

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam rangka memasuki era perdagangan bebas (globalisasi), rumah sakit dituntut untuk mampu bertahan, berkembang, dan bersaing. Dalam hal ini, keberhasilan rumah sakit tidak bisa terlepas dari peran sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas. SDM yang berkualitas pada prinsipnya mempunyai kemampuan profesional dan teknikal tertentu yang kehadirannya pada semua lini pekerjaan akan melahirkan banyak keuntungan. Dalam rumah sakit upaya untuk menciptakan rumah sakit yang mempunyai citra di mata pelanggannya sangat ditentukan oleh kualitas SDM.

SDM juga dipandang sebagai roda penggerak organisasi karena mempunyai fungsi mengelola organisasi mulai dari *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pengarahan), dan *controlling* (pengendalian). Manajemen SDM merupakan salah satu faktor yang penting dan berperan strategis dalam organisasi disamping yang lainnya, oleh karena itu perlu dilakukan pengelolaan yang baik agar dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas serta mutu perusahaan (L.I Irmawati, 2014). Salah satu pengelolaan sumber daya manusia yaitu melalui pelatihan.

Pelatihan adalah sebuah usaha terencana yang dilakukan oleh sebuah perusahaan atau organisasi untuk memberikan fasilitas pembelajaran terkait dengan kompetensi pekerjaan (Noe, 2010). Kompetensi yang dimaksud

termasuk pengetahuan, keterampilan, sikap atau perilaku yang dapat meningkatkan kinerja anggota perusahaan atau organisasi (Bakar dan Jufri, 2017).

Pelatihan merupakan kegiatan yang sangat penting dan harus dilakukan secara terus menerus seiring hadirnya teknologi-tehnologi baru, perubahan strategi pemasaran, serta meningkatnya persaingan pasar agar organisasi mampu bersaing dengan kompetitor (Bakar dan Jufri, 2017). Dengan adanya pelatihan maka diharapkan akan menghasilkan SDM yang berkualitas dan mampu memberikan *feedback* yang baik dalam pencapaian tujuan organisasi. Pendidikan dan pelatihan dipandang sebagai salah satu bentuk investasi bagi organisasi. Oleh karena itu, setiap organisasi yang ingin berkembang, maka pendidikan dan pelatihan bagi karyawan harus memperoleh perhatian yang besar (Notoadmojo, 2015).

RSI Jemursari Surabaya merupakan rumah sakit swasta tipe B, sehingga harus dilakukan peningkatan kualitas sumber daya manusianya melalui pelatihan agar dapat bersaing dengan rumah sakit lain. RSI Jemursari Surabaya mempunyai unit kerja yang bertugas menyelenggarakan kegiatan pelatihan baik pelatihan eksternal (*out house training*) maupun pelatihan internal (*in house training*) yaitu Bidang Pendidikan dan Pelatihan (Diklat).

Bidang Diklat sebagai pengelola dan pelaksana kegiatan pendidikan dan pelatihan pegawai dalam menyelenggarakan pelatihan saat ini mengacu pada Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan

Minimal, yaitu karyawan yang mendapat pelatihan minimal 20 jam setahun sebesar 60% dari seluruh total karyawan. Berikut ini adalah hasil rekapitan dokumen dari Bidang Diklat mengenai jam pelatihan karyawan tahun 2018.

Tabel 1.1 Jam Pelatihan Karyawan di RSI Jemursari Surabaya Tahun 2018

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Karyawan yang mengikuti jam pelatihan $\geq$ 20 jam	407	52,9%
2	Karyawan yang mengikuti jam pelatihan $<$ 20 jam	258	33,5%
3	Karyawan yang belum mengikuti pelatihan	105	13,6%
<b>TOTAL</b>		<b>770</b>	<b>100%</b>

