

**Pengaruh Efektivitas Pelatihan
Service Excellence terhadap Kinerja Karyawan
di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo
Kabupaten Bojonegoro
Tahun 2023**

Rifda Farah Salsabila^{1*}, Istiqlal Fithri^{2*}, Septin Maisharah^{3*}, Pramono Apriawan Wijayanto^{4*}

^{1,2,3,4*} Program Studi Administrasi Rumah Sakit, STIKes Muhammadiyah Bojonegoro

ABSTRACT

Background: Evaluation of training in Muhammadiyah Sumberrejo Islamic Hospital Bojonegoro Regency has not been routinely carried out, hampered by the lack of manpower and poorly organized management. **Purpose :** Analyzing the effect of service excellence training effectiveness on employee performance at Muhammadiyah Sumberrejo Islamic Hospital Bojonegoro Regency. **Methods:** analytical quantitative research with a total sampling of 25 employees of health workers, using questionnaires and observations, analyzed by a simple linear regression test. **Methods:** Analytical quantitative research with a total sampling of 25 employees of health workers, using questionnaires and observations, analyzed by a simple linear regression test. **Result :** The effectiveness of service excellence training has a significant effect on employee performance with t count $5.822 > t$ table 2.068, and correlation coefficient 59.6% then H_1 is accepted and H_0 is rejected. **Conclusions:** The effectiveness of service excellence training has a moderate influence on employee performance. The researcher suggested to continuously evaluate and update the training, as well as improve the quality of employees through advanced training, mentoring, and regular evaluation to achieve better service standards.

Key words: Training Effectiveness, Employee Performance, Service Excellence.

ABSTRAK

Latar belakang: Evaluasi pelatihan di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro belum rutin dilakukan, terhambat oleh minimnya tenaga kerja dan manajemen yang kurang terorganisir. **Tujuan:** Menganalisis pengaruh efektivitas pelatihan *service excellence* terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro. **Metode:** Penelitian kuantitatif analitik dengan total sampling dari 25 karyawan tenaga kesehatan, menggunakan kuesioner dan observasi, dianalisis dengan uji regresi linier sederhana. **Hasil:** Efektivitas pelatihan *service excellence* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan t hitung $5,822 > t$ tabel 2,068, dan koefisien korelasi 59,6% maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. **Simpulan:** Efektivitas pelatihan *service excellence* memiliki pengaruh sedang terhadap kinerja karyawan. Peneliti menyarankan untuk terus mengevaluasi dan memperbaiki pelatihan, serta meningkatkan kualitas karyawan melalui pelatihan lanjutan, mentoring, dan evaluasi rutin untuk mencapai standar pelayanan yang lebih baik.

Kata kunci: Efektivitas Pelatihan, Kinerja Karyawan, *Service Excellence*.

Korespondensi: Rifda Farah Salsabila, STIKes Muhammadiyah Bojonegoro, Jl. Ahmad Yani No.14 , Bojonegoro, Jawa Timur, stikesmuhbjngr@gmail.com

PENDAHULUAN

Era globalisasi saat ini mempercepat kemajuan ilmu dan teknologi kesehatan, mendorong peningkatan layanan kesehatan dan kesadaran publik akan pentingnya perawatan kesehatan. Permintaan yang meningkat ini sejalan dengan pertumbuhan rumah sakit di Indonesia, yang jumlahnya meningkat dari 2.046 pada tahun 2016 menjadi 2.423 pada tahun 2020 (bps.go.id, 2023). Pertumbuhan ini menciptakan persaingan ketat di antara rumah sakit, termasuk Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro yang harus menjaga daya saing melalui operasional yang efisien dan pelayanan berkualitas.

Studi pendahuluan pada Oktober 2023 menemukan bahwa program pelatihan telah diimplementasikan, namun hasilnya belum sepenuhnya memuaskan. Keluhan pelanggan pada tahun 2023 mengenai kualitas, kecepatan, dan keramahan pelayanan menunjukkan bahwa standar layanan yang diharapkan belum tercapai. Evaluasi yang mendalam diperlukan untuk mengidentifikasi faktor penyebab ketidakpuasan ini dan menerapkan perbaikan yang sesuai.

Evaluasi Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro ini juga belum terlaksana dengan optimal. Pengelolaan diklat yang belum terorganisir sepenuhnya, tanggung jawab tim yang merangkap peran, dan kurangnya tenaga kerja menjadi hambatan dalam pelaksanaan evaluasi yang rutin dan berkala. Kondisi ini sejalan dengan temuan Hikmawati (2016), yang menunjukkan kelemahan pada tahap evaluasi pelatihan akibat tidak adanya penilaian dampak pelatihan.

Tujuannya adalah untuk menganalisis pengaruh efektivitas pelatihan *service excellence* terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro. Berdasarkan latar belakang ini, penelitian ini akan meneliti pengaruh efektivitas pelatihan *service excellence* terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro pada tahun 2023. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pengembangan sumber daya manusia di sektor kesehatan, khususnya dalam meningkatkan kualitas layanan melalui program pelatihan yang efektif.

BAHAN DAN METODE

Menganalisis pengaruh efektivitas pelatihan *service excellence* terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro, peneliti memerlukan data yang akurat dengan menggunakan metode pengumpulan data primer dan sekunder untuk mengumpulkan informasi yang tepat dan relevan untuk penelitian ini.

Desain dan subjek

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif analitik. Pendekatan ini dipilih untuk menggambarkan dan menganalisis hubungan antara efektivitas pelatihan *service excellence* dengan kinerja karyawan di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro.

Populasi didefinisikan sebagai wilayah luas yang terdiri dari objek / subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik khusus yang telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti untuk

dipelajari, sehingga mempengaruhi kesimpulan yang ditarik (Suriani et al, 2023). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro yang mengikuti pelatihan *service excellence* pada tahun 2023, yang berjumlah 25 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah total sampling, di mana seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian.

Pengumpulan dan pengukuran data

Ulfa (2021) mendeskripsikan variabel penelitian sebagai elemen, kualitas, atribut, atau aspek dari individu atau aktivitas yang menunjukkan berbagai karakteristik dan digunakan sebagai dasar untuk menarik kesimpulan dalam studi. Dalam penelitian ini, variabel yang menjadi fokus adalah efektivitas pelatihan *service excellence* sebagai variabel independen, dan kinerja karyawan di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro sebagai variabel dependen.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui kuesioner dan observasi. Kuesioner disebarkan kepada 25 karyawan Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro untuk mengukur efektivitas pelatihan *service excellence* dalam tiga aspek utama: reaksi, pembelajaran, dan perilaku. Observasi langsung dilakukan untuk menilai kinerja karyawan dalam hal kualitas, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab. Data dari kuesioner dan observasi kemudian diolah dan dianalisis secara statistik untuk menentukan korelasi antara efektivitas pelatihan dan kinerja karyawan, serta untuk menguji hipotesis penelitian.

Analisis data

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan regresi linier sederhana untuk menguji pengaruh efektivitas pelatihan terhadap kinerja karyawan. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan keakuratan instrumen penelitian.

HASIL

1. Identifikasi Efektivitas Pelatihan *Service Excellence* di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro.

Hasil analisis menunjukkan bahwa pelatihan *service excellence* memiliki efektivitas yang tinggi, dengan rata-rata skor tingkat reaksi sebesar 85%, tingkat pembelajaran sebesar 80%, dan tingkat perilaku sebesar 78%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas peserta merasa puas dengan pelatihan, mengalami peningkatan pengetahuan dan keterampilan, serta menerapkan perilaku yang telah dipelajari dalam pekerjaan sehari-hari.

2. Identifikasi Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro.

Kinerja karyawan diukur melalui observasi dengan fokus pada empat indikator: kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab. Rata-rata skor kinerja karyawan adalah 82%, yang mencerminkan kinerja yang baik secara keseluruhan.

3. Analisis Pengaruh Efektivitas Pelatihan *Service Excellence* terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro tahun 2023.

Tabel 1. Pengaruh Efektivitas Pelatihan *Service Excellence* terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro tahun 2023

<i>Service Excellence</i>	Kinerja Karyawan		Total	Sig 2 Tailed	Correlation Coefficient
	Cukup	Baik			
Kurang	1	0	1 (4%)	0,000	0,596
Cukup	0	1	1 (4%)		
Baik	0	23	23 (92%)		
Total	1	24	25 (100%)		

Berdasarkan hasil analisis yang ditunjukkan pada Tabel 1, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara efektivitas pelatihan *service excellence* terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberejo, Kabupaten Bojonegoro pada tahun 2023. Dari total 25 responden, sebanyak 92% atau 23 responden yang mengikuti pelatihan dengan baik menunjukkan kinerja yang baik pula, sementara hanya 4% yang menunjukkan kinerja cukup pada kategori pelatihan yang kurang efektif.

Nilai signifikansi sebesar 0,000 mengindikasikan bahwa hubungan antara pelatihan dan kinerja ini sangat signifikan, dan koefisien korelasi sebesar 0,596 menunjukkan adanya hubungan positif yang cukup kuat antara kedua variabel tersebut. Dapat disimpulkan bahwa pelatihan *service excellence* berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan di rumah sakit ini.

BAHASAN

1. Efektivitas Pelatihan *Service Excellence* di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro

Evaluasi efektivitas pelatihan *service excellence* di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro belum terlaksana secara menyeluruh. Evaluasi ini penting untuk

mengukur dampak pelatihan terhadap kompetensi dan kinerja tenaga kesehatan serta memastikan bahwa pelatihan telah memenuhi tujuannya. Penelitian ini, yang melibatkan 25 karyawan, menunjukkan bahwa 92% responden menilai pelatihan ini "baik." Indikator tingkat pembelajaran memiliki nilai tertinggi, sedangkan tingkat reaksi terendah, menunjukkan perlunya peningkatan respons peserta terhadap pelatihan.

Menurut Rahmayanti (dalam Misbahul Darmawan, 2022), *service excellence* adalah layanan berkualitas tinggi yang secara konsisten memenuhi kebutuhan praktis dan emosional pelanggan. Pelatihan ini dirancang untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui berbagai metode, seperti sesi informasi, permainan peran, simulasi, studi kasus, diskusi kelompok, dan modul pembelajaran terkait layanan.

Efektivitas pelatihan *service excellence* di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo dinilai baik berdasarkan analisis responden. Tingginya nilai pada tingkat pembelajaran menunjukkan bahwa pelatihan berhasil mentransfer pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan. Meskipun

reaksi awal peserta kurang antusias, keberhasilan pembelajaran menunjukkan bahwa materi dan metode pelatihan efektif dalam jangka panjang. Perlu upaya lebih lanjut untuk meningkatkan reaksi peserta agar selaras dengan hasil pembelajaran yang dicapai, sehingga efektivitas pelatihan dapat lebih optimal.

2. Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro

Penelitian ini mengevaluasi dampak pelatihan *service excellence* terhadap kinerja karyawan dan kontribusinya pada standar pelayanan di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro. Observasi terhadap 25 karyawan menunjukkan bahwa 56% menilai kinerja sebagai "baik" dan 44% menilai "cukup." Indikator kuantitas kerja mencatat nilai tertinggi, mencerminkan volume pekerjaan yang memuaskan, namun pelaksanaan tugas mencatat nilai terendah, menunjukkan adanya kelemahan dalam kualitas eksekusi atau kesesuaian tugas dengan standar yang ditetapkan.

Rina Yuniarti (2021) menegaskan bahwa kinerja karyawan, baik individu maupun kelompok, yang selaras dengan tujuan organisasi, sangat penting bagi keberhasilan dan keberlanjutan organisasi. Kinerja yang kuat menjadi kunci dalam pengembangan dan kesuksesan perusahaan.

Penilaian kinerja karyawan tidak hanya melihat hasil akhir tetapi juga faktor-faktor yang memengaruhi pencapaian. Meskipun

kuantitas kerja tinggi menunjukkan produktivitas, penting untuk menyeimbangkannya dengan kualitas, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab. Hasil menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas memerlukan perbaikan dalam ketepatan, kreativitas, dan kepatuhan terhadap prosedur. Meskipun kinerja karyawan di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo dinilai baik, perbaikan spesifik diperlukan untuk mencapai pelayanan pasien yang optimal.

3. Pengaruh Efektivitas Pelatihan *Service Excellence* terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro

Analisis data menggunakan uji Regresi Linier Sederhana di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo menunjukkan bahwa dari 25 kasus valid, sebagian besar karyawan memiliki kinerja "Baik". Rinciannya, 1 responden (4%) dengan *service excellence* "Kurang" memiliki kinerja "Cukup", 1 responden (4%) dengan *service excellence* "Cukup" memiliki kinerja "Baik", dan 23 responden (92%) dengan *service excellence* "Baik" juga memiliki kinerja "Baik". Data ini menunjukkan hubungan positif antara *service excellence* dan kinerja karyawan, dimana peningkatan kualitas pelayanan cenderung meningkatkan kinerja karyawan, dan dapat menjadi dasar untuk keputusan strategis dalam meningkatkan performa organisasi.

Misbahul Darmawan (2022) menunjukkan bahwa pelatihan *service excellence* berdampak signifikan terhadap kinerja karyawan di BRI Jember. Efektivitas

pelatihan sangat penting untuk mencapai kinerja optimal dan mencerminkan sikap positif karyawan terhadap organisasi. Kinerja baik membantu organisasi mencapai tujuan lebih efektif. Pengembangan pelatihan *service excellence* yang efektif adalah kunci untuk meningkatkan kinerja karyawan, yang pada gilirannya mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelatihan *service excellence* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo, dengan nilai R Square sebesar 59,6%. Kinerja karyawan yang optimal penting bagi rumah sakit untuk mencapai tujuan dan memberikan pelayanan memuaskan. Persepsi pasien terhadap kualitas layanan dipengaruhi oleh penerapan standar pelayanan yang dipelajari melalui pelatihan. Investasi dalam pelatihan yang efektif meningkatkan kinerja karyawan dan berkontribusi pada kepuasan pasien serta reputasi rumah sakit.

SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan *service excellence* di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro secara umum dinilai sangat positif oleh para karyawan. Mayoritas karyawan menganggap pelatihan ini berhasil meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan manfaat yang signifikan dalam pelaksanaan tugas mereka. Kinerja karyawan juga dinilai memadai, dengan sebagian besar menunjukkan hasil yang baik. Analisis data

mengindikasikan adanya pengaruh positif dari pelatihan terhadap kinerja karyawan, meskipun pengaruhnya tergolong sedang. Temuan ini menegaskan pentingnya efektivitas pelatihan dalam mendukung kinerja karyawan dan kualitas pelayanan di rumah sakit.

Berdasarkan temuan penelitian, disarankan agar Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo melakukan evaluasi yang lebih mendalam terhadap reaksi peserta pelatihan untuk meningkatkan semangat mereka. Konten dan metode pelatihan perlu diperbarui secara berkala dan relevan, dengan fokus pada program pengembangan berkelanjutan seperti pelatihan lanjutan dan pendampingan. Selain itu, rumah sakit sebaiknya tidak hanya menilai kuantitas kerja, tetapi juga meningkatkan kualitas, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab karyawan. Langkah-langkah perbaikan spesifik, seperti pelatihan tambahan dan evaluasi rutin, harus diimplementasikan untuk memastikan produktivitas tinggi didukung oleh kualitas kerja optimal. Sebagai upaya tambahan, disarankan untuk melakukan roleplay secara rutin guna memperkuat pemahaman materi pelatihan dan meningkatkan kemampuan praktis karyawan dalam memberikan pelayanan berkualitas. Penelitian lanjutan, disarankan untuk mengeksplorasi faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi efektivitas pelatihan dan kinerja karyawan, serta mengkaji dampak jangka panjang dari pelatihan terhadap kepuasan pasien dan reputasi rumah sakit.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini tidak akan terwujud tanpa dukungan dan kontribusi berbagai pihak. Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh karyawan

Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro yang telah bersedia menjadi responden dan memberikan wawasan berharga dalam penelitian ini. Terima kasih juga saya sampaikan kepada pihak manajemen rumah sakit atas dukungan dan kerjasamanya yang sangat berarti. Saya menghargai bimbingan dan masukan dari dosen pembimbing dan rekan-rekan peneliti yang telah memberikan arahan serta saran yang konstruktif selama proses penelitian. Akhirnya, saya juga mengucapkan terima kasih kepada keluarga dan teman-teman atas dukungan moral dan motivasi yang tiada henti. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan pelayanan dan kinerja di institusi kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abduh, M., Alawiyah, T., Apriansyah, G., Sirodj, RA., & Afgani, MW. (2023). Survey Design: Cross Sectional dalam Penelitian Kualitatif. Sumatera Utara : Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer.
- Akbar AA. (2019). Analisa Aplikasi Ovo Menggunakan Model Delone & Mclean Di Kalangan Mahasiswa Universitas Airlangga. Surabaya : Universitas Airlangga.
- Annisa, N & Mayliza, R. (2019). Pengaruh Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan Biro Quality Assurance PT. Semen Padang. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KBP.
- Bangun W. (2018). Kinerja Karyawan Rsuddok II di Jayapura. Jakarta : Universitas Trisakti.
- Bariqi MD. (2018). Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Madura : Magister Manajemen Universitas Trunojoyo Madura.
- BPS. (2023). Jumlah Rumah Sakit di Indonesia. Diakses dari https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view_data_pub/0000/api_pub/biszcFRCUnVKUXNnTDZvWnA3ZWtyUT09/da_04/1 pada tanggal 21 Oktober 2023 pukul 08.05 WIB.
- Fauzan. (2015). Efektivitas Pelatihan Pada Dinas Kesehatan Gorontalo. Gorontalo : Jurnal Mahasiswa.
- Frimayasa A. (2017). Konsep Dasar dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) pada Indosat Ooredoo. Jakarta : LPPM Universitas Bina Sarana Informatika.
- Handalani, RT & Soesanto H. (2022). Evaluasi Pelatihan Model Kirkpatrick dan Model Kemp menggunakan Sem-Pls : Studi Kasus Pelatihan Bendahara Pengeluaran di Provinsi DKI Jakarta. Jakarta : Jurnal Inovasi Aparatur.
- Harsiti., Muttaqin, Z., & Srihartini, E. (2022). Penerapan Metode Regresi Linier Sederhana Untuk Prediksi Persediaan Obat Jenis Tablet. Serang : Jurnal Sistem Informasi.
- Herdayati & Syahril. (2019). Desain Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data dalam Penelitian. Palembang : Jurnal Raya.
- Hikmawati D. (2016). Evaluasi Efektivitas Program Pelatihan *Service Excellence* di Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita Jakarta Tahun 2012. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Lesmana TC. (2021). Keluhan Pasien di Rumah Sakit. Diakses dari <https://publikasi.ildikti10.id/index.php/endur>

- ance/article/view/141 pada tanggal 21 Oktober 2023 pukul 09.30 WIB.
- Makbul M. (2021). Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian. Makassar : Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Mangkunegara. (2019). Pengaruh Diklat, Promosi, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai. Medan : Universitas Negeri Sumatera Utara.
- Millah H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Konsumen. Probolinggo : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Zainul Hasan Genggong.
- Misbahul, D., Trias, S., & Pawestri, W. (2022). Pengaruh Pelatihan Service Excellent dan Employee Engagement terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan pada BRI Jember (Studi Kasus BRI Unit Gajah Mada dan Unit Ajung). Situbondo : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Abdurachman Saleh Situbondo
- Mustapa. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Produk, dan Keragaman Produk Sparepart Toyota terhadap Minat Beli Ulang Konsumen dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. Journal of Management.
- Notoatmodjo, S. (2018). Metode Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- PERMENKES RI, (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. nomor 3 tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.
- Ramadhon S. (2016). Penerapan Model Empat Level Kirkpatrick dalam Evaluasi Program Pendidikan dan Pelatihan Aparatur di Pusdiklat Migas. Blora : Swara Patra.
- Sedarmayanti. (2018). Kinerja Karyawan Rsuddok II di Jayapura. Jakarta : Universitas Trisakti.
- Sihotang H. (2023). Pentingnya Penerapan *Service Excellence* di Perguruan Tinggi. Medan : LPPM Universitas Katolik Santo Thomas.
- Siregar, YS., Darwis, M., Baroroh, R., & Andriyani, W. (2022). Peningkatan Minat Belajar Peserta Didik dengan Menggunakan Media Pembelajaran yang Menarik pada Masa Pandemi Covid 19 di SD Swasta HKBP 1 Padang Sidempuan. Surakarta : Jurnal Ilmiah Kampus Mengajar.
- Subroto S. (2018). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. Bekasi : Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
- Sugiono., Noerdjanah., & Wahyu, A. (2020). Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation. Surakarta : Jurnal Keterampilan Fisik.
- Suriani, N., Risnita., & Jailani, MS. (2023). Konsep Populasi dan Sampling serta Pemilihan Partisipan Ditinjau dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. Riau : Jurnal Pendidikan Islam.
- Ulfa R. (2021). Variabel Penelitian dalam Penelitian Pendidikan. Batu Bara : Jurnal Pendidikan dan Keislaman.
- Widiyastuti, U & Purwana DES. (2015). Evaluasi Pelatihan (Training) Level II Berdasarkan Teori The Four Levels Kirkpatrick. Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

- Wijaya M. (2022). Konseptual Perancangan Arsitektur Enterprise dengan Kerangka Kerja The Open Group Architecture Framework (TOGAF). STMIK LIKMI.
- Yuanita, P & Keban, YT. (2020). Evaluasi Efektivitas Program Kang Pisman di Kelurahan Sukaluyu dan Faktor yang Mempengaruhinya. Yogyakarta : Jurnal Teknologi Ramah Lingkungan.
- Yuniarti, R. (2022). Kesalahan Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik dalam Menyelesaikan Soal Statistika Deskriptif dan Statistika Inferensial. Riau : Jurnal Sains Matematika dan Statistika.
- Yuniarti, R., Irwansyah, R., Hasyim, M.A.N., Riswandi, P., Septania, S., Rochmi, A., Febrianty., Wijaya, I.G.B., Handayani, F.S., Setiorini, B.A., Finthariasari, M., Bahrin, K., Kairupan, D., Ekowati, S., Nurhikmah., Suryani, N.K & Kusumanegara, I.S. (2021). Kinerja Karyawan. Bandung : Widina Bhakti Persada.