

PENGARUH PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN KESEHATAN PADA KLINIK PRATAMA HANURO

Yuni Ariska Lubis¹, Zeinyta Azra Haroen², Rini Wijayaningsih³

^{1,2,3}Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Corresponding Author: yuniariska180601@gmail.com¹

Article History

Received : 02-11-2023

Revised : 10-11-2023

Accepted : 13-11-2023

Kata Kunci: Bukti Langsung; Daya Tanggap; Empati; Jaminan; Kehandalan

Keywords: Assurance; Direct Evidence; Empathy; Reliability; Responsiveness

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini adalah untuk dapat mengetahui apakah ada perbedaan dari sebelum dan sesudah di lakukan Pelatihan dan Pengembangan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Pratama Hanuro. Jenis penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif, sedangkan olahan data menggunakan program SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa data yang di peroleh data kehandalan berpengaruh positif namun tidak terlalu signifikan sesudah di lakukan nya pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai, data yang di peroleh data daya tanggap berpengaruh positif namun tidak terlalu signifikan sesudah di lakukan nya pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai dan dapat dikatakan tidak menjadi prioritas dalam pertahanan nilai kepuasan, berdasarkan data yang di peroleh data Empati berpengaruh sangat positif dan signifikan sesudah di lakukan nya pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai sehingga di perlukan adanya pertahanan dalam nilai kepuasan, data yang di peroleh data daya Jaminan berpengaruh positif namun tidak terlalu signifikan sesudah di lakukan nya pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai, data yang di peroleh data bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan sesudah di lakukan nya pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai dan dapat dikatakan tidak menjadi prioritas dalam pertahanan nilai kepuasan.

ABSTRACT

The research conducted aims to find out whether there is a difference from before and after training and developing employee performance on health services at Hanuro Primary Clinic. This type of research uses qualitative methods., sample data collection using the slovin formula and found data as a population of 248 patients receiving health services at Hanuro Primary Clinic, while processed data using the SPSS program version 26. The results showed that the data obtained by reliability data had a positive effect but not too significant after training and employee performance development, the data obtained responsiveness data had a positive effect but not too significant after training and developing employee

performance and could be said not to be a priority in maintaining satisfaction value, based on the data obtained Empathy data has a very positive and significant effect after training and employee performance development so that there is a need for defense in satisfaction value, the data obtained by Assurance power data has a positive effect, but not too significant after training and developing employee performance and can be said not to be a priority in defending the satisfaction value, based on the data obtained Empathy data has a very positive and significant effect after training and developing employee performance so that there is a need for defense in the satisfaction value, the data obtained by Assurance power data has a positive effect but not too significant after doing it Training and development of employee performance, data obtained direct evidence data has a positive and significant effect after training and developing employee performance and can be said not to be a priority in defending satisfaction value.

PENDAHULUAN

Perkembangan kinerja pegawai tidak terlepas pada pelatihan yang di fasilitasi oleh perusahaan dalam meningkatkan perkembangan kinerja yang di dihasilkan dari pegawai demi keberhasilan yang di inginkan perusahaan. Bahwa pelatihan ditujukan untuk melengkapi keterampilan dalam melakukan pekerjaan, serta mampu menggunakan peralatan kerja dengan tepat (Sutrisno, 2019:81). Kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan yang diberikan oleh suatu organisasi atau perusahaan.

Kebutuhan sumber daya manusia yang berkualitas sangat diperhatikan oleh perusahaan terutama pada klinik karena akan berdampak pada perubahan hasil yang lebih baik sesuai dengan yang di capai. Pengembangan menurut Sikula yang dikutip oleh Priansa (2016: 147) sebagai berikut: “Pengembangan adalah suatu proses pendidikan jangka panjang yang memanfaatkan prosedur sistematis dan terorganisir, dimana personil manajerial mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis untuk tujuan umum”.

Pelayanan kesehatan adalah hak setiap orang yang dijamin dalam Undang Undang Dasar 1945 untuk melakukan upaya peningkatan derajat kesehatan baik perorangan, kelompok atau masyarakat secara keseluruhan. Kesehatan ialah salah satu kebutuhan dasar masyarakat Indonesia yang tercantum kedalam hak asasi manusia dalam kehidupan bernegara (Putri, 2016:72).

Klinik Pratama adalah fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan medis berupa pengobatan dasar dan pengobatan khusus. Diselenggarakan oleh lebih dari satu profesional kesehatan dan dipimpin oleh seorang profesional kesehatan sebagai penanggung jawab Sumber daya manusia ini sangat penting bagi seluruh manajemen perusahaan untuk menyadari kepentingan sumber daya manusia. Klinik Pratama Hanuro memiliki fasilitas

dalam melakukan pelayanan berupa poli umum, poli gigi, poli kia, pelayanan IGD, pelayanan KB, pelayanan poli vaksin, dan pelayanan laboratorium.

**Tabel 1. Jumlah Kunjungan Pasien Dalam 3 Bulan Terakhir
Pada Klinik Pratama Hanuro**

No	Nama Bulan	Jumlah Pasien
1.	Januari 2023	673
2.	Februari 2023	590
3.	Maret 2023	689
Rata – Rata Jumlah		651

Sumber: Klinik Pratama Hanuro (Januari – Maret 2023)

Berdasarkan perhitungan pada tabel 1 sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini yang digunakan dalam data 3 bulan terakhir sejumlah 651 pasien, penelitian ini di pecahkan dan di hitung menggunakan rumus slovin dengan batas kesalahan sebesar 5% dan hasil menjadi 247,7 peneliti membulatkan menjadi 248 pasien.

