

Persepsi Karyawan terhadap Program Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) di Rumah Sakit Hermina Pekanbaru

Fransiska Saskia Rosdiana

¹Program Studi Sosiologi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta

211007496@students.uajy.ac.id, fransiskasaskia23@gmail.com

Untuk mengutip artikel ini:

Rosdiana, F.S. (2025). Persepsi Karyawan terhadap Program Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) di Rumah Sakit Hermina Pekanbaru. *Jurnal Atma Sosiologika*, Vol. 3(1), 23- 43.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi karyawan Rumah Sakit Hermina Pekanbaru terhadap program pendidikan dan pelatihan (diklat) yang diikuti. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pengembangan sumber daya manusia dalam mendukung kualitas pelayanan kesehatan serta perlunya memahami bagaimana karyawan memaknai pelaksanaan diklat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner terbuka kepada 20 karyawan dari berbagai divisi serta wawancara semi terstruktur dengan sembilan kepala divisi, didukung dokumentasi. Konsep yang digunakan adalah persepsi menurut Robbins dan Judge serta diklat menurut Basri dan Rusdiana. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi karyawan terhadap program diklat terbagi ke dalam dua kategori, yaitu sangat positif dan positif. Karyawan dengan persepsi sangat positif menilai bahwa diklat membantu memperjelas prosedur kerja, meningkatkan kesiapan menghadapi situasi lapangan, serta memperkuat kemampuan komunikasi dan kerja sama tim. Sementara itu, karyawan dengan persepsi positif merasakan manfaat diklat dalam memperjelas aspek teknis pekerjaan dan meningkatkan pemahaman, meskipun dampaknya belum dirasakan secara menyeluruh akibat keterbatasan waktu dan sistem kerja *shift*. Wawancara dengan kepala divisi menguatkan temuan bahwa diklat berperan penting dalam penyamaan prosedur kerja dan peningkatan koordinasi antar unit, meskipun efektivitasnya masih dipengaruhi oleh variasi partisipasi dan kebutuhan tiap divisi.

Kata Kunci: Karyawan; Persepsi; Pendidikan dan Pelatihan; Rumah Sakit

ABSTRACT

This study aims to examine employees' perceptions of the education and training (diklat) program at Hermina Hospital Pekanbaru. The study is motivated by the importance of human resource development in supporting the quality of health services and the need to understand how employees interpret the implementation of training programs. A qualitative approach with a survey method was employed. Data were collected through open-ended questionnaires distributed to 20 employees from various divisions and semi-structured interviews with nine division heads, supported by documentation. The study applies the perception concept proposed by Robbins and Judge and the training concept proposed by Basri and Rusdiana. Data analysis was conducted through data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that employees' perceptions of the training program are categorized as very positive and positive. Employees with very positive perceptions perceive that the training clarifies work procedures, enhances readiness in handling field situations, and strengthens communication and teamwork skills. Meanwhile, employees with positive perceptions consider the training beneficial in improving technical understanding, although its impact has not been fully experienced due to time constraints and shift work systems. Interviews with division heads support these findings, indicating that training plays an important role in standardizing work procedures and improving inter-unit coordination, although its effectiveness is influenced by participation levels and differing needs across divisions.

Keywords: Education and Training; Employees; Hospital; Perception

PENDAHULUAN

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 Kementerian 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, hlm. 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, hlm. 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, hlm. 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 Noor & Prasetyo, 2024, hlm. 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 karier 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, hlm. 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, hlm. 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.

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. 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.

KERANGKA KONSEP/TEORI

Persepsi

Persepsi adalah proses individu mengorganisasi dan menginterpretasikan kesan-kesan indra mereka untuk memberikan makna pada lingkungan kerja (Robbins dan Judge, 2015, hlm. 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, hlm. 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, hlm. 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, hlm. 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.

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, hlm. 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 Endang & Triana (2024, hlm. 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 & Junaidi, 2020, hlm. 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, hlm. 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 instrumen 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.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan metode survei. Menurut Sugiyono (2024, hlm. 15), penelitian kualitatif merupakan penelitian naturalistik, karena dilakukan pada kondisi alamiah (*natural setting*). Penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena yang terjadi di lapangan secara mendalam. Menurut Jaya (2020, hlm. 6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk memahami sebuah fenomena sosial dalam konteks alamiah dengan fokus pada makna, pengalaman, dan persepsi subjek secara mendalam. Pendekatan kualitatif dengan metode survei menurut Singarimbun (2012, hlm. 3) adalah metode pengumpulan data yang digunakan dengan cara menanyakan langsung kepada responden, baik secara langsung ataupun tidak langsung, menggunakan instrumen kuesioner.

