

## Analisis Pendidikan dan Pelatihan Kerja yang Berdampak pada Kinerja Karyawan “Klinik Pratama Yakin”

*Analysis Of Education And Job Training That Has An Impact On The Performance Of Employees Of "Klinik Pratama Yakin"*

Wardana<sup>1</sup>, Pahmi Muharam<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia,

Narahubung: Wardana<sup>1</sup>, email: [wardana@digitechuniversity.ac.id](mailto:wardana@digitechuniversity.ac.id)

### Info Artikel

Riwayat Artikel:

Diajukan: 27/07/2025

Diterima: 27/07/2025

Diterbitkan: 31/07/2025

Kata Kunci:

Pendidikan, Pelatihan Kerja, Kinerja Karyawan

### A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak pendidikan dan pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan di Klinik Pratama Yakin, Cihampelas, Kabupaten Bandung Barat. Menggunakan pendekatan kualitatif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap 29 informan, terdiri dari pimpinan, atasan, karyawan, dan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan kerja memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kinerja, terutama dalam aspek kualitas kerja, kuantitas output, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Karyawan yang mengikuti pelatihan menunjukkan peningkatan keterampilan teknis dan soft skills, lebih tanggap terhadap kebutuhan pasien, serta mampu bekerja secara mandiri dan efisien. Pelatihan juga membantu mereka beradaptasi dengan dinamika pelayanan kesehatan yang terus berubah. Temuan ini menegaskan pentingnya pelatihan yang terarah dan berkelanjutan dalam membentuk sumber daya manusia yang profesional. Dukungan manajemen dalam menyediakan program pelatihan yang relevan menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di fasilitas klinik.

### A B S T R A C T

**Keywords:**

*Education, Job Training, Employee Performance*

This work is licensed under a

[Creative Commons Attribution 4.0 International License](#).

<https://doi.org/10.55916/frima.v1i7>

e - ISSN: 2656-6362

p - ISSN: 2614-6681

*This study aims to analyze the impact of education and job training on employee performance at Klinik Pratama Yakin, Cihampelas, West Bandung Regency. Using a qualitative approach, data were collected through observations, in-depth interviews, and documentation from 29 informants, consisting of leaders, supervisors, employees, and patients. The research results indicate that job training significantly contributes to performance improvement, particularly in aspects of work quality, output quantity, timeliness, effectiveness, and independence. Employees who undergo training show an improvement in technical skills and soft skills, are more responsive to patient needs, and are able to work independently and efficiently. Training also helps them adapt to the ever-changing dynamics of healthcare services. These findings underscore the importance of targeted and continuous training in shaping professional human resources. Management support in providing relevant training programs is key to improving the quality of healthcare services in clinical facilities.*

©2025 Proceeding FRIMA, All rights reserved.

## 1. Pendahuluan

Pendidikan dan pelatihan kerja merupakan faktor krusial yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam sektor kesehatan. Di era globalisasi dan perkembangan teknologi, sinergi antara pendidikan vokasi dan kebutuhan industri kesehatan harus diperkuat agar tenaga kesehatan memiliki keterampilan yang relevan (Lestari Moerdijat dalam Liputan6.com).

Kinerja karyawan klinik tidak hanya diukur dari aspek teknis, tetapi juga kualitas pelayanan, efisiensi kerja, dan kemampuan adaptasi dalam pelayanan pasien. Karyawan dengan latar belakang pendidikan yang baik cenderung lebih cepat beradaptasi dan memahami standar pelayanan serta etika medis. Pelatihan kerja melalui workshop, seminar, atau mentoring terbukti meningkatkan kemampuan teknis dan interpersonal karyawan.

Meskipun banyak penelitian mengkaji hubungan pendidikan-pelatihan dengan kinerja, masih terdapat celah penelitian yang perlu dieksplorasi, khususnya dalam konteks klinik. Mayoritas studi berfokus pada hasil jangka pendek dan dilakukan di sektor lain, sedangkan penelitian yang memfokuskan pada lingkungan klinik dengan karakteristik uniknya masih minim. Penelitian ini bertujuan menganalisis dampak pendidikan dan pelatihan kerja pada kinerja karyawan di Klinik Pratama Yakin, Cihampelas, Bandung Barat.