Perusahaan selalu membutuhkan tenaga-tenaga yang sesuai pada bidangnya untuk meningkatkan profit dan mengembangkan potensi perusahaan. Oleh karena itu, pelatihan kinerja dan pengembangan kinerja terhadap peningkatan pelayanan kesehatan pada Klinik Pratama Hanuro merupakan masalah penting.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk memecahkan sejauh mana pengaruh pelatihan kinerja dan pengembangan kinerja pegawai terhadap peningkatan pelayanan. Maka dengan alasan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pelatihan Kinerja Dan Pengembangan Kinerja Terhadap Peningkatan Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Pratama Hanuro”.

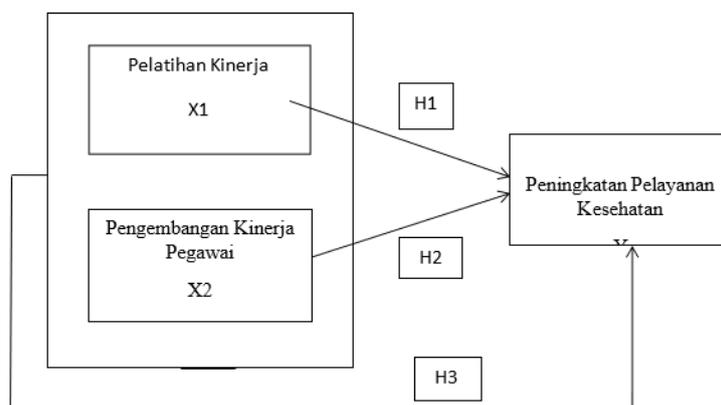
Menurut Jackson et al. (2018:271) Pelatihan merupakan suatu proses perubahan sikap dan pengetahuan yang terencana atau perilaku yang menghasilkan kompetensi dengan pengalaman untuk mencapai efisiensi dan efektif. Seperti yang dinyatakan oleh Sutrisno (2019:81) bahwa pelatihan ditujukan untuk melengkapi keterampilan dalam melakukan pekerjaan, serta mampu menggunakan peralatan kerja dengan tepat.

Menurut (Krismiyati,2017:138) Pengembangan Sumber Daya Manusia adalah upaya untuk meningkatkan Pengetahuan, kemampuan, sikap anggota, organisasi, dan penyediaan jalur karier yang didukung oleh fleksibilitas organisasi dalam mencapai tujuan.

Menurut Adi.S, (2016:201) Peningkatan adalah Peningkatan berasal dari kata tingkat. Yang berarti lapis atau lapisan dari sesuatu yang kemudian membentuk susunan. Peningkatan adalah suatu hal yang di lakukan guna untuk membuat sesuatu menjadi lebih baik dari pada sebelumnya. Peningkatan merupakan usaha yang di kerjakan untuk tercapainya suatu peningkatan biasanya diperlukan perencanaan dan eksekusi yang baik.

Pelayanan Kesehatan adalah gerakan yang dilakukan secara sendiri maupun maupun bersama dalam suatu badan atau organisasi bertujuan mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan dan meningkatkan kesehatan perorangan, kelompok atau masyarakat (Zaini, 2019:93).

Kerangka Hipotesis



Gambar 1. Kerangka Hipotesis

Keterangan :

X1 : Variabel Bebas (Pelatihan Kinerja).

X2 : Variabel Bebas (Pengembangan Kinerja Pegawai).

Y : Variabel Terikat (Peningkatan Pelayanan Kesehatan).

METODE PENELITIAN

Desain penelitian adalah kerangka kerja yang mendefinisikan jenis informasi yang harus dikumpulkan atau konsisten dengan tujuan penelitian bahwa data yang dikumpulkan menggunakan metode yang akurat (Yulianto et al., 2018:14). Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif.

Model konseptual merupakan penjelasan logis tentang hubungan antar variabel dalam suatu penelitian. Hal ini dapat disimpulkan dari dokumentasi teoritis dan penelitian sebelumnya tentang masalah yang serupa. Model konseptual adalah serangkaian konsep yang berhubungan dengan menggambarkan secara simbolik dan menyampaikan gambaran mental sebuah fenomena.

Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2023 sampai dengan bulan Juni 2023. Penelitian ini dilakukan di Klinik Pratama Hanuro yang terletak di Jl. Yudhistira Raya Blok B6/61 Jati Asih Bekasi Selatan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan dua cara yaitu: wawancara dan membuat kuesioner lalu menyebarkannya kepada pasien atau pengunjung pada Klinik Pratama Hanuro.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

**Tabel 2. Uji Validitas
Sebelum Pelatihan dan Pengembangan Kinerja Pegawai**

Pertanyaan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
X01	0.514	0.1246	VALID
X02	0.356	0.1246	VALID
X03	0.685	0.1246	VALID
X04	0.557	0.1246	VALID
X05	0.358	0.1246	VALID
X06	0.693	0.1246	VALID
X07	0.409	0.1246	VALID
X08	0.167	0.1246	VALID
X09	0.466	0.1246	VALID
X10	0.670	0.1246	VALID
X11	0.408	0.1246	VALID
X12	0.508	0.1246	VALID
X13	0.616	0.1246	VALID
X14	0.482	0.1246	VALID
X15	0.448	0.1246	VALID
X16	0.502	0.1246	VALID
X17	0.497	0.1246	VALID
X18	0.531	0.1246	VALID
X19	0.537	0.1246	VALID

Sumber: Data di olah dengan SPSS 26

Berdasarkan pada tabel 2 hasil uji validitas dari seluruh pernyataan sebelum adanya pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai pada Klinik Pratama Hanuro memiliki r hitung > r tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil uji validitas dinyatakan valid.

Tabel 3. Kehandalan
Sebelum Pelatihan dan Pengembangan Kinerja Pegawai

Pertanyaan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
X01	0.514	0.1246	VALID
X02	0.356	0.1246	VALID
X03	0.685	0.1246	VALID
X04	0.557	0.1246	VALID

Sumber: Data di olah dengan SPSS 26

Berdasarkan pada tabel 3 hasil uji validitas dari pernyataan dalam Indikator kehandalan sebelum pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai pada Klinik Pratama Hanuro memiliki r hitung $>$ r tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil uji validitas dinyatakan valid.

Tabel 4. Daya Tanggap
Sebelum Pelatihan dan Pengembangan Kinerja Pegawai

Pertanyaan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
X05	0.358	0.1246	VALID
X06	0.693	0.1246	VALID
X07	0.409	0.1246	VALID
X08	0.167	0.1246	VALID

Sumber: Data di olah dengan SPSS 26

Berdasarkan pada tabel 4 hasil uji validitas dari pernyataan dalam Indikator Daya Tanggap sebelum pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai pada Klinik Pratama Hanuro memiliki r hitung $>$ r tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil uji validitas dinyatakan valid.

Tabel 5 Empati
Sebelum Pelatihan dan Pengembangan Kinerja Pegawai

Pertanyaan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
X09	0.466	0.1246	VALID
X10	0.670	0.1246	VALID
X11	0.408	0.1246	VALID
X12	0.508	0.1246	VALID

Sumber: Data di olah dengan SPSS 26

Berdasarkan pada tabel 5 hasil uji validitas dari pernyataan dalam indikator empati sebelum pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai pada Klinik Pratama Hanuro memiliki r hitung $>$ r tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil uji validitas dinyatakan valid.

Tabel 6 Jaminan
Sebelum Pelatihan dan Pengembangan Kinerja Pegawai

Pertanyaan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
X13	0.616	0.1246	VALID
X14	0.482	0.1246	VALID
X15	0.448	0.1246	VALID
X16	0.502	0.1246	VALID

Sumber: Data di olah dengan SPSS 26

Berdasarkan pada tabel 6 hasil uji validitas dari pernyataan dalam indikator Jaminan sebelum pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai pada Klinik Pratama Hanuro memiliki r hitung $>$ r tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil uji validitas dinyatakan valid.

Tabel 7 Bukti Langsung
Sebelum Pelatihan dan Pengembangan Kinerja Pegawai

Pertanyaan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
X17	0.497	0.1246	VALID
X18	0.531	0.1246	VALID
X19	0.537	0.1246	VALID

Sumber: Data di olah dengan SPSS 26

Berdasarkan pada tabel 7 hasil uji validitas dari pernyataan dalam indikator Bukti Langsung sebelum pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai pada Klinik Pratama Hanuro memiliki r hitung $>$ r tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil uji validitas dinyatakan valid.

Tabel 8. Uji Validitas
Sesudah Pelatihan dan Pengembangan Kinerja Pegawai

Pertanyaan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
X01	0.501	0.1246	VALID
X02	0.534	0.1246	VALID
X03	0.406	0.1246	VALID
X04	0.485	0.1246	VALID
X05	0.633	0.1246	VALID
X06	0.562	0.1246	VALID
X07	0.561	0.1246	VALID
X08	0.489	0.1246	VALID
X09	0.487	0.1246	VALID
X10	0.514	0.1246	VALID
X11	0.525	0.1246	VALID
X12	0.549	0.1246	VALID
X13	0.574	0.1246	VALID

X14	0.589	0.1246	VALID
X15	0.577	0.1246	VALID
X16	0.608	0.1246	VALID
X17	0.564	0.1246	VALID
X18	0.546	0.1246	VALID
X19	0.459	0.1246	VALID

Sumber: Data di olah dengan SPSS 26

Berdasarkan pada tabel hasil uji validitas dari seluruh pernyataan sesudah adanya pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai pada Klinik Pratama Hanuro memiliki r hitung $>$ r tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil uji validitas dinyatakan valid.

Tabel 9. Kehandalan

Sesudah Pelatihan dan Pengembangan Kinerja Pegawai

Pertanyaan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
X01	0.501	0.1246	VALID
X02	0.534	0.1246	VALID
X03	0.406	0.1246	VALID
X04	0.485	0.1246	VALID

Sumber: Data di olah dengan SPSS 26

Berdasarkan pada tabel 9 hasil uji validitas dari pernyataan dalam indikator kehandalan sesudah pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai pada Klinik Pratama Hanuro memiliki r hitung $>$ r tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil uji validitas dinyatakan valid.

Tabel 10. Daya Tanggap

Sesudah Pelatihan dan Pengembangan Kinerja Pegawai

Pertanyaan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
X05	0.633	0.1246	VALID
X06	0.562	0.1246	VALID
X07	0.561	0.1246	VALID
X08	0.489	0.1246	VALID

Sumber: Data di olah dengan SPSS 26

Berdasarkan pada tabel 10 hasil uji validitas dari pernyataan dealam indikator daya tanggap sesudah pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai pada Klinik Pratama Hanuro memiliki r hitung $>$ r tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil uji validitas dinyatakan valid.

Tabel 11. Empati
Sesudah Pelatihan dan Pengembangan Kinerja Pegawai

Pertanyaan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
X09	0.487	0.1246	VALID
X10	0.514	0.1246	VALID
X11	0.525	0.1246	VALID
X12	0.549	0.1246	VALID

Sumber: Data di olah dengan SPSS 26

Berdasarkan pada tabel 11 hasil uji validitas dari pernyataan dalam indikator Empati sesudah pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai pada Klinik Pratama Hanuro memiliki r hitung $>$ r tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil uji validitas dinyatakan valid.

Tabel 12. Jaminan
Sesudah Pelatihan dan Pengembangan Kinerja Pegawai

Pertanyaan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
X13	0.574	0.1246	VALID
X14	0.589	0.1246	VALID
X15	0.577	0.1246	VALID
X16	0.608	0.1246	VALID

Sumber: Data di olah dengan SPSS 26

Berdasarkan pada tabel 12 hasil uji validitas dari pernyataan dalam indikator jaminan sesudah pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai pada Klinik Pratama Hanuro memiliki r hitung $>$ r tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil uji validitas dinyatakan valid.

Tabel 13. Bukti Langsung
Sesudah Pelatihan dan Pengembangan Kinerja Pegawai

Pertanyaan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
X17	0.497	0.1246	VALID
X18	0.531	0.1246	VALID
X19	0.537	0.1246	VALID

Sumber: Data di olah dengan SPSS 26

Berdasarkan pada tabel 13 hasil uji validitas dari pernyataan dalam indikator Bukti Langsung sesudah pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai pada Klinik Pratama Hanuro memiliki r hitung $>$ r tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil uji validitas dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas Kehandalan

**Tabel 14. Hasil Uji Reliabilitas Kehandalan
Sebelum Pelatihan Dan Pengembangan Kinerja Pegawai**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.714	4

Sumber: Data di olah dengan SPSS 26

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada output Reliability Statistic. Di dapat Nilai Cronbach's Alpha sebesar Sebelum 0.714, maka hasil dari kuesioner yang disebar memiliki tingkat reliabilitas yang baik akan dilakukan perbandingan dengan hasil sesudah di adakan pelatihan dan pengembangan berdasarkan indikator kehandalan.

**Tabel 15. Hasil Uji Reliabilitas Kehandalan
Sesudah Pelatihan Dan Pengembangan Kinerja Pegawai**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.722	4

Sumber: Data di olah dengan SPSS 26

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada output Reliability Statistic. Di dapat Nilai Cronbach's Alpha sebesar Sebelum 0.714 dan Sesudah 0,722. Sesuai kriteria, nilai ini sudah lebih besar dari 0.60, maka hasil dari kuesioner yang disebar memiliki tingkat reliabilitas yang baik, atau dengan kata lain data hasil kuesioner yang di sebar dapat dipercaya dan dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* > 0,60

Uji Reliabilitas Daya Tanggap

**Tabel 16. Hasil Uji Reliabilitas Daya Tanggap
Sebelum Pelatihan Dan Pengembangan Kinerja Pegawai**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.733	4

Sumber: Data di olah dengan SPSS 26

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada output Reliability Statistic. Di dapat Nilai Cronbach's Alpha sebesar Sebelum 0.733, maka hasil dari kuesioner yang disebar memiliki

tingkat reliabilitas yang baik akan dilakukan perbandingan dengan hasil sesudah di adakan pelatihan dan pengembangan berdasarkan indikator Daya Tanggap.

**Tabel 17. Hasil Uji Reliabilitas Daya Tanggap
Sesudah Pelatihan Dan Pengembangan Kinerja Pegawai**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.743	4

Sumber: Data di olah dengan SPSS 26

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada output Realibility Statistic. Di dapat Nilai Cronbach's Alpha sebesar Sebelum 0.733 dan Sesudah 0,743. Sesuai kriteria, nilai ini sudah lebih besar dari 0.60, maka hasil dari kuesioner yang disebar memiliki tingkat reliabilitas yang baik, atau dengan kata lain data hasil kuesioner yang di sebar dapat dipercaya dan dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.

Uji Reliabilitas Empati

**Tabel 18. Hasil Uji Reliabilitas Empati
Sebelum Pelatihan Dan Pengembangan Kinerja Pegawai**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.724	4

Sumber: Data di olah dengan SPSS 26

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada output Realibility Statistic. Di dapat Nilai Cronbach's Alpha sebesar Sebelum 0.724, maka hasil dari kuesioner yang disebar memiliki tingkat reliabilitas yang baik akan dilakukan perbandingan dengan hasil sesudah di adakan pelatihan dan pengembangan berdasarkan indikator Empati.

