

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan adalah suatu bidang strategis yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas bangsa, penguatan rumah sakit dan puskesmas menjadi kunci sukses jaminan kesehatan semesta (Suaedi, 2017). Menurut Silviana dan Darmawan (2017) “ pelayanan kesehatan merupakan setiap upaya yang dilakukan sendiri atau bersama - sama dalam suatu perhimpunan atau organisasi yang memiliki tujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan orang banyak (perseorangan, kelompok dan masyarakat) ”. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut pelayanan kesehatan terdiri dari upaya memelihara, mencegah dan mengobati merupakan salah satu bidang kesehatan yang dapat meningkatkan kualitas hidup orang banyak, dan kuncinya ada pada penguatan pelayanan kesehatan itu sendiri dalam hal ini rumah sakit dan puskesmas yang terdapat pada lingkungan masyarakat. Penjelasan tersebut memberi pemahaman jika seseorang memiliki kesehatan yang baik maka orang tersebut memiliki hidup yang berkualitas dapat berperilaku kreatif, produktif dan memiliki inisiatif. Saat ini masyarakat sudah semakin peduli dengan kesehatannya oleh karena itu semakin tinggi pula tuntutan masyarakat kepada mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak pengelola pelayanan kesehatan (Hadjam, 2001). Sebagai masyarakat yang peduli dengan kesehatannya kapanpun selalu menuntut pelayanan kesehatan yang berkualitas dan prima, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien atau penerima layanan kesehatan tersebut (Rensi, 2019).

Rensi (2019) juga berpendapat bahwa “ terdapat unsur penting dalam meningkatkan pelayanan kesehatan yaitu tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa pelayanan yang dimana hal tersebut termasuk ke dalam pelayanan prima ”. Pelayanan prima atau dalam bahasa Inggrisnya yaitu *Service Excellent* merupakan upaya atau tindakan yang dilakukan oleh suatu perusahaan atau organisasi untuk memaksimalkan pelayanan yang diberikan, tujuannya yaitu agar masyarakat maupun pelanggan memperoleh kepuasan dari pelayanan yang diberikan (Permatasari, 2018). Tueno (2014) juga berpendapat pelayanan prima adalah “ pelayanan yang memiliki ciri - ciri baik, memuaskan, mudah, cepat, tanpa ada hambatan, tanpa diskriminasi, jujur dan transparan ”. Pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan salah satunya yaitu rumah sakit, rumah sakit merupakan salah satu jenis badan usaha yang aktivitasnya bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan, dimana fungsinya

adalah melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan (Ali Sodik e al, 2017). Pada rumah sakit pelayanan prima langsung diberikan kepada pasien berdasarkan standar kualitas untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien memperoleh kepuasan yang hasilnya pasien merasa percaya dan akan kembali berobat ke rumah sakit tempat dimana dia dirawat (Hadjam, 2001). Pelayanan prima sangat penting dibutuhkan tidak hanya untuk pasien saja melainkan keluarga pasien juga dibutuhkan, pelayanan prima sangat membantu mempercepat kesembuhan pasien karena pelayanan prima membawa pengaruh positif baik itu kepuasan dan kepercayaan pasien (Usman et al., 2021). Menurut Hadjam (2001) “ pelayanan prima di rumah sakit tidak hanya dijalankan oleh satu profesi tenaga medis saja, melainkan melibatkan seluruh karyawan mulai dari manajer puncak sampai dengan ke pekarya ”. Harapan masyarakat terhadap pelayanan prima sangat tinggi, masyarakat berharap dapat terus ditingkatkan, semakin baik, semakin cepat, semakin baru, semakin murah, dan semakin mudah.

Berkembangnya teknologi kesehatan sangat mendukung pelayanan prima yang mana mampu memberikan kecepatan, ketepatan hasil dan kenyamanan fasilitas yang diberikan layanan kesehatan, faktor yang menyebabkan berkembangnya teknologi kesehatan yaitu karena adanya tantangan dan perubahan yang berasal dari luar yang melibatkan hampir semua bidang ilmu pengetahuan dan alat - alat kesehatan mulai dari yang sederhana (thermometer, stetoskop) sampai dengan yang sangat kompleks (CT Scan, MRI) (Sudiharto, 2009). Proses perkembangan yang cepat dalam teknologi kesehatan memberikan peluang dan tantangan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi dan efisien, oleh karena itu agar dapat mengendalikan kesalahan medis (*medical error*) teknologi harus selalu dipelajari baik itu dalam keterampilan maupun sebagai ilmu pengetahuan terapan (Sudiharto, 2009).

