

## **ANALISIS *READINESS* SDM RSU BALI JIMBARAN DALAM MENGHADAPI ERA *DISRUPTION***

**I Gede Ari Darma Putra<sup>1)</sup>, Nyoman Sri Subawa<sup>2)</sup>**

<sup>1,2)</sup>Program Studi Manajemen, Universitas Pendidikan Nasional, Bali, Indonesia

**ABSTRAK Latar Belakang:** Perkembangan zaman setiap harinya mengalami perubahan yang cukup cepat, dimana teknologi berubah menjadi lebih canggih, diikuti dengan berubahnya perilaku manusia membuat perusahaan-perusahaan yang ada di Indonesia khususnya di Bali yang bergerak dibidang pelayanan seperti RSU Bali Jimbaran. **Tujuan:** tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kesigapan dalam menyiapkan sumber daya manusia dalam menghadapi *disruption* yang begitu cepat. RSU Bali Jimbaran merupakan salah satu rumah sakit umum swasta beralamatkan di Jl. Kampus Unud Nomor 52 Jimbaran yang selalu mengedepankan pelayanan serta berusaha melakukan pengadaan alat kesehatan yang memiliki teknologi terbaru serta menyiapkan sistem demi mempermudah alur pelayanan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dimana menggunakan enam narasumber terdiri dari tiga staff RSU Bali Jimbaran dan tiga pasien yang menggunakan jasa pelayanan RSU Bali Jimbaran. Hasil: dimana hasil dari penelitian ini menimbulkan hasil positif yang menyatakan bahwa SDM RSU Bali Jimbaran siap menghadapi era *disruption*. **Kesimpulan:** Staff RS Bali Jimbaran sangat profesional dalam memberikan pelayanan.

*Kata kunci : SDM, Disruption, Pelayanan, Rumah Sakit*

**ABSTRACT Background:** The development of the times has changed quite rapidly every day, where technology has changed to become more sophisticated, followed by changes in human behavior, making companies in Indonesia, especially in Bali engaged in services such as RSU Bali Jimbaran. **Objective:** to prepare human resources to face disruption its so fast. RSU Bali Jimbaran is a private public hospital located at Jl. Udayana University Campus Number 52 Jimbaran which always prioritizes service and tries to procure medical devices that have the latest technology and prepares a system to simplify the flow of services. **Method:** This study used a qualitative approach which used six sources consisting of three staff at the Bali Jimbaran Hospital and three patients who used the services of the Bali Jimbaran Hospital. **Results:** Where the results of this study lead to positive results which state that the staff of Bali Hospital in Jimbaran is ready to face the era of disruption. **Conclusion :** Bali Jimbaran Hospita staff is professional inproviding services.

*Keywords: HR, Disruption, Service, Hospital*

\*Correspondence [gdari1838@gmail.com](mailto:gdari1838@gmail.com)

Submitted *December 22, 2020*

Accepted *January 27, 2023*

Published *February, 28, 2021*

## PENDAHULUAN

Perkembangan zaman setiap harinya berubah, makin kemari teknologi semakin canggih, hal ini harus diimbangi dengan kesiapan manusia dalam menghadapi perubahan era yang begitu cepat. Era digitalisasi mulai sangat jelas terpampang dihadapan masyarakat luas, sehingga keberadaan sumber daya manusia untuk menghadapi *disruption* perlu beradaptasi dengan cepat dengan tujuan menciptakan efektivitas, dan efisiensi kinerja SDM terkait. *Disruption* era dipercayai telah mempengaruhi pola pikir, serta cara kerja sebuah SDM, dimana sistem Rumah Sakit dan sumber daya manusia sedang menuju ke suatu sistem yang saling terkait. Saat ini setiap Rumah Sakit sedang berlomba-lomba menerapkan *Telemedicine*, fenomena ini terjadi terkait dengan adanya kasus pandemic Covid19 yang membuat masyarakat takut untuk datang ke Rumah Sakit (Muliawaty, 2019).

