

**PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN BERBASIS EXPERIENTIAL LEARNING
DAN KNOWLEDGE MANAGEMENT TERHADAP COMPETENCY BASED TRAINING
DAN KOLABORASI**

Eka Ristia Subroto

Universitas Hasanudin

Email Korespondensi: dcha1480@gmail.com

Disubmit: 26 September 2022 Diterima: 20 Oktober 2022 Diterbitkan: 01 Januari 2023
DOI: <https://doi.org/10.33024/mnj.v5i1.7927>

ABSTRACT

The Global Health Workforce Alliance, reports that the quality of Health Human Resources is still a problem at the global level. This study aimed to determine the effect of knowledge management and training programs on the quality of service at RSUD Dr. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas APP Durikosambi basecame Cikupa. The methode used in this study is the interviews, questionnaires and studies library. Populasion in this study of 100 people and the sample amounted to 50 people. Technique use of the sample used is convenience sampling. The sample in this study consisted of two types of respondents, namely 50 employees and 50 customer. Methode of analysis using multiple linear regression analysis. This technique is used to determine the influence of knowledge management and training programs to service quality. The results showed that knowledge management and training programs have a significant influence either simultaneously or partially on the quality of service at RSUD Dr. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas. The hypothesis can be accepted.

Keywords: Knowledge Management, Training Programs, Quality Of Service

ABSTRAK

The Global Health Workforce Alliance, melaporkan bahwa kualitas SDM Kesehatan masih menjadi suatu permasalahan di tingkat global. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh manajemen pengetahuan dan program pelatihan terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Dr. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan wawancara, kuesioner dan studi kepustakaan. Populasi pada penelitian ini berjumlah 100 orang dan sampel berjumlah 50 orang. Teknik penggunaan sampel yang digunakan adalah convenience sampling. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari dua macam responden yaitu 50 pegawai dan 50 pelanggan. Metode analisis data yang dipakai adalah regresi linier berganda. Teknik ini dipakai untuk mengetahui besarnya pengaruh manajemen pengetahuan dan program pelatihan terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pengetahuan dan program pelatihan memiliki pengaruh yang signifikan baik secara simultan maupun parsial terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Dr. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas. Sehingga Hipotesis yang

diajukan dapat diterima.

Kata Kunci: Manajemen Pengetahuan, Program Pelatihan, Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah potensi yang terkandung dalam diri manusia untuk mewujudkan perannya sebagai makhluk sosial yang adaptif dan transformatif yang mampu mengelola dirinya sendiri serta seluruh potensi yang terkandung di alam menuju tercapainya kesejahteraan kehidupan dalam tatanan yang seimbang dan berkelanjutan. Dalam pengertian praktis sehari-hari, SDM lebih di mengerti sebagai bagian integral dari sistem yang membentuk suatu organisasi. Oleh karena itu, dalam bidang kajian psikologi, para praktisi SDM harus mengambil penjurusan industri dan organisasi. Selain itu, SDM juga merupakan potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal (non material/non finansial) didalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi (Irawati, 2007; Manusia, 2009).

The Global Health Workforce Alliance (2014), melaporkan bahwa kualitas SDM Kesehatan masih menjadi suatu permasalahan di tingkat global. Di Indonesia, berbagai upaya peningkatan kualitas SDM kesehatan untuk mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan dan meningkatkan profitabilitas diantaranya dilaksanakan melalui pendidikan dan pelatihan.

Rendahnya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Indonesia

diakibatkan kurangnya penguasaan IPTEK, karena sikap mental dan penguasaan IPTEK yang dapat menjadi subyek atau pelaku pembangunan yang handal dalam kerangka globalisasi, penyiapan pendidikan perlu juga disinergikan dengan tuntutan kompetisi. Oleh karena itu dimensi daya saing dalam SDM semakin menjadi faktor penting sehingga upaya memacu kualitas SDM melalui pendidikan dan pelatihan merupakan tuntutan yang harus dikedepankan untuk meningkatkan kemampuan layanan kesehatan di Puskesmas.

