



UNIVERSITAS INDONESIA

**GAMBARAN SISTEM PELAYANAN PADA UNIT DIKLAT
RUMAH SAKIT METROPOLITAN MEDICAL CENTRE
JAKARTA TAHUN 2009**

SKRIPSI

**LAMRIA ROULI MARBUN
0706217214**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
DEPOK
JULI 2009**

Universitas Indonesia



UNIVERSITAS INDONESIA

**GAMBARAN SISTEM PELAYANAN PADA UNIT DIKLAT
RUMAH SAKIT METROPOLITAN MEDICAL CENTRE
JAKARTA TAHUN 2009**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Kesehatan Masyarakat**

LAMRIA ROULI MARBUN
0706217214

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM STUDI SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
KEKHUSUSAN MANAJEMEN RUMAH SAKIT
DEPOK
JULI 2009

Universitas Indonesia

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Lamria Rouli Marbun

NPM : 0706217214

Mahasiswa Program : Sarjana Kesehatan Masyarakat

Tahun Akademik : 2007-2009


Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

Gambaran Sistem Pelayanan pada Unit Diklat Rumah Sakit Metropolitan Medical Centre Jakarta tahun 2009

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 07 Juli 2009



(Lamria Rouli Marbun)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Lamria Rouli Marbun

NPM : 0706217214

Program Studi : Sarjana Kesehatan Masyarakat

Judul Skripsi : Gambaran Sistem Pelayanan pada Unit Diklat Rumah Sakit Metropolitan Medical Centre Jakarta tahun 2009

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian prasyarat yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ede Surya Darmawan, SKM, MDM ()

Penguji : Vetty Yulianty, SSI, MPH ()

Penguji : Heri Iswanto, SE, SKM, MARS ()

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 07 Juli 2009

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi “Gambaran Sistem Pelayanan Pada Unit Diklat Rumah Sakit Metropolitan Medical Centre Jakarta tahun 2009” ini.

Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat Jurusan Manajemen Rumah Sakit pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan dan bimbingan berbagai pihak dari awal sampai dengan penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Ede Surya Darmawan, SKM, MDM, selaku pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis pada penyusunan skripsi
2. Vetty Yulianty, SSi, MPH sebagai dewan penguji sidang
3. Heri Iswanto, SE, SKM, MARS sebagai dewan penguji sidang
4. Dr. H. Muki Reksoprojo, SpOG, selaku Direktur RS MMC yang telah menerima penulis untuk melakukan penelitian
5. Keluarga besar Biro Personalia dan Umum khususnya unit Administrasi SDM dan Diklat yang menerima penulis dengan ramah serta memberikan data-data yang sangat membantu dalam penelitian ini
6. Orang tua dan keluarga penulis yang telah membantu baik moral maupun material
7. Teman-teman yang selalu mendukung dan memberikan perhatian
8. Pihak-pihak yang membantu dan tidak dapat penulis tuliskan satu persatu

Akhir kata penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu. Amin.

Depok, 07 Juli 2009

Penulis
Universitas Indonesia

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lamria Rouli Marbun
NPM : 0706217214
Program Studi : Sarjana Kesehatan Masyarakat
Departemen : Administrasi Kebijakan dan Kesehatan
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Jenis karya : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Gambaran Sistem Pelayanan pada Unit Diklat Rumah Sakit Metropolitan Medical Centre Jakarta tahun 2009

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada tanggal : 07 Juli 2009
Yang menyatakan

(Lamria Rouli Marbun)

Universitas Indonesia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.4.1 Tujuan Umum.....	7
1.4.2 Tujuan Khusus.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1 Bagi Penulis.....	7
1.5.2 Bagi Rumah Sakit.....	7
1.5.3 Bagi Peneliti Lain.....	8
1.6 Ruang Lingkup.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Pendidikan dan Pelatihan.....	9
2.1.1 Definisi Pendidikan.....	9
2.1.2 Definisi Pelatihan.....	10
2.1.3 Perbedaan Pendidikan dan Pelatihan.....	11
2.1.4 Peranan Konsultan bagi Pendidikan dan Pelatihan.....	12
2.1.5 Alasan Dilakukan Pendidikan dan Pelatihan.....	13
2.1.6 Analisa Kebutuhan Pelatihan.....	14
2.1.7 Tujuan Pendidikan dan Pelatihan.....	15
2.1.8 Siklus Pendidikan dan Pelatihan.....	17
2.1.9 Manfaat Pendidikan dan Pelatihan.....	17
2.1.10 Prinsip Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan.....	19
2.1.11 Program Pendidikan dan Pelatihan.....	21
2.1.12 Metode Pendidikan dan Pelatihan.....	23
2.1.13 Evaluasi Program Pendidikan dan Pelatihan.....	25
2.1.13.1 Tujuan Evaluasi/Penilaian Program.....	27
2.1.13.2 Langkah-langkah Evaluasi Program Diklat.....	27