Permasalahan sumber daya manusia atau karyawan umumnya yang sering terjadi yaitu adanya kesenjangan atau ketidaksesuaian antara kemampuan karyawan yang di miliki dengan kemampuan karyawan yang di kehendaki oleh perusahaan, seperti yang terjadi pada penelitian (Fibriany, 2017) dan (Subroto, 2018), kemudian adanya ketidaksesuaian antara tingkat kemampuan yang di miliki oleh para karyawan dengan perkembangan kebutuhan dan dinamika permasalahan yang dihadapi dalam dunia kerja yang semakin kompetitif (Turere, 2013). Begitu juga yang penulis temui di Rumah Sakit Mitra Keluarga Kelapa Gading, Rumah Sakit Mitra Keluarga Kemayoran dan Rumah Sakit Mitra Keluarga Kalideres berdasarkan hasil pengamatan uji kompetensi yang dilakukan tiap tahunnya pada tabel 1.1, 1.2, 1.3, dan 1.4 terdapat kesenjangan antara keterampilan karyawan Radiologi

(Radiografer) dengan jenjang karir atau lama masa kerjanya, karyawan yang memiliki masa kerja sudah cukup lama namun keterampilannya masih kurang atau tidak sesuai dengan jenjang karir atau level kompetensinya.

Tabel 1.1 Hasil Uji Kompetensi Radiografer RS Mitra Keluarga Kelapa Gading

No	Nama	Masa Kerja	Level Kompetensi Seharusnya	Hasil Pencapaian Kompetensi
1	Radiografer 1	10 Tahun	Advance	Madya
2	Radiografer 2	6 Tahun	Advance	Senior
3	Radiografer 3	6 Tahun	Advance	Madya
4	Radiografer 4	5 Tahun	Advance	Madya
5	Radiografer 5	2 Tahun	Madya	Junior

Tabel 1.2 Masa Kerja Dengan Jenjang Karier Radiologi RS Mitra Kelapa Gading

Masa Kerja	Jenjang Karir
4-6 Bulan	First Graduate
1 Tahun	Junior
1-2 Tahun	Madya
2-4 Tahun	Senior
4-6 Tahun	Advance

Tabel 1.3 Hasil Uji Kompetensi Radiografer RS Mitra Keluarga Kemayoran

No	Nama	Masa Kerja	Level Kompetensi Seharusnya	Hasil Pencapaian Kompetensi
1	Radiografer 1	20 Tahun	Advance	Senior
2	Radiografer 2	5 Tahun	Advance	Senior
3	Radiografer 3	4 Tahun	Advance	Madya
4	Radiografer 4	3 Tahun	Advance	Madya
5	Radiografer 5	2,5 Tahun	Madya	Junior

Tabel 1.4 Hasil Uji Kompetensi Radiografer RS Mitra Keluarga Kalideres

No	Nama	Masa Kerja	Level Kompetensi Seharusnya	Hasil Pencapaian Kompetensi
1	Radiografer 1	23 Tahun	Advance	Senior
2	Radiografer 2	5 Tahun	Senior	Madya
3	Radiografer 3	8 Tahun	Advance	Senior