Beberapa penelitian tentang *knowledge management* mengaitkan dengan variabel-variabel seperti inerja, kompetensi, pelatihan, pembelajaran, dan lain-lain. pendidikan dan pelatihan terhadap kompetensi manajer. *Knowledge management* berpengaruh secara positif terhadap kinerja organisasi. Studi yang lain dilakukan oleh Chandavimol, Natakatoong, and Tantrarungroj (2013), yaitu pengembangan model pelatihan campuran dengan menerapkan prinsip *knowledge management* dan tindakan pembelajaran, untuk mengembangkan kompetensi perancangan program pelatihan staf pengembangan sumberdaya manusia kesehatan di sektor pemerintah.

Knowledge sharing peserta diklat untuk berbagi pengetahuan dengan orang lain, dan perilaku mereka dalam bertukar informasi yang relevan dengan sesama peserta diklat. *Knowledge sharing* memiliki peran penting dalam meningkatkan kompetensi individu

dalam organisasi, melalui *knowledge sharing*, pengetahuan yang bersifat *tacit* (Pengetahuan berupa suatu pengalaman dan keahlian yang dimiliki oleh masing-masing individu) maupun *explicit* (pengetahuan yang telah di dokumentasikan) dapat disebarkan, diimplementasikan, dan dikembangkan. Pada penelitian lain mengungkapkan bahwa budaya *knowledge sharing* dapat mengembangkan *general competencies* baru dalam individu atau mempertajam kompetensi yang sudah ada, seperti menciptakan ide-ide baru, berkomunikasi, hubungan interpersonal, memprioritaskan suatu hal, kreativitas, perencanaan, pemecahan masalah, dan *team working*. Selanjutnya *team working* yang akan membentuk kolaborasi antara peserta pendidikan dan pelatihan (Trivellas, Akrivouli, Tsifora, & Tsoutsas, 2015).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh manajemen pengetahuan dan program pelatihan terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Dr. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas.

KAJIAN PUSTAKA

Metode pembelajaran *experiential learning* memfasilitasi pembelajaran dengan baik. *Experiential Learning* memiliki perspektif pengetahuan yang sama dalam hal bagaimana orang memperoleh pengetahuan, yaitu bagaimana mereka belajar. Metode pembelajaran *experiential learning* adalah teori yang efektif dan kuat untuk memahami dan memodelkan bagaimana orang belajar di lingkungan yang dibangun secara sosial. Oleh karena itu dalam penelitian ini akan melihat kontribusi dari strategi *experiential*

learning pada kompetensi hasil belajar dan kolaborasi peserta diklat, *Experiential learning* diukur dengan indikator-indikator berdasarkan tahapan-tahapan *concrete experience* yaitu bagaimana peserta diklat melibatkan diri sepenuhnya dalam pengalaman baru mengutamakan *Feeling* (perasaan), *reflective observation* yaitu peserta diklat mengobservasi dan merefleksikan atau memikirkan pengalaman dari berbagai segi mengutamakan *Watcing* (mengamati), *abstract, Thinking* (berpikir), dan *Testing in New Situations/experiment* yaitu peserta Diklat menggunakan teori untuk memecahkan masalah-masalah dan mengambil keputusan mengutamakan *doing* (berbuat) (C. M. Beard & Wilson, 2006; A. Y. Kolb & Kolb, 2005; Moon, 2004). Sedangkan kompetensi diukur dengan tingkat pengetahuan, sikap dan keterampilan yang diperoleh sebagai hasil belajar dalam pelatihan (A. Y. Kolb & Kolb, 2005).

Meskipun strategi pembelajaran yang digunakan dalam pendidikan dan pelatihan dapat merubah pembelajar dari peserta pasif menjadi peserta aktif, namun program pelatihan saat ini masih banyak tidak memperhatikan pentingnya pengelolaan pengetahuan. Akibatnya, pelatihan hanya menghasilkan suatu pemahaman yang sifatnya sangat *superficial* (dangkal), tidak bertahan lama dan tidak langsung dapat diimplementasikan pada pekerjaan.

