



International Human Resource Training Program In Hospital Management

Ratih Pratiwi

Universitas Wahid Hasyim Semarang, Indonesia

E-mail : rara@unwahas.ac.id

Abstrak

Hospital Nacional Guido Valadares (HNGV) merupakan rumah sakit milik pemerintah Timor Leste yang hingga kini masih melayani pasien dengan optimal. Dengan bantuan dari beberapa negara seperti Australia dan Portugis, rumah sakit ini semestinya menjadi rumah sakit yang terbaik di Timor Leste. Namun keterbatasan sumber daya manusia menjadi penghalang. Masih tingginya benteng diri menerima masukan dan pelaksanaan SOP yang tidak maksimal, menyebabkan timbulnya banyak keluhan dari pasien rumah sakit. Dengan adanya permasalahan yang timbul tersebut, maka pengabdian mengambil inisiatif untuk melakukan pendampingan bagi pegawai-pegawai rumah sakit dari masing-masing bagian yang nantinya penerapan yang telah diberikan dapat disebarluaskan kepada pegawai yang lain sehingga tercipta iklim kerja baru supaya dapat meminimalisir adanya keluhan pasien dan meningkatkan citra rumah sakit dalam segi pelayanan bagi masyarakat. Beberapa metode pelatihan yang dilakukan dalam pengabdian ini adalah menggunakan *Off the Job training* yaitu pelatihan yang dilaksanakan ditempat kerja terpisah/diluar tempat kerja, dan diluar waktu kerja reguler. Berdasarkan hasil review yang didapat dari pihak pejabat setempat, para peserta yang turut melaksanakan kegiatan menunjukkan peningkatan kinerja dan juga lebih *open-minded* dan memiliki keinginan untuk memperbaiki sistem. Hal ini merupakan implikasi yang positif bagi manajemen, karena mereka membawa perubahan yang baik bagi instansi sehingga kedepannya membawa imbas yang baik bagi pelayanan pasien.

Kata kunci: *human resources training, hospital management, Timor Leste*

Abstract

Hospital Nacional Guido Valadares (HNGV) is a hospital owned by the government of Timor Leste which is still serving patients optimally. With the help of several countries such as Australia and Portugal, this hospital should be the best hospital in Timor Leste. However, limited human resources are a barrier. The high level of self-fort in receiving input and implementing SOPs that are not optimal, causing a lot of complaints from hospital patients. With these problems, the servants took the initiative to provide assistance to hospital employees from each department who later implemented that has been given can be disseminated to other employees so as to create a new work climate in order to minimize patient complaints and improve the image of the hospital in terms of service to the community. Some of the training methods carried out in this service are using Off the Job training, namely training that is carried out in a separate work place / outside the workplace, and outside regular working hours. Based on the results of the review obtained from the local officials, the participants who participated in carrying out the activities showed improved performance and were also more open-minded and had a desire to improve the system. This is a positive implication for management, because they bring good changes to the agency so that in the future it will bring a good impact on patient care.

Keywords: *human resources training, hospital management, Timor Leste*

Copyright (c) 2022 Ratih Pratiwi

✉ Corresponding author

Address : Universitas Wahid Hasyim Semarang

Email : rara@unwahas.ac.id

DOI : <https://doi.org/10.31004/abdidas.v3i2.572>

ISSN 2721- 9224 (Media Cetak)

ISSN 2721- 9216 (Media Online)

PENDAHULUAN

Dalam era kemajuan teknologi seperti saat ini, Rumah Sakit dituntut untuk menempuh langkah-langkah strategis dalam bersaing pada kondisi apapun agar tetap bisa mempertahankan eksistensinya. Selain tuntutan akan kemampuan bersaing, perusahaan juga dituntut untuk memiliki keunggulan yang dapat membedakan perusahaan yang satu dengan perusahaan lainnya. Untuk meningkatkan keunggulan, perusahaan perlu melakukan peningkatan kinerja sumber daya manusia yang dimilikinya. Suatu perusahaan dapat dikatakan berhasil jika perusahaan tersebut telah mencapai apa yang telah ditargetkan perusahaan selama ini.