Penelitian ini menggunakan empat metode pengumpulan data, yaitu kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kuesioner digunakan sebagai instrumen pengumpulan data yang berisi pertanyaan terbuka untuk memperoleh informasi mengenai pendapat, pengalaman, saran, dan persepsi informan sesuai pengalaman masing-masing. Metode ini dipilih karena efektif dalam mengumpulkan data secara sistematis dan efisien serta memungkinkan seluruh informan menerima pertanyaan yang sama (Sugiyono, 2024, hlm. 199). Kuesioner disusun dan disebarluaskan secara daring melalui Google Form untuk memudahkan penjangkauan karyawan dari berbagai divisi dan *shift* tanpa mengganggu

aktivitas operasional rumah sakit. Tautan kuesioner dibagikan melalui WhatsApp dengan bantuan Manajer Personalia Rumah Sakit Hermina Pekanbaru guna memastikan kuesioner diterima oleh informan.

Teknik pengumpulan data yang kedua adalah wawancara. Menurut Sugiyono (2024, hlm. 304), wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara lisan kepada narasumber untuk mendapatkan informasi yang mendalam dan detail mengenai topik yang diteliti. Pada penelitian ini penulis menggunakan wawancara semi terstruktur. Penulis melakukan wawancara dengan Kepala Divisi dari 10 divisi yang ada di Rumah Sakit Hermina Pekanbaru. Wawancara dilaksanakan secara *online* melalui Google Meet, karena jarak yang jauh dan menyesuaikan jadwal dan ketersediaan waktu pada informan. Proses wawancara dilakukan secara bergilir dengan penjadwalan yang telah disepakati bersama masing-masing informan. Setiap wawancara berlangsung sekitar 30-60 menit. Wawancara dilaksanakan pada rentang waktu 05 Agustus - 14 Agustus 2025, dan dilakukan setelah mendapatkan izin resmi dari pihak rumah sakit. Selama wawancara penulis juga meminta persetujuan kepada informan untuk merekam percakapan, dan juga mencatat poin-poin penting yang disampaikan oleh informan, untuk memastikan data yang diperoleh akurat dan tetap menjaga kenyamanan informan.

Teknik pengumpulan data lainnya adalah observasi, yaitu pengamatan terhadap aktivitas, perilaku, atau fenomena yang terjadi di lingkungan penelitian untuk memperoleh data yang lebih nyata dan objektif (Sugiyono, 2024, hlm. 297). Selama menjalani program internship di Divisi Human Resource Development (HRD) Rumah Sakit Hermina Pekanbaru pada 9 September - 9 November 2024, penulis melakukan pengamatan umum terhadap aktivitas kerja karyawan, termasuk pelaksanaan program pendidikan dan pelatihan (diklat). Namun, pengamatan tersebut tidak dilakukan secara sistematis sebagai bagian dari metode penelitian, melainkan sebagai pengalaman awal yang memberikan gambaran mengenai kondisi kerja di rumah sakit. Oleh karena itu, penelitian ini tidak menggunakan observasi langsung sebagai sumber data utama, melainkan memanfaatkan data primer yang diperoleh melalui kuesioner dan wawancara, didukung oleh hasil observasi selama internship serta data sekunder berupa arsip dan dokumen rumah sakit.

Teknik pengumpulan data yang keempat adalah dokumentasi. Menurut Sugiyono (2024, hlm. 314), dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Dokumen ini dapat berupa gambar, laporan kegiatan, ataupun arsip yang relevan. Teknik dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari kuesioner dan wawancara. Pada

penelitian ini, dokumentasi yang digunakan penulis berupa daftar hadir peserta diklat dan laporan evaluasi program diklat yang diperoleh dari Divisi Human Resource Development (HRD) di Rumah Sakit Hermina Pekanbaru. Dokumen-dokumen ini bersifat faktual dan relevan dengan fokus penelitian, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan serta partisipasi karyawan dalam program pendidikan dan pelatihan di rumah sakit.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, serta verifikasi dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi, mengelompokkan, dan merangkum data hasil kuesioner dan wawancara sesuai fokus penelitian. Selanjutnya, data yang telah direduksi disajikan secara terorganisir untuk memudahkan identifikasi pola dan hubungan antardata dalam menjawab rumusan masalah penelitian. Tahap akhir berupa verifikasi data dan penarikan kesimpulan dilakukan untuk memastikan keabsahan data serta menyusun kesimpulan dan rekomendasi yang relevan bagi Rumah Sakit Hermina Pekanbaru. Melalui tahapan tersebut, penelitian diharapkan menghasilkan temuan yang akurat, kredibel, dan bermanfaat secara praktis.

TEMUAN & PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengumpulan dan analisis data yang diperoleh melalui kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi, penulis mengolah temuan penelitian untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan. Hasil temuan tersebut disajikan pada bagian berikut sebagai gambaran mengenai pelaksanaan program pendidikan dan pelatihan (diklat) di Rumah Sakit Hermina Pekanbaru.

Program Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) yang Pernah Diikuti Karyawan

Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara, informan menyatakan telah mengikuti berbagai program pendidikan dan pelatihan (diklat), baik internal maupun eksternal, yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing divisi. Program tersebut mencakup seminar, diklat dasar, dan pelatihan teknis lanjutan. Informan juga memandang pendidikan dan pelatihan sebagai program yang memiliki tujuan yang sama, yaitu meningkatkan kemampuan dan kompetensi kerja.

