

**PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PEGAWAI SEBAGAI FAKTOR
KUNCI KEBERHASILAN PENERAPAN TOTAL QUALITY
MANAGEMENT (TQM) DALAM PENCAPAIAN INDIKATOR
NASIONAL MUTU (INM) DI RSGMP X**

Putri Asmita Wigati^{1}, Eka Yunila Fatmasari¹*

*¹Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Universitas Diponegoro*

**Corresponding author:
putriasmita@lecturer.undip.ac.id*

Article History:

Received: 29/10/2024

Accepted: 24/12/2024

Available Online: 25/12/2024

ABSTRACT

National Quality Indicators (INM) at RSGMP X in Semarang did not reach the target in the aspect of 6-step handwashing compliance and the use of personal protective equipment among doctors, nurses and young dentists. Other research has found that education and training for employees is important in improving their technical skills and professional expertise. This study aims to determine the relationship between education and training as one of the elements of Total Quality Management (TQM) and the achievement of INM at RSGMP X in Semarang City. This study is an observational quantitative study with a cross-sectional approach. Data collection using a questionnaire by google form with a total sample of 75 of employee. Data analysis was performed bivariately with chi square. There is a relationship between perceptions of education and training aspects and the achievement of INM at RSGMP X in Semarang City. In addition, respondents who have good perceptions of education and training aspects tend to support the achievement of good INM (57.3%) compared to those who are not good (25.3%). Respondents with unfavorable perceptions of education and training tended to be less supportive of INM achievement (12%) compared to those who were supportive of INM achievement (5.4%). Most of the study respondents had good perceptions on education and training aspects (82.6%). In improving the achievement of National Quality Indicators, hospitals need to emphasize education and training efforts.

Keywords: *TQM, National Quality Indicators, INM, Education, Training*

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan paripurna dan

kompleks karena padat modal, padat karya, serta padat teknologi. Tujuan dari rumah sakit sendiri adalah menghasilkan produk jasa berupa pelayanan kesehatan yang sesuai

dengan harapan dan kebutuhan pasien.¹ Saat ini rumah sakit tidak hanya berfungsi secara social namun juga secara ekonomi, terlebih setelah keluarnya Permenkes nomer 84/1990, kompetisi di industry pelayanan kesehatan ini semakin meningkat. Pelayanan kesehatan yang disediakan menjadi berfokus kepada aspek medis pasien dan keselamatannya serta aspek manajemen yang mengelola pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan pasien.²

Dalam menjalankan fungsi yang dihadapkan berbagai tantangan pengelolaan sumber daya dan persaingan, rumah sakit perlu menerapkan pendekatan manajemen mutu terpadu untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan. Mutu layanan kesehatan bagi pasien ditentukan oleh penyajian mutu pelayanan oleh berbagai profesi yang terdapat di rumah sakit.³

Manajemen mutu terpadu dikenal sebagai manajemen kualitas terintegrasi yang membantu proses kerja berfokus pada kepuasan pelanggan dan kinerja organisasi dalam mencapai tujuan.⁴ Pada saat ini, tantangan organisasi pelayanan kesehatan adalah tingginya biaya layanan, kemajuan teknologi yang pesat, dan permintaan untuk menghasilkan layanan berkualitas dengan mengurangi biaya tetapi akhirnya memenuhi kebutuhan pasien, dan kepatuhan terhadap standar akreditasi, yang mengharuskan rumah sakit untuk mempertahankan layanan berkualitas tinggi.^{5,6,7} Oleh karena itu, rumah sakit sebagai organisasi yang kompleks harus fokus pada peningkatan keterampilan inovasi, evaluasi, perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan peneliti medik, oleh karenanya perlu mengadopsi dan menerapkan strategi manajemen mutu terpadu dengan salah satu komponennya yakni pendidikan dan pelatihan.^{6,7}

