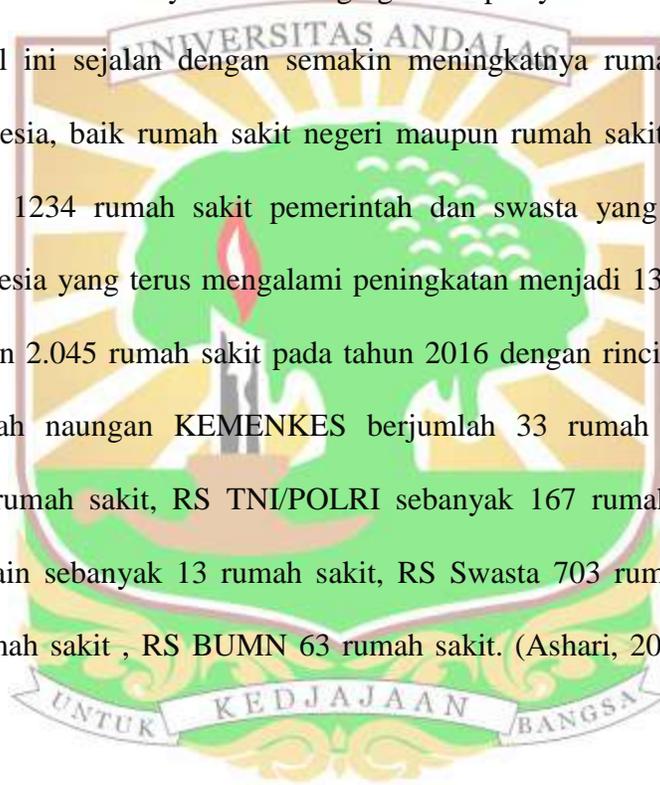


# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

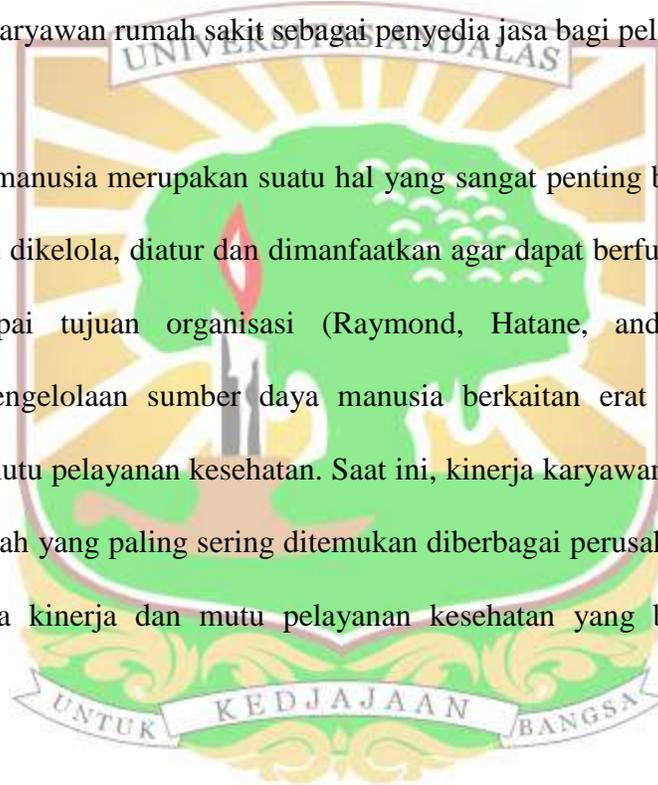
Semakin lama ilmu pengetahuan semakin berkembang sehingga kesadaran masyarakat akan pentingnya arti kesehatan semakin meningkat. Meningkatnya kesadaran masyarakat membuat masyarakat menginginkan pelayanan terbaik dalam bidang kesehatan. Hal ini sejalan dengan semakin meningkatnya rumah sakit di berbagai wilayah Indonesia, baik rumah sakit negeri maupun rumah sakit swasta. Pada tahun 2003 terdapat 1234 rumah sakit pemerintah dan swasta yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia yang terus mengalami peningkatan menjadi 1320 rumah sakit pada tahun 2008 dan 2.045 rumah sakit pada tahun 2016 dengan rincian rumah sakit yang berada dibawah naungan KEMENKES berjumlah 33 rumah sakit, RS PEMDA sebanyak 97 rumah sakit, RS TNI/POLRI sebanyak 167 rumah sakit, rumah sakit kementerian lain sebanyak 13 rumah sakit, RS Swasta 703 rumah sakit, RS swasta privat 925 rumah sakit , RS BUMN 63 rumah sakit. (Ashari, 2006 ; Hardhana *et al*, 2017),



Rumah sakit yang ada di Sumatera Barat terdiri dari 2 (dua) rumah sakit dibawah naungan KEMENKES, 21 (dua puluh satu) rumah sakit PEMDA, 4 (empat) rumah sakit TNI/POLRI, 20 (dua puluh) rumah sakit swasta non profit, 19 (sembilan belas) rumah sakit swasta dan 1 (satu) rumah sakit BUMN. Data diatas menunjukkan terjadi peningkatan jumlah rumah sakit dari tahun ke tahun semakin bertambah.

