

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Produk yang dihasilkan rumah sakit sebagai penyedia layanan jasa kesehatan adalah sifatnya tidak berwujud, dan yang memberi layanan jasa ini secara langsung adalah Sumber Daya Manusia (SDM). SDM menjadi bagian differensial dimana suatu perusahaan jasa seperti rumah sakit, akan menciptakan nilai tambah mendapatkan keunggulan secara kompetitif. Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) sangat penting dalam perkembangan organisasi. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas SDM adalah melalui pelatihan yang disesuaikan dengan kondisi organisasi, sehingga dapat meningkatkan kemampuan SDM secara keseluruhan dan memberikan kontribusi maksimal pada organisasi. Menurut Dessler (2010: 285), pelatihan adalah proses yang mengajarkan keterampilan yang diperlukan oleh pegawai baru untuk melakukan pekerjaan mereka. Pelatihan juga melibatkan teknik simulasi. Berdasarkan kebutuhan pelatihan ini adalah upaya yang terencana untuk memfasilitasi pembelajaran pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan, keterampilan, dan perilaku oleh pegawai (Noe, Hollenbeck: 2003)

Adanya pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh SDM sangat penting karena dalam melakukan tindakan khusus terkait pelayanan medis, diperlukan pelatihan untuk meningkatkan kemahiran mereka. Saat ini hambatan yang dihadapi rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang memuaskan adalah keterbatasan SDM dalam memberikan pelayanan yang optimal. Pelatihan yang

tepat dapat membantu mengatasi hambatan ini dengan meningkatkan kompetensi dan profesionalisme SDM, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan medis yang lebih baik dan memenuhi harapan pasien

Seiring dengan peningkatan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kesehatan permintaan akan fasilitas pelayanan kesehatan juga meningkat. Kualitas dan kuantitas pelayanan di fasilitas kesehatan perlu ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan tersebut, demikian pula dengan kesadaran individu untuk meningkatkan kualitas dan kompetensi. Sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan mutu dari layanan fasilitas kesehatan, salah satunya adalah rumah sakit, maka program kegiatan yang dilakukan juga harus bertujuan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Efektifitas pelatihan terhadap layanan kesehatan kerap diperdebatkan, meskipun pelatihan merupakan kebijakan penting dan dilaksanakan dalam rangka peningkatan mutu tenaga kesehatan. Antara kebijakan dan pengelolaan rumah sakit didapati sering tidak berjalan efisien dan efektif, sehingga perlu dilakukan evaluasi yang mendalam untuk pemenuhan pelatihan agar sesuai dengan pemenuhan SDM kesehatan yang bermutu dan berkualitas dalam menunjang pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Salah satu keberhasilan suatu organisasi rumah sakit sangat didominasi oleh upaya-upaya yang dilakukan instansi tersebut guna perbaikan mutu pelayanan. Hal ini dimulai dari usaha-usaha manusia di dalamnya untuk mengefisiensi dan mengefektifkan sumber daya manusia yang ada secara optimal. Pelatihan atau *training* merupakan upaya untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja. Fokus pelatihan adalah pada keterampilan dan kemampuan yang

dibutuhkan untuk meningkatkan kompetensi SDM nya. Program pelatihan diarahkan untuk mempertahankan dan meningkatkan performa kerja pegawai dalam sebuah organisasi, dengan menekankan perbaikan keterampilan dan kemampuan praktis yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan secara efektif. Untuk meningkatkan kualitas kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM), dilakukan melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan (Diklat). Disisi lain, hasil-hasil pelatihan belum menjadi keputusan manajemen rumah sakit. Manajemen pelayanan tetap bekerja seperti situasi rutin sehari-hari yang terpengaruh ada tidaknya pelatihan itu sendiri, baik terkait langsung maupun tidak langsung.

Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari, merupakan salah satu rumah sakit swasta tipe B di Kota Surabaya, Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari telah ditetapkan sebagai Rumah Sakit Pendidikan Utama Fakultas Kedokteran Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya sebagai rumah sakit pendidikan, pada susunan organisasinya juga diselenggarakannya bagian Pendidikan dan Latihan (Diklat). Bagian ini untuk membidangi Pendidikan, Pelatihan, dan Penelitian yang terdiri dari 3 orang koordinator yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan kegiatan pelatihan, baik itu pelatihan eksternal maupun internal, guna mengembangkan kompetensi, keterampilan, dan pengetahuan para pegawainya. Bagian pendidikan dan pelatihan memiliki tanggung jawab untuk mengatur dan mengelola pengembangan kompetensi, keterampilan, dan pengetahuan Sumber Daya Manusia (SDM) di rumah sakit dengan menyelenggarakan program pelatihan yang dilaksanakan secara rutin untuk meningkatkan kualitas layanan dan kinerja tenaga medisnya. Dalam melaksanakan pelatihan, bagian pendidikan dan

pelatihan mengikuti pedoman yang tercantum dalam Keputusan Menteri Kesehatan RI No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal yang harus dilaksanakan oleh diklat rumah sakit. Oleh sebab itu, Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari hendaknya meningkatkan koordinasi di setiap aktivitas operasional dan mengembangkan sumber daya yang dimiliki dengan terdidik dan terlatih melalui adanya pelaksanaan pendidikan dan latihan (diklat) bagi seluruh pegawai di rumah sakit. Diharapkan agar nantinya sumber daya yang dimiliki dapat memecahkan permasalahan yang akan dihadapi di masa yang akan datang.

