

PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TENAGA KESEHATAN DI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK KARTINI PADALARANG KABUPATEN BANDUNG BARAT PROVINSI JAWA BARAT

Nurulmuna Agustiani¹, Fizi Fauziya²
nurul10120293@digitechuniversity.ac.id¹, fizifauziya@digitechuniversity.ac.id²
Universitas Teknologi Digital Bandung

ABSTRAK

Penelitian ini mengevaluasi dampak program pelatihan terhadap kualitas layanan kesehatan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Kartini di Padalarang, Kabupaten Bandung Barat, Provinsi Jawa Barat. Metode penelitian menggunakan pendekatan eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Responden merupakan tenaga kesehatan yang mengikuti pelatihan di rumah sakit tersebut, dengan total 30 responden yang dipilih secara proporsional. Pelatihan diidentifikasi sebagai variabel independen, sementara kualitas layanan sebagai variabel dependen. Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Validitas dan reliabilitas instrumen diuji, sementara analisis data meliputi uji asumsi klasik, regresi linier, koefisien determinasi, uji t, dan uji F. Hasil analisis menunjukkan pengaruh signifikan pelatihan terhadap kualitas layanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Penelitian ini menyoroti dampak positif program pelatihan terhadap kualitas layanan kesehatan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Kartini di Padalarang. Data dari survei dan analisis statistik menunjukkan persepsi sangat positif dari responden, dengan skor rata-rata mencapai 131,6, atau 87,73% dari total pernyataan. Skor tertinggi terkait dengan sikap yang konsisten terhadap martabat dan otonomi pasien, sementara skor terendah terkait dengan konsistensi dalam penerapan protokol medis dan prosedur perawatan. Analisis statistik menunjukkan korelasi sedang antara pelatihan dan kualitas layanan, dengan pelatihan menjelaskan 25,8% variasi dalam kualitas layanan. Temuan ini menekankan pentingnya intervensi pelatihan yang tertarget untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan di rumah sakit. Hasil penelitian ini menggarisbawahi pentingnya investasi dalam pelatihan tenaga kesehatan sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit. Implikasi praktisnya adalah bahwa program pelatihan yang dirancang dengan baik dapat secara positif memengaruhi sikap, pengetahuan, dan keterampilan tenaga kesehatan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan pengalaman pasien dan hasil klinis. Studi lanjutan dapat mengeksplorasi lebih lanjut faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelatihan serta mengukur dampaknya dalam jangka waktu yang lebih panjang.

Kata Kunci: Pelatihan, kualitas layanan kesehatan, rumah sakit, analisis statistik.

ABSTRACT

This study evaluates the impact of training programs on healthcare service quality at the Mother and Child Hospital Kartini in Padalarang, West Bandung Regency, West Java Province. The research method employed an explanatory quantitative approach. Respondents comprised healthcare professionals who underwent training at the hospital, with a total of 30 respondents selected proportionally. Training was identified as the independent variable, while service quality was the dependent variable. Data were collected through observation, questionnaires, and documentation. Instrument validity and reliability were tested, and data analysis included classic assumption tests, linear regression, coefficient of determination, t-test, and F-test. Results indicated a significant effect of training on healthcare service quality at the hospital. This research highlights the positive impact of training programs on healthcare service quality at the Mother and Child Hospital Kartini in Padalarang. Survey data and statistical analysis showed highly positive perceptions among respondents, with an average score of 131.6, representing 87.73% of total statements. The highest scores were related to consistent attitudes toward patient dignity and autonomy, while the lowest scores were associated with consistency in implementing medical protocols and care procedures. Statistical analysis revealed a moderate correlation between training and service quality, with training explaining 25.8% of the variance in service quality. This

emphasizes the importance of targeted training interventions to enhance healthcare service quality at the hospital. The findings underscore the significance of investing in healthcare workforce training as a strategy to improve service quality at hospitals. The practical implication is that well-designed training programs can positively influence healthcare professionals' attitudes, knowledge, and skills, ultimately enhancing patient experiences and clinical outcomes. Further studies could explore additional factors affecting training effectiveness and measure its long-term impact.

Keywords: Training, healthcare service quality, hospital, statistical analysis.

PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin meningkatkan pentingnya pengelolaan sumber daya manusia dalam menjalankan aktivitas perusahaan agar karyawan dapat bekerja sesuai dengan harapan perusahaan. Tercapainya tujuan perusahaan tidak hanya bergantung pada peralatan modern, kelengkapan peralatan dan prasarana, tetapi juga terutama pada orang-orang yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Keberhasilan organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawan.

Setiap organisasi dan perusahaan selalu berupaya untuk meningkatkan kinerja karyawannya dengan harapan tercapainya tujuan perusahaan. Pelatihan karyawan berpengaruh besar pada kinerja. Pelatihan yang efektif meningkatkan keterampilan dan pengetahuan, memperbaiki produktivitas dan kualitas kerja. Karyawan yang dihargai atas pelatihan cenderung lebih termotivasi dan puas, yang meningkatkan kinerja. Pelatihan membantu adaptasi dengan perubahan dan menyiapkan untuk tugas baru, yang menjaga atau meningkatkan kinerja. Ini juga memberikan kesempatan bagi pengembangan karir dengan meningkatkan keterampilan.

Investasi dalam pelatihan tidak hanya memperkuat keterampilan individu, tapi juga berdampak positif pada kinerja organisasi secara keseluruhan. Pelatihan tenaga kesehatan sangat penting untuk membekali para profesional kesehatan dengan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang diperlukan untuk memberikan layanan kesehatan yang berkualitas. Menurut pakar sumber daya manusia Noe (2019), pelatihan didefinisikan sebagai proses sistematis untuk memperoleh keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang diperlukan untuk melakukan tugas tertentu. Sedangkan menurut Dessler (2020), pelatihan adalah proses membekali karyawan dengan keterampilan yang diperlukan untuk melakukan suatu pekerjaan. Pelatihan kerja memiliki dampak langsung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Melalui pelatihan yang sesuai, karyawan dapat mengasah keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan atau rekan kerja. Pelatihan dapat meningkatkan kemampuan komunikasi, pemecahan masalah, dan keterampilan interpersonal karyawan, yang semuanya penting dalam memberikan pelayanan yang ramah, efektif, dan profesional. Dengan demikian, ada hubungan yang erat antara pelatihan kerja dan kualitas pelayanan, di mana pelatihan yang efektif dapat secara signifikan meningkatkan pengalaman pelanggan dan reputasi perusahaan.

Pengertian kualitas pelayanan menurut Kotler (2019), merupakan suatu bentuk evaluasi konsumen mengenai tingkat pelayanan yang diterima dan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan memenuhi harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sedangkan menurut Putri (2020), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan menurut standar pelayanan yang baku sebagai pedoman penyampaian pelayanan. Pelatihan terhadap kualitas pelayanan bagi tenaga kesehatan bukanlah proses yang bersifat sementara dan harus dilakukan secara terus menerus karena permasalahan baru, prosedur baru, peralatan, pengembangan teknis dan posisi baru selalu muncul dan akan terus berkembang.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di Rumah Sakit Ibu dan Anak

Kartini Padalarang bahwa pelatihan terhadap kualitas pelayanan tenaga kesehatan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Kartini Padalarang ini tidak hanya dilakukan untuk tenaga kesehatan saja akan tetapi berlaku juga untuk seluruh karyawan salah satunya yaitu pelatihan service excellent yang harus dilakukan secara rutin.

Tabel 1. Program Pelatihan di RSIA Kartini Padalarang

No	Nama Pelatihan	Deskripsi Pelatihan	Karyawan Yang Ikut Pelatihan	Jumlah Karyawan Yang Ikut Pelatihan
1.	Pelatihan Service Excellent	Menuntut seluruh karyawan untuk mengikuti pelatihan service excellent agar dapat lebih memahami kebutuhan pasien, meningkatkan kualitas pelayanan, serta memperkuat hubungan antara staf medis, pasien, dan keluarga pasien.	Seluruh Tenaga Kesehatan	89 Orang
2.	Pelatihan Gawat Darurat	Mengaplikasikan tindakan sigap pada pasien yang akan ditolong.	Keperawatan	29 Orang
3.	Pelatihan Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI)	Memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pencegahan infeksi di lingkungan rumah sakit, protokol kebersihan tangan, penggunaan alat pelindung diri, dan tindakan PPI lainnya.	Keperawatan, Kebidanan.	54 Orang

4.	Pelatihan Penggunaan Alat Medis dan Teknologi Baru	Memberikan pelatihan kepada staf mengenai penggunaan peralatan medis terbaru, teknologi diagnostik seperti MRI, CT scan, alat monitoring pasien, dan perangkat medis lainnya.	Keperawatan, Kebidanan	54 Orang
5.	Pelatihan Manajemen Kualitas dan Keselamatan Pasien	Melatih pembelajaran tentang pentingnya keselamatan pasien, bagaimana melaporkan insiden keselamatan, dan bagaimana meningkatkan kualitas layanan kesehatan.	Keperawatan, Kebidanan	54 Orang
6.	Pelatihan Komunikasi dan Keterampilan Empati	Mengajarkan staf bagaimana berkomunikasi dengan pasien secara efektif, mendengarkan dengan baik, menangani keluhan penyakit yang diderita, dan menunjukkan empati kepada pasien dan keluarganya.	Keperawatan, Kebidanan	54 Orang

7.	Pelatihan Asuhan Persalinan Normal (APN)	Melatih staf akan pemahaman anatomi dan fisiologi, pengetahuan tentang proses persalinan, Teknik persalinan normal, dan keterampilan klinis.	Kebidanan	25 Orang
----	--	--	-----------	----------

Sumber : Rumah Sakit Ibu Dan Anak Kartini Padalarang Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat, 2023

Berdasarkan data yang diperoleh, Rumah Sakit Ibu dan Anak Kartini Padalarang merupakan salah satu jenis rumah sakit khusus Tipe C yang memberikan pelayanan kesehatan kepada ibu hamil, bayi baru lahir, dan anak. Fokus utama RSIA Kartini Padalarang adalah memberikan pelayanan medis khusus bagi ibu dan anak, termasuk pelayanan prenatal, obstetric, dan postnatal, serta perawatan anak sampai usia tertentu. Rumah Sakit Ibu dan Anak Kartini Padalarang juga memberikan pelayanan medis bagi pasien penyakit dalam dan bedah umum. Fasilitas kesehatan di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Kartini Padalarang terdiri dari ruang bersalin, ruang operasi, ruang rawat inap ibu dan bayi dan ruang khusus poliklinik rawat jalan. Rumah Sakit Ibu dan Anak Kartini Padalarang memberikan pelayanan medis profesional dan sensitif yang memenuhi kebutuhan ibu dan anak serta berkomitmen penting dalam memberikan perlindungan dan perawatan optimal terhadap kesehatan dan tumbuh kembang anak pada tahap awal kehidupan.

Dari tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa pelatihan keperawatan dan kebidanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Kartini Padalarang berfokus pada mutu pelayanan keperawatan dan kebidanan yang bertujuan untuk mengembangkan tenaga perawat dan kebidanan yang kompeten. Pelatihan keperawatan dan kebidanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Kartini Padalarang mempunyai fokus khusus dan terarah pada aspek yang berkaitan dengan perawatan ibu hamil, proses persalinan, pasca perawatan dan perawatan khusus bayi baru lahir. Rumah Sakit Ibu dan Anak Kartini Padalarang juga menangani perawatan pasien penyakit dalam dan pasien bedah umum.

Hasil observasi yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa seluruh tenaga kesehatan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Kartini Padalarang telah mengikuti program pelatihan yang telah di sediakan oleh Rumah Sakit Ibu dan Anak Kartini Padalarang. Program pelatihan ini dirancang untuk membekali perawat dan bidan dengan pengetahuan, keterampilan, dan pemahaman mendalam dalam konteks khusus ini.

Pelatihan keperawatan dan kebidanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Kartini Padalarang diharapkan akan berdampak pada kualitas layanan karena melalui pelatihan ini staff keperawatan dan kebidanan memperoleh pengetahuan, keterampilan dan kompetensi yang dibutuhkan untuk memberikan layanan berkualitas tinggi dan juga diharapkan kedepannya akan menunjukkan bahwa pelatihan memberikan dampak positif terhadap kinerja tenaga kesehatan dalam melaksanakan standar pelayanan tenaga kesehatan sehingga dapat meningkatkan kompetensi dan mutu pelayanan yang diberikan.

Dari pemaparan latar belakang diatas menjadikan peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “Pengaruh Pelatihan Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Kartini Padalarang Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat.”

METODELOGI

Metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2019), adalah suatu metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, sebagai metode ilmiah atau scientific karena telah memenuhi kaidah ilmiah secara konkrit atau empiris, obyektif, terukur, rasional, serta sistematis. Metode kuantitatif bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan yang akan digunakan untuk meneliti pada populasi serta sampel tertentu, pengumpulan data dengan menggunakan instrumen penelitian, serta analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik. Penelitian ini dapat digolongkan dalam jenis penelitian explanatory research. Menurut Sugiyono (2019), explanatory research merupakan metode penelitian yang bermaksud untuk menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta pengaruh variabel satu dengan variabel lainnya.

Alasan utama peneliti menggunakan metode penelitian explanatory research yaitu untuk menguji hipotesis yang diajukan, maka diharapkan dari penelitian ini dapat menjelaskan hubungan dan pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen yang ada. Dengan demikian metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan kepada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini dimaksudkan untuk membuktikan adanya hubungan kausal antar variabel. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Hubungan kausal merupakan hubungan yang sifatnya sebab-akibat, salah satu variabel (independen) mempengaruhi variabel yang lain (dependen).

Data diperoleh melalui beragam teknik, termasuk wawancara, observasi, analisis dokumen, dan penggunaan kuesioner. Populasi yang diteliti adalah keseluruhan tenaga kesehatan yang telah mengikuti pelatihan di rumah sakit tersebut, dengan pengambilan sampel yang mewakili populasi secara proporsional.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini berfokus pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Kartini Padalarang, yang terletak di Padalarang, Kabupaten Bandung Barat, Provinsi Jawa Barat, Indonesia. RSIA Kartini Padalarang adalah sebuah lembaga pelayanan kesehatan khusus untuk ibu dan anak, didirikan untuk memberikan perawatan medis berkualitas tinggi bagi ibu hamil, pasien bersalin, dan anak-anak. Layanan yang disediakan termasuk rawat inap, ruang operasi, poliklinik, laboratorium, radiologi, apotek, dan layanan farmasi. RSIA Kartini Padalarang memiliki tim tenaga kesehatan yang terdiri dari dokter spesialis obstetri dan ginekologi, pediatri, serta tenaga medis dan paramedis lainnya. Rumah sakit ini menekankan pelayanan kesehatan ibu dan anak dengan pendekatan yang humanis, ramah, dan profesional, serta aktif dalam upaya pencegahan penyakit dan promosi kesehatan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh pelatihan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di RSIA Kartini Padalarang. Penelitian ini juga menilai efektivitas pelatihan dalam meningkatkan praktik kerja tenaga kesehatan dan kualitas layanan di rumah sakit tersebut.

B. Hasil Penelitian

Pelatihan, menurut Isuwan (2021), adalah suatu sistem yang direncanakan dan dilaksanakan untuk menanamkan pengetahuan, nilai-nilai, sikap, dan keterampilan kepada para profesional di bidangnya. Tujuan pelatihan dan pengembangan menurut Simamora dalam Ajabar (2020) meliputi memperbaiki kinerja, memutakhirkan keahlian, membantu

memecahkan permasalahan operasional, mengurangi waktu belajar, dan meningkatkan kualitas pelayanan. Beberapa metode pelatihan yang sering digunakan termasuk pelatihan keahlian, praktik kerja langsung, simulasi, latihan, dan pembuatan keputusan. Indikator untuk mengukur kinerja karyawan menurut Robbins meliputi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian serta komitmen kerja.

Kualitas layanan, menurut Manengal (2021), adalah keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, layanan, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan, serta mampu memenuhi atau melampaui kualitas layanan yang diharapkan. Gunawan dkk. (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan menentukan apakah suatu layanan memiliki nilai guna atau fungsi yang diinginkan. Armania dkk. (2019) menambahkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat pelayanan yang berkaitan dengan pemenuhan harapan dan kebutuhan pelanggan. Tujuan kualitas pelayanan termasuk kepuasan pelanggan, mempertahankan pelanggan, meningkatkan loyalitas pelanggan, citra perusahaan, keuntungan, dan daya saing perusahaan. Manfaat kualitas pelayanan meliputi peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan, citra perusahaan, serta daya saing perusahaan.

