

Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Tenaga Kesehatan dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih (RSIJCP)

Analysis of Human Resource Development of Health Workers in an Effort to Improve the Quality of Service at Jakarta Islamic Hospital Cempaka Putih (RSIJCP)

Hutri Maulida ^{1*}

M. Yusuf ²

Cecep Haryanto ³

Universitas Muhammadiyah Jakarta,
Tangerang Selatan, Indonesia

*email:

hutrymaulida06061999@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengembangan Sumber Daya Manusia, Faktor yang mempengaruhi pengembangan serta Dampak Pengembangan Tenaga Kesehatan terhadap Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih (RSIJCP). Penelitian ini menggunakan paradigma post-positivisme karena paradigma ini cocok dengan penelitian yang sedang dilakukan dalam menganalisis pengembangan SDM tenaga kesehatan yang diterapkan, karena Belum maksimalnya pengembangan SDM tenaga kesehatan di rumah sakit menyebabkan kualitas pelayanan belum optimal sehingga berdampak terhadap kunjungan masyarakat ke rumah sakit belum menunjukkan peningkatan yang signifikan. Dalam penelitian ini peneliti mewawancarai Direktur SDI Binroh AIK, Konsultan SDI, Kepala Urusan Pengembangan dan Diklat, Kepala Ruangan Muzdalifah dan Arafah. Kemudian menggunakan teknik dokumentasi untuk mengumpulkan data yang terkait dengan lokasi penelitian, Visi dan Misi, dan sejumlah data informasi mengenai pengembangan sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan terhadap pasien di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih. Observasi penelitian ini yaitu berkaitan dengan bagian HRD dan bagaimana pengembangan sumber daya manusia yang ada di RS Islam Jakarta Cempaka Putih. Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian kualitatif. RSIJCP telah melaksanakan berbagai program pengembangan SDM, termasuk pelatihan berkelanjutan, program mentoring, dan evaluasi kinerja. Program-program ini terbukti efektif dalam meningkatkan kompetensi tenaga Kesehatan, Dampak Positif terhadap Mutu Pelayanan Pengembangan SDM yang dilakukan di RSIJCP berdampak positif terhadap mutu pelayanan.

Kata Kunci:

Pengembangan SDM
Mutu Pelayanan

Keywords:

Human Resource Development
Service Quality

Abstract

This study aims to determine and analyze Human Resource Development, Factors that influence development and the Impact of Health Workforce Development on Service Quality at the Jakarta Cempaka Putih Islamic Hospital (RSIJCP). This study uses a post-positivism paradigm because this paradigm is suitable for the research being conducted in analyzing the development of health worker human resources that is applied, because the less than optimal development of health worker human resources in hospitals causes the quality of service to be less than optimal so that it has an impact on community visits to the hospital which have not shown a significant increase. In this study, the researcher interviewed the Director of SDI Binroh AIK, SDI Consultant, Head of Development and Training Affairs, Head of Muzdalifah and Arafah Rooms. Then using documentation techniques to collect data related to the research location, Vision and Mission, and a number of information data regarding human resource development in an effort to improve the quality of service to patients at the Jakarta Cempaka Putih Islamic Hospital. The observation of this study is related to the HRD section and how human resource development is carried out at the Jakarta Cempaka Putih Islamic Hospital. The type of research used is qualitative research. RSIJCP has implemented various HR development programs, including ongoing training, mentoring programs, and performance evaluations. These programs have proven effective in improving the competence of health workers, Positive Impact on Service Quality Human resource development carried out at RSIJCP has a positive impact on service quality.



PENDAHULUAN

Salah satu pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Keberadaan rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan diatur dalam Undang-Undang No.44 tahun 2009. Rumah sakit berperan penting dalam sistem pelayanan kesehatan dan merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki staf profesional medis yang terorganisir, fasilitas rawat jalan, memberikan pelayanan medis, keperawatan dan layanan terkait 24 jam per hari, 7 hari per minggu dan memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat, baik kuratif maupun preventif. Selain itu, rumah sakit juga berfungsi sebagai tempat pendidikan tenaga kesehatan dan tempat penelitian. Pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai (WHO, 2014).

Peran rumah sakit bagi Kementerian Kesehatan sebenarnya bukan hanya sekedar menjalankan amanat konstitusi dan undang-undang tetapi secara bermakna memang tidak terbantahkan hubungan langsung antara status kesehatan dengan tingkat produktifitas penduduk suatu negara. Pelayanan yang baik dari suatu rumah sakit menjadi salah satu bukti bahwa rumah sakit tersebut bermutu baik, rumah sakit mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien.

Keberhasilan suatu perusahaan atau instansi pemerintah saat ini semakin bergantung pada sumber daya manusianya. Banyak lembaga pemerintah dan dunia usaha menyadari bahwa memiliki sumber daya manusia dapat memberi mereka keunggulan kompetitif. Mereka mengembangkan taktik dan penemuan untuk mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu, salah satu komponen terpenting bagi dunia usaha atau badan pemerintahan adalah sumber daya manusia. Karena memegang peranan penting dalam implementasi strategi

organisasi, khususnya sebagai topik penerapan strategi organisasi. Organisasi dan instansi pemerintah berharap dengan memiliki sumber daya manusia akan mampu memberikan hasil yang berkualitas dan mencapai kinerja optimal yang diinginkan organisasi baik dari individu pegawai maupun kelompok dalam organisasi.

Karena pegawai merupakan sumber daya berharga yang akan melaksanakan kegiatan, maka kinerja pegawai dapat terwujud sesuai tujuan lembaga sejalan dengan perkembangan saat ini dan harus didukung dengan pendidikan dan pelatihan (Training) yang baik. Dengan demikian, komponen terpenting dalam keberhasilan suatu perusahaan atau instansi adalah pendidikan dan pelatihan. Sudah sepatutnya guru dan pegawai senantiasa mengembangkan kemampuan profesionalnya dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya mengingat peran dan kedudukan strategis yang dihadapi pegawai dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Hal ini berarti kualitas pekerjaan yang dihasilkan meningkat. Meskipun demikian, bukti empiris menunjukkan bahwa kualitas staf pada umumnya di bawah standar.

