

PENGARUH PELATIHAN *ROLE PLAYING* DAN *ON THE JOB TRAINING* TERHADAP KINERJA TENAGA KESEHATAN PADA RSUD SULTAN IMANUDDIN PANGKALAN BUN YANG DIMEDIASI OLEH KOMPETENSI PROFESIONAL

Mian Ida Irawati Situmeang¹, Juni Gultom²
rakmian53@gmail.com
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab kontroversi antara peran kompetensi dan kinerja tenaga kesehatan. Penelitian ini menggunakan tipe eksplanatory research dengan fokus pada pengujian pengaruh *role playing training*, *on the job training* (OJT), dan kompetensi profesional terhadap kinerja tenaga kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imanuddin Pangkalan Bun. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kesehatan yang berjumlah 560 orang, dengan sampel yang diambil sebanyak 156 responden. Pengukuran variabel dilakukan melalui kuesioner tertutup dengan skala Likert 1-5, dari Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju. Analisis data menggunakan metode Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Role Playing Training* dan *On The Training* (OJT) memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja dan kompetensi profesional tenaga kesehatan. Selain itu, kompetensi profesional juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan di rumah sakit tersebut. Temuan ini memperkuat peran penting pelatihan dan kompetensi dalam meningkatkan kinerja tenaga kesehatan di lingkungan rumah sakit.

Kata Kunci: *Role Playing Training*; *On The Job Training* (OJT); Kompetensi Profesional; Kinerja Tenaga Kesehatan.

Abstract

This study aims to address the controversy surrounding the role of competence and performance among healthcare professionals. The research employs an explanatory research approach, focusing on testing the effects of role-playing training, on-the-job training (OJT), and professional competence on the performance of healthcare workers at Sultan Imanuddin Regional General Hospital in Pangkalan Bun. The population of this study consists of 560 healthcare professionals, with a sample of 156 respondents selected. Variables were measured using closed-ended questionnaires with a Likert scale ranging from 1 to 5, where 1 represents "Strongly Disagree" and 5 represents "Strongly Agree." Data analysis was conducted using the Partial Least Square (PLS) method. The results show that role-playing training and OJT significantly impact the performance and professional competence of healthcare professionals. Additionally, professional competence has a significant influence on the performance of healthcare workers at the hospital. These findings highlight the crucial role of training and competence in enhancing healthcare performance within a hospital setting.

Keywords: *Role-Playing Training*; *On-The-Job Training* (OJT); *Professional Competence*; *Healthcare Worker Performance*.

PENDAHULUAN

Persaingan merupakan hal yang umum di semua sektor industri, termasuk manufaktur dan layanan. Untuk bertahan dan berkembang dalam lingkungan yang kompetitif, organisasi perlu merancang strategi yang tepat. Tantangan ini juga mempengaruhi dunia layanan kesehatan, di mana permintaan akan kualitas layanan yang lebih baik semakin meningkat seiring dengan perubahan gaya hidup.

Dalam tiga tahun terakhir, permintaan akan layanan kesehatan yang bermutu tinggi meningkat secara signifikan (Meisyaroh et al., 2023). Tujuan utama dari rumah

sakit adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik. Namun, peningkatan ini tidak selalu diiringi dengan ketersediaan layanan yang dapat diakses dari rumah sakit, baik yang disediakan oleh pemerintah maupun swasta.

Orang-orang yang lebih peduli dengan kesehatannya akan mencari akses yang lebih luas terhadap informasi kesehatan (Manengal et al., 2022). Fenomena tersebut mengindikasikan bahwa akan ada layanan kesehatan yang lebih baik, yang akan sangat penting bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan standar layanan mereka. Jika standar layanan yang diberikan oleh rumah sakit tidak memadai, masyarakat akan mencari layanan kesehatan alternatif.

Manajemen sakit harus memperhatikan kebiasaan kerja karyawannya karena mereka bertanggung jawab untuk menjaga organisasi dan mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan (Adhellia & Hikmatul Qowi, 2023). Oleh karena itu, manajemen harus memberikan perhatian khusus kepada karyawan dengan memberikan pelatihan, dukungan, dorongan, dan bimbingan (Diwanti et al., 2022). Ketika manajemen memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan, karyawan akan dilengkapi dengan sumber daya yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja mereka sendiri (Tamsah et al., 2020).

Pelatihan yang efektif akan meningkatkan kemampuan karyawan untuk menangani stres terkait pekerjaan dan meningkatkan kapasitas mereka untuk membuat keputusan yang tepat (Beqiri & Mazreku, 2020). Ketika semua anggota organisasi memahami standar layanan yang diharapkan dan bertindak sesuai dengan hal tersebut, karyawan akan dapat berkontribusi dengan memberikan panduan tentang cara meningkatkan layanan dan menjadi lebih efektif saat memberikan bantuan kepada pasien. Dengan demikian, investasi dalam pengembangan karyawan akan membantu rumah sakit untuk meningkatkan reputasi mereka dan mempertahankan kepercayaan masyarakat.

Manajemen perlu memahami cara kerja dan sumber daya manusia yang dimiliki. Pelatihan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mengembangkan keterampilan dan kemampuan mereka, sehingga mereka dapat memahami apa yang perlu dilakukan dan mengapa hal tersebut penting (Long et al., 2016). Training juga memberikan kesempatan bagi mereka untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka (Ahmad et al., 2018). Meskipun setiap individu memiliki kemampuan unik, tidak selalu sesuai dengan persyaratan yang dibutuhkan oleh perusahaan. Oleh karena itu, sangat penting untuk menilai kebutuhan belajar karyawan sehingga mereka dapat memahami apa yang diharapkan dari mereka dan bagaimana melaksanakannya (Tracey L. Cekada, 2010). Pelatihan adalah suatu prosedur yang membantu karyawan dalam meningkatkan kinerja spesifik mereka atau mengatasi hambatan dalam pekerjaan mereka. (Ngurah Astawan & Putra Suryanata, 2020). Pelatihan membantu mereka meningkatkan keterampilan mereka dan menjadi lebih efektif dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka (Napitupulu, 2020). Program pelatihan juga mendukung perusahaan dalam mencapai tujuan organisasi (Mukminin et al., 2020).

Penelitian terdahulu mengenai hubungan kompetensi dan kinerja masih banyak menimbulkan kontroversi. Perbedaan hasil antara kompetensi dan kinerja menyisakan kesempatan riset yang sangat luas. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kompetensi profesional tidak memiliki hubungan yang berarti dengan kinerja kerja (Prasetio et al., 2017). Temuan studi menunjukkan bahwa ada hubungan positif tetapi tidak signifikan secara statistik antara kinerja keuangan dan kompetensi perusahaan

Bahrain (Alhashimi, M., Reyad, S., Hamdan, A., Badawi, S., Al-Sartawi, A., & Razzaque, 2019). Berdasarkan hasil penelitian, pelatihan tidak mempunyai pengaruh negatif terhadap prestasi dan kinerja kerja (Putra & Wulandari, 2019). Namun, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian lain yang menunjukkan bahwa pelatihan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan produktivitas (Risdiantoro, 2021) Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja kerja. (Adeoti et al., 2018).

Sebagai tipikal rumah sakit, RSUD Sultan Imanuddin merupakan salah satu dari sedikit rumah rujukan sakit di kabupaten sekitarnya dan mempunyai peranan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada warga Kabupaten Kotawaringin Barat dan sekitarnya. Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD Sultan Imanuddin merupakan faktor penting dalam menilai kinerjanya. Hal ini mencakup aspek-aspek seperti ketersediaan fasilitas dan peralatan medis, kecukupan tenaga medis dan paramedis yang berkualifikasi, serta kepatuhan terhadap standar pelayanan medis. Untuk mengevaluasi kualitas layanan RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Kotawaringin Barat, disarankan untuk mengadakan survei atau jajak pendapat untuk mengukur persepsi pengguna layanan publik terhadap layanan yang ditawarkan.