Investasi dalam pendidikan dan pelatihan tidak hanya meningkatkan kinerja individu, tetapi juga berkontribusi pada kinerja keseluruhan klinik, menarik lebih banyak pasien, dan memperkuat daya saing klinik di pasar.

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis bagaimana pelaksanaan pendidikan dan pelatihan kerja di Klinik Pratama Yakin.
2. Mengidentifikasi dampaknya terhadap kinerja karyawan dari aspek kualitas, kuantitas, efektivitas, ketepatan waktu, dan kemandirian kerja.

## 2. Kajian Teori

### A. Pendidikan dan Pelatihan Kerja

Pendidikan dan pelatihan kerja adalah upaya sistematis untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan sikap karyawan agar mampu bekerja lebih efektif dan efisien. Menurut (Mangkunegara, 2017) dalam (Syahputra & Tanjung, 2020b) pelatihan merupakan proses pembelajaran jangka pendek yang bertujuan meningkatkan keterampilan teknis karyawan melalui prosedur yang sistematis dan terorganisir.

Adapun indikator pendidikan dan pelatihan kerja menurut (Mangkunegara, 2017) dalam (Syahputra & Tanjung, 2020a) mencakup:

1. Tujuan dan sasaran pelatihan yang jelas dan dapat diukur.
2. Kualifikasi pelatih yang memadai.
3. Materi pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan tugas.
4. Metode pelatihan yang relevan dengan kemampuan peserta.
5. Seleksi peserta pelatihan yang tepat.

(Supriyadi, 2023) menambahkan bahwa pelatihan berbasis kompetensi menjadi kebutuhan dalam pelayanan publik, terutama untuk memastikan standar pelayanan minimal dapat dipenuhi. Pelatihan yang tidak tepat sasaran dapat menyebabkan inefisiensi dan rendahnya produktivitas. Oleh karena itu, pelatihan harus berdasarkan kebutuhan aktual, menggunakan metode pembelajaran partisipatif, dan memiliki evaluasi hasil (Hadithya, 2022)

### B. Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara, 2017) dalam (Puspita & Widodo, 2020). Kinerja yang optimal menjadi tujuan organisasi karena memengaruhi produktivitas dan kepuasan pelanggan.

Indikator kinerja karyawan menurut (Robbins & Judge, 2016) mencakup:

- 1) Kualitas kerja: tingkat kesesuaian hasil kerja dengan standar.
- 2) Kuantitas kerja: jumlah output atau volume pekerjaan.
- 3) Ketepatan waktu: kecepatan dan kepatuhan terhadap deadline.
- 4) Efektivitas: pemanfaatan sumber daya secara optimal.
- 5) Kemandirian: kemampuan menyelesaikan tugas tanpa supervisi.

#### C. Klinik

##### 1) Pengertian Klinik

Klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan serta menyediakan pelayanan medis dasar atau spesialistik, yang dijalankan oleh lebih dari satu jenis tenaga medis dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Klinik juga harus memenuhi standar, memiliki peralatan medis dan nonmedis yang memadai, serta memiliki izin sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Zulvia et al., 2022)

##### 2) Jenis Klinik

Menurut ((Septiani & Ramadhika, 2024) jenis klinik ada dua, yaitu sebagai berikut:

###### 1. Klinik Pratama

Klinik pratama adalah klinik yang memberikan pelayanan medis dasar umum kepada individu atau keluarga. Pelayanan medis dasar diberikan oleh tenaga medis maksimal dokter umum atau dokter gigi. Paling sedikit tenaga medis di klinik pratama terdiri dari satu dokter yang memberikan pelayanan (*Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik*, 2014)

###### 2. Klinik Utama

Menurut (*Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik*, 2014) tenaga medis di klinik utama setidaknya harus mencakup satu dokter spesialis dan satu dokter gigi spesialis. Pelayanan medis spesialistik merupakan jenis layanan kesehatan yang diberikan oleh dokter spesialis atau dokter gigi spesialis kepada individu maupun keluarga di lingkungan masyarakat.

### 3. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian dilakukan di Klinik Pratama Yakin, Kabupaten Bandung Barat. Informan penelitian terdiri dari pimpinan klinik, manajer operasional, staf medis, dan beberapa pasien. Teknik pengumpulan data meliputi: observasi langsung aktivitas pelayanan, wawancara mendalam dengan karyawan dan pimpinan, serta analisis dokumen pelatihan dan laporan evaluasi kerja.

Instrumen wawancara disusun berdasarkan indikator pendidikan dan pelatihan dari (Mangkunegara, 2017) dalam (Puspita & Widodo, 2020) dan indikator kinerja menurut (Robbins & Judge, 2016) yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Kemudian untuk informan nya itu sendiri mencakup 29 Informan yang dimana terdiri dari pimpinan dan atasan, karyawan dan juga pasien

Teknik analisis data menggunakan model (Miles & Huberman, 1994), yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data diuji melalui triangulasi sumber dan teknik.

### 4. Hasil Dan Pembahasan

#### A. Pendidikan dan Pelatihan Kerja

Pelatihan yang dilaksanakan di Klinik Pratama Yakin mencakup pelatihan teknis pelayanan, administrasi kesehatan, dan komunikasi pasien. Pelatihan diselenggarakan secara internal dan eksternal, serta diberikan kepada seluruh tenaga medis dan non-medis.

Berdasarkan indikator dari (Mangkunegara, 2017) dalam (Puspita & Widodo, 2020) hasil wawancara dan dokumentasi menunjukkan hal berikut:

- a. Tujuan dan sasaran pelatihan: Pimpinan dan atasan menyatakan bahwa setiap pelatihan memiliki tujuan yang jelas, seperti peningkatan kompetensi pelayanan atau penguatan administrasi. Sasaran peserta ditentukan berdasarkan evaluasi kebutuhan kerja masing-masing bagian.
- b. Kualifikasi pelatih: Pelatihan difasilitasi oleh pihak internal yang berpengalaman dan instruktur eksternal bersertifikat. Ini memberi kepercayaan pada peserta bahwa materi yang diterima relevan dan kredibel.

- c. Materi pelatihan sesuai kebutuhan: Materi pelatihan dirancang sesuai dengan kebutuhan tugas harian dan dinamika pelayanan pasien, seperti pelatihan etika komunikasi, penggunaan sistem informasi klinik, dan pertolongan pertama.
- d. Metode pelatihan: Menggunakan metode kombinasi teori dan praktik langsung, seperti roleplay, simulasi, dan studi kasus dari pengalaman klinis sehari-hari.
- e. Evaluasi pasca pelatihan: Tindak lanjut dilakukan melalui evaluasi oleh manajer unit, termasuk pemantauan perilaku kerja dan pengukuran hasil kinerja.

#### B. Kinerja Karyawan

Karyawan yang telah mengikuti pelatihan menunjukkan perubahan dengan mengacu pada indikator kinerja yang dikemukakan oleh (Robbins & Judge, 2016) yaitu sebagai berikut:

- a) Kualitas Kerja  
Karyawan yang mengikuti pelatihan menunjukkan peningkatan kualitas layanan, terutama dalam komunikasi pasien dan penggunaan sistem informasi klinik. Hal ini memperkuat temuan (Hadithya, 2024) bahwa pelatihan teknis meningkatkan akurasi dan profesionalisme.
- b) Kuantitas Kerja  
Setelah pelatihan, produktivitas karyawan meningkat, terbukti dari jumlah pasien yang dilayani dan volume pekerjaan administratif yang diselesaikan. Sesuai dengan studi (Djatmiko, 2024), pelatihan meningkatkan efisiensi output karyawan.
- c) Ketepatan Waktu  
Karyawan menunjukkan peningkatan kedisiplinan dan penyelesaian tugas sesuai target waktu. Beberapa staf berhasil menurunkan waktu tunggu pasien hingga 20%. Studi (Pratiwi & Wicaksono, 2023) juga menekankan pelatihan soft skill sebagai faktor peningkatan manajemen waktu.
- d) Efektivitas  
Terdapat efisiensi penggunaan peralatan medis dan logistik. Karyawan mampu bekerja dengan lebih hemat dan tepat sasaran. Temuan ini sejalan dengan (Supriyadi, 2023) bahwa efektivitas meningkat seiring peningkatan literasi teknologi melalui pelatihan.
- e) Kemandirian  
Staf mampu menyelesaikan pekerjaan secara mandiri tanpa pengawasan langsung. Kemandirian meningkat karena pemahaman prosedur yang lebih baik setelah pelatihan. Menurut (Wardana, 2023) pelatihan juga mendorong pengambilan keputusan yang cepat dan tepat oleh tenaga kerja.