Manajemen menetapkan bagaimana organisasi seharusnya bergerak dari keadaan SDM sekarang ini menuju posisi SDM yang diinginkan di masa depan. Berdasarkan konsep tersebut, perencanaan SDM dipandang sebagai proses linier, dengan menggunakan data dan proses masa lalu (shortterm) sebagai pedoman perencanaan di masa depan (long-term).

Melalui perencanaan SDM ini manajemen berusaha untuk mendapatkan orang yang tepat, dalam jumlah yang tepat, pada tempat yang tepat dan pada saat yang tepat. Manajemen yang berusaha untuk melakukan hal-hal yang menghasilkan kepuasan maksimum jangka panjang baik bagi organisasi maupun individu.

Sumber Daya Manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan organisasi. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana serta Sumber Daya yang berlebih, tetapi tanpa dukungan Sumber Daya Manusia yang handal maka kegiatan organisasi tidak akan terselesaikan

dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa Sumber Daya Manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Sebagai kunci pokok, Sumber Daya Manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan organisasi (Febrisma,2016).

Organisasi yang tidak didukung pegawai yang sesuai baik dari aspek kuantitas, kualitas, strategi, dan operasional yang baik, maka dapat dipastikan organisasi tersebut akan sulit mempertahankan dan mengembangkan eksistensinya dimasa yang akan datang. Organisasi dalam perjalanan waktunya pasti telah memiliki sejumlah tujuan-tujuan yang akan dicapai dalam kurun waktu tertentu. Tujuan organisasi pada umumnya menganut prinsip/pola tujuan jangka pendek (satu tahun), jangka menengah (lima tahun), dan jangka panjang (sepuluh tahun) atau lebih. Dalam rangka usaha untuk mewujudkan tujuan-tujuan tersebut biasanya juga telah disiapkan rencana strategis dan rencana operasional sebagai panduan pencapaian tujuan tersebut.

Rencana Pengembangan Tenaga Kesehatan (RPTK) merupakan rencana jangka panjang dengan maksud memberikan arah dan acuan bagi seluruh pemangku kepentingan dalam pengembangan dan pemberdayaan tenaga kesehatan secara komprehensif dan menyeluruh.

Pengembangan tenaga kesehatan rumah sakit meliputi perencanaan kebutuhan tenaga kesehatan, pengadaan/pendidikan, pendayagunaan, serta pembinaan dan pengawasan mutu tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan di Indonesia dewasa ini sangat banyak jenisnya. Dalam Rencana Pengembangan Tenaga Kesehatan ini, tenaga kesehatan dibatasi pada 13 (tiga-belas) jenis tenaga, yaitu dokter spesialis, dokter umum, dokter gigi, perawat, bidan, perawat gigi, apoteker, asisten apoteker, sanitarian, tenaga gizi, tenaga kesehatan masyarakat, tenaga keterampilan fisik, dan tenaga keteknisian medis.

Pengembangan sumber daya manusia merupakan bagian dari sistem manajemen sumber daya manusia,

didalamnya termasuk pelatihan dan pengembangan (training and development), pengembangan karir (career development), dan program serta proses dari pengembangan organisasi (organization development). Manfaat manajemen pengembangan SDM di rumah sakit mungkin belum diperhatikan oleh seluruh sumber daya manusia di dalamnya. Hal ini terkait dengan keadaan kekurangan komitmen yang terjadi di rumah sakit daerah di Indonesia. Sebuah kelaziman bahwa rumah sakit daerah tidak mampu memberi penghidupan layak dan suasana kerja yang menyenangkan untuk sumber daya manusianya. Ketika pendapatan di lembaga lain lebih tinggi dibandingkan dengan pendapatan dari rumah sakitnya sendiri, terjadilah kehilangan komitmen mereka.

Masalah pengembangan SDM kesehatan yang dihadapi dewasa ini dan dimasa depan antara lain:

- a. Pengembangan dan pemberdayaan SDM kesehatan belum dapat memenuhi kebutuhan SDM untuk pembangunan kesehatan.
- b. Perencanaan kebijakan dan program SDM Kesehatan masih lemah dan belum didukung sistem informasi SDM Kesehatan yang memadai.
- c. Masih kurang serasinya antara kebutuhan dan pengadaan berbagai jenis SDM Kesehatan. Kualitas hasil pendidikan SDM Kesehatan dan pelatihan kesehatan pada umumnya masih belum memadai.
- d. Dalam pendayagunaan SDM Kesehatan, pemerataan SDM Kesehatan berkualitas masih kurang. Pengembangan karier, sistem penghargaan, dan sanksi belum sebagaimana mestinya. Regulasi untuk mendukung SDM Kesehatan masih terbatas dan pembinaan dan pengawasan SDM Kesehatan serta dukungan sumber daya SDM Kesehatan masih kurang.

Menurut Purnamasari (2013) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa pengembangan tenaga kesehatan dilakukan bila ada permintaan. Pada tahap perencanaan lebih fokus pada tenaga medis karena sangat berperan

penting dalam proses pelayanan. Tahap seleksi melalui tiga tahap seleksi, yakni seleksi administrasi, tes psikologi, tes kemampuan berdasarkan bidang masing-masing. Pada pelatihan internal sering ditemukan kendala masalah anggaran atau dana yang harus disediakan oleh pihak RS.

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu sistem kesehatan. Di Indonesia, rumah sakit memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat. Namun, tantangan dalam meningkatkan mutu pelayanan masih menjadi isu yang signifikan, terutama di rumah sakit swasta seperti Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih (RSIJCP). Salah satu faktor kunci yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pengembangan sumber daya manusia (SDM) tenaga kesehatan.