Diklat Internal

Diklat internal merupakan pelatihan yang diselenggarakan oleh pihak Rumah Sakit Hermina Pekanbaru dan bersifat wajib bagi seluruh karyawan, baik karyawan baru maupun yang telah lama bekerja. Diklat internal menjadi salah satu fondasi utama, khususnya bagi

karyawan baru, dengan tujuan agar mereka memahami budaya organisasi, standar pelayanan, dan prosedur kerja yang berlaku di Rumah Sakit Hermina Pekanbaru. Program ini meliputi Orientasi Karyawan (ORKA), Disaster Plan dan Penanganan Limbah B3, serta Bantuan Hidup Dasar (BHD). Pelaksanaan diklat internal ini dilaksanakan di rumah sakit, dan pengajarnya adalah manajer ataupun kepala instalasi. Seperti yang dijelaskan oleh Bu Idya sebagai Kepala Urusan Rekrutmen dan pengembangan SDM.

“Diklat orientasi umum, jadi kita itu untuk ke orang baru itu, namanya diklat orientasi umum yang gimana karyawan baru itu harus mengetahui budaya Hermina. Jadi nanti pas saat habis interview, habis masuk, tandatangan kontrak, HRD membuat jadwal untuk Orientasi Karyawan (ORKA). Orka itu materinya ada macam-macam dan pengajar-pengajarnya itu adalah teman-teman manajer ataupun kepala instalasi, kemudian untuk tata cara cuci tangan itu dari Unit Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI), terus kemudian kayak APAR, disaster, itu wajib banget teman-teman-teman baru itu untuk mendapatkan pelatihan itu di kelas selama dua hari itu. Ada kayak Bantuan Hidup Dasar (BHD), Sasaran Kinerja Pegawai (SKP), ada Hak Pasien Keluarga (HPK), terus ada diklat mutu, mutu pelayanan di Hermina.” (Wawancara dengan Idya, 13 Agustus 2025).

Berdasarkan pernyataan Bu Idya, dapat diketahui bahwa kegiatan ORKA merupakan pelatihan awal yang wajib diikuti oleh karyawan baru, agar karyawan memahami budaya kerja dan nilai-nilai organisasi Hermina sejak awal bergabung. Materi yang diberikan seperti: tata cara cuci tangan yang baik, keselamatan kerja, standar mutu dan pelayanan, dan pemahaman hak pasien dan keluarga. Melalui program diklat internal ini, rumah sakit memastikan seluruh karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan dasar yang sesuai dengan standar organisasi.

Diklat Eksternal

Karyawan Rumah Sakit Hermina Pekanbaru juga memiliki kesempatan mengikuti diklat eksternal yang diselenggarakan oleh lembaga pelatihan, asosiasi profesi, maupun Rumah Sakit Hermina Pusat. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi lanjutan sesuai bidang kerja, memperbarui pengetahuan teknis, dan memperluas wawasan profesional. Berdasarkan data penelitian, diklat eksternal yang diikuti informan meliputi: Basic Trauma Cardiac Life Support (BTCLS), Advanced Cardiac Life Support (ACLS), dan Basic Neurologic Life Support (BNLS) bagi perawat di unit intensif dan kamar operasi untuk meningkatkan kemampuan penanganan pasien gawat darurat, ICU Dasar dan Pelatihan Hemodialisa bagi perawat di ruang intensif untuk memperdalam keterampilan klinis, diklat Kebidanan 2 - 4 dan Resusitasi Neonatus bagi perawat kamar bersalin dan poliklinik

kebidanan, diklat Apoteker bagi tenaga farmasi untuk memperkuat kompetensi kefarmasian klinis diklat bedah dasar, Perawatan Umum, dan Diklat Laboratorium Dasar bagi tenaga medis dan teknisi laboratorium dalam mendukung pelayanan teknis.

Keikutsertaan karyawan dalam berbagai diklat eksternal menunjukkan upaya rumah sakit dalam mendukung pengembangan kompetensi karyawan. Selain meningkatkan keterampilan kerja, program ini juga memberikan kesempatan untuk memperluas wawasan dan menjalin relasi profesional. Sebagaimana disampaikan oleh Nisa dari Instalasi Rehabilitasi Medik (IRM), “Saya sangat senang dan menambah wawasan dan teman.” (Kuesioner Nisa, 31 Juli 2025). Kutipan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan diklat tidak hanya memberikan manfaat dalam peningkatan kemampuan kerja, tetapi juga membuka kesempatan bagi karyawan untuk memperluas relasi pertemanan. Karyawan juga mengikuti berbagai diklat teknis maupun non-teknis sesuai dengan bidang kerja masing-masing.

Persepsi Karyawan terhadap Program Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) di Rumah Sakit Hermina Pekanbaru

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diisi oleh 20 informan, berikut adalah temuan mengenai persepsi karyawan terhadap pelaksanaan program pendidikan dan pelatihan (diklat) di Rumah Sakit Hermina Pekanbaru yang dikelompokkan ke dalam kategori sangat positif dan positif.

Persepsi Karyawan Kategori Sangat Positif

Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara, diperoleh persepsi karyawan terhadap pelaksanaan program diklat di Rumah Sakit Hermina Pekanbaru. Kategori sangat positif mencakup informan yang menilai program diklat sebagai sangat baik, sangat membantu, sangat penting, dan sangat bermakna. Untuk memperjelas temuan tersebut, hasil penelitian berdasarkan kategori sangat positif disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Persepsi Karyawan Kategori “Sangat Positif”

No	Nama	Divisi	Alasan
1	Lita	Instalasi Farmasi	Menunjukkan persepsi yang positif karena merasakan peningkatan kompetensi dan kesiapan kerja secara langsung setelah mengikuti diklat.
2	Tiwi	Kamar Bersalin	Persepsi sangat baik karena merasakan peningkatan kemampuan teknis dan kesiapan menghadapi situasi kerja di lapangan.
3	Lasmi	IGD	Menilai diklat sangat relevan dengan pekerjaan dan memberikan dampak nyata terhadap kinerja sehari-hari.
4	Adel	ICU	Menunjukkan keterkaitan langsung antara hasil diklat dan peningkatan mutu keperawatan.
5	Dian	Poliklinik	Menunjukkan motivasi yang meningkatkan sebagai hasil positif dari diklat.
6	Nisa	Instalasi Rehabilitasi Medik (IRM)	Persepsi sangat baik karena diklat dianggap bermanfaat secara profesional dan sosial.
7	Elvi	Poliklinik	Menunjukkan penerapan nyata hasil diklat dalam tugas pelayanan sehari-hari.
8	Sely	Nicu	Persepsi sangat baik, karena diklat memberikan kesempatan pembaruan ilmu dan pengalaman baru yang relevan dengan profesinya.
9	Riris	Laboratorium	Hanya fokus pada peningkatan teknis dan ketelitian kerja.

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara, sebanyak 9 informan menunjukkan persepsi sangat positif terhadap pelaksanaan program diklat di Rumah Sakit Hermina Pekanbaru. Informan menilai bahwa diklat sangat membantu dalam meningkatkan kompetensi, kesiapan kerja, profesionalisme, serta kepercayaan diri dalam menjalankan tugas. Sebagaimana disampaikan oleh Lita:

“Diklat yang saya ikuti sangat membantu mempersiapkan saya menjadi apoteker yang lebih kompeten. Saya merasa lebih siap dalam kondisi dan situasi apapun dalam dunia kerja, apalagi dengan bertambahnya ilmu yang diberikan membuat makin percaya diri

jika saya punya skill dan kemampuan untuk dapat memecahkan masalah yang timbul dalam dunia kerja yang saya kerjakan.” (Kuesioner Lita, 04 Agustus 2025).

Temuan ini menunjukkan bahwa diklat berkontribusi terhadap peningkatan kemampuan profesional dan kesiapan karyawan dalam menghadapi tantangan kerja. Selain meningkatkan kompetensi, informan juga menilai bahwa diklat berperan dalam memperbarui pengetahuan dan menyesuaikan kemampuan karyawan dengan perkembangan dunia kesehatan. Bu Tiwi dari Unit Kamar Bersalin juga menyatakan pendapatnya:

“Menurut saya program diklat yang saya ikuti dapat mempersiapkan saya menjadi sumber daya manusia yang siap menghadapi tantangan dalam dunia kerja, khususnya di dunia medis karena ilmu pengetahuan semakin berkembang, pola hidup masyarakat yang berubah dan penyakit yang berevolusi serta juga muncul penyakit jenis baru. Dibutuhkan persiapan pendidikan yang sesuai sehingga membentuk karyawan yang kompeten di segala kondisi.” (Kuesioner Tiwi, 31 Juli 2025).

Pernyataan Bu Antika Pratiwi ini menunjukkan pandangan yang sangat reflektif terhadap pentingnya diklat. Beliau menyadari bahwa diklat tidak hanya berfungsi meningkatkan keterampilan jangka pendek, tetapi juga menjadi investasi jangka panjang dalam menghadapi perubahan dunia kerja, terutama di bidang medis yang dinamis. Hal ini didukung oleh Bu Yovia sebagai Plh Bagian Keperawatan, beliau menyampaikan:

“Program diklat yang diadakan di Rumah Sakit Hermina sangat bermanfaat, terutama bagi kami yang berada di bidang pelayanan langsung kepada pasien. Melalui diklat, kami bisa terus memperbarui ilmu keperawatan dan mengetahui perkembangan terbaru dalam dunia medis. Misalnya, ketika ada metode baru dalam perawatan luka atau standar keselamatan pasien yang diperbarui, diklat menjadi sarana bagi kami untuk belajar dan menyesuaikan diri. Selain itu, diklat juga memberi kesempatan untuk berdiskusi dengan rekan dari unit lain, jadi kami bisa saling bertukar pengalaman. Saya merasa setelah mengikuti beberapa diklat, saya lebih percaya diri dalam mengambil keputusan keperawatan dan dalam membimbing rekan perawat yang lain.” (Wawancara dengan Yovia, 7 Agustus 2025).