Bertambahnya jumlah rumah sakit, membuat masyarakat memiliki banyak pilihan dalam penggunaan fasilitas pelayanan kesehatan. Hal ini menjadi persaingan antar pengelola rumah sakit dalam memberikan kualitas pelayan terbaik bagi pelanggan. Berbagai hal dilakukan oleh rumah sakit guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, salah satunya dengan peningkatan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*service excellence*). Hal ini tidak terlepas dari peningkatan sumber daya karyawan rumah sakit sebagai penyedia jasa bagi pelanggan.

Sumber daya manusia merupakan suatu hal yang sangat penting bagi setiap organisasi sehingga perlu dikelola, diatur dan dimanfaatkan agar dapat berfungsi secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi (Raymond, Hatane, and Hutabarat, 2015). Pentingnya pengelolaan sumber daya manusia berkaitan erat dengan kinerja dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Saat ini, kinerja karyawan secara umum masih menjadi masalah yang paling sering ditemukan diberbagai perusahaan termasuk rumah sakit, terutama kinerja dan mutu pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan pelanggan.



Beberapa hasil penelitian melaporkan tentang kinerja karyawan pelayanan publik yang masih rendah yaitu sebesar 57 % di Turki, 39 % di Belanda, 65% di Singapura (Koh, Chan & Ho (2016) ; Ammo, Sheheen, Kobrosly & Tannir (2014) ; Ramseook-munhurrun, Lukea-bhiwajee & Naidoo (2010)), sedangkan data layanan publik di Indonesia secara akurat belum ditemui, namun beberapa penelitian terkait di Jawa Barat melaporkan terjadi penurunan kinerja karyawan layanan publik dari tahun 2015 sebesar

82 % menjadi 76% di tahun 2016. Data lain dari didapatkan terjadinya penurunan capaian kinerja karyawan dari 89,43 % tahun 2014 menjadi 66,53% tahun 2015 (Kemenlu 2015).

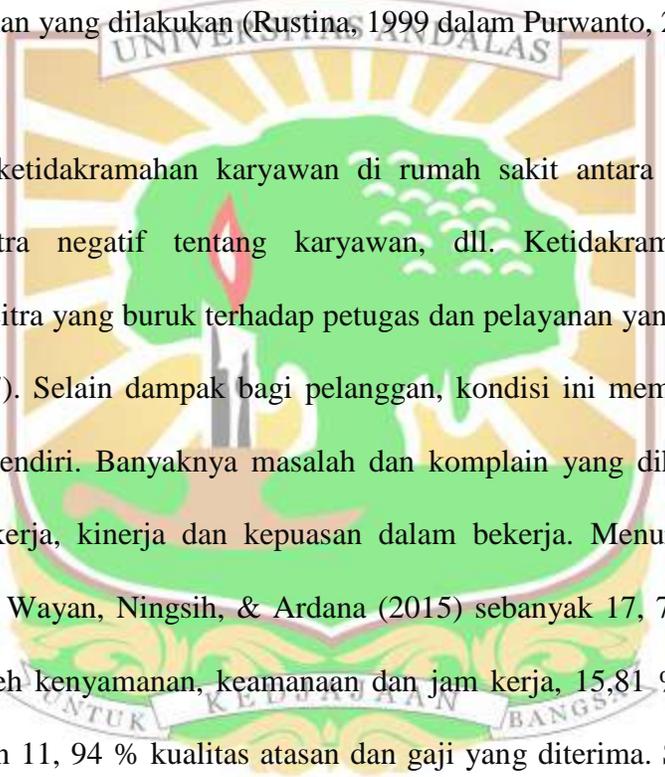
Menurut peraturan Kemenkes RI no. 43 Tahun 2016, target Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan harus mencapai 100% setiap tahunnya. Secara umum kinerja karyawan layanan publik baik di Indonesia maupun di luar negeri masih belum mencapai 100%, termasuk kinerja karyawan layanan publik di Rumah sakit sehingga hal ini akan mempengaruhi kualitas dalam memberikan pelayanan.

Kualitas layanan keperawatan menjadi salah satu indikator penting dalam mutu pelayanan di rumah sakit. Kualitas layanan yang rendah akan menyebabkan ketidakpuasan terutama pada pelanggan. Menurut Budiarti (2009) salah satu faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan adalah kualitas layanan. Pelanggan akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Beberapa penelitian yang dilakukan di Chigaco, Pakistan, India dan Philipina didapatkan bahwa lebih 51,3% pelanggan mengeluh kan ketidakpuasan dengan layanan yang diterima di rumah sakit. Berbagai penelitian di Indonesia juga telah dilakukan antara lain di Magetan, Banjarmasin dan Jambi, didapatkan data sebanyak 21,81% sampai 58,1% pelanggan mengeluh kualitas layanan yang masih rendah (Rizal and Riza 2014; Umi 2015). Rendahnya kualitas pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor salah satunya ketidakpuasan pelanggan atau pelanggan terhadap pelayanan kesehatan.