Pengembangan SDM tenaga kesehatan di rumah sakit sangat penting untuk memastikan bahwa tenaga kesehatan memiliki kompetensi yang memadai dalam memberikan pelayanan. Namun, berdasarkan pengamatan awal, pengembangan SDM di RSIJCP belum optimal, yang berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini terlihat dari rendahnya tingkat kepuasan pasien dan kurangnya peningkatan jumlah kunjungan masyarakat ke rumah sakit. Oleh karena itu, analisis terhadap pengembangan SDM tenaga kesehatan di RSIJCP perlu dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi dan mencari solusi yang tepat.

Pengembangan SDM tenaga kesehatan berdasarkan rasio tenaga kesehatan per 100.000 penduduk di Indonesia pada umumnya telah memenuhi target yang ditetapkan sampai dengan tahun 2017. Rasio tenaga kesehatan untuk dokter spesialis per 100.000 penduduk adalah sebesar 13,6 dengan target 10,4, dokter umum 45 dengan target 42, dokter gigi 11 dengan target 12,4, 170 perawat, dan bidan 162 dan tenaga kesehatan masyarakat 14,8. Dari laporan rasio tenaga kesehatan

tersebut bahwa pengembangan tenaga kesehatan pada umumnya sudah mencapai target yang diharapkan.

Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih dengan visi yaitu menjadi rumah sakit Kepercayaan Masyarakat yang Unggul, Islami dan Tangguh serta menjadi pusat rujukan untuk wilayah Jakarta. Untuk mendukung visi tersebut, maka Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih perlu meningkatkan SDM baik tenaga dokter, perawat, maupun tenaga lainnya, meningkatkan sarana dan prasarana penunjang pelayanan medis dan non medis sesuai dengan standar RS kelas B secara bertahap dan berkesinambungan.

Sumber daya manusia di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih masih kurang dapat memberikan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat karena masih kurang ketersediaan tenaga kesehatan baik dari segi kuantitas maupun kualitas.

Potensi ketenagaan/ sumber daya manusia di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih berjumlah 810 orang terdiri dari berstatus Pegawai Tetap 660 orang, PKWT (Pegawai Kontrak Waktu Tertentu) 150 orang. Berdasarkan profesi, jumlah tenaga kesehatan untuk perawat 300, dokter spesialis 113, dokter umum 25, dokter subspesialis 25.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Urusan Kesejahteraan Pegawai RS Islam Jakarta Cempaka Putih mengatakan kebutuhan tenaga medis seperti dokter spesialis dan subspesialis serta tenaga kesehatan lainnya seperti petugas farmasi, perawat anastesi, perawat mata dan psikolog masih kurang. Sedangkan tenaga kesehatan lainnya sudah memadai seperti perawat 300 orang. Penerapan rotasi pekerjaan belum rutin, dimana tenaga kesehatan ada yang memegang jabatan cukup lama seperti kepala ruangan. Selanjutnya, memanfaatkan teknologi dalam pelayanan masih perlu ditingkatkan. Hal ini disebabkan selain keterbatasan pendanaan, tenaga ahli pun masih kurang. Tentang dalam pengembangan SDM sering menggunakan metode sosialisasi saja tanpa didukung oleh alat bantu.

Demikian juga hasil wawancara dengan Kepala Urusan Pelayanan Umum Rs Islam Jakarta Cempaka Putih mengatakan manajemen rumah sakit kurang aktif menyelenggarakan kegiatan penelitian dan perlombaaan bagi tenaga kesehatan untuk meningkatkan keterampilan sehingga upaya pemberdayaan tenaga kesehatan belum maksimal.

Manajemen rumah sakit sudah melakukan pembinaan dan pengawasan mutu pelayanan kesehatan namun tidak rutin. Setiap tenaga kesehatan diwajibkan membuat Surat Tanda Registrasi (STR), namun tidak diikuti oleh uji kompetensi dari berbagai profesi. Tujuan dan Sasaran Jangka Menengah SDM RS Islam Jakarta Cempaka Putih adalah mendidik tenaga kesehatan yang mengikuti pelatihan formal. Berdasarkan data dari RS Islam Jakarta Cempaka Putih hanya 55% saja yang mendapat pelatihan formal. Ini berarti lebih banyak tenaga kesehatan yang belum mendapat pelatihan dibandingkan yang sudah mendapat pelatihan formal.

Berdasarkan pengalaman yang terjadi di rumah sakit banyak sekali pasien mengeluhkan kurangnya kemampuan petugas dalam memberikan informasi, kecepatan, ketanggapan dan kehandalan petugas pelayanan, yang menyebabkan pasien kurang puas pada pelayanan di rumah sakit tersebut.

Mengingat pentingnya penelitian tentang Pengembangan Sumber Daya Manusia Tenaga Kesehatan dalam Upaya meningkatkan Mutu Pelayanan di RS Islam Jakarta Cempaka Putih karena berdampak terhadap kunjungan pasien, performance (citra) rumah sakit di masyarakat yang perlu dibina di era persaingan bisnis rumah sakit, maka judul penelitian ini adalah Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Tenaga Kesehatan Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih (RSIJCP). 1. Tujuan dari penelitian ini yaitu:

a. Untuk menganalisis pengembangan sumber daya manusia tenaga kesehatan di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih.

b. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pengembangan SDM tenaga kesehatan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan di RSIJCP.

c. Untuk mengevaluasi dampak pengembangan SDM tenaga kesehatan terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset penting dalam organisasi, termasuk dalam sektor kesehatan. Menurut Dessler (2013), SDM adalah orang-orang yang bekerja dalam suatu organisasi dan berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi tersebut. Dalam konteks rumah sakit, SDM tenaga kesehatan mencakup dokter, perawat, tenaga medis, dan tenaga administrasi yang memiliki peran vital dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan organisasi. Hal ini didukung dari pendapat Suwatno (2011:16) bahwa sumber daya manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap organisasi, karena sumber daya manusia merupakan perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi.

Menurut Stoner dan Nabila, (2013:57) manajemen sumber daya manusia adalah suatu prosedur yang berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau organisasi dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya.