Temuan ini diperkuat oleh Idya selaku Kepala Urusan Rekrutmen dan Pengembangan SDM yang menyatakan: “Program diklat ini sangat memberikan manfaat dan kontribusi yang positif. Dengan adanya diklat, karyawan bisa memberikan kontribusi yang lebih baik kepada perusahaan, terutama ketika mereka merasa nyaman, dihargai, dan diberi kepercayaan oleh manajemen.” (Wawancara dengan Idya, 13 Agustus 2025). Pernyataan tersebut menegaskan bahwa diklat tidak hanya meningkatkan kemampuan individu, tetapi juga memperkuat

hubungan antara karyawan dan manajemen. Rasa nyaman dan penghargaan yang dirasakan karyawan membuat mereka lebih termotivasi untuk memberikan kontribusi terbaik bagi rumah sakit. Karyawan yang masuk kategori persepsi sangat positif menilai bahwa program diklat berperan penting dalam meningkatkan kompetensi, rasa percaya diri, serta penerapan hasil pelatihan ditempat kerja. Dukungan manajemen yang kuat juga menjadi faktor penting yang membuat pelaksanaan diklat di Rumah Sakit Hermina Pekanbaru berjalan efektif dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan profesionalisme serta mutu pelayanan rumah sakit.

Persepsi Karyawan Kategori Positif

Berdasarkan hasil kuesioner, terdapat 11 karyawan yang menilai program diklat di Rumah Sakit Hermina Pekanbaru masuk ke dalam kategori ini, yang mencakup informan yang menjawab menggunakan istilah baik, membantu, bermanfaat, dan berguna. Berikut adalah tabel dari temuan penelitian kategori positif:

Tabel 2. Persepsi Karyawan Kategori “Positif”

No	Nama	Divisi	Alasan
1	Rizky	JKN/Casemix	Menilai diklat bermanfaat menambah wawasan teknis, bukan perubahan perilaku.
2	Yulia	Intensif	Menunjukkan peningkatan kompetensi.
3	Tina	Keuangan	Dampak pada kemampuan interpersonal dan kolaborasi.
4	Liana	Kamar Operasi	Manfaat nyata tetapi belum menyebut perubahan besar atau keberlanjutan.
5	Dini	JKN/Casemix	Manfaatnya relevan dengan pekerjaan administratif.
6	Iftin	JKN/Casemix	Memberi pemahaman baru dalam tugas kerja.
7	Shinta	Keperawatan	Memberikan persepsi baik, tetapi keterlibatan dalam diklat terbatas.
8	Sari	HRD	Menganggap diklat membantu menambah wawasan dan pengalaman baru di bidang tugasnya.
9	Very	IGD	Memberikan respon baik, dan menambah wawasan.
10	Jessica	IGD	Menilai diklat membantu meningkatkan pemahaman dalam penanganan pasien gawat darurat.

No	Nama	Divisi	Alasan
11	Zira	Instalasi Rehabilitasi Medik (IRM)	Memberikan penilaian baik mengenai diklat dan menunjukkan perubahan pada dirinya.

Sumber: Data Primer, 2025

Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara, sebanyak 11 informan memberikan persepsi positif terhadap pelaksanaan program pendidikan dan pelatihan (diklat) di Rumah Sakit Hermina Pekanbaru. Secara umum, informan menilai bahwa program diklat memberikan manfaat dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan teknis, dan kompetensi yang mendukung pelaksanaan tugas sesuai bidang kerja masing-masing. Rizky dari Divisi JKN/Casemix, menyampaikan manfaat yang dirasakan selama mengikuti diklat yaitu: “Iya, karena diklat yang saya ikuti baik dan menambah pengetahuan tentang digitalisasi serta pengkodean.” (Kuesioner Rizky, 31 Juli 2025). Temuan ini menunjukkan bahwa program diklat berkontribusi dalam meningkatkan pemahaman karyawan terhadap aspek teknis yang relevan dengan pekerjaannya.

Selain meningkatkan kompetensi teknis, diklat juga berkontribusi terhadap pengembangan keterampilan interpersonal dan kerja sama. Yulia dari Unit Intensif menyampaikan bahwa diklat memberikan pemahaman yang kuat terhadap materi pekerjaan, keterampilan teknis yang relevan, serta kesadaran akan pentingnya komunikasi dan kerja sama tim. Beliau menyampaikan: “Setelah menyelesaikan program pendidikan, saya merasa hasilnya baik. Persepsi kesiapan diri menghadapi tantangan kerja bervariasi, namun umumnya mencakup pemahaman yang kuat tentang materi pelajaran, keterampilan teknis yang relevan, dan kesadaran akan pentingnya *soft skills* seperti komunikasi dan kerja sama tim.” (Kuesioner Yulia, 31 Juli 2025). Pernyataan ini serupa dengan yang disampaikan oleh Amelia Agustina dari Divisi Keuangan yang menilai bahwa diklat tidak hanya meningkatkan kompetensi kerja, tetapi juga mempererat hubungan antar karyawan lintas cabang.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa manfaat diklat dirasakan oleh unit medis maupun nonmedis. Surya dari Satuan Pengawas Internal (SPI) menyatakan bahwa kombinasi diklat wajib dan diklat medis membantu meningkatkan kemampuan manajerial, komunikasi lintas divisi, serta pemahaman terhadap alur pelayanan kesehatan yang mendukung pelaksanaan fungsi pengawasan.