Rumah Sakit Umum Bali Jimbaran adalah salah satu Rumah Sakit yang akan menerapkan *Telemedicine*. RSUD Bali Jimbaran adalah Rumah Sakit Umum yang terletak di Jl Kampus Unud Nomor 52, Jimbaran. Dimana awalnya Rumah Sakit ini sebelum berdiri sebagai Rumah Sakit Umum berbentuk RSIA Rumah Sakit Ibu dan Anak, yang berada dibawah naungan PT.JIMBARAN. Pemilik PT.JIMBARAN terdiri dari 4 Dokter Spesialis Obgyn, mereka sepakat untuk membangun unit usaha Rumah Sakit yang berfokus melayani persalinan dan anak, maka dari itu awal mula Rumah Sakit ini berdiri dan berbadan hukum RSIA. Seiring perubahan waktu RSUD Bali Jimbaran mulai dikenal oleh masyarakat luas, jika hanya berfokus terhadap pelayanan bersalin dan anak, kecil kemungkinan untuk dapat melayani pasien lebih banyak lagi. Tepat pada tahun 2018 RSIA Bali Jimbaran resmi berubah menjadi RSUD Bali Jimbaran serta sudah melayani pasien umum, ditambah lagi pada 1 Januari 2019 RSUD Bali Jimbaran resmi bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, sehingga RSUD Bali Jimbaran dapat melayani pasien yang menggunakan BPJS.

Seperti yang kita ketahui hampir seluruh masyarakat Indonesia menggunakan BPJS Kesehatan untuk mengcover dirinya, tahun

2019 merupakan tahun dimana pasien bertambah banyak serta mempercayai RSUD Bali Jimbaran sebagai Rumah Sakit yang tepat untuk dipilih sebagai Rumah Sakit yang memiliki pelayanan baik, memiliki alat kesehatan yang canggih serta selalu berusaha melayani pasien sepenuh hati. Juni 2019 RSUD Bali Jimbaran kembali membuat gebrakan dengan menjali hubungan kerja sama bersama BPJS Ketenagakerjaan, membuat RSUD Bali Jimbaran menjadi Rumah Sakit Trauma Center sehingga dapat melayani pasien yang mengalami kecelakaan kerja, ini membuat keinginan *owner* PT untuk dapat melayani semua masyarakat terwujud, itu dibuktikan dengan berubahannya badan hukum RSIA menjadi RSUD, terjalinnya hubungan kerja sama dengan BPJS Kesehatan, dan BPJS Ketenagakerjaan sehingga membuat RSUD Bali Jimbaran dapat melayani semua kalangan masyarakat.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang merupakan penelitian yang berusaha untuk memahami dan menafsirkan makna dari suatu peristiwa tertentu mengenai interaksi sosial manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti sendiri yang langsung terjun ke lapangan. Penelitian dilakukan disalah satu Rumah Sakit Swasta yang terletak di Kawasan Kuta Selatan lebih tepatnya di Jl. Kampus Unud Nomor 52 Jimbaran. Alasan peneliti tertarik melakukan penelitian di Rumah Sakit ini dikarenakan peneliti menemukan sebuah fenomena dimana Pimpinan Rumah Sakit selalu berusaha menyediakan fasilitas yang terbaru, sehingga hal ini menarik keinginan peneliti melakukan penelitian terhadap kesiapan SDM menghadapi perubahan fasilitas yang diberikan oleh pihak *management*. Mengingat *disruption* atau perubahan akan selalu terjadi dan begitu cepat. Rumah Sakit ini juga terletak di Kawasan yang cukup strategis berada dipusat keramaian Desa Adat Jimbaran.

## HASIL

Kesiapan SDM merupakan sebuah hal yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan didalam Rumah Sakit,

mengingat Rumah Sakit adalah bagian dari jasa pelayanan kesehatan, tentunya harus mengedepankan kualitas agar nantinya

membuat seluruh pasien merasa aman, nyaman, dan puas.

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Pasien Berdasarkan Tahun dan Usia Pasien

Tahun Umur	0 – 5 tahun	6 – 11 tahun	12 – 17 tahun	18 – 40 tahun	41 – 65 tahun	>65 tahun	Jumlah
2016	3356	770	839	6075	1936	226	13.203
2017	5589	1312	761	8648	2672	353	19.335
2018	7607	1263	778	12514	3792	503	26.457
2019	10640	2598	2342	21354	18297	443	59.974

Sumber : RSU Bali Jimbaran

Berdasarkan tabel diatas dapat peneliti jabarkan bahwa selalu ada peningkatan pasien setiap tahunnya, dimana pasien yang paling banyak berkunjung berusia 18-40 tahun, dimana usia tersebut masuk kedalam generasi milenial yang sangat dekat dengan teknologi yang berbasis internet menjadi sebuah kebutuhan, dan generasi milenial juga dikenal sebagai generasi yang tidak sabar membuat peneliti berasumsi bahwa dengan pelatihan yang pernah diberikan oleh pihak SDM RSU Bali Jimbaran membentuk karyawan menjadi *staff* yang memiliki karakter penyabar, serta cepat dalam melakukan pelayanan, itu dibuktikan dengan meningkatnya kunjungan pasien dengan umur 18-40 tahun, pada tahun 2016 tercatat 6.075 pasien dan terus meningkat hingga tahun 2019 tercatat 21.354 pasien, itu menandakan bahwa pasien dengan umur 18-40 tahun mempercayai RSU Bali Jimbaran sebagai Rumah Sakit yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan pasien.