Ketidakpuasan pelanggan maupun pelanggan secara umum masih belum optimal. Sesuai dengan beberapa hasil yang dilakukan di Singapura, Lebanon, India, Turki, Taiwan dan diketahui bahwa 60 - 96,6 % pelanggan mengeluhkan ketidakpuasannya terhadap pelayanan kesehatan (Ammo et al. 2014; Joshi et al. 2013; Koh et al. 2016; Zaim, Bayyurt, and Zaim 2010). Data Depkes RI (2005) menunjukkan 67 % pelanggan tidak puas dengan pelayanan kesehatan. Menurut penelitian Ayuningtiyas, Mustayah and Nataliswati (2013) sebanyak 44 % pelanggan tidak puas terhadap pelayanan di Ruang Rawat Inap Flamboyan RSUD Lawang Kabupaten Malang. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Wangge, A, Sidin, I & Maidin, A menunjukkan pelanggan/keluarga yang merasa puas dengan *skill* dan profesionalisme dokter sebesar 37% dan untuk perawat sebesar 41,7%. Tingginya angka ketidakpuasan pelanggan di Rumah Sakit akan berdampak pada jumlah kunjungan ke sebuah rumah sakit.

Berkurangnya kunjungan kerumah sakit salah satunya disebabkan oleh sikap karyawan dalam pelayanan kesehatan. Sikap karyawan terhadap pelanggan akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan, dimana kepuasan pelanggan tentunya berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi profitabilitas rumah sakit. Pelanggan yang puas terhadap suatu layanan jasa (rumah sakit) merupakan aset yang sangat berharga karena mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya. Namun jika pelanggan merasa tidak puas, mereka akan memberitahukan dua kali lebih cepat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya sehingga akan berdampak pada kunjungan kerumah sakit tersebut (Purwanto, 2008).

Kenyataannya masih banyak keluhan dan komplain pelanggan terhadap sikap karyawan pada layanan publik salah satunya rumah sakit. Keluhan yang paling sering ditemukan adalah ketidakramahan petugas karyawan dirumah sakit. Pelanggan sering mengungkapkan tentang ketidakpuasan terhadap pelayanan perawat seperti adanya persepsi bahwa perawat itu dalam pemberian pelayanan kesehatan di rumah sakit kurang empati, judes, kurang senyum dan tidak memberikan keterangan lengkap terhadap tindakan yang dilakukan (Rustina, 1999 dalam Purwanto, 2008).

The image contains a large, semi-transparent watermark of the Universitas Andalas logo. The logo features a green tree with a red flame-like shape at its top, set against a yellow sunburst background. The text 'UNIVERSITAS ANDALAS' is written in a banner at the top, and 'UNTUK KEBERHASILAN BANGSA' is written in a banner at the bottom.

Dampak dari ketidakramahan karyawan di rumah sakit antara lain, berkurangnya kunjungan, citra negatif tentang karyawan, dll. Ketidakramahan petugas ini menimbulkan citra yang buruk terhadap petugas dan pelayanan yang diberikan (Fitri & Kuntjoro, 2007). Selain dampak bagi pelanggan, kondisi ini membawa dampak bagi karyawan itu sendiri. Banyaknya masalah dan komplain yang dihadapi berpengaruh pada kondisi kerja, kinerja dan kepuasan dalam bekerja. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Wayan, Ningsih, & Ardana (2015) sebanyak 17, 72% kepuasan kerja dipengaruhi oleh kenyamanan, keamanan dan jam kerja, 15,81 % rekan kerja yang mendukung dan 11, 94 % kualitas atasan dan gaji yang diterima. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Yuliasuti & Bimowati (2016) sebanyak 58,4 % kepuasan kerja dipengaruhi oleh gaji, pekerjaan, pimpinan, rekan kerja dan kondisi kerja. Rendahnya kinerja karyawan besar kaitannya dengan kepuasan kerja yang dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu imbalan, rekan kerja, fasilitas dan faktor lainnya, termasuk sikap pelanggan.

