

**PENGEMBANGAN HUMAN CAPITAL BERBASIS KOMPETENSI
DALAM RANGKA MEWUJUDKAN
PELAYANAN PRIMA DAN PARIPURNA**

(Suatu Studi terhadap Perawat RSPAD Gatot Soebroto



**RUSMANTO JOKO SAMBODO
7647167683**

Disertasi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
untuk Mendapatkan Gelar Doktor

**PASCASARJANA
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2020**

**PENGEMBANGAN *HUMAN CAPITAL* BERBASIS KOMPETENSI
DALAM RANGKA MEWUJUDKAN
PELAYANAN PRIMA DAN PARIPURNA
(Suatu Studi terhadap Perawat RSPAD Gatot Soebroto)**



**RUSMANTO JOKO SAMBODO
7647167683**

Disertasi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
untuk Mendapatkan Gelar Doktor








**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2019**

**BUKTI PERSETUJUAN HASIL PERBAIKAN DISERTASI
SETELAH UJIAN TERTUTUP**

Nama Mahasiswa : Rusmanto Joko Sambodo

No Registrasi : 7647167683

Program Studi : Ilmu Manajemen

No	Nama	TandaTangan	Tanggal
1	Prof. Dr. Ir. Ivan Hanafi, M.Pd (Ketua)		31/12/2019
2	Prof. Dr. Hamidah, SE, M.Si (Sekretaris)		26/12/2019
3	Prof. Dr. Syarifudin Tippe, S.IP, M.Si (Promotor)		23/12/2019
4	Dr. Mukhtadi, M.M (Co-Promotor)		18/12/2019
5	Dr. Corry Yohana, M.M (Penguji)		16/12/2019
6	Agung Dharmawan Buchdadi, M.M, Ph.D (Penguji)		18/12/2019
7	Prof, Dr, Ir, H. Anoesyirwan, MSi, M.M (Penguji Luar)		18/12/2019

**PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI
DIPERSYARATKAN UNTUK UJIAN TERBUKA/PROMOSI DOKTOR**

Promotor

Co-Promotor



Prof. Dr. Syarifudin Tippe, S.IP, M.Si
Tanggal: ..22..12..2019



Dr. Mukhtadi, M.M
Tanggal: ..18..12..2019

NAMA

TANDA TANGAN

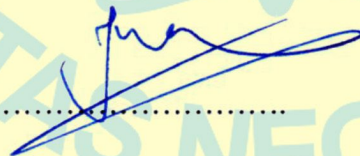
TANGGAL

Dr. Komarudin, M.Si.....
(Ketua)¹



17/01-2020

Prof. Dr. Nadiroh, M.Pd.....
(Sekretaris)²



17/01-2020

Nama : Rusmanto Joko Sambodo

No. Registrasi : 7647167683

Program Studi : Ilmu Manajemen

Tgl. Lulus : ..05..Februari 2020

¹) Rektor Universitas Negeri Jakarta

²) Direktur Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta

**PENGEMBANGAN *HUMAN CAPITAL* BERBASIS KOMPETENSI
DALAM RANGKA MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DAN PARIPURNA
(Suatu Studi tentang Perawat RSPAD Gatot Soebroto)**

**Rusmanto Joko Sambodo
Nomor Registrasi 7647167683**

ABSTRAK

Rumah sakit, sebagai organisasi yang berkecimpung dalam pelayanan kesehatan, dituntut untuk memiliki keunggulan kompetitif, dengan *output* berwujud kepuasan pelanggan atau pasien. Sebagai pemenuhan atas tuntutan tersebut, maka pengembangan *human capital* berbasis kompetensi merupakan jawaban guna mewujudkan pelayanan prima dan paripurna dengan didukung oleh kelengkapan sarana prasarana yang memadai, dengan peralatan medis yang canggih.

Penelitian ini menggunakan metode *fenomenologi riset*, dengan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data melalui wawancara secara mendalam, observasi, telaah dokumentasi, dan *Focus Group Discussion* (FGD). Pemilihan informan dilakukan secara *purposive sampling*. Teknik analisis data di lapangan dengan menggunakan NVIVO.