### 5. Penutup

Berdasarkan tujuan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pendidikan dan pelatihan kerja di Klinik Pratama Yakin memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan. Pelatihan yang dilakukan secara terstruktur dan disesuaikan dengan kebutuhan nyata lapangan terbukti meningkatkan kualitas pelayanan, produktivitas, efektivitas kerja, ketepatan waktu penyelesaian tugas, serta kemandirian karyawan dalam menjalankan fungsi kerjanya. Oleh karena itu, penting bagi pihak manajemen klinik untuk terus mengembangkan program pelatihan berbasis kebutuhan, serta melakukan evaluasi berkala untuk mengukur keberhasilan dan efektivitasnya dalam jangka panjang.

Disarankan untuk melakukan evaluasi berkala terhadap efektivitas pelatihan dengan melibatkan umpan balik dari pasien. Maka dengan ini akan membantu manajemen klinik untuk memahami dampak pendidikan dan pelatihan serta melakukan perbaikan yang diperlukan.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan pendekatan kuantitatif atau metode campuran untuk mengukur sejauh mana dampak pelatihan terhadap kinerja secara statistik, serta memperluas objek penelitian ke berbagai fasilitas layanan kesehatan lainnya guna memperkuat generalisasi hasil penelitian

### 6. Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak Klinik Pratama Yakin, Universitas Teknologi Digital Bandung, dan seluruh responden yang telah membantu kelancaran proses penelitian ini. Tidak lupa kepada dosen pembimbing yang selama melakukan penulisan memberikan bimbingan yang sangat baik.

## 7. Referensi

- Djatmiko, B. (2024). *Pengaruh Pelatihan Terhadap Produktivitas Karyawan dalam Organisasi Modern*.
- Hadithya, R. (2022). Evaluasi Efektivitas Program Pelatihan Berbasis Kompetensi dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(3), 112–128.
- Hadithya, R. (2024). Dampak Pelatihan Teknis Terhadap Peningkatan Profesionalisme Tenaga Kerja. *Jurnal Pengembangan SDM*, 12(1), 78–95.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd (Ed.)). Sage Publications.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik. (2014). Kementerian Kesehatan RI.
- Pratiwi, S., & Wicaksono, A. (2023). Pelatihan Soft Skills dan Peningkatan Manajemen Waktu Karyawan. *Jurnal Psikologi Industri*, 18(4), 203–218.
- Puspita, D., & Widodo, S. (2020). Analisis Kinerja Karyawan dalam Era Digital. *Jurnal Manajemen Modern*, 7(2), 134–149.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2016). *Organizational Behavior* (16th ed.). Pearson Education.
- Septiani, L., & Ramadhika, P. (2024). Klasifikasi dan Standar Pelayanan Klinik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 11(1), 45–58.
- Supriyadi, E. (2023). Pelatihan Berbasis Kompetensi untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(3), 167–182.
- Syahputra, M. D., & Tanjung, H. (2020a). Implementasi Pelatihan Kerja dalam Meningkatkan Produktivitas Organisasi. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 13(2), 89–104.
- Syahputra, M. D., & Tanjung, H. (2020b). Pengaruh Kompetensi, Pelatihan dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 283–295.  
<http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>
- Wardana. (2023). Pengambilan Keputusan dan Kemandirian Kerja Pasca Pelatihan. *Jurnal Manajemen Strategis*, 9(4), 221–238.
- Zulvia, R., Pratama, S., & Handayani, M. (2022). *Standar dan Regulasi Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer*. Kementerian Kesehatan RI.