“Program diklat wajib dan diklat medis sama-sama memberikan dampak positif. Untuk bagian kami di SPI, diklat wajib membantu karena mencakup hal-hal seperti manajemen, kepemimpinan, dan komunikasi lintas divisi. Semua itu penting agar

pengawasan berjalan dengan baik dan tidak menimbulkan kesalahpahaman antar unit. Sementara diklat medis juga tetap bermanfaat meskipun kami bukan tenaga kesehatan langsung. Melalui diklat itu, kami jadi lebih memahami alur pelayanan medis sehingga saat melakukan audit atau pemeriksaan, kami bisa melihat dari perspektif yang lebih menyeluruh. Menurut saya, kombinasi keduanya diklat wajib dan diklat medis adalah yang paling ideal untuk mendukung fungsi SPI.” (Wawancara dengan Surya, 5 Agustus 2025).

Temuan ini diperkuat oleh Indah yang menyatakan bahwa diklat membantu karyawan memperoleh keterampilan baru, memperluas pengetahuan, serta meningkatkan motivasi dan loyalitas kerja.

Meskipun demikian, beberapa informan menilai bahwa manfaat diklat masih lebih dominan pada peningkatan kompetensi individu dan belum sepenuhnya berdampak pada perubahan perilaku kerja secara menyeluruh. Selain itu, pelaksanaan diklat juga menghadapi sejumlah kendala. Dita menjelaskan bahwa sistem kerja *shift* menyebabkan tidak semua karyawan dapat mengikuti pelatihan pada waktu yang sama sehingga penyebaran informasi harus dilakukan secara bergantian. Ningsih menyoroti keterbatasan fasilitas pendukung pelatihan daring, terutama perangkat kerja yang belum memadai. Sementara itu, Khoeriyah menyampaikan bahwa menjaga fokus dan membagi waktu antara pekerjaan rutin dengan pelatihan daring menjadi tantangan tersendiri bagi karyawan.

Secara keseluruhan, karyawan dengan kategori persepsi positif menilai bahwa program diklat telah berperan dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan teknis, serta kemampuan kerja sama yang mendukung pelaksanaan tugas. Meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis dan operasional, komitmen karyawan untuk mengikuti pelatihan menunjukkan bahwa program diklat tetap memberikan manfaat bagi pengembangan kompetensi dan peningkatan kualitas kerja di Rumah Sakit Hermina Pekanbaru.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, karyawan Rumah Sakit Hermina Pekanbaru menunjukkan persepsi yang sangat positif dan positif terhadap pelaksanaan program pendidikan dan pelatihan (diklat). Program diklat yang diselenggarakan, baik dalam bentuk diklat internal maupun eksternal, dipandang memberikan manfaat yang nyata dalam meningkatkan kompetensi, keterampilan teknis, kesiapan kerja, serta profesionalisme karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Selain berkontribusi terhadap peningkatan

kompetensi teknis sesuai bidang kerja masing-masing, program diklat juga berperan dalam mengembangkan keterampilan nonteknis, seperti kemampuan komunikasi, kerja sama tim, adaptasi terhadap perubahan, serta pemahaman terhadap standar pelayanan kesehatan yang berlaku.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa karyawan memandang pendidikan dan pelatihan sebagai satu kesatuan proses pengembangan sumber daya manusia yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dan kompetensi kerja. Pelaksanaan diklat yang terencana melalui berbagai program, seperti orientasi karyawan, pelatihan keselamatan kerja, bantuan hidup dasar, serta berbagai pelatihan teknis dan profesional sesuai kebutuhan unit kerja, menunjukkan komitmen rumah sakit dalam mendukung pengembangan kompetensi karyawan secara berkelanjutan. Keberagaman program tersebut juga mencerminkan upaya organisasi dalam menyesuaikan pelatihan dengan kebutuhan masing-masing divisi sehingga manfaat yang diperoleh dapat lebih relevan dengan pelaksanaan tugas sehari-hari.

Karyawan yang memiliki persepsi sangat positif menilai bahwa program diklat memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kemampuan profesional, kepercayaan diri, serta kesiapan dalam menghadapi berbagai tantangan kerja. Diklat dinilai mampu memperbarui pengetahuan, memperkuat keterampilan teknis, dan meningkatkan kemampuan dalam menyelesaikan permasalahan yang muncul di lingkungan kerja. Selain itu, diklat juga memberikan pengalaman belajar yang bermakna karena membantu karyawan memahami perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terus berkembang, khususnya dalam bidang pelayanan kesehatan. Bagi tenaga kesehatan, keberadaan diklat dipandang penting untuk memastikan bahwa kompetensi yang dimiliki tetap sesuai dengan perkembangan praktik medis dan kebutuhan pelayanan pasien.

