

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dunia bisnis saat ini semakin kompetitif, khususnya di bidang pelayanan kesehatan. Munculnya berbagai institusi pelayanan kesehatan, baik milik pemerintah maupun swasta, menciptakan persaingan yang ketat. Tampaknya setiap institusi harus memiliki keunggulan tersendiri agar dapat mempertahankan eksistensinya (Kotler & Keller, 2012). Sumber Daya Manusia (SDM) pada rumah sakit perlu mendapatkan perhatian khusus karena menjadi penentu keberhasilan dalam suatu organisasi (Mathis & Jackson 2008).

Sekarang ini, sudah banyak ditemukan berbagai rumah sakit di Indonesia. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), tahun 2024 jumlah rumah sakit di Indonesia sebanyak 3.155 unit, yang terbagi menjadi dua kategori yaitu rumah sakit umum dan rumah sakit khusus. Dari jumlah tersebut, terdapat 2.636 unit rumah sakit umum yang menyediakan pelayanan kesehatan untuk berbagai bidang dan jenis penyakit. Sisanya 519 unit merupakan rumah sakit khusus yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau jenis penyakit tertentu.

Berdasarkan data Kementrian Kesehatan, jumlah rumah sakit di Indonesia terus mengalami peningkatan. Pada tahun 2022 jumlah rumah sakit di Indonesia sebanyak 3.072 unit, kemudian pada tahun 2024 menjadi 3.155 unit. Peningkatan jumlah rumah sakit di Indonesia merupakan upaya memenuhi kebutuhan masyarakat untuk layanan kesehatan yang berkualitas (Hammad & Ramie, 2022: 2). Tetapi, seiring semakin bertambahnya jumlah rumah sakit, terdapat pula perbedaan dalam kualitas pelayanannya. Perbedaan tersebut menjadi pertimbangan masyarakat dalam memilih fasilitas kesehatan. Biasanya masyarakat akan cenderung memilih rumah sakit yang memberikan pelayanan terbaik. Namun kualitas pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kualitas SDM, mengingat SDM merupakan asset terpenting dalam menunjang kinerja dan mutu layanan suatu organisasi (Priyono et al., 2024: 872).

Pengembangan SDM menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu organisasi, termasuk rumah sakit. Program pendidikan dan

pelatihan (diklat) karyawan merupakan salah satu cara yang digunakan oleh perusahaan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kinerja karyawan. Menurut Watson (2022: 2), pelatihan yang efektif tidak hanya dapat meningkatkan kemampuan individu, tetapi bisa berkontribusi pada pencapaian organisasi secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa program diklat tidak hanya bermanfaat bagi individu, tetapi bermanfaat juga bagi organisasi yang menjalankan program tersebut. Menurut Hasibuan (2005) dalam Prasetyo dan Noor (2024: 249), diklat merupakan salah satu investasi yang penting untuk perusahaan dalam upaya meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan.

Pengembangan SDM juga merupakan proses dalam mengembangkan keterampilan dan pengetahuan karyawan yang dapat melampaui apa yang dibutuhkan dalam sebuah pekerjaan. Program diklat tidak hanya ditujukan untuk membantu karyawan dalam mencapai karir yang diinginkan, tetapi juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas SDM dan tujuan organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dari sisi karyawan, persepsi mereka terhadap program diklat mencakup penilaian mereka terhadap relevansi, kualitas, dan manfaat dari program yang mereka ikuti. Beberapa karyawan merasa program diklat yang diadakan memiliki manfaat, sementara ada beberapa karyawan lain merasa program tersebut tidak memiliki dampak positif bagi kualitas SDM dan kinerja mereka. Persepsi yang positif tentunya akan memberikan dampak yang positif, seperti partisipasi aktif, motivasi belajar meningkat. Dengan memahami persepsi karyawan terhadap program diklat, tentunya dapat menjadi kunci dalam merancang program diklat yang efektif dan selaras dengan tujuan organisasi (Nasution, 2017: 71).