Kondisi ini disebabkan oleh beberapa faktor yang perlu dicarikan solusi yang tepat. Beberapa faktor penyebab kurangnya keramahan karyawan dalam pelayanan antara lain pengetahuan, sikap dan keterampilan. Menurut Sutoyo (2007) tidak semua petugas termasuk perawat memiliki jiwa pelayanan yang baik (*public quality accountability*) sikap ramah dan murah senyum secara ikhlas untuk membantu pelanggan serta komunikasi yang kurang baik. Oleh sebab itu perlu dilakukan pendidikan dan pelatihan. Menurut Pramudyo (2007); Dessler (2006); Simamora (2004); Mangkuprawira (2002) pelatihan adalah proses pembelajaran yang menambah dan meningkatkan pengetahuan/keterampilan serta merubah sikap perilaku karyawan ke arah yang produktif, merubah kinerja karyawan dalam melakukan pekerjaan, serta agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawab dengan semakin baik dan sesuai dengan standar.

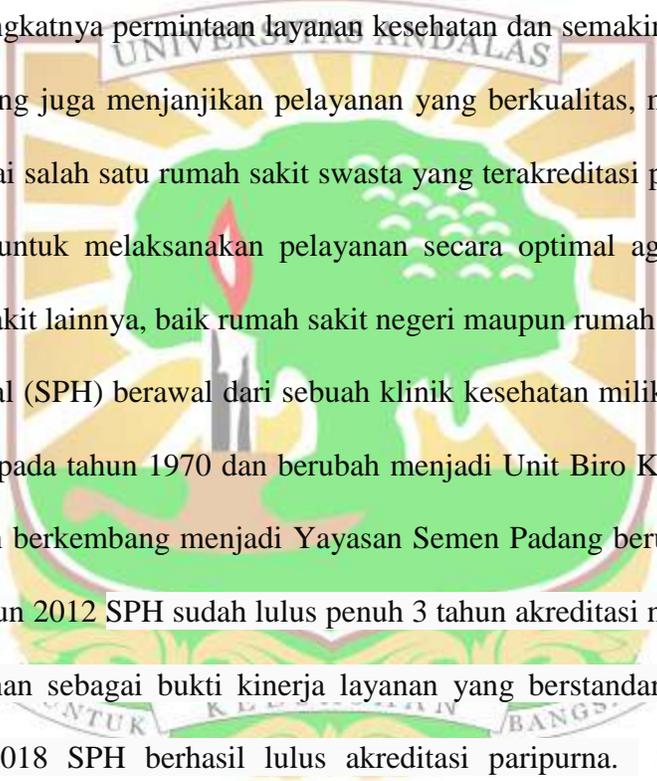
Pelatihan ditujukan untuk mempertahankan dan meningkatkan prestasi kerja para karyawan. Pelatihan diarahkan untuk membantu karyawan melaksanakan pekerjaan saat ini secara lebih baik. Tiap proses pelatihan harus terarah dan terus menerus untuk mencapai tujuan tertentu terkait dengan upaya pencapaian tujuan organisasi (Hamalik, 2005). Menurut Detty, dkk (2009) suatu pelatihan dikatakan efektif jika hasil dari pelatihan tersebut dapat mencapai tujuan organisasi, meningkatkan kepuasan pelanggan atau dapat meningkatkan proses-proses internal, meningkatkan sumber daya manusia.

Sumber daya manusia mempengaruhi kinerja dan ketidakpuasan dalam pekerjaan. Rumah sakit dengan sumber daya manusia yang berkualitas akan meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, sehingga bisa meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Raymond, Hatane, and Hutabarat (2015) diketahui bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan sekitar 84% dan kinerja organisasi sekitar 75%. Untuk itu berbagai upaya dilakukan dalam meningkatkan sumber daya manusia salah satunya melalui pelatihan.

Penelitian yang dilakukan oleh Wicaksono (2014) diketahui bahwa sebanyak 58,9% pelatihan dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Hal ini membuktikan bahwa karyawan yang mengikuti pelatihan merasa mendapatkan perhatian dan kepercayaan dari perusahaan. Karyawan memandang bahwa perusahaan menjadikannya sebagai asset sehingga membuat karyawan berpikir bahwa kehadirannya diperusahaan bukan hanya sebagai pekerja. Program pelatihan yang efektif diharapkan mampu meningkatkan kinerja, memperbaiki semangat kerja dan meningkatkan potensi organisasi atau perusahaan termasuk rumah sakit (Kaswan, 2011). Salah satu pelatihan yang bisa memperbaiki kinerja karyawan dalam pelayanan adalah pelatihan *Smiling Program and Greeting Day*.