Studi pendahuluan di RSGMP X di Kota Semarang menemukan bahwa pencapaian Indikator Nasional Mutu (INM) Pelayanan belum optimal. Hal ini disebabkan masih banyak pegawai belum mengetahui dan menerapkan INM. Pencapaian INM yang belum optimal ini ditemukan pada indikator kepatuhan kebersihan tangan (baru mencapai 85%), penggunaan alat pelindung diri (di bawah 100%), dan indikator kepuasan pasien yang menurun di tahun 2022. Serupa dengan penelitian yang menemukan bahwa pendidikan dan pelatihan bagi pegawai penting dalam meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya. Rumah sakit perlu melakukan pengelolaan sumber daya manusianya meliputi pengembangan sikap dan pengetahuan, skill dan kemampuannya.⁸ Penelitian lain juga menyatakan bahwa peran pegawai dalam pengelolaan system pelayanan kefarmasian belum memenuhi standar baik yang ditetapkan oleh Rumah Sakit maupun Peraturan Perundang-Undangan, sehingga perlu adanya pelatihan secara berkala untuk semua pegawai apotek mengenai manajemen logistik farmasi dalam meningkatkan mutu pelayanan obat di RS Kartika Husada.⁹

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan, peneliti ingin mengetahui dan menggali apakah ada hubungan antara pendidikan dan pelatihan yang merupakan salah satu unsur *Total Quality Management* dengan pencapaian Indikator Nasional Mutu Pelayanan RSGMP X di Kota Semarang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif observasional dengan pendekatan cross sectional. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pegawai dan dokter di RSGMP X yang berjumlah 90 orang.

Sampel dalam penelitian dihitung dengan menggunakan Krejcie and Morgan dan menghasilkan total sampel yang dibutuhkan dalam penelitian sebanyak 73 orang sehingga dibulatkan menjadi 75 orang responden. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan menggunakan Teknik accidental sampling dengan instrumen kuesioner berupa google form yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Kriteria inklusi dari sampel adalah pegawai yang memiliki masa kerja lebih dari 3 tahun.

Variabel dalam penelitian ini yaitu salah satu aspek dalam *Total Quality Management* (TQM) yakni variabel pendidikan dan pelatihan serta variabel pencapaian Indikator Nasional Mutu (INM). Variabel pendidikan dan pelatihan diukur melalui persepsi responden terkait upaya rumah sakit dalam pemberian pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan ketrampilan teknis dan keahlian profesionalnya. Variabel pencapaian Indikator Nasional Mutu (INM) diukur melalui persepsi responden terhadap pencapaian Indikator Nasional Mutu pelayanan di rumah sakit ditinjau dari aspek waktu tunggu pelayanan, ketepatan waktu pelayanan/tindakan medis, ketepatan visite dokter dan kesesuaian pelayanan dengan alur prosedur yang telah ditetapkan.

Pengukuran kedua variabel menggunakan skala likert, pengkategorian data menggunakan nilai median karena data total skor berdistribusi tidak normal. Pengolahan dan analisis data dilakukan menggunakan uji bivariat (chi-square) dengan membuat tabel silang antara variabel bebas dan variabel terikat untuk mengetahui hubungan antara dua variabel tersebut. Penelitian ini sudah melalui pengurusan izin dan ethical clearance dengan nomor 168/EA/KEPK- FKM/2023.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden pada penelitian ini mayoritas adalah perempuan dengan presentase sebesar (65,3%), sebagian besar berumur dewasa muda (17-25 tahun) (56%), dengan tingkat pendidikan sarjana (70,7%) dan mayoritas masa kerja <3 tahun (81,3%) serta memiliki masa jabatan sebagai pegawai (49,3%). (Tabel 1)

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	F	%
1	Jenis Kelamin		
	Pria	26	34.7
	Wanita	49	65.3
2	Kategori Usia		
	17-25 tahun	42	56.0
	26-35 tahun	33	44.0
3	Tingkat Pendidikan		
	SMA/SMK	3	4.0
	Akademi/Diploma	13	17.3
	Sarjana	53	70.7
	Pasca Sarjana	1	1.3
	Profesi Dokter Gigi	5	6.7
4	Jabatan		
	Dokter Gigi	5	6.6
	Dokter gigi muda	28	37.3
	Pegawai	37	49.3
	Perawat	5	6.6
5	Masa Kerja		
	< 3 Tahun	61	81.3
	>3 Tahun	14	18.7

Sebagian besar responden setuju pernah mendapatkan pelatihan yang difasilitasi rumah sakit dalam menunjang pencapaian Indikator Nasional Mutu (68%) dan pelatihan tersebut menambah kemampuan dan keahliannya dalam melayani pasien (64%). Hasil pengkategorian responden dapat dilihat dari tabel 2 yang diketahui bahwa responden dengan persepsi tentang aspek pendidikan dan pelatihan baik sebanyak 62 orang (82,7%), sedangkan yang kurang baik sebanyak 13 orang (17,3%). Berdasarkan

data ini diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi tentang aspek pendidikan dan pelatihan yang baik.