Peranan Sumber Daya Manusia dalam sebuah perusahaan sangat penting, walaupun teknologi secanggih apa pun tidak dapat berjalan jika tidak diproses oleh manusia (Lutfi & Minarmi, 2019). Manusia merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan institusi/organisasi (Larasati, 2018). Sumber Daya Manusia adalah aset utama perusahaan yang menjadi pelaku aktif dari setiap kegiatan organisasi. Sumber Daya Manusia memiliki perasaan, pikiran, keinginan, status, latar belakang pendidikan, usia dan jenis kelamin yang berbeda-beda yang dibawa kedalam perusahaan (Sriwidodo & Haryanto, 2010).

Kebutuhan akan kualitas Sumber Daya Manusia yang unggul disetiap organisasi tidak dapat dihindarkan. Hal ini bertujuan agar perusahaan dapat bertahan dan berhasil dalam memenangkan persaingan yang semakin ketat diberbagai sektor. Kemampuan perusahaan untuk meningkatkan kompetensi kerja para pegawai juga merupakan hal yang sangat penting. Pegawai yang

berbasis kompetensi dapat meningkatkan kapasitas dan membangun fondasi yang kuat yang sesuai tuntutan perusahaan karena apabila orang-orang bekerja dalam organisasi memiliki kompetensi yang tepat sesuai dengan tuntutan pekerjaannya orang-orang tersebut mampu untuk baik dari segi pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), maupun mental serta sikap (*attitude*) produktifnya (Pande *et.al*, 2017).

Manajemen perlu mengetahui bagaimana cara kerja dan tenaga kerja yang mereka miliki. Pelatihan akan memberikan kesempatan bagi pegawai mengembangkan keahlian dan kemampuan dalam bekerja agar apa yang diketahui dan dikuasai dapat membantu pegawai untuk mengerti apa yang seharusnya dikerjakan dan mengapa harus dikerjakan, memberikan kesempatan untuk menambah pengetahuan dan keahlian. Setiap orang memiliki kemampuan masing-masing, akan tetapi kemampuan (*ability*) yang dimiliki belum tentu sesuai dengan spesifikasi yang dicari dan dibutuhkan oleh perusahaan, maka dari itu penting bagi perusahaan untuk melaksanakan pelatihan agar pegawai tahu apa yang seharusnya dilakukan dan bagaimana melakukannya.

Nawawi (2003) menyatakan bahwa pelatihan berarti proses membantu pegawai untuk menguasai keterampilan khusus atau untuk memperbaiki kekurangan dalam melaksanakan pekerjaan. Pelatihan bagi pegawai merupakan sebuah proses yang mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu, sehingga pegawai akan semakin terampil dan mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik (Elizar & Tanjung, 2018). Dengan adanya program pelatihan kerja akan

membantu perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi.

Fasilitas kesehatan di Timor Leste masih sangat minimal untuk mendukung kesehatan di daerah ini. Hanya tersedia sebuah rumah sakit umum pusat yang terletak di kota Dili yang berfungsi sebagai rumah sakit rujukan utama dari seluruh pusat kesehatan yang ada, sisanya adalah rumah sakit daerah yang menangani 1 sampai 2 kabupaten, dan pusat kesehatan masyarakat yang menangani beberapa desa sekaligus. Rata-rata waktu perjalanan ke pusat kesehatan terdekat adalah 70 menit. Sampai saat ini belum terdapat satupun rumah sakit khusus di Timor Leste. Rumah sakit di Timor Leste belum mampu menangani kasus penyakit besar sehingga masih banyak di rujuk ke Indonesia. Selain karena masalah kekurangan dokter spesialis yang berkompeten, juga buruknya manajemen rumah sakit di Timor Leste. Sehingga pemerintah Timor Leste sangat membutuhkan pelatihan management di Indonesia.

SDM rumah sakit terdiri dari tenaga medis dan non medis. Layanan dan tugas medis tertentu ditentukan berdasarkan disiplin atau latar belakang pendidikan SDM akan tugas administratif seringkali harus dilakukan bukan oleh orang yang tepat sesuai dengan kriteria yang ditentukan. Sehingga butuh adanya pelatihan SDM untuk menjembatani disparitas pengetahuan dan variasi kompetensi yang dimiliki SDM dengan kebutuhan kompetensi pekerjaannya. Diharapkan pelatihan SDM tersebut dapat memperbaiki kinerja yang menjadi tanggung jawabnya dan berdampak positif pada kinerja Rumah Sakit.

