

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Pelatihan Pegawai Negeri Sipil di bagian Pengelolaan Wisma DPR sangat mendukung dalam tercapainya visi organisasi dengan meningkatkan kualitas, kompetensi dan kinerja pegawai di bagian pengelolaan Wisma Setjen DPR.
2. Materi disusun berdasarkan dari hasil evaluasi dan pantauan ketika pelatihan berlangsung dengan tujuan pelatihan kedepannya akan lebih baik dan efisien, hal ini sangat dibutuhkan dalam bentuk penambahan keterampilan-keterampilan khusus, Informasi terupdate atau terkini yang saat ini diperlukan yang sedang terjadi di dunia kerja .
3. Ditemukan adanya tiga fenomena yang menjadi dasar sebagai pendalaman dalam penelitian ini diantaranya adalah masih banyaknya Pegawai Negeri Sipil dibagian Pengelolaan Wisma DPR yang belum terpenuhinya hak mendapatkan pelatihan 20 jam pelajaran dalam satu tahun, peserta pelatihan yang ditunjuk mengikuti pelatihan hanya untuk menggugurkan kewajiban saja sebagai peserta pelatihan, tidak ada budaya transfer knowledge yang bermanfaat untuk unit organisasi, padahal harapannya adalah setelah peserta mengikuti pelatihan akan menjadi tepat guna bagi unit organisasi dan mampu menularkan ilmunya ke SDM yang lainnya dibagian Pengelolaan Wisma DPR, Masih banyak *complain* atau rasa tidak puas dari pengguna layanan wisma DPR.
4. Metode yang digunakan dan metode yang dipilih baiknya disesuaikan dan berbanding lurus dengan jenis pelatihan yang akan dibutuhkan dengan unit organisasi untuk meningkatkan kualiatas individu SDM maupun unit kerja yang

membutuhkan pelatihan pelatihan tersebut yang antara lain *service excellent, hospitality, Lean Leadership sense of belonging, dan public speaking.*

5. Kemampuan instruktur sangatlah penting dalam pelatihan karena instruktur atau pelatih yang menguasai materi akan sangat memudahkan peserta dalam memahami semua materi yang disampaikannya dengan cara mengikuti sertifikasi dan sebagainya, dengan mencari sumber-sumber informasi yang mungkin berguna dalam mengidentifikasi kebutuhan pelatihan bagi unit organisasi yang membutuhkan pelatihan.
6. Sarana dan prasarana sangatlah penting dalam menunjang terlaksananya pelatihan, sarana dan prasarana yang lengkap akan sangat membantu berjalannya proses pelatihan dengan prinsip-prinsip pembelajaran pedoman dimana proses pembelajaran akan berjalan lebih efektif
7. Peserta pelatihan, Sangat penting untuk memperhitungkan atau menunjuk calon peserta pelatihan tipe pekerja dan jenis pekerjaan yang akan membutuhkan pelatihan, dengan menunjuk peserta pelatihan yang tepat pada satu unit organisasi maka diharapkan SDM yang ditunjuk tersebut akan membawa manfaat banyak pada bagian unit organisasi itu sendiri khususnya dan unit organisasi pada umumnya dan harapan besarnya adalah peserta yang ditunjuk dapat *mentransfer knowledge* atau menularkan ilmunya kepada teman-teman di ruang kerjanya.
8. Evaluasi pelatihan juga sangat penting setelah mengadakan pelatihan dan hendaknya dievaluasi hasil yang didapat didalam pelatihan, dari temuan kritik maupun saran saran yang positif maupun negative dijadikan sebagai perbaikan sistem pelatihan dan mencari solusi serta perbaikan – perbaikan dengan harapan mampu menghadapi tantangan-tantangan globalisasi yang begitu cepat perubahannya.

9. Evaluasi pelatihan dijadikan masukan dan saran dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan dalam sarana pelatihan.
10. Sarana pelatihan dibawah Pusdiklat Sekretariat Jenderal DPR RI yang berlokasi di Wisma Kopo dan Perkantoran Sekretariat Jenderal DPR RI Gedung Nusantara satu lantai tiga sudah sesuai dan menunjang untuk melakukan pelatihan, namun butuh penambahan ruang kelas, jumlah wisma, dan menambah ruang laboratorium komputer.

B. Saran

- a. Para Pimpinan di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI harus berperan aktif dalam pengembangan kompetensi Pegawai Negri Sipil.
- b. Mengkombinasikan metode pelatihan misalnya dengan game atau out bound untuk mengembangkan semangat dan konsentrasi peserta.
- c. Perbaiki kualitas pelayanan Bagian Pengelolaan Wisma dengan cara peserta menguasai materi pelatihan untuk kedepannya melayani dan membantu kinerja Anggota Dewan maupun kedinasan Sekretariat Jenderal DPR RI.
- d. Kualitas instruktur pelatihan perlu ditingkatkan agar lebih efektif dan diminati peserta pelatihan, karena dengan instruktur yang kompeten dan menguasai materi pelatihan, peserta akan antusias dan lebih mudah memahami materi yang disampaikan instruktur itu sendiri.
- e. Membangun semangat dan motivasi para peserta pelatihan supaya mengikuti dengan antusias dan memenuhi JP Pelatihan salah satunya adalah dengan mengkombinasi kegiatan pelatihan di luar ruang kelas agar peserta tidak jenuh, kemudian diadakan pelatihan *off the job training* dengan hotel yang berkualitas baik, atau diselingi dengan game, out bound agar membangkitkan semangat dan konsentrasi mereka para peserta pelatihan.