Sumber : Bidang Diklat, 2018

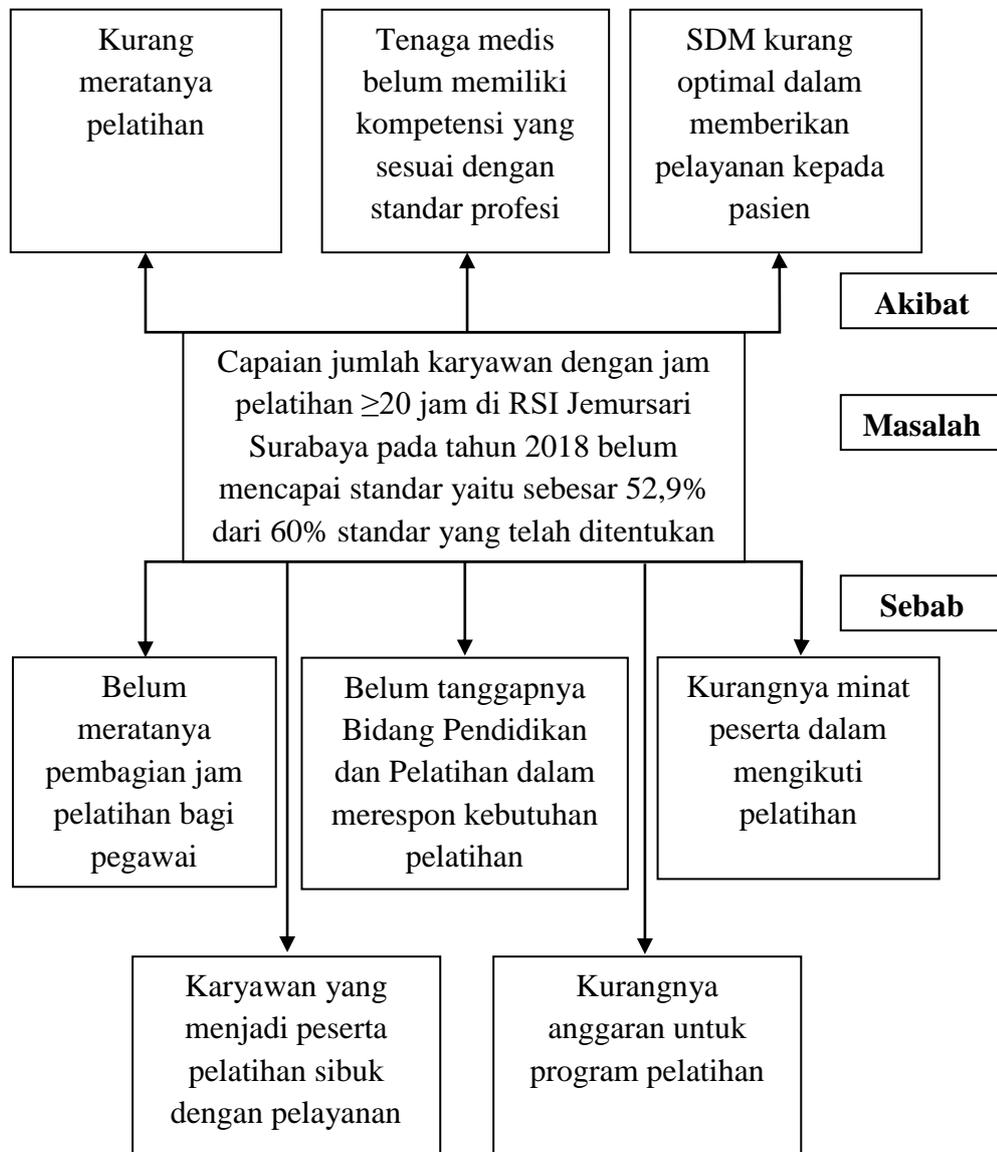
Berdasarkan hasil tabel 1.1, jumlah karyawan yang mengikuti pelatihan  $\geq$ 20 jam pada tahun 2018 belum mencapai standar. Karyawan yang mengikuti jam pelatihan  $\geq$ 20 jam sebesar 52,9%, dan karyawan yang mengikuti jam pelatihan  $<$ 20 jam sebesar 47,1%. Artinya masih ada karyawan yang kompetensinya perlu ditingkatkan, agar pelayanan yang diberikan kepada pasien dapat secara prima. Untuk mencapai hal tersebut perlu melibatkan peran karyawan rumah sakit, salah satunya adalah perawat.

Perawat merupakan tenaga kesehatan dengan proporsi paling besar di rumah sakit dibandingkan dengan profesi lainnya. Perawat juga menjadi ujung tombak pelayanan kesehatan, terutama perawat yang bertugas di Instalasi Rawat Jalan yang merupakan pintu masuk pasien untuk berobat. Dikarenakan kualitas pelayanan dirasakan pertama kali ketika pasien masuk, maka perawat yang bertugas di Instalasi Rawat Jalan harus diberikan pelatihan secara berkesinambungan mengenai *service excellent* dan pelatihan penunjang lainnya.

Kegiatan pelatihan karyawan harus direncanakan sebaik mungkin agar pelatihan yang diberikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh karyawan. Sebelum pelatihan diselenggarakan perlu adanya penilaian kebutuhan pelatihan terlebih dahulu. Dengan melakukan penilaian kebutuhan pelatihan dapat diketahui aspek mana saja yang perlu diperbaiki. Penilaian kebutuhan pelatihan juga penting dalam menegakkan diagnosa bahwa keterampilan dasar saat ini sangat dibutuhkan. Adanya regulasi eksternal rumah sakit mengenai jenis pelatihan juga dapat menjadi dasar dalam menentukan kebutuhan pelatihan. Regulasi tersebut termuat dalam Kepmenkes Nomor HK.01.07/Menkes/17/2018 Tentang Jabatan Pelaksana di Lingkungan Kementerian Kesehatan. Dalam penelitian ini peneliti mengangkat topik mengenai Analisis Kebutuhan Pelatihan Perawat Instalasi Rawat Jalan Berdasarkan *Training Need Assesment* (TNA) di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.