METODE

Tujuan program pengabdian masyarakat ini adalah untuk meningkatkan keterampilan dan wawasan Servico Autonomo de Medicamentos e-Equipamentos de Saude (SAMES) untuk menuju era baru BLU (Badan Layanan Umum) yang lebih fleksibel dalam keuangan dan mandiri dalam pengelolaan manajemen rumah sakit serta mampu menerapkan praktek-praktek bisnis kerumahsakit dan pelayanan yang sehat. Secara khusus tujuan yang ingin dicapai dari pelatihan ini adalah meningkatkan kemampuan SDM dalam menyusun laporan keuangan berbasis aplikasi digital; meningkatkan keterampilan peserta dalam hal penyusunan Dokumen tata kelola yang memuat struktur organisasi dan tata kelola; *hospital by laws* dan *medical staff by laws*, meningkatkan keterampilan peserta dalam Menyusun laporan keuangan pokok, Unit Cost, Tarif, Rencana Bisnis Anggaran; meningkatkan keterampilan SDM dalam sistem akuntansi dan keuangan dalam rangka menuju organisasi auditable; meningkatkan wawasan peserta terkait penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sesuai dengan kebutuhan dan kondisi rumah sakitnya masing-masing dan meningkatkan wawasan peserta dalam hal alur birokrasi dan advokasi yang harus ditempuh terkait pengelolaan keuangan BLU.

Beberapa metode pelatihan yang dilakukan dalam pengabdian ini adalah menggunakan *Off the Job training* yaitu pelatihan yang dilaksanakan ditempat kerja terpisah/ diluar tempat kerja, dan diluar waktu kerja reguler. *Off The Job Training* terdiri dari (Rohmah, 2018) :

A. *Simulation* (simulasi), dilakukan dengan cara menggunakan alat/mesin dalam kondisi lingkungan yang dibuat sama dengan yang sebenarnya. Alat/mesin maupun kondisi lingkungan merupakan tiruan dari kondisi kerja sebenarnya. simulasi ini mengacu pada materi yang berupaya menciptakan lingkungan pengambilan keputusan yang realistik bagi pelatih. Metode simulasi meliputi :

1. *Case Study* (studi kasus), studi kasus adalah penyajian tertulis dan naratif serangkaian fakta dari permasalahan yang dianalisis dan dipecahkan oleh peserta pelatihan. Pelatihan studi kasus ini digunakan dalam program pengabdian ini untuk merangsang topik diskusi, dan dari semua jenis topik, sebagaimana halnya simulasi kasus dapat sederhana atau rumit. Peserta diberikan beberapa kasus dan diminta untuk menganalisis pemecahan permasalahannya dan mendiskusikan Bersama mengenai situasi, keputusan yang akan diambil, resiko dan kemungkinan terburuk yang mungkin terjadi dan sebagainya. Instruktur mendampingi dan menghadirkan narasumber yang berkompeten untuk memberikan materi tentang studi kasus.
2. *Role Playing* (bermain peran), peserta diminta memainkan peran tertentu, pada situasi tertentu dalam organisasi tiruan. Pada sesi ini diharapkan peserta memiliki pemahaman sikap dan perilaku tertentu yang harus diambil dalam kaitannya dengan situasi atau kondisi yang tertentu pula, melalui pengalihan pengetahuan/ pengalaman. Peserta ditempatkan pada

posisi pasien dan keluarga pasien dan fasilitator berperan sebagai manajemen rumah sakit dan tenaga medis. Dari sesi ini diharapkan mampu memunculkan sisi empathy, simpati dan welas asih terhadap pasien dan memiliki intensi untuk memberikan yang terbaik bagi pasien.