Pelatihan *Smiling Program and Greeting Day* adalah pelatihan yang berguna untuk memperbaiki kualitas pelayanan terhadap setiap individu dalam bekerja. Di rumah sakit, kualitas pelayanan kesehatan salah satunya dari kepuasan pelanggan. Pelatihan

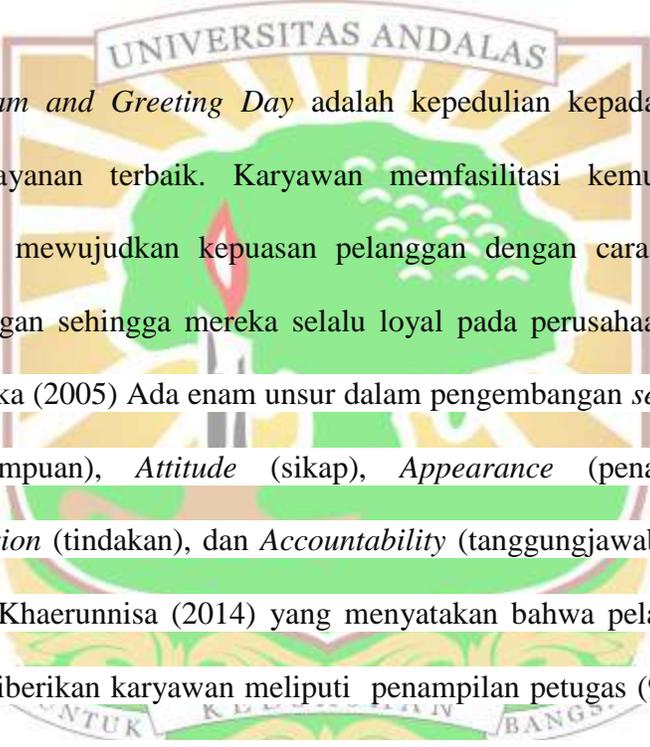
*Smiling Program and Greeting Day* dirancang dalam bentuk sebuah pelatihan yang berorientasi pada sikap karyawan dalam melayani pelanggan. senyum dan sapa adalah hal yang pertama dilihat oleh pelanggan ketika berhadapan dengan karyawan. Apalagi dengan semakin banyaknya layanan kesehatan pilihan dan meningkatnya permintaan dan kesadaran masyarakat akan layanan kesehatan.



Semakin meningkatnya permintaan layanan kesehatan dan semakin banyak munculnya rumah sakit yang juga menjanjikan pelayanan yang berkualitas, maka Semen Padang Hospital sebagai salah satu rumah sakit swasta yang terakreditasi paripurna pada tahun 2018 dituntut untuk melaksanakan pelayanan secara optimal agar mampu bersaing dengan rumah sakit lainnya, baik rumah sakit negeri maupun rumah sakit swasta. Semen Padang Hospital (SPH) berawal dari sebuah klinik kesehatan milik PT. Semen Padang yang dibentuk pada tahun 1970 dan berubah menjadi Unit Biro Kesehatan pada tahun 1997 kemudian berkembang menjadi Yayasan Semen Padang berupa SPH pada tahun 2009. Pada tahun 2012 SPH sudah lulus penuh 3 tahun akreditasi nasional dengan lima bidang pelayanan sebagai bukti kinerja layanan yang berstandar kepada pelanggan. Pada Tahun 2018 SPH berhasil lulus akreditasi paripurna. SPH dengan motto unggulan “*We Serve Beyond Expectations*”, *Serving by Heart For a Better Healthier Life* dan visi “Menjadi Rumah Sakit Umum terbaik di Sumatera dan bertaraf Internasional” (Profil Semen Padang Hospital, 2018).

Sebagai rumah sakit yang bertaraf internasional, SPH banyak dikunjungi pelanggan dari berbagai daerah, luar Sumatera Barat (Jambi, Bengkulu, Palembang, Medan dan Jawa) bahkan dari luar negeri sehingga menuntut rumah sakit ini untuk selalu

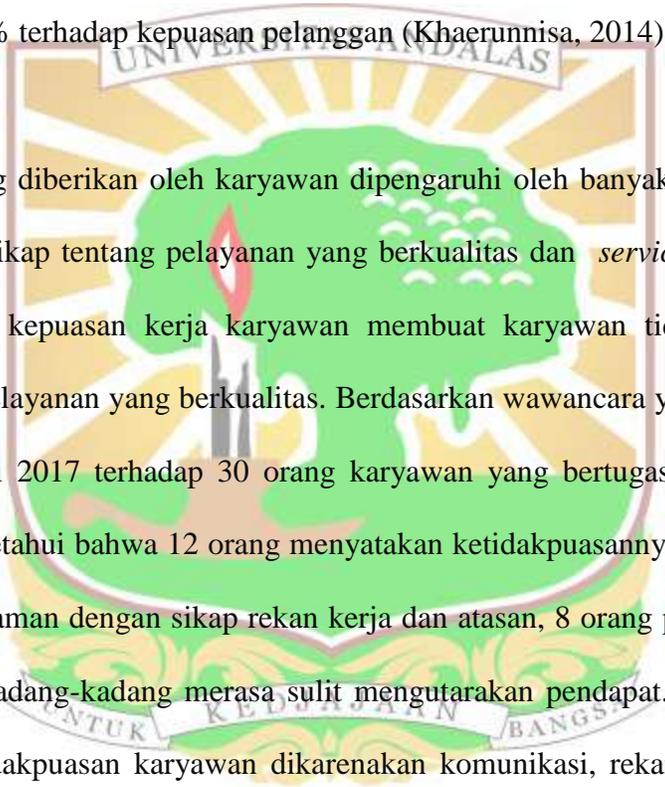
memberikan *service* terbaik. SPH sebagai bagian dari yayasan yang bergerak dibidang pelayanan dan rawatan kesehatan, kinerja karyawan dan kepuasan tentu menjadi hal yang paling penting demi menarik perhatian dan pelanggan. Adanya kemajuan dari berbagai bidang kesehatan mendorong SPH untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas yaitu dengan cara melakukan pelayanan prima (*Service excellent*).



