

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang berkualitas, baik di pelayanan non medis maupun medis. Faktor penting yang sangat menentukan bagi terciptanya pelayanan publik yang berkualitas terletak pada sumber daya manusia, karena sumber daya manusia berperan sebagai penggerak utama dalam mencapai suatu tujuan organisasi.

Pelayanan Kefarmasian menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

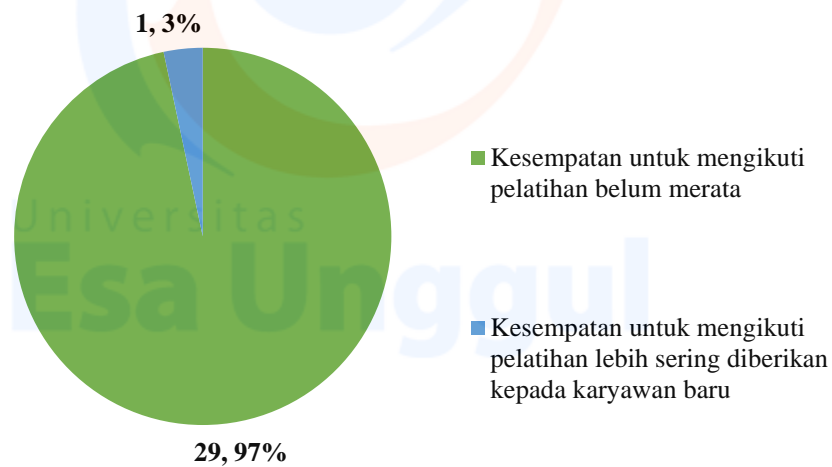
Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme.

RSPAD Gatot Soebroto dalam melaksanakan visi dan misi memiliki tanggung jawab yang besar. RSPAD Gatot Soebroto merupakan rumah sakit militer Tipe A yang terletak di Jl. Dr. Abdul Rachman Saleh, dan berada di bawah Komando Pusat Kesehatan Angkatan Darat. Rumah sakit ini didirikan pemerintah kolonial Belanda pada tahun 1819. Saat ini RSPAD Gatot Soebroto merupakan rumah sakit tingkat satu dan menjadi rujukan tertinggi di jajaran TNI yang memberikan perawatan kesehatan untuk prajurit TNI AD, Pegawai Negeri Sipil serta masyarakat umum.

Sumber daya manusia di Instalasi Farmasi mencapai 178 karyawan per Juli 2019 yang terdiri atas Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) dengan berbagai jenjang pendidikan dan golongan.

Untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan di Instalasi Farmasi, RSPAD Gatot Soebroto melaksanakan pelatihan dalam rangka peningkatan profesionalisme dan keterampilan bagi personel kesehatan sesuai dengan kebutuhan pelayanan kesehatan.

**Gambar 1.1 Hasil Pra-Survey Pelatihan di Instalasi Farmasi RSPAD Gatot Soebroto**



*Sumber : Data diolah (2019)*

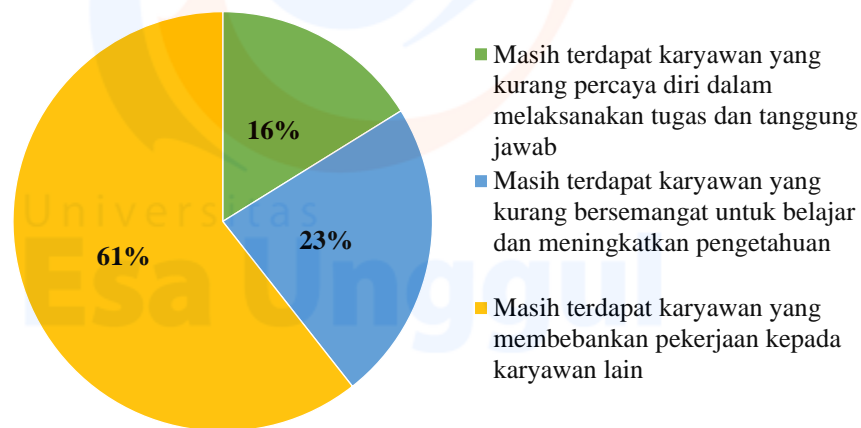
Berdasarkan hasil pra-survey yang dilakukan oleh peneliti terhadap 30 karyawan Instalasi Farmasi RSPAD Gatot Soebroto diperoleh informasi bahwa 29 karyawan beranggapan bahwa kesempatan mengikuti pelatihan belum merata. Masih terdapat karyawan Instalasi Farmasi RSPAD Gatot Soebroto yang belum mendapat kesempatan untuk mengikuti pelatihan. Adapun seorang karyawan Instalasi Farmasi RSPAD Gatot Soebroto memilih bahwa kesempatan untuk mengikuti pelatihan lebih sering diberikan kepada karyawan baru.

