



Evaluasi Pelatihan Dan Pengembangan Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Non Medis Di Rumah Sakit Umum Hermina Arcamanik

Shafa Azmi Azizah Rozi^{1*}, Nurul Dwi Ariyani²

^{1,2} Program Studi D3 Administrasi Rumah Sakit, Politeknik Piksi Ganesha

Abstract

To what extent can hospital non-medical personnel be improved by employee education and training? That is the question this research seeks to answer. Interviews with up to two HRD staff members from the ET&D department were conducted to gather data for this qualitative descriptive study. Systematic and planned additional training considerably increases workers' competency and motivation to work, according to the study's findings. Management buy-in and company culture are other factors that could make or break a growth initiative. The hospital administration hopes to use this data to design a better training program for non-medical employees.

Keywords: *Training, Employee Development, Performance, Non-Medical Staff*

Abstrak

Sejauh mana tenaga non-medis rumah sakit dapat ditingkatkan melalui pendidikan dan pelatihan karyawan? Itulah pertanyaan yang ingin dijawab oleh penelitian ini. Wawancara dengan maksimal dua staf HRD dari departemen ET&D dilakukan untuk mengumpulkan data untuk studi deskriptif kualitatif ini. Pelatihan tambahan yang sistematis dan terencana secara signifikan meningkatkan kompetensi dan motivasi pekerja untuk bekerja, menurut temuan penelitian. Dukungan manajemen dan budaya perusahaan merupakan faktor lain yang dapat menentukan keberhasilan atau kegagalan inisiatif pertumbuhan. Administrasi rumah sakit berharap dapat menggunakan data ini untuk merancang program pelatihan yang lebih baik bagi karyawan non-medis.

Kata Kunci : *Pelatihan, Pengembangan Karyawan, Kinerja, Tenaga Non Medis*

*Koresponden : Shafa Azmi Azizah Rozi

*Email Koresponden : shafaazmiaazizah@gmail.com

I. PENDAHULUAN

Rumah sakit didefinisikan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat sesuai dengan Pasal 1 Permenkes No. 30 Tahun 2019. Sebagai organisasi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan, rumah sakit memiliki kendala khusus, seperti harus memenuhi ketentuan yang ketat, menangani pasien dalam jumlah besar, dan mengikuti perkembangan teknologi.

Oleh karena itu, penting untuk berinvestasi dalam pengembangan keterampilan staf. Manajer dapat mempelajari lebih lanjut tentang kekuatan dan area yang perlu ditingkatkan oleh karyawannya, terutama dalam kasus staf non-medis, dengan melakukan evaluasi menyeluruh terhadap program pelatihan dan pengembangan.

Tujuan pengembangan adalah untuk selalu mempersiapkan karyawan pada posisi baru dengan melakukan perubahan, pertumbuhan, atau pengembangan dalam suatu organisasi, sedangkan pelatihan adalah untuk memperoleh, meningkatkan, dan mengembangkan potensi dalam produktivitas karyawan, yang dapat menghasilkan karyawan yang lebih disiplin dengan keterampilan dan keahlian tertentu (Sutrisno, 2016 dalam Syahputra & Tanjung, 2020). Budaya pelatihan dan perubahan perusahaan sudah ada sebelumnya. Berbeda dengan pelatihan yang diperlukan untuk kompetensi teknis, pengembangan yang diperlukan adalah untuk kompetensi konseptual. Program pelatihan merupakan program yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi seseorang dalam melaksanakan fungsi pekerjaan tertentu, sebagaimana yang didefinisikan oleh Wursanto dalam Manajemen Personalia (1998). Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 1974 menyebutkan bahwa pelatihan merupakan bagian dari pendidikan yang berkaitan dengan perolehan dan peningkatan keterampilan di luar sistem pendidikan yang relevan dalam waktu yang relatif singkat melalui metode yang lebih menekankan praktik daripada teori.

Sebagai investasi jangka panjang, pengembangan membantu karyawan mencapai potensi penuh mereka sehingga pada akhirnya mereka dapat mengambil lebih banyak tanggung jawab atau posisi baru. Pengembangan sumber daya manusia mengacu pada

langkah-langkah yang diambil oleh suatu organisasi untuk memastikan bahwa keahlian pekerjanya sesuai dengan apa yang dituntut dari mereka di tempat kerja (Prayudi, 2017).

Pelatihan dan pengembangan staf merupakan taktik penting untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas staf nonmedis. Latihan ini tidak hanya membantu peserta belajar lebih banyak, tetapi juga mendorong mereka untuk berperilaku sesuai dengan nilai-nilai yang dianut perusahaan. Menurut penelitian, moral staf, kepuasan di tempat kerja, dan hasil kerja dapat diuntungkan dari program pelatihan yang dirancang dengan baik. Perawatan kesehatan yang lebih baik akan menjadi hasil akhir dari hal ini.

