

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi pada masa kini sudah menjadi bagian penting dikalangan banyak orang, tidak terkecuali dalam proses pendidikan dan pelatihan formal yang biasa dilaksanakan guna tercapainya pengetahuan dari setiap individu. Dalam perkembangan teknologi, pengetahuan menjadi hal yang penting karena pengetahuan menjadi sumber daya penunjang bagi suatu organisasi. Hal ini karena sumber daya tersebut berkaitan langsung dengan sumber daya manusia yang merupakan modal intelektual yang dimiliki.

Sumber daya pengetahuan merupakan sumber daya penting bagi organisasi. Organisasi sangat menyadari bahwa pengetahuan perlu dikelola dengan baik agar dapat menjadikan organisasi menjadi lebih baik lagi dalam melakukan pengambilan keputusan (Kurniawan et al., 2017).

Salah satu teknologi yang berperan saat ini adalah internet, penggunaan internet oleh sebuah organisasi tidak hanya mengacu pada pencarian informasi, namun juga bagi kebutuhan pencarian pengetahuan karena pengetahuan dapat dikatakan sebagai sebuah sumber yang mempunyai peranan penting dalam menentukan kualitas dari pekerjaan yang dilakukan oleh pegawainya. Pengetahuan tersebut apabila terjadi hambatan dalam penyebaran antar pegawai, dapat berakibat pada menurunnya kinerja sumber daya manusia dan akhirnya pengetahuan tersebut perlahan – lahan dapat hilang, permasalahan tersebut terjadi karena tidak dilakukan dokumentasi terhadap pengetahuan, pergantian pegawai serta tersebarnya pengetahuan *tacit* maupun *explicit* yang tidak benar di masing – masing pegawai. Maka dari itu diperlukan proses pertukaran pengetahuan yang baik. Pertukaran pengetahuan yang efisien dapat dilakukan dengan membangun sistem manajemen pengetahuan berbasis web. Dalam praktiknya, sistem manajemen pengetahuan terdiri dari empat faktor utama yaitu manusia, pengetahuan, infrastruktur dan *content* (Wijaya, 2015a).

Penerapan manajemen pengetahuan di dalam sebuah *website* akan mendukung kompetensi yang dibutuhkan bagi para pegawai. Sebelum menerapkan manajemen pengetahuan pada suatu organisasi, diperlukan kematangan dalam mempersiapkan hal

Moch Dandi Juhana, 2021

IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN PENGETAHUAN UNTUK Mendukung PelayanAN Kesehatan
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

pendukung sistem manajemen pengetahuan serta mengetahui kondisi manajemen pengetahuan pada suatu organisasi, untuk itu dapat dilakukan pengalihan informasi kepada pihak terkait yang mengetahui kondisi manajemen pengetahuan secara mendalam pada organisasi tersebut, termasuk dalam menentukan jenis pengetahuan yang dibutuhkan oleh organisasi.

Berdasarkan permasalahan pada studi literatur yang telah disebutkan, permasalahan tersebut juga terjadi di Yayasan Kesehatan Telkom. Yayasan Kesehatan Telkom (YAKES-TELKOM) merupakan unit usaha pendukung PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang mengelola dan memberikan jaminan pelayanan kesehatan bagi karyawan dan pensiunan beserta keluarganya. YAKES-TELKOM merupakan entitas terpisah dari PT. Telekomunikasi, Tbk.