Pengelolaan pengetahuan menjadi perhatian dari apa yang disebut dengan *knowledge management* (KM). *Knowledge management* adalah proses yang mengubah pengetahuan individu menjadi pengetahuan kelompok atau organisasi dengan cara

menciptakan, mengumpulkan, mengatur, membagi dan memanfaatkan pengetahuan. Menurut Qwaider (2011), *knowledge management* membantu mengelola pengetahuan secara individu atau kelompok dalam organisasi atau antara organisasi yang dapat mempengaruhi kualitas dan manfaat pengetahuan.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. Penelitian ini bersifat studi kasus. Penelitian ini dilakukan di RSUD Dr. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas. Dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, kuisisioner dan observasi. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan RSUD Dr. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas. Sedangkan sampel pada penelitian ini 100 karyawan RSUD Dr. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan wawancara, kuisisioner dan studi kepustakaan. Populasi pada penelitian ini berjumlah 100 orang dan sampel berjumlah 50 orang. Teknik penggunaan sampel yang digunakan adalah convenience sampling. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari dua macam responden yaitu 50 pegawai dan 50 pelanggan. Metode analisis data yang dipakai adalah regresi linier berganda. Teknik ini dipakai untuk mengetahui besarnya pengaruh manajemen pengetahuan dan program pelatihan terhadap kualitas pelayanan.

HASIL PENELITIAN

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuisisioner tersebut. Jika r hitung lebih besar dari r tabel untuk degree of freedom (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah sampel, maka hipotesis tidak dapat ditolak atau valid (Ghozali, 2011:52-53).

Dalam penelitian ini besarnya $df = 50-2$ atau $df = 48$ dengan $\alpha = 5\%$ (0.05) didapat r tabel 0.2787. Jika r hitung (untuk tiap-tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom concerted item total correlation lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid. Hasil analisis dapat dilihat pada tabel sebagai berikut. Dari hasil perhitungan yang dilakukan untuk variabel manajemen pengetahuan menunjukkan hasil yang baik, karena syarat minimum yang harus dipenuhi agar kuisisioner dikatakan valid adalah lebih besar dari 0.2787 dapat terpenuhi, sehingga dapat disimpulkan bahwa kuisisioner

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuisisioner dikatakan reliable jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011:47). Untuk mengukur reliabilitas menggunakan uji statistik koefisien cronbach alpha (α). Suatu variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai cronbach alpha lebih besar dari 0,70 (Nunnally dalam Ghozali, 2011:48).

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi yang di buat dapat digunakan sebagai alat prediksi yang

baik. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini adalah Uji Autokorelasi, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan uji normalitas. Hasil dari pengujian asumsi klasik dijelaskan sebagai berikut :

1. Uji Autokolinieritas Uji Autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi maka dinamakan ada problem autokorelasi. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi Uji autokorelasi dilakukan = 5%.

Dengan menggunakan uji Durbin Watson (DW), dengan tingkat kepercayaan 5%, apabila D-W terletak antara 1,65 sampai 2,35 maka tidak ada autokorelasi (Sulaiman, 2001). adapun hasil pengujian autokolinieritas pada table berikut ini : Tabel 4.15 Model Summary Predictors: (Constant), X2, X1 b. Dependent Variable: Y Sumber data dari SPSS 2015 Pada hasil diatas didapatkan hasil durbin waston sebesar 1.973 ini menunjukkan bahwa Durbin Waston terletak antara 1.65 samapai 2.35. sehingga tidak adanya korelasi atau tidak ada problem autokolinieritas, maka dapat dikatakan model regresi ini adalah baik.

2. Uji Multikolinieritas Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi di temukan adanya

korelasi antar varibel bebas .Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Dalam penelitian ini untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas yaitu dengan mengamati nilai VIF dan tolerance .Nilai tolerance yang rendah sama denga Variance Inflation Factor (VIF) tinggi karena $VIF=1/tolerance$. Nilai cutoff yang umum di pakai untuk dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai tolerance lebih kecil 0.10 atau VIF lebih besar dari 10 (Ghozali, 2011:105-106).

PEMBAHASAN

Coefficientsa Model
Collinearity Statistics Tolerance VIF
1 (Constant) X1 .996 1.004 X2 .996 1.004
a. Dependent Variable: Y
Sumber data dari SPSS 2015 Dari hasil pengujian multikolinieritas yang dilakukan nilai tolerance variable manajemen pengetahuan (X1) , dan program pelatihan masing-masing sebesar 0,996 dan 0,996 sedangkan nilai VIF masing-masing sebesar 1,004 dan 1,004. Hasil ini juga menunjukkan hal yang sama bahwa tidak ada variabel bebas yg memiliki nilai tolerance kurang dari 0,1 dan nilai VIF lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi atau tidak ada korelasi antar variabel manajemen pengetahuan (X1) dan program pelatihan (X2) dalam model regresi. Uji Heteroskedastisitas.

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terdapat

ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika residual atau pengamatan satu ke pengamatan yang lainnya tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011:139-140). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat pada grafik scatterplot. Asumsinya adalah:

1. Jika terdapat pola tertentu yaitu jika titik-titiknya membentuk pola tertentu dan teratur (gelombang, melebar kemudian menyempit), maka diindikasikan terdapat masalah heteroskedastisitas.
2. Jika tidak terdapat pola yang jelas, yaitu jika titik-titiknya menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka diindikasikan tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

Uji Hipotesis

1. Uji Statistik T (uji parsial)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Uji t dilakukan dengan cara membandingkan perbedaan antara nilai dua nilai rata-rata dengan standar error dari perbedaan rata-rata dua sampel (Ghozali, 2011;98-99).

Sedangkan probabilitas signifikansi terdapat pada kolom 6, tingkat probabilitas kurang dari 5% menunjukkan bahwa variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. T hitung untuk variabel manajemen pengetahuan di

peroleh sebesar 6.103 sedangkan signifikansinya 0,000 (lebih kecil dari taraf signifikan 0,05) dan lebih besar dari T tabel 1.67722. Untuk variabel program pelatihan diperoleh nilai t hitung 3.156 sedangkan signifikansinya 0,03 (lebih besar dari taraf signifikan 0,05) dan lebih besar dari T tabel yaitu 1.67722.

Dari hasil uji t di atas variabel manajemen pengetahuan (X1) dan program pelatihan (X2) terbukti secara individual berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kualitas pelayanan (Y) karena hasil signifikansinya lebih kecil dari probabilitas signifikan 0,05. (Tjiptono Chandra)

KESIMPULAN

Manajemen pengetahuan dan program pelatihan memiliki pengaruh yang signifikan baik secara simultan maupun parsial terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Dr. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas. Sehingga Hipotesis yang diajukan dapat diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardana, K.I., Mujiati N, Utama, M. W. (2012). "Manajemen Sumber Daya Manusia" Cetakan Pertama, PT. Graha Ilmu, Yogyakarta, 2012.
- Carrillo, P., Robinson, H., Al-Ghassani, A., Anumba, C. (2004). "Knowledge management in UK construction: Strategies, resources and barriers", *Project Management Journal*, 2004.
- Faradita, Ariza lucky. (2013). "Analisis pengaruh program

- training terhadap kualitas pelayanan” pada bagian administrasi PT.Sucafindo cabang samarinda. eJurnal Administrasi Bisnis, Volume 1, Nomor 1, 2013.
- Fokus PLN Edisi Februari 2013
- Ghozali, Imam. “Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19” , Badan penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2011.
- Handoko, T. Hani, Indarti nurul dan Almahendra rangga. (2012). “Manajemen dalam berbagai perspektif”, Erlangga, 2012.
- Kaswan. (2011). “Pelatihan dan Pengembangan untuk Meningkatkan kualitas SDM” , Alfabeta, Bandung, 2011.
- Keputusan Menteri ESDM No.30 tahun 2012
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2012). No.63 Tahun 2003
- Khan, R.A. “Knowledge Management: A Framework for Competitive Advantage”, Global Journal for Information Technology and Computer Science, vol.1, 2012.
- Kotler, Philip dan Gary amstrong. (2012) “Principles of marketing” , Global edition, 14 edition, pearson education, 2012.
- Kusuma, Fifi Surya Dewi dan Devia. (2013). “Analisa dampak knowledge manajemen terhadap keunggulan kompetitif dan kinerja perusahaan (studi kasus pada beberapa perusahaan di Surabaya)”, Business Accounting review Vol 1.No 2, 2013.