Untuk kepentingan tersebut, rumah sakit perlu memastikan bahwa program diklat yang diselenggarakan memenuhi kebutuhan dan harapan karyawan. Selain itu, program tersebut juga harus sejalan dengan tujuan organisasi untuk mencapai hasil yang optimal. Sehingga program diklat yang efektif dapat mengembangkan kualitas SDM, meningkatkan kualitas pelayanan, dan mendukung pencapaian organisasi. Rumah sakit perlu membangun komunikasi yang efektif agar informasi mengenai program diklat dapat tersampaikan dengan baik ke seluruh karyawan, sehingga dapat meningkatkan partisipasi karyawan dalam mengikuti program diklat. Chen (2020) dalam Friscila (2024: 39) menjelaskan mengenai pentingnya

komunikasi yang terbuka dan efektif dalam menyampaikan informasi kepada karyawan. Membangun komunikasi yang baik dengan karyawan serta menyampaikan informasi mengenai program diklat secara transparan dapat membangun ekspektasi yang jelas di antara karyawan.

Rumah Sakit Hermina Pekanbaru merupakan rumah sakit swasta yang dikelola oleh PT Medikaloka Hermina. Berdasarkan informasi dari *website* resmi Rumah Sakit Hermina Pekanbaru, rumah sakit ini telah berhasil meraih Sertifikat Akreditasi Paripurna yang sudah sesuai dengan Standar Kementerian Kesehatan. Akreditasi Paripurna diperoleh berdasarkan penilaian terhadap manajemen mutu dan keselamatan pasien. Hal ini diharapkan dapat memperkuat komitmen Rumah Sakit Hermina Pekanbaru dalam memberikan pelayanan kesehatan yang aman dan efektif, serta meningkatkan kualitas SDM. Rumah Sakit Hermina Pekanbaru juga menerima penghargaan Nawacita Award 2024 dalam kategori kesehatan. Nawacita Award adalah penghargaan yang diberikan kepada sebuah lembaga yang berkontribusi nyata dalam pembangunan nasional, berdasarkan nilai-nilai Trisakti: berdaulat dalam politik, berdikari secara ekonomi, dan berkepribadian dalam kebudayaan. Penghargaan ini diberikan kepada Rumah Sakit Hermina Pekanbaru atas kontribusinya dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di Indonesia.

Pada tanggal 09 September – 09 November 2024, penulis menjalankan Internship pada Divisi Human Resource Development di Rumah Sakit Hermina Pekanbaru. Melalui pengalaman yang penulis dapatkan selama menjalankan Internship ini, penulis menemukan fakta bahwa pengembangan SDM di Rumah Sakit Hermina Pekanbaru sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Penulis juga mengamati bahwa diklat yang diterapkan memiliki dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit ini. Hal ini diperkuat oleh pengalaman penulis saat melaksanakan Internship di Rumah Sakit Hermina Pekanbaru. Penulis sempat bertanya kepada beberapa karyawan yang telah mengikuti program diklat. Mereka menyatakan bahwa program diklat yang diberikan dapat membantu mereka dalam mengatasi tantangan pekerjaan sehari-hari, dan membuat mereka merasa lebih percaya diri dalam menjalankan tugas. Contohnya adalah pelatihan komunikasi efektif, yang menurut mereka sangat

membantu dalam menjalin interaksi dengan pasien. Tetapi, ada juga beberapa karyawan yang belum merasakan dampak positif dari pelatihan.

Kepercayaan diri yang dirasakan oleh karyawan setelah mengikuti diklat juga berdampak positif kepada pasien. Hal ini dibuktikan saat penulis menjalankan tugas di Divisi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang mana beberapa pasien menyampaikan bahwa mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh staf rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan yang diberikan tidak hanya berdampak pada peningkatan kompetensi karyawan, tetapi juga pada tingkat kepuasan pasien sebagai penerima layanan. Pengalaman ini memberikan wawasan mendalam mengenai tantangan yang dihadapi dalam memastikan bahwa program pelatihan yang dirancang sesuai dengan tujuan organisasi dan mampu meningkatkan keterampilan dan kualitas SDM. Selain itu, pengalaman ini juga menekankan pentingnya komunikasi yang efektif dalam menyampaikan informasi mengenai program diklat kepada karyawan.