Berdasarkan informasi yang diperoleh serta observasi selama penulis mengikuti magang di Rumah Sakit Islam (RSI) Surabaya Jemursari pada bulan Februari 2024, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelatihan bagi SDM di RSI Surabaya Jemursari belum disertai dengan evaluasi yang mendalam atas penyelenggaraan pelatihan tersebut. Meskipun rumah sakit ini telah melaksanakan berbagai upaya untuk meningkatkan mutu karyawan khususnya yang terkait peningkatan mutu pelayanan kesehatan, tetapi masih ada beberapa hal tidak begitu diperhatikan oleh setiap pegawai. Sebagai contoh adalah pendidikan dan pelatihan (diklat). Kurangnya minat karyawan dalam mengikuti diklat membuat mereka tidak bisa terfokus dalam melaksanakan pekerjaannya. Penyelenggaraan Diklat sangatlah penting untuk menunjang kemampuan dalam berbagai bidang pekerjaan. Namun dalam beberapa hal lemahnya sistem monitoring oleh manajemen membuat perbaikan mutu kehilangan momentum, dan pada akhirnya pelatihan hanya diartikan oleh tenaga kesehatan (khususnya), sebagai kesempatan untuk menghilangkan kejenuhan dari rutinitas pelayanan, ajang bertemu sesama

SDM bahkan sekedar menggugurkan kewajiban dari tugas yang diterimanya.

Berdasarkan data realisasi RKAT diklat 2023 didapatkan data seperti berikut

Tabel 1.1 Data realisasi program kerja Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari 2023

NO	JENIS KEGIATAN	JUMLAH KEGIATAN RKAT 2023	REALIASI KEGIATAN 2023	PRESEN TASE CAPAIAN
1	<i>Inhouse Training</i>	62 Kegiatan	93 Kegiatan	150%
2	<i>Outhouse Training</i>	178 Kegiatan	130 Kegiatan	73%
3	Dinas Luar		179 Kegiatan	

Sumber : *Unit Rumah Sakit Islam (RSI) Surabaya Jemursari 2023*

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini berupaya mengeksplorasi mekanisme penyelenggaraan pelatihan di RSI Surabaya Jemursari serta mengevaluasi dampaknya terhadap mutu layanan. Pada tahun 2023, terdapat 178 kegiatan *Outhouse Training* yang telah dilaksanakan, termasuk 10 pelatihan di bagian pelayanan keperawatan seperti pelatihan Perawat Mahir HD dan Resertifikasi Mahir HD. Di bagian pelayanan rawat inap, ada 4 pelatihan, termasuk pelatihan indikator mutu dan ACLS. Untuk *Inhouse Training* terdapat 93 kegiatan, termasuk 3 pelatihan oleh komite mutu seperti pelatihan PMKP dan manajemen risiko. Pelatihan juga dilakukan di berbagai unit kerja lainnya.

