

Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus Di UPT Puskesmas Picung Kabupaten Pandeglang)

Ahmad Rijal, Kamaludin

Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia, Universitas Pamulang Kampus Serang

Email: Ryzala40@gmail.com, dosen02939@unpam.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) terhadap kualitas pelayanan kesehatan, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian dilaksanakan di UPT Puskesmas Picung Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai UPT Puskesmas Picung yang berjumlah 65 orang, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh, sehingga seluruh populasi dijadikan sampel. Data diperoleh melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan SPSS versi 27 melalui uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan kerja (X_1) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y), dengan nilai t hitung 1,619 dan signifikansi 0,110. Pengembangan SDM (X_2) juga berpengaruh positif tetapi tidak signifikan, dengan t hitung 1,088 dan signifikansi 0,281. Secara simultan, kedua variabel tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, dengan F hitung 2,501 dan signifikansi 0,090. Nilai R Square sebesar 0,075 menunjukkan bahwa model menjelaskan 7,5% variasi kualitas pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa pelatihan kerja dan pengembangan SDM belum sepenuhnya menjelaskan kualitas pelayanan, sehingga terdapat ruang untuk mengkaji faktor lain yang lebih dominan dan mengembangkan penelitian selanjutnya secara lebih komprehensif.

Kata Kunci: Pelatihan, Pengembangan SDM, Kualitas Pelayanan

Abstrack

This study aims to determine the effect of job training and human resource (HR) development on the quality of health services, both partially and simultaneously. The research was conducted at UPT Puskesmas Picung, Pandeglang Regency, Banten Province. The research method used was quantitative with an associative approach. The study population consisted of all employees of UPT Puskesmas Picung, totaling 65 employees, with a saturated sampling technique, in which the entire population was used as the sample. Data were collected through questionnaires and analyzed using SPSS version 27 through classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-test, F-test, and coefficient of determination. The results showed that job training (X_1) had a positive but insignificant effect on service quality (Y), with a t-value of 1.619 and a significance value of 0.110. HR development (X_2) also had a positive but insignificant effect, with a t-value of 1.088 and a significance value of 0.281. Simultaneously, both variables did not have a significant effect on service quality, with an F-value of 2.501 and a significance value of 0.090. The R Square value of 0.075 indicates that the model explains 7.5% of the variation in service quality. These findings indicate that job training and HR development do not fully explain service quality, leaving room for further research to examine other more dominant factors and develop a more comprehensive research model.

Keywords: Job Training, Human Resource Development, Health Service Quality.

Article Info

Received date: 01 August 2026

Revised date: 25 August 2026

Accepted date: 26 August 2026



*This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.
Copyright © 2026 by Author. Published by Jurnal Riksa Cendekia Nusantara*

PENDAHULUAN

Dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menjadi ujung tombak dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Keberadaan puskesmas diatur dalam Peraturan Menteri

Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, yang menjelaskan bahwa “puskesmas memiliki tugas menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan mengutamakan pelayanan yang bersifat promotif dan preventif tanpa mengabaikan pelayanan kuratif, rehabilitatif, serta pelayanan kesehatan lainnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat.”

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar yang harus dipenuhi untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Najah, S. (2022). Tingkat kesehatan suatu negara sering dijadikan sebagai indikator keberhasilan pembangunan karena memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah pusat maupun pemerintah daerah memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berkualitas sebagai bagian dari pelayanan publik. Meskipun demikian, penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Berbagai keluhan masyarakat terkait lambatnya pelayanan, kurangnya ketepatan penanganan, serta belum optimalnya kualitas pelayanan kesehatan masih sering dijumpai. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di beberapa fasilitas pelayanan kesehatan masih belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, padahal salah satu fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2020), sumber daya manusia di puskesmas terdiri atas tenaga administrasi, tenaga medis, tenaga paramedis, serta tim manajemen yang berperan dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan secara efektif dan efisien. Namun demikian, masih terdapat sejumlah puskesmas di Indonesia yang menghadapi berbagai kendala dalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga memperoleh kritik dari masyarakat.

