

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pada era modern saat ini sebuah instansi rumah sakit sering dijadikan rujukan dalam menangani setiap masalah kesehatan, maka diperlukanlah manajemen rumah sakit yang baik. Dengan memberikan pelayanan prima yang maksimal akan ada loyalitas antara pasien pada rumah sakit. Rumah sakit pasti memberikan pelatihan bagi karyawannya, oleh sebab itu diperlukan pelatihan kerja yang lebih baik. Suatu lembaga kesehatan penyedia layanan jasa rumah sakit, harus mampu bersaing dengan penyedia jasa kesehatan lain agar bisa seimbang.

Tidak bisa dipungkiri bahwa keberhasilan suatu organisasi / perusahaan tidak lepas dari kualitas sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki. Sumber daya manusia dengan kemampuan terbatas tidak akan mampu menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat. Keadaan ini mengharuskan organisasi / perusahaan memahami bahwa karyawan yang handal dalam menghadapi persaingan ekonomi yang semakin mengglobal. Untuk mendapatkan sumber daya manusia yang handal perlu adanya kegiatan pelatihan kerja yang bertujuan meningkatkan produktifitas karyawan. Kegiatan pelatihan kerja diharapkan dapat mempersiapkan

pegawai atau karyawan dalam menghadapi tuntutan tugas sekarang maupun yang akan datang. Pelatihan Pelayanan Prima dilakukan cukup rutin setiap tahunnya yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya.

Pelatihan pelayanan prima ini ditujukan bagi pegawai rumah sakit, baik medis maupun non-medis, yang bertugas melayani pasien maupun pengunjung rumah. Laksmi (2013:88) “Pelatihan bagi karyawan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dalam keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik sesuai standar”. Dari pernyataan diatas bisa diartikan dengan adanya pelatihan kerja karyawan akan terbiasa dan terampil sesuai dengan bidang masing- masing setiap individu.

Nawawi (2008:215) pelatihan merupakan suatu proses memberikan bantuan bagi para pekerja untuk menguasai keterampilan khusus atau membantu untuk memperbaiki kekurangannya dalam melaksanakan pekerjaan. Bisa disimpulkan pernyataan diatas merupakan sumbangan ilmu baru bagi karyawan untuk menguasai ketrampilan khusus untuk menambah wawasan karyawan. Guna mewujudkan pengembangan karir pegawai / karyawan perlu adanya suatu pelatihan kerja yang dapat

mendorong semangat kerja untuk dapat bekerja dengan baik sesuai yang diharapkan organisasi / perusahaan.

Pelatihan merupakan suatu kegiatan perubahan sikap dalam rangka dan kemampuan yang diperlukan untuk meningkatkan pengetahuan dan memperbaiki kemampuan kerja seseorang dalam kaitannya dengan kegiatan aktifitas ekonomi. Pelatihan mempunyai orientasi masa kini dan membantu karyawan menguasai keterampilan dan kemampuan yang diperlukan untuk pekerjaan yang sekarang dilaksanakan. Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya menyelenggarakan pelatihan kerja yang rutin setiap tahun untuk memberikan transformasi ilmu pengetahuan dan keterampilan bagi karyawan administrasi maupun karyawan medis. Akan tetapi dari pelatihan yang sudah selesai dilakukan setiap tahun, belum sepenuhnya memberikan dampak yang memuaskan, masih terdapat kekurangan yang perlu dibenahi baik karyawan administrasi maupun karyawan medis lainnya.

Rumah sakit merupakan tempat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, oleh sebab itu penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk mencari data tentang pelatihan kerja yang dimaksudkan untuk mengembangkan kemampuan karyawan. Oleh sebab itu pelatihan kerja harus dilakukan untuk dapat membantu karyawan agar lebih berwawasan dan mempunyai ketrampilan khusus dalam tugas pekerjaan

yang diberikan kepada setiap individu. Menurut Kaswan (2012:99) mengemukakan praktik pelatihan yang membantu menumbuhkan bisnis dan meningkatkan pelayanan pelanggan dengan memberi pengetahuan dan keterampilan kepada karyawan agar berhasil dalam mencapai tujuan organisasi. Berbagai kegiatan pelatihan tidak jarang menjadi aktifitas rutin dalam sebuah organisasi.

