

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang memberikan berbagai jenis layanan, seperti pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan, pendidikan dan pelatihan, dan teknologi bidang kesehatan (Kartikasari, 2019). Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang terdiri dari pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Peraturan Pemerintah, 2021). Rumah sakit menjadi organisasi yang kompleks, dimana terdapat berbagai jasa dan produk yang ditawarkan.

2.2 Konsep Kirkpatrick's

Model Kirkpatrick Model evaluasi yang dikembangkan oleh Kirkpatrick disebut dengan "*four level*" atau evaluasi Kirkpatrick (Kirkpatrick, 1998). Evaluasi yang dilakukan pada sistem pembelajaran meliputi empat tingkatan evaluasi, yaitu: evaluasi reaksi, pembelajaran, perilaku dan hasil.

Tahap pertama, atau tingkat respon, mengevaluasi respon peserta berupa perasaan, pemikiran dan keinginan tentang pembelajaran, pendampingan dan pelaksanaan lingkungan belajar. Tingkat tanggapan dirancang untuk mengukur dan mengevaluasi tanggapan peserta terhadap rencana pembelajaran. Tahap reaksi

mengukur kepuasan peserta terhadap layanan bantuan pembelajaran yang telah mereka ikuti.

Tahap kedua atau tingkat pembelajaran mengukur proses pembelajaran, yaitu transfer pembelajaran. Tingkat pembelajaran terkait dengan pembelajaran. Pada tahap ini pembelajaran mengacu pada sejauh mana peserta mengubah sikap, menambah pengetahuan atau meningkatkan keterampilan karena mengikuti.

Tahap ketiga atau tingkat perilaku, merupakan evaluasi perilaku, yaitu derajat perubahan perilaku yang disebabkan oleh keikutsertaan mahasiswa dalam program layanan konseling. Tujuan pada tahap ini adalah untuk memastikan bahwa tutorial berdampak positif pada kinerja siswa.

Tahap empat atau tingkat kinerja hasil, bertujuan untuk mengukur sejauh mana kurikulum telah membantu mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

2.3 Pendidikan dan Pelatihan

Pendidikan dan pelatihan (Diklat) adalah suatu program untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan dan pemahaman pegawai terhadap materi yang diberikan. Pelatihan kerja merupakan cara yang efektif untuk meningkatkan keterampilan pegawai. Pemberian pelatihan yang tepat dapat meningkatkan kepuasan karyawan, maka akan memiliki kemampuan yang lebih baik daripada peserta yang lebih sedikit atau belum pernah mengikuti pelatihan (Walangara et al., 2022). Pelatihan yang diberikan tidak hanya dapat meningkatkan keterampilan teknis saja, tetapi juga dapat mempengaruhi faktor psikologis seperti motivasi dan kepuasan kerja. Seperti pada karakteristik individu

yang berpengaruh pada perilaku profesional peserta pelatihan(Jannah et al., 2022). Sehingga, sangat penting bagi unit pemberi pelatihan untuk memberikan pelatihan dengan kualitas.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 200 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil, bahwa diklat bertujuan agar :

1. Meningkatkan pengetahuan, keahlian , keterampilan, dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatan secara profesional dengan dilandasi kepribadian dan etika sesuai dengan kebutuhan instansi;
2. Menciptakan pegawai yang mampu berperan sebagai pembaharu dan perekat persatuan dan kesatuan bangsa;
3. Memantapkan sikap dan semangat pengabdian yang berorientasi pada pelayanan, pengayoman, dan pemberdayaan masyarakat
4. Menciptakan kesamaan visi dan dinamika pola pikir dalam melaksanakan tugas pemerintahan umum.