- f. Mengklasifikasi pegawai yang belum memenuhi jam pelajarannya dalam satu tahun dan segera untuk ditindaklanjuti dan mengikuti pelatihan sebagai bagian dari hak dan kewajiban 20 jam pelajaran dalam satu tahun.
- g. Pelatihan tidak hanya untuk menggugurkan melaksanakan pelatihan saja melainkan mempunyai harapan besar dapat membudayakan sharing knowledge diantara pegawai dibagian Pengelolaan Wisma DPR sehingga dapat menularkan pengetahuan baru sesama pegawai.
- h. Membudayakan sharing knowledge sesama pegawai setelah selesai melaksanakan pelatihan sehingga pelatihan yang dilaksanakan di setiap unit organisasi akan efektif dengan baik.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR PUSTAKA

- Ambar T. Sulistiyani dn Rosidah. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Pertama. Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta
- Ambar T. Sulistiyani dn Rosidah. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Pertama. Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Andrew E. Sikula. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. Erlangga. Bandung.
- Bedjo Siswanto, 2000, "*Manajemen Tenaga Kerja*", Sinar Baru, Bandung.
- Gie, The Liang. 2007. Administrasi Perkantoran Modern. Yogyakarta : Liberty
- Hasibuan, S.P Malayu (2005). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi Jakarta : Bumi Aksara.
- Mathis.L.Robert dan Jackson.H.John. 2001, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta : Buku kedua.
- Mathis Robert, Jackson John. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Salemba empat
- Mukhtar, 2013. metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu. Jurnal Sistem Informasi Mahakarya
- Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pengembangan Kompetensi Pegawai Aparatur Sipil Negara.
- Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2015 tentang Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI
- Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2020 (Perpres Nomor 26 Tahun 2020) tentang Sekretariat Jenderal DPR RI
- Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil.
- Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 6 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal DPR RI

Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 2 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia

Peraturan Sekretaris Jenderal Nomor 6 Tahun 2021 (Persekjen Nomor 6 Tahun 2021) tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia

Rivai, Veithzal (2004). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Robbins, S.P. (2006). Organizational Behavior. New York: Mc Graw Hill

Siagian, Sondang (2008). Manajemen Sumber Daya Manusia (cetakan 15). Jakarta : Bumi Aksara

Undang-Undang nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN)

Wagonhurst, Carole, 2002, "Developing Effective Training Programs", The Journal of Research Administration, Volume XXXIII, Number II

Waluyo, 2007. Manajemen Publik (konsep, aplikasi, Implementasinya dalam pelaksanaan otonomi daerah). Bandung: Mandar Maju

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

LAMPIRAN

Dokumentasi Wawancara Dengan Pimpinan Dan Analis Infrastruktur Di Lingkungan Biro
Pengelolaan Bangunan Dan Wisma.

Hasil wawancara

- a. Nama *Key Informant* : Satyanto Priambodo, S.E., M.Si.
NIP : 196610081994031003
Jabatan : Kepala Biro Pengelolaan Bangunan Dan Wisma
Waktu : 6 Juni 2023 Pukul 9.30 s.d selesai



A. Materi/Isi Pelatihan

Bagaimana sikap Bapak/Ibu terhadap Materi Pelatihan (*service excellent, hospitality, Lean Leadership sense of belonging, dan public speaking*) apakah sudah sesuai dalam menunjang visi organisasi ? Menurut pendapat Bapak Satyanto Priambodo, S.E., M.Si. Sudah sesuai dalam menunjang visi organisasi karena segala aspek dari pelatihan – pelatihan tersebut sangat membantu kinerja Anggota Dewan maupun kedinasan Sekretariat Jenderal

DPR RI dalam kegiatan-kegiatan rapat dan lain sebagainya yang berhubungan langsung dengan kedinasan Sekretariat Jenderal DPR RI.

Bagaimana sikap Bapak menanggapi kritikan atau keluhan dari para peserta pelatihan terutama tentang Materi Pelatihan yang didapat ? Menurut pendapat Bapak Satyanto Priambodo, S.E., M.Si. “Kami selaku salah satu pimpinan-pimpinan Sekretariat Jenderal DPR RI sangat terbuka menerima kritikan atau keluhan para peserta pelatihan guna memperbaiki atau meningkatkan kualitas pelatihan menjadi lebih baik lagi sesuai dengan perkembangan zaman globalisasi yang penuh kejutan dan lompatan yang pesat”.

B. Metode Pelatihan

Bagaimana sikap Bapak/Ibu terhadap Materi Pelatihan (*service excellent, hospitality, Lean Leadership sense of belonging, dan public speaking*) apakah sudah sesuai dalam menunjang visi organisasi ? Menurut pendapat Bapak Satyanto Priambodo, S.E., M.Si. Sudah sesuai dengan visi organisasi karena materi pelatihan yang diberikan sesuai dengan relevansi dan tuntutan perkembangan zaman yang kini berkembang dengan pesat, dengan meningkatnya perkembangan zaman dan teknologi tentunya hal ini sangat membantu tugas-tugas Anggota DPR RI maupun kegiatan kedinasan Sekretariat Jenderal DPR RI.

Bagaimana sikap Bapak/Ibu menanggapi kritikan atau keluhan dari para peserta pelatihan terutama tentang Metode Pelatihan yang didapat ? Menurut pendapat Bapak Satyanto Priambodo, S.E., M.Si. Saya menanggapi dengan senang hati dan buat saya kritikan adalah upaya untuk memperbaiki sistem yang ada agar lebih baik lagi, dengan para peserta melakukan kritikan di bidang metode pelatihan inilah salah satu cara kita mengetahui metode pelatihan yang lebih baik dan lebih diminati para peserta pelatihan sehingga para peserta akan lebih menikmati dan konsentrasi terhadap pelatihan yang sedang dijelankannya.