Tabel 1. Program Kesehatan Puskesmas Picung

No	Jenis Program	Uraian Kegiatan
1	Promosi Kesehatan	Meliputi kegiatan penyuluhan kesehatan, penerapan Perilaku Hidup Bersih & Sehat (PHBS), serta pembentukan Desa Siaga.
2	Kesehatan Lingkungan	Mencakup upaya menjaga rumah sehat, penyediaan air bersih, dan sistem pembuangan air limbah (SPAL).
3	KIA/KB (Kesehatan Ibu dan Anak/Keluarga Berencana)	Meliputi pelayanan KB aktif dan tidak aktif, pemeriksaan K1 murni dan K1 tidak murni.
4	Perbaikan Gizi	Meliputi pengukuran status gizi, pemberian ASI eksklusif, serta kegiatan imunisasi.
5	Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Menular (P2M)	Mencakup penanganan penyakit menular seperti HIV/AIDS, hepatitis, demam berdarah, kusta, TB paru, diare, campak, ISPA, serta penyakit tidak menular seperti kanker, rematik, asma, diabetes mellitus, hipertensi, dan penyakit jantung.
6	P3M (Pelayanan Medis Dan Usaha Kesehatan Sekolah)	Meliputi Pelayanan Medis Dasar Dan Kegiatan Kesehatan Di Lingkungan Sekolah.

Sumber: Puskesmas Picung 2025

Berdasarkan program pelayanan tersebut, Puskesmas Picung memiliki cakupan pelayanan yang cukup beragam sehingga membutuhkan dukungan sumber daya yang memadai, baik dari aspek sarana dan prasarana maupun sumber daya manusia. UPT Puskesmas Picung merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berada di Kecamatan

Picung, Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten, dan memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di wilayah kerjanya. Dalam menjalankan fungsi tersebut, Puskesmas Picung dituntut untuk mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pencapaian kualitas pelayanan tersebut tidak terlepas dari dukungan sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan, keterampilan, kompetensi, serta kemampuan dalam memberikan pelayanan secara profesional kepada masyarakat.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan adalah melalui pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. Pelatihan merupakan bentuk investasi organisasi dalam meningkatkan kompetensi pegawai agar mampu melaksanakan pekerjaannya secara lebih efektif. Menurut Rosmayati, S dkk., (2021) “pelatihan merupakan proses yang dirancang secara sistematis untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perubahan perilaku sehingga pegawai memiliki kompetensi yang dibutuhkan dalam melaksanakan pekerjaannya secara efisien dan efektif”. Hasibuan, W., & Aisyah, S. (2023) menyatakan “bahwa pelatihan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan pegawai dalam melaksanakan tugas serta menggunakan peralatan kerja secara tepat.”

Tabel 2. Data Pelatihan Pegawai Puskesmas Picung

No.	Materi Pelatihan	Tahun	Jumlah Pegawai yang Mengikuti Pelatihan	Jumlah Pegawai yang Tidak Mengikuti Pelatihan	Target	Persentase
1	Pelatihan Bantuan Hidup Dasar (BHD/BLS)	2025	20	45	65	30,77%
2	Pelatihan Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI)	2025	15	50	65	23,08%
3	Pelatihan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)	2025	10	55	65	15,38%
4	Pelatihan Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>)	2025	12	53	65	18,46%
5	Pelatihan Rekam Medis dan Sistem Informasi Kesehatan	2025	8	57	65	12,31%

Sumber: Data Pelatihan Pegawai Puskesmas Picung (2025)

Melalui program pelatihan yang dirancang secara terencana dan berkesinambungan, pegawai diharapkan mampu meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kompetensinya sehingga dapat memberikan pelayanan yang profesional, sesuai dengan standar operasional, serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan

dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelatihan pegawai di UPT Puskesmas Picung Kabupaten Pandeglang pada tahun 2025 belum mencakup seluruh pegawai. Dari total 65 pegawai, peserta pelatihan terbanyak terdapat pada Pelatihan Bantuan Hidup Dasar (BHD/BLS) sebanyak 20 orang (30,77%), sedangkan peserta paling sedikit terdapat pada Pelatihan Rekam Medis dan Sistem Informasi Kesehatan sebanyak 8 orang (12,31%). Data tersebut menunjukkan bahwa tingkat partisipasi pegawai dalam berbagai program pelatihan masih relatif rendah.

Seperti yang telah disampaikan oleh Puspitasari, Y., & Muhamad, M. (2023) pelatihan akan memberikan manfaat yang optimal apabila didasarkan pada analisis kebutuhan pelatihan yang dilakukan secara tepat. Sejalan dengan pendapat tersebut, Rosmayati (2021), menyatakan bahwa “pelatihan menjadi efektif apabila diberikan kepada pegawai yang masih memerlukan peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan kecakapan dalam melaksanakan pekerjaannya.”

Fenomena pengembangan sumber daya manusia di UPT Puskesmas Picung Kabupaten Pandeglang dapat dilihat dari belum meratanya kesempatan pegawai dalam mengikuti program pelatihan dan pengembangan kompetensi. Berdasarkan data internal UPT Puskesmas Picung tahun 2025, dari total 65 pegawai, pelatihan Bantuan Hidup Dasar (BHD/BLS) hanya diikuti oleh 20 pegawai (30,77%), sedangkan 45 pegawai (69,23%) belum mengikuti pelatihan tersebut. Pada pelatihan Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI), hanya 15 pegawai (23,08%) yang mengikuti pelatihan dan 50 pegawai (76,92%) belum mengikuti. Selanjutnya, pelatihan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) hanya diikuti oleh 10 pegawai (15,38%), pelatihan Pelayanan Prima (Service Excellence) diikuti oleh 12 pegawai (18,46%), sedangkan pelatihan Rekam Medis dan Sistem Informasi Kesehatan hanya diikuti oleh 8 pegawai (12,31%).

Dengan demikian, pada masing-masing program pelatihan masih terdapat sebagian besar pegawai yang belum memperoleh kesempatan mengikuti pelatihan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya indikasi bahwa pengembangan kompetensi pegawai melalui pelatihan belum menjangkau seluruh pegawai secara merata. Namun demikian, rendahnya jumlah peserta pelatihan tidak serta-merta menunjukkan bahwa seluruh pegawai yang belum mengikuti pelatihan memiliki kompetensi yang rendah.

Oleh karena itu, fenomena tersebut lebih tepat dipandang sebagai adanya kebutuhan untuk mengevaluasi bagaimana pelaksanaan pengembangan SDM dilakukan, khususnya terkait pemerataan kesempatan pelatihan, kesesuaian program dengan kebutuhan kompetensi pegawai, serta sejauh mana hasil pengembangan kompetensi dapat diterapkan dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Permasalahan dalam pengembangan sumber daya manusia perlu dilihat dalam kaitannya dengan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai salah satu upaya untuk memperoleh gambaran empiris mengenai kondisi pelayanan di UPT Puskesmas Picung, peneliti melakukan pra-survei awal kepada masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan. Pra-survei tersebut dilakukan dengan melihat beberapa aspek kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan pasien serta memberikan perhatian dalam proses pelayanan. Adapun hasil pra-survei awal mengenai kualitas pelayanan di UPT Puskesmas Picung

Tabel 3. Data Pra Survey Puskesmas Picung

No	Indikator	Pernyataan	Ya	Tidak	Jumlah
1	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Fasilitas dan ruang pelayanan dalam kondisi bersih dan nyaman.	70%	30%	100%
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Pegawai memberikan pelayanan sesuai prosedur dan tepat waktu.	65%	35%	100%
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Pegawai cepat merespons kebutuhan atau keluhan pasien.	60%	40%	100%
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Pegawai memberikan pelayanan dengan sopan dan meyakinkan.	75%	25%	100%
5	Empati (<i>Empathy</i>)	Pegawai memberikan perhatian dan pelayanan yang ramah kepada pasien.	55%	45%	100%

Sumber: Data diolah Peneliti 2026

Hasil pra survei tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Picung masih belum optimal, terutama pada aspek empati. Kondisi ini diduga dipengaruhi oleh belum optimalnya pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) dalam meningkatkan kompetensi pegawai. Berbagai penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan SDM memberikan dampak positif terhadap peningkatan kompetensi pegawai maupun kualitas pelayanan. Misalnya, penelitian Lubis dkk. (2024) menemukan bahwa “pelatihan dan pengembangan profesional di puskesmas mampu meningkatkan kualitas kerja tenaga kesehatan, meskipun keberhasilannya masih dipengaruhi oleh dukungan organisasi, metode pelatihan, dan lingkungan kerja. Temuan tersebut diperkuat oleh data keluhan pasien di UPT Puskesmas Picung yang menunjukkan adanya keluhan terhadap pelayanan umum, antara lain petugas dinilai lambat dalam merespons, kurang sigap ketika melayani pasien, dan pelayanan yang diberikan belum maksimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat aspek perilaku dan kompetensi pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

Fenomena tersebut memiliki relevansi dengan hasil penelitian terdahulu. Ali, Efendy, dan Fitriani (2022) menemukan bahwa pengembangan sumber daya manusia pada UPT Puskesmas Langsa Barat masih menghadapi keterbatasan pelatihan dan distribusi pengembangan kompetensi yang belum merata. Sementara itu, Fajrah, Fadri, dan Parmi (2024) menunjukkan adanya hubungan antara pelatihan dengan kinerja petugas puskesmas. Temuan tersebut memberikan gambaran bahwa pengembangan kompetensi melalui pelatihan merupakan salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam mendukung pelaksanaan tugas dan kinerja tenaga kesehatan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Data berupa data numerik yang diperoleh melalui kuesioner berskala Likert dan dianalisis secara statistik untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antarvariabel (Sugiyono, 2023:16). Penelitian dilaksanakan di UPTD Puskesmas Picung, Kabupaten Pandeglang, Provinsi Banten.

Teknik pengumpulan data menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui kuesioner, wawancara, dan observasi kepada 65 pegawai UPT Puskesmas Picung, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen dan literatur yang relevan. Kuesioner menggunakan skala Likert lima poin untuk mengukur Pelatihan Kerja (X_1), Pengembangan SDM (X_2), dan Kualitas Pelayanan (Y). Instrumen diuji menggunakan uji validitas Pearson Product Moment dan reliabilitas Cronbach's Alpha. Analisis data meliputi statistik deskriptif, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), regresi linear berganda, koefisien determinasi (R^2), uji t, dan uji F dengan bantuan SPSS versi 27. Model regresi yang digunakan adalah $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$, dengan Y = Kualitas Pelayanan, X_1 = Pelatihan Kerja, dan X_2 = Pengembangan SDM.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Analisis data menggunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh Pelatihan Kerja (X_1) dan Pengembangan SDM (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) pada UPT Puskesmas Picung Kabupaten Pandeglang. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan SPSS versi 27, dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Pelatihan Kerja, Pengembangan SDM Terhadap Kualitas Pelayanan

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1					
(Constant)	29.404	6.400		4.594	<.001
Pelatihan Kerja	.191	.118	.204	1.619	.110
Pengembangan SDM	.144	.133	.137	1.088	.281

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Output SPSS (data diolah oleh penulis, 2026)

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada Tabel 4.26, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 29,404 + 0,191 X_1 + 0,144 X_2 + e$$

Berdasarkan persamaan tersebut, dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Nilai konstanta (a) sebesar 29,404 menunjukkan bahwa apabila variabel Pelatihan Kerja (X_1) dan Pengembangan SDM (X_2) dianggap tetap atau tidak mengalami perubahan, maka Kualitas Pelayanan (Y) memiliki nilai dasar sebesar 29,404.
- Koefisien regresi Pelatihan Kerja (X_1) sebesar 0,191 menunjukkan bahwa setiap terjadi peningkatan satu satuan pada Pelatihan Kerja, maka Kualitas Pelayanan (Y) akan meningkat sebesar 0,191 satuan, dengan asumsi variabel Pengembangan SDM (X_2) dalam kondisi tetap. Nilai koefisien yang positif menunjukkan bahwa Pelatihan Kerja memiliki hubungan yang searah dengan Kualitas Pelayanan, sehingga semakin baik Pelatihan Kerja, maka Kualitas Pelayanan cenderung meningkat.
- Koefisien regresi Pengembangan SDM (X_2) sebesar 0,144 menunjukkan bahwa setiap terjadi peningkatan satu satuan pada Pengembangan SDM, maka Kualitas Pelayanan (Y) akan meningkat sebesar 0,144 satuan, dengan asumsi variabel Pelatihan Kerja (X_1) tetap. Koefisien yang bernilai positif menunjukkan bahwa Pengembangan SDM memiliki hubungan yang searah dengan Kualitas Pelayanan, sehingga semakin baik Pengembangan SDM, maka Kualitas Pelayanan cenderung meningkat.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kemampuan model regresi dalam menjelaskan variasi atau perubahan pada variabel dependen, yaitu kepuasan pasien, yang dipengaruhi oleh variabel independen kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas kesehatan (X_2).

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) Secara Parsial Pelatihan Kerja (X_1) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.273 ^a	.075	.045	3.290

a. Predictors: (Constant), Pengembangan SDM, Pelatihan Kerja

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Output SPSS (data diolah oleh penulis, 2026)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diperoleh nilai R sebesar 0,273 dan R Square (R^2) sebesar 0,075. Hal ini menunjukkan bahwa Pelatihan Kerja (X_1) memiliki hubungan positif yang lemah dengan Kualitas Pelayanan (Y) dan mampu menjelaskan sebesar 7,5% variasi Kualitas Pelayanan, sedangkan 92,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,045 menunjukkan kemampuan prediktif model yang relatif rendah. Dengan demikian, kontribusi Pelatihan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan relatif kecil dan belum dominan.

Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis secara parsial dilakukan menggunakan uji t dengan tingkat signifikansi (α) sebesar 5% menggunakan bantuan program Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 27. Nilai t tabel ditentukan berdasarkan derajat kebebasan (degree of freedom) dengan rumus sebagai berikut: $Df = n - k - 1$ Pada penelitian ini jumlah responden (n) sebanyak 65 dan jumlah independen (k) 2,

sehingga diperoleh $df. = 65-2-1 = 62$ Dengan taraf signifikansi (α) sebesar 5% maka diperoleh nilai t tabel sebesar 1,99834

Tabel 6 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji T) Variabel Pelatihan Kerja (X_1) Dan Pengembangan SDM (X_2) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	29.404	6.400		4.594	<.001
	Pelatihan Kerja	.191	.118	.204	1.619	.110
	Pengembangan SDM	.144	.133	.137	1.088	.281

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Output SPSS (data diolah oleh penulis, 2026)

Hasil uji t menunjukkan bahwa Pelatihan Kerja (X_1) memiliki nilai t sebesar 1,619 dengan signifikansi 0,110, sedangkan Pengembangan SDM (X_2) memiliki nilai t sebesar 1,088 dengan signifikansi 0,281. Karena kedua nilai signifikansi $> 0,05$, maka Pelatihan Kerja dan Pengembangan SDM tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Meskipun demikian, koefisien regresi keduanya bernilai positif, yaitu 0,191 untuk Pelatihan Kerja dan 0,144 untuk Pengembangan SDM, yang menunjukkan hubungan searah dengan Kualitas Pelayanan. Dengan demikian, peningkatan kedua variabel tersebut cenderung meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi pengaruhnya belum signifikan secara statistik.

Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji signifikansi simultan (Uji F) dilakukan untuk mengetahui apakah variabel Pelatihan Kerja (X_1) dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (X_2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di UPT Puskesmas Picung Kabupaten Pandeglang. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kedua variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Hasil pengujian simultan (Uji F) disajikan pada Tabel berikut.

Tabel 7. Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	54.151	2	27.076	2.501	.090 ^b
	Residual	671.295	62	10.827		
	Total	725.446	64			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Pengembangan SDM, Pelatihan Kerja

Sumber: Output SPSS (data diolah oleh penulis, 2026)

Hasil uji signifikansi simultan menunjukkan nilai F sebesar 2,501 dengan signifikansi (Sig.) sebesar 0,090. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan (bersama-sama) variabel Pelatihan Kerja (X_1) dan Pengembangan SDM (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Artinya, meskipun kedua variabel independen memiliki arah hubungan positif terhadap kualitas pelayanan, pengaruhnya secara bersama-sama belum cukup kuat secara statistik untuk dinyatakan signifikan.

Dengan kata lain, peningkatan pelatihan kerja dan pengembangan SDM belum mampu menjelaskan perubahan kualitas pelayanan secara nyata pada tingkat kepercayaan 95%. Namun demikian, nilai F yang positif menunjukkan bahwa model regresi masih memiliki arah hubungan yang

sejalan dengan teori manajemen SDM, di mana peningkatan kompetensi dan pelatihan pegawai tetap berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan, meskipun pengaruhnya belum signifikan dalam penelitian ini. Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa faktor lain di luar pelatihan kerja dan pengembangan SDM kemungkinan lebih dominan dalam memengaruhi kualitas pelayanan, seperti motivasi kerja, disiplin, kepemimpinan, atau sistem pelayanan yang diterapkan di Puskesmas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Pelatihan Kerja dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap Kualitas Pelayanan di UPT Puskesmas Picung Kabupaten Pandeglang, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelatihan Kerja (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Hal ini ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 1,619 dengan signifikansi $0,110 > 0,05$. Meskipun demikian, koefisien regresi sebesar 0,191 menunjukkan hubungan positif, sehingga peningkatan pelatihan kerja cenderung diikuti peningkatan kualitas pelayanan, tetapi belum signifikan secara statistik.
- Pengembangan SDM (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 1,088 dengan signifikansi $0,281 > 0,05$, sedangkan koefisien regresinya sebesar 0,144. Hal ini menunjukkan adanya hubungan positif, tetapi pengaruh Pengembangan SDM terhadap Kualitas Pelayanan belum signifikan secara statistik.
- Pelatihan Kerja (X_1) dan Pengembangan SDM (X_2) secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Hal ini ditunjukkan oleh nilai F hitung sebesar 2,501 dengan signifikansi $0,090 > 0,05$. Dengan demikian, kedua variabel tersebut secara bersama-sama belum memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di UPT Puskesmas Picung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Pelatihan Kerja dan Pengembangan SDM memiliki arah hubungan positif terhadap Kualitas Pelayanan, keduanya belum berpengaruh signifikan secara parsial maupun simultan pada taraf 5%. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh pelatihan dan pengembangan SDM, tetapi juga dapat berkaitan dengan faktor lain, seperti motivasi, disiplin, kepemimpinan, beban kerja, sarana dan prasarana, ketersediaan tenaga kesehatan, serta sistem pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu didukung oleh penerapan kompetensi hasil pelatihan, lingkungan kerja yang memadai, sistem kerja yang efektif, serta pengelolaan pelayanan yang konsisten

