

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan organisasi. Sebagai kunci pokok, sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan organisasi. Tuntutan organisasi untuk memperoleh, mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas semakin mendesak sesuai dengan dinamika lingkungan yang selalu berubah.

Hal ini didukung dari pendapat Suwatno (2011:16) bahwa sumberdaya manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap organisasi, karena sumber daya manusia merupakan perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Oleh karena itu, setiap organisasi dituntut untuk menggunakan sumber daya manusia yang professional di bidang pekerjaan yang ditangani.

Dalam era persaingan global yang semakin ketat, organisasi dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai bentuk komitmen terhadap kepuasan pelanggan. Salah satu faktor penentu keberhasilan pelayanan adalah kualitas sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki oleh organisasi. SDM yang kompeten, profesional, dan memiliki motivasi kerja tinggi akan memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan organisasi, terutama dalam memberikan pelayanan yang prima.

Pada organisasi pemerintahan terutama di bidang Kesehatan yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Arjawinangun, kualitas pelayanan masih menjadi perhatian utama, terutama dalam memenuhi ekspektasi pasien. Beberapa keluhan seperti keterlambatan pelayanan, kurangnya responsivitas petugas, atau rendahnya empati terhadap pasien menunjukkan adanya tantangan dalam manajemen Sumber Daya Manusia yang belum optimal terutama terhadap pegawai non medis. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang mendalam mengenai seberapa besar pengaruh pengembangan sumber daya manusia non medis terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang signifikan antara pengembangan sumber daya manusia dan kualitas pelayanan di RSUD Arjawinangun, serta memberikan rekomendasi strategis dalam peningkatan kinerja organisasi.

Pengembangan dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya Pendidikan dan Pelatihan (Diklat), mengikutsertakan pegawai non medis tugas belajar untuk pendidikan formal, dan kegiatan lainnya. Banyaknya peserta diklat yang tidak disesuaikan dengan rencana pengembangan karir mengakibatkan peserta diklat setelah kembali tidak memperoleh promosi maupun pengembangan sesuai potensinya. Hal ini menimbulkan kekecewaan bagi para pegawai non medis. Kecenderungan yang terjadi dalam organisasi pemerintah bahwa adanya pegawai non medis yang tidak punya beban kerja dan malah menimbulkan masalah dalam lingkungan Rumah sakit, misalnya kurang aktif dalam melakukan pekerjaannya, maka untuk memberikan jalan keluarnya pegawai tersebut didiklatkan.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka penulis tertarik

untuk mengadakan penelitian dengan judul “**PENGARUH PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA NON MEDIS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RSUD ARJAWINANGUN**”

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat beberapa masalah yang terjadi di RSUD Arjawinangun yaitu :

1. Sumber Daya Manusia Non Medis yang kurang profesional
2. Peningkatan sumber daya manusia yang tidak konsisten
3. Dampak Jangka panjang terhadap kualitas pelayanan terhadap pasien
4. Penurunan dalam kualitas pelayanan

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Pengembangan Sumber Daya Manusia Non Medis di RSUD Arjawinangun?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan di RSUD Arjawinangun ?
3. Bagaimana pengaruh Pengembangan sumber daya manusia Non Medis terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Arjawinangun ?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Pengembangan Sumber Daya Manusia Non Medis di RSUD Arjawinangun.
2. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan di RSUD Arjawinangun

3. Untuk mengetahui pengaruh Pengembangan sumber daya manusia Non Medis terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Arjawinangun.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi semua pihak diantaranya :

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan dan pemahaman tentang pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Non Medis terhadap Kualitas Pelayanan dalam lingkungan kerja yang dinamis, khususnya di industri Kesehatan

2. Bagi Perusahaan

Menjadi referensi bagi manajemen dalam Pengembangan Sumber daya Manusia Non Medis terhadap Kualitas pelayanan sehingga dapat ditentukan kebijakan yang tepat dalam pemberdayaan sumber daya manusia non medis.

3. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini dapat dijadikan perbandingan variabel-variabel sama pada penelitian yang lain. Dan juga sebagai informasi bagi peneliti yang berminat mengembangkan penelitian yang digunakan sebagai referensi.

## **1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1.6.1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Arjawinangun Indramayu Kabupaten Cirebon, Jalan By Pass Palimanan Jakarta KM. 2 No. 1, Kebonturi, Kec. Arjawinangun, Kabupaten Cirebon, Jawa Barat 45162.

### 1.6.2. Waktu penelitian

Kegiatan	Bulan																															
	Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Pengajuan Judul				■	■																											
Penyusunan Proposal					■	■	■	■	■	■	■	■	■																			
Sidang Proposal													■																			
Bimbingan																					■	■	■	■								
Revisi																					■	■	■	■								
Penyusunan Skripsi													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
Sidang Skripsi																									■	■						