C. Peserta Pelatihan

Apakah peserta pelatihan antusias dan mendapatkan dampak yang positif dari pelaksanaan penelitian dalam mencapai visi organisasi? Menurut pendapat Bapak Satyanto Priambodo, S.E., M.Si. “Saya perhatikan peserta ada yang antusias dan juga ada yang tidak inilah salah satu kami mengetahui bagaimana nantinya meningkatkan kualitas pelatihan agar lebih efektif dan disukai para peserta pelatihan”.

Apa saja hambatan peserta pelatihan sehingga ada beberapa peserta pelatihan yang belum memenuhi JP Pelatihan ? Menurut pendapat Bapak Satyanto Priambodo, S.E., M.Si. “Tidak dapat dipungkiri bahwa kegiatan kinerja Anggota DPR RI mobilitas nya sangat tinggi dan banyak dibutuhkan SDM yang siap dan bersinergi tinggi, dan terkadang peserta yang mengikuti pelatihan ada yang belum memenuhi hak JP dalam satu tahun karena tuntutan Pimpinan Dewan dan pekerjaan mereka di unit kerja masing-masing”.

Bagaimana strategi Bapak dalam membangun semangat dan motivasi para peserta pelatihan supaya mengikuti dengan antusias dan memenuhi JP Pelatihan ? Menurut pendapat Bapak Satyanto Priambodo, S.E., M.Si. “Salah satunya adalah dengan mengkombinasi metode pelatihan yang mereka senangi, atau diselingi dengan game atau out bound agar memmbangkitkan semangat dan konsentrasi mereka para peserta pelatihan”.

D. Instruktur/Pelatih

Bagaimana sikap Bapak/Ibu terhadap Instruktur Pelatihan (*service excellent, hospitality, Lean Leadership sense of belonging, dan public speaking*) apakah sudah sesuai dalam menunjang visi organisasi ? Menurut pendapat Bapak Satyanto Priambodo, S.E., M.Si. “Instruktur yang dipilih atau ditunjuk harus kompeten dan menguasai materi agar peserta dapat mudah memahami materi”.

Bagaimana sikap Bapak menanggapi kritikan atau keluhan dari para peserta pelatihan terutama tentang Instruktur Pelatihan yang ditunjuk ? Menurut pendapat Bapak Satyanto

Priambodo, S.E., M.Si. Kritikannya terkait instruktur penting untuk di tanggapai agar panitia pelatihan dapat memilih pelatih atau instruktur yang sesuai dan kompeten.

E. Sarana Pelatihan

Bagaimana sikap Bapak/Ibu terhadap Sarana Pelatihan (*service excellent, hospitality, Lean Leadership sense of belonging, dan public speaking*) apakah sudah sesuai dalam menunjang visi organisasi ? Menurut pendapat Bapak Satyanto Priambodo, S.E., M.Si. “Sarana pelatihan saya rasa sudah sangat sesuai dan menunjang dalam proses pelatihan yang diselenggarakan”.

Bagaimana sikap Bapak menanggapi kritikan atau keluhan dari para peserta pelatihan terutama tentang Sarana Pelatihan yang dirasakan ? Menurut pendapat Bapak Satyanto Priambodo, S.E., M.Si. “Kami selalu menanggapi kritikan dan keluhan secara positif untuk menjadikan bahan evaluasi kedepannya agar lebih baik lagi”.

F. Evaluasi Pelatihan

Bagaimana sikap Bapak/Ibu terhadap Evaluasi Pelatihan (*service excellent, hospitality, Lean Leadership sense of belonging, dan public speaking*) apakah sudah sesuai dalam menunjang visi organisasi ? Menurut pendapat Bapak Satyanto Priambodo, S.E., M.Si. Sudah sangat sesuai dalam menunjang visi organisasi.

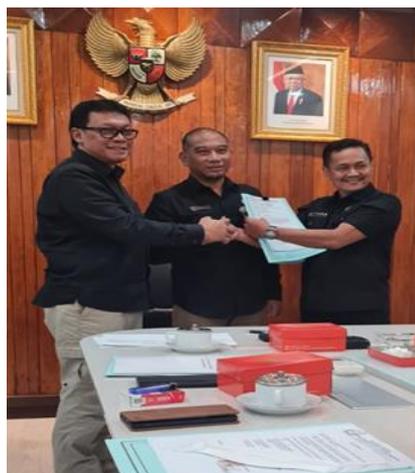
Bagaimana sikap Bapak/Ibu menanggapi kritikan atau keluhan dari para peserta pelatihan terutama tentang Evaluasi Pelatihan yang didapat ? Menurut pendapat Bapak Satyanto Priambodo, S.E., M.Si. “Menanggapi dengan senang hati karena dibalik keluhan dan kritikan mereka saya merasa ada cara untuk memperbaiki kualitas pelatihan itu sendiri”.

b. Nama *Key Informant* : Budiyarto, S.AP.,M.AP.

NIP : 197506221997031002

Jabatan : Kepala Bagian Pengelolaan Rumah Jabatan

Waktu Wawancara : 6 Juni 2023 Pukul 9.30 s.d selesai



A. Materi/Isi Pelatihan

Bagaimana sikap Bapak/Ibu terhadap Materi Pelatihan (*service excellent, hospitality, Lean Leadership sense of belonging, dan public speaking*) apakah sudah sesuai dalam menunjang visi organisasi ? Menurut pendapat Bapak Budiarto, S.AP.,M.AP. “Sudah sesuai dalam menunjang visi organisasi karena pelatihan tersebut nantinya jika para peserta sudah menguasai materinya ini akan membantu kinerja Anggota Dewan maupun kedinasan Sekretariat Jenderal DPR RI dalam kegiatan-kegiatan rapat dan kegiatan kedinasan lainnya”.