Fokus manajemen sumber daya manusia terletak pada upaya mengelola SDM didalam dinamika interaksi antara organisasi-pekerja yang sering kali memiliki kepentingan berbeda. Manajemen sumber daya manusia dapat juga merupakan kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan SDM untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi. Walaupun objeknya sama-sama manusia, namun pada hakikatnya ada perbedaan hakiki antara manajemen sumber daya manusia dengan manajemen tenaga kerja atau dengan manajemen personalia.

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsure sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia mempunyai tugas untuk mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya.

Pengembangan Sumber Daya Manusia adalah suatu proses peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan kapasitas dari semua penduduk suatu masyarakat. Pengertian pengembangan sumber daya manusia baik secara makro maupun secara mikro.

Pengembangan manajemen adalah suatu proses bagaimana manajemen mendapatkan pengalaman, keahlian dan sikap untuk menjadi atau meraih sukses sebagai pemimpin dalam organisasi mereka. Karena itu, kegiatan pengembangan ditujukan membantu karyawan untuk dapat menangani jawabannya dimasa mendatang, dengan memperhatikan tugas dan kewajiban yang dihadapi sekarang. Karena adanya perbedaan antara kegiatan pelatihan (sekarang) dan pengembangan (di masa mendatang) menyebabkan sering kabur dan hal ini merupakan salah satu permasalahan utama. Apabila dilihat dari perspektif keseluruhan, perbedaan antara kegiatan pelatihan untuk bidang tugas yang sekarang dengan kegiatan pengembangan untuk suatu tanggung jawab di masa mendatang makin kabur. Umumnya suatu perusahaan melakukan usaha untuk menciptakan sesuatu adalah suatu organisasi dimana orang-orang bergabung untuk melakukan kegiatan belajar yang terus-menerus. Pengembangan memberikan dividen kepada karyawan dan perusahaan, berupa keahlian dan keterampilan yang selanjutnya akan menjadi asset yang berharga bagi perusahaan. Kuantitas sumber daya manusia tanpa disertai dengan kualitas sumber daya manusia yang baik akan menjadi beban suatu perusahaan. Singodimedjo mengemukakan pengembangan sumber daya manusia adalah proses persiapan individu-individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi di dalam organisasi, biasanya berkaitan dengan peningkatan kemampuan

intelektual untuk melaksanakan pekerjaan yang lebih baik. Pengembangan mengarah pada kesempatan-kesempatan belajar yang didesain guna membantu pengembangan para pekerja.

Pengembangan SDM merupakan pendekatan strategis untuk melakukan investasi dalam sumber daya manusia. Pengembangan sumber daya manusia menyediakan kerangka kerja untuk pengembangan diri, program pelatihan dan kemajuan karir yang disesuaikan dengan kebutuhan keterampilan dalam organisasi di masa yang akan datang.

Pengembangan mengacu pada pendidikan formal, pengalaman kerja, hubungan dengan rekan kerja dan penaksiran kepribadian serta kemampuan yang dapat membantu karyawan mempersiapkan masa depan mereka. Sedangkan pelatihan berfokus membantu kinerja karyawan dalam pekerjaan mereka yang sekarang. Pengembangan sumber daya manusia untuk jangka panjang adalah aspek yang semakin penting dalam organisasi atau perusahaan. Pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi dapat mengurangi ketergantungan organisasi untuk menarik anggota baru atau karyawan baru. Pengembangan karyawan secara internal maka lowongan pekerjaan dapat di isi secara internal pula. Pengembangan sumber daya manusia juga merupakan suatu cara yang efektif guna menghadapi tantangan dan peluang yang di hadapi.

Pengembangan adalah fungsi operasional kedua dari manajemen sumber daya manusia. Pengembangan karyawan baru atau lama perlu dilakukan secara terencana dan berkesinambungan. Untuk dapat melakukan pengembangan dengan baik, terlebih dahulu harus ditetapkan suatu program pengembangan karyawan. Program karyawan ini hendaknya disusun secara cermat dan didasarkan kepada metode-metode ilmiah serta berpedoman pada keterampilan yang dibutuhkan perusahaan saat ini maupun untuk masa depan. Pengembangan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, moral

karyawan supaya prestasi kerjanya baik, dan mencapai hasil optimal.

Pengembangan karyawan ini dianggap semakin penting manfaatnya, karena tuntutan pekerjaan atau jabatan, sebagai akibat kemajuan teknologi dan semakin ketatnya persaingan diantara perusahaan yang sejenis. Setiap personel perusahaan dituntut agar dapat bekerja efektif, efisien, kualitas, dan kuantitas pekerjaannya baik sehingga daya saing perusahaan semakin besar.

Pengembangan ini dilakukan baik bertujuan non karier maupun karier bagi para karyawan baru atau lama melalui pelatihan dan pendidikan. Pelatihan dan pendidikan ini dilaksanakan untuk karyawan baru agar dapat menjalankan tugas-tugas baru yang dibebankan dan untuk karyawan lama guna meningkatkan mutu pelaksanaan tugasnya sekarang maupun di masa mendatang.

Literature Rivew

Elke dalam penelitiannya berjudul Pelaksanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara. Menjelaskan bahwa 80 perawat (92.0%) tidak pernah mengikuti pendidikan lanjutan, dan 68 perawat (78.2%) tidak pernah mengikuti pelatihan, promosi menunjukkan 81 perawat (83.1%) tidak pernah dimutasi, dan promosi menunjukkan 83 perawat (95.4%) tidak pernah mendapatkan promosi jabatan. Direkomendasikan agar pengembangan sumber daya manusia yang meliputi pendidikan, pelatihan, mutasi, dan promosi agar mendapatkan perhatian khusus agar pengembangan sumber daya manusia dapat dioptimalkan.

Penelitian Nurpeni berjudul Pengembangan Sumber Daya Manusia di Dinas Kesehatan Kabupaten Kuantan Singingi. Hasil penelitian bahwa pelaksanaan pengembangan pegawai bagi pegawai yang mempunyai jabatan struktural di Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Kuantan Singigi cukup baik dengan rata-rata tanggapan 25 responden atau 50,00%, Kendala-kendala dalam pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia

di Dinas Kesehatan Kabupaten Kuansing adalah keterbatasan dana, keterbatasan SDM, kurang selektif dalam pengiriman peserta dan kesadaran peserta.