Prosedur ini mengacu pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 yang menetapkan standar evaluasi kepuasan masyarakat. Data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat dapat dibahas dan dianalisis melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) guna memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan yang diberikan RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.

Tabel 1

Indeks Kepuasan masyarakat RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun

Unsur Pelayanan		Indeks Kepuasan Masyarakat							
		2022 (Semester II)		2023 (Semester I)		2023 (Triwulan II)		2023 (Triwulan II)	
		Nilai	Kategori	Nilai	Kategori	Nilai	Kategori	Nilai	Kategori
U1	Persyaratan Pelayanan	79,64	B	80,70	B	78,74	B	78.09	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	78,48	B	79,56	B	78,55	B	77.73	B
U3	Waktu Pelayanan	74,48	C	74,18	C	75,25	C	75.30	C
U4	Biaya/tarif	89,30	B	85,82	B	91,30	A	92.05	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	78,80	B	80,13	B	80,09	B	81.92	B
U6	Kompetensi Pelaksana	80,28	B	81,20	B	82,11	B	83.31	B
U7	Perilaku Pelaksana	79,70	B	81,96	B	79,35	B	83.19	B
U8	Sarana dan Prasarana	76,16	C	77,53	B	77,45	B	78.52	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	89,43	A	92,15	A	90,93	A	90.96	A
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat		80,70	B	81,47	B	81,53	B	82,34	B

Indikator waktu pelayanan secara berurutan mendapatkan nilai "Cukup" di RSUD Sultan Imanuddin menyoroiti adanya potensi peningkatan dalam efisiensi dan kecepatan pelayanan kepada pasien. Masalah terkait kecepatan atau ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan menandakan bahwa ada beberapa hambatan yang dapat diatasi dengan meningkatkan kompetensi SDM pelayanan. SDM pelayanan yang kompeten harus mampu mengelola waktu dengan efektif dan efisien, termasuk dalam proses pendaftaran, penjadwalan, dan pelayanan langsung kepada pasien. Mereka perlu memiliki keterampilan organisasi yang baik untuk mengoptimalkan aliran kerja dan memastikan bahwa setiap langkah dalam proses pelayanan berjalan lancar dan tepat waktu.

Selain itu, keterampilan komunikasi yang baik juga penting agar SDM pelayanan dapat berinteraksi dengan pasien secara efisien dan memberikan informasi yang jelas tentang proses pelayanan dan waktu yang diharapkan. Dengan meningkatkan kompetensi SDM pelayanan dalam manajemen waktu dan komunikasi, diharapkan RSUD Sultan Imanuddin dapat mengatasi masalah terkait waktu pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Menurut David McClelland yang dikutip Sedarmayanti (2011), kompetensi diartikan sebagai sifat pribadi fundamental yang secara halus mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berkinerja, dan mungkin berfungsi sebagai prediktor kinerja yang sangat akurat. Oleh karena itu, penting bagi RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun untuk meningkatkan kompetensi pegawainya agar dapat meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Ini dapat dilakukan melalui program pelatihan dan pengembangan yang menyorot pemecahan masalah, motivasi, dan semangat kerja. Dengan demikian, diharapkan kinerja RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun dapat meningkat sesuai dengan harapan.

Kaitan antara kompetensi SDM pelayanan dengan peningkatan trust (kepercayaan) institusi sangatlah erat (Citra et al., 2021). Kompetensi SDM pelayanan, seperti keterampilan komunikasi yang baik, keahlian klinis yang solid, empati, integritas, dan kemampuan kolaborasi, merupakan faktor kunci dalam membangun dan memperkuat trust antara pasien dan rumah sakit (Blendon & Benson, 2022). Kompetensi SDM pelayanan yang tinggi merupakan fondasi yang kuat dalam membangun trust yang berkelanjutan antara rumah sakit dan pasien (DahyarDaraba, 2021). Ketika pasien merasa dipercayai, didengar, dan dirawat dengan baik oleh SDM pelayanan yang kompeten, mereka cenderung memiliki trust yang lebih tinggi terhadap rumah sakit, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan penelitian ini adalah adalah contoh tipe penelitian eksplanatori riset yang bersifat asosiatif, yaitu bertujuan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2012). Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengujian hipotesis dengan maksud membenarkan atau memperkuat hipotesis dengan harapan, yang pada akhirnya dapat memperkuat teori yang dijadikan sebagai pijakan. Dalam hal ini adalah menguji *role playing training*, *on the job training* dan kompetensi profesional terhadap kinerja tenaga Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Reliabilitas

Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan 3 (tiga) cara yaitu :

a. Composite Reliability.

Composite reliability memberikan informasi yang menunjukkan *common latent (unobserved)*, akibatnya dapat digunakan untuk menentukan indikator blok yang mengurangi konsistensi internal dari indikator konstruktif; nilai batas yang diturunkan untuk ambang batas *Composite reliability* adalah 0,7 (Ghozali & Latan, 2015)

b. Average Variance Extracted (AVE)

Jika nilai $AVE > 0,5$ maka indikator yang digunakan dalam penelitian reliabel, dan dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut. Nilai pengukuran AVE yang lebih baik seharusnya minimal 0,50 (Ghozali & Latan, 2015).

c. Cronbach alpha

Jika nilai *cronbach alpha* > 0,70 maka konstruk dapat dikatakan memiliki reliabilitas yang baik.

Hasil *composite reliability*, *Cronbach's Alpha*, dan *AVE* antar konstruk dengan indikator-indikatornya ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 1
Hasil Uji Reliabilitas

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability (rho_c)</i>	<i>Average variance extracted (AVE)</i>
Kinerja tenaga kesehatan	0.852	0.895	0.631
Kompetensi_professional	0.841	0.883	0.558
On the Job Training	0.867	0.919	0.790
Role playing training approach	0.805	0.865	0.561

Sumber: Data primer yang diolah (2024)

Tabel 1 menunjukkan dari hasil uji reliabilitas masing-masing konstruk dapat dikatakan baik. Hal ini dibuktikan dari nilai AVE masing-masing konstruk > 0,5, nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* masing-masing konstruk > 0,7. Mengacu pada pendapat Chin dalam Ghazali (2011) maka hasil dari *composite reliability* masing-masing konstruk baik dapat digunakan dalam proses analisis untuk menunjukkan ada tidaknya hubungan pada masing-masing konstruk, karena hasil yang diperoleh memiliki nilai > 0,70, dari hasil diatas keseluruhan variabel memiliki nilai *composite reliability* > 0,7 artinya memiliki nilai reliabilitas yang baik dan dapat digunakan untuk proses penelitian selanjutnya. Reliabel menunjukkan bahwa indikator yang digunakan dalam penelitian nyata sesuai dengan kondisi riil obyek penelitian.

Menurut hasil pengujian *convergent validity* dan *discriminant validity* serta reliabilitas variabel, maka dapat diartikan bahwa indikator-indikator sebagai pengukur masing-masing variabel merupakan pengukur yang valid dan reliabel.