3. *Business Game* (permainan peran dalam bisnis), bentuk latihan simulasi yang dilakukan dalam kelas. Pengorganisasian pelatihan ini adalah dengan para pesertanya dilakukan dengan membagi peserta kedalam beberapa tim yang bertugas untuk secara kompetitif memecahkan masalah tertentu dari suatu organisasi tiruan. Sesi ini memberikan pemahaman pada peserta mengenai dampak dan kerugian yang ditimbulkan dari kesalahan yang dilakukan dalam pelayanan terhadap masyarakat.
4. *Laboratory Training* (pelatihan dengan laboratorium), metode pelatihan dengan peralatan laboratorium dilaksanakan dengan cara peserta dibawa kedalam situasi yang dapat menyaksikan, merasakan, dan mencoba sendiri tentang suatu kejadian/peran sehingga pelatihan dapat lebih mantap dan lebih terkesan. Pelatihan dalam sesi ini, peserta diajak berkunjung ke rumah sakit yang telah ditunjuk. Dalam hal ini peserta diterima oleh manajemen rumah sakit Elisabeth di Semarang dan berkesempatan untuk melihat secara langsung proses penanganan pasien di rumah sakit tersebut. Hal ini ditunjukkan untuk memberikan contoh *best practices* secara langsung kepada peserta pelatihan.

5. *Outbond/ Widerness* (pelatihan alam terbuka), metode pelatihan alam terbuka adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan program pengembangan manajemen dan eksekutif yang berlangsung di alam terbuka yang meliputi pendakian gunung, pelayaran, arung jeram, sepeda gunung dan lain-lain. Dalam sesi ini yang dilakukan di akhir term pengabdian, peserta diajak bermain bersama dengan permainan fun game yang akan meningkatkan kekompakan, kesolidan team work dan Kerjasama.

B. *Presentation Information* (presentasi informasi), meliputi

1. *Lecture* (kuliah), Kuliah adalah penyajian informasi secara lisan. Kuliah yaitu ceramah/pidato dari pelatih yang diucapkan secara ilmiah untuk tujuan pengajaran dan kuliah merupakan pelatihan paling umum. Pada pelatihan ini menampilkan materi mengenai pentingnya peningkatan kinerja SDM dan kompetensi yang merupakan asset strategis dan menjadi motor penggerak sebuah organisasi.
2. *Conference* (konferensi/ seminar), Konferensi dilakukan secara berkelompok, berisi diskusi yang diawasi oleh evaluator. Dalam sesi ini setelah diskusi selesai, evaluator menilai dan mengukur keseluruhan diskusi yang telah dilakukan peserta.
3. *Programmed Instruction* (instruksi terprogram), instruksi terprogram adalah presentasi informasi yang sudah menggunakan pola terprogram/ tertentu. Dalam sesi ini, peserta dihadapkan pada

sebuah instruksi yang menghadapi situasi kritis, antara hidup dan mati pasien di panic room dan mengharuskan semua pekerjaan selesai dalam hitungan waktu yang telah ditentukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tata kelola keuangan dan akuntansi rumah sakit masih sangat beragam dan implementasi masih menggunakan beberapa standar serta penata laksanaanya belum mendapat perhatian utama oleh manajemen rumah sakit, khususnya ketersediaan sistem informasi manajemen keuangan dan akuntansi belum mengikuti standar baku sesuai tuntutan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta perundangan yang berlaku. Adapt materi yang diajarkan oleh Fakultas Ekonomi Unwahas Bersama team trainer Karakter, yaitu :

1. Laporan keuangan rumah sakit (neraca, laba rugi, perubahan modal dan arus kas)
2. Analisis komponen dalam laporan keuangan Rumah Sakit
3. Analisis likuiditas, profitabilitas dan aktivitas
4. Analisis hubungan kinerja keuangan perusahaan dan rentabilitasnya
5. Prediksi dan peramalan keuangan rumah sakit
6. Perencanaan laba rugi
7. Perencanaan Arus Kas (*Cash Flow*)
8. Perencanaan Posisi Keuangan

Program Pengabdian *International Human Resources Training Program* pada Manajemen Rumah Sakit Timor Leste diikuti oleh peserta dari Dinas Kesehatan Republik Demokratik Timor Leste dan Manajemen Rumah sakit di Timor Leste berjumlah 16 orang. Pelatihan dilakukan dalam beberapa sesi, yang dalam setiap sesinya

menginternalisasi manajemen kualitas pelayanan, manajemen kinerja dan manajemen perilaku. Pada sesi *out-class* dilaksanakan dengan kunjungan ke Rumah sakit Elisabeth, salah satu Rumah Sakit Swasta terbaik Di Kota Semarang. Sesi terakhir ditutup dengan sesi *fun games* untuk meningkatkan kesolidan dan kekompakan tim supaya dapat diaplikasikan di lingkungan kerja.

Program Pengabdian Masyarakat Fakultas Ekonomi Unwahas Semarang bekerja sama dengan Team Karakter Semarang pada Manajemen keuangan Rumah Sakit Timor Leste diikuti oleh peserta dari Servico Autonomo de Medicamentos e Equipamentos de Saude (SAMES) berjumlah 16 orang. Pelatihan dilakukan dalam beberapa sesi, yang dalam setiap sesinya meninternalisasi manajemen keuangan, system akuntansi terintegrasi, penyusunan SOP dan SPM Keuangan dan alur pelayanan keuangan rumah sakit. Pelaksanaan program dilakukan pada hari jumat s/d Minggu tanggal 15 s/d 17 Oktober 2021.

Berdasarkan hasil review yang didapat dari pihak pejabat setempat, para peserta yang turut melaksanakan kegiatan menunjukkan peningkatan kinerja dan juga lebih *open-minded* dan memiliki keinginan untuk memperbaiki sistem. Hal ini merupakan implikasi yang positif bagi manajemen, karena mereka membawa perubahan yang baik bagi instansi sehingga kedepannya membawa imbas yang baik bagi pelayanan pasien.



Gambar 1. Kegiatan *in class* bersama Peserta

SIMPULAN

Secara garis besar, pelaksanaan kegiatan pengabdian ini telah mampu mengakomodir kebutuhan para peserta dan juga harapan manajemen. Rekomendasi untuk pelaksanaan pengabdian selanjutnya adalah, diharapkan peserta yang ikut serta tidak lagi acak dari setiap departemen atau divisi, tetapi dari masing-masing divisi sehingga materi pendampingan dapat lebih spesifik sesuai bidangnya dan studi kasus yang dipelajaripun lebih tepat sasaran dan tepat guna.

DAFTAR PUSTAKA

- Agrasadya, A. (2020). Effect Of Work Discipline And Training On Employee Performance Of Pt Federal International Finance Depok Branch. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 15–24.
- Elia, F. D. (2019). *Training And Performance In The Transition Period*. 14(January), 25–26. <https://doi.org/10.14198/Jhse.2019.14.Proc.2.15>
- Elizar, E., & Tanjung, H. (2018). Pengaruh Pelatihan, Kompetensi, Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 46-58.
- Fandy. 2007. *Service Managemen : Mewujudkan Layanan Prima*, Andi Offset, Yogyakarta
- Larasati, S. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Deepublish.

- Lutfi, A., & Minarni, M. (2019). Sistem Informasi Human Resource Manajemen Pada Perusahaan Berbasis Web (Studi Kasus: Pt. Samudra Mas). *Jurnal Penelitian Dosen Fikom (Unda)*, 8(1).
- Pande, I. K. A. P., Dwirandra, A. A. N. B., & Mimba, N. P. S. H. (2017) Peran Psychological Capital Dan Komitmen Organisasi Dalam Memoderasi Pengaruh Partisipasi Penyusunan Anggaran Dan Kompetensi Manajerial Pada Kinerja Manajerial. *Buletin Studi Ekonomi*, 227-238.
- Rohmah, N. F. (2018). Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. *Intizam, Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(1), 1-11.
- Siswanto, S. (2008). Manajemen Tenaga Kerja Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sriwidodo, U., & Haryanto, A. B. (2010). Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Komunikasi Dan Kesejahteraan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 4(1), 47-57.
- Sopiah. (2008). Perilaku Indonesia. Yogyakarta: Andi.
Wibowo. (2007). Manajemen Kinerja. Jakarta: Rajawali Press.
- Sofiyandi, H. (2008). Manajemen Sumber Daya Manusia . Jakarta: Graha.
- Yusuf, F., Shinta, M. R., & Fransisco, S. (2020). *The Influence Of Training On Employee Performance In Pt . Pelni (Persero) Jakarta.*