Penelitian Suaedi meneliti Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia dalam rangka meningkatkan pelayanan di Rumah Sakit Haji Surabaya. Hasil penelitian bahwa pengembangan kompetensi SDM di RS Haji Surabaya pada dasarnya telah direncanakan dengan cukup baik. Hal ini nampak dari skala prioritas yang diterapkan dalam pengembangan kompetensi SDM, seperti instalasi mana yang menjadi titik berat pengembangan kompetensi SDM dan kompetensi apa yang harus dikembangkan di masing-masing instalasi tersebut dikarenakan karakteristik yang berbeda satu sama lain. Namun, apabila ditilik lebih jauh lagi, pengembangan kompetensi SDM di RS Haji Surabaya belum bisa dikatakan merata, karena masih mengedepankan pegawai yang telah berstatus PNS daripada honorer. Padahal terdapat instalasi dimana pegawai honorer menjadi titik tumpu pelayanan, seperti instalasi farmasi.

Penelitian Putri berjudul Kesiapan Sumber Daya Manusia Kesehatan dalam Menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean (MEA). Hasil penelitian bahwa SDM Kesehatan mampu mengidentifikasi dan merumuskan pemecahan masalah pengembangan dan pengelolaan sumber daya manusia kesehatan melalui kegiatan penelitian, mengembangkan/meningkatkan kinerja profesionalnya yang ditunjukkan dengan ketajaman analisis permasalahan kesehatan, merumuskan dan melakukan advokasi program dan kebijakan kesehatan dalam rangka pengembangan dan pengelolaan sumber daya

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) tenaga

kesehatan dan dampaknya terhadap mutu pelayanan di RSIJCP. Metode deskriptif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena yang kompleks dalam konteks nyata.

Lokasi penelitian adalah suatu tempat dimana peneliti menangkap keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan. Lokasi penelitian pada penelitian ini di Gedung Perkantoran Office 18 Ruang SDI di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih.

Unit analisis dalam penelitian adalah satuan tertentu yang diperhitungkan sebagai subjek penelitian. Dalam pengertian yang lain, Unit analisis diartikan sebagai sesuatu yang berkaitan dengan fokus/ komponen yang diteliti. sedangkan Sampel yaitu "Bagian dari populasi yang akan diteliti dan yang dianggap dapat menggambarkan populasinya". Unit Analisis dalam penelitian adalah Konsultan SDI, Direktur SDI, Kepala Urusan Pengembangan Karyawan, 2 Karyawan yang telah mengikuti pelatihan pengembangan di RS Islam Jakarta Cempaka Putih.

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma postpositivisme. Menurut Creswell (2014) paradigma post-positivisme memegang filosofideterministik dimana penyebab menentukan efek atau hasil.

Permasalahan yang diteliti oleh paradigma post-positivisme mencerminkan kebutuhan dalam mengidentifikasi dan menilai apa yang menyebabkan hasil yang mempengaruhi suatu fenomena. Pengetahuan yang berkembang dalam paradigma post-positivisme berdasarkan pada observasi yang cermat dari realitas yang muncul dalam kehidupan sehari-hari.

Secara spesifik, peneliti menggunakan paradigma post-positivisme karena paradigma ini cocok dengan penelitian yang sedang dilakukan dalam mengetahui Implementasi pengembangan sumber daya manusia tenaga kesehatan yang diterapkan saat. Belum

maksimalnya pengembangan SDM tenaga kesehatan di rumah sakit menyebabkan kualitas pelayanan belum optimal sehingga berdampak terhadap kunjungan masyarakat ke rumah sakit belum menunjukkan peningkatan yang signifikan.

Sumber data dalam penelitian kualitatif adalah berupa kata-kata, dan tindakan. Data lainnya yang dapat mendukung adalah dokumen dan lain-lain (Lofland dan Lofland dalam Moleong, 2013:157). Selain itu, menurut Arikunto (2010:172) "Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh". Jadi sumber data merupakan informasi yang diperoleh oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan yaitu sumber data yaitu data primer dan data sekunder.

1. Sumber data primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. Sumber data pimer dalam penelitian ini adalah persepsi dari Konsultan SDI, Direktur SDI Binroh & AIK, Kepala Urusan Pengembangan Diklat, dan 2 Orang Karyawan yang telah mengikuti Pelatihan Pengembangan.
2. Sumber data sekunder, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah hasil penelitian sebelumnya mengenai Pengembangan SDM Tenaga Kesehatan di RS Islam Jakarta Cempaka Putih.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari Hasil wawancara Bersama Kepala Uusan Pengembangan Diklat dan Konsultan SDI disampaikan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pengembangan SDM tenaga kesehatan di RSIJCP:

1. Kebijakan Manajemen: Kebijakan manajemen yang mendukung pengembangan SDM sangat berpengaruh. Manajemen RSIJCP menunjukkan

komitmen yang tinggi terhadap pengembangan tenaga kesehatan melalui alokasi anggaran dan sumber daya yang memadai.

2. **Budaya Organisasi:** Budaya organisasi yang mendukung pembelajaran dan kolaborasi antar tenaga kesehatan juga berkontribusi pada pengembangan SDM. Lingkungan yang positif mendorong tenaga kesehatan untuk terus belajar dan berbagi pengetahuan.
3. **Ketersediaan Sumber Daya:** Ketersediaan sumber daya, baik dalam bentuk fasilitas pelatihan maupun akses ke informasi terbaru, menjadi faktor penting dalam pengembangan SDM. RSIJCP telah berinvestasi dalam fasilitas pelatihan yang memadai.
4. **Tingkat Keterlibatan Tenaga Kesehatan:** Tingkat keterlibatan tenaga kesehatan dalam program pengembangan juga mempengaruhi efektivitasnya. Responden menyatakan bahwa partisipasi aktif dalam pelatihan dan program mentoring sangat membantu dalam meningkatkan kompetensi mereka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan SDM tenaga kesehatan di RSIJCP berdampak positif terhadap mutu pelayanan. Beberapa dampak yang teridentifikasi antara lain:

1. **Peningkatan Kualitas Pelayanan:** Tenaga kesehatan yang terlatih dengan baik mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas, termasuk dalam hal kecepatan, ketepatan, dan empati terhadap pasien.
2. **Kepuasan Pasien:** Peningkatan mutu pelayanan berkontribusi pada kepuasan pasien. Responden melaporkan bahwa pasien merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan, yang tercermin dari umpan balik positif dan tingkat kunjungan ulang yang tinggi.
3. **Hasil Kesehatan yang Lebih Baik:** Dengan peningkatan kompetensi tenaga kesehatan, hasil kesehatan pasien juga menunjukkan perbaikan. Data dari RSIJCP menunjukkan penurunan angka

komplikasi dan peningkatan tingkat kesembuhan pasien.

4. **Lingkungan Kerja yang Positif:** Pengembangan SDM juga menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif, di mana tenaga kesehatan merasa dihargai dan termotivasi untuk memberikan yang terbaik bagi pasien.

Dalam memenuhi pelayanan yang dapat memuaskan pasien, RS Islam Jakarta Cempaka Putih memberikan pelayanan berkualitas tinggi terhadap pasien. Memberikan pelayanan dengan kualitas tinggi terhadap pasien merupakan kewajiban setiap karyawan di Rumah sakit. Oleh karena itu Rumah sakit sangat perlu memperhatikan pada perekrutan karyawan, agar tidak terjadi kesalahan pada pemberian informasi dan pelayanan, dikarenakan salah dalam penempatan karyawan tugas yang sama sekali tidak di pahami.

Jika pelayanan pada suatu rumah sakit semakin tinggi atau semakin efektif dan efisien, maka pasien yang menerima pelayanan akan merasa suka serta nyaman berobat dan akan merekomendasikan kepada Masyarakat lainnya sehingga dalam hal ini semakin baiklah mutu pelayanan rumah sakit pada mata pasien tersebut.

Dari setiap pendapat yang di berikan oleh setiap pasien melalui petugas mutu pelayanan bahwa rata-rata pasien sangat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan di RS Islam Jakarta Cempaka Putih. Dapat disimpulkan juga bahwa Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih mampu memikat para pasien untuk berobat dan dirawat dengan pelayanan yang maksimal, fasilitas yang memadai pasienpun akan tetap nyaman. Semakin baik mutu pelayanan yang di berikan di RS Islam Jakarta Cempaka Putih maka dapat meningkatkan kepuasan pasien dan sebaliknya jika pelayanannya buruk maka akan semakin rendah pula kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Adapun cara yang dapat dilakukan oleh RS Islam Jakarta Cempaka Putih dalam menangani keluhan-keluhan pasien dengan cara meningkatkan penanganan keluhan pada pasien dengan membentuk tim khusus penanganan

keluhan yang disebut Pelayanan Pelanggan dan dengan menggelar acara khusus seperti pertemuan dengan pasien dengan melibatkan tim terkait. Dengan mengadakan acara khusus seperti itu, maka hubungan dengan pasien menjadi lebih erat lagi dalam menjalin silaturahmi sehingga dapat meminimalisir adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien.

Pembahasan

Pengembangan sumber daya manusia bertujuan memastikan bahwa organisasi mempunyai orang-orang yang berkualitas untuk mencapai tujuan organisasi untuk meningkatkan kinerja dan pertumbuhan. Tujuan tersebut dapat dicapai dengan memastikan bahwa setiap orang dalam organisasi mempunyai pengetahuan dan keahlian dalam mencapai tingkat kemampuan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan mereka secara efektif. Selain itu perlu pula diperhatikan bahwa dalam upaya pengembangan SDM ini, kinerja individual dan kelompok adalah salah satu subyek untuk peningkatan secara berkelanjutan dan orang-orang dalam organisasi dikembangkan dalam cara yang sesuai untuk memaksimalkan potensi yang dimiliki.

Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi dimana Rumah Sakit harus melaksanakan Manajemen Rumah sakit secara efektif dan efisien. Siklus manajemen Rumah sakit yang berkualitas merupakan rangkaian kegiatan yang berkesinambungan, dilaksanakan dalam penyelenggaraan berbagai upaya kesehatan yang bermutu yang harus selalu dipantau secara berkala dan teratur agar kinerjanya dapat diperbaiki dan ditingkatkan (Amelia et al., 2023).

Hasil penelitian yang diperoleh dari jawaban para informan menjelaskan bahwa pengembangan SDM kesehatan bersumber dari kesadaran pegawai mengenai tugasnya masing-masing dan pelatihan yang diadakan

baik dari Tingkat nasional maupun Internasional. Diklat tersebut merupakan salah satu wadah dalam SDM Kesehatan memperoleh keahlian yang sesuai dengan bidangnya selain adanya kesempatan yang diberikan bagi SDM kesehatan untuk dapat melanjutkan pada tingkat pendidikan yang tinggi lagi. Pelatihan merupakan salah satu faktor dalam pengembangan sumber daya manusia. Pelatihan tidak saja menambah pengetahuan karyawan, tetapi juga meningkatkan keterampilan yang mengakibatkan peningkatan produktivitas kerja (Yuniarsih & Suwatno, 2008).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk penggunaan SDM Kesehatan berdasarkan pada hasil wawancara langsung kepada informan menjelaskan bahwa umumnya SDM Kesehatan mempunyai kesempatan untuk dapat mengembangkan karirnya hal ini didukung apabila penempatan SDM kesehatan tersebut sesuai dengan bidang keilmuannya. Pemberian kesempatan dalam berkarir dapat menjadi salah satu pendorong untuk terus berkarya dalam pekerjaannya sehingga hal tersebut menjadi salah satu wadah untuk berkarir. Instansi harus mendukung pegawainya untuk mengembangkan karir mereka karena hal ini sangat vital dalam menjaga loyalitas. Atasan harus berusaha membantu pegawai untuk bekerja seefektif mungkin dan menciptakan iklim kerja yang memungkinkan tercapainya pengembangan karir dan kepuasan kerja (Rachmawati, 2008).

Dari segi pengembangan suatu instansi rumah sakit, perencanaan karir sangat diperlukan agar pengembangan kedepan sejalan dengan pengembangan kemampuan bagi para pegawai yang akan dipromosikan menduduki jabatan di instansi terkait. Pengembangan karir harus dimulai dari dalam diri pegawai itu sendiri. Sedangkan instansi tempat bekerja hanya berkewajiban untuk memfasilitasi pengembangan karir bagi setiap pegawainya. Oleh sebab itu setiap pegawai harus merencanakan sendiri terhadap perkembangan karirnya masing-masing (Notoatmodjo, 2009). Hubungan antara pengembangan karir dan perencanaan SDM adalah

cukup jelas. Pengembangan karir menyediakan bakat dan kemampuan, sementara perencanaan SDM memproyeksikan kebutuhan instansi terhadap bakat dan kemampuan. Pengembangan karir umumnya merupakan fungsi dari departemen SDM, sementara perencanaan SDM merupakan fungsi dari perencanaan staf (Rivai dan Sagala, 2011).

Tentunya dengan mendapat pelatihan lebih banyak akan berbeda kemampuannya dan pengetahuannya dari pada pegawai yang tidak pernah mendapat pelatihan sesuai pendapat (Sulistiyani, 2004) bahwa semakin sering seorang pegawai mengikuti pelatihan maka dia mempunyai kesempatan dan peluang untuk mencapai pengembangan diri yang lebih tinggi dalam mempersiapkan pengembangan karir. Dengan adanya pelatihan diharapkan terjadi perubahan pengetahuan, kemampuan dan sikap dalam bekerja. Namun, tetap saja ada pegawai yang ikut pelatihan tetapi kinerjanya kurang. Berarti harapan itu belum sesuai dengan apa yang dikatakan oleh (Moekijat, 2001) bahwa tujuan diadakannya pelatihan adalah untuk mengembangkan keahlian agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat, mengembangkan pengetahuan sehingga pekerjaan diselesaikan secara rasional, dan mengembangkan sikap untuk menimbulkan kemauan kerja sama antara rekan-rekan pegawai dengan pimpinan.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Muzanny Nina, dkk pada tahun 2020 yaitu tentang parameter pengembangan sumber daya manusia dan analisis disiplin kerja yaitu pegawai yang disiplin adalah pegawai yang memiliki tingkat kehadiran semakin baik, ketaatan kepada peraturan kerja semakin meningkat, selalu memperhatikan standar kerja dalam melaksanakan tupoksinya dengan bekerja secara hati-hati, cermat dan telaten, dan bersikap etis dalam bekerja dan jika salah satu atau keenam indikator tersebut ada peningkatan menunjukkan bahwa adanya perubahan disiplin pegawai kearah yang lebih baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) tenaga kesehatan di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih (RSIJCP) memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan mutu pelayanan. Beberapa poin kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Pengembangan Sumber Daya Manusia di RSIJCP telah dilaksanakan dengan berbagai program pengembangan SDM, termasuk pelatihan berkelanjutan, program mentoring, dan evaluasi kinerja. Program-program ini terbukti efektif dalam meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan. Pengembangan dan Pelatihan Sumber Daya Manusia menjadi kegiatan penting untuk dilakukan di RS Islam Jakarta Cempaka Putih sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan. Manajemen sudah memberikan Pelatihan-pelatihan yang disediakan cukup banyak. Dalam satu tahun, dana yang disediakan untuk pelatihan-pelatihan ini hampir mencapai 2,4 miliar. Meski demikian, ada beberapa aspek pengembangan SDM, terutama dari sisi ketenagaan yang bersifat profesional seperti tenaga medis, keperawatan, analis, kebidanan, radiografer, tenaga gizi, fisioterapi, dan apoteker, yang sudah memberikan dampak positif dan bisa dirasakan langsung karena dapat diimplementasikan secara langsung; (2) Faktor yang mempengaruhi Pengembangan SDM antara lain kebijakan manajemen yang mendukung, budaya organisasi yang positif, ketersediaan sumber daya, dan tingkat keterlibatan tenaga kesehatan; (3) Dampak Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Mutu pelayanan berdampak positif. Tenaga kesehatan yang terlatih mampu memberikan pelayanan yang lebih baik, yang berujung pada peningkatan kepuasan pasien dan hasil kesehatan yang lebih baik. Standar mutu pelayanan di RS Islam Jakarta Cempaka Putih adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang terbaik terhadap pasien. Jika semakin tinggi mutu pelayanan terhadap pasien maka semakin baik pulalah citra Rumah Sakit tersebut di mata pasien dan

Kompetitor RS lainnya. Pemenuhan kepuasan pasien adalah salah satu keunggulan dari suatu Rumah Sakit. Adapun cara RS Islam Jakarta Cempaka Putih dalam menangani keluhan-keluhan pasiennya yaitu dengan menggelar acara khusus seperti pertemuan dengan pasien dan membentuk tim pelayanan pelanggan. Dengan mengadakan acara khusus, maka hubungan Pasien menjadi lebih erat lagi supaya meminimalisir adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih serta penghargaan diucapkan kepada pihak-pihak yang telah berpartisipasi dalam kegiatan penelitian yang dilakukan.

