

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, rumah sakit merupakan lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya.

Pada saat ini, rumah sakit berkembang sebagai sebuah industri padat karya, padat modal, dan padat teknologi. Disebut demikian karena rumah sakit memanfaatkan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam jumlah yang besar dan beragam kualifikasi. Demikian pula jumlah dana yang digunakan untuk melaksanakan berbagai jenis pelayanan, termasuk pendapatan (*revenue*) rumah sakit. Rumah sakit juga memanfaatkan berbagai jenis teknologi kedokteran mutakhir untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Produk umum industri rumah sakit adalah jasa pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2011).

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Undang-Undang RI No. 44, 2009).

Perilaku adalah suatu kegiatan atau aktivitas organisme atau makhluk hidup yang bersangkutan. Oleh sebab itu manusia sebagai salah satu makhluk hidup yang mempunyai bentangan kegiatan yang sangat luas, sepanjang kegiatan yang dilakukannya, yaitu antara lain: berjalan, berbicara, bekerja, menulis, membaca, berpikir dan seterusnya. Secara singkat aktivitas manusia tersebut dikelompokkan menjadi 2 yakni: a) Aktivitas-aktivitas yang dapat diamati oleh orang lain misalnya: berjalan, bernyanyi, tertawa dan sebagainya. b) Aktivitas yang tidak dapat diamati orang lain (dari luar) misalnya; berpikir, berfantasi, bersikap, dan sebagainya.

Perilaku manusia itu terbentuk di dalam diri seseorang dari dua faktor utama yakni: stimulus merupakan faktor dari luar diri seseorang tersebut (faktor eksternal), dan respons merupakan faktor dari dalam diri orang yang bersangkutan (faktor internal). Faktor eksternal atau stimulus adalah faktor lingkungan, baik lingkungan fisik, maupun non-fisik dalam bentuk social, budaya, ekonomi, politik, dan sebagainya. Faktor internal yang menentukan seseorang merespons stimulus dari luar adalah: perhatian, pengamatan, persepsi, motivasi, fantasi, sugesti, dan sebagainya (Notoatmodjo, 2010).

IPTEK adalah akronim dari Ilmu Pengetahuan dan Teknologi dimana dari akronim tersebut mempunyai artinya sendiri, baik Ilmu, Pengetahuan, maupun Teknologi. Kata teknologi berasal dari bahasa Yunani, *techne* yang berarti “keahlian” dan *logia* yang berarti “pengetahuan”. Dalam pengertian yang sempit, teknologi mengacu pada obyek benda yang digunakan untuk kemudahan aktivitas manusia, seperti mesin, perkakas, atau perangkat keras (Rusman, 2012). Di pihak lain berpendapat bahwa teknologi adalah pengembangan, penerapan dan penilaian

sistem-sistem, teknik dan alat bantu untuk memperbaiki dan meningkatkan proses belajar manusia. Disini diutamakan proses belajar itu sendiri disamping alat yang dapat membantu proses belajar (Nasution, 2012).

Dalam pengertian yang lebih luas, teknologi dapat meliputi: pengertian sistem, organisasi, juga teknik. Akan tetapi, seiring dengan perkembangan dan kemajuan zaman, pengertian teknologi menjadi semakin meluas, sehingga saat ini teknologi merupakan sebuah konsep yang berkaitan dengan jenis penggunaan dan pengetahuan tentang alat dan keahlian, dan bagaimana ia dapat memberi pengaruh pada kemampuan manusia untuk mengendalikan dan mengubah sesuatu yang ada di sekitarnya. Jadi teknologi adalah semacam perpanjangan tangan manusia untuk dapat memanfaatkan alam dan sesuatu yang ada di sekelilingnya secara lebih maksimal. Dengan demikian, secara sederhana teknologi bertujuan untuk mempermudah pemenuhan kebutuhan manusia.

Informasi adalah fakta atau apapun yang dapat digunakan sebagai input dalam menghasilkan informasi. Data merupakan bahan mentah, data merupakan input yang setelah diolah berubah bentuknya menjadi output yang disebut informasi. Informasi adalah sejumlah data yang telah diolah melalui pengolahan data dalam rangka menguji tingkat kebenarannya dan ketercapaiannya sesuai dengan kebutuhan. Ada tiga hal penting yang harus diperhatikan dari informasi, yaitu: (1) Informasi merupakan hasil pengolahan data, (2) memberikan makna, dan (3) berguna atau bermanfaat (Rusman, 2012).

