

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah Penelitian**

Dalam dunia ketenagakerjaan kegiatan pendidikan dan pelatihan merupakan suatu kegiatan yang mutlak dilaksanakan dalam rangka meningkatkan tenaga kerja menjadi lebih bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas yang dibebankan padanya.

Pendidikan dan pelatihan tenaga kerja akan dapat menjadikan pendorong bagi tenaga kerja tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada pasien. Mengingat beban kerja yang ditanggung karyawan semakin berat dan adanya perkembangan ilmu pengetahuan, sehingga tenaga kerja yang dimiliki perusahaan perlu dikembangkan dengan mendidik sesuai pendidikan dan ilmu pengetahuan yang dimilikinya, sehingga mampu memberikan semangat dan kegairahan kerja karyawan tersebut dalam memberikan pelayanan yang memuaskan pasien.

Kurang efektifnya pelaksanaan kerja pada perusahaan mengakibatkan terganggunya aktivitas operasional perusahaan yang akan menurunkan tingkat produktivitas kerja karyawan sedangkan pada perusahaan jasa dapat mengganggu pelayanan yang diberikan, sedangkan pelayanan merupakan suatu hal yang dinilai oleh pasien. Penurunan tingkat produktivitas kerja dalam wujud penurunan

pelayanan terhadap pasien perlu dicari faktor penyebabnya, faktor tersebut salah satunya adalah kurangnya pendidikan dan pelatihan kerja karyawan.

Menyadari akan pentingnya faktor pendidikan dan pelatihan kerja bagi karyawan dalam upaya penyempurnaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam rangka meningkatkan kemampuannya, yang di dalamnya terkait pula kebijaksanaan dalam meningkatkan keterampilan karyawannya.

Pengembangan karyawan dengan melaksanakan pendidikan dan pelatihan kerja dapat diterapkan pada seluruh karyawan dan seluruh macam perusahaan, baik perusahaan industri atau perusahaan jasa, hal tersebut berfungsi sebagai alat untuk mengimbangi kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, dengan harapan karyawan tidak kesulitan dalam menjalankan tugas terutama yang bertugas berhubungan dengan teknologi canggih.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka masalah yang akan dibahas oleh penulis dengan judul : **“Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Pada RSUD Dr. Saiful Anwar Malang”**.

## **B. Identifikasi dan Perumusan Masalah**

Menurut Siswanto (1990:16) “pengembangan merupakan faktor motivasi yang salah satunya perlu diperhatikan secara khusus, dengan

melaksanakan pembinaan terhadap karyawan yang dimiliki perusahaan maka karyawan tersebut akan berkembang daya pikirnya”.

Pendidikan akan meningkatkan pengetahuan karyawan terutama pengetahuan yang berkaitan dengan tugas yang harus dihadapi, sedangkan pelatihan akan merubah sikap dan perilaku seperti yang diharapkan dalam menjalankan tugas sehari-hari.

Oleh karena itu pertumbuhan pengembangan karyawan dan perubahan sikap dan perilaku karyawan akan berdampak positif terhadap peningkatan produktivitas kerja dan hal tersebut akan menguntungkan perusahaan.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis dapat membuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Sejauh mana pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kualitas pelayanan pasien, study pada RSUD Dr. Saiful Anwar Malang.
2. Diantara faktor pendidikan dan pelatihan manakah yang dominan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan pasien.

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kualitas pelayanan pasien.
2. Untuk mengetahui pengaruh yang dominan dari faktor pendidikan dan pelatihan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pasien.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi instansi yang bersangkutan tentang pelaksanaan pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan pelayanan pasien.
2. Sebagai bahan acuan bagi para peneliti lain yang ingin mengembangkan dan melakukan penelitian dengan masalah sejenis.