Bagaimana sikap Bapak menanggapi kritikan atau keluhan dari para peserta pelatihan terutama tentang Materi Pelatihan yang didapat ? Menurut pendapat Bapak Budiarto, S.AP.,M.AP. “Kami adalah salah satu Kepala Bagian Sekretariat Jenderal DPR RI akan selalu menerima kritikan atau keluhan para peserta pelatihan sebagai cara untuk memperbaiki atau meningkatkan kualitas pelatihan menjadi lebih baik”.

B. Metode Pelatihan

Bagaimana sikap Bapak/Ibu terhadap Materi Pelatihan (*service excellent, hospitality, Lean Leadership sense of belonging, dan public speaking*) apakah sudah sesuai dalam menunjang visi organisasi ? Menurut pendapat Bapak Budiarto, S.AP.,M.AP. “Sudah sesuai dengan visi organisasi karena materi pelatihan yang diberikan sesuai dengan

kebutuhan satuan organisasi yang membutuhkannya, Bagian Pengelolaan Wisma sangat membutuhkan materimateri pelatihan di atas untuk meningkatkan pelayanan yang tujuannya adalah penunjang kegiatan Dewan, ini artinya sudah sesuai visi organisasi”.

Bagaimana sikap Bapak/Ibu menanggapi kritikan atau keluhan dari para peserta pelatihan terutama tentang Metode Pelatihan yang didapat ? Menurut pendapat Bapak Budiarto, S.AP.,M.AP. “Buat saya kritikan adalah salah satu respon dari peserta sebagai hal-hal apa yang ditemukan, dirasakan dan dialami dari metode pelatihannya sehingga menimbulkan reaksi untuk memperbaiki segala yang diharapkannya, ini adalah salah satu upaya untuk meningkatkan pelatihan jika kita terima kritikan dengan baik dan positif”.

C. Peserta Pelatihan

Apakah peserta pelatihan antusias dan mendapatkan dampak yang positif dari pelaksanaan penelitian dalam mencapai visi organisasi? Menurut pendapat Bapak Budiarto, S.AP.,M.AP. “ Rata-rata para peserta antusias dalam mengikuti pelatihan karena mereka semua juga berkeinginan untuk berkembang dalam memperbaiki kompetensinya”.

Apa saja hambatan peserta pelatihan sehingga ada beberapa peserta pelatihan yang belum memenuhi JP Pelatihan ? “Kebanyakan dari peserta sangat sibuk dengan kegiatan di unit kerjanya masing-masing kare kesibuklan kegiatan Dewan, ini salah satu hambatan”.

Bagaimana strategi Bapak dalam membangun semangat dan motivasi para peserta pelatihan supaya mengikuti dengan antusias dan memenuhi JP Pelatihan ? Menurut pendapat Bapak Budiarto, S.AP.,M.AP. “Salah Satunya adalah dengan mengkombinasi metode pelatihan yang mereka senangi, atau diselingi dengan game atau out bound agar memmbangkitkan semangat dan konsentrasi mereka para peserta pelatihan”.

D. Instruktur/Pelatih

Bagaimana sikap Bapak/Ibu terhadap Instruktur Pelatihan (*service excellent, hospitality, Lean Leadership sense of belonging, dan public speaking*) apakah sudah sesuai dalam menunjang visi organisasi ? Menurut pendapat Bapak Budiarto, S.AP.,M.AP. “Instruktur yang dipilih atau ditunjuk harus kompeten dan menguasai materi agar peserta dapat mudah memahami materi”.

Bagaimana sikap Bapak menanggapi kritikan atau keluhan dari para peserta pelatihan terutama tentang Instruktur Pelatihan yang ditunjuk ? Menurut pendapat Bapak Budiarto, S.AP.,M.AP. Kritikan terkait instruktur penting untuk di tanggapai agar panitia pelatihan dapat memilih pelatih atau instruktur yang sesuai dan kompeten.

E. Sarana Pelatihan

Bagaimana sikap Bapak/Ibu terhadap Sarana Pelatihan (*service excellent, hospitality, Lean Leadership sense of belonging, dan public speaking*) apakah sudah sesuai dalam menunjang visi organisasi ? Menurut pendapat Bapak Budiarto, S.AP.,M.AP. “Sarana pelatihan yang kita miliki dibawah Pusdiklat Sekretariat Jenderal DPR RI yang berlokasi di wisma kopo dan perkantoran Sekretariat Jenderal DPR RI Gedung Nusantara 1 lantai 3 saya rasa sudah sangat sesuai dan menunjang untuk melakukan pelatihan”.

Bagaimana sikap Bapak menanggapi kritikan atau keluhan dari para peserta pelatihan terutama tentang Sarana Pelatihan yang dirasakan ? Menurut pendapat Bapak Budiarto, S.AP.,M.AP. “kritikan adalah cara untuk mengetahui kekurangan atau tantangan, kami selalu tanggapai kritikan dan keluhan untuk menjadikan cara mengetahui kekurangan pelatihan yang didelenggarakan dan harapannya kedepannya agar lebih baik lagi”.

