Case Study

Pengembangan Literasi Digital Keperawatan Dimasa Pandemi Covid-19

Tsania Ayu Zaharany¹, Rr. Tutik Sri Hariyati², Siti Anisah³

¹ Magister Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan, Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Indonesia

² Departemen DKKD Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Indonesia

³ Rumah Sakit Kepresidenan Pusat Angkatan Darat Gatot Soebroto

Article Info

Article History:

Submit: February 17, 2021

Accepted: April 31, 2021

Publish: May 29, 2021

Key words:

Literasi Digital; Perawat;
Kebijakan; peran dan fungsi
manajemen keperawatan

Abstrak

Perkembangan teknologi dan informasi saat ini turut andil dalam mengubah pola pikir dan sikap seorang pegawai. Rumah sakit harus mengembangkan SDM dalam menggunakan teknologi digital untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat agar dapat menjadi organisasi yang responsif, inovatif, produktif, efektif, efisien dan berkualitas. Studi ini bertujuan untuk mengembangkan program literasi digital di Unit Rawat Jalan dan Unit Rawat Inap Rumah Sakit Jakarta. Studi ini menggunakan studi kasus dengan analisa situasi SWOT. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling dengan metode kuesioner, wawancara dan telaah dokumen. Jumlah partisipan terdiri dari 5 perawat manajer dan 15 perawat pelaksana. Proses studi ini merupakan sebuah proyek inovasi yang sudah memiliki izin dari Rumah Sakit Jakarta. Belum optimalnya peran dan fungsi manajemen keperawatan dalam peningkatan literasi digital meliputi belum ada petunjuk penggunaan digital, SDM beresiko mengalami resistance to change, inovasi dikembangkan dengan panduan dan SPO pelaksanaan literasi digital. Evaluasi didapatkan perubahan signifikan perilaku digital sebanyak 80 % memberikan feedback positif. Pengembangan peningkatan Literasi digital mencakup berbagai faktor diantaranya komponen management centered digital literacy and person centered digital literacy. Rekomendasi dari studi ini dengan penerapan inovasi panduan pengembangan literasi digital dan SOP pengembangan literasi digital terhadap pemberian informasi dan edukasi.

PENDAHULUAN

Era revolusi industri 4.0 menjadikan segala hal menjadi tanpa batas akibat perkembangan dari teknologi digital. Hal tersebut telah mempengaruhi aspek positif dalam bidang kesehatan yaitu persaingan rumah sakit dalam pelayanan kesehatan (A, 2020). Saat ini, persaingan antara rumah sakit telah menyebabkan adanya pergeseran tuntutan dalam memberikan

upaya kesehatan yang komprehensif, maka diperlukan pengelolaan sistem teknologi digital yang baik. Peranan teknologi elektronik digital sangat penting dalam era pandemic Covid-19 sehingga memungkinkan sistem kesehatan menjadi lebih baik dalam mengelola penanggulangan COVID-19 serta pertukaran informasi secara cepat dan terarah. Dalam penggunaannya sistem digital pada suatu instansi rumah sakit

Corresponding author:

Tsania Ayu Zaharany

tsaayu1903@gmail.com

Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan, Vol 4 No 1, Mei 2021

DOI: <http://dx.doi.org/10.32584/jkmk.v4i1.873>

e-ISSN 2621-5047

tentu membutuhkan adanya mekanisme kontrol internal salah satunya pihak manajemen rumah sakit. (Kennedy & Yaldren, 2017).

Perawat manajer memainkan peranan penting dalam kesuksesan organisasi di rumah sakit, yang mana mengatur, menciptakan lingkungan untuk mendukung perawatan yang berkualitas, mengelola sumber daya dan meningkatkan kualitas keperawatan. Oleh sebab itu, perawat manajer harus memiliki salah satu kompetensi dalam kemampuan bisnis yakni *information management and technology* (AONE, 2015). Kompetensi perawat manajer menurut AONE dalam *information management and technology*, diawali dengan mengidentifikasi tren teknologi dan permasalahan hingga mendorong model bisnis ke dalam proses pengembangan digital sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Hal ini didukung penelitian lain bahwa perawat yang mampu mengkombinasikan sistem informasi manajemen dan teknologi dalam asuhan keperawatan memberikan dampak pada peningkatan kinerja klinis (Choi et al., 2017).