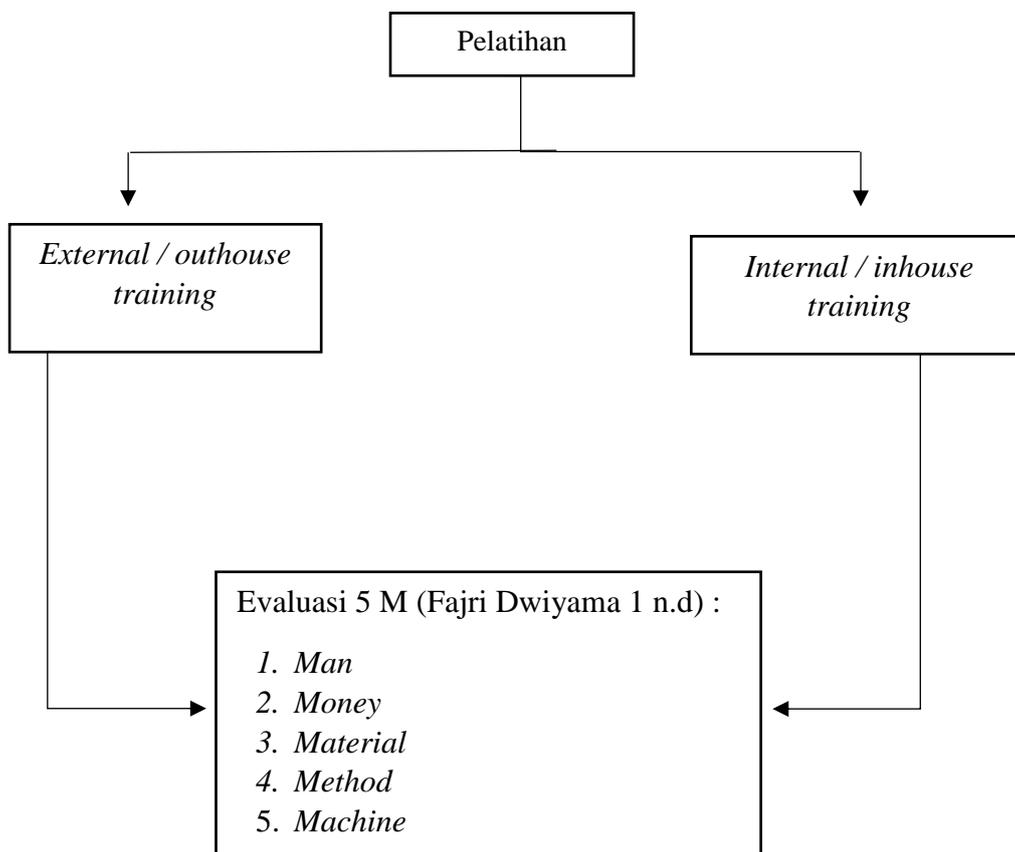
Di dalam pelaksanaan pelatihan diperlukan adanya perbaikan pelaksanaan kegiatan terus menerus sebagai dasar perencanaan kegiatan diperlukan adanya evaluasi dari kegiatan sebelumnya, berdasarkan hasil wawancara kepada kepala unit diklat, diketahui bahwa evaluasi terkait dengan pelaksanaan diklat atau pelatihan ini telah dilakukan namun belum dilakukan secara mendalam dan pelaksanaan evaluasi terakhir ini dilakukan tiga tahun sebelumnya.

Hasil penelitian (Chusnul Chotimah: 2017) menunjukkan bahwa evaluasi pelatihan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari. Permasalahan di rumah sakit sering didapati adalah strategi yang tepat dengan dana yang ada bagaimana bisa menciptakan pelatihan atau pendidikan yang terarah dan efisien sehingga mampu meningkatkan kinerja organisasi oleh karena itu evaluasi merupakan hal yang mutlak dipertirukan.

Untuk melakukan evaluasi pelaksanaan pelatihan di RSI Surabaya Jemursari, salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah 5M yaitu *Man, Money, Material, Method, dan Machine*. Pendekatan ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan Sumber Daya Manusia (SDM) melalui program pelatihan."Berdasarkan latar belakang masalah yang terjadi di bagian diklat RSI Surabaya Jemursari, pelatihan ini menjadi solusi penting untuk mengatasi berbagai tantangan yang dihadapi, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul: "Evaluasi Penyelenggaraan Pelatihan Bagian Diklat Di Rumah Sakit Islam (RSI) Surabaya Jemursari ditinjau dari aspek 5M (*Man, Money, Material, Method, Machine*).

1.2 Kajian Masalah

Berdasarkan permasalahan dalam uraian diatas, maka bisa diidentifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:



Gambar 1.1 Identifikasi Masalah

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah ini ditinjau dari aspek 5M (*Man, Money, Material, Method, Machine*).

1.4 Rumusan Masalah

Bagaimana Evaluasi Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Di Rumah Sakit Islam (RSI) Surabaya Jemursari ditinjau dari aspek 5M (*Man, Money, Material, Method, Machine*)

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelatihan di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.

1.5.2 Tujuan Khusus:

1. Mengidentifikasi Faktor Predisposisi
2. Mengidentifikasi Faktor Pendukung
3. Mengidentifikasi Faktor Penguat
4. Mengidentifikasi kepuasan peserta pelatihan di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.

1.6 Manfaat

1.6.1 Bagi Rumah sakit

Penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan bagi instansi terkait dalam evaluasi penyelenggaraan pelatihan setelah dilakukan pelatihan dan bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan khususnya meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.

1.6.2 Bagi Stikes Yayasan RS Dr. Soetomo

Hasil Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan informasi bagi penelitin selanjutnya.

1.6.3 Bagi Peneliti

Untuk meningkatkan wawasan, pengetahuan, dan kemampuan dalam menganalisa sebuah permasalahan yang terjadi khususnya terkait kegiatan

penelitian secara umum dan mampu menganalisis kegiatan yang berkaitan dengan pelatihan.