Mengingat bahwa pengetahuan di bidang kesehatan selalu berubah dan bertambah mengikuti perkembangan berbagai penyakit baru, maka setiap karyawan memerlukan informasi dan pengetahuan yang harus selalu *ter-upgrade*, baik di bidang Farmasi maupun di bidang medis lainnya, seperti kedokteran dan keperawatan. Karena dalam kegiatan pelayanan kesehatan harus selalu dilakukan kerjasama oleh setiap tenaga kesehatan. Dan juga pengetahuan-pengetahuan lain yang dapat menunjang keberhasilan dan profesionalisme karyawan dalam bekerja.

Disamping aspek pelatihan terdapat pula faktor lain dalam peningkatan kinerja karyawan yaitu kompetensi. Kompetensi merupakan faktor kunci penentu bagi seseorang dalam menghasilkan kinerja yang sangat baik. Kompetensi yang dimiliki setiap karyawan harus mampu mendukung pelaksanaan strategi organisasi. Keberhasilan atas perwujudan visi dan misi organisasi dalam memberikan pelayanan sangat bergantung dari kualitas intelektual dari segenap karyawan yang tercermin pada kompetensi karyawan.

Karyawan yang memiliki kompetensi secara spesifik akan dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efisien dan efektif sesuai dengan kewenangan, peran, fungsi dan jabatan di dalam organisasi.

**Gambar 1.2 Hasil Pra-Survey Kompetensi di Instalasi Farmasi RSPAD Gatot Soebroto**



*Sumber : Data diolah (2019)*

Berdasarkan hasil pra-survey yang dilakukan oleh peneliti terhadap 30 karyawan Instalasi Farmasi RSPAD Gatot Soebroto diperoleh informasi 19 karyawan menyatakan bahwa masih terdapat karyawan yang membebankan pekerjaan kepada karyawan lain karena kurangnya keterampilan yang dimiliki. Adapun 6 karyawan menyatakan bahwa masih terdapat karyawan yang kurang bersemangat untuk belajar dan meningkatkan pengetahuan. Dan 5 karyawan menyatakan bahwa masih terdapat karyawan yang kurang percaya diri dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab.

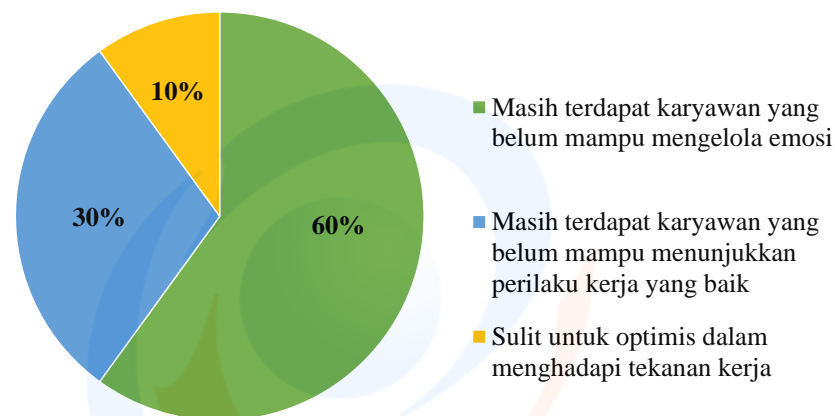
Seperti dalam mengerjakan laporan resep dan penggunaan peralatan kantor, ada beberapa karyawan yang belum menguasai. Kurangnya kesadaran dalam bekerja membuat kinerja karyawan menjadi tidak maksimal dalam mencapai tujuan organisasi.

Selain faktor kompetensi, faktor kecerdasan juga memegang peranan penting dalam pencapaian kinerja terbaik seorang karyawan. Kecerdasan emosional sangat dibutuhkan oleh tenaga kefarmasian, karena pelayanan kefarmasian juga berperan penting di dalam pelayanan rumah sakit. Melalui kecerdasan emosional ini seorang karyawan belajar mengelola perasaannya sehingga dapat mengekspresikannya secara tepat dan efektif.

Karyawan dalam pekerjaannya sehari-hari hampir selalu melibatkan perasaan dan emosi, sehingga karyawan dituntut untuk memiliki kecerdasan emosi yang tinggi. Secara khusus karyawan Instalasi Farmasi RSPAD Gatot Soebroto membutuhkan kecerdasan emosi yang tinggi karena mewakili organisasi untuk berinteraksi dengan banyak orang baik terhadap pasien, keluarga pasien, di dalam maupun di luar organisasi.

