

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit menurut WHO (World Health Organization) adalah bagian integral dari suatu organisasi kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna, penyembuhan penyakit dan pencegahan penyakit kepada masyarakat, serta merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Rumah sakit dalam melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dibutuhkan SDM yang berkualitas agar dapat menunjang upaya pelayanan kesehatan yang profesional agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Sumber daya manusia menurut CIPD (The Institute of Personnel and Development) dalam Mullins (2005), yaitu suatu strategi perencanaan, pelaksanaan dan pemeliharaan yang bertujuan dalam mengelola manusia (karyawan) agar memiliki kinerja usaha yang maksimal termasuk pada kebijakan pengembangan serta proses untuk mendukung strategi. M.T.E. Hariandja (2002) berpendapat bahwa Sumber Daya Manusia adalah salah satu faktor yang paling utama pada suatu perusahaan dilihat dari faktor-faktor lainnya selain modal usaha. Oleh karenanya, SDM sangat diperlukan untuk dikelola dengan baik agar efektivitas dan efisiensi perusahaan semakin meningkat.

Menurut Edy Sutrisno (2016) Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan SDM untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi. Untuk terwujudnya pelayanan yang prima dan berkualitas di rumah sakit, maka setiap tenaga kesehatan yang bekerja di rumah sakit harus profesional, bekerja sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan rumah sakit, dan standar prosedur operasional yang berlaku. Menurut Bintoro dan Daryanto (2017) menyatakan bahwa Manajemen sumber daya manusia, disingkat MSDM, adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. Pengelolaan SDM di rumah sakit sangat dibutuhkan dalam hal ini pelatihan-pelatihan yang dapat menunjang serta meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan dalam menjalankan pekerjaan mereka.

Pelatihan merupakan salah satu upaya peningkatan mutu dan profesionalisme tenaga kesehatan yang bekerja di rumah sakit, maka diperlukan suatu pendidikan dan pelatihan guna meningkatkan kinerja dan meningkatkan pelayanan prima di rumah sakit. Menurut Rae dalam Sofyandi (2008) pelatihan adalah suatu usaha untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya lebih efektif dan efisien. Program pelatihan merupakan serangkaian program yang dirancang guna meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan

dalam pekerjaannya. Efektifitas program pelatihan untuk memastikan apakah program pelatihan telah dijalankan dengan efektif dalam mencapai sasaran yang ditentukan. Oleh karena itu pelatihan tidak terlepas dari suatu perencanaan yang matang dan seksama karena menyangkut masalah pengembangan karyawan dan mempunyai dampak terhadap kinerja karyawan itu sendiri.

Training Needs Assessment (TNA) atau analisis kebutuhan pelatihan adalah suatu langkah yang dilakukan sebelum melakukan pelatihan dan merupakan bagian terpadu dalam merancang pelatihan untuk memperoleh gambaran komprehensif tentang materi, alokasi waktu tiap materi, strategi pembelajaran yang sebaiknya diterapkan dalam penyelenggaraan pelatihan agar pelatihan bermanfaat bagi peserta. Hasil dari analisis tersebut akan menunjukkan pelatihan apa saja yang relevan bagi suatu organisasi pada saat ini dan juga di masa yang akan datang.

Menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor : 129/MENKES/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit menyatakan bahwa karyawan mendapatkan pelatihan minimal 20 jam pertahun merupakan tergambaranya kepedulian rumah sakit terhadap kualitas sumber daya manusia. Pelatihan adalah semua kegiatan peningkatan kompetensi karyawan yang dilakukan baik di rumah sakit ataupun di luar rumah sakit yang bukan merupakan pendidikan formal. Minimal per karyawan 20 jam per tahun. Tujuan pelatihan salah satunya adalah menambah keterampilan, keahlian, dan kecakapan pegawai. Dampak yang terjadi jika pegawai tidak mengikuti pelatihan yaitu menurunkan kinerja pegawai,

menurunkan kualitas rumah sakit, dan kurangnya kompetensi pegawai. Dengan ini merupakan salah satu cara untuk mengembangkan Rumah Sakit Wiyung Sejahtera ini yaitu melalui program pelatihan yang harus diikuti oleh seluruh pegawai.