Tabel 2. Hasil Pengkategorian Variabel Pendidikan dan Pelatihan

Persepsi Aspek Pendidikan dan pelatihan	F	%
Baik	62	82,7
Kurang Baik	13	17,3
Jumlah	75	100

Sebagian besar responden mempersepsikan pasien rawat jalan selalu menunggu kurang dari/sama dengan 1 jam (waktu pasien dari pendaftaran sampai mendapatkan pemeriksaan) (34,7%). Mayoritas responden juga menyatakan bahwa visite dokter selalu tepat waktu yaitu pada pukul 06.00-14.00 (68%) serta pemberian layanan selalu sesuai dengan alur klinis yang ditetapkan rumah sakit (90,7%). Penundaan operasi selektif/terjadwal pasien

jarang ditunda lebih dari 1 jam menurut mayoritas responden (49,3%).

Tabel 3. Hasil Pengkategorian Variabel Pencapaian INM

Persepsi Aspek Pencapaian INM	Frekuensi	%
Baik	47	62,7
Kurang Baik	28	37,3
Jumlah	75	100

Pada tabel 3 dapat diketahui bahwa responden yang mempersepsikan pencapaian Indikator Nasional Mutu baik sebanyak 47 orang (62,7%) sedangkan yang mempersepsikan kurang baik sebanyak 28 orang (37,3%). Berdasarkan data ini diketahui bahwa Sebagian besar responden memiliki persepsi bahwa pencapaian Indikator Nasional Mutu di RSGMP X sudah dinilai baik.

Tabel 4. Hasil Crosstab Variabel Pendidikan dan Pelatihan dengan Pencapaian INM

Variabel	Persepsi	Pencapaian INM KurangBaik	Pencapaian INM Baik	Total
Pendidikan dan Pelatihan	Kurang Baik	12%	5,4%	17,4%
	Baik	23,3%	57,3%	82,6%
Total		37,3%	62,7%	100%

Tabel 5. Hasil Uji Hubungan Variabel Pendidikan dan Pelatihan dengan Pencapaian INM

Variabel	Signifikansi	Likelihood Ratio	Continuity Correction	Kesimpulan
Pendidikan dan Pelatihan	0,009	0,010	0,021	Ada Hubungan

Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan antara persepsi aspek pendidikan dan pelatihan terhadap pencapaian Indikator Nasional Mutu (INM) di RSGMP X di Kota Semarang. (Tabel 4) Selain itu, pada responden yang memiliki persepsi baik terkait aspek pendidikan dan pelatihan cenderung mendukung pencapaian INM yang baik (57,3%) dibandingkan dengan yang kurang baik (25,3%). Responden yang memiliki

persepsi kurang baik pada aspek pendidikan dan pelatihan cenderung kurang mendukung pencapaian INM (12%) dibandingkan dengan yang mendukung pencapaian INM (5,4%). Sebagian besar responden memiliki persepsi yang baik pada aspek pendidikan dan pelatihan (82,6%) yang akan mendukung pencapaian INM di rumah sakit. (Tabel 5)

Pelaksanaan upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit dapat menerapkan

beberapa komponen. Salah satunya melalui aspek pendidikan yang termasuk dalam strategi *Total Quality Management*.¹⁰ Penemuan ini sejenis dengan penemuan pada penelitian Saputra 2021 yang mana di ketahui bahwa pemahaman petugas rekam medis di Rumah Sakit Annisa Pekanbaru sebelum pelatihan dilakukan, paham terhadap pengelolaan rekam medis tersebut 50%, dan tidak paham 50% dan sesudah pelatihan terjadi peningkatan pemahaman terhadap petugas menjadi 100%. Hal ini mendukung pencapaian standar pengelolaan rekam medis sebelum dan sesudah pelatihan di Rumah Sakit Bersalin Annisa Pekanbaru.¹¹ Penelitian lain juga menemukan hasil serupa yaitu terjadi peningkatan pengetahuan pada peserta pelayanan prima pada saat sebelum pelatihan dan setelah pelatihan. Sebelum pelatihan tingkat pengetahuan hanya 9 orang (56,3%) yang tinggi, dan setelah pelatihan meningkat menjadi 93,8% atau sebanyak 15 orang. Dapat dikatakan bahwa materi-materi yang diberikan selama pelatihan, membuat pengetahuan terkait pemberian pelayanan pada karyawan RSUD Labuang Baji meningkat.¹²