Masih terdapat kesulitan dalam menilai kemandirian program pelatihan, meskipun banyak rumah sakit telah memperkenalkannya. Tidak semua program pelatihan mampu meningkatkan kinerja karyawan secara substansial, menurut banyak penelitian. Jadi, untuk memastikan dana digunakan untuk pelatihan dan pengembangan yang bermanfaat, penting untuk menilai hasilnya.

Makalah ini bertujuan untuk mengevaluasi pelatihan dan pengembangan karyawan dalam konteks personel nonmedis di Rumah Sakit Hermina Arcamanik, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan program. Ketika rumah sakit memiliki gambaran yang lebih jelas tentang cara kerja pelatihan, mereka dapat merencanakan cara yang lebih baik untuk meningkatkan efisiensi staf nonmedis, yang pada gilirannya menguntungkan pasien. Setelah melakukan survei lapangan pada bulan September 2024, peneliti mengidentifikasi berbagai kendala dalam program pelatihan dan pengembangan tenaga non medis di RS Hermina Arcamanik. Oleh karena itu, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dan menyajikan hasil penelitiannya dalam bentuk karya tulis ilmiah berjudul “Evaluasi Pelatihan Dan Pengembangan Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Non Medis Di Rumah Sakit Umum Hermina Arcamanik”.

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian kualitatif memiliki ciri-ciri: lebih menekankan pada makna daripada generalisasi, analisis data bersifat induktif, pengumpulan data berfokus pada triangulasi (kombinasi), dan peneliti sebagai instrumen utama dalam mengkaji kondisi alamiah objek. Merujuk pada Sugiyono (2020:9).

Untuk mengetahui lebih jauh pengaruh program pelatihan dan pengembangan terhadap produktivitas tenaga non medis, penelitian ini menggunakan strategi penelitian kualitatif deskriptif yang berbasis pada wawancara.

Informasi berikut ini diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan selama 14 hari, mulai tanggal 9 September 2024 sampai dengan 14 September 2024, dengan total responden sebanyak 4 orang dari departemen HRD (peneliti juga mewawancarai 2 orang dari departemen pelatihan dan pengembangan karyawan).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti mewawancarai staf di Rumah Sakit Umum Hermina Arcamanik untuk menentukan efektivitas program pelatihan dan pengembangan mereka. Temuan utama evaluasi adalah sebagai berikut:

Pelatihan dan Pengembangan yang Sudah Diterapkan pada Karyawan di Rumah Sakit Umum Hermina Arcamanik

Beberapa program pelatihan dan pengembangan tersedia bagi pekerja di Rumah Sakit Umum Hermina Arcamanik dalam upaya untuk meningkatkan tingkat kompetensi dan kecakapan mereka. Beberapa kegiatan pelatihan dan pengembangan yang telah dilakukan Rumah Sakit Hermina Arcamanik adalah:

1. Pelatihan Teknis :

- Pendidikan tentang teknologi medis terkini: Untuk memastikan bahwa pasien mendapatkan perawatan terbaik, staf Rumah Sakit Umum Hermina Arcamanik menerima pendidikan tentang teknologi medis terkini.
- Pelatihan manajemen pasien: program ini bertujuan untuk mengajarkan staf cara berkomunikasi, mendidik, dan mengadvokasi pasien mereka secara efektif.
- Pelatihan keselamatan dan kesehatan kerja sangat penting untuk memastikan pekerja mengetahui apa yang harus dilakukan jika terjadi kecelakaan di tempat kerja dan cara melaksanakan rencana tersebut.

2. Pelatihan Keterampilan Soft Skill :

- Tujuan dari pelatihan ini adalah untuk meningkatkan kemampuan komunikasi karyawan sehingga mereka dapat berinteraksi lebih baik dengan pasien, rekan kerja,

dan supervisor.

- Pelatihan manajemen dan kepemimpinan: program ini mengajarkan pekerja cara mengawasi dan mengarahkan sekelompok orang secara efektif.
- Pelatihan pemecahan masalah: tujuan dari pelatihan ini adalah untuk mengajarkan pekerja cara memecahkan masalah secara efisien dan efektif.
- Pelatihan pengambilan keputusan: tujuan dari pelatihan ini adalah untuk membantu pekerja menjadi lebih mahir dalam membuat pilihan yang sulit.

3. Pelatihan Pengembangan Diri :

- Pelatihan tentang pengembangan diri dan motivasi: Pelatihan ini dirancang untuk menginspirasi karyawan agar mencapai potensi penuh mereka dan mencapai tujuan mereka.
- Edukasi tentang cara menangani stres agar tidak menghalangi kinerja kerja merupakan salah satu tujuan utama dari program manajemen stres.
- Pelatihan keseimbangan hidup: tujuan program ini adalah untuk mengajarkan pekerja cara mencapai keseimbangan yang sehat antara kehidupan profesional dan pribadi mereka.
- Anggota staf di Rumah Sakit Umum Hermina Arcamanik akan mendapatkan manfaat dari pelatihan pengembangan karier.

4. Pelatihan Spesialisasi :

- Rumah Sakit Umum Hermina Arcamanik menawarkan pelatihan khusus untuk profesional medis dan keperawatan dalam spesialisasi termasuk bedah, anestesi, dan unit perawatan intensif (ICU).
- Karyawan non-medis, termasuk mereka yang memegang peran administratif, keuangan, dan teknologi informasi, juga dapat memanfaatkan peluang pelatihan yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Umum Hermina Arcamanik.

Singkatnya, pelatihan adalah metode penyampaian informasi dan peningkatan kompetensi di tempat kerja untuk kepentingan karyawan saat ini. Sebaliknya, pengembangan adalah investasi dengan jangka waktu lebih panjang yang bertujuan untuk melatih dan mendidik pekerja agar memenuhi kebutuhan pekerjaan mereka yang terus

berkembang, baik dengan mengambil lebih banyak tanggung jawab atau berganti posisi sama sekali.

Pelatihan dan Pengembangan Pelayanan Tenaga Kerja Kesehatan yang Efektif

Pelayanan yang tidak efektif dan diskriminasi terhadap pengguna BPJS dan non-BPJS merupakan permasalahan yang harus dipecahkan oleh RS Hermina Arcamanik, seperti halnya rumah sakit lainnya. Kualitas pelayanan dan tidak adanya bias dapat ditingkatkan melalui program pelatihan dan pengembangan yang terlaksana dengan baik. Permasalahan tersebut dapat dipecahkan melalui pelatihan dan pengembangan yang efisien jika kita mengikuti langkah-langkah berikut:

1. Memahami Akar Permasalahan :

- Akar permasalahan diskriminasi dan pelayanan yang tidak efisien dapat diketahui dengan melakukan kajian yang komprehensif.
- Berbagai metode, termasuk survei, wawancara, observasi, dan analisis data dari pengaduan pasien, dapat digunakan untuk melakukan kajian semacam ini.
- Kajian tersebut akan membantu menemukan program pelatihan dan pengembangan yang terbaik berdasarkan temuan-temuan kajian tersebut.

2. Meningkatkan Kesadaran dan Pemahaman :

- Mendidik dan memberikan edukasi kepada seluruh staf rumah sakit, mulai dari manajemen atas ke bawah, tentang pentingnya etika dan profesionalisme kedokteran.
- Semua staf rumah sakit harus berpartisipasi dalam pelatihan ini dan memahami sepenuhnya perlunya menyediakan perawatan medis yang bermutu tinggi dan penuh rasa hormat kepada semua pasien, terlepas dari kemampuan mereka untuk membayar.

3. Meningkatkan Keterampilan dan Pengetahuan :

- Melatih staf rumah sakit tentang cara memberikan perawatan terbaik kepada setiap pasien dengan cara yang seefisien dan seefektif mungkin.
- Pelatihan ini dapat mencakup topik-topik seperti penyelesaian konflik, manajemen waktu, dan komunikasi yang efektif.

- Anggota staf di rumah sakit perlu pelatihan tentang sistem BPJS dan non-BPJS sehingga mereka dapat memahami hak dan tanggung jawab pasien.
4. Memantau dan Mengevaluasi :
 - Mengevaluasi program pelatihan dan pengembangan secara berkala.
 - Ada berbagai metode penilaian, termasuk survei, wawancara, dan observasi.
 - Untuk membuat program pelatihan dan pengembangan di masa mendatang menjadi lebih baik, temuan penelitian ini akan digunakan.
 5. Memberikan Sanksi yang Tegas :
 - Jika staf rumah sakit terbukti melakukan diskriminasi terhadap pasien, mereka harus dikenakan konsekuensi yang berat, seperti peringatan tertulis atau lisan, penurunan pangkat, atau bahkan pemutusan hubungan kerja.
 - Sangat penting untuk menunjukkan bahwa administrasi rumah sakit tidak menoleransi prasangka dalam bentuk apa pun.
 6. Meningkatkan Komunikasi :
 - Pertemuan rutin, forum diskusi daring, dan kotak saran hanyalah beberapa cara yang dapat dilakukan oleh administrasi rumah sakit, karyawan, dan pasien untuk meningkatkan komunikasi satu sama lain.
 - Setiap orang dapat belajar untuk saling percaya dan menghindari miskomunikasi melalui dialog yang jujur dan terbuka.
 7. Melibatkan Masyarakat :
 - Keterlibatan masyarakat dalam meningkatkan layanan rumah sakit dan memberantas diskriminasi dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, termasuk kampanye publik, seminar, dan lokakarya, tempat anggota masyarakat dapat memberikan masukan dan ide untuk peningkatan layanan.

