

ABSTRAK

Nama : Lamria Rouli Marbun
Program Studi : Sarjana Kesehatan Masyarakat
Judul : **Gambaran Sistem Pelayanan pada Unit Diklat Rumah Sakit Metropolitan Medical Centre Jakarta tahun 2009**

Rumah sakit harus mempunyai keunggulan untuk dapat memenangkan persaingan industri jasa pelayanan kesehatan. Sumber daya alat dan prasarana yang lain memungkinkan untuk ditiru dan juga dimiliki oleh rumah sakit lain, tetapi tidak demikian halnya dengan SDM. Oleh karena itu SDM harus dikelola dengan sebaik mungkin agar mampu memberikan kontribusi secara optimal. Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran sistem pelayanan pada Unit Diklat RS MMC Jakarta tahun 2009. Tujuan khusus penelitian ini adalah mengetahui gambaran *input* pelayanan pada Unit Diklat, mengetahui gambaran proses pelayanan pada Unit Diklat dan mengetahui gambaran *output* pelayanan pada Unit Diklat RS MMC Jakarta tahun 2009.

Pada penelitian ini digunakan pendekatan sistem. Variabel *input* terdiri dari : SDM, sarana, dana, dan metode. Variabel proses terdiri dari : perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan dan penilaian/evaluasi. Variabel *output* pada penelitian ini adalah pelayanan diklat. Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan memperoleh data dengan cara melakukan observasi, review data sekunder serta wawancara mendalam.

Hasil dari penelitian diketahui bahwa sistem pelayanan pada Unit Diklat RS MMC telah dilakukan sesuai SOP dan ketentuan-ketentuan yang ditetapkan. Dari hasil penelitian juga ditemukan masih ada beberapa masalah di *input* yaitu pada variabel SDM karena tidak ada konsultan sebagai pelatih sehingga kegiatan pelatihan menjadi berkurang, masalah pada sarana yaitu ruangan tempat pelaksanaan diklat dekat dengan bangunan baru yang sedang dibangun dan mengganggu kegiatan diklat serta letak perpustakaan berada di ruangan direksi sehingga kurang leluasa untuk dikunjungi. Masalah pada proses yaitu pada variabel perencanaan dimana jumlah sasaran peserta diklat tahun 2009 menurun disebabkan karena masalah pada variabel SDM, dan kehadiran peserta *in house* pelatihan tidak maksimal karena terbentur jadwal kerja *shift* karyawan. Masalah pada *output* yaitu tidak semua pengajuan diklat dapat direalisasikan.

Saran yang dapat diberikan adalah mempertimbangkan untuk menyediakan konsultan sesuai dengan harapan RS MMC, ruangan diklat sementara dipindah ke ruang rapat dengan pengaturan jadwal, letak perpustakaan dialokasikan ke Unit Diklat atau mempertimbangkan suatu ruangan khusus, peserta pelatihan diberikan jadwal khusus/pembagian jadwal sehingga tidak terbentur kerja *shift*, meningkatkan koordinasi antara petugas Unit Diklat dengan kepala unit untuk mengingatkan karyawan/peserta di unit kerjanya agar mengikuti pelatihan yang telah direncanakan serta koordinasi terhadap setiap pengajuan-pengajuan diklat yang ditawarkan oleh karyawan maupun pihak di luar RS MMC.

Kata kunci :
Sistem Pelayanan Unit Diklat

ABSTRACT

Name : Lamria Rouli Marbun
Study Program : Bachelor of Public Health
Title : The Description of Services System at Education and Training Unit in Metropolitan Medical Centre Hospital in 2009

Hospitals should have the benefits of competition to win the health services industry. Resources, tools and infrastructure that allows others could be imitated and also owned by another hospital but it will not happened in human resources. Therefore, human resources should be managed so it give an optimal contribution. The broad objective of this research is to know the description of services system at education and training unit in MMC Hospital Jakarta in 2009. The specific purpose of this research is to know a description of the input education and training unit, to know the process of its and the output of its in MMC Hospital Jakarta in 2009.

This research used the system approach. Input variables consist of: human resources, facilities, funds, and methods. The process consists of: planning, organizing, implementing, monitoring and assessment/evaluation. The output of this research are services its. The research used a qualitative approach to obtain data, do observations, review of secondary data and in depth interviews.

From the research result known that the services system at education and training unit MMC Hospital already suitable with SOP and requirements. Found there are still some problems in the input variables in human resources because there are no consultants as trainers so the education and training activities become reduce. Problem not only human resources but also facilities manner, the training room near the new buildings that it is still in construction and the library placed in directors room that's why less people visit it. The problem in the process of planning where the variable number of target participants education and training in 2009 happend because the variables in human resources has no consultant, and the presence of participants are not maximum because shift work schedule. Problems in the output is not all submissions can be realized in education and training.

Suggestions can be given is considere to provide a consultants in accordance with the expectations MMC Hospital, training room should be remove temporarily to meeting room with the schedule, location of the library allocated to the education and training unit or consider a special room, participants of the training should be given special schedule so they can attend the training without collide with their shift work, improving coordination between the employees of education and training unit with the head of unit to remind participants in each unit to attend the training that has been planned and to coordinated every education and training offered by employees and outside parties in MMC Hospital.

Keywords:
Services System at Education and Training Unit

Universitas Indonesia