Dalam mengelola sumber daya manusia, rumah sakit perlu melakukan pengembangan pengetahuan, sikap, dan kemampuan dengan memberikan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan sehingga mampu mendorong upaya peningkatan kualitas mutu pelayanan.⁸ Tantangan yang dihadapi layanan kesehatan dan kebutuhan akan peningkatan pelayanan yang berkelanjutan memerlukan transformasi sistem layanan kesehatan yang berfokus pada kemampuan dan pengetahuan prima dari pemberi layanan. Layanan kesehatan perlu menyadari peningkatan pengetahuan dan

kemampuan merupakan sesuatu yang sangat diperlukan untuk mengubah sistem layanan kesehatan.¹³ Oleh karena itu peran pendidikan dan pelatihan bagi pegawai rumah sakit menjembatani kesenjangan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki masing-masing pegawai dalam peningkatan kualitas mutu.¹⁴ Kualitas pelayanan di setiap institusi layanan kesehatan diharapkan dapat memenuhi kepuasan pasien, dimana faktor tersebut memiliki pengaruh terhadap peningkatan kualitas rumah sakit atau klinik.¹⁵ Pencapaian kualitas layanan kesehatan yang baik dapat ditingkatkan salah satunya melalui pendidikan dan pelatihan.¹⁶ Pengetahuan dan kemampuan tenaga profesional dapat ditingkatkan dengan memberikan pelatihan-pelatihan. Pelatihan merupakan proses pembelajaran yang melibatkan perolehan keahlian, konsep, peraturan, atau sikap untuk meningkatkan kinerja karyawan.¹⁷

Dalam penelitian ini menemukan adanya hubungan antara pendidikan dan pelatihan dengan pencapaian Indikator Nasional Mutu (INM) di rumah sakit, ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan adanya hubungan antara pendidikan dan pelatihan terhadap prestasi kerja pegawai dalam meningkatkan kualitas mutu di Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan Kabupaten Labuhanbatu Utara.¹⁸ Penelitian lain juga menemukan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara pelatihan pegawai terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Bhayangkara Kendari. Hal ini berarti bahwa pelatihan yang ditinjau dari manfaat hasil pelatihan kerja, transfer of training, tambahan pengetahuan dan keterampilan, mampu meningkatkan motivasi dalam bekerja. Penyebaran hasil pelatihan dan penerapannya, pada dasarnya mempunyai peranan dalam meningkatkan

kinerja pegawai. Dengan demikian bahwa setiap adanya peningkatan pelatihan pada pegawai, maka kinerja pegawai akan ikut mengalami peningkatan sejalan dengan peningkatan dari hasil pelatihan.¹⁹ Penelitian lainnya juga menemukan bahwa pelatihan mempengaruhi kinerja karyawan di bagian Hospitality Service Departement dan Laboratorium di Rumah Sakit Pondok Indah.²⁰ Dalam mengelola sumber daya manusia, rumah sakit perlu melakukan pengembangan sikap, skill, dan kemampuan sumber daya manusia yang tersedia dengan cara memberikan pendidikan dan pelatihan sehingga menunjang kinerja dan meningkatkan loyalitas pegawai.²¹

Dalam upaya meningkatkan pencapaian INM, RSGMP X di Kota Semarang memaksimalkan peran aspek pendidikan dan pelatihan bagi pegawai rumah sakit. Berdasarkan karakteristik jawaban responden pada pertanyaan kuesioner ditemukan bahwa 80% pegawai pernah mendapatkan pelatihan yang difasilitasi oleh rumah sakit terkait pencapaian indikator nasional mutu, dan pelatihan tersebut dianggap telah berkontribusi pada peningkatan kemampuan dan keahlian pegawai dalam memberikan pelayanan bermutu ke pasien (85,3%) Temuan ini sejenis dengan temuan penelitian di RS PKU Muhammadiyah Temanggung dimana kualitas supervisi dan tindakan perawatan luka menjadi lebih baik setelah kepala ruang diberi pelatihan supervisi. Supervisi klinik keperawatan yang dilakukan dengan benar berpengaruh secara bermakna, kuat dan berpola positif. Hal ini berarti semakin baik supervisi yang dilakukan oleh kepala ruang akan semakin meningkatkan kualitas tindakan perawatan luka oleh perawat pelaksana.²²