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, I., & Najah, S. (2022). Literature Review: Potensi Dan Pengelolaan Sumber Daya Hutan Di Kalimantan. *Jurnal Sains Edukatika Indonesia (JSEI)*, 4(2).
- Ali, I. A. S., Efendy, I., & Fitriani, A. D. (2022). Evaluasi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Petugas Puskesmas Di UPTD Langsa Barat Tahun 2020. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 8(1), 311-322.
- Annisa, R. (2024). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENYAKIT DALAM DI RUMAH SAKIT TNI AD TK IV BUKITTINGGI TAHUN 2024 (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH).
- Darim, A. (2020). Manajemen perilaku organisasi dalam mewujudkan sumber daya manusia yang kompeten. *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(1), 22-40.
- Fu'ad, E. N. (2022). PERENCANAAN DAN PENGEMBANGAN SDM. Solok: PENERBIT MITRACENDEKIA MEDIA.
- Hasibuan, W., & Aisyah, S. (2023). Pengaruh pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai di Kantor DPRD Labuhan Batu. *Jurnal Minfo Polgan*, 12(2), 2115-2120.
- Jumawan, J., & Prasetyo, A. I. (2024). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Wuling Arista Bekasi. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(12).

- Lestari, S. P., & Permatasari, R. I. (2023). Pengaruh pengalaman kerja dan disiplin kerja terhadap prestasi kerja karyawan divisi operasional PT. Pegadaian Galeri 24, Jakarta Pusat. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 13(1), 83-91.
- Lubis, Y. A., Haroen, Z. A., & Wijayaningsih, R. (2023). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Kinerja Pegawai terhadap Peningkatan Pelayanan Kesehatan pada Klinik Pratama Hanuro. *Jurnal Economina*, 2(11), 3370-3391.
- Meria, L., Gunawan, M. S., Solahudin, S., Rahardja, U., & Patel, A. (2026). Enhancing digital business students competence through ui/ux design training for digital product development. *ADI Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(2), 133-144.
- Purwanto Sigit, dkk. (2024). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. kemang, kab. Agam sumatera Barat. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- Puspitasari, Y., & Muhamad, M. (2023). Analisis kebutuhan pelatihan berdasarkan kompetensi pramuwisata di Provinsi Jawa Tengah (Competency-based training needs analysis of tour guide in Central Java). *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 6(1), 105-120.
- Putri, N. L. A., Alifiyah, U., Anisaah, S., Ismail, F. S., Putri, C. F. K., & Anwar, M. K. (2025). Penguatan Kapasitas melalui Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi untuk Meningkatkan Kualitas Kinerja dan Daya Saing Sumber Daya Manusia (SDM) yang Unggul. *JIMU: Jurnal Ilmiah Multidisipliner*, 3(04).
- Rosmayati, S., Kuswarno, E., Mudrikah, A., & Iriantara, Y. (2021). Peran pelatihan dan pengembangan dalam menciptakan perilaku kerja yang inovatif dan efektifitas organisasi. *Coopetition*, 12(3), 372745
- Sitti Fajrah, F., Fadri, F., & Parmi, P. (2024). Peningkatan Sumber Daya Manusia dan Dampaknya Terhadap Kinerja Petugas di Puskesmas Pangi Kabupaten Parigi Moutong. *Preventif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(3), 211-225.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Terry, G. R., & Rue, L. W. (2019). *Dasar-dasar Manajemen (Edisi Revisi)*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service Quality & Customer Satisfaction (Edisi 5)*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wirayudha, B. E. (2025). *Gambaran Kualitas Pelayanan Menurut Persepsi Pasien di Puskesmas Penyengat Olak Kecamatan Jambi Luar Kota Kabupaten Muaro Jambi (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS JAMBI)*.