2.2	Manajemen Sumber Daya Manusia.....	28
2.2.1	Definisi MSDM.....	28
2.2.2	Tujuan MSDM.....	29
2.2.3	Fungsi-fungsi Manajemen.....	29
2.2.3.1	<i>Planning</i> (Perencanaan).....	29
2.2.3.2	<i>Organizing</i> (Pengorganisasian).....	30
2.2.3.3	<i>Actuating</i> (Pelaksanaan).....	31
2.2.3.4	<i>Controlling</i> (Pengawasan).....	31
2.2.3.5	<i>Evaluating</i> (Penilaian).....	32
2.2.4	Sistem Manajemen.....	32
2.2.4.1	Pendekatan Sistem.....	32
BAB III GAMBARAN RS MMC.....		35
3.1	Gambaran Umum.....	35
3.1.1	Sejarah RS MMC.....	35
3.1.2	Profil RS MMC.....	36
3.1.3	Visi, Misi, Falsafah, Tujuan dan Motto RS MMC.....	36
3.1.4	Struktur Organisasi RS MMC.....	37
3.1.5	Direktorat RS MMC.....	38
3.1.5.1	Nama-nama Direktur RS MMC.....	38
3.1.5.2	Fungsi dan Tugas Direktur.....	39
3.1.6	Komposisi Karyawan.....	41
3.1.7	Fasilitas RS MMC.....	44
3.1.8	Fasilitas Pelayanan di RS MMC.....	45
3.1.8.1	Fasilitas Pelayanan Medik.....	45
3.1.8.2	Pelayanan Penunjang Medik.....	47
3.1.9	Fasilitas Tempat Tidur di RS MMC.....	48
3.1.10	Kinerja Rumah Sakit.....	48
3.1.10.1	Kinerja Rawat Jalan RS MMC.....	48
3.1.10.2	Kinerja Rawat Inap RS MMC.....	49
3.2	Gambaran Biro Personalia dan Umum RS MMC.....	50
3.2.1	Visi, Misi, Falsafah, Tujuan dan Motto Biro Sonum.....	50
3.2.2	Struktur Organisasi, Personil Kepala Urusan Biro Sonum.....	51
3.2.3	Struktur Organisasi, Peronil dan Uraian Tugas di Unit Diklat..	52
3.2.4	Hubungan Kerja dengan Unit Lain.....	55
BAB IV KERANGKA KONSEP DAN DEFINISI ISTILAH.....		58
4.1	Kerangka Teori.....	58
4.1	Kerangka Konsep.....	59
4.2	Definisi Istilah.....	60
BAB V METODOLOGI PENELITIAN.....		63
5.1	Jenis Penelitian.....	63
5.2	Waktu dan Lokasi Penelitian.....	63
5.2.1	Waktu Penelitian.....	63
5.2.1	Lokasi Penelitian.....	63
5.3	Informan Penelitian.....	63

5.4	Teknik Pengumpulan Data.....	64
5.4.1	Data Primer.....	64
5.4.2	Data Sekunder.....	64
5.5	Pengolahan Data.....	65
5.6	Validitas Data.....	65
5.6.1	Triangulasi Sumber.....	65
5.6.2	Triangulasi Metode.....	65
5.7	Analisis Data.....	66
BAB VI HASIL PENELITIAN.....		67
6.1	Karakteristik Informan Penelitian.....	67
6.2	Gambaran Secara Deskriptif.....	68
6.3	<i>Input</i>	69
6.4	Proses.....	74
6.5	<i>Output</i>	86
BAB VII PEMBAHASAN.....		88
7.1	Keterbatasan Penelitian.....	88
7.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	88
7.2.1	<i>Input</i>	88
7.2.2	Proses.....	93
7.2.3	<i>Output</i>	101
7.3	Masalah Pelayanan pada Unit Diklat.....	101
7.3.1	Masalah pada <i>Input</i>	101
7.3.2	Masalah pada Proses.....	101
7.3.3	Masalah pada <i>Output</i>	102
7.3.4	Analisa Penyebab Masalah.....	102
BAB VIII KESIMPULAN DAN SARAN.....		104
8.1	Kesimpulan.....	104
8.1.1	Gambaran <i>input</i> pelayanan pada Unit Diklat RS.....	104
8.1.2	Gambaran proses pelayanan pada Unit Diklat RS MMC.....	105
8.1.3	Gambaran <i>output</i> pelayanan pada Unit Diklat RS.....	107
8.2	Saran.....	107
8.2.1	Direksi RS MMC.....	107
8.2.2	Unit Diklat.....	107

