

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan yang berkualitas di Rumah Sakit tidak hanya mengenai kesembuhan dari penyakit pasien akan tetapi mengenai kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bermutu terhadap masyarakat membutuhkan kinerja prima dari petugas yang terlibat dalam pelayanan kesehatan tersebut. Sumber daya manusia merupakan suatu hal yang sangat penting dan harus dimiliki dalam upaya mencapai tujuan organisasi dibandingkan dengan elemen lain seperti modal, teknologi, dan uang, sebab manusia itu sendiri yang mengendalikan yang lain. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi menjadi suatu hal yang sangat penting (Herman *et al*, 2019)

Sumber daya manusia (*man*) merupakan salah satu komponen yang ada dalam organisasi selain *machine, money, materials, methods, and market*. Menurut (Ulyafasya, Aan and Listiana Dewi, 2021), Sumber Daya Manusia merupakan hal yang terpenting dalam suatu organisasi karena perannya sebagai subyek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional suatu organisasi. Oleh karena itu organisasi membutuhkan sumber daya manusia dalam hal ini yaitu pegawai yang mempunyai kinerja (*jobperformance*) yang tinggi. Dimana kinerja pegawai yang tinggi atau baik dapat dijadikan salah satu faktor dasar tolak ukur keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya.

Pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu alat untuk menyesuaikan antara tugas dan pekerjaan dengan kemampuan, ketrampilan atau kecakapan dan keahlian dari setiap karyawan serta merupakan usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan sebagai kegiatan pengenalan terhadap pekerjaan tertentu bagi yang bersangkutan. Baik tidaknya kinerja karyawan jelas akan mempengaruhi kestabilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Latihan - latihan yang diberikan pada karyawan akan mendorong karyawan bekerja lebih keras. Hal ini disebabkan karyawan yang telah mengetahui dengan baik tugas - tugas dan tanggung jawab akan berusaha mencapai tingkat moral kerja yang lebih tinggi. Oleh karena itu bagi karyawan baru atau karyawan lama yang dihadapkan pada pekerjaan baru memerlukan tambahan pengetahuan dan ketrampilan guna melaksanakan tugasnya dengan baik.

Pendidikan dan pelatihan sangat penting untuk dilakukan karena keduanya merupakan cara yang digunakan oleh organisasi untuk mempertahankan, menjaga, memelihara karyawan dalam organisasi sekaligus meningkatkan keahlian karyawan dalam meningkatkan kinerjanya. Kinerja suatu perusahaan tidak lepas dari setiap individu yang terlibat didalamnya, kinerja merupakan kemampuan seseorang mencapai hasil kerjanya, baik secara kualitas dan kuantitas. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh (Rochmat dkk, 2016) bahwa “Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.” Dengan demikian meningkatnya kinerja karyawan

dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan perusahaan untuk pengembangan sumber daya manusia.

Rumah Sakit Ibu dan Anak X Surabaya merupakan rumah sakit khusus yang melayani kesehatan ibu dan anak yang didirikan pada tanggal 22 Mei 2004 dengan status dibawah kepemilikan PT Y. Seiring berjalannya waktu Rumah Sakit Ibu dan Anak X Surabaya saat ini telah mendirikan gedung baru dengan menambah kualitas serta kuantitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan kota Surabaya dengan nomor: 503.445/49/P/IO RSIA/436.6.3/VIII/2015. Rumah Sakit telah ditetapkan sebagai Rumah Sakit Ibu dan Anak dengan klasifikasi Tipe C.

Berdasarkan data awal dari rumah sakit, berikut data laporan Capaian Indikator Mutu Pemenuhan Diklat RSIA X Surabaya tahun 2023, sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Capaian Indikator Mutu Pemenuhan Diklat RSIA X Surabaya tahun 2023

No	Judul Indikator Mutu	Target	Hasil Indikator	Kesimpulan	Analisa
1.	Pemenuhan Diklat bagi Karyawan RS sesuai Standar Minimal 20 jam / Karyawan / Tahun	$\geq 60 \%$	52 %	Tidak Tercapai	Adanya wabah pandemi covid sehingga pemerataan jadwal diklat belum merata.

Sumber : Data Laporan Capaian Indikator Mutu Pemenuhan Diklat RSIA X Surabaya tahun 2023.

Capaian indikator mutu diklat karyawan pada tahun 2023 belum memenuhi standar minimal  $\geq 60 \%$  yaitu 52 % dengan analisa kurangnya pemerataan jadwal kegiatan diklat karyawan dikarenakan masih pembatasan akibat wabah covid.

Di Rumah Sakit Ibu dan Anak X Surabaya terdapat penilaian kinerja karyawan yang masih kurang dibawah target yang telah ditentukan.

Tabel 1. 2 Jumlah Penilaian Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Ibu dan Anak X Surabaya Tahun 2023.

Unit	Capaian			Skor	Keterangan
	Target Kerja	Perilaku Kerja	Proses & Hasil Kerja		
Rawat Jalan / IGD	37	17,5	18,3	72,8	B (Cukup)
Rawat Inap	tidak ada	tidak ada	tidak ada	83	A (Baik)
Kamar Bersalin	tidak ada	tidak ada	tidak ada	72,9	B (Cukup)
Laboratorium	37	20	20	77	B (Cukup)
Gizi	40	16	19	75	B (Cukup)
Rekam Medis	42,6	19,1	18,3	80	A (Baik)
Pendaftaran	34,4	18,3	15,8	60	C (Kurang)
Farmasi	tidak ada	tidak ada	tidak ada	60	C (Kurang)
Customer Service	34	20	13	67	B (Cukup)
Marketing	30	17,5	15	62,5	B (Cukup)
Keuangan				83,3	A (Baik)
Sarpras RS	39,1	20,8	20,8	80,6	A (Baik)
IPS (UMUM)	36,5	16,6	17,5	70,5	B (Cukup)
Kesling & Limbah	22,8	15,8	15	53,6	C (Kurang)
Laundry	tidak ada	tidak ada	tidak ada	68,5	B (Cukup)
HRD & Diklat	30	18	15	63	B (Cukup)
Kesekertariatian & Hukum	33	13,3	15,8	62,1	B (Cukup)
Informasi Teknologi	34,3	16,6	16,6	67,5	B (Cukup)

