

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Kesehatan). Rumah Sakit adalah suatu instansi di bidang pelayanan kesehatan yang memiliki berbagai bidang di dalamnya untuk mengurangi angka kesakitan dan peningkatan kesehatan kepada masyarakat. Rumah sakit sangat perlu untuk memperhatikan akan pengetahuan dan keterampilan petugas kesehatan dalam memberi pelayanan.

Pendidikan dan pelatihan merupakan aspek penting dalam pengembangan sumber daya manusia, terutama di sektor kesehatan. Pendidikan dan pelatihan adalah salah satu fungsi rumah sakit dalam rangka peningkatan kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien (Undang-Undang, 2009). Pemberian pelatihan yang baik tidak hanya meningkatkan keterampilan dan pengetahuan peserta, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit.

RSUD (Rumah Sakit Umum Daerah) Haji Provinsi Jawa Timur adalah Rumah Sakit milik Pemerintah Tipe B Pendidikan yang berada di Kota Surabaya. RSUD Haji Provinsi Jawa Timur berkomitmen untuk memberikan pelayanan prima dan Islami sesuai dengan Visi dan Misi untuk memenuhi harapan

Masyarakat yang berobat. RSUD Haji Provinsi Jawa Timur terdiri dari pelayanan medik, keperawatan, penunjang, dan pendidikan dan pelatihan dalam melaksanakan kegiatannya. Pelatihan sumber daya manusia di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur diselenggarakan di unit Diklat.

Pada pelaksanaan pelatihan yang diberikan kepada peserta, seringkali terdapat kesenjangan antara harapan dan pengalaman yang diperoleh selama kegiatan. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kualitas materi pelatihan, kompetensi instruktur, fasilitas yang disediakan, serta interaksi antar peserta. Sehingga, evaluasi kepuasan peserta pelatihan menjadi hal yang penting untuk dilakukan. Dalam evaluasi ini, pihak penyelenggara diklat dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu dilakukan perbaikan dan untuk mengoptimalkan program pelatihan.

Pelatihan yang telah dilaksanakan perlu dilakukan evaluasi untuk melihat perkembangan sejauh mana materi yang diberikan mampu meningkatkan kinerja karyawan dan membantu mereka menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Evaluasi pelatihan merupakan Langkah penting untuk menilai sejauh mana program pelatihan mampu meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap peserta, serta dampaknya terhadap kinerja (Harmen et al., 2024). Evaluasi ini juga berfungsi sebagai alat untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan program, sehingga hasilnya dapat dijadikan sebagai dasar perbaikan dan pengembangan pelatihan di masa mendatang. Pelaksanaan evaluasi yang komprehensif memungkinkan penyelenggara pelatihan mengetahui apakah tujuan

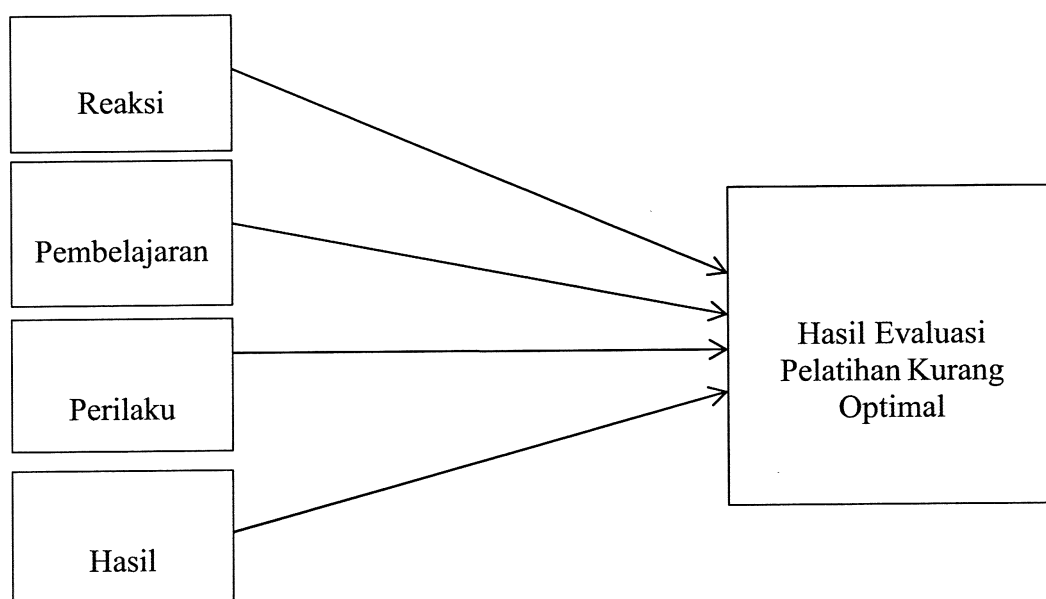
yang telah ditetapkan sejak awal akan tercapai dan memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan kinerja individu dan kualitas pelayanan di rumah sakit.