**Tabel 19. Hasil Uji Reliabilitas Empati
Sesudah Pelatihan Dan Pengembangan Kinerja Pegawai**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.786	4

Sumber: Data di olah dengan SPSS 26

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada output Realibility Statistic. Di dapat Nilai Cronbach's Alpha sebesar Sebelum 0.724 dan Sesudah 0,786. Sesuai kriteria, nilai ini sudah lebih besar dari 0.60, maka hasil dari kuesioner yang disebar memiliki tingkat reliabilitas yang baik, atau dengan kata lain data hasil kuesioner yang di sebar dapat dipercaya dan

dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.

Uji Reliabilitas Jaminan

**Tabel 20. Hasil Uji Reliabilitas Jaminan
Sebelum Pelatihan Dan Pengembangan Kinerja Pegawai**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.726	4

Sumber: Data di olah dengan SPSS 26

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada output Realibility Statistic. Di dapat Nilai Cronbach's Alpha sebesar Sebelum 0.726, maka hasil dari kuesioner yang disebar memiliki tingkat reliabilitas yang baik akan dilakukan perbandingan dengan hasil sesudah di adakan pelatihan dan pengembangan berdasarkan indikator Jaminan.

**Tabel 21. Hasil Uji Reliabilitas Jaminan
Sesudah Pelatihan Dan Pengembangan Kinerja Pegawai**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.757	4

Sumber: Data di olah dengan SPSS 26

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada output Realibility Statistic. Di dapat Nilai Cronbach's Alpha sebesar Sebelum 0.726 dan Sesudah 0,757. Sesuai kriteria, nilai ini sudah lebih besar dari 0.60, maka hasil dari kuesioner yang disebar memiliki tingkat reliabilitas yang baik, atau dengan kata lain data hasil kuesioner yang di sebar dapat dipercaya dan dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dinyatakan reliabel karena nilai Cronbach Alpha > 0,60.

Uji Reliabilitas Bukti Langsung

**Tabel 22. Hasil Uji Reliabilitas Bukti Langsung
Sebelum Pelatihan Dan Pengembangan Kinerja Pegawai**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.719	3

Sumber: Data di olah dengan SPSS 26

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada output Realibility Statistic. Di dapat Nilai Cronbach's Alpha sebesar Sebelum 0.719, maka hasil dari kuesioner yang disebar memiliki

tingkat reliabilitas yang baik akan dilakukan perbandingan dengan hasil sesudah di adakan pelatihan dan pengembangan berdasarkan indikator Bukti Langsung.

**Tabel 23. Hasil Uji Reliabilitas Bukti Langsung
Sesudah Pelatihan Dan Pengembangan Kinerja Pegawai**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.759	3

Sumber: Data di olah dengan SPSS 26

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada output Realibility Statistic. Di dapat Nilai Cronbach's Alpha sebesar Sebelum 0.719 dan Sesudah 0.759. Sesuai kriteria, nilai ini sudah lebih besar dari 0.60, maka hasil dari kuesioner yang disebar memiliki tingkat reliabilitas yang baik, atau dengan kata lain data hasil kuesioner yang di sebar dapat dipercaya dan dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dinyatakan reliabel karena nilai Cronbach Alpha > 0,60.

Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian SERVQUAL

Analisa hasil penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pasien dalam menerima pelayanan Klinik Pratama Hanuro. Hasil penelitian ini dilakukan dengan mengambil berdasarkan sampel dari suatu populasi sebesar 248 responden yang telah menerima pelayanan sebelum dan sesudah adanya Pelatihan Dan Pengembangan Kinerja Pegawai Pada Klinik Pratama Hanuro.

Analisa GAP

Tabel 24. Hasil Analisa GAP

GAP					
Indikator	P	Rata-rata Skor Sesudah	Rata-rata Skor Sebelum	GAP	Nilai Kepuasan
Kehandalan	1	4.67	3.31	1.36	4
	2	4.68	3.34	1.34	4
	3	4.74	3.33	1.41	4
	4	4.69	3.27	1.42	4
Daya Tanggap	5	4.64	3.26	1.38	4
	6	4.63	3.35	1.28	4
	7	4.69	3.22	1.47	4
	8	4.66	3.31	1.35	4
Empati	9	4.63	3.43	1.20	4
	10	4.70	3.37	1.33	4
	11	4.69	3.47	1.21	4
	12	4.68	3.48	1.20	4
Jaminan	13	4.70	3.42	1.28	4
	14	4.65	3.27	1.38	4
	15	4.58	3.28	1.30	4
	16	4.64	3.44	1.21	4
Bukti Langsung	17	4.63	3.38	1.25	4
	18	4.61	3.39	1.22	4
	19	4.67	3.42	1.25	4

Dari hasil analisis pengolahan data GAP berdasarkan tabel 24 Nilai GAP menunjukkan nilai Sesudah diadakan nya pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai pada Klinik Pratama Hanuro menunjukkan lebih tinggi dari pada nilai sebelum diadakan nya pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai pada Klinik Pratama Hanuro. Dengan begitu dapat di simpulkan bahwa berdasarkan olah data GAP ada nya perubahan atau perbaikan terhadap peningkatan pelayanan kesehatan pada Klinik Pratama Hanuro berdasarkan pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai dan dapat di nyatakan berdasarkan nilai kepuasan pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan sesudah di lakukannya pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai pada Klinik Pratama Hanuro.

