

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, 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, dikarenakan karyawan akan merasa lebih dihargai dan kompeten (Prabowo, *et. Al.* 2024). Pelatihan yang diberikan tidak hanya dapat meningkatkan keterampilan teknis saja, tetapi juga dapat mempengaruhi factor psikologis seperti motivasi dan kepuasan kerja (Noe, 2013). 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 dan
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. Tahap kedua adalah pembelajaran, yaitu proses menilai sejauh mana peserta mengalami peningkatan pengetahuan atau keterampilan setelah mengikuti pelatihan. 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. Tahap terakhir adalah hasil, yang menilai dampak pelatihan terhadap organisasi secara keseluruhan. Evaluasi pada tahap ini mencakup peningkatan kinerja individu maupun tim, efisiensi dalam proses kerja, serta peningkatan kualitas layanan yang diberikan.

2.5 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 RS X 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 RS X Surabaya menemukan hubungan positif antara kepuasan peserta pelatihan dengan peningkatan pembelajaran dalam program pencegahan dan pengendalian infeksi.

2.6 Pelayanan Kesehatan

Menurut Undang Undang Nomor 17 tahun 2023 Pelayanan kesehatan adalah segala bentuk kegiatan atau serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada perseorangan atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, rehabilitative, dan kuratif.