Karyawan yang memahami kondisi emosi dirinya sendiri dan kondisi emosi orang lain akan dapat menciptakan hubungan yang baik. Melalui kecerdasan emosional seorang karyawan akan mampu mengontrol dan mengelola stress sehingga dampaknya tidak sampai kepada orang lain. Dengan kecerdasan emosional, seorang karyawan akan mampu berkomunikasi dengan baik dan lancar sehingga bisa menciptakan kondisi kerja yang menyenangkan. Dalam kondisi tertentu, hubungan baik tersebut akan menghasilkan sebuah empati yang akan berdampak pada kerjasama tim dan empati terhadap pasien di dalam pelayanan kefarmasian.

**Gambar 1.3 Hasil Pra-Survey Kecerdasan Emosional di Instalasi Farmasi RSPAD Gatot Soebroto**



*Sumber : Data diolah (2019)*

Berdasarkan hasil pra-survey yang dilakukan oleh peneliti terhadap 30 karyawan Instalasi Farmasi RSPAD Gatot Soebroto diperoleh informasi 18 karyawan menyatakan bahwa masih terdapat karyawan yang belum mampu mengelola emosi sehingga dapat berpengaruh terhadap kerjasama tim. Adapun 9 karyawan menyatakan bahwa masih terdapat karyawan yang belum mampu menunjukkan perilaku kerja yang baik terutama saat menghadapi situasi dan permasalahan yang sulit. Dan 3 karyawan memiliki kesulitan untuk optimis dalam menghadapi tekanan kerja, yakni tekanan internal (tekanan dari rekan kerja dan atasan) maupun tekanan eksternal (tekanan dari pasien dan keluarganya).

Keberadaan karyawan memiliki peran penting bagi kelancaran penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Pelatihan, kompetensi dan kecerdasan emosional diharapkan mampu mengkoordinasi dan memberi arah kepada individu untuk mencapai tujuan serta mendorong dan menggugah semangat kerja, sehingga kinerja karyawan kefarmasian dapat meningkat.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti bermaksud mengadakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pelatihan, Kompetensi, dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan di Instalasi Farmasi RSPAD Gatot Soebroto”**.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Masih terdapat karyawan yang belum mengikuti pelatihan sehingga karyawan kurang mampu bekerja secara optimal.
2. Masih terdapat karyawan yang kurang dapat memaksimalkan kompetensi yang dimilikinya yakni membebankan pekerjaan kepada karyawan lain karena kurangnya keterampilan yang dimiliki, kurang bersemangat untuk belajar dan meningkatkan pengetahuan, dan kurang percaya diri dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab. Sehingga membuat kinerja karyawan menjadi tidak maksimal dalam mencapai tujuan organisasi.
3. Masih terdapat karyawan yang belum mampu mengelola kecerdasan emosionalnya dengan baik terutama saat menghadapi situasi dan permasalahan yang sulit sehingga kerjasama tim menjadi kurang terjaga dengan baik dan berdampak kepada terhambatnya pelayanan kepada pasien.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas untuk mengkaji fokus masalah maka perlu adanya pembatasan permasalahan yang jelas. Oleh karena itu dalam penelitian ini penulis membatasi pada:

1. Ruang lingkup masalah mengenai pelatihan, kompetensi, dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.
2. Tempat dan lokasi penelitian ini dilakukan pada Instalasi Farmasi RSPAD Gatot Soebroto.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Dari uraian dalam latar belakang di atas maka dapat dijadikan dasar untuk menyusun perumusan masalah dari kegiatan penelitian ini. Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini dapat ditetapkan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan di Instalasi Farmasi RSPAD Gatot Soebroto?
2. Apakah terdapat pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan di Instalasi Farmasi RSPAD Gatot Soebroto?
3. Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di karyawan Instalasi Farmasi RSPAD Gatot Soebroto?

4. Apakah pelatihan, kompetensi, dan kecerdasan emosional berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan di Instalasi Farmasi RSPAD Gatot Soebroto?
5. Apakah faktor kecerdasan emosional merupakan faktor yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan di Instalasi Farmasi RSPAD Gatot Soebroto?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, maka tujuan dari penelitian :

1. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap terhadap kinerja karyawan di Instalasi Farmasi RSPAD Gatot Soebroto
2. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan di Instalasi Farmasi RSPAD Gatot Soebroto
3. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di Instalasi Farmasi RSPAD Gatot Soebroto
4. Untuk mengetahui pelatihan, kompetensi, dan kecerdasan emosional berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan di Instalasi Farmasi RSPAD Gatot Soebroto
5. Untuk mengetahui faktor yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan di Instalasi Farmasi RSPAD Gatot Soebroto.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, antara lain :

1. Bagi Perusahaan  
Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan memperhatikan pelatihan, kompetensi, dan kecerdasan emosional, sehingga tercipta pelayanan kesehatan yang berkualitas.
2. Bagi Penulis  
Melalui penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dan pengalaman dari penulis, baik secara teori maupun praktek.
3. Bagi Pembaca  
Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan tambahan wawasan dan pengetahuan yang berguna sebagai bahan referensi karena dilihat dari keadaan yang terjadi secara nyata di lapangan.