## **1.2 Kajian Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dalam proposal penelitian ini masalah diidentifikasi dengan menggunakan diagram pohon masalah:



Gambar 1.1 Kajian Masalah

Dari kajian masalah dengan menggunakan pohon masalah diatas dapat diketahui bahwa terdapat lima faktor yang mempengaruhi kurangnya jam pelatihan karyawan. Pertama, belum meratanya pembagian jam pelatihan. Kedua, belum tanggapnya Bidang Pendidikan dan Pelatihan dalam merespon kebutuhan pelatihan. Ketiga, kurangnya minat peserta dalam

mengikuti pelatihan. Keempat, karyawan yang menjadi peserta pelatihan sibuk melakukan pelayanan. Dan kelima, kurangnya anggaran untuk program pelatihan. Berikut ini adalah penjelasan dari faktor-faktor penyebab masalah:

1. Belum meratanya jam pelatihan bagi karyawan

Berdasarkan hasil magang, pelatihan didasarkan pada usulan dari setiap unit kerja. Berdasarkan Data SDM Kesehatan yang mengikuti Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) ada beberapa karyawan yang sering mengikuti pelatihan, sehingga jam pelatihannya  $\geq 20\%$ . Sedangkan karyawan yang lain jam pelatihannya masih  $< 20\%$ . Hal tersebut terjadi karena lemahnya monitoring dari Bidang Pendidikan dan Pelatihan terkait peserta pelatihan.

2. Belum tanggapnya Bidang Pendidikan dan Pelatihan dalam merespon kebutuhan pelatihan

Berdasarkan hasil kuisisioner kepuasan peserta pelatihan terhadap kinerja bidang pendidikan dan pelatihan mengenai kecepatan Bidang Pendidikan dan Pelatihan dalam menindaklanjuti kebutuhan diklat yang diusulkan, diperoleh jawaban tidak puas sebesar 1%. Berdasarkan saran dari laporan magang, Bidang Pendidikan dan Pelatihan perlu melakukan *Training Need Assesment* (TNA).

3. Kurangnya minat peserta dalam mengikuti pelatihan

Berdasarkan hasil observasi, peserta *in house training* masih ada yang tidak hadir. Faktor-faktor yang mempengaruhi hal tersebut bisa dari

pelatihan yang diadakan tidak *up to date* serta materi, metode, dan kurikulum pelatihan tidak sesuai dengan jenis pelatihan.

4. Karyawan yang menjadi peserta pelatihan sibuk melakukan pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan manajer diklat, jam pelatihan karyawan kurang disebabkan karena unit kerja tersebut tidak mengirimkan karyawannya untuk mengikuti pelatihan. Hal tersebut terjadi karena karyawan sibuk melakukan pelayanan. Contoh unit kerja yang karyawannya memiliki jam pelatihan kurang yaitu Instalasi Farmasi. Sebanyak 70 orang karyawan di Instalasi Farmasi memiliki jam pelatihan <20 jam pada tahun 2018.

5. Kurangnya anggaran untuk program pelatihan

Anggaran merupakan faktor utama yang mempengaruhi berjalannya pelatihan. Apabila anggaran yang digunakan untuk pelatihan kurang maka dapat mempengaruhi jam pelatihan karyawan sehingga standar jam pelatihan belum dapat terpenuhi.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Bagaimana analisis kebutuhan pelatihan perawat Instalasi Rawat Jalan berdasarkan *Training Need Assessment* (TNA) di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya Tahun 2019?

## **1.4 Tujuan**

### **1.4.1 Tujuan Umum**

Menganalisis kebutuhan pelatihan perawat Instalasi Rawat Jalan berdasarkan *Training Need Assesment* (TNA) di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya 2019.

### **1.4.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi pengetahuan perawat Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya
2. Mengidentifikasi perilaku perawat Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya
3. Mengidentifikasi keterampilan perawat Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya.
4. Mengidentifikasi pelatihan yang pernah diikuti perawat berdasarkan Kepmenkes Nomor HK. 01.07/Menkes/17/2018
5. Menganalisis kebutuhan pelatihan perawat Instalasi Rawat Jalan berdasarkan *Training Need Assesment* (TNA) di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya Tahun 2019.

## **1.5 Manfaat**

### **1.5.1 Manfaat Bagi Penelitian**

Dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh dari pendidikan dan menambah wawasan serta pengetahuan secara langsung.

### **1.5.2 Manfaat Bagi Bidang Pendidikan dan Penelitian**

Menjadi masukan bagi Bidang Pendidikan dan Penelitian dalam merencanakan dan menentukan pelatihan bagi perawat Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya

### **1.5.3 Manfaat Bagi STIKES Yayasan RSUD Dr. Soetomo**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai studi kepustakaan sehingga dapat sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya.