

Rancangan tindak lanjut pasca pelatihan pelayanan prima sekretaris PT. X dengan "Feedback 360°

Karen Salmiah H., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20304221&lokasi=lokal>

Abstrak

Dengan adanya usaha perusahaan untuk go public tahun 2005, maka PT. X sebagai BUMN yang mengarah kepada rencana bisnis nantinya, melakukan pembenahan kualitas karyawan dengan memberikan kesempatan mengikuti pelatihan-pelatihan. Sekretaris sebagai salah satu posisi yang cukup penting dalam perusahaan, mendapat kesempatan untuk mengikuti pelatihan Pelayanan Prima. Adanya peningkatan pemahaman materi Pelayanan Prima, biasanya hanya diukur melalui hasil pre-post test, dan diakhiri dengan membuat suatu action plan dari setiap peserta pelatihan, sebagai wujud adanya peningkatan pemahaman materi pelatihan yang diberikan.

Penilaian action plan yang menjadi langkah lanjut dari pelatihan biasanya baru akan ditinjau kembali setelah selang waktu tertentu, sebagai salah satu penilaian kinerja yang obyektif terhadap Sekretaris. Artinya evaluasi peningkatan dari hasil pelatihan diserahkan kepada pribadi masing-masing, sehingga efektifitas peningkatan seringkali terabaikan. Salah satu upaya untuk mengoptimalkan evaluasi maka disarankan untuk menggunakan proses "Feedback 360°", sebagai tindak lanjut pasca pelatihan.

Feedback 360° ini terdiri dari 3 tahap, yaitu : proses design, implementasi dan evaluasi. Dalam penulisan ini rancangan yang diajukan hanya mencakup sampai tahap implementasi dengan tujuan agar dapat mengaktifkan action yaitu ; penetapan Sekretaris dan penentuan kompetensi yang dinilai (dalam bentuk kuesioner 20 items). Dilanjutkan dengan proses implementasi yang terdiri dari 6 langkah yaitu : pemilihan tim penilai, pengarahan bagaimana memberikan feedback kepada Sekretaris, melakukan evaluasi bersama Sekretaris yang bersangkutan dan tim penilai, memberi pengarahan bagaimana mengevaluasi hasil, memberi penilaian dan penyusunan hasil evaluasi, membrikan pengarahan bagaimana bila menerima feedback (khusus untuk Sekretaris yang dinilai) dan implementasi dad action plan- Tim penilai terdiri dari 1 atasan, bawahan, rekan kerja, mitra perusahaan maupun Sekretaris yang bersangkutan. Metode yang digunakan adalah kuesioner dan panel diskusi.