Salah satu metode yang digunakan untuk melihat efektifitas pelatihan karyawan yaitu metode Kirkpatrick. Metode ini dikembangkan oleh Donald J. Kirkpatrick pada penelitian disertasinya ketika mengambil pendidikan doktoral untuk meraih gelar Ph.D pada tahun 1954. Metode ini disebut dengan 4 level model evaluasi training Kirkpatrick yang mana 4 level tersebut adalah *reaction* (reaksi), *learning* (pembelajaran), *behaviour* (perilaku), dan *result* (hasil). Model ini banyak digunakan untuk menilai keberhasilan program pelatihan, mulai dari kepuasan peserta hingga dampaknya terhadap kinerja dan pencapaian tujuan organisasi.

Sumber daya manusia yang baik dan berkualitas penting karena dapat meningkatkan daya saing, kemandirian, dan produktivitas serta berkontribusi terhadap pembangunan nasional dan inovasi. Namun, berdasarkan hasil wawancara, pelatihan yang diselenggarakan di unit diklat RSUD Haji Provinsi Jawa Timur masih belum optimal, salah satunya terlihat dari rendahnya partisipasi peserta. Kondisi ini berdampak pada hasil pelatihan yang belum maksimal. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi untuk mengetahui sejauh mana pelatihan yang telah dilaksanakan dapat memenuhi tujuannya. Berdasarkan permasalahan, tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian berjudul “Evaluasi Penyelenggaraan Pelatihan Menggunakan Teori Kirkpatrick di Bidang Diklat Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini terkait dengan evaluasi kepuasan peserta pelatihan di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur Surabaya.



Gambar 1.1 Identifikasi masalah

## 1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terfokus, beberapa batasan yang diterapkan adalah:

1. Penelitian hanya dilakukan pada pelatihan yang diselenggarakan oleh RSUD Haji Provinsi Jawa Timur pada bulan April - Juni 2025.
2. Aspek evaluasi mencakup kualitas materi, kompetensi instruktur, metode pembelajaran, serta fasilitas yang disediakan.

3. Penelitian hanya berfokus pada tingkat kepuasan peserta tanpa menilai dampak jangka panjang pelatihan terhadap kinerja peserta.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana karakteristik responden peserta pelatihan di RSUD Haji tahun 2025?
2. Bagaimana reaksi pada pelatihan yang diselenggarakan RSUD Haji?
3. Bagaimana pembelajaran pada pelatihan yang diselenggarakan RSUD Haji?
4. Bagaimana perilaku pada pelatihan yang diselenggarakan RSUD Haji?
5. Bagaimana hasil pada pelatihan yang diselenggarakan RSUD Haji?
6. Bagaimana kepuasan pada pelatihan yang diselenggarakan RSUD Haji?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

##### **1.5.1 Tujuan Umum**

Mengevaluasi tingkat kepuasan peserta terhadap pelatihan yang diselenggarakan oleh RSUD Haji Surabaya berdasarkan metode Kirkpatrick.

##### **1.5.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi karakteristik responden peserta pelatihan RSUD Haji tahun 2025.
2. Mengidentifikasi reaksi peserta pelatihan.
3. Mengidentifikasi pembelajaran peserta pelatihan.
4. Mengidentifikasi perilaku peserta pelatihan.
5. Mengidentifikasi hasil peserta pelatihan.

## 6. Menganalisis gap antara harapan dan kenyataan peserta pelatihan

### **1.6 Manfaat Penelitian**

#### 1.6.1 Manfaat bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini sebagai bahan masukan bagi instansi terkait dalam meningkatkan kualitas peserta pelatihan di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Surabaya khususnya di Bidang Diklat.

#### 1.6.2 Manfaat bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dan dasar bagi institusi Pendidikan untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

#### 1.6.3 Manfaat bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi tentang evaluasi kepuasan peserta pelatihan di Bidang Diklat RSUD Haji Provinsi Jawa Timur Surabaya.