

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelatihan merupakan elemen penting dalam manajemen sumber daya manusia, khususnya di industri pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, di mana kualitas layanan sangat bergantung pada kinerja tenaga medis dan non-medis. Secara empiris, rumah sakit dihadapkan pada tuntutan pelayanan yang semakin kompleks, perkembangan teknologi yang pesat, serta meningkatnya ekspektasi pasien. Kondisi ini menuntut karyawan untuk memiliki kompetensi yang terus diperbarui agar mampu memberikan pelayanan yang optimal.

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai sesuai dengan standar dan tanggung jawab yang ditetapkan. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan permasalahan kinerja, Kurangnya keterampilan komunikasi menyebabkan informasi yang disampaikan kurang jelas, menurunkan kenyamanan pasien, serta berpotensi memengaruhi kepuasan layanan. Oleh karena itu, pelatihan, khususnya pelatihan komunikasi dan *public speaking*, menjadi kebutuhan nyata untuk meningkatkan kepercayaan diri, kejelasan penyampaian informasi, dan kualitas interaksi pelayanan. Penelitian Safitri (2019) menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan, sehingga pengembangan SDM menjadi strategi yang relevan untuk menjawab permasalahan tersebut.

Pelatihan dan pengembangan SDM juga berperan sebagai investasi strategis dalam meningkatkan daya saing organisasi. Rumah sakit yang mampu mengembangkan kompetensi karyawannya cenderung lebih adaptif dan unggul dalam lingkungan yang kompetitif, terutama di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), di mana pasien memiliki lebih banyak pilihan dan akses informasi. Namun, pada kenyataannya, banyak organisasi kesehatan menghadapi kendala dalam menjaga konsistensi kinerja stafnya. Perubahan teknologi medis yang cepat, prosedur akreditasi yang semakin ketat, serta tuntutan masyarakat akan pelayanan

yang cepat dan akurat seringkali tidak sebanding dengan kompetensi yang dimiliki karyawan saat ini.

Tanpa adanya pembaruan pengetahuan dan keterampilan, karyawan cenderung mengalami stagnasi, yang jika dibiarkan akan berdampak pada penurunan standar pelayanan, meningkatnya risiko kesalahan medis, dan ketidakefisienan dalam proses kerja. Dalam konteks ini, kinerja tenaga medis seperti dokter dan perawat sangat menentukan kualitas teknis dan klinis pelayanan, sementara staf non-medis berperan penting dalam membentuk kesan awal dan kenyamanan pasien melalui sikap responsif dan pelayanan yang ramah. Pelatihan dan pengembangan hadir sebagai instrumen strategis untuk menjembatani kesenjangan kompetensi tersebut. Melalui program pelatihan yang tepat sasaran, karyawan diharapkan mampu menguasai aspek teknis pekerjaannya dengan lebih mahir.

Sementara itu, program pengembangan berfokus pada peningkatan kemampuan konseptual dan teoretis untuk mempersiapkan karyawan menghadapi tanggung jawab yang lebih besar di masa depan. Indikasi ini menyatakan bahwa sebagian karyawan merasa tidak dihargai dalam hasil kinerjanya disaat melaksanakan tugasnya. rumah sakit ini tentu dihadapkan pada tantangan dinamika dunia kesehatan yang menuntut stafnya untuk selalu adaptif. Berdasarkan pengamatan awal, masih ditemukan beberapa fenomena seperti perlunya kedisiplinan pelayanan dalam standar prosedur operasional dan peningkatan responsivitas petugas di unit-unit tertentu. Hal ini mengindikasikan bahwa efektivitas program pelatihan dan pengembangan yang dilakukan perlu dikaji lebih mendalam untuk melihat sejauh mana dampaknya terhadap produktivitas kerja staf. Sumber daya manusia merupakan aset yang paling berharga bagi setiap organisasi, tidak terkecuali bagi institusi penyedia layanan kesehatan. Di tengah persaingan industri rumah sakit yang semakin ketat di Kota Medan, kualitas pelayanan menjadi faktor penentu utama dalam membangun kepercayaan masyarakat. Rumah sakit bukan hanya dituntut memiliki fasilitas medis yang lengkap dan teknologi yang mutakhir, tetapi juga harus didukung oleh tenaga kerja yang kompeten, profesional, dan memiliki kinerja tinggi. Kinerja karyawan yang optimal di rumah sakit

berdampak langsung pada keselamatan pasien (*patient safety*), efisiensi operasional, dan reputasi institusi secara keseluruhan. Namun, pencapaian kinerja yang maksimal seringkali terkendala oleh kesenjangan antara tuntutan standar profesi dengan kemampuan nyata yang dimiliki karyawan.

Di lingkungan rumah sakit, perubahan regulasi kesehatan, pembaruan protokol medis, serta transformasi digital dalam sistem administrasi terjadi sangat cepat. Tanpa adanya upaya peningkatan kapasitas secara rutin, karyawan akan mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan perubahan tersebut. Hal ini dapat memicu penurunan produktivitas, terjadinya kesalahan kerja (*human error*), hingga ketidakpuasan pasien yang dapat merugikan keberlanjutan rumah sakit. Pelatihan dan pengembangan merupakan solusi strategis yang dapat ditempuh oleh manajemen untuk mengatasi permasalahan tersebut sementara pengembangan bertujuan untuk meningkatkan kemampuan konseptual dan kepemimpinan karyawan demi kebutuhan masa depan. Melalui investasi pada program pelatihan dan pengembangan yang terstruktur, karyawan akan merasa lebih dihargai dan memiliki motivasi yang lebih tinggi untuk memberikan kontribusi terbaiknya bagi organisasi.

