

BAB VIII KESIMPULAN DAN SARAN

8.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai gambaran sistem pelayanan pada Unit Diklat RS MMC Tahun 2009, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Unit diklat merupakan unit yang mengkoordinir kegiatan pendidikan dan pelatihan untuk seluruh karyawan. Kegiatan diklat yang ditawarkan, diantaranya : *in house training*, *extra mural* (pembinaan ke luar), pendidikan/kursus, magang/*survey* dan *study banding*. Peserta yang dapat mengikuti kegiatan IHT adalah seluruh karyawan, diutamakan bagi karyawan baru dan karyawan yang masih belum mahir/terampil. Peserta yang dapat mengikuti seminar/*extra mural* adalah karyawan yang mempunyai kemampuan (biasanya manajerial) untuk bisa membagikan/mentransfer ilmu yang telah diperoleh kepada karyawan lain yang belum mengikuti seminar, diutamakan karyawan pada unit kerjanya. Peserta yang dapat mengikuti pendidikan/kursus adalah karyawan RS MMC dengan memenuhi semua ketentuan-ketentuan yang ada dan bersedia melakukan ikatan kerja. Peserta yang berhak untuk ikut kegiatan *study banding* adalah karyawan yang dipilih/ditunjuk langsung oleh Direksi RS MMC, sementara peserta magang/*survey* berasal dari luar RS MMC. Pelayanan yang dilakukan pada Unit Diklat RS MMC sudah dilakukan sesuai dengan prosedur yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan Direksi RS MMC.

8.1.1 Gambaran *input* pelayanan pada Unit Diklat RS MMC

Pada pelayanan diklat harus mempersiapkan segala *input* yang diperlukan, yaitu : SDM, sarana, dana dan metode. Pada SDM penyelenggara kegiatan diklat di dalam RS MMC adalah Unit Diklat tetapi diklat yang diadakan di luar RS MMC maka penyelenggara adalah pihak di luar RS MMC. Unit Diklat sendiri hanya terdiri dari 1 orang Kepala Urusan Diklat dan 1 orang pelaksana.

Instruktur/pelatih harus mempunyai kualifikasi seperti : kemampuan dan pengalaman mengajar, mengerti topik yang akan disampaikan dan harus sudah pernah mengikuti TOT. Masalah pada SDM adalah RS MMC belum mempunyai

konsultan pengganti yang sesuai dan masih mencari konsultan yang memiliki kemampuan untuk memberikan *training* maupun *counseling* (psikolog).

Sarana yang tersedia di RS MMC harus dapat menunjang kegiatan pendidikan dan pelatihan. Dari hasil penelitian dan pembahasan diketahui bahwa perpustakaan yang ada jarang sekali dikunjungi oleh karyawan karena karyawan mempunyai persepsi negatif akan mengganggu kegiatan di ruangan direksi sehingga perpustakaan kurang dapat dimanfaatkan secara maksimal. Sementara untuk ruangan/aula tempat kegiatan diklat diselenggarakan sangat tidak mendukung karena letaknya sangat dekat dengan bangunan yang sedang dibangun dan cukup mengganggu kegiatan pelatihan.

Anggaran dana yang disediakan untuk kegiatan pendidikan dan pelatihan berasal dari pendapatan rumah sakit. Dana yang disediakan untuk anggaran Diklat sebesar $\pm 5\%$ dari anggaran Biro Personalia dan Umum. Anggaran dana yang disediakan dianggap sudah cukup namun RS MMC tetap menyediakan dana simpanan. Dana tersebut disediakan untuk membiayai kegiatan pendidikan dan pelatihan yang sifatnya mendadak terutama kegiatan seminar/*extra mural*.

Metode yang digunakan khususnya untuk pelatihan merupakan kombinasi dari beberapa metode disesuaikan dengan tujuan dan sasaran peserta. Unit Diklat selalu menggunakan pedoman yaitu SOP dan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan berkaitan dengan kegiatan diklat.

8.1.2 Gambaran proses pelayanan pada Unit Diklat RS MMC

Proses pada penelitian ini disesuaikan dengan fungsi-fungsi yang ada pada manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan dan penilaian/evaluasi.

Perencanaan diklat dilakukan pada rapat kerja akhir tahun yaitu dari mulai bulan Oktober hingga Desember. Perencanaan program diklat disesuaikan dengan anggaran dan kebutuhan rumah sakit. Pada perencanaan ini akan ditetapkan kebutuhan diklat selama satu tahun, penetapan tujuan program diklat, penetapan sasaran/peserta diklat dan penetapan materi/kurikulum yang akan dibahas sepanjang tahun. Dari hasil penelitian dan pembahasan diketahui bahwa perencanaan sasaran tahun 2009 mengalami penurunan yaitu ± 150 orang peserta

sedangkan pada tahun 2008 sasaran diklat mencapai \pm 1200 orang peserta untuk kegiatan diklat satu tahun. Penurunan sasaran diklat disebabkan pelatihan yang diselenggarakan pada tahun ini tidak sebanyak tahun sebelumnya karena pada tahun ini RS MMC tidak memiliki kontrak kerja sama lagi dengan konsultan yang juga berperan sebagai instruktur/pelatih pada setiap kegiatan *training*.