IV. KESIMPULAN

Disiplin kerja, pengembangan karier, dan pelatihan sumber daya manusia penting untuk meningkatkan kinerja karyawan, khususnya bagi tenaga non-medis di RSUD Hermina Arcamanik. Kesimpulan ini berdasarkan hasil penelitian dan perdebatan yang terjadi setelahnya. Pelayanan pasien yang lebih baik dapat terwujud apabila tenaga non-

medis mendapatkan pelatihan terstruktur untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuannya. Beberapa saran yang diajukan dalam penelitian ini antara lain membuat program pelatihan berbasis kebutuhan, meningkatkan kualitas program yang sudah ada, memberikan insentif bagi tenaga non-medis, dan memfasilitasi pembelajaran melalui pendampingan dan pelatihan. Kami berharap program pelatihan dan pengembangan tenaga kesehatan di RSUD Hermina Arcamanik dapat berjalan lebih baik dengan menerapkan saran-saran tersebut. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa pasien BPJS di RSUD Hermina Arcamanik mendapatkan pelayanan yang berbeda dengan pasien umum, sehingga diperlukan langkah konkret untuk meningkatkan pelatihan dan pengembangan tenaga non-medis. Tingkat kepuasan pasien BPJS dan non-BPJS terhadap pelayanan di RSUD Hermina Arcamanik sama pentingnya. Berinvestasi dalam pelatihan dan pengembangan staf merupakan langkah cerdas yang membuahkan hasil dalam bentuk layanan kesehatan berkualitas lebih tinggi dan kinerja individu yang lebih baik.

V. SARAN

1. Pelatihan etika dan profesionalisme layanan kesehatan: Staf rumah sakit dapat memperoleh manfaat dari pelatihan yang menjelaskan norma-norma perilaku yang diharapkan dalam industri perawatan kesehatan.
2. Staf rumah sakit dapat meningkatkan kontak mereka dengan pasien melalui pelatihan tentang komunikasi pasien yang efektif, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pasien.
3. Staf dapat memperoleh manfaat dari pelatihan dalam manajemen waktu dan penyelesaian konflik untuk melayani pasien dengan lebih baik dan menyelesaikan perselisihan.
4. Pendidikan tentang BPJS dan sistem lainnya: Staf rumah sakit dapat memperoleh manfaat dari pendidikan tentang hak dan tanggung jawab pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Permenkes No 30 Tahun 2019 Pasal 1 tentang rumah sakit.
2. Presiden RI Nomor 15 Tahun 1974 tentang pelatihan.
3. Wursanto (1998). Manajemen Personalia : pelatihan atau training.



4. Bariqi, M. D. (2018). Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. *Jurnal studi manajemen dan bisnis*, 5(2), 64-69.
5. Lolowang, M. G., Adolfina, A., & Lumintang, G. (2016). Pengaruh pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan pada PT. Berlian Kharisma Pasifik Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(2).
6. Massie, R. (2015). Pengaruh perencanaan karir, pelatihan dan Pengembangan karir terhadap kinerja pegawai pada museum negeri provinsi sulawesi utara. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 15(5).
7. Syahputra, M. D., & Tanjung, H. (2020). Pengaruh Kompetensi, Pelatihan Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 283-295.
8. Utami, L. F., & Ginting, L. (2022). Kurangnya Pelayanan Terhadap Pasien BPJS Sebagai Konsumen Kesehatan. *KOLONI*, 1(4), 333-339.
9. Wicaksono, Y. S. (2016). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Rangka Meningkatkan Semangat Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi di SKM Unit V PT. Gudang Garam, Tbk Kediri). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3(1).
10. PALUPI, Dyah Ayu Puri; ARUM, Tabita Ratih Sekar. Pengaruh Disiplin Kerja, Pengembangan Karir Dan Pelatihan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus: Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Surakarta). *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 2023, 10.3: 811-820.