Penerapan manajemen pengetahuan ditujukan pada pegawai Yakes Telkom yang sedang bekerja sesuai dengan bidang – bidang keahliannya. Bidang kerja pada divisi pelayanan kesehatan merupakan divisi yang berkaitan erat dan sesuai dengan proses bisnis Yakes Telkom dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi karyawan dan pensiunan PT Telkom beserta keluarganya. Kebutuhan pengetahuan bagi pegawai khususnya mengenai pelayanan kesehatan merupakan hal yang sangat penting, dengan kurangnya pengetahuan dari setiap pegawai, maka akan menghambat pekerjaan yang dilakukannya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan Manajer divisi SISFO Yakes Telkom, Yakes Telkom memiliki pengetahuan sebagai aset untuk mendukung pelayanan kesehatan. Pengetahuan yang ada masih sebatas pemahaman dari setiap individu yang belum bersinergi antara satu dengan lainnya, selain itu di Yakes Telkom budaya *sharing knowledge* belum maksimal sehingga pengetahuan individu tidak dapat berkembang. Saat ini pengetahuan yang ada belum dikelola dengan penyimpanan pada suatu sistem, akan tetapi masih mengandalkan ahli sebagai fasilitator yang merespon pertanyaan terkait pengetahuan yang dibutuhkan, baik itu melalui *video conference* maupun media sosial. Lalu faktor pegawai khususnya dari pegawai senior yang terkadang acuh dan kurang memahami bagaimana pengetahuan yang diperlukan pada saat melakukan pekerjaan.

Di Yakes Telkom, pegawai memiliki pengetahuan *tacit* atau implisit sehingga pada *Web Sistem Manajemen Pengetahuan* yang akan dibangun terdapat forum diskusi sebagai wadah untuk berbagi pengetahuan antar pegawai. Selain itu, pegawai juga memiliki pengetahuan *explicit* yang merupakan pengetahuan yang diperoleh dari dokumen seperti SK, SOP maupun dokumen lainnya. Pada saat menjalankan kegiatannya, dapat terjadi pergantian pegawai secara tidak terduga di Yakes Telkom, seperti saat pegawai mengajukan cuti pernikahan, cuti melahirkan, pensiun atau pindah tugas ke divisi lain, hal tersebut tentunya akan membuat perusahaan melakukan *training* kembali pada pegawai yang baru untuk segera beradaptasi dalam melakukan pekerjaan khususnya dalam bidang pelayanan kesehatan.

Berdasarkan masalah dan hasil wawancara yang dijelaskan di atas, maka diperlukan sebuah SMP (Sistem Manajemen Pengetahuan) yang dapat membantu pengelolaan pengetahuan dan sesuai dengan bidang kerja dan proses bisnis Yakes Telkom, sehingga dibuatlah “Implementasi Sistem Manajemen Pengetahuan untuk Mendukung Pelayanan Kesehatan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana menganalisis jenis pengetahuan yang dibutuhkan sesuai dengan bidang kerja dan proses bisnis Yakes Telkom?
2. Bagaimana merancang Sistem Manajemen Pengetahuan untuk mendukung pelayanan kesehatan Yakes Telkom?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis kebutuhan pengetahuan sesuai dengan bidang kerja dan proses bisnis Yakes Telkom.
2. Membangun Sistem Manajemen Pengetahuan yang dapat digunakan dan dimanfaatkan oleh Yakes Telkom guna mengelola serta mencari pengetahuan yang dibutuhkan dalam bidang pelayanan kesehatan.

1.4 Manfaat Penelitian

- 1 Bagi peneliti, dapat memahami lebih lanjut mengenai proses perancangan sistem manajemen pengetahuan berbasis *web*.
- 2 Bagi universitas, sebagai referensi untuk penelitian berikutnya yang mengacu pada sistem manajemen pengetahuan.
- 3 Bagi Organisasi, memudahkan Yayasan Kesehatan Telkom untuk melakukan dokumentasi dan pengelolaan terhadap pengetahuan yang dimiliki antar pegawai.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan yang dikelola mengenai dunia kesehatan baik itu preventif, promotif, kuratif dan rehabilitatif dari sisi medis, psikolog dan non medis.
2. Fitur pada Sistem Manajemen Pengetahuan yang dibangun merupakan fitur utama sesuai dengan kebutuhan Yakes Telkom.
3. Pengetahuan yang dikelola merupakan hasil observasi dari lingkup kantor.
4. Hanya mengelola kantor Yakes Telkom pada area regional Jawa Barat.
5. Karena Yakes Telkom memiliki banyak divisi, maka data jabatan pada sistem merupakan jabatan yang terkait dengan pelayanan kesehatan.