

Evaluasi efektivitas pelatihan pelayanan prima di RSIA Puspa Husada Bekasi tahun 2013 = Effectiveness evaluation of service excellence training in Puspa Husada Women's and Children's Hospital Bekasi 2013

Ury Puspa Praninditya Putri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20349709&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pelatihan pelayanan prima sebelum dan sesudah pelatihan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Puspa Husada Bekasi tahun 2013. Penelitian dilakukan terhadap pegawai yang telah mengikuti pelatihan pelayanan prima di tahun 2013 sebanyak 38 orang dan kepada 30 pasien untuk menilai tingkat perubahan perilaku sebulan setelah training dilakukan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner dan observasi langsung. Penelitian ini bersifat menggunakan rancangan quasi eksperimental dengan desain pre-dan post test. Kerangka konsep penelitian ini terdiri dari penilaian pre-pelatihan (tingkat pembelajaran, tingkat perilaku) dan penilaian post pelatihan (tingkat reaksi, tingkat pembelajaran, dan tingkat perilaku). Dari penelitian diperoleh gambaran tingkat reaksi, tingkat pembelajaran, dan tingkat perilaku yang berubah secara positif setelah pelatihan dibandingkan dengan sebelum pelatihan. Dengan hasil uji t menunjukkan hasil t statistik ($-4.17133 < t$ tabel. (1.48709). Peneliti menyarankan manajemen untuk menanamkan nilai kolektivitas dalam menciptakan sistem pelayanan prima. Membenahi Standard Prosedur Operasional dan Menyusun Indikator Penilaian Kinerja. Serta menegakkan sistem rewards and punishment.

ABSTRACT

This study aimed to evaluate the effectiveness of Service Excellent training in Maternal and Child Hospital Puspa Husada Bekasi in 2013. Research conducted on employees who have been trained in service excellent in the year 2013 as many as 38 people, and also conducted to 30 patients in order to evaluate the behavioral level a month after the training was done. The data was collected by means of questionnaires and direct observation. This is a quasi experimental design study. The conceptual framework of this study consists of pre-training assessment (level of learning, behavioral level) and post-training assessment (response rate, rate of learning, and behavioral level). The study conclude positive reaction level, learning level, and behavior level after training compared to before training. With t test results for behavior level : t statistic ($-4.17133 < t$ table. (1.48709). Researchers suggest the management to instill the value of collectivity in creating excellent service system. Rebuild and develop Standard Operating Procedures and Key Performance Indicator, and last but not least reinforcing rewards and punishment system.