Menurut Keputusan Direktur Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Nomor : 0208/SK/DIR/RSWS/I//2022 Tentang Panduan Pendidikan dan Pelatihan Rumah Sakit Wiyung Sejahtera *Training Need Assasment* (TNA) merupakan analisis kebutuhan pendidikan dan pelatihan yang bertujuan untuk menemukan suatu kesenjangan dalam bentuk pengetahuan, ketrampilan, sikap dan perilaku karyawan pada suatu unit organisasi kerja yang dapat ditingkatkan melalui pendidikan dan pelatihan. Rumah Sakit Wiyung Sejahtera memiliki unit diklat dimana memiliki peran penting pada rencana pengembangan sumber daya manusia yang komprehensif untuk mengimplementasikan program pendidikan dan pengembangan SDM sebagai mangadakan, melaksanakan, mengevaluasi, dan menganalisa kebutuhan pengembangan baik dalam pendidikan maupun pelatihan pada pegawai Rumah Sakit Wiyung Sejahtera. Unit diklat Rumah Sakit Wiyung Sejahtera menyelenggarakan pelatihan *Ex House Training* yaitu pelatihan yang dilaksanakan oleh institusi dari luar rumah sakit dan pelatihan *In House Training* yaitu pelatihan yang dikelola secara mandiri oleh unit diklat Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.

Berikut merupakan rekap data pelatihan karyawan Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Tahun 2022 sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jam Pelatihan Karyawan Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Tahun 2022

| No | Jenis SDM RS Wiyung Sejahtera | REALISASI | | | | | |
|----|--|------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------|---------------|
| | | Jumlah SDM | | ≤20 jam pelatihan | | ≥20 jam pelatihan | |
| | | Jml | Persen (%) | Jml | Persen (%) | Jml | Persen (%) |
| 1. | Tenaga Kesehatan | 227 | 100 | 126 | 56% | 101 | 44% |
| a. | Dokter | 18 | 100 | 17 | 94% | 1 | 6% |
| b. | Laborat | 11 | 100 | 2 | 18% | 9 | 82% |
| c. | Radiografer | 5 | 100 | 5 | 100% | 0 | 0% |
| d. | Apoteker | 6 | 100 | 4 | 67% | 2 | 33% |
| e. | Tenaga Teknis Kefarmasian | 16 | 100 | 13 | 81% | 3 | 19% |
| f. | Bidan | 18 | 100 | 3 | 17% | 15 | 83% |
| g. | Perawat | 138 | 100 | 73 | 53% | 65 | 47% |
| h. | <i>Infection Prevention Control Nurse (IPCN)</i> | 2 | 100 | 0 | 0% | 2 | 100% |
| i. | Manager Pelayanan Pasien (<i>Case Manager</i>) | 2 | 100 | 2 | 100% | 0 | 0% |
| j. | Ahli Gizi | 1 | 100 | 0 | 0% | 1 | 100% |
| k. | Terapis | 2 | 100 | 0 | 0% | 2 | 100% |
| l. | Rekam Medis | 7 | 100 | 6 | 86% | 1 | 14% |

| No | Jenis SDM RS Wiyung Sejahtera | REALISASI | | | | | |
|----|---|------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------|---------------|
| | | Jumlah SDM | | ≤20 jam pelatihan | | ≥20 jam pelatihan | |
| | | Jml | Persen (%) | Jml | Persen (%) | Jml | Persen (%) |
| m. | Kesehatan Lingkungan | 1 | 100 | 1 | 100% | 0 | 0% |
| 2. | Tenaga Non Kesehatan | 123 | 100 | 76 | 62% | 47 | 38% |
| a. | Kepala Departemen | 3 | 100 | 2 | 67% | 1 | 33% |
| b. | Kepala Bagian | 9 | 100 | 1 | 11% | 8 | 89% |
| c. | Kepala Unit | 20 | 100 | 3 | 15% | 17 | 85% |
| d. | Komite | 2 | 100 | 0 | 0% | 2 | 100% |
| e. | Administrasi | 6 | 100 | 5 | 83% | 1 | 17% |
| f. | Driver | 2 | 100 | 1 | 50% | 1 | 50% |
| g. | Marketing | 4 | 100 | 3 | 72% | 1 | 25% |
| h. | Petugas Pemberi Informasi dan Pengaduan (PPIP) dan <i>Handle Complain</i> | 1 | 100 | 0 | 0% | 1 | 100% |
| i. | <i>Front Office</i> | 9 | 100 | 8 | 89% | 1 | 11% |
| j. | <i>Admission</i> | 5 | 100 | 4 | 80% | 1 | 20% |
| k. | <i>Purchasing</i> | 1 | 100 | 1 | 100% | 0 | 0% |
| l. | Verifikator | 4 | 100 | 3 | 75% | 1 | 25% |
| m. | Kasir | 11 | 100 | 11 | 100% | 0 | 0% |