Pada pengorganisasian Unit Diklat RS MMC merupakan bagian dari Biro Personalia dan Umum. Pada kegiatan diklat ini tidak dibentuk suatu panitia khusus, semua kegiatan pendidikan dan pelatihan dikoordinir oleh Unit Diklat. Petugas Unit Diklat sudah mengetahui uraian tugasnya masing-masing sesuai dengan yang telah ditetapkan dalam SOP.

Pada pelaksanaan kegiatan diklat diketahui bahwa kepala unit juga ikut membantu petugas Unit Diklat. Pada kegiatan *training* khususnya IHT yang menjadi masalah ialah peserta yang hadir tidak maksimal, ini terjadi pada beberapa unit tertentu terutama jika karyawan bekerja *shift*. Walaupun hanya beberapa orang saja yang tidak dapat mengikuti kegiatan pelatihan namun ini merupakan masalah yang cukup sering terjadi pada pelaksanaan IHT.

Pengawasan program diklat dilakukan oleh Kepala Biro Personalia dan Umum. Pengawasan bersifat insidentil maupun berkesinambungan. Pengawasan insidentil dilakukan oleh Kepala Biro Personalia dan Umum langsung ke lapangan ataupun dari hasil laporan Kepala Urusan Diklat maupun kepala unit. Sedangkan pengawasan berkesinambungan dilakukan dengan cara melihat laporan kegiatan maupun anggaran diklat setiap bulan maupun triwulanan.

Evaluasi diberikan oleh petugas Unit Diklat kepada peserta, pelatih maupun penyelenggara pada setiap akhir kegiatan diklat. Selain itu juga ada evaluasi program kerja diklat tahunan dilakukan pada rapat kerja akhir tahun. Pada evaluasi tahunan ini Kepala Urusan Diklat berhak untuk menyampaikan program kerja diklat dibawah pengawasan Kepala Biro Personalia dan Umum. Evaluasi pada akhir tahun akan membandingkan rencana program kerja diklat dengan realisasi pelaksanaan diklat karyawan dan perbandingan antara program kerja diklat tahun ini dengan program kerja diklat pada tahun-tahun sebelumnya. Pada saat dilakukan evaluasi tahunan akan dilihat apa saja masalah yang terjadi, penyebab dan hasil/dampak yang telah dicapai selama pelaksanaan diklat.

8.1.3 Gambaran *output* pelayanan pada Unit Diklat RS MMC

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diketahui bahwa pelayanan yang diberikan pada Unit Diklat, yaitu : *in house training*, seminar/*extra mural*, pendidikan/kursus, magang/*Survey* dan *study banding*.

Pelayanan diklat pada realisasinya tidak seluruhnya tercapai, hal ini disebabkan karena pendidikan dan pelatihan yang diadakan harus disesuaikan dengan perkembangan ilmu dan pengetahuan dan tidak dapat diprediksi. Oleh karena itu, tidak semua pengajuan dapat disetujui permintaannya. Petugas Unit Diklat hanya akan memberikan pelayanan pada setiap pengajuan-pengajuan diklat karyawan yang telah mendapatkan persetujuan dari *Board Of Directors* (BOD).

8.2 Saran

8.2.1 Direksi RS MMC

- A. Mempertimbangkan kebijakan untuk segera mendapatkan konsultan, psikolog sekaligus pelatih sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan
- B. Mempertimbangkan untuk menyediakan ruangan khusus perpustakaan
- C. Mempertimbangkan untuk sementara ruangan diklat dialihkan ke ruangan rapat direksi atau ruang rapat PT.KAM

8.2.2 Unit Diklat

- A. Mengajukan usulan menyediakan ruangan khusus untuk perpustakaan atau pemindahan lokasi ke Unit Diklat
- B. Mengajukan usulan pembagian jadwal pemakaian ruangan rapat direksi atau PT.KAM untuk kegiatan diklat
- C. Membuat usulan pembagian jadwal karyawan shift yang mendapatkan tugas diklat dengan karyawan yang tidak mendapatkan tugas diklat
- D. Meningkatkan koordinasi antara petugas Unit Diklat dengan kepala unit untuk mengingatkan karyawan yang ada di unitnya agar mengikuti kegiatan diklat yang sudah direncanakan
- E. Meningkatkan koordinasi antara petugas Unit Diklat dan kepala unit terhadap setiap pengajuan-pengajuan diklat yang ditawarkan oleh karyawan maupun pihak di luar RS MMC.