Evaluasi Kesesuaian Model (*Goodness of fit*)

Analisis PLS merupakan salah satu jenis analisis SEM yang berbasis varians dengan tujuan menguji teori model yang mengindikasikan tren dalam studi prediktif. R square dan Q square merupakan dua dimensi yang mengindikasikan bahwa model yang sedang dipertimbangkan dapat ditentukan. (Hair et al., 2019).

a. R square

R square menunjukkan besarnya variasi variabel endogen yang mampu dijelaskan oleh variabel eksogen atau endogen lainnya dalam model. Intepretasi R square menurut Chin (1998) yang dikutip (Abdillah, W., & Hartono, 2015) adalah 0,19 (pengaruh rendah), 0,33 (pengaruh sedang), dan 0,67 (pengaruh tinggi). Berikut hasil koefisien determinasi (R^2) dari variabel endogen disajikan pada tabel berikut

Tabel 2 Nilai R-Square

	R-square
Kinerja tenaga kesehatan	0.508
Kompetensi profesional	0.415

Berdasarkan nilai Koefisien determinasi (R-square) sebesar 0,508 maka variabel Kinerja tenaga kesehatan mampu dijelaskan 50,8% oleh variabel *on the job training*, *Role playing training approach*, dan kompetensi profesional. Disisi lain sisanya 49,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Nilai R square tersebut (0,508) didasarkan pada rentang nilai 0,33 - 0,67, sehingga variabel *Role playing training*

approach, on the job training dan kompetensi professional menyajikan dampak terhadap variabel kinerja tenaga kesehatan pada kategori sedang.

Nilai R square Kompetensi professional sebesar 0,415 maknanya Kompetensi professional dapat diuraikan 41,5% oleh variabel *Role playing training approach* dan *on the job training*, sedangkan sisanya 58,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Secara spesifik Nilai R square (0,415) berada pada rentang nilai 0,33 - 0,67, maka variabel *Role playing training approach* dan *on the job training* memiliki pengaruh terhadap variabel kompetensi professional pada kategori sedang.

b. Q square

Q-Square (Q²) menunjukkan akurasi prediktif, yang berarti bahwa setiap perubahan pada variabel endogen atau eksogen dapat memprediksi variabel endogen. Untuk model struktural, *predictive relevance Q-Square* adalah ukuran seberapa baik pengamatan diproduksi oleh model dan parameter estimasinya. Q square di atas 0 menunjukkan model memiliki *predictive relevance* atau kesesuaian prediksi model yang baik. Nilai Q square dikategorikan menjadi 3 kategori yaitu kecil, sedang dan besar, nilai Q square 0,02 – 0,15 dinyatakan kecil, nilai Q square 0,15 – 0,35 dinyatakan sedang dan nilai Q square >0,35 dinyatakan besar (Mirza Soetirto et al., 2023).

Hasil analisis nilai Q-Square pada model struktural penelitian ini adalah seperti berikut:

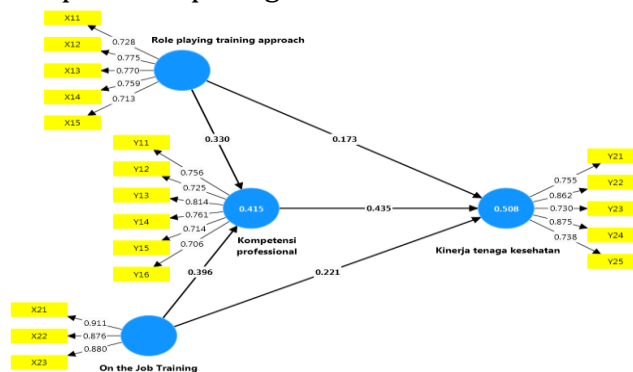
Tabel 3 Nilai Q-square

	Q ² predict
Kinerja tenaga kesehatan	0.374
Kompetensi professional	0.389

Apabila Nilai Q-square (Q²) untuk variabel Kompetensi professional sebesar 0,389 dan Kinerja tenaga kesehatan sebesar 0,378 serta nilai Q square > 0,35, maka dapat dikatakan bahwa model memiliki *predictive relevance* yang tinggi. Artinya, nilai estimasi parameter yang diperoleh dari model sesuai dengan nilai observasi atau yang menunjukkan model struktural *fit* dengan data atau memiliki kesesuaian yang baik.

Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Model struktural (model dalam) dievaluasi dengan memeriksa hubungan antara konstruktor dan hasil estimasi koefisien jalur parameter dan tingkat signifikansi (Ghozali, 2011). Prosedur tersebut dilakukan sebagai langkah dalam pengujian hipotesis penelitian yang telah diajukan. Pengujian diperoleh hasil output dari model struktur konstruk *loading factor* yang akan menjelaskan pengaruh konstruk Kinerja tenaga kesehatan, *Role playing training approach* terhadap *On the job training*. Hasil analisis data ini dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 1
Full Model SEM-PLS

Sumber: Pengolahan data primer dengan Smart PLS 3.1.0 (2024)

Uji Multikolinieritas

Sebelum dilakukan uji hipotesis, perlu dilakukan pengujian multikolinieritas. Multikolinieritas adalah suatu kondisi dimana terjadi korelasi antara variabel bebas atau antar variabel bebas tidak bersifat saling bebas. Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Collinierity. Statistics* (VIF) pada inner VIF Values. Apabila inner VIF < 5 menunjukkan tidak ada multikolinieritas (Hair et al., 2019).

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinieritas

	VIF
Kompetensi_professional -> Kinerja tenaga kesehatan	1.709
<i>On the Job Training</i> -> Kinerja tenaga kesehatan	1.752
<i>On the Job Training</i> -> Kompetensi_professional	1.484
<i>Role playing training approach</i> -> Kinerja tenaga kesehatan	1.671
<i>Role playing training approach</i> -> Kompetensi_professional	1.484

Dari hasil di atas, dapat dilihat bahwa semua variabel berada dibawah nilai VIF 5. Dengan kata lain, dalam model yang dibentuk tidak dapat adanya masalah multikolinieritas.

Analisis Pengaruh antar Variabel

Pada bagian ini disajikan hasil pengujian hipotesis penelitian yang telah diajukan pada bab sebelumnya. Berikut ini hasil pengujian pengaruh masing-masing variabel dalam penelitian ini :

Tabel 5 Path Coefficients

	<i>Original sample (O)</i>	<i>Sample mean (M)</i>	<i>Standard deviation (STDEV)</i>	<i>T statistics (O/STDEV)</i>	<i>P values</i>
Kompetensi_professional -> Kinerja tenaga kesehatan	0.435	0.440	0.088	4.963	0.000
<i>On the Job Training</i> -> Kinerja tenaga kesehatan	0.221	0.219	0.088	2.505	0.013
<i>On the Job Training</i> -> Kompetensi_professional	0.396	0.394	0.077	5.147	0.000
<i>Role playing training approach</i> -> Kinerja tenaga kesehatan	0.173	0.176	0.088	1.975	0.049
<i>Role playing training approach</i> -> Kompetensi_professional	0.330	0.339	0.064	5.146	0.000

Sumber: Pengolahan data primer dengan Smart PLS 3.1.0 (2024)

Untuk menentukan suatu hipotesis diterima atau tidak dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan syarat jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis diterima. Nilai t tabel untuk taraf signifikansi 5% = 1,96 (Ghozali & Latan, 2015). Hasil olah data di atas dapat diketahui dalam pengujian masing-masing hipotesis yang telah diajukan, yaitu:

1. Pengujian Hipotesis 1:

H1: Terdapat pengaruh signifikan antara Role Playing Training terhadap Kinerja tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imanuddin Pangkalan Bun

Pada pengujian hipotesis 1 nilai *original sample* perkiraan sebesar 0,173. Penelitian ini menunjukkan bahwa strategi *Role playing training approach* memiliki pengaruh positif terhadap kinerja tenaga kesehatan. Hal tersebut juga didukung dari

hasil uji t yang diperoleh nilai t_{hitung} (1,975) > t_{tabel} (1,96) dan p (0,049) < 0,05, yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan Role playing training approach terhadap kinerja tenaga kesehatan. Oleh karena itu hipotesis pertama yang menyatakan bahwa "Terdapat pengaruh signifikan antara Role Playing Training terhadap Kinerja tenaga Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imanuddin Pangkalan Bun" layak **diterima**.