Sumber daya manusia menduduki posisi krusial sebagai pilar utama dalam operasional setiap organisasi, termasuk institusi medis. Di tengah pesatnya kompetisi fasilitas kesehatan di Kota Medan, keunggulan layanan menjadi instrumen vital guna memenangkan kepercayaan publik. Sebuah rumah sakit tidak sekadar memerlukan peralatan mutakhir, namun wajib ditopang oleh staf yang cakap, berdedikasi, serta memiliki produktivitas tinggi. Capaian kerja individu yang prima dalam lingkungan klinis berkorelasi langsung terhadap keamanan pasien, efektivitas sistem, hingga prestasi lembaga secara menyeluruh. Guna mengatasi problematika tersebut, kebijakan edukasi serta pembenahan kapasitas internal menjadi langkah taktis yang harus diambil.

Tantangan teknologi tersebut berdampak langsung pada kinerja karyawan, baik karyawan baru maupun karyawan usia matang. Karyawan baru membutuhkan pelatihan intensif untuk beradaptasi dengan sistem kerja dan budaya organisasi, sedangkan karyawan yang lebih berpengalaman memerlukan pelatihan berkelanjutan agar mampu mengikuti perkembangan teknologi dan tidak tertinggal dalam proses kerja. Kendati demikian, mewujudkan standar output kerja yang konsisten sering kali terbentur pada jarak antara ekspektasi manajemen dengan realitas kompetensi staf. Dalam ekosistem kesehatan, pembaruan regulasi pemerintah, evolusi protokol medis, maupun digitalisasi data berlangsung secara dinamis. Apabila tenaga kerja tidak diberikan kesempatan untuk memperbarui wawasan serta keahliannya, maka potensi stagnasi profesionalisme akan meningkat. Dampaknya bisa berujung pada penurunan efisiensi, risiko kegagalan prosedur, hingga kekecewaan pengguna jasa yang berpotensi mencederai keberlangsungan bisnis rumah sakit.

Oleh karena itu, diperlukan kajian empiris mengenai kinerja karyawan yang dikaitkan dengan kebutuhan pelatihan dan pengembangan, khususnya dalam menghadapi tantangan teknologi di Rumah Sakit Advent Medan. Berdasarkan fenomena tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelatihan dan pengembangan memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan serta kualitas pelayanan terhadap pasien di Rumah Sakit Advent Medan. Namun, hingga saat ini **belum terdapat bukti empiris yang secara spesifik mengukur sejauh mana pengaruh pelatihan dan pengembangan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Advent Medan**, khususnya dalam menghadapi tantangan peningkatan mutu pelayanan dan adaptasi terhadap perkembangan teknologi.

Selain itu, pelaksanaan pelatihan memerlukan investasi biaya yang besar, sehingga efektivitas dan kontribusinya terhadap peningkatan kinerja karyawan belum dapat dipastikan secara objektif tanpa penelitian yang terukur. dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul *“Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Advent Medan”*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, penulis ingin mengidentifikasi beberapa Masalah berikut :

1. Pengaruh Pelatihan terhadap perkembangan teknologi adanya indikasi bahwa sebagian karyawan, masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan perangkat medis atau sistem administrasi digital terbaru yang diterapkan di Rumah Sakit Advent Medan.

2. Pengaruh Pengembangan terhadap motivasi kerja adanya indikasi bahwa sebagian karyawan merasa kinerjanya tidak dihargai.
3. Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan terhadap kinerja Kurangnya Kedisiplinan Operasional Adanya indikasi ketidakpatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP) terbaru

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan dari Identifikasi masalah diatas Penulis membatasi sesuai dengan yang diinginkan oleh peneliti. Batasan masalah yang saya ambil pada penelitian ini adalah:

1. Ruang lingkup lokasi penelitian ini hanya dilakukan di Rumah Sakit Advent medan
2. Subjek Penelitian dibatasi pada Karyawan Tetap tim medis maupun non medis yang telah mengikuti program pelatihan dan pengembangan
3. Metode pengolahan data hanya berfokus pada pengaruh parsial dan simultan antara variabel independen terhadap dependen menggunakan metode Analisis Linear Berganda melalui SPSS.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang diatas, maka dapat ditarik rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan?
2. Seberapa besar pengaruh pengembangan terhadap kinerja karyawan?
3. Seberapa besar pengaruh pelatihan dan pengembangan secara bersama sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Pelatihan terhadap kinerja karyawan
2. Untuk mengetahui pengaruh pengembangan terhadap kinerja karyawan
3. Untuk mengetahui apakah Pelatihan dan Pengembangan berpengaruh bersama-sama terhadap Kinerja karyawan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman penulis dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai pengaruh pelatihan dan pengembangan terhadap kinerja karyawan di sektor pelayanan kesehatan. Selain itu, penelitian ini menjadi sarana penerapan teori dan metode penelitian yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam kondisi empiris di lapangan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan kajian bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti bidang sumber daya manusia, khususnya terkait pelatihan dan pengembangan, kinerja karyawan, serta kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian ini juga dapat menjadi dasar pengembangan penelitian lanjutan dengan variabel, metode, atau objek yang berbeda.

3. Bagi Rumah Sakit Advent Medan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bersifat praktis dan aplikatif bagi manajemen Rumah Sakit Advent Medan dalam merancang, mengevaluasi, dan meningkatkan program pelatihan dan pengembangan karyawan.