Ciri-ciri informasi yang berkualitas (1) akurat, artinya informasi mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Pengujian biasanya dilakukan oleh

beberapa orang yang berbeda, dan apabila hasilnya sama, maka data tersebut dianggap akurat, (2) tepat waktu, artinya informasi harus tersedia/ ada pada saat informasi diperlukan, (3) relevan artinya informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan, (4) lengkap, artinya informasi harus diberikan secara utuh tidak setengah-setengah (Ariesto, 2012).

Bagian Tata Usaha RSUD Dr. Soetomo merupakan Rumah Sakit yang membutuhkan perilaku yang baik bagi para pegawainya. Agar diperoleh hasil yang optimum dan efektif sesuai dengan tujuan pada Bagian Tata Usaha RSUD Dr. Soetomo, maka perlu adanya peranan teknologi dan pemanfaatan teknologi informasi pada Bagian Tata Usaha RSUD Dr. Soetomo untuk mendukung kinerja pegawai.

Alasan peneliti menggunakan objek penelitian di lingkungan Bagian Tata Usaha RSUD Dr. Soetomo, dikarenakan hasil kuesioner peneliti terhadap beberapa pegawai yang seharusnya memanfaatkan IPTEK tetapi masih banyak pegawai yang tidak mampu dan kurang mampu dalam memanfaatkan atau menggunakannya.

Berdasarkan survei awal lapangan terkait pemanfaatan IPTEK terhadap pegawai Bagian Tata Usaha RSUD Dr. Soetomo Surabaya dengan responden sebanyak 47 pegawai yang diantaranya terdiri dari laki-laki sebanyak 34 orang dan perempuan sebanyak 13 orang. Dengan umur responden antara 30 – 60<sup>th</sup> dan juga tingkat Pendidikan paling banyak adalah SLTA/ sederajat sebanyak 30 orang dan tingkat Pendidikan paling sedikit Diploma sebanyak 2 orang. Hasil survei awal menunjukkan data sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Hasil Survey Terhadap Pegawai Bagian Tata Usaha RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.

IPTEK	Kategori Jawaban										Total	
	TM		KM		CM		M		SM			
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Microsoft word	10	21.3	20	42.6	7	14.9	8	17.0	2	4.3	47	100
Microsoft Excel	11	23.4	20	42.6	7	14.9	8	17.0	1	2.1	47	100
Microsoft Power Point	14	29.8	24	51.1	4	8.5	5	10.6	-	-	47	100
Memproses Data	14	29.8	18	38.3	6	12.8	9	19.1	-	-	47	100
Program E-SKP	8	17.0	18	38.3	8	17.0	11	23.4	2	4.3	47	100
Program E-Master	8	17.0	20	42.6	6	12.8	11	23.4	2	4.3	47	100
Browsing Internet	5	10.6	18	38.3	9	19.1	14	29.8	1	2.1	47	100
Membuat Email	7	14.9	18	38.3	9	19.1	10	21.3	3	6.4	47	100

Keterangan : TM = Tidak Mampu, KM = Kurang Mampu, CM = Cukup Mampu, M = Mampu, SM = Sangat Mampu

Berdasarkan dari data hasil survey tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa dari 8 pertanyaan yang diberikan kepada 47 responden dapat dilihat bahwa masih banyak pegawai yang menjawab tidak mampu dan kurang mampu terhadap pemanfaatan IPTEK. Pada tingkat capaian tertinggi ada pada pertanyaan 3 pada kategori jawaban kurang mampu yaitu capaiannya sebesar 51.1%. Isi pertanyaan pada pertanyaan 3 adalah “Apakah anda mampu mengoperasikan Microsoft Power Point dengan

baik??. Pertanyaan inilah yang membuat masih banyak pegawai yang menjawab tidak mampu dan kurang mampu terhadap dan pemanfaatan IPTEK.