C. Hasil Pengolahan Data

Pengujian awal menggunakan uji validitas dan reliabilitas dengan program SPSS versi 22 menunjukkan bahwa variabel X dan Y dinyatakan valid dan reliabel. Uji normalitas dengan metode Kolmogorov-Smirnov menunjukkan distribusi normal, sedangkan uji linieritas menunjukkan hasil linier. Uji regresi menggunakan model regresi linier dan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Uji korelasi menggunakan Pearson Product Moment menunjukkan nilai korelasi signifikan sebesar 0,508, yang menunjukkan hubungan sedang antara variabel. Uji determinasi menunjukkan bahwa pengaruh pelatihan terhadap kualitas pelayanan sebesar 25,8%, sedangkan 74,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini, sehingga determinasi antara variabel dikatakan rendah.

D. Hasil Pengujian Hipotesis

Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Berikut adalah langkah-langkah dan hasil pengujian hipotesis menggunakan uji t:

1. Hipotesis:

- H₁: Ada hubungan kausal antara pelatihan dan kualitas pelayanan tenaga kesehatan.
- H₀: Tidak ada hubungan kausal antara pelatihan dan kualitas pelayanan tenaga kesehatan.

2. Rumus Uji t:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

- *t hitung* : Nilai *t hitung*
- *r hitung* : Nilai koefisien korelasi
- ⁿ : Jumlah responden

3. Langkah Pengujian:

- Bandingkan nilai *t hitung* dengan *t* tabel
- Kriteria uji: H₁ diterima jika *t hitung* > *t* tabel

4. Hasil Pengujian:

- Nilai *t hitung* = 3,117
- Nilai *t hitung* = 3,117 > *t* tabel = 1,699

- Karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($3,117 > 1,699$), H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, pelatihan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Uji f

Uji f digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel terikat dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$).

1. Hipotesis Statistik:

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti ada pengaruh secara keseluruhan antara variabel bebas dan variabel terikat.
- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang berarti tidak ada pengaruh secara keseluruhan antara variabel bebas dan variabel terikat.

2. Uji Signifikansi Nilai F Hitung:

- Menurut Sarwono dalam Supriatna (2019), jika angka signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

3. Hasil Pengujian:

- Nilai $f_{hitung}=9,716$
- Nilai $F_{tabel} (n1) = (K-1) = (1-1) = 1$ DF $(n2) = (n-k-1) = (30-1-1) = 28$. $\alpha = 0,05$ adalah 4,20
- Karena $f_{hitung}=9,716 > f_{tabel}=4,20$, H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, ada pengaruh signifikan secara keseluruhan antara variabel bebas dan terikat.

Pembahasan Penelitian

Pelatihan

Menurut Sutrisno (2019), pelatihan adalah proses untuk meningkatkan kemampuan pegawai, merujuk pada penyelenggaraan pendidikan untuk mencapai tujuan tertentu. Tujuan pelatihan meliputi:

1. Memperbaiki kinerja: Meningkatkan kinerja karyawan dalam pekerjaan.
2. Memutakhirkan keahlian: Mengembangkan keterampilan dan pengetahuan karyawan.
3. Memecahkan masalah operasional: Mengatasi permasalahan dalam proses produksi dan pelayanan.
4. Mengurangi waktu belajar: Mengurangi waktu yang diperlukan karyawan untuk mempelajari keterampilan baru.

Pelatihan dapat meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan. Indikator kinerja karyawan menurut Robbins meliputi:

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Ketepatan waktu
4. Efektivitas
5. Kemandirian dan komitmen kerja

Hasil Pengolahan Data Kuesioner Pelatihan

Berdasarkan hasil kuesioner terhadap pelatihan tenaga kerja di RSIA Kartini Padalarang:

- Skor rata-rata keseluruhan: 122,5 (81,46%) dengan kriteria "Baik".
- Skor tertinggi pada item 1: 130 (86,66%) dengan kriteria "Sangat Baik".
- Skor terendah pada item 2: 95 (63,33%) dengan kriteria "Kurang Baik".