2. Pengujian Hipotesis 2:

H2: Terdapat pengaruh signifikan antara OJT (On the Job Training) terhadap Kinerja tenaga Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imanuddin Pangkalan Bun

Pada pengujian hipotesis 2 nilai *original sample* berada pada kisaran sebesar 0,221. Hasil penelitian ini menunjukkan On the Job Training memiliki dampak positif terhadap Kinerja tenaga kesehatan dan ini didukung oleh hasil uji t yang diperoleh nilai t_{hitung} (2,505) > t_{tabel} (1,96) dan p (0,013) < 0,05, sehingga dapat dikatakan ada pengaruh positif dan signifikan On the Job Training terhadap Kinerja tenaga kesehatan. Oleh karena itu, hipotesis ke 2 yang menyatakan bahwa "Terdapat pengaruh signifikan antara OJT (On the Job Training) terhadap Kinerja tenaga Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imanuddin Pangkalan Bun" layak **diterima**.

3. Pengujian Hipotesis 3:

H3: Terdapat pengaruh signifikan antara Role Playing Training terhadap kompetensi professional tenaga Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imanuddin Pangkalan Bun

Pada pengujian hipotesis 3 nilai *original sample* berada pada kisaran 0,173. Penelitian ini membuktikan role playing training memiliki pengaruh positif terhadap kompetensi professional hasil tersebut juga didukung oleh hasil uji t yang diperoleh nilai t_{hitung} (5,146) > t_{tabel} (1,96) dan p (0,000) < 0,05, yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh atau dampak positif dan signifikan role playing training terhadap kompetensi professional. Menggunakan hipotesis ketiga ini yang menyatakan bahwa "Terdapat pengaruh signifikan antara Role Playing Training terhadap kompetensi professional tenaga Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imanuddin Pangkalan Bun" dapat **diterima**.

4. Pengujian Hipotesis 4:

H4: Terdapat pengaruh signifikan antara OJT (On the Job Training) terhadap kompetensi professional tenaga Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imanuddin Pangkalan Bun

Pada pengujian hipotesis 4 diperoleh nilai *original sample estimate* sebesar 0,396. Nilai tersebut membuktikan on the job training berpengaruh positif terhadap kompetensi professional tenaga kesehatan, hal ini juga didukung dengan hasil uji t yang diperoleh nilai t_{hitung} (5,147) > t_{tabel} (1,96) dan p (0,000) < 0,05, maka menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan on the job training terhadap kompetensi professional tenaga kesehatan. Dengan demikian hipotesis keempat yang menyatakan bahwa "Terdapat pengaruh signifikan antara OJT (On the Job Training) terhadap kompetensi professional tenaga Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imanuddin Pangkalan Bun" dapat **diterima**.

5. Pengujian Hipotesis 5:

H5: Terdapat pengaruh signifikan antara kompetensi professional terhadap kinerja tenaga Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imanuddin Pangkalan Bun

Menurut *original sample estimate* sebesar 0,435 terjadi pada uji hipotesis ke 5.

Nilai tersebut diatas menunjukkan bahwa kompetensi professional berpengaruh positif terhadap kinerja tenaga kesehatan yang hal ini didukung dengan hasil uji t yang diperoleh nilai $t_{hitung} (4,963) > t_{tabel} (1,96)$ dan $p (0,000) < 0,05$, sehingga dikatakan memiliki dampak positif dan signifikan kompetensi professional terhadap kinerja tenaga kesehatan. Mengingat hal tersebut, hipotesis kelima yang menyatakan bahwa ‘Terdapat pengaruh signifikan antara kompetensi professional terhadap kinerja tenaga Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imanuddin Pangkalan Bun’ dapat **diterima**.

Secara keseluruhan bahwa hasil uji hipotesis penelitian dapat diartikan sebagai berikut:

Tabel 6 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis

No	Hipotesis	T statistics / p value	Keterangan
1	Terdapat pengaruh signifikan antara <i>Role Playing Training approach</i> terhadap Kinerja tenaga Kesehatan	t hitung (1,975) > t tabel (1,96) p (0,04 < 0,05)	Diterima
2	Terdapat pengaruh signifikan antara OJT (<i>On the Job Training</i>) terhadap Kinerja tenaga Kesehatan	t hitung (2,505) > t tabel (1,96) p (0,013 < 0,05)	Diterima
3	Terdapat pengaruh signifikan antara <i>Role Playing Training approach</i> terhadap kompetensi professional tenaga Kesehatan	t hitung (5,146) > t tabel (1,96) p (0,000 < 0,05)	Diterima
4	Terdapat pengaruh signifikan antara OJT (<i>On the Job Training</i>) terhadap kompetensi professional tenaga Kesehatan	t hitung (5,147) > t tabel (1,96) p (0,000 < 0,05)	Diterima
5	Terdapat pengaruh signifikan antara kompetensi professional terhadap kinerja tenaga Kesehatan	t hitung (4,963) > t tabel (1,96) p (0,000 < 0,05)	Diterima

Analisis Pengaruh Tidak Langsung *Role playing training approach* terhadap Kinerja tenaga kesehatan melalui mediasi Kompetensi professional

Pengujian pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) dilakukan untuk mengukur pengaruh variabel *Role playing training approach* terhadap variabel Kinerja tenaga kesehatan melalui *variabel intervening*, yaitu variabel Kompetensi professional sesuai dengan apa yang terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 7

Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung *Role playing training approach* terhadap Kinerja tenaga kesehatan melalui Kompetensi professional

	Original sample (O)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values	
<i>Role playing training approach</i> -> Kompetensi professional -> Kinerja tenaga kesehatan	0.144	0.149	0.043	3.368	0.001

Berdasarkan hasil uji pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa besarnya pengaruh tidak langsung *Role playing training approach* terhadap kinerja tenaga kesehatan melalui kompetensi professional sebesar 0,144. Pada uji sobel didapatkan besaran t-hitung 3,368 ($t > 1,96$) dengan $p = 0,001 < 0,05$. Simpulan dari pengujian tersebut yaitu bahwa kompetensi professional secara signifikan memediasi pengaruh *Role playing training approach* terhadap kinerja tenaga kesehatan. Jika dilihat dari besar dampak yang ditimbulkan, pengaruh *direct* 0,173 lebih besar nilainya dibanding pengaruh secara *indirect* 0,144. Artinya, kompetensi professional memediasi sebagian pengaruh

Role playing training approach terhadap kinerja tenaga kesehatan.

Analisis Pengaruh Tidak Langsung *On the job training* terhadap Kinerja tenaga kesehatan melalui mediasi Kompetensi professional

Pengujian pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) dilakukan untuk mengamati pengaruh yang diberikan oleh variabel *On the job training* terhadap variabel Kinerja tenaga kesehatan melalui variabel intervening, yaitu variabel kompetensi professional sesuai dengan yang ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 8

Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung *On the job training* terhadap Kinerja tenaga kesehatan melalui Kompetensi professional

	Original sample (O)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values	
<i>On the Job Training</i> ->					
Kompetensi_professional ->					
Kinerja tenaga kesehatan	0.172	0.174	0.048	3.611	0.000

Berdasarkan hasil uji pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa besarnya dampak tidak langsung *on the job training* terhadap kinerja tenaga kesehatan melalui kompetensi professional sebesar 0,172. Pada uji sobel didapatkan besaran t-hitung 3,611 ($t > 1.96$) dengan $p = 0,000 < 0,05$. Salah satu kesimpulan utama dari penelitian ini adalah bahwa kompetensi professional secara signifikan memediasi pengaruh *on the job training* terhadap kinerja tenaga kesehatan. Jika dibandingkan dari besar pengaruhnya, pengaruh *direct* 0,221 lebih signifikan nilainya dibanding pengaruh secara *indirect* 0,172. Contohnya, dampak *on the job training* terhadap kinerja tenaga kesehatan dimediasi sebagian kompetensi professional.