Pelatihan merupakan suatu proses

belajar yang dimaksudkan untuk memperoleh sebuah keterampilan, konsep atau sikap yang berguna untuk meningkatkan kinerja.²³ Pelatihan sumber daya manusia adalah cara yang dapat dilakukan oleh rumah sakit untuk membentuk SDM dalam pemenuhan tujuan rumah sakit. Tujuan dari pelatihan ini untuk mengembangkan sumber daya manusia agar sesuai dengan kualifikasi yang ditetapkan.²⁴

Dalam sebuah penelitian ditemukan variabel pelatihan mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel mutu pelayanan keperawatan.²⁵ Hal ini terjadi karena peningkatan mutu SDM khususnya SDM kesehatan merupakan amanat dari Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan. Dengan adanya pelatihan akan menjadikan pegawai lebih percaya diri sehingga menimbulkan rasa puas dalam bekerja dan lebih dihargai, serta berusaha untuk meningkatkan kompetensi diri. Hal ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang besar terhadap kualitas diri karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pegawai masing-masing.²⁶

Peningkatan mutu pelayanan tidak jauh dari tingkat kinerja pegawai di rumah sakit, dalam meningkatkan mutu pelayanan maka rumah sakit juga harus berupaya dalam meningkatkan kinerja pegawainya. Dalam meningkatkan kinerja, rumah sakit juga harus mengetahui bahwa perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang ada saat ini sangat cepat, sejalan dengan hal tersebut maka rumah sakit dituntut untuk mampu menyeimbangkan pengetahuan dan keterampilan pegawainya melalui upaya peningkatan mutu pegawai seperti pelatihan. Melalui proses pelatihan diharapkan kinerja pegawai rumah sakit menjadi lebih baik, mampu menyelesaikan

masalah kerja yang ada dan secara tidak langsung meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien.²⁷ Kompetensi dalam diri pegawai sangat besar pengaruhnya terhadap keahlian pegawai dalam mengerjakan tugas maupun dalam menduduki jabatan tertentu, karena tidak semua pegawai ketika awal masuk dalam suatu organisasi sudah memiliki kompetensi diri yang baik, sehingga adanya pelatihan akan mendorong peningkatan kompetensi diri karyawan. Keterampilan, pengetahuan dan wawasan yang semakin luas akan memperlihatkan perubahan sikap maupun perilaku karyawan yang sesuai dengan kriteria kompetensi yang dimiliki.²⁶

SIMPULAN

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa ada hubungan antara pendidikan dan pelatihan dengan pencapaian indikator

nasional mutu rumah sakit. Pendidikan dan pelatihan masih membutuhkan perhatian lebih dari rumah sakit. Dalam meningkatkan capaian indikator nasional mutu rumah sakit lebih menekankan upayanya melalui komponen pendidikan dan pelatihan. Rumah Sakit dapat memulai dengan mengidentifikasi pendidikan dan pelatihan yang belum dilakukan dan diterima oleh masing-masing pegawai sesuai kompetensi dan kebutuhan penunjang pelayanan kepada pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro atas dukungan dan pendanaan penelitian ini. Kami juga ingin mengucapkan terima kasih kepada RSGMP X dan jajarannya atas dukungan dan kerjasamanya dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Setyawan, Febri E. dan Supriyanto S. *Manajemen Rumah Sakit*. pertama, M. Zifatama Jawara, <https://www.google.co.id/books/edition/ManajemenRumahSakit/pNqSDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=rumah+sakit&printsec=frontcover> (2019).
2. Adhani R. *Mengelola Rumah Sakit*. Cetakan I., Banjarmasin: Lambung Mangkurat University Press, 2018.
3. Pohan IS. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan; Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Cetakan I. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2007.
4. Sadikoglu E, Olcay H. The Effects of Total Quality Management Practices on Performance and the Reasons of and the Barriers to TQM Practices in Turkey. *Adv Decis Sci* 2014; 2014: 1–17.
5. McClellan M, Rivlin A. *Health Policy Issue Brief Improving Health While Reducing Cost Growth: What is Possible?* www.brookings.edu (2014).
6. Aoun M, Hasnan N, Al Aaraj H. Relationship Between Lean Practices, Soft Total Quality Management and Innovation Skills in Lebanese Hospitals. *East Mediterr Heal J* 2018; 24: 269–276.
7. Chang C-S, Chen S-Y, Lan Y-T. Service Quality, Trust, and Patient Satisfaction in Interpersonal-based Medical Service Encounters. *BMC Health Serv Res* 2013; 13: 22.
8. Nairobi, I., Awuor E. Total Quality Management Practices in Selected Private Hospitals. *Eur J Bus Manag* 2013; 5: 33–44.
9. Mok, M., Hutapea, F., Dewi S. Evaluasi Peran Apoteker Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kefarmasian Dan Penggunaan Obat Di RS Kartika Husada. *J Manaj Dan Adm Rumah Sakit Indones* 2019; 3: 102–110.
10. Achmad M. *Analisis Manajemen Mutu Terpadu (TQM) dalam Pelayanan Rumah Sakit*.

