

Evaluasi efektivitas Program Pelatihan Service Excellence di Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita Jakarta tahun 2012 = Evaluation of 'Service Excellence' Training effectiveness at the Harapan Kita Cardiac and Blood Vessel Hospital Jakarta, year 2012

Dianur Hikmawati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20295657&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas Pelatihan Service Excellence bagi pegawai di Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita tahun 2012. Penelitian dilakukan terhadap pegawai yang telah mengikuti Pelatihan Service Excellence di tahun 2010 sebanyak 50 orang dan juga terhadap 30 pasien. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner, observasi, wawancara, dan telaah data sekunder yang terkait dengan pelatihan. Penelitian ini bersifat deskriptif analitik dengan menggunakan rancangan cross-sectional. Kerangka konsep penelitian ini terdiri dari variabel independen (evaluasi pada tingkat reaksi, tingkat pembelajaran, tingkat perilaku, tingkat hasil) dan variabel dependen (efektivitas pelatihan).

Dari hasil penelitian, diperoleh bahwa gambaran evaluasi pelatihan pada keempat level menunjukkan hasil yang baik. Namun, evaluasi pada tingkat perilaku menunjukkan hasil yang negatif dengan kategori implementasi perilaku yang belum memenuhi standar layanan prima sebesar 53,3%. Dari hasil uji Chi Square, diperoleh bahwa variabel yang berhubungan dengan efektivitas pelatihan adalah tingkat hasil (level result). Peneliti menyarankan agar pihak manajemen lebih aktif melakukan evaluasi pasca pelatihan secara berkala dan berkesinambungan.

.....This study aims to evaluate of the ?Service Excellence? Training effectiveness for employees at the at the Harapan Kita Cardiac and Blood Vessel Hospital Jakarta, Year 2012. This research was conducted on 50 employees who have attended on Service Excellence Training in 2010 and also 30 patients. Data were collected from questionnaire, observation, interviewing, and training?s database analysis. This study is descriptive analytic with cross-sectional design. Conceptual framework of this study consists of the independent variables (evaluation on the reaction level, learning level, behaviour level, result level) and the dependent variable (training effectiveness).

From the research, found that on the fourth level of training evaluation showed good results. However, the evaluation at behavioral level showed negative result with the behavioral implementation category that does not meet the standards of excellent service at 53.3%. From the results of Chi Square test, obtained that the variables related to the effectiveness of training is the result level. Researcher suggests the management to evaluate this training periodically and continuously.