Sementara itu, karyawan yang memiliki persepsi positif menilai bahwa program diklat telah memberikan manfaat dalam meningkatkan pemahaman terhadap prosedur kerja, memperluas wawasan, serta memperkuat keterampilan yang berkaitan dengan bidang tugas masing-masing. Selain aspek teknis, informan juga menyoroti pentingnya pengembangan keterampilan interpersonal melalui kegiatan diklat, terutama kemampuan komunikasi, koordinasi, dan kerja sama lintas unit. Interaksi yang terjalin selama pelatihan dinilai mampu memperkuat hubungan profesional antar karyawan serta mendukung terciptanya lingkungan kerja yang lebih kolaboratif. Dengan demikian, manfaat diklat tidak hanya dirasakan pada tingkat individu, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas kerja tim dan efektivitas pelaksanaan tugas organisasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori persepsi yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge (2015), yang menjelaskan bahwa persepsi merupakan proses individu dalam mengorganisasi dan menginterpretasikan informasi yang diterima dari lingkungannya. Dalam konteks penelitian ini, pengalaman mengikuti program diklat, manfaat yang dirasakan setelah pelatihan, serta dukungan yang diberikan oleh organisasi membentuk persepsi positif karyawan terhadap pelaksanaan program diklat. Persepsi tersebut muncul karena karyawan merasakan secara langsung relevansi materi pelatihan dengan kebutuhan pekerjaan serta dampaknya terhadap peningkatan kemampuan kerja.

Selain itu, temuan penelitian ini juga mendukung konsep pendidikan dan pelatihan yang dikemukakan oleh Basri dan Rusdiana (2015), yang menyatakan bahwa diklat merupakan proses pembelajaran yang dirancang secara sistematis untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Program diklat di Rumah Sakit Hermina Pekanbaru tidak hanya berorientasi pada peningkatan pengetahuan dan keterampilan teknis, tetapi juga diarahkan untuk membentuk sikap profesional, meningkatkan kemampuan beradaptasi, serta memperkuat budaya kerja yang mendukung tercapainya tujuan organisasi. Dengan demikian, diklat berfungsi sebagai instrumen strategis dalam pengembangan sumber daya manusia sekaligus sebagai sarana untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

Meskipun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa kendala dalam pelaksanaan program diklat. Kendala tersebut antara lain sistem kerja shift yang menyebabkan tidak seluruh karyawan dapat mengikuti pelatihan pada waktu yang sama, keterbatasan fasilitas pendukung pelatihan daring, serta tantangan dalam menjaga konsentrasi selama proses pembelajaran secara online. Namun demikian, kendala tersebut tidak mengurangi persepsi positif karyawan terhadap program diklat. Sebagian besar informan menilai bahwa manfaat yang diperoleh dari pelatihan jauh lebih besar dibandingkan hambatan yang dihadapi selama pelaksanaannya. Kondisi ini menunjukkan adanya komitmen yang tinggi dari karyawan untuk terus mengembangkan kompetensi diri melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan.

Temuan penelitian ini juga memperkuat hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap program pelatihan umumnya terbentuk ketika materi yang diberikan relevan dengan kebutuhan pekerjaan, mendukung peningkatan kompetensi, serta memberikan manfaat yang dapat diterapkan secara langsung dalam pelaksanaan tugas. Kesamaan temuan tersebut mengindikasikan bahwa program pelatihan memiliki peran penting dalam mendukung pengembangan sumber daya manusia di berbagai sektor

organisasi, termasuk sektor pelayanan kesehatan. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa program pendidikan dan pelatihan di Rumah Sakit Hermina Pekanbaru telah dilaksanakan dengan baik dan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kompetensi, profesionalisme, serta kualitas kinerja karyawan. Dukungan manajemen, relevansi materi pelatihan, dan manfaat yang dirasakan secara langsung oleh peserta menjadi faktor utama yang membentuk persepsi positif terhadap program diklat. Oleh karena itu, program diklat perlu terus dipertahankan dan dikembangkan secara berkelanjutan agar dapat mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia dan mutu pelayanan rumah sakit secara optimal.

PENUTUP

Persepsi karyawan mengenai program diklat di Rumah Sakit Hermina Pekanbaru secara keseluruhan terbagi menjadi dua kategori yaitu sangat positif hingga positif. Hal ini menandakan bahwa diklat umumnya dipandang sebagai program yang berguna dan sesuai dengan tuntutan pekerjaan mereka, sehingga memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan sumber daya manusia di lingkungan rumah sakit tersebut.

Karyawan dengan persepsi sangat positif yang berasal dari divisi Instalasi Farmasi, Kamar Bersalin, IGD, ICU, Poliklinik, Instalasi Rehabilitasi Medik, Rekam Medis, NICU, dan Laboratorium menganggap bahwa diklat sangat membantu dalam memperjelas prosedur kerja dan meningkatkan kesiapan mereka dalam menghadapi situasi lapangan. Mereka menilai bahwa materi yang diberikan relevan dengan kebutuhan kerja sehari-hari, serta mendukung pengembangan keterampilan teknis maupun interpersonal seperti koordinasi, komunikasi, dan kerja sama tim. Pengalaman mengikuti diklat juga memperkuat rasa percaya diri dan meningkatkan kelancaran pelayanan di unit masing-masing.