Indeks Kepuasan Pengguna (Customer satisfaction index(CSI))

Tabel 25. Costumer Satisfaction Indexs

Pertanyaan/ Pernyataan	WF	WS
1	5.19	24.28
2	5.25	24.56
3	5.22	24.73
4	5.13	24.08
5	5.11	23.73
6	5.26	24.34

7	5.06	23.71
8	5.19	24.16
9	5.38	24.92
10	5.29	24.87
11	5.45	25.52
12	5.46	25.56
13	5.37	25.20
14	5.12	23.81
15	5.15	23.59
16	5.39	25.02
17	5.30	24.49
18	5.32	24.52
19	5.37	25.05
	WT	466.15
CSI	93.23	

Nilai CSI yang diperoleh adalah 93,23%. Hal ini menggambarkan pasien yang menerima pelayanan pada Klinik Pratama Hanuro merasa sangat puas atas hasil kinerja layanan yang diberikan, dapat di lihat berdasarkan nilai CSI yang di olah dengan skor nilai persentase tersebut adanya peningkatan dari sebelum dilakukan nya pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai dengan sesudah adanya pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai menimbulkan rasa puas untuk pasien yang menerima pelayanan kesehatan pada Klinik Pratama Hanuro. tetapi dirasakan masih belum maksimal secara keseluruhan. Untuk memberikan kepuasan yang lebih lagi di masa yang akan datang, maka pihak manajemen Klinik Pratama Hanuro sebagai pengelola harus memperbaiki kinerja yang belum memuaskan untuk pelayanan. Tingkat kepuasan peserta merupakan fungsi dari sebelum dan sesudah nya pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai pada Klinik Pratama Hanuro, jadi untuk mengukur tingkat kepuasan peserta dilakukan perbandingan antara tingkat sebelum dan sesudah pasien merasakan pelayanan kesehatan tersebut.

Analisis Diagram Cartesius

Pemetaan atribut pelayanan dalam Diagram Kartesius dimaksudkan untuk menjawab pertanyaan kedua. Dengan pemetaan ini, maka dapat diketahui secara lebih tepat pada posisi kuadran manakah tiap-tiap atribut pelayanan tersebut, apakah berada dalam posisi kritis atau tidak. Diagram Kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah baris yang berpotongan secara horisontal dan vertikal pada titik-titik (X, Y). Sumbu mendatar (X) akan diisi oleh jumlah nilai sebelum, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh jumlah nilai sesudah.

Gambar 2.1 Diagram Cartesius

Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Kuadran A

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan (kenyataan yang diperoleh masih sangat rendah). Variabel-variabel yang berada dalam kuadran ini harus ditingkatkan dengan cara melaksanakan prioritas perbaikan.

2. Kuadran B

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting dan faktor-faktor yang dianggap sudah sesuai dengan yang diharapkannya. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan, karena dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

3. Kuadran C

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, dan pada kenyataannya biasa saja atau tidak terlalu istimewa. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

4. Kuadran D

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting, tetapi pada kenyataannya diterima atau dirasakan terlalu berlebihan. Dianggap kurang penting tapi sangat memuaskan.

Sebelum menjabarkan atribut pelayanan ke dalam diagram kartesius yang terbagi dalam empat bagian, terlebih dahulu dilakukan perhitungan bobot dan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan pelaksanaan (persepsi) dari tiap-tiap atribut kualitas pelayanan sebagaimana akan disajikan pada tabel berikut:

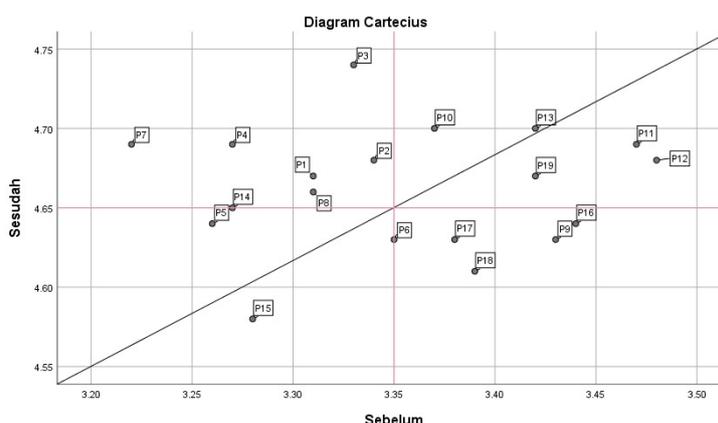
Tabel 26. Rata-Rata Tingkat Sebelum (X) dan Tingkat Sesudah (Y)