Upaya pengembangan kompetensi melalui *Continuing Professional Development* (CPD), dikombinasikan dengan metode pembelajaran, diselaraskan dengan kebutuhan belajar, praktik profesional, komitmen pribadi, antusiasme, dan lingkungan kerja yang kondusif. CPD didasarkan pada prinsip andragogi (interaktif, refleksi, umpan balik, bimbingan atau inovatif). Pengembangan inovasi, kreativitas, dan inisiatif melalui motivasi. Pengembangan inovasi bidang keperawatan fokus pada peningkatan kualitas pelayanan (*service excellence*); peningkatan derajat kesehatan pasien; dan pengurangan biaya perawatan. Pengembangan kreativitas melalui penumbuhan motivasi dalam *up date* informasi; *manage* informasi klinis; dan pengembangan perangkat lunak. Pengembangan inisiatif, melalui: *knowledge sharing*; proses perekrutan dan promosi menerapkan *talent scouting*; *up date* informasi; dan publikasi informasi. Strategi dalam mewujudkan pelayanan prima dan paripurna, dilakukan melalui: pemberian insentif guna memotivasi terciptanya layanan berkualitas; melakukan perubahan metode keperawatan, melalui peningkatan kerja tim; dan memberikan perhatian kepada tenaga kesehatan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan (*service excellence*); perluasan akses pelayanan; dan terwujudnya loyalitas pelanggan (pasien). *Human capital* yang kompeten adalah *human capital* yang memiliki pengetahuan, keterampilan dan kemampuan. Di samping itu, dilengkapi dengan inisiatif, kreativitas dan inovatif yang berkarakter (memiliki watak, konsep diri dan motif). Pencapaian pelayanan prima dan paripurna merupakan siklus dari perwujudan *human capital* berbasis kompetensi, dengan pengembangan motif, konsep diri dan watak, sehingga terbentuk *human capital* berkarakter, melalui Penguatan Pendidikan Karakter (*character building*), dengan olah pikir, olah raga, olah rasa dan olah hati.

Kata kunci: *human capital*; kompetensi; pelayanan prima dan paripurna; RSPAD Gatot Soebroto

**COMPETENCY-BASED HUMAN DEVELOPMENT
IN ORDER TO REALIZE EXCELLENT AND PLENARY SERVICES
(A Study of the Nurses of RSPAD Gatot Soebroto)**

**Rusmanto Joko Sambodo
Nomor Registrasi 7647167683**

ABSTRACT

As an organization engaged in health services, hospitals are required to have a competitive advantage, with tangible outputs of customer or patient satisfaction. As a fulfillment of these demands, the development of competency-based human capital is the answer to realizing excellent and perfect services supported by adequate infrastructure and sophisticated medical equipment.

This study used a research phenomenology method, with a qualitative approach. The data collection techniques was conducted through in-depth interviews, observation, study of documentation, and Focus Group Discussion (FGD). The selection of informants is done by purposive sampling. Data analysis techniques in the field was using NVIVO.

Competency development efforts through Continuing Professional Development (CPD), combined with learning methods, are aligned with learning needs, professional practice, personal commitment, enthusiasm, and a conducive work environment. CPD is based on the principle of andragogy (interactive, reflection, feedback, guidance or innovative). Development of innovation, creativity, and initiative through motivation. The development of innovation in the nursing field focuses on improving service quality (service excellence); improvement of patient health status; and reduction of maintenance costs. Developing creativity through growing motivation in up to date information; manage clinical information; and software development. Development of initiatives, through knowledge sharing; the recruitment and promotion process of implementing talent scouting; up to date information; and information publication. Strategies in realizing excellent and perfect services are carried out through providing incentives to motivate the creation of quality services; make changes to the nursing method, through increased teamwork; and paying attention to health workers, to improve service quality (service excellence); expansion of service access; and the realization of customer loyalty. Competent human capital is human capital that has the knowledge, skills, and abilities. In addition, it is equipped with initiative, creativity and innovative character (having character, self-concept, and motives). Achievement of excellent and perfect service is a cycle of the realization of competency-based human capital, with the development of motives, self-concepts, and character, so that character capital is formed, through strengthening character education, with thought building, sports, feeling and heart training.

Keywords: human capital, competence, excellent and plenary services, RSPAD Gatot Soebroto



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama :
NIM :
Fakultas/Prodi :
Alamat email :

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

.....
.....
.....

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta

Penulis

(.....)
nama dan tanda tangan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI DAN RISTEK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA PROGRAM PASCA SARJANA

Kampus UNJ Rawamangun, Jakarta Timur, KodePos :13220 Telp :
(021) 4772 1340, Fax: (021) 4897047

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa disertasi yang saya susun dengan judul **Pengembangan *Human Capital* Berbasis Kompetensi dalam Rangka Mewujudkan Pelayanan Prima dan Paripurna. (Suatu Studi tentang Perawat RSPAD Gatot Soebroto)**, sebagai syarat untuk memperoleh gelar Doktor dari program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penelitian disertasi yang saya kutip dan hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai norma, kaidah, dan etika penelitian ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian disertasi ini bukan karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jakarta, Desember 2019



Rusmanto Joko sambodo
NPM. 7647167683

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke Hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan disertasi ini yang merupakan salah satu persyaratan akademik guna memperoleh gelar Doktor pada Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia, Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta (UNJ). Judul yang diangkat dalam disertasi ini adalah Pengembangan *human capital* Berbasis Kompetensi dalam Rangka Mewujudkan Pelayanan Prima dan Paripurna (Suatu Studi tentang Perawat RSPAD Gatot Soebroto)

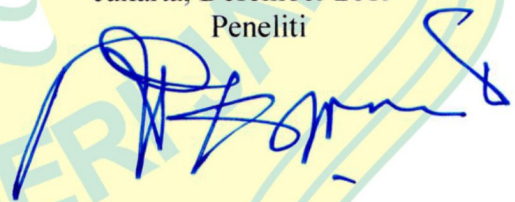
Judul tersebut terilhami dari perbincangan dengan Bapak Prof. Dr. Syarifudin Tippe, M.Si., (sebagai Promotor), saat ini menjabat sebagai Direktur Pascasarjana Universitas Jayabaya Jakarta. Beliau menekankan pentingnya *output* pelayanan kesehatan berupa kepuasan pelanggan, melalui penyelenggaraan pelayanan prima dan paripurna. Di samping itu, pentingnya pengakuan dunia internasional pada manajemen rumah sakit, atas mutu pelayanan sudah berstandar internasional.

Untuk mewujudkan RSPAD Gatot Soebroto menjadi rumah sakit berstandar internasional, dengan kualitas pelayanan prima dan paripurna merupakan kunci utama yang harus dilakukan pembenahan. Untuk mewujudkannya, perlu didukung oleh SDM yang kompeten dan professional. Hal inilah yang menjadi perhatian peneliti untuk melakukan pengkajian tentang pengembangan kompetensi perawat dan konsep pengembangan *human capital* berbasis kompetensi.

Peneliti berharap semoga disertasi ini dapat memperkaya khasanah kajian ilmu manajemen, khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), dan memberikan kontribusi akademik dalam mengembangkan kompetensi perawat, dan pengembangan *human capital* berbasis kompetensi, terkait dengan pengembangan ilmu manajemen rumah sakit, dan penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan bagi RSPAD Gatot Soebroto dalam mengembangkan kompetensi perawat, dan mengembangkan *human capital* berbasis kompetensi. Selain itu, disertasi ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Pimpinan Kesehatan Angkatan Darat (Puskesad), dalam menentukan kebijakan rencana validasi organisasi RSPAD Gatot Soebroto.

Akhir, kata peneliti berbesar hati apabila para pembaca sudi memberikan kritik, saran dan masukan dalam rangka proses penulisan disertasi ini dan penelitian berikutnya.

Jakarta, Desember 2019
Peneliti



Rusmanto Joko Sambodo
NPM. 7647167683

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman judul	i
Lembar Persetujuan seminar hasil penelitian	iii
Abstrak	v
Pernyataan bebas plagiat	vii
Kata pengantar	viii
<i>Acknowledgement</i>	ix
Daftar isi	xi
Daftar tabel	xiv
Daftar gambar	xv
Daftar lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang	1
B. Pembatasan penelitian	24
C. Masalah penelitian	25
D. Pernyataan penelitian atau rumusan masalah	26
E. Tujuan penelitian	26
F. Signifikansi penelitian	27
G. Kebaruan penelitian (<i>state of the art</i>)	27
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Latar belakang teori	29
1. Manajemen Modal Insani (<i>Human Capital Management/HCM</i>)	30
2. Modal Insani (<i>human capital</i>)	34
a. Inisiatif (<i>iniciative</i>)	38
b. Kreatif (<i>creativity</i>)	43
c. Inovasi (<i>innovation</i>)	49
3. Kompetensi (<i>competency</i>)	57
a. Pengetahuan (<i>knowledge</i>)	65
b. Keterampilan (<i>skill</i>)	71

c. Kemampuan (<i>ability</i>).....	76
d. Karakteristik lainnya (<i>other character</i>).....	79
4. Standar kompetensi perawat	84
5. Pelayanan kesehatan prima dan paripurna	103
B. Penelitian-penelitian yang relevan	114
C. Kerangka teori dan model penelitian	160
1. Model Penelitian	160
2. Kerangka Teori	161
3. Teori Pendukung.....	161

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan tempat penelitian	165
B. Desain penelitian	166
C. Responden, informan, institusi, atau unit analisis	176
D. Penyusunan instrumen penelitian	177
E. Data dan teknik analisis data.....	178

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil penelitian	191
1. Pengembangan kompetensi perawat yang telah dilaksanakan	191
2. Proses penyediaan tenaga keperawatan.....	193
3. Standar kompetensi perawat Indonesia.....	194
4. Standar kompetensi perawat sesuai standar Akreditasi rumah sakit Internasional/JCI.....	202
5. Hasil penelitian terhadap informan (responden), dengan analisis NVIVO.....	208
B. Pembahasan	220
1. Pengembangan kompetensi perawat RSPAD Gatot Soebroto dalam rangka mewujudkan <i>Human Capital</i> yang kompeten.....	227
a. Pengembangan Pengetahuan (<i>Knowledge</i>).....	292
b. Pengembangan Keterampilan (<i>Skill</i>).....	297
c. Pengembangan Kemampuan (<i>Ability</i>).....	300

d. Pengembangan Karakter (<i>Other Character</i>)	332
2. Pengembangan <i>Human Capital</i> berbasis kompetensi dalam rangka mewujudkan pelayanan prima dan paripurna.....	323
a. Pengembangan Inovasi <i>Human Capital</i>	331
b. Pengembangan Kreativitas <i>Human Capital</i>	348
c. Pengembangan Inisiatif <i>Human Capital</i>	360
C. Temuan Penelitian	395
 BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
A. Kesimpulan	399
B. Implikasi.....	400
C. Rekomendasi	402
Daftar Referensi.....	407
Pedoman observasi atau wawancara	431
Surat keterangan hasil pindai uji kemiripan naskah	439
Lampiran:	
Lampiran. 1 Catatan lapangan hasil wawancara.....	441
Lampiran. 2 Hasil analisis NVIVO.....	509
Lampiran. 3 Prosedur Analisis NVIVO.....	585
Lampiran. 4 Daftar Unit dan Kompetensi Perawat.....	593
Lampiran. 5 Dokumen pendukung disertasi.....	605
Lampiran 6 Telaah laporan tahunan Unit Customer Service RSPAD Gatot Soebroto 2017.....	615
Lampiran 7 Analisis SWOT temuan JCI 2017.....	619
Lampiran 8 Analisis data diskriptif menggunakan aplikasi SPSS.....	629
Daftar publikasi penulis	663
Riwayat hidup penulis	665