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan di atas, penelitian ini muncul karena belum diketahui bagaimana persepsi karyawan terhadap program diklat yang telah rutin dilaksanakan, dan belum ada evaluasi yang menggambarkan pengalaman karyawan secara langsung. Padahal, pemahaman mengenai persepsi karyawan bisa menjadi dasar untuk perbaikan program di masa mendatang. Penulis tertarik untuk meneliti persepsi karyawan terhadap program diklat yang dilaksanakan oleh Rumah Sakit Hermina Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan untuk menggali sejauh mana program diklat dipandang bermanfaat dan relevan dengan kebutuhan karyawan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis untuk Rumah Sakit Hermina Pekanbaru dalam mengembangkan program diklat agar sesuai dengan kebutuhan karyawan dan tujuan organisasi, yang akan memberikan dampak positif terhadap kualitas SDM dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, berikut rumusan masalah yang penulis teliti:

Bagaimana persepsi karyawan Rumah Sakit Hermina Pekanbaru terhadap program diklat yang mereka ikuti?

1.3. Kajian Pustaka

Dalam upaya memahami persepsi karyawan terhadap program pelatihan, penulis mencari informasi dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Kajian pustaka ini akan menyajikan berbagai literatur yang relevan, serta perbandingan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis.

Penelitian pertama merupakan penelitian dari Aish Nurul Afifah, penelitian ini dilakukan pada tahun 2016. Penelitian ini berjudul *Persepsi Karyawan Terhadap Implementasi Program Diklat Karyawan PT Aksara Solopos Surakarta*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi karyawan tentang pelaksanaan program diklat di PT Aksara Solopos. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah persepsi kerja, pelatihan berbasis praktik lapangan dan *feedback* organisasi. Hasil dari penelitian ini adalah persepsi karyawan menunjukkan bahwa diklat dapat meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), dan menurut karyawan diklat perlu dilakukan secara rutin, dengan materi yang relevan dengan pekerjaan yang dilakukan sehari-hari dan mendapat pengalaman praktis melalui program diklat.

Persamaan penelitian pertama ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah pada topik penelitian, yaitu sama-sama meneliti persepsi karyawan terhadap program pelatihan yang dijalankan oleh organisasi. Selain itu, terdapat persamaan pada metode penelitian yaitu menggunakan metode kualitatif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis terletak pada lokasi penelitian ini berada di PT Aksara Solopos Surakarta, sedangkan penulis meneliti di Rumah Sakit Hermina Pekanbaru. Perbedaan selanjutnya terletak pada teknik pengumpulan data, penelitian ini menggunakan wawancara sedangkan penulis menggunakan kuesioner. Manfaat dari penelitian ini adalah dapat menjadi referensi dalam menganalisis persepsi karyawan terhadap program pelatihan pengembangan dan dampaknya bagi pengembangan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM).

Penelitian kedua adalah penelitian dari Zunaedy Mahendra Nasution yang dilakukan pada tahun 2017. Penelitian ini berjudul *Persepsi Karyawan tentang Pelatihan Kerja pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi karyawan mengenai pelatihan kerja di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara. Teori yang digunakan dalam penelitian ini merupakan teori persepsi dan pelatihan kerja. Hasil dari penelitian ini adalah karyawan memiliki persepsi yang positif terhadap pelatihan dan berharap pelatihan dapat ditingkatkan demi kualitas Sumber Daya Manusia (SDM).

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah pada topik penelitian, yaitu mengenai persepsi karyawan dan pelatihan dalam sebuah organisasi. Selain itu, terdapat persamaan pada metode penelitian yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan yang ada pada penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada fokus dan lokasi penelitian. Fokus penelitian ini pada institusi keuangan syariah, sedangkan fokus penelitian penulis adalah pada institusi kesehatan. Kemudian lokasi penelitian yang berbeda yaitu penelitian ini dilakukan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan, sedangkan penulis melakukan penelitian di Rumah sakit Hermina Pekanbaru. Manfaat dari penelitian ini adalah dapat memberikan acuan kepada penulis dalam teknik menganalisis persepsi di sektor formal. Penelitian ini juga memberikan relevansi dalam memahami reaksi karyawan terhadap program pelatihan.

Penelitian ketiga merupakan penelitian dari Luh Putu Sri Utari dan I Wayan Edi Arsawan, penelitian ini dilakukan pada tahun 2019. Judul dari penelitian ini adalah *Studi Persepsi Karyawan terhadap Pelaksanaan Heartist Training di Sofitel Bali Nusa Dua Hotel*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi karyawan mengenai program pelatihan *heartist* di Hotel Sofitel Bali Nusa Dua. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner kemudian dianalisis dengan metode statistik deskriptif. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah evaluasi oleh

Kirkpatrick. Hasil dari penelitian ini terdapat korelasi yang kuat antara persepsi karyawan dengan pelatihan yang dilaksanakan. Pelatihan berjalan dengan baik, namun perlu dilakukan evaluasi setiap mengadakan pelatihan sehingga pelaksanaan pelatihan selanjutnya menjadi lebih baik lagi.