DAFTAR REFERENSI
LAMPIRAN

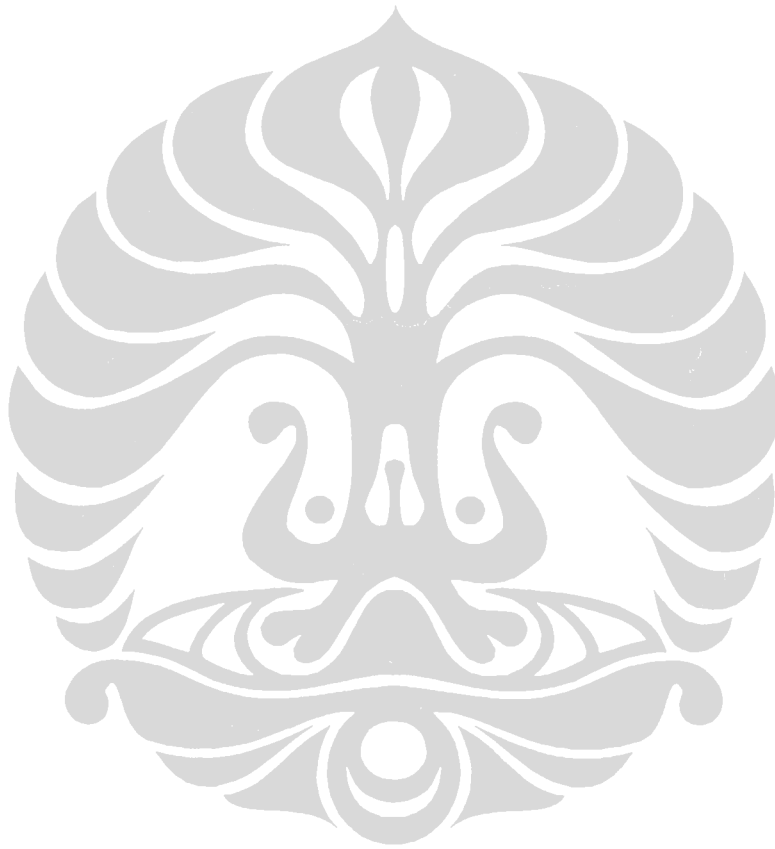
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Komposisi Berdasarkan Jenis Karyawan RS MMC	5
Tabel 1.2 Rekapitulasi Jenjang Pendidikan Karyawan RS MMC	5
Tabel 2.1 Perbandingan Antara Pendidikan dan Pelatihan	11
Tabel 3.1 Komposisi Karyawan RS MMC Berdasarkan Unit	42
Tabel 3.2 Komposisi Berdasarkan Usia Karyawan RS MMC	43
Tabel 3.3 Komposisi Berdasarkan Masa Kerja Karyawan RS MMC	44
Tabel 3.4 Komposisi Tempat Tidur Berdasarkan Kelas	48
Tabel 3.5 Realisasi Kinerja Rawat Jalan RS MMC	49
Tabel 3.6 Realisasi Kinerja Rawat Inap RS MMC	50
Tabel 3.7 Korelasi Jabatan Di Bawah Direktur Utama	55
Tabel 3.8 Korelasi Jabatan Dengan Departemen/Unit Lain	56
Tabel 3.9 Korelasi Jabatan Dalam Biro Personalia Dan Umum	57
Tabel 6.1 Karakteristik Informan	67
Tabel 6.2 Sarana Penunjang Kegiatan Diklat RS MMC	71
Tabel 6.3 Pelaksanaan <i>In House Training</i> Karyawan Bulan Januari-April	80
Tabel 6.4 Pelaksanaan Pendidikan Karyawan Bulan Januari-April 2009	81
Tabel 6.5 Pelaksanaan Magang/ <i>Survey</i> Bulan Januari-April 2009	81
Tabel 6.6 Pelaksanaan Extra Mural Karyawan Bulan Januari-April 2009	82



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pendekatan Sistem	34
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Biro Sonum RS MMC	51
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Unit Diklat RS MMC.....	52
Gambar 4.1 Kerangka Teori.....	59
Gambar 4.2 Kerangka Konsep	59
Gambar 6.1 Proses Bisnis Internal Program Diklat	68
Gambar 6.2 Prosedur Pengajuan Anggaran RS MMC	72
Gambar 6.3 Perencanaan pada Unit Diklat RS MMC	74



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Pedoman Wawancara Mendalam
- Lampiran 2. Pedoman Wawancara Mendalam
- Lampiran 3. Matriks Hasil Wawancara Mendalam
- Lampiran 4. Struktur Organisasi RS MMC
- Lampiran 5. Formulir Bukti Pengeluaran Kas Kecil Biro Sonum
- Lampiran 6. Ketentuan-Ketentuan Pendidikan/Kursus
- Lampiran 7. Ketentuan-Ketentuan Seminar/*Extra Mural*
- Lampiran 8. Ketentuan-Ketentuan *In House Training*
- Lampiran 9. Formulir Penilaian *Training*
- Lampiran 10. Lembar Pengajuan Diklat