Perawat yang mampu menggunakan teknologi menunjukkan bahwa kontribusi peningkatan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien lebih efektif (Francois & Obisike, 2016). Hal ini didukung penelitian lain bahwa sistem-sistem teknologi digital tidak akan efektif berkembang dalam penggunaannya jika tidak memahami literasi digital (Kuek & Hakkennes, 2020). Literasi digital merupakan suatu kecakapan untuk menggunakan media digital, alat-alat komunikasi, atau elektronik digital dalam menemukan, mengevaluasi, menggunakan, dan memanfaatkannya secara sehat, etis, bijak, cerdas, cermat, tepat, dan patuh hukum. Selain itu, literacy digital disebut juga sebagai melek digital (Kennedy & Yaldren, 2017).

Perkembangan teknologi dan informasi saat ini turut andil dalam mengubah pola pikir dan sikap seorang pegawai. Kehadiran teknologi yang semakin berkembang mengubah apa yang dipikirkan pegawai dan bagaimana perilaku mereka (Kuek & Hakkennes, 2020). Di satu sisi, teknologi berperan sangat positif dan diisi lain berperan negative. Oleh karena itu, Rumah sakit perlu memahami literasi digital dan mengembangkan kompetensi SDM dalam teknologi digital untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat agar dapat menjadi organisasi yang responsif, inovatif, produktif, efektif, efisien dan berkualitas (Handiwidjojo, 2016).

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Bidang Keperawatan didapatkan hasil bahwa pemanfaatan elektronik pada perawat masih belum maksimal digunakan, Namun, Rumah sakit saat ini di era pandemic memiliki dorongan yang besar untuk menggunakan sistem elektronik. Belum adanya kebijakan yang mendasari penggunaan digital di rumah sakit menimbulkan resiko penyalahgunaan sistem digital yang memberikan dampak pada citra rumah sakit dan penurunan kualitas pelayanan. Selain itu, persiapan kompetensi perawat dalam menggunakan digital diperlukan seiring berkembangnya sistem informasi manajemen rumah sakit sehingga tidak beresiko kegagalan sistem. Studi ini bertujuan untuk mengembangkan literasi digital di Unit Rawat Jalan dan Unit Rawat Inap Rumah Sakit Jakarta.

METODE

Studi ini merupakan studi kasus di 3 unit dengan karakteristik rawat inap dan rawat jalan. Studi kasus adalah salah satu pendekatan kualitatif yang mempelajari fenomena khusus yang terjadi saat ini dalam suatu sistem yang dibatasi (bounded-system) oleh waktu dan tempat, meski batas-batas antara fenomena dan sistem tersebut tidak sepenuhnya jelas. Studi kasus ini memiliki sifat eksploratif, deskriptif, dan eksplanasi (Creswell, 2013). Kegiatan

dilakukan selama 8 minggu diawali dengan tinjauan literatur, identifikasi masalah, analisis masalah dengan pendekatan analisis SWOT, membuat planning of action (POA), implementasi dan evaluasi. Populasi studi ini yakni perawat yang bekerja pada Rumah Sakit di Jakarta dan tidak semua populasi menjadi objek. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Berdasarkan hal tersebut jumlah partisipan terdiri dari 10 perawat manajer diantaranya kepala ruangan dan bidang keperawatan serta 15 perawat pelaksana mengisi kuesioner dengan literature *person centered digital literacy*. Proses studi ini merupakan sebuah proyek inovasi yang sudah memiliki izin dari Rumah Sakit Jakarta.

Fase awal identifikasi masalah didapatkan dengan cara wawancara dan memanfaatkan data sekunder di rumah sakit. Wawancara juga dilakukan berdasarkan peran dan fungsi manajemen yang telah disintesis dengan *person centered digital literacy and manajemen centered digital literacy*. Wawancara dilakukan sebanyak satu kali setiap partisipan selama 15 menit. kemudian di analisis hingga menghasilkan sebuah rekomendasi bagi peningkatan kualitas asuhan keperawatan dan pelayanan keperawatan di unit tersebut. Identifikasi data dilakukan selama dua minggu di Unit Rawat Jalan dan Rawat Inap.

Data dianalisis menggunakan analisis SWOT diawali dengan tahap input untuk mengidentifikasi faktor eksternal dan faktor internal literasi digital yang dimiliki oleh rumah sakit. Pada tahapan input terdapat beberapa pendekatan formulasi strategi antara lain evaluasi faktor eksternal dan evaluasi faktor internal. Hasil analisis formulasi strategi dilanjutkan pada tahapan pencocokan IE kemudian digunakan untuk menetapkan suatu masalah dan menyusun strategi-strategi alternatif yang efektif dan layak diimplementasikan.

Strategi alternatif yang diimplementasikan yaitu dengan membuat program inovasi perubahan di Rumah sakit yang diawali dari penetapan Plan of Action (POA), implementasi, evaluasi, dan rekomendasi. POA dilakukan berdasarkan hasil konsultasi dengan pembimbing akademik dan pembimbing wahana lapangan residensi. Implementasi dan evaluasi dilakukan dengan melibatkan Bidang Keperawatan, kepala ruangan dan perawat pelaksana di Rumah Sakit Jakarta.