Pembahasan

Pengaruh *Role Playing Training Approach* terhadap Kinerja tenaga Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imanuddin Pangkalan Bun

Pada pengujian hipotesis 1 membuktikan *Role playing training approach* memberi dampak positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan. Variabel pendekatan pelatihan *role playing* terdiri dari beberapa indikator, yaitu altruisme, empati, simpati, toleransi, dan kemampuan interpersonal. Sementara itu, pengukuran variabel kinerja tenaga kesehatan dihitung dengan menggunakan sejumlah indikator, yaitu standar kualitas, kuantitas, waktu, efektivitas, dan kemandirian yang diharapkan. Berdasarkan analisis, dapat disimpulkan bahwa pelatihan dengan *Role playing training approach* memberi dampak positif terhadap kinerja tenaga kesehatan. Ini menunjukkan bahwa semakin baik pendekatan *Role playing training approach* diterapkan, semakin meningkat pula kinerja tenaga kesehatan secara keseluruhan.

Pada variabel *Role playing training approach*, indikator "empati" menunjukkan nilai loading tertinggi. Di sisi lain, pada variabel kinerja tenaga kesehatan, indikator "efektivitas" memiliki nilai loading tertinggi. Ini mengindikasikan bahwa semakin meningkat empati yang dikembangkan melalui pelatihan, maka akan semakin baik efektivitas kerja tenaga kesehatan. Artinya, pelatihan yang mampu meningkatkan empati tenaga kesehatan akan berdampak langsung pada kemampuan mereka untuk bekerja secara efektif, meningkatkan hasil yang diharapkan dalam pekerjaan sehari-hari.

Namun, indikator dengan loading terendah pada variabel *Role playing training approach* adalah "kemampuan interpersonal." Sementara itu, pada variabel kinerja tenaga kesehatan, indikator "waktu" memiliki nilai loading terendah. Hal ini dapat

diindikasikan bahwa jika kemampuan interpersonal tenaga kesehatan ditingkatkan, maka mereka juga akan lebih efektif dalam memanfaatkan waktu untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka. Artinya, pengembangan kemampuan interpersonal melalui pelatihan akan membantu tenaga kesehatan bekerja lebih efisien dalam mengelola waktu mereka, sehingga kinerja keseluruhan juga akan meningkat.

Hasilnya, dapat dikatakan bahwa semakin baik *Role playing training approach* maka akan semakin baik kinerja tenaga Kesehatan. Penelitian terdahulu menyatakan bahwa semakin meningkat pelatihan maka akan semakin meningkatkan kinerja SDM (Elia, 2019; Kumar et al., 2019; Scarf et al., 2019).

Pengaruh OJT (*On the Job Training*) terhadap Kinerja tenaga Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imanuddin Pangkalan Bun

Pengujian hipotesis 2 membuktikan *On the Job Training* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja tenaga kesehatan. *On the Job Training* direfleksikan melalui tiga indikator utama, yaitu: bimbingan yang diberikan oleh mentor atau pembimbing, penerapan teori ke dalam praktik langsung di lapangan, dan peningkatan kemampuan adaptasi tenaga kesehatan. Sementara itu, pengukuran variabel kinerja tenaga kesehatan mencakup lima indikator: standar kualitas, kuantitas, waktu, efektivitas, dan kemandirian yang diharapkan. Dari hasil analisis, disimpulkan bahwa *on the job training* memiliki pengaruh positif terhadap kinerja tenaga kesehatan, yang berarti bahwa semakin baik pelatihan di tempat kerja, semakin meningkat pula kinerja tenaga kesehatan.

Pada variabel *On the Job Training*, indikator bimbingan oleh mentor atau pembimbing menunjukkan nilai loading tertinggi, sedangkan pada variabel kinerja tenaga kesehatan, indikator "efektivitas" memiliki nilai loading tertinggi. Artinya, bahwa semakin baik bimbingan yang diberikan oleh mentor atau pembimbing, semakin tinggi efektivitas kerja tenaga kesehatan. Artinya, bimbingan yang efektif berperan penting dalam meningkatkan kemampuan tenaga kesehatan untuk bekerja secara lebih efisien dan menghasilkan hasil yang lebih baik.

Kemudian, pada variabel *On the Job Training*, indikator penerapan teori ke dalam praktik langsung di lapangan memiliki nilai loading terendah. Di sisi lain, pada variabel kinerja tenaga kesehatan, indikator waktu mencatat nilai loading terendah. Ini mengindikasikan bahwa jika penerapan teori ke dalam praktik dan keterlibatan langsung di lapangan dilakukan dengan baik, maka pemanfaatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan tenaga kesehatan juga akan semakin optimal. Artinya, pelatihan yang baik dalam hal penerapan teori dan pengalaman langsung akan membantu tenaga kesehatan dalam mengelola waktu dengan lebih efektif, hal ini pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kinerja secara komprehensif.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik *On the Job Training* maka akan semakin baik kinerja tenaga Kesehatan. Penelitian terdahulu menyatakan bahwa semakin baik pelatihan maka akan semakin meningkatkan kinerja SDM (Elia, 2019; Kumar et al., 2019; Scarf et al., 2019).

Pengaruh *Role Playing Training Approach* terhadap kompetensi profesional tenaga Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imanuddin Pangkalan Bun

Pengujian hipotesis 3 membuktikan *role playing training approach* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kompetensi profesional. Variabel *role playing training approach* dibentuk oleh beberapa indikator, yaitu altruism, empati, simpati, toleransi, dan kemampuan interpersonal. Sementara itu, variabel kompetensi profesional dibentuk oleh indikator seperti pengetahuan, keterampilan, konsep diri, nilai-nilai, sifat

pribadi, dan motif. Berdasarkan hasil analisis, disimpulkan bahwa *role playing training approach* memiliki dampak positif terhadap peningkatan kompetensi profesional. Hal ini menunjukkan bahwa semakin efektif pelatihan dengan metode *role playing*, semakin tinggi pula tingkat kompetensi profesional seseorang.

Pada variabel *role playing training approach* indikator *Empathy* menunjukkan nilai loading tertinggi, sedangkan pada variabel kompetensi profesional, nilai loading tertinggi ada pada indikator konsep diri dan nilai-nilai. Ini menandakan bahwa semakin tinggi tingkat empati seseorang, semakin baik pula konsep diri yang dimilikinya. Artinya, pelatihan yang meningkatkan empati akan mendorong individu untuk lebih memahami dan mengembangkan diri, baik dari segi keyakinan pribadi maupun nilai-nilai profesional.

Sebaliknya, pada variabel *role playing training approach*, indikator *Interpersonal ability* memiliki nilai loading terendah, sementara pada variabel kompetensi profesional, indikator dengan loading terendah adalah motif. Ini mengindikasikan bahwa jika kemampuan interpersonal seseorang ditingkatkan, maka motif yang dimiliki individu juga akan meningkat. Artinya, semakin baik kemampuan seseorang dalam berinteraksi dengan orang lain, semakin kuat dorongan internalnya untuk berprestasi dan mencapai tujuan profesionalnya. Pelatihan yang efektif dalam meningkatkan kemampuan interpersonal dapat membantu memperkuat motivasi profesional individu, terutama dalam mencapai standar yang lebih tinggi dalam pekerjaan.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelaksanaan *role playing training approach* berperan signifikan dalam meningkatkan kompetensi profesional tenaga Kesehatan. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yaitu Kompetensi profesionalitas ditingkatkan melalui pelatihan (Ariboyo et al., 2020; Prawira & Rachmawati, 2022; Setiawan & Syaifuddin, 2020; Tarmini et al., 2020).