2019. Epub ahead of print 2019. DOI: <https://doi.org/10.31227/osf.io/g2fw y>.
11. Angga Saputra AS, Haryani Octaria HO. Perbandingan Pengetahuan Petugas Rekam Medis Untuk Pencapaian Standar Pengelolaan Rekam Medis Sebelum Dan Sesudah Pelatihan Di Rumah Sakit Bersalin Annisa Pekanbaru tahun 2019. *J Rekam Medis (Medical Rec Journal)* 2021; 1: 12–24.
 12. Rivai F, Passinringi SA, Noor NB, et al. Peningkatan Pengetahuan Karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Pasca Pelatihan Pelayanan Prima. *J TEPAT Appl Technol J Community Engagem Serv* 2019; 2: 37–42.
 13. Smith F, Alexandersson P, Bergman B, et al. Fourteen years of quality improvement education in healthcare: a utilisation-focused evaluation using concept mapping. *BMJ Open Qual* 2019; 8: e000795.
 14. Gracia-Pérez ML, Gil-Lacruz M. The Impact of a Continuing Training Program on the Perceived Improvement in Quality of Health Care Delivered by Health Care Professionals. *Eval Program Plann* 2018; 66: 33–38.
 15. Shelton PJ. Measuring and Improving Patient Satisfaction. *J Healthc Qual* 2002; 24: 49.
 16. Mosadeghrad AM. Factors Influencing Healthcare Service Quality. *Int J Heal Policy Manag* 2014; 3: 77–89.
 17. Simamora B. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia, 2004.
 18. Hasibuan D. Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Terhadap Prestasi Kerja Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Aek Kanopan Kabupaten Labuhanbatu Utara. *Inform J Ilm Fak Sains dan Teknol Univ Labuhanbatu* 2019; 07: 68–75.
 19. Lapau F, Shaleha M, Hakim AAAA. Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pelatihan dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit Bhayangkara Kendari. *Analisis* 2021; 11: 114–133.
 20. Khotimah E. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Pondok Indah. *J Ekon* 2021; 23: 31.
 21. Awuor & Kinuthia D. Total Quality Management Practices in Selected Private Hospitals. *Eur J Bus Manag* 2013; 5: 33–44.
 22. Widiyanto P, Hariyati T, Handiyani H. Pengaruh Pelatihan Supervisi Terhadap Penerapan Supervisi Klinik Kepala Ruang dan Peningkatan Kualitas Tindakan Perawatan Luka Di RS PKU Muhammadiyah Temanggung. *Pros Konf Nas PPNI Jawa Teng* 2013; 44–51.
 23. Nugroho YA. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Mengelola SDM Secara Profesional*. Jakarta: Penerbit Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya, 2020.
 24. Batjo N. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Aksara Timur, 2018.
 25. Moniaga O and, Siagian H. Pengaruh Lingkungan Kerja, Pelatihan SDM dan Motivasi Terhadap Keperawatan pada Masa ‘New Normal’. 2023; 364–371.
 26. Agustin JP, Saroh S, Krisdianto D. Pengaruh Pelatihan terhadap Kompetensi pada Rumah Sakit Islam Unisma. *J IAGABI J Ilmu Adm Niaga/Bisnis* 2019; 8: 81–91.
 27. Wulandari T, Fajrah S. Hubungan Pelatihan Tenaga Kesehatan Dengan Kinerja Petugas Di Puskesmas Lompe Ntodea Kecamatan Parigi Barat Kabupaten Parigi Moutong. *J Ilm Kesmas-IJ* 2021; 21: 56–61.