Penjelasan dari tabel 1.5, 1.6, 1.7, dan 1.8 bahwa karyawan Radiologi (Radiografer) yang pencapaian kompetensinya tidak sesuai dengan level kompetensi yang seharusnya karyawan (Radiografer) tersebut banyak yang tidak lulus dalam uji kompetensi kenaikan level, sehingga untuk tahun selanjutnya level kompetensinya tetap tidak ada kenaikan dari tahun sebelumnya. Permasalahan sumber daya manusia atau karyawan yang terdapat pada penelitian sebelumnya maupun dari permasalahan yang di jumpai oleh penulis jika terus – menerus dibiarkan akan mengganggu produktivitas maupun kinerja dari perusahaan tersebut. Solusi untuk mengatasi kesenjangan yang sering terjadi pada karyawan adalah dengan melakukan pelatihan, seperti hasil dari penelitian (Fibriany, 2017) untuk meningkatkan produktivitas perusahaan salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan melakukan pelatihan kepada karyawannya, lalu pada penelitian (Subroto, 2018) terdapat pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan, kemudian pada penelitian (Turere, 2013) pendidikan dan pelatihan mempunyai kontribusi yang cukup besar terhadap kinerja karyawan. Artinya dari beberapa literasi penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan dan kinerja karyawan adalah dengan melakukan pelatihan dimana karyawan itu berada. Namun apakah setiap pelatihan yang dilakukan akan mampu memberikan kontribusi yang besar terhadap meningkatnya kinerja karyawan. Berdasarkan saran dari penelitian Bintoro dan Sunaryo (2016) bahwa “ agar pelatihan efektif dan efisien perlu adanya perencanaan dalam menentukan metode pelatihan, gunakan metode pelatihan yang singkat dan berkualitas agar lebih efektif dan efisien bagi peserta ”. Permasalahan sumber daya manusia atau karyawan tidak hanya berhenti disitu saja, pelatihan yang menjadi solusi dalam meningkatkan kemampuan, keterampilan dan kinerja karyawan yang dilakukan belum tentu membuahkan hasil yang sesuai dengan harapan perusahaan, seperti pada penelitian (Mohammad et al., 2016) pelatihan PLC (Program Logic Controler) yang telah dilakukan kepada karyawan tidak membuahkan hasil yang baik disebabkan model pelatihan yang diberikan adalah model pelatihan sistem paket dimana materinya tidak sesuai dengan materi yang diharapkan, model pelatihannya tidak membangunkan motivasi peserta didiknya dan terkesan menggurui, sehingga pada penelitian ini model pelatihan dikembangkan dengan menambahkan buku panduan pelatihan, *jobsheet* berisi materi pemograman PLC, dan alat bantu aplikasi simulasi PLC, dan hasil yang diperoleh cukup baik. Kemudian pada penelitian (Susatya, 2013) pelatihan yang dilakukan untuk meningkatkan kompetensi guru SMK kelompok seni dan budaya yang telah dilakukan tidak membuahkan hasil yang baik disebabkan kompetensi diklat tidak sesuai dengan kebutuhan guru dan sekolah, model pelatihan sistem paket terkesan

menggurui sehingga guru senior yang memiliki kemampuan lebih merasa malas untuk mengikuti, sehingga pada penelitian ini model pelatihan dikembangkan harus dapat memicu semangat belajar dan kreatifitas para guru, hasilnya yaitu sebuah model pelatihan *open design* yaitu peserta didik diberikan kebebasan dalam imajinasinya dalam bentuk desain sesuai kompetensi yang dipelajari dan di realisasikan dalam bentuk produk. Selanjutnya pada penelitian (Yuliandra & Fahrizqi, 2019) pelatihan yang dilakukan untuk meningkatkan kemampuan *jump shoot* pada atlet basket yang telah dilakukan tidak membuahkan hasil yang baik disebabkan kemampuan para pelatih yang minim sehingga dalam memberikan pelatihan yang berkualitas sangatlah kurang, oleh karena itu pada penelitian ini model pelatihan dikembangkan harus dapat mengajarkan peserta didik teknik *jump shoot*, hasilnya yaitu sebuah model pelatihan *shooting* bola basket. Selanjutnya pada penelitian (Fidhyallah et al., 2022) pelatihan yang dilakukan untuk meningkatkan kemampuan keterampilan guru SMK bidang multimedia yang telah dilakukan tidak membuahkan hasil yang baik disebabkan lebih menekankan penguasaan *hard skill* saja, sehingga siswa SMK mengalami dampaknya sulit mendapatkan pekerjaan karena kemampuan yang dimilikinya hanya kemampuan *hard skill* saja yang merupakan hasil dari belajar oleh guru tersebut, oleh karena itu pada penelitian ini model pelatihan dikembangkan menjadi model pelatihan *soft skill*, dan hasilnya siswa SMK tidak hanya memiliki kemampuan *hard skill* saja tetapi memiliki keterampilan *soft skill* berfikir kreatif sebagai bekal saat PKL atau ketika sudah lulus terjun di dunia industri. Kemudian saat mengamati instalasi Radiologi Rumah Sakit Mitra Keluarga Kelapa Gading penulis juga menemukan adanya model pelatihan yang tidak baik yang menyebabkan adanya permasalahan karyawan (Radiografer) pada unit Radiologi tersebut yaitu kurangnya keterampilan dalam menggunakan alat CT Scan, yang mana model pelatihannya tidak tersusun terencana, tidak ada modul ajarnya dan tidak ada evaluasinya sehingga pelatihannya terkesan seadanya dan tidak terarah, oleh karena itu dalam pengembangannya penulis akan membuat suatu model pelatihan penggunaan alat CT Scan yang bernama model pelatihan Kyazeka yang berisi atau terdapat panduan perencanaan pelatihan, modul ajar dan evaluasi pelatihan penggunaan alat CT Scan untuk menjadikan Radiografer terampil menggunakan alat CT Scan.