*Smiling Program and Greeting Day* adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik. Karyawan memfasilitasi kemudahan, pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan pelanggan dengan cara melayani melebihi harapan pelanggan sehingga mereka selalu loyal pada perusahaan. Menurut Barata (2006) ; Swastika (2005) Ada enam unsur dalam pengembangan *service excellent* yaitu *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), dan *Accountability* (tanggungjawab). Hal ini didukung oleh penelitian Khaerunnisa (2014) yang menyatakan bahwa pelanggan puas dengan layanan yang diberikan karyawan meliputi penampilan petugas (90%), Sikap petugas (85%), Perhatian petugas (87,5%) baik dan sangat baik. Unsur *service excellent* inilah yang memiliki peran peting dalam kepuasan pelanggan di pelayanan kesehatan.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dari bagian Humas SPH diketahui bahwa masih banyak ditemukan komplain atau keluhan dari pelanggan terhadap pelayanan yang diterima di SPH. Keluhan dari pelanggan ini terkait kualitas pelayanan, kecepatan, dan keramahan karyawan SPH. Hal ini dapat dilihat dari data komplain di

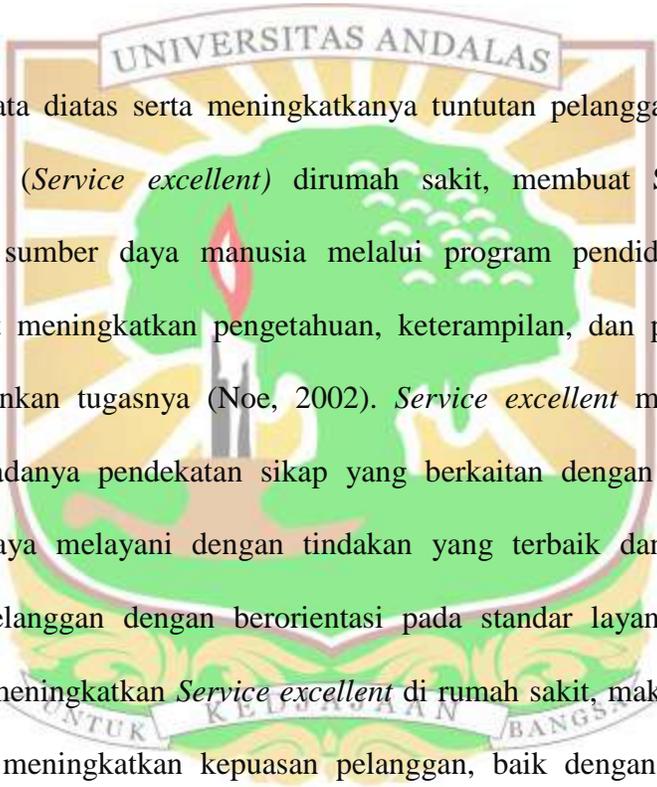
bagian HUMAS SPH Tahun 2017 yaitu meningkat 20 % dari tahun 2016. Dilihat dari data data diketahui bahwa komplain pelanggan terhadap pelayanan SPH cukup tinggi. Adanya komplain pelanggan ini menandakan bahwa SPH belum optimal dalam memberikan pelayanan yang mampu memuaskan pelanggan. Menurut penelitian Kartikasari & Syafitri (n.d.) diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan prima dengan kepuasan pelanggan. Pelayanan prima memberikan kontribusi sebesar 99,20 % terhadap kepuasan pelanggan (Khaerunnisa, 2014)



Pelayanan yang diberikan oleh karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor. Kurangnya pengetahuan, sikap tentang pelayanan yang berkualitas dan *service excellent*, kinerja karyawan dan kepuasan kerja karyawan membuat karyawan tidak optimal dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 27 Juli 2017 terhadap 30 orang karyawan yang bertugas di poli dan ruang rawat inap diketahui bahwa 12 orang menyatakan ketidakpuasannya dalam bekerja, 10 orang tidak nyaman dengan sikap rekan kerja dan atasan, 8 orang puas dengan tempat kerja namun kadang-kadang merasa sulit mengutarakan pendapat. Secara garis besar penyebab ketidakpuasan karyawan dikarenakan komunikasi, rekan jarang tersenyum dan pola komunikasi yang tidak sesuai.

Berdasarkan data awal yang didapatkan dari bagian SDM SPH tanggal 27 Juli 2017 diketahui jumlah semua karyawan SPH 406 orang. 313 karyawan tetap dan 93 orang karyawan kontrak yang tersebar diseluruh lini layanan mulai dari tim *service excellent*, *costumer service* dan *marketing*, admisi, akutansi dan keuangan, sistem informasi,

personalia, kesekretariatan dan legal, diklat dan pengembangan, pengawasan *outsourcing* dan inventaris, layanan keperawatan (rawat inap, poliklinik, OK, ICU, Cathlab, perinatologi dan persalinan), bagian umum, pengadaan, *laundry*, transportasi, sanitasi, pemeliharaan medis dan non medis, layanan farmasi, penunjang medis, mutu jaringan medis fisioterapi, laboratoriu, pelaporan/rekam medik, administrasi, gizi, hemodialisa, transporter, tim *case mix*, IPCN, dll)



Berdasarkan data diatas serta meningkatnya tuntutan pelanggan terhadap kualitas layanan prima (*Service excellent*) dirumah sakit, membuat SPH harus mampu meningkatkan sumber daya manusia melalui program pendidikan dan pelatihan sehingga dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku personal di dalam menjalankan tugasnya (Noe, 2002). *Service excellent* mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik dan ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu (Majid, 2011). Untuk meningkatkan *Service excellent* di rumah sakit, maka pihak rumah sakit harus mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, baik dengan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan (kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab) maupun dengan memaksimalkan fasilitas-fasilitas penunjang yang mampu meningkatkan kualitas layanan. Program pelatihan dalam hal meningkatkan sumber daya manusia (pengetahuan, sikap, kinerja dan kepuasan kerja karyawan) yaitu pelatihan *Smiling Program and Greeting Day* yang merupakan bentuk dari pelatihan *service excellent*.

Pelatihan *service excellent* dilakukan pada karyawan medis dan non medis yang melayani pelanggan rumah sakit secara langsung. Pelatihan *service excellent* di SPH pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, sikap, kinerja dan kepuasan kerja karyawan agar mampu melaksanakan *service excellent* terhadap pelanggan rumah sakit.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dan latar belakang diatas, maka masalah dari penelitian ini adalah “Apakah Pelatihan *Smiling Program And Greeting Day* efektif Terhadap Perubahan Pengetahuan, Sikap, Kinerja dan Kepuasan Kerja Karyawan di Semen Padang Hospital?”

## 1.3 Tujuan Penelitian

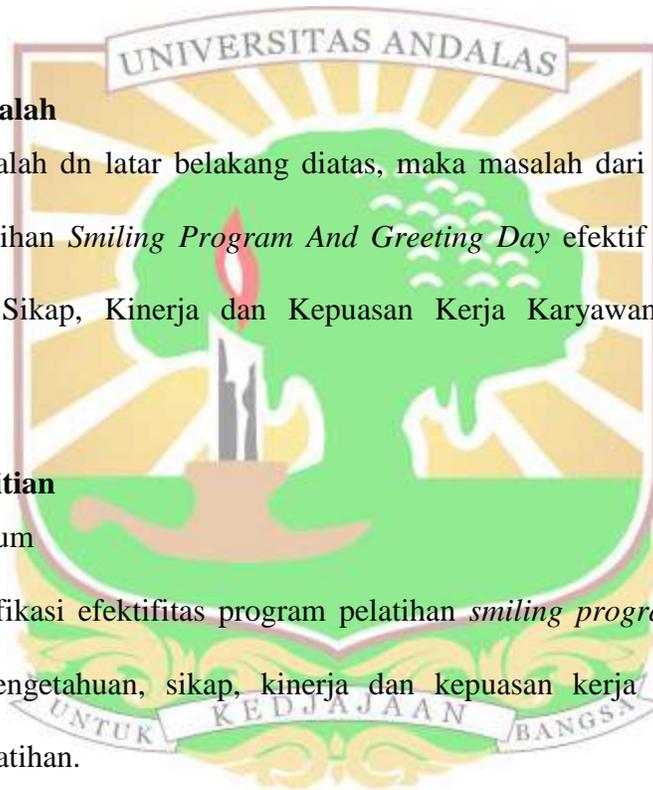
### 1.3.1 Tujuan Umum

Mengidentifikasi efektifitas program pelatihan *smiling program and greeting day* terhadap pengetahuan, sikap, kinerja dan kepuasan kerja antara sebelum dan sesudah pelatihan.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