Wawancara pada penelitian ini melibatkan 6 informan yang terdiri dari satu staff front office yang sudah bekerja kurang lebih selama tiga tahun, satu staff front office yang bekerja satu tahun lebih, satu staff operator yang sudah bekerja selama satu tahun lebih, dan tiga pasien yang mempercayakan kesehatannya kepada RSU Bali Jimbaran. Wawancara mengenai *Readiness* SDM RSU Bali Jimbaran Dalam Menghadapi Era *Disruption* saya lakukan pada Jumat 2 Oktober 2020 pukul 11.00 wita dimana di jam ini tingkat kesibukan staff front office sudah menurun, tanpa sepengetahuan staff bahwa

peneliti sedang melakukan penelitian.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan narasumber pertama ditemukan bahwa kecepatan sangat dituntut didalam era *disruption*, narasumber juga mengatakan bahwa pasien di era sekarang memiliki tingkat kesabaran yang rendah, selalu ingin didahulukan dan anti dengan pelayanan yang terlalu lama, disamping itu narasumber juga mengatakan bahwa fasilitas pendukung seperti program, dan komputer yang mempuni membantu mereka dalam memberikan pelayanan yang cepat ke pasien, ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang berjudul Analisis kesiapan (*Readiness Assesment*) Penerapan *Electronic Medical Record* di Klinik Rawat Inap PKU Muhammadiyah Pakem Oleh Anas Rahmat Hidayatn, dan Ersihana Wulan Sari yang mengatakan bahwa kesiapan infrastruktur TI harus memadai jika ingin meningkatkan pelayanan. Dapat peneliti simpulkan bahwa SDM RSU Bali Jimbaran untuk saat ini mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pasien dengan catatan fasilitas program mudah di mengerti serta komputer yang memiliki spesifikasi yang mendukung, sehingga pelayanan berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan narasumber kedua ditemukan bahwa pelatihan yang rutin direncanakan oleh unit SDM RSU Bali Jimbaran berpengaruh positif terhadap kemampuan staff operator, itu dibuktikan dengan hasil wawancara yang

peneliti lakukan dan ini sejalan dengan Faslah & Santoso (2017), yang mengatakan pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu faktor yang penting dalam pengembangan SDM. Pendidikan dan pelatihan tidak hanya menambah pengetahuan, akan tetapi juga meningkatkan keterampilan bekerja, dengan demikian dapat meningkatkan produktivitas kerja. Dapat peneliti simpulkan bahwa SDM RSUD Bali, Jimbaran tetap mampu memberikan pelayanan yang terbaik walaupun perubahan era cukup cepat dengan catatan pelatihan yang tepat diadakan dengan rutin sehingga menjaga kualitas SDM yang dimiliki.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan narasumber ketiga ditemukan bahwa kesiapan SDM diasah berkat pelatihan-pelatihan yang diberikan oleh unit SDM serta gambaran mengenai alur pelayanan yang jelas, sehingga membuat SDM yang terkait tidak ragu dalam melayani pasien. Ini sejalan dengan Fauzan (2019), yang mengatakan bahwa pelatihan merupakan bagian yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan diluar sistem pendidikan yang berlaku dalam waktu relatif singkat dengan metode yang lebih mengutamakan pada praktek dari pada teori. Dapat peneliti simpulkan bahwa pelatihan serta arahan dari unit SDM merupakan hal yang sangat krusial dan penting guna membentuk karakter yang mudah beradaptasi dengan perubahan.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan narasumber, keempat, menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD Bali Jimbaran itu dibuktikan dengan pernyataan narasumber keempat yang mengatakan bahwa perlengkapan yang digunakan sangat lengkap, dapat disimpulkan bahwa SDM RSUD Bali Jimbaran tidak hanya siap melayani didalam lingkungan rumah sakit, melainkan berkat pelatihan dan keterampilan yang dilatih melalui program kerja unit SDM sehingga membentuk SDM yang memiliki keandalan dibidangnya, ini sejalan dengan penelitian Azman (2015), yang mengatakan keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan

narasumber kelima, menyatakan kagum dengan respon yang diberikan oleh RSUD Bali Jimbaran, dimana pihak rumah sakit menyiapkan segala hal secara matang, dari segi alur, dan peralatan sehingga membuat proses swab yang dilakukan menjadi cepat, ini sejalan dengan penelitian Atina & Mahmudi (2019), yang mengatakan pendidikan dan pelatihan mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap kinerja perawat di RSUD Kabupaten Siak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber keenam, menyatakan bahwa pelayanan swab yang dilakukan tidak menimbulkan rasa sakit bagi pasien, itu disebabkan oleh pelatihan yang telah diberikan oleh Dokter Spesialis THT sehingga membuat perawat menjadi terampil dalam melakukan pelayanan, ini sejalan dengan penelitian Aulia & Sasmita (2014), yang mengatakan pendidikan dan pelatihan mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap kinerja perawat di RSUD Kabupaten Siak.

## SIMPULAN

Dari seluruh proses penelitian yang berjudul *Analisis Readiness SDM RSUD Bali Jimbaran Dalam Menghadapi Era Disruption* dapat peneliti tarik kesimpulan bahwa tahapan kesiapan SDM RSUD Bali Jimbaran dalam menghadapi era *disruption* menimbulkan hasil positif bahwa SDM RSUD Bali Jimbaran siap menghadapi era *disruption*, ini didasari oleh sejalannya hasil wawancara peneliti dengan narasumber terhadap penelitian terdahulu serta didukung dengan penyediaan infrastruktur IT yang mumpuni sehingga membuat staff dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Sesuai dengan hasil wawancara dengan narasumber pertama yang mengatakan bahwa infrastruktur IT dan program yang simpel membantu mereka dalam melakukan pekerjaannya. Tidak sampai disitu saja, RSUD Bali Jimbaran sangat serius membina staff yang mereka miliki, itu sesuai dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan narasumber kedua dan ketiga yang mengatakan bahwa mereka diberikan pelatihan-pelatihan yang sudah direncanakan oleh pihak SDM yang bertujuan untuk menjaga standar pelayanan yang dimiliki serta meminimalisir adanya *miss communication*.

RSUD Bali Jimbaran juga membuktikan kesiapan mereka dalam menghadapi era

*disruption* melalui kerjasama yang dilakukan dengan Mandiri Taspen dan berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan narasumber keempat, kelima, dan keenam yang menyatakan bahwa persiapan staff RSU Bali Jimbaran sangat matang, *professional* dalam memberikan pelayanan.

### **SARAN**

Saran untuk peneliti selanjutnya yaitu, dalam penelitian yang mengangkat isu mengenai kesiapan SDM haruslah memahami betul faktor-faktor yang mempengaruhi kesiapan seorang SDM didalam sebuah perusahaan, karena setiap perusahaan memiliki caranya sendiri dalam mempersiapkan SDM yang dimilikinya. Sangat unik nantinya jika ada peneliti yang membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kesiapan SDM selain teknologi dan pelatihan seperti apa yang menjadi hasil dari penelitian yang peneliti lakukan dalam penelitian ini.

### **DAFTAR RUJUKAN**

- Atina, V. Z., & Mahmudi, A. Y. (2019). Analisis Usia dan Latar Belakang Pendidikan Terhadap Kesiapan SDM Industri Ceper di Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Education and Economics*, 2(4), 495-500.
- Aulia, R., & Sasmita, J. (2014). Pengaruh pendidikan dan pelatihan kepuasan kerja dan kepemimpinan terhadap kinerja perawat rawat inap di RSUD Kabupaten Siak.
- Azman, T. (2015). Analisis Komitmen Organisasi, Kesiapan Sumber Daya Manusia, Infrastruktur Serta Sistem Informasi Dalam Menerapkan Standar Akuntansi Pemerintah Berbasis Akrua. *Sorot*, 10(1): 131-142.
- Fauzan, R. (2018). Digital Disruption in Students Behavioral Learning; Towards Industrial Revolution 4.0. *Jurnal Teknik Informatika Politeknik Hasnur*, 4(02): 9-20.
- Faslah, R., & Santoso, H. B. (2017). Analisis Kesiapan Implementasi E-Learning Menggunakan E-Learning Readiness Model. *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi*, 3(2): 113-12.
- Muliawaty, L. (2019). Peluang dan Tantangan Sumber Daya Manusia di Era Disrupsi. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(1): 1-9