## **1.2 Pembatasan Penelitian**

Penelitian ini hanya membahas model pelatihan penggunaan alat CT Scan saja. Adapun kompetensi tenaga medis yang akan dibahas yaitu kompetensi tenaga medis Radiografer yang ada di Radiologi Rumah Sakit Mitra Keluarga Kelapa Gading saja.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui :

1. Bagaimana mengembangkan model pelatihan alat CT Scan untuk meningkatkan kompetensi Radiografer di Rumah Sakit Mitra Keluarga Kelapa Gading ?
2. Apakah layak hasil pengembangan model pelatihan CT Scan untuk meningkatkan kompetensi Radiografer di Rumah Sakit Mitra Keluarga Kelapa Gading ?
3. Apakah ada peningkatan kemampuan menggunakan alat CT Scan untuk Radiografer Rumah Sakit Mitra Keluarga Kelapa Gading dari hasil pengembangan model pelatihan CT Scan?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk :

1. Mengetahui bagaimana mengembangkan model pelatihan alat CT Scan untuk meningkatkan kompetensi Radiografer di Rumah Sakit Mitra Keluarga Kelapa Gading.
2. Mengetahui apakah layak pengembangan model pelatihan alat CT Scan untuk meningkatkan kompetensi Radiografer di Rumah Sakit Mitra Keluarga Kelapa Gading.
3. Mengetahui apakah ada peningkatan kemampuan menggunakan alat CT Scan untuk Radiografer Rumah Sakit Mitra Keluarga Kelapa Gading dari hasil pengembangan model pelatihan CT Scan?

## 1.5 State of The Art

Tabel 1.5 Tabel *State of The Art*

Tahun	Nama Penulis	Judul Penelitian	Bidang	Model Pelatihan Sebelumnya	Model Pelatihan Yang Di Kembangkan
2016	Mohammad et al	Pengembangan Model Pelatihan Plc Berbasis Kompetensi Pada Karyawan Pt Bukaka Teknik Utama Jakarta the Development of Plc Training Model Based of Competence for the Employee At Pt Bukaka Teknik Utama Jakarta	Elektronika	Model pelatihan sistem paket dimana materinya tidak sesuai dengan materi yang diharapkan, model pelatihannya tidak membangunkan motivasi peserta didiknya dan terkesan menggurui	Dengan menambahkan buku panduan pelatihan, <i>jobsheet</i> berisi materi pemrograman PLC, dan alat bantu aplikasi simulasi PLC
2013	Susatya	Pengembangan Model Pelatihan Guru Sekolah Menengah Kejuruan Kelompok Seni dan Budaya	Pendidikan	Model pelatihan sistem paket terkesan menggurui sehingga guru senior yang memiliki kemampuan lebih merasa malas untuk mengikuti	Model pelatihan <i>open design</i> yaitu peserta didik diberikan kebebasan dalam imajinasinya dalam bentuk desain sesuai kompetensi yang dipelajari dan di realisasikan dalam bentuk produk
2019	Yulindra & Fahrizqi	Pengembangan Model Latihan <i>Jump Shoot</i> Bola Basket	Olah Raga	Kemampuan para pelatih yang minim sehingga dalam memberikan pelatihan yang berkualitas sangatlah kurang	Sebuah model pelatihan <i>shooting</i> bola basket harus dapat mengajarkan peserta didik teknik <i>jump shoot</i>
2022	Fidhyallah et al	Pengembangan Model Desain Pelatihan Keterampilan Guru Dalam Mengembangkan <i>Soft Skill</i> Peserta Didik SMK Bidang Keahlian Multimedia	Pendidikan	Model pelatihan menekankan penguasaan <i>hard skill</i> saja, sehingga siswa SMK mengalami dampaknya sulit mendapatkan pekerjaan karena kemampuan yang dimilikinya hanya kemampuan <i>hard skill</i> saja	Model pelatihan <i>soft skill</i> , dan hasilnya siswa SMK tidak hanya memiliki kemampuan <i>hard skill</i> saja tetapi memiliki keterampilan <i>soft skill</i> berfikir kreatif sebagai bekal saat PKL atau ketika sudah lulus terjun di dunia industri
2023	Penulis	Pengembangan Model Pelatihan Penggunaan Alat CT SCAN Untuk Meningkatkan Kompetensi Radiografer Rumah Sakit Mitra Keluarga Kelapa Gading	Kesehatan	Model pelatihannya tidak tersusun terencana, tidak ada modul ajarnya dan tidak ada evaluasinya sehingga pelatihannya terkesan seadanya dan tidak terarah	Membuat suatu model pelatihan penggunaan alat CT Scan yang bernama model pelatihan <i>kyazeka</i> yang berisi panduan perencanaan pelatihan, modul ajar dan evaluasi pelatihan penggunaan alat CT Scan untuk menjadikan Radiografer terampil menggunakan alat CT Scan.