F. Evaluasi Pelatihan

Bagaimana sikap Bapak/Ibu terhadap Evaluasi Pelatihan (*service excellent, hospitality, Lean Leadership sense of belonging, dan public speaking*) apakah sudah sesuai

dalam menunjang visi organisasi ? “Menurut pendapat Bapak Budiarto, S.AP.,M.AP. Sudah sangat sesuai dalam menunjang visi organisasi”.

Bagaimana sikap Bapak/Ibu menanggapi kritikan atau keluhan dari para peserta pelatihan terutama tentang Evaluasi Pelatihan yang didapat ? “Menurut pendapat Bapak Budiarto, S.AP.,M.AP. Menanggapi dengan positive dan tanjung aspirasi dan saran-sarannya guna memperbaiki kualitas pelatihan itu sendiri”.

c. Nama *Key Informant* : Eko Riswanto, S.E.
NIP : 197106011998031004
Jabatan : Kepala Bagian Pengelolaan Wisma
Wawancara : 5 Juni 2023 Pukul 9.30 s.d selesai



A. Materi/Isi Pelatihan

Bagaimana sikap Bapak/Ibu terhadap Materi Pelatihan (*service excellent, hospitality, Lean Leadership sense of belonging, dan public speaking*) apakah sudah sesuai dalam menunjang visi organisasi ? Menurut Pendapat Bapak Eko Riswanto, S.E. Sudah sesuai dalam menunjang visi organisasi karena materi-matreri pelatihannya sudah sesuai dengan kebutuhan perbaikan kualitas pelayanan Bagian Pengelolaan Wisma dan diharapkan peserta

menguasai materinya untuk kedepannya melayani dan membantu kinerja Anggota Dewan maupun kedinasan Sekretariat Jenderal DPR RI.

Bagaimana sikap Bapak menanggapi kritikan atau keluhan dari para peserta pelatihan terutama tentang Materi Pelatihan yang didapat ? Menurut Pendapat Bapak Eko Riswanto, S.E. Kami selalu terbuka menerima kritikan atau keluhan para peserta pelatihan guna mengetahui materi pelatihan apa yang tepat untuk bagian-bagian unit organisasi kerja yang membutuhkannya, guna meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kinerja Dewan.

B. Metode Pelatihan

Bagaimana sikap Bapak/Ibu terhadap Metode Pelatihan (*service excellent, hospitality, Lean Leadership sense of belonging, dan public speaking*) apakah sudah sesuai dalam menunjang visi organisasi ? Menurut Pendapat Bapak Eko Riswanto, S.E. Sudah sesuai dengan visi organisasi karena materi pelatihan yang diberikan sesuai dan relevan dalam membantu tugas-tugas Anggota DPR RI maupun kegiatan kedinasan Sekretariat Jenderal DPR RI.

C. Peserta Pelatihan

Bagaimana sikap Bapak/Ibu menanggapi kritikan atau keluhan dari para peserta pelatihan terutama tentang Metode Pelatihan yang didapat ? Menurut Pendapat Bapak Eko Riswanto, S.E. Terima kritikan dengan baik dan dan tanyakan kepada seluruh peserta apa kiranya metode pelatihan yang lebih sesuai dan dibutuhkan peserta pelatihan

Apakah peserta pelatihan antusias dan mendapatkan dampak yang positif dari pelaksanaan penelitian dalam mencapai visi organisasi? Menurut Pendapat Bapak Eko Riswanto, S.E. “Saya perhatikan peserta sangat antusias dan mendapatkan dampak positif ini akan meningkatkan kualitas pelatihan agar lebih efektif dan ini juga berdampak positif bagi penelitian Sdr. Irfan Arifin sebagai Mahasiswa yang sedang melakukan penelitian”.

Apa saja hambatan peserta pelatihan sehingga ada beberapa peserta pelatihan yang belum memenuhi JP Pelatihan ? Menurut Pendapat Bapak Eko Riswanto, S.E. “Tidak dapat dipungkiri bahwa kegiatan kinerja Anggota DPR RI mobilitas nya sangat tinggi dan sering kekurangan tenaga di unit kerja ketika beberapa pegawai mengikuti prelatihan sehingga banyak pegawai yang terkadang dalam setahun kurang jumlah jam pelajaranya”.

Bagaimana strategi Bapak dalam membangun semangat dan motivasi para peserta pelatihan supaya mengikuti dengan antusias dan memenuhi JP Pelatihan ? Menurut Pendapat Bapak Eko Riswanto, S.E. Salah Satunya adalah dengan mengkombinasi kegiatan pelatihan diluar ruang kelas agar peserta tidak jenuh, kemudian adakan pelatihan Bench Marking dengan hotel yang berkualitas baik, atau diselingi dengan game, out bound agar memmbangkitkan semangat dan konsentrasi mereka para peserta pelatihan.

D. Instruktur/Pelatih

Bagaimana sikap Bapak/Ibu terhadap Instruktur Pelatihan (*service excellent, hospitality, Lean Leadership sense of belonging, dan public speaking*) apakah sudah sesuai dalam menunjang visi organisasi ? Menurut pendapat Menurut Pendapat Bapak Eko Riswanto, S.E. “Instruktur yang dipilih atau ditunjuk harus menguasai materi dan kompeten dibidang materi pelatihan yang di ampunya agar peserta dapat mudah memahami materi”.

Bagaimana sikap Bapak menanggapi kritikan atau keluhan dari para peserta pelatihan terutama tentang Instruktur Pelatihan yang ditunjuk ? Menurut Pendapat Bapak Eko Riswanto, S.E. Kritikan untuk pemilihan instruktur penting untuk agar panitia pelatihan dapat menyesuaikan pelatih atau instruktur yang sesuai dan kompeten di bidangnya.