Alasan melakukan penelitian di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya adalah karena disana terdapat problem tentang kepercayaan masyarakat bahwa rumah sakit ini belum mampu melakukan tugasnya padahal fakta dilapangan menyatakan bahwa rumah sakit ini sudah bisa memberikan pelayanan yang maksimal. Rumah sakit Muhammadiyah Surabaya hanya perlu memberikan pelayanan yang lebih maksimal, untuk membangun kepercayaan masyarakat pada rumah sakit. Adanya pelatihan pelayanan prima untuk karyawan sangat penting karena pelatihan kerja bisa memberikan wawasan baru dan meningkatkan keterampilan bagi karyawan. Sehingga rumah sakit bisa mendapat kontribusi dari karyawan dan produktifitas yang dihasilkan semakin meningkat.

Adanya kebutuhan pelatihan kerja sangat erat kaitanya dengan peningkatan produktifitas karyawan, karena pelatihan kerja bisa membantu karyawan memahami posisi mereka dimana karyawan ditugaskan. Pelatihan kerja yang ada di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya tergolong sebagai

kegiatan yang aktif, karena dalam setiap rumah sakit belum tentu bisa melakukan kegiatan pelatihan pelayanan prima secara rutin dikarenakan biaya dan jumlah sumber daya manusia yang belum mencukupi. Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya tergolong rumah sakit kelas menengah kebawah tetapi ditengah persaingan inilah Rumah Sakit Muhammadiyah bisa memberi warna tersendiri dalam pelayanan jasa kesehatan, semua tidak luput dari pemberian semangat dan melatih mereka menjadi karyawan yang terampil lewat pelatihan kerja yang dilakukan setiap tahunnya.

Pelatihan pelayanan prima bagi pegawai Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya pada dasarnya meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dan sikap kerja pada pegawai agar mampu untuk melaksanakan pelayanan prima terhadap pelanggan rumah sakit, pengembangan SDM agar menjadi pegawai yang profesional, produktif, dan memiliki komitmen tinggi, serta mengembangkan budaya pelayanan prima dilingkungan rumah sakit.

Setelah diadakanya pelatihan pelayanan prima bisa mengetahui apakah pelatihan kerja yang sudah dilakukan bermanfaat atau tidak dalam peningkatan produktifitas karyawan, oleh karena itu harus dilakukan evaluasi pelatihan kerja pasca kegiatan. Untuk mencapai tingkat pelayanan yang prima, maka pihak rumah sakit harus mampu melayani pasien secara memuaskan, dengan menambah ketrampilan yang dimiliki oleh karyawan.

Sehubungan dengan tuntutan pelanggan yang semakin meningkat terhadap kualitas pelayanan prima rumah sakit dan sejalan dengan misi yang telah dicanangkan.

Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya memiliki komitmen dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui program pelatihan karyawan sehingga mendapat peningkatan pengetahuan, keterampilan dan perilaku karyawan dalam menjalankan tugasnya. Oleh karena itu, setelah melihat latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya dan adanya ketertarikan peneliti dalam hal pelatihan dan pengembangan SDM, Peneliti ingin melakukan penelitian yang membahas mengenai “Peranan Pelatihan Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Produktifitas Kerja Karyawan di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya”.

B. Rumusan Masalah

Secara umum permasalahan dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

“Bagaimana peranan pelatihan pelayanan prima dalam meningkatkan produktifitas kerja karyawan di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya”

Secara lebih rinci permasalahan diatas dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelatihan pelayanan prima di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya?

2. Bagaimana produktifitas kerja karyawan di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya?
3. Bagaimana peranan pelatihan pelayanan primadalam meningkatkan produktifitas karyawan di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan pelatihan pelayanan primadi Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya.
2. Untuk mendeskripsikan produktifitas kerja karyawan di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya.
3. Untuk mengetahui peranan pelatihan pelayanan primadalam meningkatkan produktifitas karyawan di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Bagi Penulis

Mendapatkan gambaran pelatihan kerja dan menambah pengetahuan melalui hasil penelitian, dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen

sumber daya manusia.

2. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk pelatihan kerja yang lebih efektif dalam meningkatkan produktifitas kerja.

3. Bagi Universitas Muhammadiyah Surabaya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah kepustakaan dan referensi yang berkaitan dengan peranan pelatihan kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan.

E. Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian terdiri dari:

BAB I Tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan proposal skripsi.

BAB II Kajian pustaka berisi tentang landasan teori tentang pengertian pelatihan kerja, produktifitas kerja, pelatihan dan produktifitas kerja, hubungan pelatihan kerja dalam meningkatkan produktifitas kerja, penelitian terdahulu, kerangka konseptual.

- BAB III Berisi tentang metode penelitian yaitu pendekatan penelitian, keterlibatan peneliti, prosedur pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, keabsahan temuan.
- BAB IV Hasil penelitian dan pembahasan, gambaran umum objek penelitian, paparan data dan temuan penelitian, pembahasan, proposisi.
- BAB V Penutup, kesimpulan, saran.