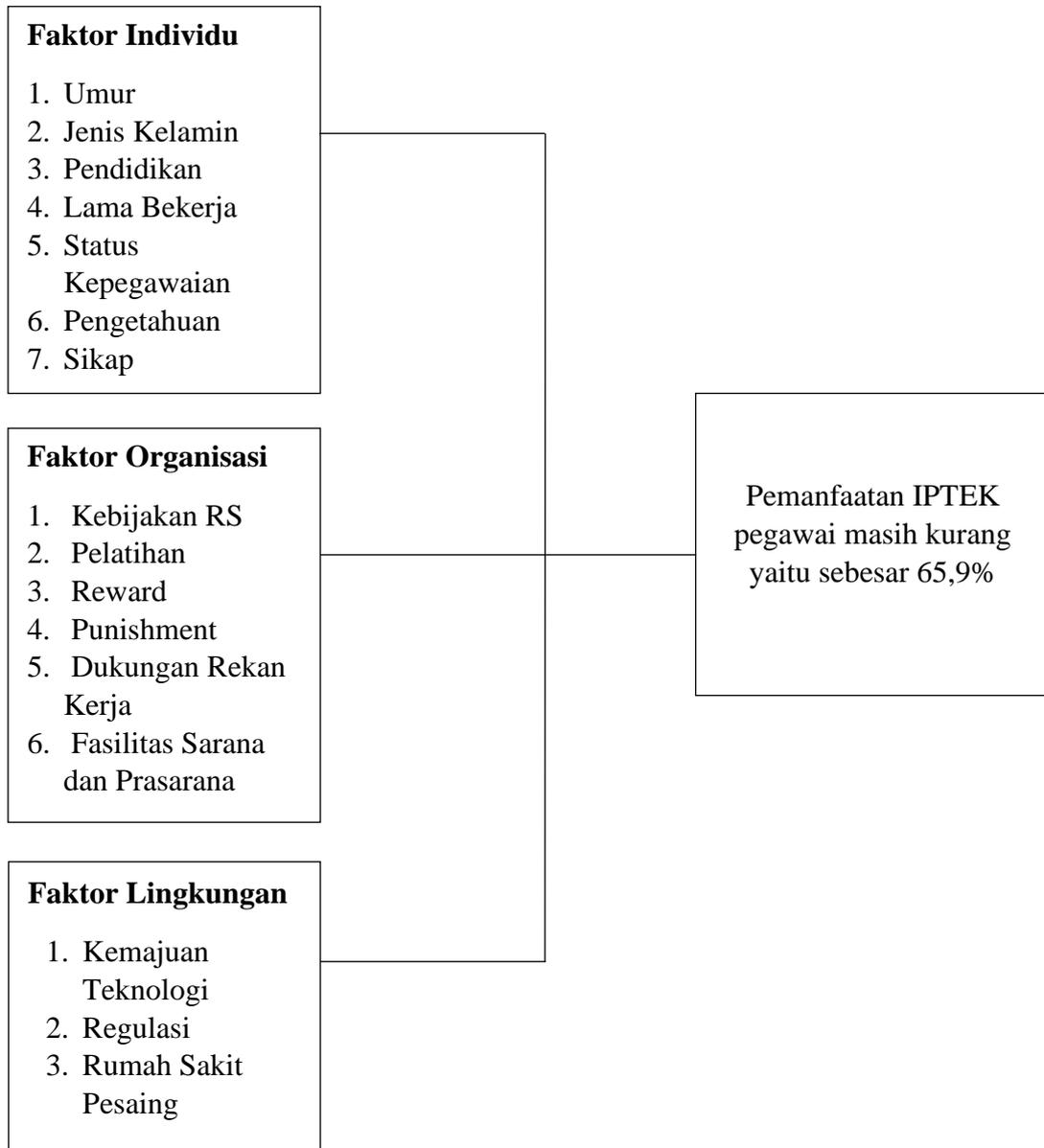
Tabel 1. 2 Hasil Survey Terhadap Pegawai Bagian Tata Usaha RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019 Menurut Kategori Jawaban.

Kategori Jawaban	(n) Jumlah	%
Tidak mampu	11	23,4%
Kurang mampu	20	42,5%
Cukup mampu	5	10,6%
Mampu	11	23,4%
Total	47	100%

Berdasarkan dari data tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dari keseluruhan 47 responden yang menjawab pada kategori jawaban tidak mampu sebanyak 11 orang dan memiliki capaian 23,4%, untuk yang menjawab kategori jawaban kurang mampu sebanyak 20 orang pada kategori ini menjadi capaian yang tertinggi yaitu memiliki capaian 42,5%, kemudian yang menjawab kategori jawaban cukup mampu sebanyak 5 orang dan memiliki capaian 10,6%, dan yang menjawab kategori jawaban mampu sebanyak 11 orang atau memiliki capaian 23,4%.

Meski pada dasarnya pemanfaatan IPTEK terlihat mudah, namun pada penerapannya masih banyak pegawai yang tidak dapat mengaplikasikannya dan menggunakannya. Hal ini dapat disimpulkan bahwa masih banyak pegawai yang masih tidak mampu dan kurang mampu terhadap pemanfaatan IPTEK atau memiliki tingkat pengetahuan dan pemanfaatan IPTEK yang masih tergolong rendah. Karena jumlah dari kategori jawaban tidak mampu dan kurang mampu diperoleh capaian 65,9%. Dan yang seharusnya seorang pegawai harus mampu memanfaatkan dan mengoperasikan IPTEK dengan baik agar diperoleh hasil kinerja yang memuaskan.

## 1.2 Kajian Masalah



Gambar 1. 1 Identifikasi Penyebab Masalah

Pada kajian diatas peneliti akan menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pemanfaatan IPTEK. Dengan beberapa faktor yaitu faktor individu, faktor organisasi dan faktor lingkungan.

### **1.2.1 Faktor Individu**

#### 1. Umur

Umur responden dalam hal ini juga dapat mempengaruhi keputusan dalam pemanfaatan IPTEK, karena semakin tua usia responden maka tingkat pengetahuan dan pemanfaatan IPTEK semakin rendah, apabila semakin muda usia responden maka tingkat pengetahuan dan pemanfaatan IPTEK semakin tinggi.

#### 2. Jenis Kelamin

Jenis kelamin dalam hal ini juga dapat mempengaruhi keputusan dalam pemanfaatan IPTEK, karena setiap individu memiliki keinginan dan karakter yang berbeda antara jenis kelamin laki-laki dan perempuan.

#### 3. Pendidikan

Tingkat pendidikan dalam hal ini juga sangat mempengaruhi keputusan dalam pemanfaatan IPTEK, karena semakin tinggi Pendidikan seseorang maka akan semakin mampu dan dapat memanfaatkan IPTEK dengan baik. Apabila semakin rendah tingkat Pendidikan seseorang maka seseorang tersebut tidak akan mampu menggunakan IPTEK dengan baik.

#### 4. Pengetahuan

Pengetahuan dalam hal ini juga dapat mempengaruhi keputusan dalam pemanfaatan IPTEK, karena setiap individu seseorang memiliki pengetahuan

yang berbeda. Semakin memiliki keinginan akan maju seseorang tersebut akan mampu menggunakan dan memanfaatkan IPTEK dengan baik. Apabila seseorang tidak memiliki keinginan akan lebih baik maka tidak akan mampu menggunakan dan memanfaatkan IPTEK.

#### 5. Sikap

Setiap individu memiliki karakter sikap yang berbeda. Dalam hal ini sikap berpengaruh terhadap pemanfaatan IPTEK. Apabila seseorang tersebut selalu membiasakan menggunakan dan memanfaatkan kecanggihan teknologi contohnya komputer, maka tingkat pemanfaatan IPTEK akan semakin tinggi. Begitu juga sebaliknya apabila seseorang tersebut malas akan belajar memanfaatkan teknologi, maka pemanfaatan IPTEK akan semakin rendah.

### **1.2.2 Faktor Organisasi**

#### 1. Kebijakan Rumah Sakit

Kebijakan rumah sakit dalam hal ini juga mempengaruhi seseorang dalam pemanfaatan IPTEK. Seseorang individu akan cenderung mengikuti kebijakan atau peraturan yang ada di lingkup kerjanya.

#### 2. Pelatihan

Pelatihan dalam hal ini juga mempengaruhi seseorang dalam pemanfaatan IPTEK. Apabila seorang pegawai diberikan pelatihan maka pengetahuan dan kemampuannya dalam menggunakan IPTEK akan semakin meningkat atau lebih baik. Apabila seorang pegawai dibiarkan dan tidak diberikan pelatihan, maka kemampuannya akan memanfaatkan IPTEK semakin rendah

### 3. Reward

Reward secara tidak langsung dapat meningkatkan kinerja seorang pegawai, khususnya dalam menggunakan komputer. Dengan adanya reward kepada pegawai terhadap suatu pekerjaan yang dilakukan akan memberikan hal positif dalam lingkungan kerja, karena sesama rekan kerja akan semakin ingin memberikan yang terbaik terhadap suatu pekerjaannya.

### 4. Punishment

Punishment dalam hal ini juga berpengaruh terhadap perilaku seorang pegawai dalam pemanfaatan IPTEK. Apabila di lingkup kerjanya memberikan punishment/hukuman terhadap pegawai yang tidak mampu menggunakan IPTEK, secara tidak langsung akan merubah perilaku seorang pegawai tersebut akan lebih baik dalam kinerjanya.

### 5. Dukungan Rekan Kerja

Dukungan rekan kerja secara langsung dapat mempengaruhi seseorang untuk meningkatkan pemanfaatan IPTEK dengan baik. Semakin banyak rekan kerja memberikan arahan atau melakukan *sharing* atas pengetahuannya terhadap IPTEK, maka seorang pegawai yang pengetahuan IPTEK-nya masih rendah akan semakin menjadi lebih baik

### 6. Fasilitas Sarana dan Prasarana

Fasilitas sarana dan prasarana juga mempunyai pengaruh terhadap penggunaan dan pemanfaatan IPTEK. Apabila disuatu lingkungan kerja mempunyai fasilitas sarana dan prasarana yang memadai terhadap kemajuan dan

kecanggihan teknologi, maka tingkat pemanfaatan IPTEK terhadap pegawai akan semakin tinggi.

### **1.2.3 Faktor Lingkungan**

#### **1. Kemajuan Teknologi**

Kemajuan teknologi juga berpengaruh terhadap seorang pegawai dalam pemanfaatan IPTEK, karena semakin canggih teknologi di suatu lingkup kerja maka akan memberikan motivasi tersendiri untuk menggunakan IPTEK lebih baik.

#### **2. Regulasi**

Regulasi dalam hal ini sangat berpengaruh dalam hal pemanfaatan IPTEK. Apabila disuatu perusahaan atau rumah sakit memiliki regulasi yang mewajibkan seorang pegawai harus mampu dan memiliki pengetahuan dan pemanfaatan IPTEK yang baik, maka tingkat pemanfaatan IPTEK-nya akan semakin tinggi.

#### **3. Rumah Sakit Pesaing**

Dengan adanya kemajuan teknologi setiap perusahaan atau rumah sakit harus mempunyai peralatan untuk menunjang kecanggihan teknologi, karena akan berpengaruh terhadap pemanfaatan IPTEK. Apabila disuatu rumah sakit memiliki peralatan untuk menunjang kemajuan dan kecanggihan teknologi, maka pemanfaatan IPTEK di rumah sakit tersebut akan tinggi dan setiap pegawai akan mampu memanfaatkannya.

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini terletak pada pengumpulan data yang hanya dilakukan pada lingkup Pegawai Bagian Tata Usaha RSUD Dr. Soetomo. Sehingga peneliti hanya akan mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pemanfaatan IPTEK dilingkup Pegawai Bagian Tata Usaha RSUD Dr. Soetomo saja.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Bagaimana faktor-faktor yang berpengaruh terhadap Pemanfaatan IPTEK di Bagian Tata Usaha RSUD Dr. Soetomo?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

#### **1.5.1 Tujuan Umum**

Menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap Pemanfaatan IPTEK di Bagian Tata Usaha RSUD Dr. Soetomo.

#### **1.5.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi faktor predisposisi di Bagian Tata Usaha RSUD Dr. Soetomo Surabaya.
2. Mengidentifikasi faktor pendukung di Bagian Tata Usaha RSUD Dr. Soetomo Surabaya.
3. Mengidentifikasi faktor pendorong di Bagian Tata Usaha RSUD Dr. Soetomo Surabaya.
4. Mengidentifikasi pemanfaatan IPTEK pegawai di Bagian Tata Usaha RSUD Dr. Soetomo.

5. Menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap Pemanfaatan IPTEK di Bagian Tata Usaha RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Penelitian Bagi Rumah Sakit**

Teknologi merupakan sarana bagi para pegawai rumah sakit dalam mengerjakan tugas pekerjaannya secara cepat dan mudah yaitu dengan adanya fasilitas teknologi komputer di lingkungan kerja. Penelitian ini diharapkan mampu mengubah Perilaku Pegawai terhadap Pemanfaatan IPTEK untuk dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap Bagian Tata Usaha RSUD Dr. Soetomo.

### **1.6.2 Manfaat Penelitian Bagi Mahasiswa**

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, wawasan dan memperluas ilmu tentang perilaku individu/pegawai terhadap pemanfaatan IPTEK. Dukungan teknologi komputer yang canggih sekarang ini memungkinkan semakin besarnya arti penting komputer tidak lagi hanya sebagai saran kerja, melainkan juga menjadi sarana komunikasi yang baik antar manusia.

### **1.6.3 Manfaat Penelitian Bagi Stikes Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi di perpustakaan mengenai analisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pemanfaatan IPTEK atau peneliti lain yang akan mengembangkan lebih dalam aspek-aspek yang menyangkut perilaku pegawai terhadap pemanfaatan IPTEK.