HASIL

Hasil wawancara dengan kepala Bidang Keperawatan didapatkan hasil bahwa pemanfaatan elektronik pada perawat masih belum maksimal digunakan, Namun, Rumah sakit saat ini di era pandemic memiliki dorongan yang besar untuk menggunakan sistem elektronik. Hal tersebut didukung oleh hasil pengkajian menggunakan digital dengan *tool person centered digital literacy* yang mana domain yang berpotensi ditingkatkan pada kecakapan TIK sebanyak 75 %, perilaku digital 75%, pengembangan diri 75%, dan kreasi serta inovasi 75% .

Hasil assesment berdasarkan fungsi perencanaan di Rumah Sakit Jakarta didapatkan sudah memiliki rencana strategis dan program kerja terkait pengembangan piranti lunak dan piranti keras serta Roadmaps INFOLAHTA menjelaskan pengembangan SIMRS baik *back office* maupun *front office* di tahun 2020. Selain itu, terdapat pedoman penggunaan media sosial Nomor STR / 428 / 2020. Namun masih belum memiliki kebijakan yang mendasari petunjuk penggunaan digital sehingga memerlukan panduan sebagai acuan dalam pemanfaatan digital secara sehat, etis, bijak, cerdas, cermat, tepat, dan patuh hukum di rumah sakit.

Hasil wawancara dengan perawat manajer pada fungsi pengorganisasian sudah mengoptimalkan penggunaan digital

selama pandemic Covid-19. Pelaksanaan pelaporan terpadu menggunakan teleconference memudahkan untuk komunikasi efektif dan kolaborasi. Dalam telaah dokumen pedoman pengorganisasian menunjukkan salah satu uraian tugas instalasi yakni pengembangan piranti lunak untuk menunjang pemberian pelayanan yang berkualitas.

Fungsi ketiga adalah ketenagaan, berdasarkan telaah dokumen didapatkan tenaga keperawatan berjumlah 1.365 orang (data per 1 Oktober 2020) rentang umur < 25 tahun sebanyak 23, 56 %, umur 25-45 tahun sebanyak 53,26%, dan > 45 tahun 23,%. Berdasarkan hal tersebut didapatkan rata-rata usia produktif SDM keperawatan sebanyak 76, 91 % dan kurang produktif sebanyak 23, 09%. Jumlah tenaga INFOLAHTA di rumah sakit sebanyak 35 orang dengan kualifikasi teknik komputer, sarjana komputer, dan multimedia. Berdasarkan hasil wawancara kepala ruangan belum membudaya penggunaan digital sehingga beresiko *Resistance to change*, dikarenakan pengguna tidak terbiasa dengan penggunaan teknologi informasi. Perawat perlu waktu untuk merubah pola dan beradaptasi baik sikap dan perilaku sehingga perlu adanya dorongan dan komitmen diri.

Fungsi pengarahan dan pengendalian perawat manajer berdasarkan wawancara didapatkan bahwa pelaksanaan supervisi dan evaluasi masih belum dilakukan seiring proses pengembangan digital, belum ada pemberian reward dalam pengembangan diri sehingga berpotensi ditingkatkan. Proses pembelajaran digital dan motivasi kepala ruangan sudah berjalan dengan baik dalam menciptakan iklim kerja untuk peningkatan penggunaan digital.

Peran interpersonal dalam studi ini menunjukkan terdapat dukungan leader keperawatan dan budaya organisasi yang mendukung. Peran *figurehead* sudah sangat bagus begitu pula dengan *liaison*, namun peran leader masih perlu ditingkatkan

karena perawat pelaksana belum sepenuhnya ingin meningkatkan penggunaan digital secara tepat. Begitu pula peran informasional berdasarkan wawancara sudah sangat baik pada peran monitoring, desiminator, dan spoke person. Peran Decisional dalam *disturbance handler* perlu ditingkatkan karena perawat 75% masih belum mengembangkan diri dalam menggunakan digital.

Hasil pengkajian dianalisis menggunakan analisis SWOT. Analisis dapat dilihat pada Tabel.1 sampai dengan Tabel 1.

Tabel 2. menunjukkan EFE skoring dengan cara memberikan bobot peringkat setiap faktor penentu keberhasilan yang ada dalam peluang dan ancaman kemudian dijumlahkan sehingga didapatkan 2,9.