1.3.2.1 Mengidentifikasi Rerata Pengetahuan Karyawan Semen Padang Hospital Sebelum Pelatihan.

1.3.2.2 Mengidentifikasi Rerata Pengetahuan Karyawan Semen Padang Hospital Sesudah Pelatihan.



- 1.3.2.3 Mengidentifikasi Rerata Sikap Karyawan Semen Padang Hospital Sebelum Pelatihan
- 1.3.2.4 Mengidentifikasi Rerata Sikap Karyawan Semen Padang Hospital Sesudah Pelatihan
- 1.3.2.5 Mengidentifikasi Rerata Kinerja Karyawan Semen Padang Hospital sebelum pelatihan.
- 1.3.2.6 Mengidentifikasi Rerata Kinerja Karyawan Semen Padang Hospital sesudah pelatihan.
- 1.3.2.7 Mengidentifikasi Rerata Kepuasan Kerja karyawan Semen Padang Hospital sebelum pelatihan.
- 1.3.2.8 Mengidentifikasi Rerata Kepuasan Kerja karyawan Semen Padang Hospital sesudah pelatihan.
- 1.3.2.9 Mengidentifikasi perbedaan pengetahuan kelompok intervensi dengan kelompok kontrol sebelum diberikan pelatihan.
- 1.3.2.10 Mengidentifikasi perbedaan pengetahuan kelompok intervensi dengan kelompok kontrol sesudah diberikan pelatihan.
- 1.3.2.11 Mengidentifikasi perbedaan sikap kelompok intervensi dengan kelompok kontrol sebelum diberikan pelatihan.
- 1.3.2.12 Mengidentifikasi perbedaan sikap kelompok intervensi dengan kelompok kontrol sesudah diberikan pelatihan.
- 1.3.2.13 Mengidentifikasi perbedaan kinerja kelompok intervensi dengan kelompok kontrol sebelum diberikan pelatihan.



1.3.2.14 Mengidentifikasi perbedaan kinerja kelompok intervensi dengan kelompok kontrol sesudah diberikan pelatihan.

1.3.2.15 Mengidentifikasi perbedaan kepuasan kerja kelompok intervensi dengan kelompok kontrol sebelum diberikan pelatihan.

1.3.2.16 Mengidentifikasi perbedaan kepuasan kerja kelompok intervensi dengan kelompok kontrol sesudah diberikan pelatihan.



## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai data dasar untuk melihat sejauh mana pengaruh *Pelatihan Smiling Program dan Greeting Day* dalam perubahan pengetahuan, sikap, kinerja dan kepuasan kerja karyawan. Selain itu hasil penelitian ini bisa sebagai salah satu bentuk pengembangan model yang dapat diterapkan dalam membentuk perubahan kinerja dan kepuasan kerja karyawan demi meningkatkan kepuasan pelanggan di rumah sakit.

### **1.4.2 Manfaat Aplikatif**

#### **1.4.2.1 Rumah Sakit**

Beberapa manfaat penelitian ini dirumah sakit, antara lain 1) Hasil penelitian ini dapat dikembangkan menjadi salah satu acuan dalam menilai kepuasan pelanggan di rumah sakit. 2) Dapat menjadi sumber rujukan dalam mengembangkan model Pelatihan yang menggunakan modul yang telah teruji efektifitasnya terkait peningkatan pengetahuan, sikap, kinerja dan kepuasan kerja karyawan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. 3) Hasil penelitian ini bisa menjadi gambaran

bagi karyawan khususnya dan rumah sakit pada umumnya. 4) Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pembuat kebijakan dalam menerapkan *Smiling Program and Greeting Day* untuk perubahan pengetahuan, sikap, kinerja dan kepuasan kerja karyawan.

#### 1.4.2.2 Peneliti

1.4.2.2.1 Hasil penelitian ini bisa menjadi pengalaman yang penting bagi penulis untuk memahami secara lebih komprehensif mengenai efektifitas *Pelatihan Smiling Program and Greeting Day* terhadap perubahan pengetahuan, sikap, kinerja dan kepuasan kerja karyawan di rumah sakit.

1.4.2.2.2 Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan pemahaman konseptual dalam mengetahui efektifitas *Pelatihan Smiling Program and Greeting Day* terhadap perubahan pengetahuan, sikap, kinerja dan kepuasan kerja karyawan

1.4.2.2.3 Peneliti mendapat jawaban yang teruji secara sistematis terhadap lingkup permasalahan yang diteliti.

#### 1.4.3 Manfaat Keilmuan

Manfaat keilmuan penelitian ini antara lain 1) sebagai *evidence based* bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya disiplin ilmu manajemen keperawatan terkait pengetahuan sikap, kinerja dan kepuasan kerja karyawan. 2) Memperkaya penelitian ilmiah pada Program Studi Magister Keperawatan Universitas Andalas. 3) Bagi akademik sebagai bahan untuk menambah khazanah penelitian bagi Program Studi Ilmu Keperawatan khususnya manajemen keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Andalas.

#### 1.4.4 Manfaat Metodologi

Penelitian ini dapat menjadi dasar pengembangan riset baik kualitatif maupun kuantitatif mengenai berbagai aspek yang berhubungan dengan pengetahuan, sikap, kinerja dan kepuasan kerja karyawan serta kepuasan pelanggan.