| No | Jenis SDM RS Wiyung Sejahtera | REALISASI | | | | | |
|-------|----------------------------------|------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------|---------------|
| | | Jumlah SDM | | ≤20 jam pelatihan | | ≥20 jam pelatihan | |
| | | Jml | Persen (%) | Jml | Persen (%) | Jml | Persen (%) |
| n. | Sekretaris | 2 | 100 | 0 | 0% | 2 | 100% |
| o. | Juru Masak | 4 | 100 | 2 | 50% | 2 | 50% |
| p. | Pramusaji | 5 | 100 | 5 | 100% | 0 | 0% |
| q. | Petugas <i>Laundry</i> | 4 | 100 | 4 | 100% | 0 | 0% |
| r. | Elektro Medis | 1 | 100 | 0 | 0% | 1 | 100% |
| s. | Teknisi | 6 | 100 | 6 | 100% | 0 | 0% |
| t. | <i>Customer Service</i> (cs) | 4 | 100 | 0 | 0% | 4 | 100% |
| u. | <i>Staff</i> | 20 | 100 | 17 | 85% | 3 | 15% |
| Total | | 350 | 100% | 202 | 58% | 148 | 42% |

Sumber : Data jam pelatihan karyawan Rumah Sakit Wiyung Sejahtera tahun 2022

Dari data tabel 1.1 diatas dapat diketahui jumlah Tenaga Kesehatan yang mengikuti pelatihan ≤ 20 jam pelatihan sebesar 56 %, Sedangkan Tenaga Kesehatan yang mengikuti pelatihan ≥ 20 jam pelatihan sebesar 44%. Total jumlah tenaga kesehatan sebanyak 227 orang yang terdiri dari: Dokter, Laborat, Radiografer, Apoteker, Tenaga Teknis Kefarmasian, Bidan, Perawat, *Infection Prevention Control Nurse* (IPCN), Manager Pelayanan Pasien (*Case Manager*), Ahli Gizi, Terapis, Rekam

Medis, Kesehatan Lingkungan. Jumlah capaian Tenaga Non Kesehatan yang mengikuti pelatihan ≤ 20 jam pelatihan sebesar 62%, Sedangkan Tenaga Non Kesehatan yang mengikuti pelatihan ≥ 20 jam pelatihan sebesar 38%. Total jumlah tenaga non kesehatan sebanyak 123 orang yang terdiri dari: Kepala Departemen, Kepala Bagian, Kepala Unit, Komite, Administrasi, Driver, Marketing, Petugas Pemberi Informasi dan Pengaduan (PPIP) dan *Handle Complain, Front Office, Admission, Purchasing, Verifikator, Kasir, Staff, Juru Masak, Pramusaji, Petugas Laundry, Elektro Medis, Teknisi, Customer Service (CS), Sekretaris*. Dari data yang didapatkan diatas dapat diketahui bahwa terdapat beberapa pegawai yang belum mencapai target atau standar pelatihan yaitu minimal 20 jam pelatihan karyawan pertahun. Berdasarkan data pelatihan keseluruhan karyawan, peneliti memutuskan untuk meneliti belum tercapainya 20 jam pelatihan pada tenaga teknis kefarmasian di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.

Tenaga kesehatan diuntut untuk selalu meningkatkan kapasitas dan kompetensinya agar mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Tenaga teknis kefarmasian sebagai tenaga kesehatan harus mampu memberikan pelayanan terbaik di setiap situasi. Oleh karena itu sebagai upaya meningkatkan mutu tenaga teknis kefarmasian sekaligus percepatan pelaksanaan pelayanan kefarmasian, maka perlu dilaksanakan pelatihan bagi tenaga teknis kefarmasian di rumah sakit. Tenaga teknis kefarmasian juga harus mampu berkomunikasi dengan tenaga kesehatan lainnya dalam menetapkan terapi untuk mendukung penggunaan obat yang rasional.

Tenaga teknis kefarmasian juga dituntut untuk melakukan monitoring penggunaan obat, melakukan evaluasi serta mendokumentasikan segala aktivitas kegiatannya. Selain itu kemajuan ilmu kesehatan dan pergeseran paradigma profesi farmasi di bidang pelayanan kesehatan dari drug oriented ke patient oriented, menuntut peningkatan peran tenaga teknis kefarmasian agar kualitas hidup pasien meningkat. Untuk mencapai tujuan tersebut , diperlukan peran tenaga teknis kefarmasian dalam pengelolaan obat yang baik. Alasan penting pendidikan dan pelatihan wajib dilakukan Perawat adalah untuk memperpanjang surat tanda registrasi tenaga teknis kefarmasian (STRTTK) yang habis masa aktifnya, wajib menunjukkan jumlah SKP yang disyaratkan adalah sebanyak 25 SKP untuk jangka waktu 5 tahun.

