

SKRIPSI

**PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PROGRAM PENDIDIKAN DAN
PELATIHAN (DIKLAT) DI RUMAH SAKIT HERMINA PEKANBARU**



DISUSUN OLEH:

FRANSISKA SASKIA ROSDIANA

211007496

PROGRAM STUDI SOSIOLOGI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS YOGYAKARTA

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PROGRAM PENDIDIKAN DAN
PELATIHAN (DIKLAT) DI RUMAH SAKIT HERMINA PEKANBARU**



**DISUSUN OLEH:
FRANSISKA SASKIA ROSDIANA
211007496**

**MENYETUJUI
DOSEN PEMBIMBING**

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Dra. Lucinda, M.Lett.", is written over the printed name.

DRA. LUCINDA, M.LETT.

HALAMAN PENGESAHAN

PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP PROGRAM PENDIDIKAN DAN
PELATIHAN (DIKLAT) DI RUMAH SAKIT HERMINA PEKANBARU

DISUSUN OLEH:
FRANSISKA SASKIA ROSDIANA
211007496

TELAH DIUJI PADA HARI RABU, 10 DESEMBER 2025
DI RUANG UJIAN FISIP UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

TIM PENGUJI:

TANDA TANGAN

DR. V. SUNDARI HANDOKO, S.SOS., M.SI.
PENGUJI UTAMA


.....

.....

DRA. LUCINDA, M.LETT.
PENGUJI I


.....

Y. KUNHARIBOWO, S.SOS., M.A.
PENGUJI II


.....

KRISTIAN TAMTOMO, S. ANTR., M.A., PH.D.
KETUA PROGRAM STUDI SOSIOLOGI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fransiska Saskia Rosdiana

NPM : 211007496

Program Studi : Sosiologi

Judul Skripsi : Persepsi Karyawan Terhadap Program Pendidikan Dan Pelatihan (Diklat) Di Rumah Sakit Hermina Pekanbaru

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya dan kerja saya sendiri. Skripsi ini bukan merupakan plagiasi, duplikasi maupun pencurian hasil karya orang lain.

Bila di kemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia untuk diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi. Bila terbukti bahwa terdapat plagiasi maupun bentuk ketidakjujuran lain, saya siap dan bersedia menerima sanksi berupa pencabutan keserjanaan saya.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran sendiri dan tanpa tekanan maupun paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 26 November 2025

Saya yang menyatakan,



Fransiska Saskia Rosdiana

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi karyawan Rumah Sakit Hermina Pekanbaru mengenai program pendidikan dan pelatihan (diklat) yang mereka ikuti. Latar belakang penelitian ini adalah pentingnya pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam mendukung kualitas pelayanan kesehatan, serta perlunya memahami bagaimana karyawan memaknai pelaksanaan diklat yang telah rutin diselenggarakan. 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, dilengkapi dengan dokumentasi. Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsep persepsi dari Robbins dan Judge serta konsep diklat dari 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 yang sebagian besar berasal dari divisi yang mengikuti diklat teknis menilai bahwa diklat membantu memperjelas prosedur kerja, meningkatkan kesiapan dalam menghadapi situasi lapangan, serta memperkuat kemampuan komunikasi dan kerja sama tim. Sementara itu, karyawan dengan persepsi positif merasa bahwa diklat tetap bermanfaat dalam memperjelas aspek teknis pekerjaan dan meningkatkan pemahaman mereka, meskipun dampaknya belum dirasakan secara menyeluruh dan masih dipengaruhi oleh faktor seperti keterbatasan waktu serta sistem kerja *shift*. Hasil wawancara dengan kepala divisi memperkuat temuan tersebut. Para kepala divisi menilai bahwa diklat berperan penting dalam mendukung pelaksanaan tugas di unit masing-masing, terutama dalam penyamaan prosedur kerja dan peningkatan koordinasi antar unit. Namun, efektivitas pelaksanaannya masih dipengaruhi oleh variasi tingkat partisipasi, jadwal pelaksanaan, serta perbedaan kebutuhan antar divisi. Secara umum, penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan Rumah Sakit Hermina Pekanbaru memiliki persepsi yang baik terhadap program diklat. Program ini dinilai relevan dan bermanfaat dalam mendukung kelancaran pekerjaan dan pemahaman tugas.

Kata Kunci: persepsi, diklat, karyawan, rumah sakit

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat, kasih, dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul *Persepsi Karyawan Terhadap Program Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) di Rumah Sakit Hermina Pekanbaru* dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) pada Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi Rumah Sakit Hermina Pekanbaru, sebagai bahan evaluasi dan pengembangan program diklat di masa mendatang. Semoga penelitian ini juga dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Dalam proses penyusunannya, penulis menghadapi berbagai tantangan. Namun berkat dukungan, bantuan, dan doa dari banyak pihak, skripsi ini akhirnya dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria atas kasih dan penyertaannya yang tak pernah berhenti menguatkan penulis dalam setiap proses perjalanan studi hingga penyusunan skripsi ini selesai dengan baik.
2. Bapak G. Suroso dan Ibu Anna Ratiyem, serta Abang, Kakak Ipar, dan para keponakan tercinta, terima kasih atas kasih, doa, dan pengorbanan yang tidak pernah berhenti mengiringi setiap langkah penulis. Dukungan dan keyakinan kalian menjadi kekuatan terbesar yang membuat penulis mampu bertahan, belajar untuk menyelesaikan perjalanan ini, dan berkembang menjadi pribadi yang lebih kuat.
3. Ibu Dra. Lucinda, M.Lett. selaku dosen pembimbing Internship dan Skripsi, atas waktu, kesabaran, arahan, pengalaman, dan bimbingan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi.
4. Ibu Dr. V. Sundari Handoko, M.Si. selaku Dekan FISIP sekaligus dosen penguji, dan Bapak Y. Kunharibowo, S.Sos., M.A. selaku dosen penguji penulis, atas segala saran, evaluasi, serta kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk memperbaiki dan menyempurnakan skripsi ini.

5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan, pengalaman, dan nilai-nilai yang berharga selama perkuliahan.
6. Terima kasih kepada keluarga besar Rumah Sakit Hermina Pekanbaru atas kesempatan untuk melaksanakan Internship dan penelitian serta kesediaan menjadi informan. Terima kasih juga kepada Kak Widya selaku mentor yang telah membimbing dan mendukung penulis selama proses tersebut.
7. Teman-teman Opom Fams (Ana, Okta, Viona, Manda, Kiki, Mel) dan teman masa kecil saya, Wanda dan Indri, teman terbaik yang selalu memberikan semangat, motivasi, keceriaan, serta menjadi tempat berbagi cerita selama masa studi hingga penyusunan skripsi.
8. Teman-teman Sosiologi Angkatan 2021, atas kebersamaan, dukungan, dan dinamika yang telah menjadi bagian penting dari perjalanan akademik penulis selama menempuh studi.
9. Kepada Bonifasius Alvin, terima kasih atas dukungan, perhatian, dan semangat yang tidak pernah putus, yang senantiasa menguatkan penulis selama perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
10. Terakhir, Fransiska Saskia Rosdiana, mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri atas keteguhan, kesabaran, dan semangat pantang menyerah selama menjalani proses perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah bertahan di tengah tantangan dan terus berusaha memberikan yang terbaik. Perjalanan ini telah membentuk pribadi yang lebih kuat dan penuh syukur. Semoga kekuatan dan dedikasi ini menjadi bekal berharga untuk langkah selanjutnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan, sehingga penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi rujukan yang berguna bagi pembaca.

Yogyakarta, 25 November 2025

Fransiska Saskia Rosdiana

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Kajian Pustaka	5
1.4. Kerangka Konseptual	9
1.4.1. Persepsi	9
1.4.2. Diklat	10
1.5. Kerangka Berpikir	12
1.6. Tujuan Penelitian	13
1.7. Sistematika Penulisan	13
BAB 2 METODE PENELITIAN	14
2.1. Jenis Penelitian dan Metode Penelitian	14
2.2. Informan	15
2.3. Operasionalisasi Konsep	18
2.4. Metode Pengumpulan Data, Jenis Data, Analisis Data	21
2.4.1. Metode Pengumpulan Data.....	21
2.4.1.1. Kuesioner	22
2.4.1.2. Wawancara	22
2.4.1.3. Observasi.....	23
2.4.1.4. Dokumentasi	24
2.4.2. Jenis Data.....	24
2.4.2.1. Data Primer	24
2.4.2.2. Data Sekunder	25

2.4.3. Uji Keabsahan Data	25
2.4.4. Analisis Data	26
2.4.4.1. Reduksi Data	26
2.4.4.2. Penyajian Data	26
2.4.4.3. Verifikasi Data dan Penarikan Kesimpulan.....	27
2.5. Deskripsi Objek dan Subjek Penelitian	27
2.5.1. Profil Rumah Sakit Hermina Pekanbaru.....	27
5.1.1. Sejarah Rumah Sakit Hermina Pekanbaru	27
5.1.2. Visi dan Misi Rumah Sakit Hermina Pekanbaru	29
5.1.3. Struktur Organisasi Rumah Sakit Hermina Pekanbaru	30
2.6. Profil Informan	33
BAB 3 TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	38
3.1. Temuan Lapangan.....	38
3.1.1. Program Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) yang Pernah Diikuti Karyawan	38
3.1.1.1. Diklat Internal	38
3.1.1.2. Diklat Eksternal.....	40
3.1.2. Persepsi Karyawan terhadap Program Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) di Rumah Sakit Hermina Pekanbaru	47
3.1.2.1. Persepsi Karyawan Kategori Sangat Positif.....	47
3.1.2.2. Persepsi Karyawan Kategori Positif.....	53
3.2. Pembahasan	59
BAB 4 KESIMPULAN	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Kerangka Berpikir	12
Gambar 2: Struktur Organisasi Rumah Sakit Hermina Pekanbaru	32

DAFTAR TABEL

Tabel 1: Informan yang Direncanakan dan yang Mengisi Kuesioner.....	16
Tabel 2: Jumlah Kepala Divisi yang Diwawancara	17
Tabel 3: Operasional Konsep	18
Tabel 4: Daftar Informan Karyawan Rumah Sakit Hermina Pekanbaru.....	33
Tabel 5: Daftar Informan Kepala Divisi Rumah Sakit Hermina Pekanbaru.....	34
Tabel 6 : Daftar Program Diklat yang Pernah Diikuti Karyawan Rumah Sakit Hermina Pekanbaru.....	42
Tabel 7: Persepsi Karyawan Kategori “Sangat Positif”	47
Tabel 8: Persepsi karyawan Kategori “Positif”	53