

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan jasa yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasiennya. Pelayanan jasa merupakan upaya rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak setiap pasien yang menggantungkan kesehatannya pada rumah sakit pilihannya.

Menurut Sudjarwanto (2016) rumah sakit merupakan salah satu organisasi pelayanan jasa yang memiliki keragaman sumber daya manusia dari berbagai disiplin ilmu Medis dan Non Medis. Rumah sakit juga dikenal sebagai organisasi yang padat modal, padat sumber daya manusia padat teknologi dan ilmu pengetahuan serta padat regulasi.

Menurut *Governace* (2017) pada hakikatnya rumah sakit merupakan pemenuhan kebutuhan dan harapan pasien akan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien memandang hanya rumah sakit yang berkualitas dalam memberikan pelayanan medis sesuai kebutuhan dan harapan kesembuhan penyakit maupun pemulihan kesehatan yang akan dipilih atau dikunjungi. Pasien mengharapkan pelayanan yang berkualitas, yakni pelayanan yang siap, cepat, tanggap, nyaman dan profesional dalam pelayanannya.

Keberhasilan suatu instansi tidak hanya ditentukan oleh modal dan fasilitas yang dimiliki, tetapi juga tersedianya sumber daya manusia yang handal. Setiap instansi

membutuhkan sumber daya manusia yang sehat jasmani maupun rohani, memiliki mental yang baik, disiplin, semangat, kemampuan serta keahlian yang sesuai dengan tantangan dan kebutuhan dunia kerja (Rasid dkk., 2018).

Menurut Noerchoidah dkk., (2020) kecepatan perubahan dan kemajuan teknologi yang diaplikasikan di industri menuntut adanya SDM yang memiliki kemampuan beradaptasi dan daya saing yang fleksibel. Tingkat persaingan sumber daya manusia (SDM) terus meningkat seiring dengan peningkatan pemanfaatan ilmu pengetahuan dan teknologi baru pada berbagai bidang dunia usaha, serta kebutuhan tingkat profesionalisme (*knowledge, hard skills, soft skills*) yang semakin tinggi.

Sumber daya manusia adalah asset penting bagi suatu instansi, karena merupakan subjek untuk mencapai tujuan sebuah instansi yang menjalankan atau sebagai pelaku aktif berbagai aktivitas dalam organisasi tersebut. Keberhasilan sebuah instansi dipengaruhi oleh kinerja sumber daya manusia yang ada di dalamnya.

Menurut Sudjarwanto (2016) untuk mendukung kompleksitas tersebut maka diperlukan adanya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit yang terkait dengan mutu SDM yakni pelatihan dan pengembangan baik *soft skill* maupun *hard skill*. *Soft skill* memainkan peran penting dalam menentukan keberhasilan suatu proyek atau kinerja, dan mereka diperlukan untuk keberhasilan suatu instansi.

Dengan dilakukannya kegiatan pelatihan dan pengembangan secara periodik maka dapat meningkatkan kualitas dari sumber daya rumah sakit. Menurut Indriyani dkk., (2022) sumber daya manusia harus dibina untuk meningkatkan kemampuannya. Kemampuan seseorang tidak

hanya tentang pengetahuan saja, tetapi sikap dan perilaku harus terpadu.

Menurut Kadek (2014), salah satu penyebab turunnya kinerja pegawai dalam suatu instansi/organisasi, dikarenakan adanya ketidak sesuaian antara tingkat kemampuan yang dimiliki oleh para pegawai, dengan perkembangan kebutuhan dan dinamika permasalahan yang dihadapi oleh dunia kerja yang semakin kompetitif. Menurut Noerchoidah dkk., (2023) oleh karena itu, pengelolaan dengan cara melakukan pelatihan pada pegawai agar dapat bersaing dalam kebutuhan dunia kerja saat ini sehingga kesuksesan organisasi bisa tercapai. Kinerja pegawai harus dikelola terutama untuk mencapai produktivitas dan efektivitas dalam rangka merancang bangun kesuksesan, baik secara individu maupun organisasi.

Sebenarnya terdapat hubungan yang sangat erat antara kinerja perorangan dengan kinerja instansi. Dengan perkataan lain bila kinerja perorangan/pegawai baik maka kemungkinan besar kinerja instansi akan baik pula. Menurut Ningrum dkk. (2021) kinerja adalah hasil dan atau perilaku yang telah diperoleh setelah pegawai menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu waktu tertentu. Kinerja juga dapat diukur dari kemampuan yang dimiliki pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik dan bertanggung jawab.

Menurut Nisak dkk. (2021) kinerja pegawai akan baik bila dia mempunyai keahlian (*skill*) yang tinggi, bersedia bekerja karena di gaji atau diberi upah sesuai dengan perjanjian dan mempunyai harapan untuk masa depan yang lebih baik.