Adapun staf dalam suatu organisasi/perusahaan merupakan hal yang diperlukan. Staf adalah bagian penting di dalam organisasi karena menjadi salah satu penunjang kelancaran dalam pencapaian tujuan. Staf memiliki beberapa peran mulai dari menghimpun, mencatat, mengolah, mengelola, mengirim, hingga menyimpan dokumen atau informasi yang diperlukan oleh suatu organisasi sesuai dengan prosedur yang telah dibuat. Oleh karena peranan yang cukup banyak dan sangat penting bagi perusahaan karena mereka memiliki macam-macam pekerjaan yang dapat membantu melancarkan kegiatan perusahaan sehingga pimpinan perlu untuk mengelolanya dengan baik. Untuk mendukung dan membantu pelaksanaan tugas pimpinan diperlukan kemampuan staf yang mumpuni, hal ini sangat tepat karena kecenderungan sekarang ini organisasi semakin kompleks dengan perubahan yang serba cepat dan sulit

diprediksi. seorang staf memiliki tanggung jawab yang besar dalam memajukan sebuah organisasi, disinilah peran staf akan sangat terlihat jika yang bersangkutan mampu memberikan yang terbaik untuk organisasinya (Zakaria, 2019). Maka dari itu saya memutuskan untuk menganalisa kebutuhan pelatihan pada tenaga teknis kefarmasian dan staf di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.

Tabel 1. 2 Rekap Data Jam Pelatihan Tenaga Teknis Kefarmasian Rumah Sakit Wiyung Tahun 2022

| No | SDM RS Wiyung Sejahtera | REALISASI | | | | | |
|-------|---------------------------|--------------|------------|-------------------|------------|-------------------|------------|
| | | SDM Terlatih | | ≤20 jam pelatihan | | ≥20 jam pelatihan | |
| | | Jml | Persen (%) | Jml | Persen (%) | Jml | Persen (%) |
| 1. | Tenaga Teknis Kefarmasian | 16 | 100% | 13 | 81% | 3 | 19% |
| 2. | Staf | 20 | 100% | 17 | 85% | 3 | 15% |
| Total | | 36 | 100% | 30 | 83% | 6 | 17% |

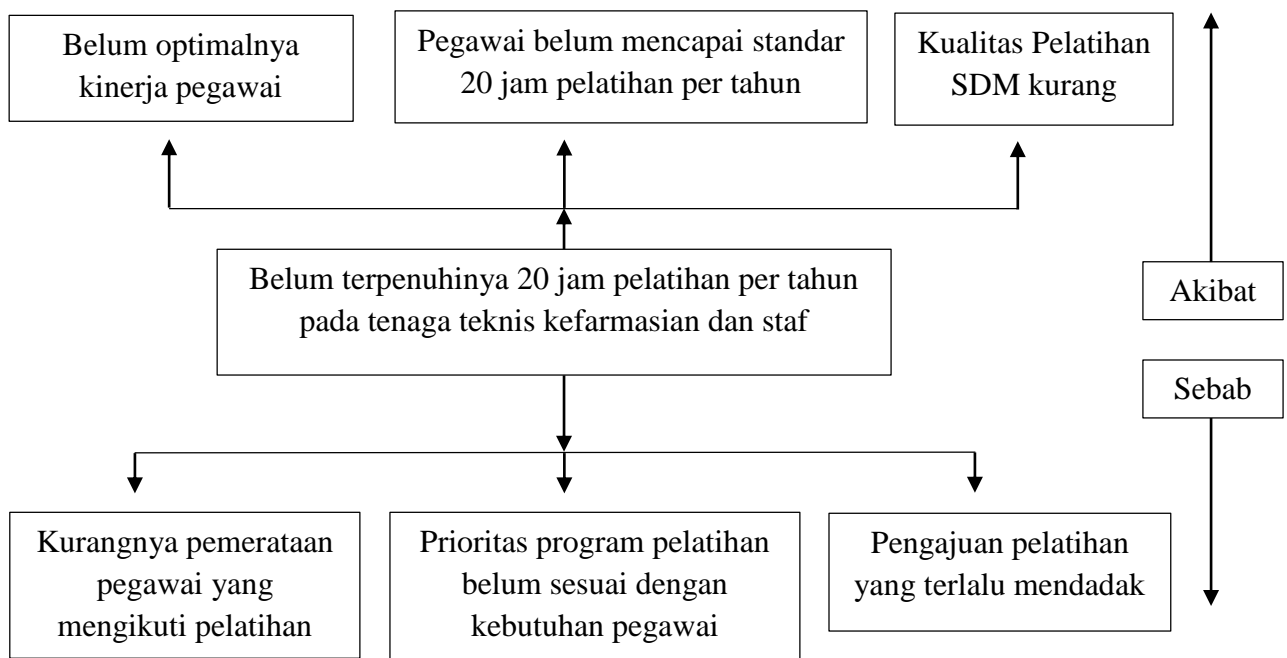
Sumber : Data jam pelatihan karyawan Rumah Sakit Wiyung Sejahtera tahun 2022

