

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

SKRIPSI

Oleh:

Yuni Ariska Lubis

201910325033



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Kinerja
Pegawai Terhadap Peningkatan Pelayanan
Kesehatan pada Klinik Pratama Hanuro

Nama mahasiswa : Yuni Ariska Lubis

Nomor pokok mahasiswa : 201910325033

Program studi/fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 10 Juli 2023

Jakarta, 21 Juli 2023

MENYETUJUI

Pembimbing I



Dr. Zeinyta Azra Haroen, MM

NIDN : 0017115802

Pembimbing II



Dra. Rini Wijayaningsih, MM

NIDN : 0328056302

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan
Kinerja Pegawai Terhadap Peningkatan
Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Pratama
Hanuro

Nama Mahasiswa : Yuni Ariska Lubis

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910325033

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 10 Juli 2023

Jakarta, 21 Juli 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji

: Dr. Tungga Buana Irfana, SE., M.Pd

NIDN

: 0309067807

Sekretaris

: Dr. Dhian Tyas Untari, S.E., M.M., MBA

NIDN

: 0017115802

Penguji

: Dr. Zeintya Azra Haroen, MM

NIDN

: 0309048102

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen

Dr. Hadita, S.Pd., M.M

NIDN : 0329048302

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr.Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., MBA.

NIDN : 0310036407

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Kinerja Pegawai Terhadap Peningkatan Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Hanuro" ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digunakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 24 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Yuni Ariska Lubis
201910325033

ABSTRAK

Penelitian yang dilakukan bertujuan 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 menggunakan metode kualitatif., pengumpulan data sampel menggunakan rumus slovin dan di temukan data sebagai populasi sebanyak 248 pasien yang menerima pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Hanuro, 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.

Kata kunci : Kehandalan, Daya Tanggap, Empati, Jaminan, Bukti Langsung

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.

Keywords: Reliability, responsiveness, empathy, assurance, direct evidence



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melirnpahkan hidayah-Nya dan memberikan petunjuk yang benar serta memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga peneliti bisa melaksanakan suatu amanah, yakni dalam membuat dan menyelesaikan sebuah tugas akhir sebagai persyaratan kelulusan di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dengan judul " Pengaruh Pelatihan Kinerja Dan Pengembangan Kinerja Terhadap Peningkatan Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Pratama Hanuro".

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini peneliti tidak lepas dari birnbingan, bantuan, serta pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti ingin mengucapkan rasa hormat dan terirna kasih kepada:

1. Irjen Pol. (Pum) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., MBA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Zeinyta Azra Haroen, MM Selaku Pembimbing Skripsi I dan Dra. Rini Wijayaningsih, MM Selaku Pembimbing Skripsi II yang telah banyak berjasa memberikan masukan untuk bisa menyelesaikan tugas akhir peneliti.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan arahan bagi peneliti untuk menyelesaikan selama penyusunan skripsi ini.
5. Kedua orang tua saya tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan kepada peneliti.
6. Seluruh teman-teman seperjuangan dari kelas 8-A8 Manajemen beserta sahabat terbaik semasa perkuliahan Zulfati Ayu Sharhana, dan Ismi Azhari Karima dan Jodi Setiawan. Terimakasih yang mana dukungan dan kekompakan nya serta kerja samanya baik di dalam maupun di luar kampus.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

Jakarta, 4 April 2023

Yuni Ariska Lubis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR TABEL	1
DAFTAR GAMBAR	2
BAB I	3
PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang Masalah	3
1.2 Rumusan Permasalahan	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah	7
1.6 Sistematika Penelitian	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Pelatihan	9
2.1.1 Pengertian	9
2.1.2 Tujuan	9
2.1.3 Manfaat Pelatihan	10
2.1.4 Jenis Pelatihan	11
2.1.5 Indikator Pelatihan	12
2.2 Pengembangan	13
2.2.1 Pengertian	13
2.2.2 Prinsip Pengembangan	14
2.2.3 Indikator Pengembangan Kinerja	14
2.3 Peningkatan Pelayanan Kesehatan	16
2.3.1 Pengertian	16
2.3.2 Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan	17
2.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan	18

2.3.4 Penelitian Terdahulu	19
2.3.5 Kerangka Hipotesis	26
2.3.6 Hipotesis Penelitian	27
BAB III	29
METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Desain Penelitian	29
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	29
3.3 Sampel Penelitian	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data	30
3.5 Tahapan Penelitian	32
3.6 Model Konseptual	34
3.7 Operasional Variabel	35
3.8 Uji Validitas	40
3.9 Uji Reliabilitas	41
3.10 Customer Satisfaction Index	41
3.11 Statistik Deskriptif dengan Importance-Performance Analysis (IPA)....	43
3.13 Analisa Data	44
BAB IV	48
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	48
4.2 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	50
4.3 Uji Kualitas Data	52
BAB V	80
3.1 KESIMPULAN DAN SARAN	80
DAFTAR PUSTAKA	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Pasien Dalam 3 Bulan Terakhir	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Indikator Variabel	36
Tabel 3. 2 Rentang Skala Model Likert untuk aspek SERVQUAL	38
Tabel 3. 3 Operasional Variabel.....	39
Tabel 3. 4 Rentang Kelas Tingkat Kepuasan.....	42
Tabel 3. 5 Panduan Indeks Kepuasan Pelanggan	42
Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4. 3 Uji Validitas	53
Tabel 4. 4 Kehandalan	55
Tabel 4. 5 Daya Tanggap	55
Tabel 4. 6 Empati.....	56
Tabel 4. 7 Jaminan	57
Tabel 4. 8 Bukti Langsung	57
Tabel 4. 9 Uji Validitas	58
Tabel 4. 10 Kehandalan	59
Tabel 4. 11 Daya Tanggap Sesudah Pelatihan dan Pengembangan Kinerja Pegawai	60
Tabel 4. 12 Empati	61
Tabel 4. 13 Jaminan	61
Tabel 4. 14 Bukti Langsung	62
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas Kehandalan	63
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas Kehandalan	64
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas Daya Tanggap	64
Tabel 4. 18 Hasil Uji Reliabilitas Daya Tanggap	65
Tabel 4. 19 Hasil Uji Reliabilitas Empati.....	65
Tabel 4. 20 Hasil Uji Reliabilitas Empati	66
Tabel 4. 21 Hasil Uji Reliabilitas Jaminan	66
Tabel 4. 22 Hasil Uji Reliabilitas Jaminan	67
Tabel 4. 23 Hasil Uji Reliabilitas Bukti Langsung	67
Tabel 4. 24 Hasil Uji Reliabilitas Bukti Langsung	68
Tabel 4. 25 Hasil Analisa GAP	69
Tabel 4. 26 Costumer Satisfaction Indexs	71
Tabel 4. 27 Rata-Rata Tingkat Sebelum (X) dan Tingkat Sesudah (Y).....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Hipotesis	27
Gambar 3. 1 Model Konseptual	35
Gambar 3. 2 Model Importance-Performance Analysis (IPA)	43
Gambar 4. 1 Diagram Cartesius	73
Gambar 4. 2 Diagram Cartesius	77



Daftar Lampiran

Lampiran 1 Surat Balasan	97
Lampiran 2 UJI REFERENSI SKRIPSI	98
Lampiran 3 Uji Plagiarisme Skripsi.....	102
Lampiran 4 KUISIONER PENELITIAN	103
Lampiran 5 TABULASI HASIL KUESIONER.....	108
Lampiran 6 OUTPUT SPSS 26	148
Lampiran 7 Buku Bimbingan.....	169
Lampiran 8 DAFTAR RIWAYAT HIDUP	172