No	Atribut	Sebelum	Sesudah	\bar{x}	\bar{Y}
		X	Y		
A	Kehandalan				
1	Tenaga medis melakukan tindakan sangat teliti	821	1159	3.31	4.67
2	Tenaga medis memberikan arahan setiap tindakan yang hendak di tindak lanjut sesuai dengan standar kesehatan	829	1161	3.34	4.68
3	Tenaga medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat	825	1175	3.33	4.74
4	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai dengan prosedur	811	1164	3.27	4.69
B	Daya Tanggap				
5	Tenaga medis bersifat cekatan dan menghargai pasien tanpa membeda – bedakan pasien setiap penjamin	808	1151	3.26	4.64
6	Tenaga medis memberitahu penyakit dan diagnose sesuai dan tepat sasaran pada keluhan pasien	831	1148	3.35	4.63
7	Tenaga medis memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien	799	1163	3.22	4.69
8	Tenaga medis memperhatikan dengan sungguh – sungguh setiap pasiennya	820	1155	3.31	4.66
C	Empati				
9	Tenaga medis tanggap dalam melakukan tindakan kepada pasien	851	1148	3.43	4.63
10	Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum melakukan tindakan	836	1166	3.37	4.70
11	Tenaga medis sangat mendengarkan keluhan penyakit yang di alami pasien	861	1162	3.47	4.69
12	Tenaga medis sangat mendengarkan keluhan penyakit yang di alami pasien	863	1161	3.48	4.68
D	Jaminan				
13	Tenaga medis sangat menjaga kebersihan di setiap tindakan dan melakukan interaksi terhadap pasien	848	1165	3.42	4.70
14	Tenaga professional sangat menguasai dalam hal medis dan faseh memberi edukasi terhadap pasien	810	1152	3.27	4.65

15	Deskripsi pekerjaan masing – masing bidang sudah di pahami oleh seluruh pegawai	814	1136	3.28	4.58
16	Administrasi kepesertaan pasien sudah memadai	852	1151	3.44	4.64
E	Bukti Langsung				
17	Komunikasi dalam pengembangan pegawai sangat komunikatif	837	1147	3.38	4.63
18	Kepedulian sesama tenaga medis untuk mengatasi jika ada permasalahan dengan pasien	841	1143	3.39	4.61
19	Sikap tenaga medis dalam pengembangan keterampilan dalam tindakan	848	1158	3.42	4.67

Posisi masing-masing atribut tersebut dalam Diagram Kartesius dapat dilihat seperti pada gambar berikut:

Gambar 4. 1 Diagram Cartesius



Dalam menginterpretasi kuadran, keduanya merinci sebagai berikut:

A. Concentrate Here (konsentrasi di sini).

Faktor-faktor yang terletak dalam kuadran ini dianggap sebagai faktor yang Penting dan atau diharapkan oleh pasien tetapi kondisi sebelum diadakannya pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai yang ada pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk dapat meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan.

B. Keep up with the good work (pertahankan prestasi).

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap Penting dan Diharapkan sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pasien, dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

C. Low Priority (prioritas rendah)

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat sebelum pelatihan dan pengembangan kinerja yang rendah sekaligus dianggap tidak terlalu Penting sehingga manajemen tidak perlu memprioritaska pada kuadran ini.

D. Possibly Overkill (terlalu berlebih).

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap Tidak Terlalu Penting dan atau Tidak Terlalu Diharapkan sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, semisal di kuadran B.

KESIMPULAN DAN SARAN

Peneliti mencapai kesimpulan berdasarkan judul yang di teliti yaitu “Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Kinerja Pegawai Terhadap Peningkatan Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Pratama Hanuro dengan jumlah 248 responden berdasarkan hipotesis mereka, analisis data, dan pembahasan temuan penelitian:

1. Berdasarkan data yang di peroleh data kehandalan berpengaruh positif namun tidak terlalu signifikan sesudah di lakukan nya pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai
2. Berdasarkan data yang di peroleh data daya tanggap berpengaruh positif namun tidak terlalu signifikan sesudah di lakukan nya pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai dan dapat dikatakan tidak menjadi prioritas dalam pertahanan nilai kepuasan
3. Berdasarkan data yang di peroleh data Empati berpengaruh sangat positif dan signifikan sesudah di lakukan nya pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai sehingga di perlukan adanya pertahanan dalam nilai kepuasan.
4. Berdasarkan data yang di peroleh data daya Jaminan berpengaruh positif namun tidak terlalu signifikan sesudah di lakukan nya pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai dan dapat dikatakan tidak menjadi prioritas dalam pertahanan nilai kepuasan.
5. Berdasarkan data yang di peroleh data bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan sesudah di lakukan nya pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai dan dapat dikatakan tidak menjadi prioritas dalam pertahanan nilai kepuasan.

Ditinjau dari Aspek Servqual

Kesenjangan yang ada antara sebelum di adakannya pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai dan sesudah di adakannya pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai pada Klinik Pratama Hanuro ditinjau dari seluruh indikator pelayanan menghasilkan nilai yang negatif dengan nilai total kualitas pelayanan (total servqual) diperoleh pada indikator daya tanggap nilai sebesar 1.47. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan dilihat dari segi daya

tanggap para petugas Klinik Pratama Hanuro sesudah adanya pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai semakin paham dan mengerti akan kegawat daruratan yang terjadi apabila pasien membutuhkan. Kesenjangan paling rendah terdapat pada indikator empati dengan nilai 1.20, yang artinya pasien menilai dari segi rasa empati terhadap pasien cukup lebih baik dari sebelum adanya pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai namun masih minim di bandingkan indikator lain.