2.4 Evaluasi Pelatihan

Evaluasi pelatihan merupakan proses sistematis yang digunakan untuk menilai sejauh mana program pelatihan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2006) menjelaskan bahwa evaluasi pelatihan dapat dilakukan melalui empat tahapan dalam model evaluasi Kirkpatrick. Tahap pertama adalah reaksi, yang mengukur tingkat kepuasan peserta terhadap pelatihan yang telah diikuti. Aspek yang dinilai mencakup kualitas materi, metode penyampaian, serta fasilitas yang tersedia selama pelatihan. Selain pada kualitas materi, kualitas instruktur juga aspek yang perlu dinilai atau dievaluasi. Menurut

Eldayani & Wardoyo (2018), peran instruktur merupakan penentu utama dalam meningkatkan kompetensi pelatihan yang diikti oleh peserta. Tahap kedua adalah pembelajaran, yaitu proses menilai sejauh mana peserta mengalami peningkatan pengetahuan atau keterampilan setelah mengikuti pelatihan. Kualitas dalam metode penyampaian dan pendekatan pembelajaran merupakan hal yang dapat meningkatkan kompetensi peserta diklat (Koton, 2015). Evaluasi pada tahap ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelatihan yang diberikan benar-benar efektif dalam meningkatkan kompetensi peserta.

Selanjutnya, tahap ketiga dalam model ini adalah perilaku, yang berfokus pada analisis penerapan pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh dalam lingkungan kerja. Evaluasi pada tahap ini bertujuan untuk melihat apakah peserta mampu mengaplikasikan hasil pelatihan dalam tugas sehari-hari, yang pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja. Jika peserta mampu untuk menerapkan keterampilan secara nyata setelah mengikuti pelatihan, maka akan dapat meningkatkan performa operasional (Karnando et al., 2025).

Tahap terakhir adalah hasil, yang menilai dampak pelatihan terhadap organisasi secara keseluruhan. Evaluasi pada tahap ini mencakup hasil individu maupun tim, efisiensi dalam proses kerja, serta peningkatan kualitas layanan yang diberikan. Peningkatan kompetensi tenaga kesehatan ini didapatkan dari pelatihan yang dirancang dengan baik dan selain itu dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta hasil kerja secara keseluruhan (Nurhayati, 2018). Pelatihan dapat berjalan dengan baik diperlukan evaluasi yang mendalam untuk memastikan pelatihan berjalan dengan baik (Rahmayanti & Misral, 2024).

2.5 Kepuasan

Kepuasan adalah perbandingan antara harapan dengan kenyataan, dimana kenyataan memiliki hasil yang sama atau melebihi harapan. Hal ini sesuai dengan pengertian kepuasan menurut Woodruff dan Gardial (2002) mendefinisikan kepuasan sebagai model kesenjangan antara harapan (standard kinerja yang seharusnya) dengan kinerja nyata yang diterima pelanggan. Kepuasan adalah suatu respon emosional yang muncul setelah membandingkan antara ekspektasi dengan pengalaman yang diperoleh dari suatu layanan. Apabila kinerja sesuai atau melebihi harapan, maka responden akan merasa puas. Namun, apabila kinerja tidak memenuhi harapan, maka konsumen akan cenderung merasa tidak puas.

Kondisi perbandingan antara harapan dan kenyataan tersebut dikenal dengan *disconfirmation*. Harapan terbentuk sebelum seseorang mengikuti suatu layanan, sementara kenyataan muncul setelah mengalami layanan tersebut. Apabila kenyataan melampaui harapan, maka akan timbul *positif disconfirmation* yang menghasilkan kepuasan, tetapi jika kenyataan lebih rendah dari harapan, maka terjadi *negative disconfirmation* yang mengarah pada ketidakpuasan. Teori ini pertama kali diperkenalkan oleh Oliver 1980 sebagaimana dikutip dalam penelitian Sinha et al (2020). Kualitas objektif suatu layanan belum tentu dapat menjamin kepuasan jika tidak sesuai dengan ekspektasi pengguna (Sinha et al., 2020). Dalam konteks pelatihan, meskipun materi dan fasilitator sudah baik, peserta tetap bisa merasa tidak puas apabila pelatihan tidak sesuai dengan harapan mereka.

2.6 Kepuasan Peserta Pelatihan

Kepuasan peserta pelatihan merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas suatu program pelatihan. Tingkat kepuasan yang tinggi seringkali berbanding lurus dengan peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan perubahan perilaku positif pada peserta, yang pada akhirnya berkontribusi pada pencapaian tujuan pelatihan.

Penelitian oleh Siregar, (2017) di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur Surabaya menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kepuasan peserta pelatihan dengan tingkat pembelajaran dalam program Pencegahan dan Pengendalian Infeksi. Hasil studi ini mengindikasikan bahwa peserta yang merasa puas dengan materi, metode, instruktur, serta fasilitas pelatihan cenderung mengalami peningkatan pengetahuan yang lebih tinggi dibandingkan dengan peserta yang kurang puas.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta pelatihan antara lain sebagai berikut :

1. Kualitas Materi Pelatihan

Materi yang relevan dan aplikatif meningkatkan minat dan pemahaman peserta.

2. Metode Pelatihan

Pendekatan interaktif seperti diskusi dan simulasi lebih disukai dibandingkan metode ceramah tradisional.

3. Kompetensi Instruktur

Instruktur yang berpengalaman dan komunikatif mampu menyampaikan materi dengan jelas dan menarik.

4. Fasilitas Pelatihan

Lingkungan belajar yang nyaman dan dilengkapi dengan peralatan memadai mendukung proses pembelajaran. Penelitian yang dilakukan oleh (Siregar, 2017) di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur Surabaya menemukan hubungan positif antara kepuasan peserta pelatihan dengan peningkatan pembelajaran dalam program pencegahan dan pengendalian infeksi.

Pengukuran kepuasan peserta pelatihan dapat dilakukan melalui survei atau kuesioner yang dirancang untuk menilai berbagai aspek pelatihan. Hasil evaluasi ini penting sebagai dasar perbaikan dan pengembangan program pelatihan di masa mendatang, guna memastikan peningkatan kompetensi tenaga kesehatan dan kualitas pelayanan yang optimal.

2.7 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul, dan Sumber	Tahun Publikasi	Tujuan	Karakteristik Subjek	Populasi dan Sampel	Jenis dan Desain Penelitian	Variabel Independen	Variabel Dependen	Kesimpulan
1	Mohammad Reza Heydari, Fatemeh Tagwa, Mitra Amini, dan Somayeh Delavari	Using Kirkpatrick's Model to Measure the Effect of In-Service Training Programs on Health Care Staff: A Systematic Review	2019	Mengevaluasi efektivitas program pelatihan tenaga kesehatan dengan menggunakan model Kirkpatrick pada empat level evaluasi	Tenaga kesehatan yang mengikuti beberapa program pelatihan	Populasi : artikel dan laporan penelitian yang relevan Sampel : systematic review	Jenis Penelitian : Kuantitatif	Program pelatihan	Efektivitas pelatihan berdasarkan empat level Kirkpatrick	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa model Kirkpatrick efektif digunakan untuk menilai pelatihan, dan secara konsisten menunjukkan bahwa pelatihan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepuasan, pembelajaran, perilaku kerja, serta hasil kinerja organisasi.

No	Penulis	Judul, dan Sumber	Tahun Publikasi	Tujuan	Karakteristik Subjek	Populasi dan Sampel	Jenis dan Desain Penelitian	Variabel Independen	Variabel Dependen	Kesimpulan
2	Nurhayati	Evaluasi Pelatihan dengan Model Kirkpatrick di Balai Latihan Kerja Bandung	2018	Bertujuan untuk menilai efektivitas program pelatihan di Balai Latihan Kerja dengan menggunakan empat level evaluasi Kirkpatrick.	Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Pinrang, terdiri dari perwakilan masing-masing bidang dan bagian	Populasi : Peserta pelatihan di BLK Bandung	Jenis Penelitian : Penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif	Program pelatihan Efektivitas pelatihan berdasarkan kepuasan, pembelajaran, perilaku dan hasil	Program pelatihan Efektivitas pelatihan berdasarkan kepuasan, pembelajaran, perilaku dan hasil dengan mayoritas peserta merasa puas terhadap materi dan instruktur, serta mampu menerapkan keterampilan yang diperoleh	Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan berjalan efektif, dengan mayoritas peserta merasa puas terhadap materi dan instruktur, serta mampu menerapkan keterampilan yang diperoleh

No	Penulis	Judul, dan Sumber	Tahun Publikasi	Tujuan	Karakteristik Subjek	Populasi dan Sampel	Jenis dan Desain Penelitian	Variabel Independen	Variabel Dependens	Kesimpulan
						40 responden				dalam praktik kerja sehari-hari.