Dari data tabel 1.2 diatas dapat diketahui jumlah Tenaga Teknis Kefarmasian yang mengikuti pelatihan ≤ 20 jam pelatihan sebesar 81 %, Sedangkan Tenaga Teknis Kefarmasian yang mengikuti pelatihan ≥ 20 jam pelatihan sebesar 19%. Jumlah Staf yang mengikuti pelatihan ≤20 jam pelatihan sebesar 85%, Sedangkan Staf yang mengikuti pelatihan ≥20 jam pelatihan sebesar 15%. Menurut Menteri kesehatan Republik Indonesia nomor : 129/MENKES/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit menyatakan bahwa karyawan mendapatkan pelatihan minimal 20

jam per tahun dengan standar $\geq 60\%$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa belum tercapainya 20 jam pelatihan per tahun pada tenaga teknis kefarmasian dan staf Rumah Sakit Wiyung Sejahtera. Maka peneliti berencana mencari penyebab masalah dan menentukan kebutuhan utama menggunakan teori *Training Needs Assessment (TNA)*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang didapatkan dapat dijabarkan dengan menggunakan metode pohon masalah sebagai berikut :



Gambar 1.1 Identifikasi Penyebab Masalah

Berdasarkan gambar 1.1 diatas dapat diketahui bahwa masalah utamanya terdapat pada belum terpenuhinya 20 jam pelatihan per tahun pada tenaga teknis kefarmasian dan staf. Hal ini disebabkan oleh penyebab yang pertama yaitu kurangnya pemerataan pegawai yang mengikuti pelatihan, belum ada pemerataan pegawai yang

akan mengikuti pelatihan. Selanjutnya prioritas program pelatihan diklat belum sesuai dengan kebutuhan pegawai, belum adanya prioritas program pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan pegawai. Dan pengajuan pelatihan yang terlalu mendadak, hal ini dikarenakan pengajuan pelatihan yang terlalu mendadak sehingga pelatihan tidak bisa berjalan sesuai dengan prosedur yang mengakibatkan pelatihan tidak bisa dilaksanakan. Akibatnya pegawai belum mencapai standar 20 jam pelatihan per tahun, belum optimalnya kinerja pegawai, dan kualitas pelatihan SDM kurang.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan kajian masalah diatas, maka rumusan masalah yang diambil agar lebih memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian adalah masalah difokuskan pada Tenaga Teknis Kefarmasian dan Staf Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah yang tepat adalah “Bagaimana Analisis Kebutuhan Pelatihan Tenaga Teknis Kefarmasian Dan Staf Berdasarkan *Training Needs Assessment* Rumah Sakit Wiyung Sejahtera? “

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Menganalisis Kebutuhan Pelatihan Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) dan Staf Berdasarkan *Training Needs Assessment* Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi karakteristik tenaga teknis kefarmasian dan staf Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.
2. Mengidentifikasi pelatihan yang sudah diikuti oleh tenaga teknis kefarmasian dan staf Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.
3. Identifikasi kemampuan sesuai dengan kompetensi oleh tenaga teknis kefarmasian dan staf Rumah Sakit Wiyung Sejahtera
4. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan tenaga teknis kefarmasian dan staf Rumah Sakit Wiyung Sejahtera
5. Menganalisis prioritas kebutuhan pelatihan tenaga teknis kefarmasian dan staf Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.

1.6 Manfaat

1.6.1 Bagi Peneliti

Dapat menerapkan ilmu-ilmu yang telah dipelajari selama menempuh pendidikan dan menambah wawasan serta pengetahuan secara langsung di rumah sakit.

1.6.2 Bagi Rumah Sakit

Dapat digunakan sebagai bahan masukan atau pertimbangan dalam merencanakan kebutuhan pelatihan bagi pegawai Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.

1.6.3 Bagi Stikes Yayasan RS Dr. Soetomo

Hasil Penelitian dapat digunakan sebagai studi kepustakaan dan adapat digunakan sebagai bahan ajar atau acuan untuk peneliti selanjutnya.