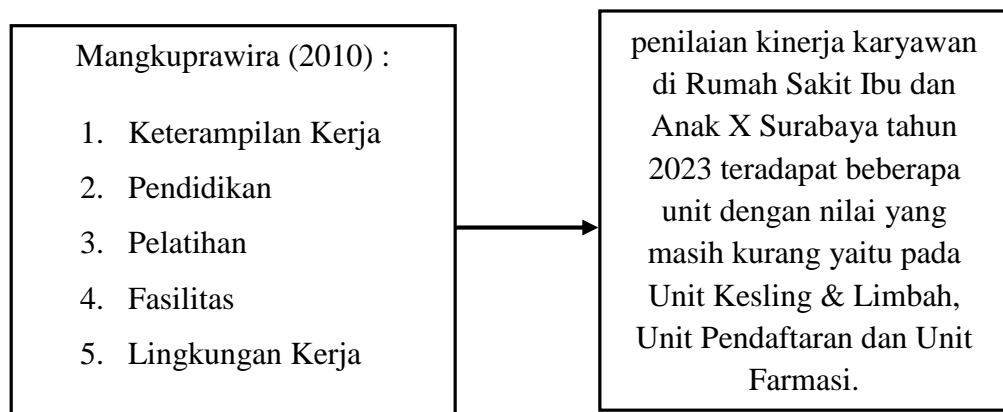
Sumber : Data penilaian kinerja pegawai RSIA X Surabaya tahun 2023

Berdasarkan tabel 1.2 diatas, diketahui bahwa penilaian kinerja karyawan di Rumah Sakit Ibu dan Anak X Surabaya tahun 2023 teradapat beberapa unit dengan nilai yang masih kurang yaitu pada Unit Kesling & Limbah, Unit Pendaftaran dan Unit Farmasi.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak X Surabaya”.

## 1.2 Kajian Masalah

Kajian masalah mengikuti definisi masalah yang digunakan untuk mengidentifikasi masalah berdasarkan pengamatan awal untuk mengidentifikasi dan mempersempit ruang lingkup masalah dengan melihat beberapa yang mempengaruhi yaitu pendidikan dan pelatihan dengan kinerja pegawai. Berdasarkan latar belakang diatas tingkat tingkat kajian masalah sebagai berikut :



Gambar 1. 1 Gambar Kajian Masalah Penelitian

Berdasarkan gambar 1.1 diatas, dapat diketahui bahwa capaian indikator mutu diklat pada tahun 2023 masih dibawah standart  $\geq 60\%$  yaitu 52% dikarenakan penjadwalan kegiatan diklat yang tidak merata dampak wabah covid. Sedangkan berdasarkan data penilaian kinerja karyawan di Rumah Sakit Ibu dan Anak X Surabaya tahun 2023 terdapat beberapa unit dengan nilai yang masih kurang yaitu pada Unit Kesling & Limbah, Unit Pendaftaran dan Unit Farmasi.

## 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan laporan Capaian Indikator Mutu Pemenuhan Diklat RSIA X Surabaya tahun 2023 Pelatihan yang diselenggarakan Bidang Diklat (pendidikan

dan pelatihan) yang masih belum tercapai sesuai ketentuan SPM Rumah Sakit 20 jam pelajaran dalam satu tahun dan data Penilaian Kinerja Karyawan RSIA X yang masih terdapat hasil kurang. Berdasarkan analisa bahwa capaian kegiatan diklat belum memenuhi standar yang ditetapkan serta penilaian kinerja karyawan di Rumah Sakit Ibu dan Anak X Surabaya tahun 2023 terdapat beberapa unit dengan nilai yang masih kurang yaitu pada unit kesling & limbah, unit pendaftaran dan unit farmasi. Untuk itulah penulis perlu membatasi penelitian ini hanya pada pendidikan, pelatihan yang dilaksanakan serta hasil penilaian kinerja.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Apakah terdapat pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai di Rumah Sakit Ibu dan Anak X Surabaya ?

#### **1.5 Tujuan**

##### 1.5.1 Tujuan Umum

Menganalisis Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak X Surabaya.

##### 1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi pendidikan dan pelatihan pegawai di Rumah Sakit Ibu dan Anak X Surabaya.
2. Mengidentifikasi kinerja pegawai di Rumah Sakit Ibu dan Anak X Surabaya.
3. Menganalisis pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Ibu dan Anak X Surabaya.

## **1.6 Manfaat**

### **1.6.1 Manfaat Bagi Peneliti**

1. Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pengembangan pengetahuan bagi peneliti.
2. Memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengaplikasikan ilmu dan teori yang dipelajari selama ini.
3. Menambah wawasan dan pengalaman nyata yang terkait dengan Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit.

### **1.6.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit**

1. Diapat memberikan saran dan masukan guna mengambil langkah yang tepat dalam rangka meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit.
2. Rumah sakit dapat memanfaatkan hasil penelitian sebagai bahan evaluasi guna meningkatkan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.

### **1.6.3 Manfaat Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo**

1. Menjalin kerjasama dengan rumah sakit sehingga mahasiswa dapat mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi.
2. Sebagai bahan bacaan untuk menambah pengetahuan bagi Mahasiswa STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo.