



**ANALISIS KEBUTUHAN PELATIHAN  
BAGI TENAGA ADMINISTRASI DI INSTALASI RAWAT JALAN  
RSD dr.SOEBANDI JEMBER**

**SKRIPSI**

Oleh

**Anita Krisdiyanti  
NIM 092110101049**

**BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**



**ANALISIS KEBUTUHAN PELATIHAN  
BAGI TENAGA ADMINISTRASI DI INSTALASI RAWAT JALAN  
RSD dr.SOEBANDI JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pendidikan S-1 Kesehatan Masyarakat dan mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Oleh  
**Anita Krisdiyanti**  
**NIM 092110101049**

**BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
2. Kedua orang tua penulis, Abdul Wahid dan Riyani yang telah mencurahkan segala kasih sayang, pengorbanan, dan kesabarannya;
3. Kakak Agus Kristanto, Eius Windaningsih, dan Eko Prasetyo serta adik Cherly Chrysdiana Putri, terima kasih atas segala kasih sayang, motivasi, nasehat, do'a;
4. Seluruh guru-guru TK Darmawanita, SDN Grenden 07, SMPN 1 Puger, SMK Farmasi Jember, sampai Perguruan Tinggi yang telah mengajarkan berbagai ilmu yang bermanfaat;
5. Agama, Bangsa dan Alamamater Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.

## **MOTTO**

Sesungguhnya dengan pengetahuan manusia akan mengetahui apa yang baik dan yang buruk, apa yang benar dan yang salah, dan apa yang bermanfaat dan tidak bermanfaat.  
(Q.S At-Taubah: 122)

Jangan menetapkan sesuatu kecuali telah mengetahui masalahnya.  
(Q.S Yasin: 17)

---

\*) Departemen Agama Republik Indonesia. 2005. *Al-Qur'an dan Terjemahan*. Jakarta: PT Syamil Cipta Media.

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anita Krisdiyanti

NIM : 092110101049

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: “*Analisis Kebutuhan Pelatihan bagi Tenaga Administrasi di Instalasi Rawat Jalan RSD dr.Soebandi Jember*” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 10 Februari 2014

Yang menyatakan,

(Anita Krisdiyanti)  
NIM 092110101049

# **SKRIPSI**

## **ANALISIS KEBUTUHAN PELATIHAN BAGI TENAGA ADMINISTRASI DI INSTALASI RAWAT JALAN RSD dr.SOEBANDI JEMBER**

Oleh

Anita Krisdiyanti  
NIM 092110101049

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Nuryadi, S.KM., M.Kes.  
Dosen Pembimbing Anggota : Christyana Sandra, S.KM., M.Kes.

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul "Analisis Kebutuhan Pelatihan bagi Tenaga Administrasi di Instalasi Rawat Jalan RSD dr.Soebandi Jember" telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember pada:

hari, tanggal : Jumat, 28 Februari 2014

tempat : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua

Sekretaris

Abu Khoiri, S.KM., M.Kes.  
NIP 19790305 200501 1 002

Anggota I

Christyana Sandra, S.KM., M.Kes.  
NIP 19820416 201012 2 003

Anggota II

Nuryadi S.KM., M.Kes  
NIP 19720916 200112 1 001

Artiantyo Wirjo Utomo, S.Psi  
NIP 19750725 200312 1 002

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat,  
Universitas Jember

Drs. Husni Abdul Gani, M.S.  
NIP 19560810 198303 1 003

## RINGKASAN

**Analisis Kebutuhan Pelatihan bagi Tenaga Administrasi di Instalasi Rawat Jalan RSD dr.Soebandi Jember;** Anita Krisdiyanti; 092110101049; 2014; 80 halaman; Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember

Analisis kebutuhan pelatihan merupakan proses pengumpulan dan analisis data untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu ditingkatkan melalui pelatihan. Peningkatan kualitas tenaga kerja melalui pelaksanaan kegiatan pelatihan juga dilakukan oleh RSD dr.Soebandi Jember. Pada tahun 2009, RSD dr.Soebandi Jember telah melakukan analisis kebutuhan pelatihan bagi tenaga administrasi menggunakan pendekatan *Job Competencies Based Need Analysis*. Namun, akan lebih tepat lagi jika RSD dr.Soebandi menggunakan pendekatan *Person Competencies Based Need Analysis* sehingga dapat diketahui kesenjangan antara kompetensi standar dengan kompetensi aktual. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kebutuhan pelatihan bagi tenaga administrasi menggunakan pendekatan *Person Competencies Based Need Analysis* di Instalasi Rawat Jalan RSD dr.Soebandi Jember.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Sampel terdiri dari 22 responden untuk mengidentifikasi kompetensi standar dan 23 responden untuk mengidentifikasi kompetensi aktual. Penelitian berlokasi di Instalasi Rawat Jalan RSD dr. Soebandi Jember. Data primer dalam penelitian ini meliputi hasil identifikasi kompetensi standar yang diperoleh dari hasil wawancara dan diskusi; hasil identifikasi kompetensi aktual yang diperoleh dari hasil tes, kuesioner, dan observasi; dan hasil analisis kesenjangan yang diperoleh dari studi dokumentasi.

Pada tahap pertama penelitian dapat teridentifikasi kompetensi standar bagi tenaga administrasi yang terdiri dari kompetensi tentang pelayanan prima, administrasi, komputer, dan SIM-RS. Selain itu, telah ditetapkan juga standar



penilaiannya bahwa semua tenaga administrasi di Instalasi Rawat Jalan RSD dr.Soebandi Jember harus memenuhi kompetensi standar dalam kategori baik dengan pencapaian nilai  $\geq 70$ .

Selanjutnya, pada tahap kedua penelitian dapat teridentifikasi kompetensi aktual pengetahuan tenaga administrasi yaitu: 43% responden memiliki pengetahuan yang baik tentang pelayanan prima; 48% responden memiliki pengetahuan yang baik tentang administrasi; 43% responden memiliki pengetahuan yang baik tentang komputer; dan 39% responden memiliki pengetahuan yang baik tentang SIM-RS. Selain itu, pada kompetensi aktual sikap tenaga administrasi diketahui bahwa: 83% responden memiliki sikap yang baik dalam memberikan pelayanan prima; 100% responden memiliki sikap yang baik dalam melakukan kegiatan administrasi; 87% responden memiliki sikap yang baik dalam pengoperasian komputer; dan 87% responden memiliki sikap yang baik dalam pengoperasian SIM-RS. Terakhir pada kompetensi aktual keterampilan tenaga administrasi diketahui bahwa: 22% responden memiliki keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan prima; 65% responden memiliki keterampilan yang baik dalam melakukan kegiatan administrasi; 48% responden memiliki keterampilan yang baik dalam pengoperasian komputer; dan 43% responden memiliki keterampilan yang baik dalam pengoperasian SIM-RS.

Berdasarkan hasil kompetensi standar dan kompetensi aktual tenaga administrasi dapat disimpulkan bahwa rata-rata terdapat kesenjangan pada semua komponen kompetensi. Akan tetapi, terdapat satu komponen kompetensi yang tidak menunjukkan kesenjangan yaitu sikap dalam melakukan kegiatan administrasi. Hasil analisis kesenjangan kompetensi tersebut merupakan gambaran keadaan yang sebenarnya bahwa tenaga administrasi di Instalasi Rawat Jalan RSD dr.Soebandi Jember memang membutuhkan suatu pelatihan untuk dapat meningkatkan kompetensinya.

## PRAKATA

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *"Analisis Kebutuhan Pelatihan bagi Tenaga Administrasi di Rawat Jalan RSD dr.Soebandi Jember"*. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.

Ucapan terima kasih dan penghargaan penulis sampaikan kepada Bapak Nuryadi, S.KM.,M.Kes. dan Ibu Christyana Sandra, S.KM.,M.Kes., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk, saran, dan koreksi dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih dan penghargaan penulis sampaikan pula kepada:

1. Drs. Husni Abdul Gani M.S., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat.
2. Dr. Hj. Yuni Ermita Djatmiko, M.Kes., selaku Direktur RSD dr. Soebandi Jember.
3. Abu Khoiri, S.KM.,M.Kes., Yennike Tri H. S.KM.,M.Kes., Eri Witcahyo, S.KM.,M.Kes, selaku Dosen peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan.
4. Artiantyo Wirjo Utomo, S.Psi, selaku dari pihak RSD dr. Soebandi Jember.
5. Kedua orang tua dan keluarga besar saya.
6. Para pegawai di RSD dr.Soebandi Jember.
7. Teman-teman di peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan.
8. Teman-teman di Fakultas Kesehatan Masyarakat.
9. Seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi bagi terselesaikannya skripsi ini.

Skripsi ini telah penulis susun dengan optimal, namun tidak menutup kemungkinan adanya kekurangan, oleh karena itu penulis terbuka menerima masukan yang membangun. Semoga skripsi ini berguna bagi semua pihak yang memanfaatkannya.

Jember, Februari 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vii
<b>RINGKASAN</b> .....	viii
<b>PRAKATA</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xviii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	6
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	6
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	7
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
<b>2.1 Rumah Sakit</b> .....	8
2.1.1 Definisi Rumah Sakit .....	8
4.1.1 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit .....	9
4.1.2 Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit .....	9
4.1.3 Pelayanan Administrasi di Rumah Sakit .....	10
<b>2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia</b> .....	12
2.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	12

2.2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit .....	13
2.2.3 Aktivitas Manajemen Sumber Daya Manusia .....	14
<b>2.3 Pelatihan .....</b>	<b>18</b>
2.3.1 Pengertian Pelatihan .....	18
2.3.2 Tujuan Pelatihan .....	19
2.3.3 Pendekatan Sistem Pelatihan .....	19
<b>2.4 Analisis Kebutuhan Pelatihan (<i>Training Need Analysis</i>).....</b>	<b>21</b>
2.4.1 Pengertian Analisis Kebutuhan Pelatihan ( <i>Training Need Analysis</i> ) .....	21
2.4.2 Tujuan Analisis Kebutuhan Pelatihan ( <i>Training Need Analysis</i> ) .....	22
2.4.3 Pendekatan Analisis Kebutuhan Pelatihan ( <i>Training Need Analysis</i> ) .....	23
<b>2.5 Kompetensi .....</b>	<b>26</b>
2.5.1 Konsep Kompetensi .....	26
2.5.2 Komponen Kompetensi .....	27
<b>2.6 Kerangka Konsep Penelitian .....</b>	<b>34</b>
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian .....</b>	<b>36</b>
<b>3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>36</b>
<b>3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....</b>	<b>37</b>
<b>3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....</b>	<b>37</b>
<b>3.5 Data dan Sumber Data .....</b>	<b>41</b>
<b>3.6 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....</b>	<b>41</b>
<b>3.7 Teknik Penyajian dan Analisis Data .....</b>	<b>42</b>
<b>3.8 Kerangka Operasional .....</b>	<b>44</b>
<b>BAB 4. PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian .....</b>	<b>45</b>
<b>4.2 Hasil Penelitian .....</b>	<b>48</b>

4.2.1 Identifikasi Kompetensi Standar Tenaga Administrasi ..	48
4.1.2 Identifikasi Kompetensi Aktual Tenaga Administrasi ...	53
4.1.3 Analisis Kesenjangan Kompetensi Tenaga Administrasi	56
<b>4.3 Pembahasan</b> .....	61
4.3.1 Identifikasi Kompetensi Standar Tenaga Administrasi ..	61
4.3.2 Identifikasi Kompetensi Aktual Tenaga Administrasi ...	65
4.3.3 Analisis Kesenjangan Kompetensi Tenaga Administrasi	69
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	74
5.1 Kesimpulan .....	74
5.2 Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	76
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	38
4.1 Distribusi Frekuensi Gambaran Umum Tenaga Administrasi di Instalasi Rawat Jalan RSD dr.Soebandi Jember Tahun 2013 .....	47
4.2 Distribusi Frekuensi Hasil Tes Praktek Komputer Tenaga Administrasi di Instalasi Rawat Jalan RSD dr.Soebandi Jember Tahun 2013 .....	47
4.3 Distribusi Frekuensi Hasil Identifikasi Kompetensi Standar Pengetahuan ( <i>Knowledge</i> ) bagi Tenaga Administrasi di Instalasi Rawat Jalan RSD dr.Soebandi Jember Tahun 2013 .....	48
4.4 Distribusi Frekuensi Hasil Identifikasi Kompetensi Standar Sikap ( <i>Attitude</i> ) bagi Tenaga Administrasi di Instalasi Rawat Jalan RSD dr.Soebandi Jember Tahun 2013 .....	50
4.5 Distribusi Frekuensi Hasil Identifikasi Kompetensi Standar Keterampilan ( <i>Skill</i> ) bagi Tenaga Administrasi di Instalasi Rawat Jalan RSD dr.Soebandi Jember Tahun 2013 .....	52
4.6 Distribusi Frekuensi Hasil Identifikasi Kompetensi Aktual Pengetahuan ( <i>Knowledge</i> ) Tenaga Administrasi di Instalasi Rawat Jalan RSD dr.Soebandi Jember Tahun 2013 .....	53
4.7 Distribusi Frekuensi Hasil Identifikasi Kompetensi Aktual Sikap ( <i>Attitude</i> ) Tenaga Administrasi di Instalasi Rawat Jalan RSD dr.Soebandi Jember Tahun 2013 .....	54
4.8 Distribusi Frekuensi Hasil Identifikasi Kompetensi Aktual Keterampilan ( <i>Skill</i> ) yang dimiliki oleh Tenaga Administrasi di Instalasi Rawat Jalan RSD dr.Soebandi Jember Tahun 2013 .....	55

4.9 Hasil Analisis Kesenjangan Kompetensi Tenaga Administrasi berupa Pengetahuan ( <i>Knowledge</i> ) di Instalasi Rawat Jalan RSD dr.Soebandi Jember Tahun 2013 .....	56
4.10 Hasil Analisis Kesenjangan Kompetensi Tenaga Administrasi berupa sikap ( <i>Attitude</i> ) di Instalasi Rawat Jalan RSD dr.Soebandi Jember Tahun 2013 .....	57
4.11 Hasil Analisis Kesenjangan Kompetensi Tenaga Administrasi berupa keterampilan ( <i>Skill</i> ) di Instalasi Rawat Jalan RSD dr.Soebandi Jember Tahun 2013 .....	59



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Aktivitas Manajemen Sumber Daya Manusia .....	15
2.2 Model Sistem Pelatihan .....	20
2.3 Kerangka Konsep Penelitian .....	34
3.1 Kerangka Operasional Penelitian .....	44

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Lembar Persetujuan ( <i>Informed Consent</i> ) .....	83
B. Pedoman Wawancara kepada Kepala Ruangan .....	85
C. Pedoman Diskusi kepada Kepala Seksi Pengembangan SDM .....	87
D. Lembar Tes Pengetahuan .....	89
E. Lembar Kuesioner Sikap .....	98
F. Lembar Observasi Keterampilan .....	103
G. Lembar Kunci Jawaban Soal Tes Pengetahuan .....	108
H. Identitas Responden Penelitian .....	110
I. Hasil Identifikasi Kompetensi Standar .....	112
J. Hasil Identifikasi Kompetensi Aktual Pengetahuan .....	115
K. Hasil Identifikasi Kompetensi Aktual Sikap .....	119
L. Hasil Identifikasi Kompetensi Aktual Keterampilan .....	123
M. Struktur Organisasi RSD dr.Soebandi Jember .....	127
N. Surat Ijin Penelitian .....	128