Kualitas Pelayanan

Menurut Manengal (2021), kualitas pelayanan adalah keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, layanan, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan, serta memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Tujuan kualitas pelayanan meliputi:

1. Kepuasan pelanggan
2. Mempertahankan pelanggan

3. Meningkatkan loyalitas pelanggan
4. Meningkatkan citra perusahaan
5. Meningkatkan keuntungan
6. Meningkatkan daya saing perusahaan

Manfaat Kualitas Pelayanan

Menurut Azwar (2020):

1. Meningkatkan kepuasan pelanggan
2. Meningkatkan loyalitas pelanggan
3. Meningkatkan citra perusahaan
4. Meningkatkan daya saing perusahaan

Dalam konteks pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan yang baik juga dapat meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Menurut Kotler dan Keller dalam Indrasari (2019), lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah:

1. Kualitas
2. Akses
3. Komunikasi
4. Kompetensi
5. Kesopanan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan di RSIA Kartini Padalarang dinilai sangat baik oleh responden berdasarkan rata-rata skor keseluruhan sebesar 131,6, dengan persentase 87,73% dari seluruh pernyataan. Ini menunjukkan bahwa pelayanan di RSIA Kartini Padalarang dinilai positif oleh para tenaga kesehatan yang mengikuti pelatihan.
2. Skor tertinggi dari hasil penyebaran kuesioner terdapat pada item nomor 10, dengan persentase 92%. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kesehatan di RSIA Kartini Padalarang dianggap konsisten dalam menunjukkan sikap yang menghargai dan menghormati martabat serta otonomi pasien.
3. Penilaian terendah terdapat pada item nomor 4, dengan skor 128 dan persentase 85,33%. Meskipun nilai ini masih dalam kriteria "Sangat Baik", terdapat potensi untuk meningkatkan konsistensi dalam penerapan protokol medis dan prosedur perawatan oleh tenaga kesehatan.
4. Analisis statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelatihan dengan kualitas pelayanan di RSIA Kartini Padalarang. Korelasi antara pelatihan dan pelayanan sebesar 0,508, yang menunjukkan hubungan sedang antara kedua variabel ini.
5. Variabel pelatihan memberikan pengaruh sebesar 25,8% terhadap kualitas pelayanan, sedangkan 74,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajabar. (2020). *Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia: Konsep dan Aplikasi*.
 al., M. e. (2021). *Manajemen Kinerja*.
 Azwar. (2020)). *Manfaat Kualitas Pelayanan: Perspektif Pelanggan dan Perusahaan*. .
 dessler, G. (2020). *human resource management* . kencana.
 Djaali, s. (Djaali, & Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Sosial*. Penerbit Kencana.). *Metode Penelitian Sosial*. kencana.
 Ghozali, I. (2020). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Badan Penerbit

Universitas Diponegoro.

- Gunawan, A. e. (2019).). Kualitas Pelayanan dan Nilai Gunanya: Perspektif Konsumen.
- Howell. ((2011)). Pengertian Populasi. Diakses dari <https://www.dosenpendidikan.co.id>.
- Kotler, P. &. ((2019)). Principles of Marketing.
- Manengal. ((2021)). Pengertian Kualitas Layanan: Implikasi dalam Manajemen Bisnis.
- Marzuki, A., Armiero, R., & Rahayu, A. ((2020)). Metode Penelitian Kuantitatif: Panduan Penelitian untuk Skripsi, Tesis,. . PT RajaGrafindo Persada.
- Noe, R. A. (2019). Human Resource Management: Gaining a Competitive Advantage (11th ed.). McGraw-Hill Education.
- Simamora, H. dalam Ajabar, A. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif: Pendekatan Positivisme dalam Ilmu Pengetahuan.
- sutisno. (2019). manajemen sumber daya manusia. manajemen sumber daya manusia, 25.
- Uyanto, S. (2009). Pedoman Analisis Data dengan SPSS. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Isuwan, M. (2021). Pelatihan: Konsep dan Implementasi
- Gunawan, J., dkk. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan.
- Armania, R., dkk. (2019). Pengukuran Kualitas Layanan.
- Azwar, S. (2020). Manfaat Kualitas Pelayanan.
- Indrasari, I. (2019). Faktor Kepuasan Pelanggan.
- Dzikra, A. (2020). Dimensi Kualitas Layanan.
- Masruotin, T., et al. (2021). Indikator Kinerja Karyawan.
- Armania, R., dkk. (2019). Pengukuran Kualitas Layanan.
- Sutrisno, E. (2019). Pengertian Pelatihan.