Tabel 3. menunjukkan IFE skoring dengan cara memberikan bobot peringkat setiap faktor penentu keberhasilan yang ada dalam peluang dan ancaman kemudian dijumlahkan sehingga didapatkan 3,2

Gambar 3. menunjukkan matriks EFE (2,9) dan IFE (3,2) menunjukkan posisi berada pada sel 4 yaitu pada strategi *grow and build*. Strategi yang cocok pada strategic business unit yakni strategi intensif (*market penetration, market development, dan product development*) dan strategi integrative (*backward integration, forward integration, horizontal integration*). Pada strategi ini intensif dan integratif menjadi strategi kunci yang dapat dilaksanakan (Ayuningtyas, 2018).

Strategi *backward vertical integration dan unrelated diversification* dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan meliputi penguatan fungsi perencanaan manajemen, melalui inovasi pengembangan panduan dan SPO literasi digital. Perencanaan strategis disusun sebagai acuan dalam melakukan implementasi strategis. Implementasi dilakukan selama dua minggu pada penguatan fungsi perencanaan.

Implementasi diawali dengan penyusunan draf panduan dan SOP yang kemudian dikonsultasikan kepada pembimbing akademik dan wahana praktik. Penyusunan dan pengembangan panduan literasi digital disusun sesuai literatur yakni dengan komponen yang disintesis dari kompetensi perawat manajer dalam AONE dengan tool *manajemen centered digital literacy*, *person centered digital literacy*, dan ICN media social dalam penggunaan digital sesuai etika dan patuh hukum. SOP disusun dari hasil literature disintesis dengan telaah dokumen.

Upaya penguatan inovasi perlu dilakukan melalui koordinasi dengan unit terkait yakni bidang keperawatan, komite keperawatan, Kasub rawat inap, PKRS, kepala ruangan serta perawat pelaksana. Selanjutnya dilakukan *hiring expert* draf panduan literasi digital keperawatan dan SOP sebagai upaya penyempurnaan inovasi. Hal yang perlu diperhatikan dalam implementasi yakni kualifikasi sumber daya keperawatan seperti kualifikasi educator sesuai PMK 40 tahun 2017 pada SOP.

Sosialisasi dilakukan setelah draf disetujui oleh bidang keperawatan. Evaluasi dilakukan melalui post kuesioner pada perawat pelaksana yang juga mengisi pre kuesioner, begitu pula Tool yang digunakan yakni *person centered digital literacy*. Evaluasi didapatkan dari feedback verbal oleh kepala bidang keperawatan, Kasub rawat inap, dan kepala ruangan di 2 Unit Rawat Inap dan 1 Rawat Jalan. Untuk *sustainability* akan dilakukan pada tahapan moving dan freezing. Pada tahapan moving telah dilaksanakan dengan sosialisasi draf panduan dan SOP, namun masih berjalan efektif 50 % sehingga perlu dilanjutkan oleh pihak rumah sakit.

Hasil assesment Evaluasi dalam menggunakan kemampuan literasi digital dengan tool *person centered digital literacy* yang mana domain yang berpotensi ditingkatkan pada kecakapan TIK sebanyak 75 %, pengembangan diri 75%, dan kreasi serta inovasi 75%. Perubahan signifikan terjadi pada pengembangan perilaku digital menjadi sebanyak 90%.

Tabel 1
Analisa SWOT

Kekuatan	Kelemahan	Peluang	Ancaman
SDM keperawatan rata - rata usia produktif sebanyak 76,91% dan IT yang kompeten berjumlah 35	Belum ada pedoman, panduan dan SOP dalam penggunaan digital.	Arah kebijakan RPJMN bidang kesehatan 2020-2024 dengan inovasi dan pemanfaatan teknologi dan kebijakan ITE	Masyarakat sadar akan kesehatan dan memiliki kemampuan dibidang teknologi sehingga terjadi penurunan pasien
Dukungan leader keperawatan dan budaya organisasi	SIM RS yang dimiliki masih dalam pelayanan administrasi	Globalisasi dunia kerja dan revolusi di bidang teknologi era 4.0	Kejahatan dan serangan cyber
Ketersediaan keuangan yang mencukupi	Resistance to change, dikarenakan pengguna tidak terbiasa dengan TI, SDM kurang produktif 23,09%	Kemitraan dengan BPJS	Pembatasan pasien di rawat jalan sehingga pasien menurun
Kolaborasi infolaha	Monitoring dan evaluasi dalam pengembangan digital berpotensi ditingkatkan	Melakukan Benchmark dengan berbagai rumah sakit	Adanya Malwere virus

Kekuatan	Kelemahan	Peluang	Ancaman
Data dan informasi digunakan dalam proses pengambilan keputusan	Peran <i>disturbance handler</i> berpotensi ditingkatkan	Perkembangan digital meningkatkan kepuasan pasien dengan pelayanan tanggap dan cepat	Teknologi yang terus berkembang sehingga perlu pembaharuan