REFERENSI

- Abdul Azis. 2015. *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia (Kajian Teoritis Praktis Menuju Profesionalisme Kerja)*. (Surabaya: Pena Salsabila, 2015), 50.
- Agostiono. 2010. *Implementasi Kebijakan Publik Model Van Meter dan VanHorn*. Jakarta: Rajawali Press
- Amelia. 2023. Penerapan Terapi Kompres Aloe vera Pada Anak Demam. Pekanbaru: *Jurnal Kesehatan Jompa*: Vol. 2
- Andriani, 2017. Hubungan Mutu pelayanan Dengan Kepuasan Pasien. *Ejournalkopertis10.or.id* Diakses Tanggal 12 Januari 2019
- Arifudin A, Sudirman S, Andri M. 2017. Evaluasi Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia pada Penempatan Kerja Petugas di UPT Puskesmas Lembasada. *Promot J Kesehat Masy*. 2017;7(1):1–14.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Bina Rupa Aksara. Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia. Informasi SDM Kesehatan. Jakarta; 2017.
- Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia. 2016. *Penguatan Manajemen SDM Kesehatan dalam Pembagian Kewenangan Pusat-Daerah: Analisa Situasi dan Tantangan SDM Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI
- Depkes RI. Rencana Pengembangan Tenaga Kesehatan Tahun 2011-2025. Depkes RI.
- Dessler, Gary. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Salemba Empat
- Efendi N. 2015. Pengembangan sumber daya manusia berbasis kompetensi di kantor pemerintah kota bandar lampung. *Mimb J Sos dan Pembang*;31(1):1–10.
- Elkel D, Maidin A, Noor NB. Studi Pelaksanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Rumah Sakit Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara. *Fak Kesehat Masy Univ Hasanuddin Makassar* diunduh dari http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/6018/Drana%20Elkel_K11107615.pdf. 2011;
- Haryoto, Cecep, M. Yusuf, Hasanah, Nazifah husainah. 2023. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Solok: Yayasan Pendidikan Cendekia Muslim.
- Ike Rachmawati Kusdyah. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : ANDI.
- Indonesia R. 2008. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
- Kajian Sub Bidang Sumber Daya Manusia Kesehatan. Disajikan Pada Semiloka Revisi PP38/2007 tentang Pembagian Urusan di Hotel Saphir Yogyakarta, 30 Juni –2 Mei 2011. Yogyakarta: Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia KesehatanKementerian Kesehatan RI; 2011.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT Rajagrafindo Persada
- Kaswan. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Komang AI, Mujiati NW, Utama IWM. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu;
- Liliwari, A. 2013. *Komunikasi Kesehatan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen kualitas pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press
- Manullang M, Manullang M. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 1st ed. Yogyakarta: BPFE
- Mininjaya, G. 2012. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Misnaniarti M. Aspek Penting Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia

- (SDM)Kesehatan di Era Desentralisasi. J Ilmu Kesehat Masy. 2010;1(1):11–7.
- Nawangwulan S. Analisis Kebutuhan Pelatihan dan Pengembangan SumberDaya Manusia. J Manaj Kesehat Yayasan RS Dr Soetomo. 2018;4(1):24–9.
- Nawawi H. 2010. Manajemen Sumberdaya Manusia: Untuk Bisnis yang Kompetitif. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Nofiana, H. 2012. Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit PKU MUHAMMADIYAH KARANGANYAR [Jurnal] [http:// Apikes .ac.id](http://Apikes.ac.id), (diakses tanggal 23 september 2018)Nurpeni. Pengembangan Sumber Daya Manusia di Dinas Kesehatan Kabupaten Kuantan Singingi.
- Nursalam. 2014. Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktik keperawatan profesional edisi 4. Jakarta : Salemba Medika.
- Pamungkas. A, R., Usman. M., A 2017. Metodologi Riset Keperawatan. Jakarta: Trans Info Medika.
- Priansa, Donni Juni. 2014. Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta.
- Purnamasari I, Kapalawi I. Analisis Proses Manajemen Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Media Kesehat MasyIndones. 2016;9(2):120–4.
- Putri A. Kesiapan sumber daya manusia kesehatan dalam menghadapi masyarakat ekonomi ASEAN (MEA). J Medicoeticolegal dan Manaj Rumah Sakit. 2017;6(1):55–60.
- Ruky HAS. 2009. Sumber Daya Manusia Berkualitas Mengubah Visi Menjadi Realitas: Pendekatan Mikro Praktis untuk Memperoleh dan Mengembangkan Sumber Daya Manusia Berkualitas dalam Organisasi. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Salamate GA. Analisis Perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan di Dinas Kesehatan Kabupaten Minahasa Tenggara. JIKMU. 2014;4(4).
- Santosa H. Kebutuhan dan Perencanaan Tenaga Kesehatan di Provinsi Sumatera Utara. J Kebijak Kesehat Indones JKKI. 4(1):37–42.
- Suaedi F. Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan di Rumah Sakit Haji Surabaya. Al Tijarah. 2017;3(1):79–102.
- Suhartati Y. 2017. Dukungan dan Peran Badan PPSDM Kesehatan dalam Peningkatan Mutu Profesi Kesehatan. Manado
- Sunarta S. Perencanaan Sumber Daya Manusia: Kunci Keberhasilan Organisasi. J Manaj Pendidik UNY. :113468.
- Tangkilisan HN. 2007. Kebijakan Publik yang Membumi, Konsep, Strategi dan Kasus. Yogyakarta: Lukman Offset dan YPAPI
- Tjutju Yuniarsih dan Suwatno. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung : Alfabeta.
- Trisnanto L. 2005. Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit antara Misi Sosial dan Tekanan Pasar.Yogyakarta: Andi; 2005. 378.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Jakarta: Kemneterian Kesehatan RI; 2009.
- Wahab SA. Analisis Kebijaksanaan: dari formulasi ke implementasi kebijaksanaan negara. Jakarta: Bumi Aksara; 2012
- Werner JM, DeSimone RL. 2011. Human Resource Management. USA: South- Western, Cengage Learning
- Widajanti E. 2012. Perencanaan Sumberdaya Manusia yang Efektif: Strategi Mencapai Keunggulan Kompetitif. J Ekon dan Kewirausahaan. 2012;7.
- Winarno B. 2007. Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus; Yogyakarta. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service (CAPS)