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah pada topik penelitian, yaitu mengenai persepsi karyawan terhadap pelatihan. Perbedaan antara penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian ini adalah pada lokasi penelitian. Pada penelitian ini, lokasi penelitian adalah Hotel Sofitel Bali Nusa Dua, sedangkan lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah Rumah Sakit Hermina Pekanbaru. Selain itu, fokus penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis berbeda. Fokus pada penelitian ini adalah pada pelatihan dalam budaya kerja, sedangkan fokus penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah persepsi karyawan terhadap program pelatihan yang diadakan oleh Rumah Sakit Hermina Pekanbaru. Kemudian, terdapat perbedaan lainnya, yaitu pada metode penelitian, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, sedangkan penulis menggunakan metode kualitatif. Manfaat penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai persepsi karyawan.

Penelitian keempat merupakan penelitian dari Ni Made Ega Puspitasari dan Made Widya Paramitha, yang dilakukan pada tahun 2023. Penelitian ini berjudul *Persepsi Karyawan Food and Beverage Service terhadap Program Pelatihan di Hotel Fairmont Sanur Beach*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi karyawan Food and Beverage Service terhadap Program Pelatihan di Hotel Fairmont Sanur Beach. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada karyawan yang bekerja sebagai pramusaji. Penelitian ini menggunakan teori kualitas sumber daya manusia, persepsi, pelatihan dan pengembangan, yang menjelaskan mengenai pentingnya pengelolaan tenaga kerja untuk mencapai tujuan perusahaan. Hasil dari penelitian ini adalah karyawan memiliki persepsi positif terhadap pelatihan yang diterapkan oleh organisasi, mereka merasakan manfaat dari pelatihan yaitu meningkatkan keterampilan dan pengetahuan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah fokus pada persepsi karyawan terhadap program pelatihan. Selain itu,

terdapat persamaan pada metode penelitian menggunakan metode kualitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah lokasi penelitian, yaitu penelitian ini berlokasi di Hotel Fairmont Sanur Beach, sedangkan penelitian penulis berlokasi di Rumah Sakit Hermina Pekanbaru. Manfaat dari penelitian ini adalah memberikan dasar teoritis yang cukup kuat mengenai persepsi karyawan dan pentingnya pelatihan dalam meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM).

Penelitian kelima adalah penelitian dari Ita Rosita Wahyiah yang dilakukan pada tahun 2025. Judul penelitian ini adalah *Analisis Persepsi Karyawan bagi Implementasi Program Pelatihan dan Pengembangan di Perusahaan Teknologi*. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis persepsi karyawan terhadap pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan. Penelitian ini menggunakan metode studi pustaka dengan teknik pengumpulan data literatur sekunder, pengumpulan informasi dari buku, jurnal, dan *website* yang relevan dengan penelitian ini. Hasil dari penelitian ini adalah persepsi karyawan terhadap pelatihan dan pengembangan dipengaruhi oleh relevansi materi, metode penyampaian dan keberlanjutan program. Program yang dirancang dengan baik akan memberikan dampak yang baik kepada kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), tetapi dari penelitian ini ditemukan tantangan yaitu kurangnya penyesuaian program pelatihan dengan kebutuhan individu dan keterbatasan anggaran.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah fokus yang sama pada persepsi karyawan dalam program pelatihan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah pada metode penelitian. Penelitian ini menggunakan metode studi pustaka, sedangkan penulis menggunakan penelitian kualitatif. Perbedaan lainnya terletak pada objek penelitian yang mana penelitian ini menggunakan objek sebuah perusahaan teknologi tetapi nama perusahaan tidak disebutkan, sedangkan objek penelitian yang dilakukan penulis adalah Rumah Sakit Hermina Pekanbaru. Dengan demikian, lokasi penelitian juga berbeda, lokasi penelitian ini adalah perusahaan teknologi sedangkan penulis melakukan penelitian di rumah sakit. Selain itu, perbedaan juga terletak pada subjek penelitian, yang mana pada penelitian ini subjek tidak dijelaskan karyawan yang bekerja di sebuah perusahaan, sedangkan penulis

memiliki subjek yang pasti yaitu karyawan Rumah Sakit Hermina Pekanbaru. Manfaat penelitian ini bagi penulis adalah memberikan dasar teoritis dan metodologi, serta penelitian ini dapat memperkuat analisis dan hasil penelitian yang dilakukan penulis.

1.4. Kerangka Konseptual

1.4.1. Persepsi

Persepsi adalah proses individu mengorganisasi dan menginterpretasikan kesan-kesan indra mereka untuk memberikan makna pada lingkungan kerja (Robbins dan Judge, 2015: 184). Persepsi merupakan proses psikologis seseorang menerima stimulus dari lingkungan melalui pancaindra, kemudian menyeleksi, mengorganisasikan, dan menginterpretasikan stimulus tersebut hingga membentuk makna tertentu. Menurut Walgito (2004: 87), persepsi merupakan proses yang dialami individu untuk mengamati dunia luar menggunakan alat indranya, stimulus akan diterima melalui penerima sinyal (reseptor) kemudian diolah di dalam otak.

Persepsi adalah proses aktif seseorang untuk menyadari keberadaan objek, peristiwa, melalui pancaindra seperti penglihatan, penciuman, perasa. Persepsi tidak hanya dipengaruhi oleh rangsangan dari luar, tetapi juga dipengaruhi oleh pengalaman, kebutuhan, keinginan, dan perasaan individu (DeVito, 2016: 84). Dalam konteks organisasi dan pekerjaan, persepsi karyawan terhadap suatu fenomena, contohnya program pelatihan dan pengembangan, terbentuk dari proses interpretasi pengalaman dan pengetahuan karyawan terhadap manfaat, relevansi dan kualitas program yang mereka ikuti. Kualitas program tersebut yang mempengaruhi sikap dan perilaku karyawan terhadap program pelatihan dan pengembangan (Robbins dan Judge, 2015).

Dari berbagai pendapat ahli mengenai persepsi, dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah proses aktif individu dalam mengorganisasi dan menginterpretasi stimulus dari lingkungan melalui pancaindra, yang dipengaruhi oleh pengalaman, kebutuhan, dan perasaan pribadi. Dalam konteks organisasi, persepsi karyawan terhadap fenomena, seperti program pelatihan terbentuk dari proses interpretasi terhadap manfaat, relevansi, dan kualitas program yang mereka ikuti. Persepsi akan menentukan sikap dan perilaku karyawan terhadap pelaksanaan program, karena

persepsi yang positif akan mendorong partisipasi yang tinggi, sedangkan persepsi yang negatif dapat menghambat keberhasilan program pelatihan dan pengembangan.

Persepsi kerja merupakan cara pandang dan interpretasi karyawan terhadap pekerjaan dan lingkungan kerja, mencakup makna, manfaat, tantangan, dan tingkat kepuasan yang dirasakan dari pekerjaan yang dilakukan. Dalam penelitian ini, penulis mengacu pada konsep persepsi yang dijelaskan oleh Robbins dan Judge (2015:184), bahwa persepsi adalah proses individu mengorganisasi dan menginterpretasikan kesan-kesan indra mereka untuk memberikan makna pada lingkungan kerja. Konsep Robbins dan Judge dipilih karena dapat menjelaskan bagaimana karyawan memahami fenomena di lingkungan kerja, seperti program diklat yang mereka ikuti, berdasarkan pengalaman dan persepsi mereka terhadap manfaat, relevansi materi, dan kualitas program. Selain itu, definisi ini menekankan bahwa persepsi tidak hanya dipengaruhi oleh rangsangan eksternal, tetapi juga oleh pengalaman, kebutuhan, dan perasaan pribadi.

1.4.2. Diklat

Diklat atau pendidikan dan pelatihan merupakan proses sistematis yang dilakukan oleh organisasi untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan seseorang dalam suatu bidang. Diklat adalah program yang diselenggarakan untuk mempersiapkan SDM yang kompeten dan siap untuk menghadapi tantangan dalam dunia kerja (Basri dan Rusdiana, 2015: 33). Proses pelaksanaan diklat mencakup beberapa komponen yaitu tujuan program yang jelas, peserta yang ditargetkan, materi yang relevan, serta evaluasi untuk menilai program yang telah dilaksanakan.

Menurut Triana (2024: 3), diklat adalah sistem pengembangan karyawan melalui pendidikan dan pelatihan yang sudah dirancang untuk meningkatkan kinerja organisasi. Program diklat dirancang untuk mengatasi masalah penurunan pelayanan, serta menyesuaikan karyawan dengan perubahan lingkungan kerja yang dinamis. Diklat merupakan suatu sistem pembelajaran yang sudah dirancang terlebih dahulu untuk mengubah sikap dan perilaku individu, dan meningkatkan keterampilan melalui proses pembelajaran dan latihan yang sudah terorganisir. Program diklat memberikan pengalaman belajar sesuai dengan tujuan yang akan

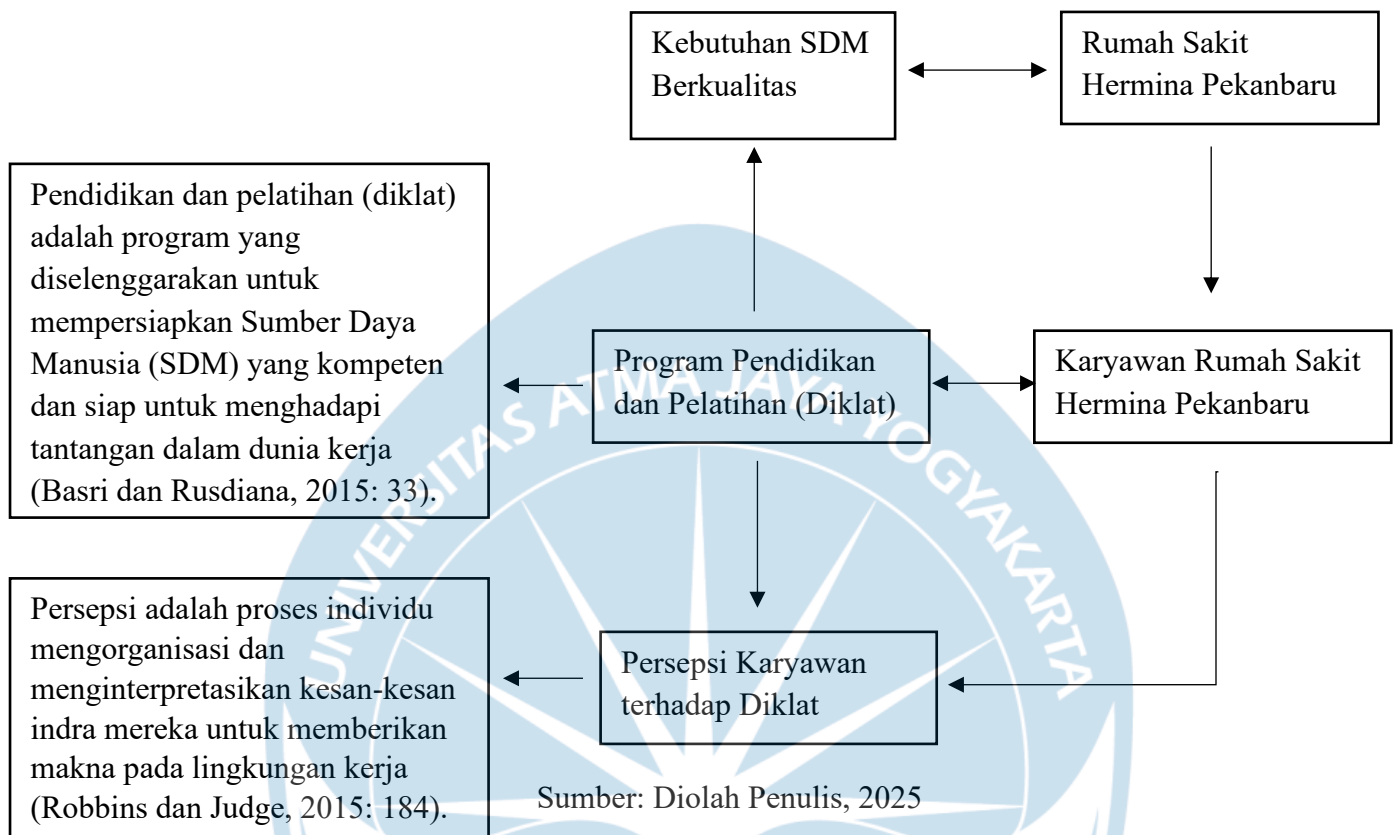
dicapai, sehingga karyawan dapat mengembangkan kemampuan dan pengetahuan yang dibutuhkan dalam melaksanakan tugasnya (Nurhayati dan Junaidi, 2020: 42).

Dari berbagai penjelasan di atas mengenai diklat, dapat disimpulkan bahwa diklat merupakan proses sistematis yang dirancang oleh organisasi untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan individu agar siap menghadapi dunia kerja sekaligus mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif. Diklat tidak hanya fokus pada transfer ilmu, tetapi juga mengubah sikap dan perilaku karyawan melalui pengalaman belajar yang terorganisir. Perusahaan menyusun program diklat dengan tujuan yang jelas, materi yang relevan serta evaluasi yang terukur, sehingga program ini mampu mengatasi permasalahan kinerja dan menyesuaikan karyawan dengan dinamika lingkungan kerja.

Dalam penelitian ini, penulis mengambil konsep diklat yang dijelaskan oleh Basri dan Rusdiana (2015: 33), diklat adalah program yang diselenggarakan untuk mempersiapkan SDM yang kompeten dan siap untuk menghadapi tantangan dalam dunia kerja. Konsep diklat ini dipilih karena dapat menjelaskan bagaimana diklat berfungsi sebagai instrument strategis yang dirancang oleh organisasi, untuk memperbaiki kinerja dan memajukan SDM melalui pengalaman belajar. Selain itu, konsep ini menekankan bahwa diklat tidak hanya transfer ilmu, tetapi juga menitikberatkan pada perubahan perilaku dan sikap karyawan melalui proses pembelajaran yang berkelanjutan dan relevan, sehingga tujuan organisasi tercapai.

1.5. Kerangka Berpikir

Gambar 1: Kerangka Berpikir



Rumah Sakit Hermina Pekanbaru sebagai institusi pelayanan kesehatan memiliki kebutuhan untuk menghadirkan SDM yang berkualitas agar dapat memberikan pelayanan secara optimal dan siap menghadapi tantangan dunia kerja. Rumah Sakit Hermina Pekanbaru menyelenggarakan program diklat yang ditujukan kepada karyawan untuk memenuhi kebutuhan SDM yang berkualitas.

Karyawan yang menjadi peserta program diklat akan mengalami proses pembelajaran dan pengembangan kompetensi. Kemudian karyawan yang telah mengikuti program diklat akan membentuk persepsi terhadap diklat. Persepsi karyawan terhadap program diklat ini penting, karena dari persepsi yang positif akan meningkatkan motivasi, keterlibatan, dan hasil belajar, sehingga tujuan rumah sakit untuk menciptakan SDM yang berkualitas dapat tercapai.

Penelitian ini akan menggunakan konsep diklat yang menurut Basri dan Rusdiana (2015: 33) adalah program yang diselenggarakan untuk mempersiapkan SDM yang kompeten dan siap menghadapi tantangan dalam dunia kerja. Konsep lain yang digunakan adalah konsep persepsi dari Robbins dan Judge (2015: 184)

yang menyatakan bahwa persepsi adalah proses individu mengorganisasi dan menginterpretasikan Kesan-kesan indra mereka untuk memberikan makna pada lingkungan kerja.

1.6. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

Untuk mengetahui persepsi karyawan Rumah Sakit Hermina Pekanbaru terhadap program diklat yang mereka ikuti.

1.7. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan ini, sistematika penulisan disusun sebagai berikut:

1. BAB I, adalah pendahuluan yang berisi mengenai latar belakang, rumusan masalah, kajian pustaka, kerangka konseptual, kerangka berpikir, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.
2. BAB II, adalah metodologi penelitian yang berisi mengenai jenis penelitian, metode penelitian, informan, operasionalisasi konsep, metode pengumpulan data, jenis data, cara analisis data, dan deskripsi objek atau subjek penelitian.
3. BAB III, adalah temuan lapangan dan pembahasan yang berisi mengenai penjelasan hasil temuan data, dan pembahasan.
4. BAB IV, adalah kesimpulan yang berisi mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang menjawab pertanyaan penelitian dan ringkasan dari temuan penelitian.