Ditinjau dari Aspek Analisis Diagram Cartesius

Dari hasil analisis diagram cartesius diperoleh kesimpulan bahwa terdapat pada kuadran A sebagai faktor yang Penting dan atau diharapkan oleh pasien tetapi kondisi sebelum diadakannya pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai yang ada pada saat ini belum memuaskan, lalu pada kuadran B merupakan faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap Penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pasien, dapat di lihat pada kuadran C hanya ada 1 yang terisi dengan arti pada pertanyaan deskripsi pekerjaan masing – masing bidang sudah di pahami oleh seluruh pegawai ini di nyatakan masih lemah dari indikator atau pertanyaan yang lainnya meski sudah di lakukannya nya pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai hal ini tidak dapat di jadikan prioritas oleh manajemen atau pihak terkait mengenai peningkatan pelayanan kesehatan pada Klinik Pratama Hanuro.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang di teliti, dengan adanya perubahan yang signifikan dari sebelum adanya pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai dengan sesudah adanya pelatihan dan pengembangan kinerja pegawai, hal ini merupakan hal yang sangat bagus dapat meningkatkan kepuasan para pasien yang menerima pelayanan, ini dapat di pertanggung jawabkan dan dapat di pertahankan untuk meminimalisir keluhan atau aduan pasien yang merasa kurang puas, terutama pada bagian manajemen klinik atau pihak terkait dalam melaksanakan peningkatan pelayanan. Peneliti memberikan saran untuk dapat memahami hal yang prioritas untuk dapat melakukan peningkatan atau pertahanan dalam kepuasan pasien di setiap pelayanan yang di sediakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, M. S. (2017). *Pertumbuhan E-Commerce Indonesia Tertinggi Di Dunia*.
- Achmad, Nur, Yulianto, et.all. 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Malang: Polinema Press.
- Adetyan, a., p. d. p., a. f., & w. s. i. (2019). *Upaya Meningkatkan Keberhasilan Implementasi ERP Untuk Membangun Keunggulan Bersaing Pada UKM Surabaya*. In *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian LPPM Universitas PGRI Madiun*.
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep Dan Indikator)*. Zanafa Publishing.

- Agni, M. G. (2018). Kesiapan Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Penerapan Program Indonesia Sehat Dengan Pendekatan Keluarga. Forum Ilmiah.
- Ani Lestari, E. Yulianto. (2018). "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi." Jurnal Fakultas Ilmu Adinistrasi Universitas Brawijaya Malang.
- Anwar Prabu Mangkunegara. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Remaja Rosdakarya.
- Ariani, A. P. (2016). Diare: Pencegahan Dan Pengobatannya. . Yogyakarta: Nuha Medika.
- Dessler, G. (2020). Human Resource Management Sixteenth Edition Gary Dessler Florida International University Florida: Pearson.
- Edy Sutrisno. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia Cetak Ke Sebelas. Prananda Media Group, Jakarta. Cetak Ke Sebelas. Prananda Media Group, Jakarta.
- Ernawati, S. U. (2014). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Perawat Dengan Motivasi Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Rsud Dr. Saiful Anwar Malang). *Manajemen Bisnis*, 2(2).
- Gunawan, A. (2020). *Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Serta Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kuantan Singingi* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Hasibuan, M. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit Bumi Aksara.
- Isnari Budiarti, D. A. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Global.
- Jackson Et A. (218 C.E.). An Introduction To Sociolinguistics. In *The British Journal Of Sociology*.
- Krismiyati. (2017). Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Di Sd Negeri Inpres Angkasa Biak. *Jurnal Officer*.
- Kusuma, N. A., Djudi, M., & Prasetya, A. (2016). Pengaruh pelatihan terhadap kemampuan kerja dan kinerja karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/ Vol, 31(1)*.
- Majid, A., & Sani, A. (2016). Pengaruh Pelatihan Dan Supervisi Kepala Ruangan Terhadap Kinerja Perawat Pelaksana Diruang Rawat Inap Bedah Rumah Sakit TK. II Pelamonia Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 1(2), 310-412.
- Mamik. (2017). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanaan. Zifatama Jawa.
- Mardawani. 2020. Praktis Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Deepublish.
- MEGAWATI. (2020). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kayu Agung.
- Nurdin, Ismail dan Sri Hartati.2019. Metodologi Penelitian Sosial.Surabaya: Media Sahabat Cendekia

- NUR ROFIAH. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah Tahun 2019.
- OMNI. (2017). Laporan Tahunan 2017 OMNI Hospitals.
- Priansa. (2016). Perencanaan Dan Pengembangan SDM. Penerbit. Alfabeta Bandung.
- Sari, N. F. (2020). Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Serta Pendidikan Terhadap Kinerja Perawat Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Selasih Kabupaten Pelalawan (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung, 29-38.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2019). Analisis Laporan Keuangan Teori, Aplikasi, Dan Hasil Penelitian. V. Pustaka Baru Press.
- Suryani, & Hendryadi. (2015). *Metode riset kuantitatif teori dan aplikasi pada penelitian bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Widodo, Agus Wahyu dan Diva Kurnianingtyas. 2017. *Sistem Basis Data*. Malang: UB Press.
- Yola, Melfa dan Duwi Budianto. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*. Vol. 12, No. 12, hlm. 301-309. ISSN 2088- 4842.
- Zaini, Mad. (2019). *Asuhan Keperawatan Jiwa Masalah Psikososial Di Pelayanan Klinis Dan Komunitas*. Deepublish.