Di sisi lain, karyawan dengan persepsi positif yang berasal dari divisi JKN/Casemix, Pelayanan Intensif, Keuangan, Kamar Operasi, Keperawatan, HRD, IGD, serta Instalasi Rehabilitasi Medik menyatakan bahwa diklat tetap memberikan manfaat dalam memperjelas aspek teknis pekerjaan dan memperkuat *soft skills*. Namun, mereka merasakan bahwa dampak pelatihan belum sepenuhnya merata. Beberapa materi dirasakan kurang spesifik untuk kebutuhan divisi tertentu, dan pelaksanaannya masih terkendala oleh faktor seperti keterbatasan waktu, sistem kerja *shift*, serta tingkat keterlibatan yang berbeda-beda antar karyawan. Hal ini membuat manfaat diklat dirasakan dengan intensitas yang bervariasi.

Secara keseluruhan, umpan balik karyawan menunjukkan bahwa program diklat

memainkan peran kunci dalam meningkatkan kualitas kerja, keterampilan profesional, dan mempersiapkan karyawan untuk memenuhi tuntutan pekerjaan rumah sakit. Hasil ini menegaskan bahwa diklat sangat penting bagi karyawan, khususnya di sektor pelayanan kesehatan, yang membutuhkan pengembangan keterampilan berkelanjutan untuk menjaga kualitas layanan dan keselamatan pasien. Namun, efektivitasnya perlu ditingkatkan untuk memastikan pemerataan manfaat diklat dan dampaknya yang lebih luas terhadap perilaku kerja dan kolaborasi antar unit. Hal ini dapat dicapai melalui evaluasi berkala dan inovasi dalam desain program diklat. Oleh karena itu, rekomendasi untuk pengembangan program diklat dapat menjadi langkah penting dalam mendukung keberlanjutan rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, A. N., dkk. (2016). *Persepsi Karyawan Terhadap Implementasi Program Diklat Karyawan PT Aksara Solopos Surakarta*. Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Basri, Hasan H, & Rusdiana A.H. (2015). *Manajemen Pendidikan dan Pelatihan*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- DeVito A. Joseph. (2016). *The Interpersonal Communication Book*. Boston: Pearson.
- Endang, S., & Triana, S. E. (2024). *Manajemen Diklat (Transformasi Kompetensi, Strategi Pembaruan Manajemen Diklat pada Sektor Publik)*. Purbalingga: CV. Eureka Media Aksara.
- Friscila, A. S. (2024). *Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Meningkatkan Kinerja Dan Produktivitas Organisasi*. Medan: PT Media Penerbit Indonesia.
- Hammad, & Ramie, A. (2022). "Perkembangan Rumah Sakit di Indonesia di Era Disruptif". *Jurnal Keperawatan Merdeka*, 2(1), 1-3.
- Jaya, I. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif: Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. Boston: Pearson.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2008). *Human Resource Management*. Thomson.
- Nasution, Z. M. (2017). *Persepsi Karyawan Tentang Pelatihan Kerja Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan*. Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan.
- Noor, H. M. T., & Prasetyo, D. (2024). *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Entrepreneurship*. Pasaman Barat: CV. Azka Pustaka.
- Nurhayati, & Junaidi. (2020). "Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) terhadap Kinerja

- Pegawai pada Kelurahan Kesawan Kecamatan Medan Barat”. *Jurnal Publik Reform Undhar Medan*, Edisi 7, 40–52.
- Priyono, A. T. P., dkk. (2024). “Manajemen Kinerja SDM Kesehatan: Menjaga Kualitas Melalui Sistem Penilaian yang Efektif”. *Indonesia Journal of Helath Science*, 4(6), 871-873.
- Puspitasari, N. M. E., & Paramitha, M. W. (2023). “Persepsi Karyawan Food and Beverage Service terhadap Program Pelatihan di Hotel Fairmont Sanur Beach”. *Jurnal Pariwisata dan Bisnis*, 2 (6), 1458–1470.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Organizational Behavior*. Boston: Pearson.
- Singarimbun, Masri. (2017). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Utari, L. P. S., & Arsawan, I. W. E. (2019). “Studi Persepsi Karyawan terhadap Pelaksanaan Heartist Training di Sofitel Bali Nusa Dua Hotel”. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 15 (2), 114–116.
- Wahyiah, I. R. (2025). “Analisis Persepsi Karyawan bagi Implementasi Program Pelatihan dan Pengembangan di Perusahaan Teknologi”. *Etnomanajemen: Journal of Management Research*, 1 (1), 14–24.
- Walgito, B. (2004). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi.
- Watson, S. (2022). “Employee Training and Development”. *Human Resource Development Quarterly*, 33 (4), 456–472.