Tabel 2
Matriks Eksternal Faktor Evaluation

Indikator	Bobot	Rating	Score
Opportunities			
Arah kebijakan RPJMN bidang kesehatan 2020-2024 dengan inovasi dan pemanfaatan teknologi dan kebijakan ITE	0,10	4	0.4
Globalisasi dunia kerja dan revolusi di bidang teknologi era 4.0	0.10	3	0.3
Kemitraan dengan BPJS	0.10	3	0.4
Melakukan Benchmark dengan berbagai rumah sakit	0.10	4	0.4
Perkembangan digital meningkatkan kepuasan pasien dengan pelayanan tanggap dan cepat	0.10	4	0.4
Threats			
Masyarakat sadar akan kesehatan dan memiliki kemampuan dibidang teknologi sehingga terjadi penurunan pasien	0.10	3	0.3
Kejahatan dan serangan cyber	0.10	2	0.2
Pembatasan pasien di rawat jalan sehingga pasien menurun	0.10	2	0.2
Adanya Malware virus	0.10	1	0.1
Teknologi yang terus berkembang sehingga perlu pembaharuan	0.10	2	0.2
TOTAL	1		2,9

Tabel 3
Matriks Internal Faktor Evaluation

Indikator	Bobot	Rating	Score
Strengths			
SDM keperawatan rata – rata usia produktif sebanyak 76,91% dan IT yang kompeten berjumlah 35	0,10	3	0.3
Dukungan leader budaya organisasi	0.10	4	0.4
Ketersediaan keuangan yang mencukupi	0.10	4	0.4
Kolaborasi Infolahita	0.10	4	0.4
Data dan informasi digunakan dalam proses pengambilan keputusan	0.10	3	0.3
Weakness			
Belum ada pedoman, panduan dan SOP dalam penggunaan digital	0.10	4	0.4
SIM RS yang dimiliki masih dalam pelayanan administrasi	0.10	3	0.3
Resistance to change, dikarenakan pengguna tidak terbiasa dengan TI	0.10	4	0.4
Monitoring dan evaluasi dalam pengembangan digital berpotensi ditingkatkan	0.10	3	0.3
Peran <i>disturbance handler</i> berpotensi ditingkatkan	0.10	3	0.3
TOTAL	1		3,2

Gambar 1
Pengembangan Literasi Digital (N=15)

Gambar 2
Umur perawat Rumah Sakit Jakarta

Gambar 3
Internal Eksternal

Gambar 4
Hasil evaluasi pengembangan literasi digital (N=15)

PEMBAHASAN

Peranan teknologi elektronik digital saat ini sangat penting terutama dalam merawat pasien Covid-19 yang mana memungkinkan sistem kesehatan untuk lebih baik dan pertukaran informasi secara cepat dan terarah (Dwivedi et al., 2020). Sisi positif penggunaan teknologi dapat membantu perawat dalam meningkatkan asuhan keperawatan, dimana mengurangi human error, meningkatkan perilaku manusia, meningkatkan keselamatan pasien dan meningkatkan peran perawat sehingga perawat dapat meningkatkan asuhan dengan kompetensi tinggi yang didukung oleh teknologi tinggi (Choi et al., 2017). Selain itu, Penelitian sebelumnya juga mendukung bahwa penggunaan teknologi informasi dan komputer membantu perawat untuk melakukan pekerjaan mereka, meningkatkan keselamatan dan kualitas perawatan pasien, menghindari duplikasi, meningkatkan kemudahan akses, membantu pengambilan keputusan cepat dan meningkatkan efisiensi.

Berdasarkan hasil wawancara pemanfaatan elektronik digital masih belum maksimal digunakan di area keperawatan Dampak Literasi digital yang kurang menunjukkan

rendahnya keterlibatan staf dengan sistem informasi, hal ini berdampak pada lamanya respon pelayanan sehingga bisa berdampak pada kualitas perawatan pasien (MacLure & Stewart, 2016). Penelitian sebelumnya telah mengidentifikasi bahwa tingkat literasi digital yang rendah menunjukkan dampak pada kurangnya keterlibatan staf dengan penggunaan sistem informasi (MacLure & Stewart, 2018). Keterampilan komputer yang buruk dan pengalaman komputer yang rendah diidentifikasi juga mampu mempengaruhi sikap staf terhadap literasi digital yang rendah (Campbell & McDowell, 2018). Literasi digital yang rendah akan menjadi hambatan untuk berkembangnya HIS (*Hospital information system*) (MacLure & Stewart, 2018).

Pentingnya literasi digital menunjukkan meningkatkan kualitas, produktivitas, efektif dalam memberikan pelayanan keperawatan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa perawat yang mampu menggunakan teknologi memiliki kontribusi dalam peningkatan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien lebih efektif (Francois & Obisike, 2016). Hal ini didukung penelitian lain bahwa sistem-sistem teknologi digital tidak akan efektif berkembang dalam penggunaannya jika

tidak memahami literasi digital (Kuek & Hakkennes, 2020). Oleh karena itu, mengingat pentingnya penggunaan teknologi dalam perawatan pasien, menjadikan tenaga keperawatan untuk meningkatkan literasi digital.

Analisis upaya peningkatan literasi digital dengan memilih perencanaan strategi adaptif dimana dalam implementasinya terdapat strategi *backward vertical integration* dan *unrelated diversification* (Ayuningtyas, 2018). Perencanaan strategis memiliki keterkaitan dengan kinerja organisasi serta produktivitas organisasi (Esfahani, Mosadeghrad, & Akbarisari, 2018). Rumah sakit memiliki resiko dalam terhambatnya perencanaan strategis saat implementasi. Hambatan implementasi perencanaan strategis di rumah sakit antara lain hambatan struktural, hambatan manajerial, hambatan prosedural, budaya dan teknis memiliki dampak terbesar pada implementasi perencanaan strategis, selain itu komitmen manajer untuk perencanaan strategis dan keterlibatan karyawan dalam implementasi strategi (Mosadeghrad & Isfahani, 2018).

Analisis upaya peningkatan literasi digital dengan memilih Strategi *backward vertical integration* dan *unrelated diversification* dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan asuhan keperawatan melalui penguatan fungsi perencanaan manajemen (Ayuningtyas, 2018). Inovasi dalam studi ini dengan mengembangkan panduan dan SPO pelaksanaan literasi digital keperawatan yang dilakukan oleh manajer keperawatan. Rumah sakit harus merumuskan kebijakan - kebijakan strategis antara lain efisiensi dari dalam (organisasi dan manajemen) untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat agar dapat menjadi organisasi yang responsif, inovatif, produktif, efektif, efisien dan berkualitas (Handiwidjojo, 2016). Adanya kebijakan dalam pengelolaan digital akan membantu untuk menentukan standar pengelolaan digital yang dilakukan (Azizah & Setiawan, 2017). Berdasarkan penelitian form ceklist, pedoman, panduan dan SOP

adalah alat penting yang dirancang untuk meningkatkan kualitas perawatan (Levinson & Levy, 2020).

Berdasarkan hal diatas, fungsi perencanaan dilakukan inovasi agar pengembangan literasi digital lebih optimal dengan mengusulkan pembuatan panduan dan SOP literasi digital. Kebijakan panduan dan SPO dilakukan untuk melindungi pasien dalam proses pemberian asuhan keperawatan dan pelayanan keperawatan (Azizah & Setiawan, 2017).

Gambar 5
Komponen dalam manajemen dan berfokus pada individu.

Penjelasan panduan dan SOP pengembangan literasi digital dilakukan berdasarkan komponen digital safety, digital security, digital weelbeing, dan digital identify , sedangkan pada komponen manajemen dilihat dari leader, budaya organisasi, strategi, digital manajemen, reward, kemitraan, pembelajaran informal dan pengembangan ketrampilan digital Penjelasan lebih lanjut mengenai faktor yang mempengaruhi literasi digital dan

pengembangan literasi digital dalam komponen di rawat inap dan rawat jalan Rumah Sakit (gambar 3).

Analisis upaya peningkatan literasi digital dengan memilih Strategi *backward vertical integration* dilakukan dengan cara menambahkan input organisasi untuk kualitas sumber daya keperawatan melalui fungsi ketenagaan. Hasil wawancara pada fungsi ketenagaan menunjukkan rendahnya keterlibatan staf dalam menggunakan digital sehingga beresiko *Resistance to change*, dikarenakan staf keperawatan tidak terbiasa dengan penggunaan teknologi informasi. Perawat perlu waktu untuk merubah pola dan beradaptasi baik sikap dan perilaku sehingga perlu adanya dorongan dan komitmen diri (Kuek & Hakkennes, 2020). Aspek literasi digital tidak terlepas dari sikap dan kemampuan untuk terlibat dalam kehidupan sosial yang konstruktif. Adanya resiko *Resistance to change* dalam penggunaan digital sehingga memerlukan pemecahan masalah dengan metode perubahan lewin. Teori perubahan Lewin terdiri dari tiga tahap: unfreezing, moving, and refreezing (Robbins & Judge, 2017). Perawat perlu menganalisis kekuatan faktor pendorong untuk kekuatan yang dimiliki dari pada tahanan (*resistance*) (Mellita & Elpanso, 2020).

Faktor –faktor yang menyebabkan rendahnya keterlibatan perawat dalam menggunakan digital salah satunya disebabkan oleh usia yang kurang produktif sebanyak 23, 09%. Pengguna > 50 tahun diidentifikasi sebagai pengguna yang lebih jarang menggunakan perangkat keras dan sistem perangkat lunak (Pantaleoni et al., 2019). Pada kelompok yang berusia > 50 ini juga mengekspresikan tingkat kepercayaan diri yang lebih rendah dalam menggunakan perangkat digital. Hal ini menggambarkan karena tingkat literasi digital rendah sehingga mempengaruhi kepercayaan dirinya. Pelatihan sebaiknya diberikan lebih intensif kepada staf >50 tahun (McAlearney et al., 2016). Namun, pada staf berusia > 50 sangat sangat sulit memiliki

motivasi pengembangan diri dalam menggunakan digital.

Faktor pengembangan literasi digital berikutnya yakni kompetensi perawat manajer. Salah satu domain kompetensi perawat manajer menurut AONL yakni *information management and technology*, dimana perawat manajer sebagai leader mampu mengkombinasikan sistem informasi manajemen dan teknologi dalam mendukung peningkatan kinerja klinis perawat (AONE, 2015). etika (Jamshed et al., 2019; Park, 2019). Faktor peran interpersonal sangat koheren dengan keterlibatan staf perawat dalam peningkatan literasi digital. Dukungan pimpinan sangat dibutuhkan dalam mempengaruhi staf dan memberikan dorongan menggunakan media digital, alat-alat komunikasi, atau jaringan dalam menemukan, mengevaluasi, menggunakan, dan memanfaatkannya secara sehat, etis, bijak, cerdas, cermat, tepat, dan patuh hukum (Abd et al., 2017; Kennedy & Yaldren, 2017).

Faktor Monitoring dan Evaluasi didapatkan hasil wawancara yakni masih perlu untuk ditingkatkan. Pentingnya monitoring dan evaluasi sebuah sistem informasi dilakukan untuk mengukur sejauh mana penerapan sistem teknologi dan informasi yang sedang berjalan di rumah sakit (Muryanti et al., 2018; Villumsen et al., 2020). Hal ini didukung oleh penelitian Muryanti (2018) menunjukkan monitoring dan evaluasi dilakukan dengan cara menilai kesesuaian domain dengan strategi rumah sakit dalam menilai kebutuhan rumah sakit dan apakah sistem saat ini masih memenuhi tujuan yang telah dirancang dan kontrol yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan peraturan atau tidak. Pemantauan juga mencakup masalah penilaian independen terhadap efektivitas sistem pada kemampuan untuk memenuhi tujuan proses bisnis. Selain itu, monitoring dan evaluasi bisa mengurangi kesalahan atau error dalam menggunakan digital (Muryanti et al., 2018).

SIMPULAN

Pengembangan Literasi digital berperan penting dimasa pandemic mencakup berbagai faktor. Faktor yang berperan besar adalah tenaga keperawatan sebagai staf yang terlibat dalam mengembangkan penggunaan digital secara etika dan patuh hukum. Faktor umur, faktor dukungan pimpinan, budaya organisasi, pemberian reward, dan pengembangan diri merupakan harus dipertimbangkan dan termasuk dalam komponen *management centered literacy digital* serta *person centered literacy digital*. Berbagai hal ini mempengaruhi kualitas mutu perkembangan literasi digital yang berdampak pada mutu pelayanan dan keselamatan pasien. Oleh karena itu dipentingnya peran manajer dalam mengembangkan program literasi digital. Rekomendasi dari studi ini dengan penerapan inovasi pilot project perlu dikembangkan kembali panduan dan SOP. Peningkatan motivasi tenaga keperawatan, dan koordinasi dengan sektor lain dalam pengadaan fasilitas dan sistem layanan guna efektivitas pengembangan literasi digital.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang terlibat mendukung penyusunan studi kasus pengembangan literasi digital dimasa pandemic covid-19 dan kepada program studi magister ilmu keperawatan universitas Indonesia serta rumah sakit tempat penelitian studi ini.

REFERENSI

- A, B. T. (2020). *Literasi Digital pada Pegawai RSUD dr. Soetomo Surabaya Brilian Trofi Akhirfiarta 1* 071311633083. 1–10.
- Abd, M., Hamed, E., & El, A. (2017). *Innovation behavior levels and its relation with TIGER-based nursing informatics competencies among critical care nurses*. 59–69. <https://doi.org/10.4103/ENJ.ENJ>
- AONE. (2015). Knowledge leadership nurse executive competencies. *The Voice of Nursing Leadership*.

- Azizah, N. L. N., & Setiawan, M. V. (2017). Pengelolaan Informasi Kesehatan secara Terintegrasi untuk Memaksimalkan Layanan Kesehatan kepada Pasien di Rumah Sakit. *Indonesian Journal of Pharmaceutical Science and Technology*, 4(3), 79. <https://doi.org/10.15416/ijpst.v4i3.12886>
- Campbell, C. J., & McDowell, D. E. (2018). Komputer literacy of nurses in a community hospital: Where are we today? *Journal of Continuing Education in Nursing*, 42(8), 365–370. <https://doi.org/10.3928/00220124-20110215-01>
- Choi, M., Yang, Y. L., & Lee, S. (2017). *Effectiveness of Nursing Management Information Systems: A Systematic Review*. 20(4), 249–257.
- Dwivedi, Y. K., Hughes, D. L., Coombs, C., Constantiou, I., Duan, Y., Edwards, J. S., Gupta, B., Lal, B., Misra, S., Prashant, P., Raman, R., Rana, N. P., Sharma, S. K., & Upadhyay, N. (2020). Impact of COVID-19 pandemic on information management research and practice: Transforming education, work and life. *International Journal of Information Management*, July, 102211. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102211>
- Francois, M. J., & Obisike, E. E. (2016). Accelerating the National Implementation of Electronic Health Records in Canada. *European Scientific Journal*, ESJ, 12(15), 65. <https://doi.org/10.19044/esj.2016.v12n15p65>
- Handiwidjojo, W. (2016). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. *Jurnal EKSIS*, 02(Health Information Sistem), 32–38.
- Jamshed, N., Ozair, F., Sharma, A., & Aggarwal, P. (2019). Ethical issues in electronic health records: A general overview. *Perspectives in Clinical Research*, 6(2), 73. <https://doi.org/10.4103/2229-3485.153997>
- Kennedy, S., & Yaldren, J. (2017). A look at digital literacy in health and social care. *British Journal of Cardiac Nursing*, 12(9), 428–432. <https://doi.org/10.12968/bjca.2017.12.9.428>
- Kuek, A., & Hakkennes, S. (2020). *Healthcare staff digital literacy levels and their attitudes towards information systems*. <https://doi.org/10.1177/1460458219839613>
- MacLure, K., & Stewart, D. (2017). Self-Reported Digital Literacy of the Pharmacy Workforce in North East Scotland. *Pharmacy*, 3(4), 182–196. <https://doi.org/10.3390/pharmacy3040182>

- MacLure, K., & Stewart, D. (2016). Digital literacy knowledge and needs of pharmacy staff: A systematic review. *Journal of Innovation in Health Informatics*, 23(3), 560–571. <https://doi.org/10.14236/jhi.v23i3.840>
- MacLure, K., & Stewart, D. (2018). A qualitative case study of ehealth and digital literacy experiences of pharmacy staff. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 14(6), 555–563. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2017.07.001>
- McAlearney, A. S., Robbins, J., Kowalczyk, N., Chisolm, D. J., & Song, P. H. (2016). The role of cognitive and learning theories in supporting successful EHR sistem implementation training: A qualitative study. *Medical Care Research and Review*, 69(3), 294–315. <https://doi.org/10.1177/1077558711436348>
- Mellita, D., & Elpanso, E. (2020). Model Lewin Dalam Manajemen Perubahan Teori Klasik Menghadapi Disrupsi Dalam Lingkungan Bisnis. *Journal Management, Business, and Accounting*, 19(2), 142–152.
- Muryanti, T., Pinilih, M., & Oktaviana, L. D. (2018). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada RSIA Bunda Arif Purwokerto Menggunakan Framework COBIT 5. *Probisnis*, 11(1), 59–75.
- Pantaleoni, J. L., Stevens, L. A., Mailes, E. S., Goad, B. A., & Longhurst, C. A. (2019). Successful physician training program for large scale EMR implementation. *Applied Clinical Informatics*, 6(1), 80–95. <https://doi.org/10.4338/ACI-2014-09-CR-0076>
- Park, Y. J. (2019). Digital Literacy and Privacy Behavior Online. *Communication Research*, 40(2), 215–236. <https://doi.org/10.1177/0093650211418338>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). Organizational Behavior, Seventeenth Edition, Global Edition. *Pearson Education Limited*, 747.
- Villumsen, S., Adler-Milstein, J., & Nøhr, C. (2020). National monitoring and evaluation of eHealth: a scoping review. *JAMIA Open*, 3(1), 132–140. <https://doi.org/10.1093/jamiaopen/ooz071>