E. Sarana Pelatihan

Bagaimana sikap Bapak/Ibu terhadap Sarana Pelatihan (*service excellent, hospitality, Lean Leadership sense of belonging, dan public speaking*) apakah sudah sesuai dalam

menunjang visi organisasi ? Menurut Pendapat Bapak Eko Riswanto, S.E. Sarana pelatihan saya rasa sudah sangat sesuai dan menunjang.

Bagaimana sikap Bapak menanggapi kritikan atau keluhan dari para peserta pelatihan terutama tentang Sarana Pelatihan yang dirasakan ? Menurut Pendapat Bapak Eko Riswanto, S.E. kami akan selalu menerima kritikan dan keluhan secara positif untuk menjadikan bahan evaluasi kedepannya agar sarana pelatihan lebih baik lagi.

d. Evaluasi Pelatihan

Bagaimana sikap Bapak/Ibu terhadap Evaluasi Pelatihan (*service excellent, hospitality, Lean Leadership sense of belonging, dan public speaking*) apakah sudah sesuai dalam menunjang visi organisasi ? Sudah sangat sesuai dalam menunjang visi organisasi namun selalu ada upaya untuk meningkatkan kualitasnya.

Bagaimana sikap Bapak/Ibu menanggapi kritikan atau keluhan dari para peserta pelatihan terutama tentang Evaluasi Pelatihan yang didapat ? Menanggapi dengan senang hati karena dibalik keluhan dan kritikan para peserta pelatihan setidaknya ada hal untuk meningkatkan kualitas dan mutu pelatihan, tahapan evaluasi yang baik akan meningkatkan mutu pelatihan itu sendiri.

d. Nama *Key Informant* : Tukijan
NIP : 197203091997031005
Jabatan : Analis Infrastruktur
Waktu Wawancara : 30 Mei 2023 Pukul 09.30 s.d selesai



A. Materi/Isi Pelatihan

Bagaimana sikap Bapak/Ibu terhadap Materi Pelatihan (*service excellent, hospitality, Lean Leadership sense of belonging, dan public speaking*) apakah sudah sesuai dalam menunjang visi organisasi ? Menurut saya sudah sesuai dalam menunjang visi organisasi karena dari sudut pandang pelatihan – pelatihan diatas sangat membantu meningkatkan kinerja Anggota Dewan maupun kedinasan Sekretariat Jenderal DPR RI .

Bagaimana sikap Bapak menanggapi kritikan atau keluhan dari para peserta pelatihan terutama tentang Materi Pelatihan yang didapat ? Saya selaku Analis Infrastruktur Bagian Pengelolaan Wisma DPR RI senang menerima kritikan atau keluhan para peserta pelatihan khususnya dibidang materi pelatihannya, ini akan memperbaiki atau meningkatkan kualitas pelatihan itu dari kelemahan dan tantangannya yang ada.

B. Metode Pelatihan

Bagaimana sikap Bapak/Ibu terhadap Metode Pelatihan (*service excellent, hospitality, Lean Leadership sense of belonging, dan public speaking*) apakah sudah sesuai dalam menunjang visi organisasi ? Sudah sesuai dengan visi organisasi karena metode pelatihan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pelatihan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang prima terhadap kinerja anggota Dewan dan Pejabat dilingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI.

Bagaimana sikap Bapak/Ibu menanggapi kritikan atau keluhan dari para peserta pelatihan terutama tentang Metode Pelatihan yang didapat ? Saya menanggapi dengan positif dan buat saya kritikan adalah cara untuk memperbaiki kelemahan yang ada agar lebih baik lagi, dengan para peserta melakukan kritikan di bidang metode pelatihan, sehingga akan ditemukan metode yang diinginkan dan tentunya metode yang lebih baik dan efisien.

Bagaimana strategi Bapak dalam membangun semangat dan motivasi para peserta pelatihan supaya mengikuti dengan antusias dan memenuhi JP Pelatihan ? Salah satunya adalah dengan mengkombinasi metode pelatihan yang mereka senangi, atau diselingi dengan game atau out bound agar memmbangkitkan semangat dan konsentrasi mereka para peserta pelatihan.

C. Peserta Pelatihan

Bagaimana sikap Bapak/Ibu terhadap Peserta Pelatihan (*service excellent, hospitality, Lean Leadership sense of belonging, dan public speaking*) apakah sudah sesuai dalam menunjang visi organisasi ? Peserta pelatihan saya rasa sudah sangat sesuai dan menunjang.

Bagaimana sikap Bapak menanggapi kritikan atau keluhan dari para peserta pelatihan terutama tentang Sarana Pelatihan yang dirasakan ? kami selalu menanggapi kritikan dan keluhan secara positive untuk menjadikan bahan evaluasi kedepannya agar lebih baik lagi.

D. Instruktur/Pelatih

Bagaimana sikap Bapak/Ibu terhadap Instruktur Pelatihan (*service excellent, hospitality, Lean Leadership sense of belonging, dan public speaking*) apakah sudah sesuai dalam menunjang visi organisasi ? Menurut pendapat Menurut Pendapat Bapak Eko Riswanto, S.E. “Instruktur yang dipilih atau ditunjuk harus menguasai materi dan kompeten dibidang materi pelatihan yang di ampunya agar peserta dapat mudah memahami materi”.

Bagaimana sikap Bapak menanggapi kritikan atau keluhan dari para peserta pelatihan terutama tentang Instruktur Pelatihan yang ditunjuk ? Menurut Pendapat Bapak Eko Riswanto, S.E. Kritikan untuk pemilihan instruktur penting untuk agar panitia pelatihan dapat menyesuaikan pelatih atau instruktur yang sesuai dan kompeten di bidangnya.

E. Sarana Pelatihan

Bagaimana sikap Bapak/Ibu terhadap Sarana Pelatihan (*service excellent, hospitality, Lean Leadership sense of belonging, dan public speaking*) apakah sudah sesuai dalam

menunjang visi organisasi ? Menurut Bapak Tukijan Sarana pelatihan saya rasa masih harus ditambah jumlah wisma yang ada karena dirasa sudah mulai kurang karena peserta semakin banyak dan sering terjadi bentrok kepentingan peminjaman wisma dengan unit organisasi yang lainnya.

Bagaimana sikap Bapak menanggapi kritikan atau keluhan dari para peserta pelatihan terutama tentang Sarana Pelatihan yang dirasakan ? Menurut Bapak Tukijan “ Saran terkait penambahan jumlah wisma harus segera terealisasi demi kelancaran kegiatan pelatihan.

F. Evaluasi Pelatihan

Bagaimana sikap Bapak/Ibu terhadap Evaluasi Pelatihan (*service excellent, hospitality, Lean Leadership sense of belonging, dan public speaking*) apakah sudah sesuai dalam menunjang visi organisasi ? Menurut Bapak Tukijan Sudah harus ada realisasi terhadap saran dan masukan dari peserta pelatihan.

Bagaimana sikap Bapak/Ibu menanggapi kritikan atau keluhan dari para peserta pelatihan terutama tentang Evaluasi Pelatihan yang didapat ? Menurut Bapak Tukijan kita harus segera mendengar kritikan mereka saya merasa ada cara untuk memperbaiki kualitas pelatihan itu sendiri salah satunya terkait penambahan jumlah wisma .

e. Nama *Key Informant* : Deddy Cahyadi, S.Ars.
NIP : 197608201999031005
Jabatan : Analis Infrastruktur
Waktu Wawancara : 5 Mei 2023 Pukul 9.30 s.d selesai



A. Materi/Isi Pelatihan

Bagaimana sikap Bapak/Ibu terhadap Materi Pelatihan (*service excellent, hospitality, Lean Leadership sense of belonging, dan public speaking*) apakah sudah sesuai dalam menunjang visi organisasi ? Menurut Bapak Deddy Cahyadi, S.Ars. “ Materi harus sesuai dengan kebutuhan unit organisasi khususnya untuk menambah keterampilan peserta yang ditunjuk oleh kepala Bagian Pengelola Wisma.

Bagaimana sikap Bapak menanggapi kritikan atau keluhan dari para peserta pelatihan terutama tentang Materi Pelatihan yang didapat ? Menurut Pendapat Saya Bapak Deddy Cahyadi, S.Ars. “Saya selaku Analis Infrastruktur Bagian Pengelolaan Wisma DPR RI senang menerima kritikan atau keluhan para peserta pelatihan khususnya dibidang materi pelatihannya, ini akan memperbaiki atau meningkatkan kualitas pelatihan itu dari kelemahan dan tantangannya yang ada”.

B. Metode Pelatihan

Bagaimana sikap Bapak/Ibu terhadap Metode Pelatihan (*service excellent, hospitality, Lean Leadership sense of belonging, dan public speaking*) apakah sudah sesuai dalam menunjang visi organisasi ? Menurut Pendapat Bapak Deddy Cahyadi, S.Ars. Sudah sesuai dengan visi organisasi karena metode pelatihan yang diberikan sesuai dengan

kebutuhan pelatihan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang prima terhadap kinerja anggota Dewan dan Pejabat dilingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI.

Bagaimana sikap Bapak/Ibu menanggapi kritikan atau keluhan dari para peserta pelatihan terutama tentang Metode Pelatihan yang didapat ? Menurut Pendapat Bapak Deddy Cahyadi, S.Ars. “ Buat saya kritikan adalah cara untuk memperbaiki kelemahan yang ada agar lebih baik lagi, dengan para peserta melakukan kritikan di bidang metode pelatihan, sehingga akan ditemukan metode yang diinginkan dan tentunya metode yang lebih baik dan efisien.

Bagaimana strategi Bapak dalam membangun semangat dan motivasi para peserta pelatihan supaya mengikuti dengan antusias dan memenuhi JP Pelatihan ? Menurut Pendapat Saya Bapak Deddy Cahyadi, S.Ars. Salah Satunya adalah dengan mengkombinasi metode pelatihan yang mereka senangi, atau diselingi dengan permainan penggugah semangat seperti *out bound* untuk membangkitkan semangat dan konsentrasi mereka para peserta pelatihan.

C. Peserta Pelatihan

Bagaimana sikap Bapak/Ibu terhadap Peserta Pelatihan (*service excellent, hospitality, Lean Leadership sense of belonging, dan public speaking*) apakah sudah sesuai dalam menunjang visi organisasi ? Menurut Pendapat Saya Bapak Deddy Cahyadi, S.Ars. “Peserta pelatihan dipilih dan disesuaikan dengan kebutuhan keterampilan yang diinginkan unit tempat peserta berada, dalam hal ini Bagian Pengelola Wisma.

Bagaimana sikap Bapak menanggapi kritikan atau keluhan dari para peserta pelatihan terutama tentang Sarana Pelatihan yang dirasakan ? Menurut Pendapat Bapak Deddy Cahyadi, S.Ars. Kami anggap kritikan dan keluhan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelatihan.

D. Instruktur/Pelatih

Bagaimana sikap Bapak/Ibu terhadap Instruktur Pelatihan (*service excellent, hospitality, Lean Leadership sense of belonging, dan public speaking*) apakah sudah sesuai dalam menunjang visi organisasi ? Menurut Pendapat Bapak Deddy Cahyadi, S.Ars. “Instruktur yang dipilih atau ditunjuk harus kompeten dan memudahkan peserta dalam memahami materi pelatihan”.

Bagaimana sikap Bapak menanggapi kritikan atau keluhan dari para peserta pelatihan terutama tentang Instruktur Pelatihan yang ditunjuk ? Pendapat Saya Bapak Deddy Cahyadi, S.Ars. “Kritikan harus dijadikan bahan evaluasi sebagai pemecahan untuk mencari solusi peningkatan kualitas pelatihan”.

E. Sarana Pelatihan

Bagaimana sikap Bapak/Ibu terhadap Sarana Pelatihan (*service excellent, hospitality, Lean Leadership sense of belonging, dan public speaking*) apakah sudah sesuai dalam menunjang visi organisasi ? Menurut Bapak Menurut Pendapat Saya Bapak Deddy Cahyadi, S.Ars. Sarana pelatihan saya rasa masih perlu ditambah jumlah wisma dan laboratorium computer yang terupdate karena laboratorium yang lama sudah terlalu ketinggalan spesifikasinya.

Bagaimana sikap Bapak menanggapi kritikan atau keluhan dari para peserta pelatihan terutama tentang Sarana Pelatihan yang dirasakan ? Menurut Pendapat Saya Bapak Deddy Cahyadi, S.Ars. “Saran terkait penambahan jumlah wisma wisma dan laboratorium computer harus segera terealisasi demi kelancaran kegiatan pelatihan.

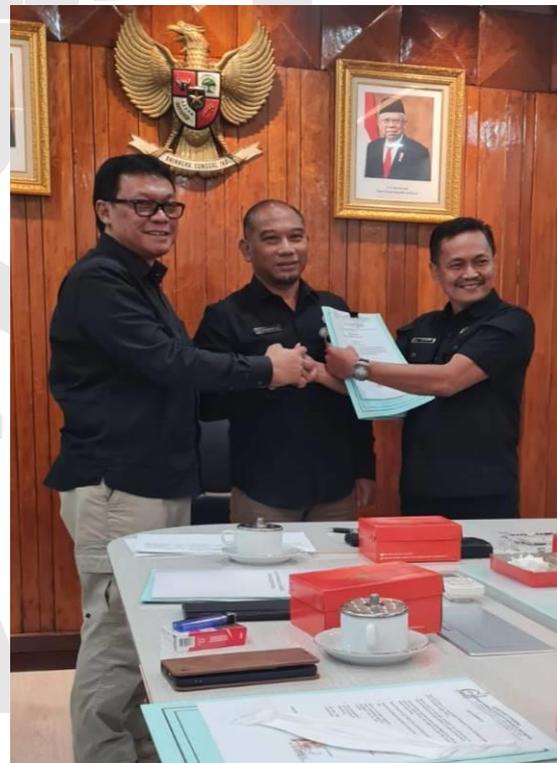
F. Evaluasi Pelatihan

Bagaimana sikap Bapak/Ibu terhadap Evaluasi Pelatihan (*service excellent, hospitality, Lean Leadership sense of belonging, dan public speaking*) apakah sudah sesuai

dalam menunjang visi organisasi ? Menurut Bapak Deddy Cahyadi, S.Ars. Sudah harus ada realisasi terhadap saran dan masukan dari peserta pelatihan.

Bagaimana sikap Bapak/Ibu menanggapi kritikan atau keluhan dari para peserta pelatihan terutama tentang Evaluasi Pelatihan yang didapat ? Menurut Bapak Bapak Deddy Cahyadi, S.Ars. kita harus selalu mendengar kritikan dan merealisasikan saran dan kritikan tersebut untuk memperbaiki kualitas pelatihan itu sendiri.

Poto Bersama Kelima *Key Informan*





K
N
A



Poto Kegiatan Pelatihan Hospitality







Sertifikat Pelatihan Hospitality



SERTIFIKAT

Nomor : 02/NKI-S/D/7/2023



Diberikan Kepada :

Irfan Arifin

Sebagai Peserta :

Pelatihan Peningkatan Kapasitas Pengelolaan Wisma DPR RI
Yang diselenggarakan Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma DPR RI
bekerja sama dengan PT. Naramulti Karya Indonesia.
di Bogor, 11 - 12 Juli 2023

Jakarta, 12 Juli 2023

Direktur
PT. Naramulti Karya Indonesia

Kepala Biro Pengelolaan Bangunan
dan Wisma DPR RI

[Signature]
Ir. Yurida Wahyuni, M.M

[Signature]
Satyanto Priambodo, S.E., M.Si



MATERI PELATIHAN

NO	MATERI	JAM PELAJARAN
1	Basic Service Skill	4
2	Effective Communication	4
3	Basic Housekeeping	4
4	Service Manners	4
JUMLAH		16

Daftar Riwayat hidup

Nama : Irfan Arifin
Tempat/tanggal lahir : Jakarta, 1 April 1983
NPM : 1933000120
Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur
Jenis kelamin : Laki-laki
Status : Menikah
Pekerjaan : PNS Sekretariat Jenderal DPR RI
Alamat : Jln aliandong perumahan griya Gundala blok d no 4 RT 03 RW 06
Bojongsari Sawangan Depok

Riwayat Pendidikan :

SD : SDN 05 Petang
SMP : SMP Islam Al-Hidayah II
SMA : SMA 8 PGRI