Dalam dunia kerja, *hard skill* dan *soft skill* sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Keduanya sangat

penting dan saling melengkapi satu sama lain. Ada anggapan yang menyatakan bahwa *hard skill* lebih penting daripada *soft skill*. Itu tidak serta merta salah, mengingat dengan adanya *hard skill* bisa diketahui apa yang harus dikerjakan dari awal sampai dengan selesai sesuai dengan bidang yang kita geluti. Rasid dkk., (2018).

Hard skill merupakan penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi, dan keterampilan teknis yang berhubungan dengan bidang ilmunya. *Hard skill* merupakan keterampilan teknis yang melekat atau dibutuhkan untuk profesi tertentu, contoh: insinyur mekanik membutuhkan keterampilan bekerja dengan permesinan, programmer harus menguasai teknik pemrograman dengan bahasa tertentu (Kadek, 2014).

Menurut Djamaris (2013), *soft skill* sebagai kemampuan seseorang untuk memotivasi diri dan menggunakan inisiatifnya, mempunyai pemahaman tentang apa yang dibutuhkan untuk dilakukan dan dapat dilakukan dengan baik, berguna untuk mengatasi persoalan kecil yang muncul secara tiba-tiba dan terus dapat bertahan apabila problem tersebut belum terselesaikan. Meskipun *soft skill* merupakan karakter yang melekat pada diri seseorang dan butuh kerja keras untuk mengubahnya namun *soft skill* bukan sesuatu yang stagnan, kemampuan ini dapat dioptimalkan dengan pelatihan dan diasah dengan pengalaman kerja.

Menurut Kadek (2014), *hard skill* (keahlian teknis dan akademis) memang penting dalam sebuah pekerjaan. Namun jika tidak ditunjang dengan *soft skill* yang bagus, tak heran setelah puluhan tahun bekerja, prestasi seseorang tidak ada peningkatannya. Sangat berbeda dengan mereka yang mempunyai *soft skill* bagus, prestasinya sedikit demi sedikit akan terus menanjak mencapai tingkat yang lebih tinggi.

Melihat pentingnya *soft skill* tentu menjadi sangat perlu mengetahui realita tentang perkembangan *soft skill* yang dibutuhkan dalam dunia kerja.

Soft skill dan *hard skill* adalah susunan yang komplementer. *Hard skill* adalah infrastrukturnya dan *soft skill* adalah superstruktur. Bangunan dikatakan lengkap jika infrastruktur dan superstrukturnya ada. Hal utama yang perlu diperhatikan dan dicermati adalah menyatukan *soft skill* dan *hard skill* untuk kelangsungan dan kesuksesan seorang profesional (Djamaris, 2013). Jadi perhubungan antara *hard skill* dan *soft skill* merupakan sebuah gandingan yang harus ditingkatkan untuk membuat kinerja pegawai menjadi lebih baik.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wijayanti & Wibowo (2020) yang menyatakan bahwa hasil yang didapat membuktikan bahwa *hard skill* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Untuk variabel *Soft skill* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Sementara itu penelitian yang dilakukan oleh Hidayat dkk (2022) menyatakan bahwa hasil penelitian ini adalah *Hard skill* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, *Soft skill* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, *Hard skill* dan *Soft skill* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene. Namun, berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hardi (2020) yang menunjukkan bahwa variabel *Hard skill*, *Soft skill* berada pada kategori kurang baik mempengaruhi kinerja pegawai. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, menunjukkan adanya *research gap* sehingga menarik untuk diteliti lebih lanjut.

RS HVA Toeloengredjo merupakan rumah sakit tipe C yang mendapatkan akreditasi Paripurna dari Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS). Terdaftar sebagai perusahaan jasa keselamatan dan kesehatan kerja (PJK3) yang menggunakan teknologi dan inovasi tinggi, tentunya mempunyai pedoman, standar, dan target kerja tertentu yang harus diimplementasikan oleh para pegawai. Hal ini sangat ditentukan oleh peran pegawai dalam menghasilkan layanan yang berkualitas. Menurut Indriyani dkk. (2022) kualitas layanan yang baik tentu tidak terlepas dari adanya kinerja yang baik pula, sedangkan kinerja yang baik disebabkan karena pegawai tersebut memiliki kemampuan *hard skill* maupun *soft skill*.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap kepala bagian sdm, ditemukan permasalahan kurangnya dukungan manajemen memfasilitasi pelatihan bagi pegawai guna meningkatkan kinerja pegawai, dan tidak adanya pemerataan kesempatan untuk mendapatkan pelatihan yang diputuskan oleh pimpinan.