Penjelasan dari tabel 1.9 Tabel *State of The Art* yaitu menjelaskan posisi penelitian yang penulis akan lakukan yaitu berada pada bidang kesehatan, pengembangan model pelatihan yang akan dikembangkan adalah model pelatihan penggunaan alat CT Scan yang merupakan alat penunjang medis yang digunakan untuk mendiagnosa penyakit atau kelainan yang ada di dalam tubuh manusia. Dibandingkan dari penelitian sebelumnya kebaruan yang didapat yaitu pengembangan model pelatihan yang akan penulis lakukan yaitu mendalami penggunaan alat kesehatan, responden dan pesertadidik merupakan orang – orang yang berkecimpung di lingkungan kesehatan atau rumah sakit.

## 1.6 Road Map Penelitian

Peta Jalan penelitian diilustrasikan melalui tabel *Road Map* penelitian dibawah ini :

Tabel 1.6 *Road Map* Penelitian

Komponen	2021	2023
Judul Publikasi	<p><b>1. Pengembangan Model Pelatihan Plc Berbasis Kompetensi Pada Karyawan Pt Bukaka Teknik Utama Jakarta the Development of Plc Training Model Based of Competence for the Employee At Pt Bukaka Teknik Utama Jakarta</b> Penulis : Mohammad et al</p> <p><b>2. Pengembangan Model Pelatihan Guru Sekolah Menengah Kejuruan Kelompok Seni dan Budaya</b> Penulis : Susatya</p> <p><b>3. Pengembangan Model Latihan Jump Shoot Bola Basket</b> Penulis : Yuliandra &amp; Fahrizqi</p> <p><b>4. Pengembangan Model Desain Pelatihan Keterampilan Guru Dalam Mengembangkan Soft Skill Peserta Didik SMK Bidang Keahlian Multimedia</b> Penulis : Fidhyallah et al</p>	<p><b>Pengembangan Model Pelatihan Penggunaan Alat CT Scan Untuk Meningkatkan Kompetensi Radiografer di Rumah Sakit Mitra Keluarga Kelapa Gading</b></p> <p>Pada tahun ini akan dilakukan pengembangan model pelatihan alat CT Scan dengan membuat produk model pelatihan alat CT Scan, kemudian hasil produk di uji kelayakan dan peningkatan kemampuan pesertadidik.</p>

Komponen	2021	2023
Hasil Penelitian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Model pelatihan yang terdapat buku panduan pelatihan, jobsheet berisi materi pemograman PLC, dan alat bantu aplikasi simulasi PLC.</li> <li>2. Model pelatihan open design yaitu peserta didik diberikan kebebasan dalam imajinasinya dalam bentuk desain sesuai kompetensi yang dipelajari dan di realisasikan dalam bentuk produk.</li> <li>3. Sebuah model pelatihan shooting bola basket harus dapat mengajarkan peserta didik teknik jump shoot.</li> <li>4. Model pelatihan soft skill, dan hasilnya siswa SMK tidak hanya memiliki kemampuan hard skill saja tetapi memiliki keterampilan soft skill berfikir kreatif sebagai bekal saat PKL atau ketika sudah lulus terjun di dunia industri</li> </ol>	<p>Produk model pelatihan Kyazeka, menjadi Radiografer terampil CT Scan dengan hasil uji kelayakan ; ahli materi 86,7 %, ahli pendidikan dan pelatihan 98,2% dan ahli pengembangan kurikulum 100%. Hasil peningkatan kemampuan menggunakan alat CT Scan : 70% untuk Radiografer RS Mitra Keluarga Kelapa Gading, 85 % untuk Radiografer RS Mitra Keluarga Kemayoran, untuk penggabungan kedua Rs yaitu 79 %</p>