Pengaruh OJT (*On the Job Training*) terhadap kompetensi profesional tenaga kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imanuddin Pangkalan Bun

Pengujian hipotesis 4 membuktikan *On the Job Training* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kompetensi profesional tenaga kesehatan. *On the job training* tercermin melalui tiga indikator utama: bimbingan dari mentor atau pembimbing, penerapan teori dalam praktik dan keterlibatan langsung di lapangan, serta peningkatan kemampuan adaptasi. Sementara itu, variabel kompetensi profesional terdiri dari indikator pengetahuan, keterampilan, konsep diri, nilai-nilai, sifat-sifat pribadi, dan motivasi. Dari analisis tersebut, dapat dikatakan bahwa *on the job training* memiliki dampak positif terhadap kompetensi profesional, yang menunjukkan bahwa pelatihan di tempat kerja dapat meningkatkan kemampuan tenaga kesehatan secara keseluruhan.

Pada variabel *on the job training*, indikator bimbingan oleh mentor atau pembimbing menunjukkan nilai loading tertinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik bimbingan yang diberikan, semakin positif dampaknya terhadap pengembangan konsep diri individu. Ini mengindikasikan bahwa bimbingan yang efektif berkontribusi besar terhadap penguatan *self-concept*.

Di sisi lain, indikator penerapan teori ke dalam praktik dan keterlibatan langsung di lapangan memiliki loading terendah pada nilai *on the job training*. Sedangkan pada nilai kompetensi profesional, indikator dengan nilai loading terendah adalah motif. Ini menunjukkan bahwa meskipun penerapan teori dan keterlibatan praktis sangat penting, dampaknya terhadap motivasi individu mungkin tidak sekuat pengaruh bimbingan mentor.

Secara keseluruhan, menunjukkan bahwa efektivitas pelaksanaan *on the job training* memberi dampak dalam meningkatkan kompetensi profesional tenaga kesehatan. Dengan demikian, peningkatan kualitas bimbingan dan pengalaman praktis di lapangan akan mendukung perkembangan profesional yang lebih baik di kalangan tenaga kesehatan. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yaitu Kompetensi profesionalitas ditingkatkan melalui pelatihan (Aribowo et al., 2020; Prawira & Rachmawati, 2022; Setiawan & Syaifuddin, 2020; Tarmini et al., 2020).

Pengaruh kompetensi professional terhadap kinerja tenaga Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imanuddin Pangkalan Bun

Pengujian hipotesis 5 membuktikan kompetensi professional berdampak baik dan signifikan kompetensi professional terhadap kinerja tenaga kesehatan. Variabel kompetensi profesional ditentukan oleh beberapa indikator, yaitu pengetahuan, keterampilan, konsep diri/kesadaran diri, nilai-nilai, sifat-sifat pribadi, dan motif. Hal lainnya, kinerja tenaga kesehatan diukur menggunakan beberapa indikator, yaitu standar kualitas, kuantitas, waktu, efektivitas, dan kemandirian yang diharapkan. Berdasarkan analisis tersebut, bahwa kompetensi profesional memiliki dampak positif terhadap kinerja tenaga kesehatan. Hal ini menandakan semakin baik kompetensi profesional seseorang, semakin tinggi pula kinerja yang dapat dihasilkan.

Indikator konsep diri dan nilai-nilai dalam variabel kompetensi profesional menunjukkan loading tertinggi. Sementara itu, pada variabel kinerja tenaga kesehatan, indikator "efektivitas" juga memiliki nilai loading tertinggi. Ini menunjukkan bahwa peningkatan pada konsep diri dan nilai-nilai tenaga kesehatan dapat berkontribusi pada peningkatan efektivitas kerja mereka. Dengan kata lain, pengembangan aspek-aspek ini penting untuk mencapai hasil kerja yang optimal.

Sebaliknya, pada variabel kompetensi profesional, indikator motif menunjukkan loading terendah. Di dalam variabel kinerja tenaga kesehatan, indikator waktu juga memiliki nilai loading terendah. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun motif berperan penting, pengelolaan waktu yang baik tetap menjadi faktor kunci dalam penyelesaian pekerjaan. Dengan demikian, semakin baik motif yang dimiliki tenaga kesehatan, semakin efektif pula pemanfaatan waktu mereka dalam menyelesaikan tugas.

Secara umum, dapat dikatakan mengalami peningkatan kompetensi profesional akan berdampak positif pada kinerja tenaga kesehatan, yang menunjukkan pentingnya pengembangan keterampilan dan atribut profesional dalam konteks pelayanan kesehatan. Temuan penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa hasil kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Al-Sartawi, A., Badawi, S., Hamdan, A., Alhashimi, M., Reyad, S., & Razzaque, A. (2019).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian dalam penelitian ini maka dapat disimpulkan sebagaimana berikut :

1. *Role Playing Training Approach* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja tenaga Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imanuddin Pangkalan Bun
2. *OJT (On the Job Training)* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja tenaga Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.
3. *Role Playing Training* berpengaruh signifikan terhadap kompetensi professional tenaga Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imanuddin Pangkalan Bun

4. OJT (*On the Job Training*) berpengaruh signifikan terhadap kompetensi profesional tenaga Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.
5. Kompetensi profesional berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.

Rekomendasi/Saran

Untuk penelitian di masa depan, beberapa saran dapat dipertimbangkan.

- 1) Melakukan studi longitudinal yang memungkinkan analisis perubahan kinerja tenaga kesehatan seiring waktu, guna memahami dampak jangka panjang dari pelatihan dan pengembangan kompetensi.
- 2) Melibatkan sampel yang lebih luas dan beragam, termasuk tenaga kesehatan dari berbagai fasilitas kesehatan dan wilayah geografis, untuk meningkatkan generalisasi temuan.
- 3) Mengeksplorasi faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi kinerja tenaga kesehatan, seperti budaya organisasi, dukungan manajerial, dan kondisi lingkungan kerja. Penelitian yang mengintegrasikan variabel-variabel ini dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang dinamika kinerja.
- 4) Penelitian yang mengkaji pengaruh pelatihan berbasis teknologi, seperti e-learning atau simulasi virtual, terhadap kinerja tenaga kesehatan juga sangat relevan, mengingat perkembangan teknologi yang pesat.
- 5) Meningkatkan perspektif kuantitatif, seperti wawancara atau fokus kelompok, untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang masalah serta persepsi tenaga kesehatan terhadap pelatihan yang mereka terima. Dengan pendekatan ini, penelitian mendatang dapat memberikan kontribusi yang lebih signifikan dalam pengembangan tenaga kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adeoti, J. O., Lawal, A. I., Adebisi, A. O., Olawale, Y. A., & Soturi, F. A. (2018). Impact of personal competence on service quality delivery in hospitals in Ilorin metropolis. *Baba Farid University Nursing Journal*, 15(2), 13-.
- Adhellia, Z. N., & Hikmatul Qowi, N. (2023). HUBUNGAN ETOS KERJA DENGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PERAWAT DI RUMAH SAKIT X LAMONGAN Relationship Between Work Ethos With Organizational Citizenship Behavior Of Nurses At X Lamongan Hospital. In *CARING* (Vol. 7, Issue 2).
- Ahmad, M. F., Hisyam, M., Ali, M., & Sulaiman, Z. (2018). Employability Skills Through Industrial Training: Employers' perspective. 1(5), 1-5. <https://doi.org/10.26666/rmp.jssh.2018.5.1>
- Al-Sartawi, A., Badawi, S., Hamdan, A., Alhashimi, M., Reyad, S., & Razzaque, A. (2019). Firm Performance and Entrepreneurial Skills: Bahraini Evidence. *Innovation and Entrepreneurship International Conference*, 49-XXIV.
- Aminah Nababana, S., & Saputra Tanjung, H. (2022). Pelatihan Guru dalam Mengembangkan Soal Model Asesmen High Order Thinking Skills (HOTS). *Prosiding Seminar Nasional UNIMUS* 5, 5(5), 1962-1965.
- Arafat, Y., & Fitria, H. (2020). Pengaruh Supervisi Akademik dan Kompetensi Profesional Guru terhadap Kinerja Guru di Sekolah Menengah Atas Negeri di Kecamatan Tanjung Raja. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial, Dan Sains*, 9(1).
- Aribowo, Su'ad, & Madji Achmad Hilal. (2020). REPENGARUH SUPERVISI AKADEMIK DAN PELATIHAN PENELITIAN TINDAKAN KELAS TERHADAP KOMPETENSI PROFESIONAL GURUSEKOLAH DASAR SE-KECAMATAN UNDAAN KABUPATEN KUDUS. *REFLEKSI EDUKATIKA: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 10(10), 216-222.
- Basori Alwi, I., Machali Pengaruh Kompetensi Profesional terhadap Kinerja Guru melalui

- Variabel Kontrol Etos Kerja di SMK Daarul Abroor Tasikmalaya, I., & Machali UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, I. (2021). Pengaruh Kompetensi Profesional terhadap Kinerja Guru melalui Variabel Kontrol Etos Kerja di SMK Daarul Abroor Tasikmalaya. *Jurnal Pendidikan Madrasah*, 6(2).
- Mazreku, I., and T. Beqiri (2020). Employees' perspectives on training, development, and lifelong learning. 10(2), 94–102, *Journal of Educational and Social Research*. 10.36941/jesr-2020-0029 (10.doi.org)
- Blendon, R. J., & Benson, J. M. (2022). Trust in Medicine, the Health System & Public Health. *Daedalus*, 151(4), 67–82. https://doi.org/10.1162/daed_a_01944
- Boulais, G. (1977). Counselor empathy training via audiotape, roleplaying and microcounseling. DahyarDaraba. (2021). PUBLIC TRUST WHAT, WHY AND HOW TO APPLY IT IN CREATING EXCELLENT SERVICE. *Palarch's Journal Of Archaeology Of Egypt/Egyptology*, 18(8), 1–10.
- Diwanti, D. P., Nawai, N., & Kunci, K. (2022). A Systematical Review of Readiness for Change of Human and Organization Resources a Case study in Health Organization. *International Journal : JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 8(2), 164–179. <https://doi.org/10.18196/jmmr.v11i2.14355>
- Elia, F. D. (2019). Training and performance in the transition period. 14(January), 25–26. <https://doi.org/10.14198/jhse.2019.14.Proc2.15>
- Elmohandes, N., Abbas, T., & Mansour, N. (2018). Investigating the Effects of Using Simulation Training on Hotel Front-Office Employees' Performance. *International Academic Journal Faculty of Tourism and Hotel Management*, 4(4), 50–71. <https://doi.org/10.21608/ijaf.2018.95499>
- A. Gidey (2016). Training and development's impact on workers' performance: the Commercial Bank of Ethiopia case study. *Multidisciplinary Research International*, 2(10), 45–50.
- Gupta, S., Tanenbaum, T. J., Muralikumar, M. D., & Marathe, A. S. (2020). Investigating Roleplaying and Identity Transformation in a Virtual Reality Narrative Experience. 1–13. <https://doi.org/10.1145/3313831.3376762>
- Hair, J. F. (1995). *MultiVariate Data Analysis*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.
- Hidayani, S. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Manajemen Sumber Daya Manusia, 2008(Apr-2016), 1–86.
- Ikhsan, M., Reni, A., & Hakim, W. (2019). Effects of Work Motivation, Competence and Compensation on Agent Performance Through Job Satisfaction: Study at Prudential Life Assurance in Makassar. *Hasanuddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship*, 2(1), 60–71.
- Iqbal, M. Z., & Khan, R. A. (2011). The growing concept and uses of training needs assessment: A review with proposed model. In *Journal of European Industrial Training* (Vol. 35, Issue 5, pp. 439–466). <https://doi.org/10.1108/03090591111138017>
- June, S., Kheng, Y. K., & Mahmood, R. (2013). Determining the importance of competency and person-job fit for the job performance of service SMEs employees in Malaysia. *Asian Social Science*, 9(10), 114–123. <https://doi.org/10.5539/ass.v9n10p114>
- Karyono, Indradewa, R., Yanuar, T., & Syah, R. (2020). The Work Motivation Effect , Training , and Competence on the Employee Performance Over Kemayoran Hospital. *Journal of Multidisciplinary Academic*.
- Kaufman, K. R., Petkova, E., Bhui, K. S., & Schulze, T. G. (2020). A global needs assessment in times of a global crisis: world psychiatry response to the COVID-19 pandemic. *BJPsych Open*, 6(3). <https://doi.org/10.1192/bjo.2020.25>
- Korpi, T., & Tåhlin, M. (2021). On-the-job training: a skill match approach to the determinants of lifelong learning. *Industrial Relations Journal*, 52(1), 64–81. <https://doi.org/10.1111/irj.12317>
- Kotler, & Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran (Edisi 12.)*. Erlangga.
- Kristianty Wardany, D. (2020). KONTRIBUSI KEPEMIMPINAN DAN KOMPETENSI PROFESIONAL TERHADAP KINERJA GURU. 1(2), 73–82.

<https://ejurnlaunma.ac.id/index.php/madinasika>

- Kumar, S., Chen, J., Del, M., & El-kassar, A. (2019). Technological Forecasting & Social Change Environmental ethics , environmental performance , and competitive advantage : Role of environmental training. *Technological Forecasting & Social Change*, 146(May 2018), 203–211. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2019.05.032>
- Libin, A., Lauderdale, M., Millo, Y., Shamloo, C., Spencer, R., Green, B., Donnellan, J., Wellesley, C., & Groah, S. (2010). Role-Playing Simulation as an Educational Tool for Health Care Personnel: Developing an Embedded Assessment Framework. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 13(2), 217–224.
- Long, C. S., Kowang, T. O., Chin, T. A., & Hee, O. C. (2016). Improving organizational performance through training function: A review. *International Business Management*, 10(4), 475–478. <https://doi.org/10.3923/ibm.2016.475.478>
- Lyons, E. (2020). The impact of job training on temporary worker performance: Field experimental evidence from insurance sales agents. In *Journal of Economics and Management Strategy* (Vol. 29, Issue 1, pp. 122–146). Blackwell Publishing Inc. <https://doi.org/10.1111/jems.12333>
- Makhathini, B. S., & Studies, M. (2017). INVESTIGATING THE EXTENT TO WHICH TRAINING AND DEVELOPMENT ENHANCES LECTURER PERFORMANCE AT ROSEBANK.
- Manengal, D., Kiyai, B., Palar, N., & Farly. (2022). KINERJA TENAGA MEDIS DALAM MELAYANI PASIEN RUANG KELAS III RUMAH SAKIT BUDI SETIA LANGOWAN KABUPATEN MINAHASA. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(114).
- D. Mdhlalose (2020). A case study of the Gauteng Provincial Department of Economic Development is used to assess how training and development affect organizational performance. *Sustainable Studies and Human Resources Journal*, 08(01), 48–74. 2028.1004 <https://doi.org/10.4236/jhrss>
- Meisyaroh, M. S., Murtini, M., & Haslinda, H. (2023). Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 12(03), 238–245. <https://doi.org/10.33221/jikm.v12i03.1853>
- Mukminin, A. A., Semmaila, B., & Ramlawati, R. (2020). Point of View Research Management Effect of Education and Training, work discipline and Organizational Culture on Employee Performance. *Point of View Research Management*, 1(3), 19–28. <https://journal.accountingpointofview.id/index.php/povrema>
- Mulyaningsari, R., Siti Juhariah, & Arif Surjadi. (2016). raining Needs Analysis as an Effort to Improve the Nurse Competence in Wava Husada Hospital. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 29(3), 291–299.
- Napitupulu, R. H. M. (2020). The Relationship Between Education, Training, and Civil Servant Lecturers Competency. *Journal of Business Management Review*, 1(2), 121–132. <https://doi.org/10.47153/jbmr12.202020>
- Ngurah Astawan, I. G., & Putra Suryanata, I. G. N. (2020). Peran Kompetensi, Motivasi dan Kepemimpinan Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 17(1), 41. <https://doi.org/10.38043/jmb.v17i1.2341>
- Nguyen, C., & Duong, A. (2020). The Impact of Training and Development, Job Satisfaction and Job Performance on Young Employee Retention. *International Journal of Future Generation Communication and Networking*, 13(3), 373–386.
- Oh, H., & Solomon P. (2014). Role-playing as a tool for hiring, training, and supervising peer providers. *J Behav Health Serv Res.* , 41(2), 216–231.
- Okhrimenko, I., Yevdokimova, O., Shvets, D., Pakhomova, N., & Fediy, O. (2021). Police Training or Police Education: View on the Matter. *International Journal of Applied Exercise Physiology* www.ijaep.com, 9(12). www.ijaep.com
- Patarru', F., Nursalam, N., & Mar'ah HAS, E. M. (2020). Efektivitas Kepemimpinan Transformasional Terhadap Peningkatan Kinerja Perawat. *Jurnal Penelitian Kesehatan "SUARA FORIKES" (Journal of Health Research "Forikes Voice")*, 11(4), 381. <https://doi.org/10.33846/sf11411>

- Pilnick, A., Trusson, D., Beeke, S., O'Brien, R., Goldberg, S., & Harwood, R. H. (2018). Using conversation analysis to inform role play and simulated interaction in communications skills training for healthcare professionals: Identifying avenues for further development through a scoping review 08 Information and Computing Sciences 0801 Artificial Intelligence and Image Processing. *BMC Medical Education*, 18(1). <https://doi.org/10.1186/s12909-018-1381-1>
- Prasetyo, A. P., Azis, E., Fadhillah, D. D., & Fauziah, A. F. (2017). Lecturers' Professional Competency and Students' Academic Performance in Indonesia Higher Education. *International Journal of Human Resource Studies*, 7(1), 86–93. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v7i1.10902>
- Prawira, Y. A., & Rachmawati, R. (2022). Peningkatan Kompetensi Profesional Guru melalui Pelatihan Jarak Jauh dengan Pendekatan Heutagogi dalam masa Pandemi Covid-19. *EDUKATIF: JURNAL ILMU PENDIDIKAN*, 4(3), 4170–4179. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v4i3.2699>
- Putra, R., & Wulandari, E. (2019). THE EFFECT OF MOTIVATION, TRAINING, ORGANIZATIONAL CULTURE, AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT ON WORK SATISFACTION AND PERFORMANCE OF TEACHERS AT SMK NEGERI PEKANBARU. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(3), 328–343. <http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/PROCURATIO/index>
- Rahman Yudi Ardian. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Tsaqofah: Jurnal Pendidikan Islam*, 4(2).
- Ratu, R., Koleangan, R. A. M., & Kojo, C. (2020). TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA RUMAH MAKAN DABU-DABU LEMONG DI MANADO THE INFLUENCE OF WORK EXPERIENCE AND HUMAN RESOURCE COMPETENCIES ON EMPLOYEE PERFORMANCE OF DABU-DABU LEMONG RESTAURANT IN MANADO. 8(1).
- Risdiantoro, R. (2021). PENGARUH PELATIHAN GURU TERHADAP KINERJA GURU MELALUI PENGEMBANGAN PROFESIONAL GURU MADRASAH IBTIDAIYAH SE-KOTA BATU. *KHidmatuna Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 144–157.
- Sabuhari, R., Sudiro, A., Irawanto, D. W., & Rahayu, M. (2020). The effects of human resource flexibility, employee competency, organizational culture adaptation and job satisfaction on employee performance. *Management Science Letters*, 10(8), 1777–1786. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.1.001>
- Saifullah. (2020). DETERMINASI MOTIVASI DAN KINERJA GURU TERHADAP KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH DAN KOMPETENSI PROFESIONAL GURU (STUDI KASUS DI SMAN NEGERI 1 KOTA BIMA) LITERATURE REVIEW MANAJEMEN SUMBERDAYA MANUSIA. *JMPIS Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 1(2), 600–621. <https://doi.org/10.38035/JMPIS>
- Sakban, S., Nurmal, I., & Bin Ridwan, R. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Journal of Administration and Educational Management (Alignment)*, 2(1), 93–104. <https://doi.org/10.31539/alignment.v2i1.721>
- Sany Ayu Citra, B., Setiono, B., Haposan Pangaribuan, C., & Francisca Lies Ambarwati, M. (2021). The Influence of Service Quality on Public Satisfaction and Public Trust: A Study on Jakarta Public Health Services during COVID-19 Pandemic. In *Management, and Social Studies* (Vol. 1, Issue 1). www.jbms.site
- Sari, N. (2019). The Effect Of Training And Utilization Of SIPKD On Competency And Its Impact On The Quality Of Financial Statements In Dharmasraya Regency SKPD. 7(7), 112–121.
- Scarf, P., Shrahili, M., Alotaibi, N., Jobson, S., & Passfield, L. (2019). Modelling the effect of training on performance in road cycling: estimation of the Banister model parameters using field data. 1–14.
- Sedarmayanti. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia.
- Setiawan, Y. E., & Syaifuddin, S. (2020). PENINGKATAN KOMPETENSI PROFESIONALITAS GURU MELALUI PELATIHAN DESAIN PEMBELAJARAN PETA KONSEP. *JURNAL PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT*, 26(3), 148.

- <https://doi.org/10.24114/jpkm.v26i3.16377>
- Setyanti, E. (2020). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Berprestasi terhadap Kinerja Guru yang Bersertifikasi. *SIKIP: Jurnal Pendidikan Agama Kristen*, 1(1), 60–77. <https://doi.org/10.52220/sikip.v1i1.38>
- Shieh, C., & Wang, I. (2019). a Study of the Relationships Between Corporate Core Competence , Management Innovation. *Innovation*, 395–411.
- Spencer, L. M., and Spencer, S. M. (1993). *Models for exceptional performance*. New York: Wiley.
- Sudibya, I. G. A., & Utama, I. W. M. (2012). Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Kompetensi, Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai Di Lingkungan Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 6(2), 173–184.
- Suhadi, E., Mujahidin, E., Bahrudin, E., & Tafsir, A. (2014). Pengembangan Motivasi Dan Kompetensi Guru Dalam Peningkatan Mutu Pembelajaran di Madrasah. 3(1), 43–61.
- Tamsah, H., Ansar, Gunawan, Yusriadi, Y., & Farida, U. (2020). Training, knowledge sharing, and quality of work-life on civil servants performance in Indonesia. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 7(3), 163–176. <https://doi.org/10.29333/ejecs/514>
- Tao, Y. H., Yeh, C. R., & Sun, S. I. (2006). Improving training needs assessment processes via the Internet: System design and qualitative study. *Internet Research*, 16(4), 427–449. <https://doi.org/10.1108/10662240610690043>
- Tarmini, W., Safi'i, I., Witdianti, Y., & Larassaty, S. (2020). PENINGKATAN KOMPETENSI PROFESIONAL GURU MELALUI WEBINAR EVALUASI HASIL BELAJAR BAGI GURU-GURU MTs. AL-MA'ARIF 1 AIMAS. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 16(1), 53–62.
- Tracey L. Cekada. (2010). Training Needs Assessment Understanding what employees need to know. *PROFESSIONAL SAFETY*, 28–35. www.asse.org
- Valarie A Zeithaml, A Parasuraman, & Leonard L Berry. (2000). Measuring the quality of relationship in customer service: An empirical study. . *Journal of Marketing* .
- Vogt, K., Tsagari, D., & Spanoudis, G. (2020). What Do Teachers Think They Want? A Comparative Study of In-Service Language Teachers' Beliefs on LAL Training Needs. *Language Assessment Quarterly*, 386–409. <https://doi.org/10.1080/15434303.2020.1781128>