Sedangkan berdasarkan hasil pengamatan yang saya lakukan, ditemukan permasalahan dalam hal keterampilan berfikir dalam menyelesaikan masalah dan juga kurangnya kecerdasan emosional yang kurang dimiliki oleh beberapa pegawai divisi AKSP di RS HVA Toeloengredjo Pare Kediri. Hal tersebut dapat dipicu karena kurangnya kemampuan komunikasi kepada antar pegawai.

**Tabel 1.1 Data Pelatihan Pegawai Divisi AKSP RS HVA
Toeloengredjo Pare Kediri**

Nama	Divisi	Sub Divisi	Keikutsertaan Pelatihan
Septina Hasti Wardhani, SE	AKSP	Kaur AKSP	8
Yohana Kartikasari, dr.	AKSP	Casemix	4
Candra Dwi Kurniawan, SE	AKSP	Akuntansi	4
Budiono, Amd.Farm.	AKSP	Gudang Farmasi	5
Naning Arisanti, AMd.Kep.Gi.	AKSP	Humas	6
Mei Erna Wati, A.Md. KL.	AKSP	IPS - RS	4
Wiedy Merry Khristiana, SE	AKSP	Keuangan	4
Nanik Purwati	AKSP	Keuangan	4
Ruly Indrawati, SE	AKSP	Pemasaran	6
F. Angga Anris Yanuardo, SKM	AKSP	Pemasaran	2
Retno Budi Hartati, A.Md.	AKSP	SDM	8
Wiwik Kurniawati, SE.	AKSP	Sekum	3
Maya Christina Dewi, SE	AKSP	Sekum	2
Yohanes Krisdiana, S.Kom.	AKSP	Sistem Informasi	5

Sumber : RS HVA Toeloengredjo Pare Kediri

Pada Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa pelatihan yang diberikan kepada pegawai untuk menunjang *hard skill* yang dimilikinya belum merata. Instansi hanya mengirimkan perwakilan setiap sub divisi untuk mengikuti pelatihan. Hal tersebut mengakibatkan tidak meratanya kesempatan untuk mendapatkan pengetahuan dan menambah skill yang dimiliki di dalam pelatihan.

Pelatihan sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Ketika pegawai memiliki *soft skill* dan *hard skill* yang baik maka pegawai dapat bekerja fokus, dapat bekerja sama, mampu menyelesaikan masalah, dan bermotivasi

tinggi secara otomatis akan meningkatkan kinerja pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga visi dan misi yang ditargetkan oleh rumah sakit akan tercapai.

RS HVA Toeloengredjo menyadari betapa pentingnya memiliki pegawai yang mempunyai kemampuan *hard skill* dan *soft skill* yang tinggi dan memiliki kemampuan dan keunggulan untuk bersaing, akan tetapi setelah dilakukan observasi masih terdapat kemampuan *hard skill* dan *soft skill* pegawai yang dinilai masih kurang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh RS HVA Toeloengredjo, seperti halnya masih banyak pegawai yang tidak bisa bekerja secara optimal serta pelatihan pengembangan skill setiap pegawai yang belum merata.

1.2 Rumusan Masalah

Berkaitan dengan latar belakang yang penulis uraikan di atas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah *hard skill* berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Divisi AKSP RS HVA Toeloengredjo Pare Kediri?
2. Apakah *soft skill* berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai Divisi AKSP RS HVA Toeloengredjo Pare Kediri?
3. Apakah *hard skill* dan *soft skill* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai Divisi AKSP RS HVA Toeloengredjo Pare Kediri?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh *hard skill* terhadap kinerja pegawai Divisi AKSP RS HVA Toeloengredjo Pare Kediri.

2. Untuk mengetahui pengaruh *soft skill* terhadap kinerja pegawai Divisi AKSP RS HVA Toeloengredjo Pare Kediri.
3. Untuk mengetahui pengaruh *hard skill* dan *soft skill* terhadap kinerja pegawai Divisi AKSP RS HVA Toeloengredjo Pare Kediri.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak Rumah Sakit, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, Peneliti dan Masyarakat.

1. Bagi RS HVA Toeloengredjo Pare Kediri

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan alat untuk pembuatan kebijakan di dalam rumah sakit serta menjadi pedoman kepribadian pegawai untuk mengasah *hard skill* dan *soft skill* dalam pekerjaannya

2. Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan sebagai bahan pembanding serta pertimbangan untuk penelitian di masa mendatang.

3. Bagi peneliti

Diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman khususnya tentang *hard skill*, *soft skill* dan kinerja pegawai.

4. Bagi Masyarakat.

Diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan dan peningkatan serta sebagai masukan ilmu dan referensi untuk penelitian selanjutnya.

Halaman sengaja dikosongkan