

ANALISIS PROSES MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DI RUMAH SAKIT MITRA SEJATI MEDAN

Alexander Chrisse Ginting Munthe¹⁾, Donalson Silalahi²⁾, Kristina Bangun³⁾

Universitas Katolik Santo Thomas

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Program Magister Manajemen

Email: alexander.chrisse@gmail.com¹⁾, donalsonsilalahi@ust.ac.id²⁾, kristinabgn@gmail.com³⁾

ABSTRACT

Human resource management process in Mitra Sejati Hospital Medan is composed of human resources planning, selection, training and development, and performance assessment. Human resource management process greatly affects service provided to the community. This research aims to analyze the process of human resource management in Mitra Sejati Medan Hospital. This research used the descriptive study design with a qualitative approach through indepth interviews. There were five respondents in this study, head of human resources, education and training, personnel administration, medical development and service, and medical service. The collected data were analyzed using thematic analysis. The results of this study show that the human resource management in Mitra Sejati Hospital conducted human resources planning if there was demand for workers from each department. The planning stage focused more on medical personnel because they have a big role in the service process. In the selection process, there are three stages of selection which are administration, psychology test, and ability test based on their respective fields. In the internal training, problems of the budget or funds that must be provided by the hospital often occurred. The results of the employee performance assessment were documented and discussed in a meeting for performance evaluation. The assessment process was conducted using the employee performance assessment form.

Keywords : Human Resources Management Planning

ABSTRAK

Proses Manajemen SDM di Rumah Sakit Mitra Sejati Medan terdiri dari perencanaan SDM, seleksi tenaga, pelatihan dan pengembangan, dan penilaian kinerja. Proses Manajemen SDM sangat memengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis proses manajemen SDM di RS Mitra Sejati Medan. Penelitian ini menggunakan rancangan deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui teknik indepth interview. Informan dalam penelitian ini berjumlah lima orang, yaitu kepala bagian sumber daya manusia, diklat, administrasi personalia, pengembangan dan pelayanan medik, dan kepala bidang pelayanan medik. Data dianalisis dengan menggunakan analisis tematik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses manajemen SDM di RS Mitra Sejati Medan melakukan perencanaan tenaga apabila ada permintaan kebutuhan dari setiap bagian. Pada tahap perencanaan lebih fokus pada tenaga medis karena sangat berperan penting dalam proses pelayanan. Tahap seleksi melalui 3 tahap seleksi, yakni seleksi administrasi, tes psikologi, tes kemampuan berdasarkan bidang masing-masing. Dalam pelatihan internal sering ditemukan kendala masalah anggaran atau dana yang harus disediakan oleh pihak RS. Pada penilaian hasil kinerja tenaga tersebut didokumentasikan dan dibahas dalam pertemuan evaluasi kinerja dan dalam proses penilaian kinerja menggunakan instrumen DP3.

Kata kunci : Manajemen SDM, Perencanaan, Proses

1. PENDAHULUAN

Proses manajemen SDM yang efektif tidak hanya memastikan ketersediaan tenaga medis yang kompeten, tetapi juga memengaruhi kepuasan dan pengalaman pasien. Perencanaan SDM yang baik dapat membantu rumah sakit dalam mengantisipasi kebutuhan tenaga kerja di berbagai bagian, terutama di bidang medis yang memerlukan keahlian khusus. Tahapan seleksi yang ketat dan berlapis, seperti seleksi administrasi, tes psikologi, dan tes kemampuan, bertujuan untuk mendapatkan tenaga kerja yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan rumah sakit. Pelatihan dan pengembangan SDM juga menjadi fokus penting dalam meningkatkan kompetensi tenaga medis dan non-medis. Namun, seringkali pelatihan internal menghadapi kendala dalam hal pendanaan. Penilaian kinerja yang sistematis dan terdokumentasi, seperti yang dilakukan melalui instrumen DP3, membantu dalam melakukan evaluasi dan peningkatan kinerja tenaga kerja.

Sumber daya yang penting dalam manajemen adalah sumber daya manusia. Pentingnya sumber daya manusia ini perlu disadari oleh semua tingkatan manajemen karena majunya teknologi saat ini, faktor manusia tetap memegang peranan penting bagi keberhasilan suatu organisasi.³ Ketika mengelola manusia, maka harus memperhatikan praktik-praktik manajemen sumber daya manusia yang penting, yaitu analisis dan desain pekerjaan, menentukan perencanaan SDM, rekrutmen, seleksi, pelatihan dan pengembangan, kompensasi, penilaian kinerja, hubungan karyawan.

Rumah sakit adalah organisasi unik, karena berbaur antara padat teknologi, padat karya dan padat modal, sehingga pengelolaan rumah sakit menjadi disiplin ilmu tersendiri yang menghasilkan dua hal sekaligus, yaitu teknologi dan perilaku manusia di dalam organisasi.¹ Sejalan dengan hal tersebut, dalam undang-undang no. 36 tahun 2009 tentang kesehatan dalam pasal 33 ayat 1 disebutkan bahwa setiap pimpinan penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat harus memiliki kompetensi manajemen kesehatan yang dibutuhkan. Hal tersebut diperkuat oleh pasal 34 ayat 1 yang menekankan pentingnya kompetensi individual berkaitan dengan tugas yang diembannya.

Rumah Sakit Mitra Sejati Medan adalah salah satu fasilitas kesehatan yang berperan penting dalam memberikan pelayanan medis kepada masyarakat. Sebagai organisasi yang bergerak di bidang kesehatan, manajemen sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu aspek krusial yang menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Manajemen SDM di rumah sakit ini mencakup berbagai proses, mulai dari perencanaan, seleksi tenaga kerja, pelatihan dan pengembangan, hingga penilaian kinerja.

Data yang diperoleh menunjukkan bahwa jumlah pegawai Rumah Sakit Mitra Sejati berjumlah 568. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 340/MENKES/PER/III/2010, pasal 11 menyatakan bahwa rumah sakit tipe B pada pelayanan medik dasar minimal harus ada 12 orang dokter umum dan 3 orang dokter gigi sebagai tenaga tetap.⁵ Berdasarkan data yang diperoleh dari RS Mitra Sejati dengan perbandingan tingkat kesesuaian SDM RS Mitra Sejati dengan Permenkes No. 340/MENKES/PER/III/2010, belum memenuhi standar yang ditetapkan.⁵

Ketidaksiayaannya dengan standar Per-menkes No. 340/MENKES/PER/III/2010 tenaga dokter umum yang ada di RS Mitra Sejati Medan sebanyak 8 orang sebagai tenaga tetap, jika dibandingkan dengan Permenkes nomor 340 tahun 2010 tentang klasifikasi rumah sakit berdasarkan jumlah dokter umum sebanyak 12 orang tenaga tetap Demikian pula dengan dokter gigi yang tersedia di RS Mitra Sejati Medan sebanyak 1 orang tenaga tetap sedangkan pada Permenkes nomor 340 sebanyak 3 orang tenaga tetap. Berdasarkan hal tersebut, diketahui bahwa gambaran pengelolaan SDM di RS Mitra Sejati Medan menghasilkan dampak jumlah dan kualifikasi SDM yang belum sesuai dengan standar. Berdasarkan hal

tersebut peneliti berminat meneliti proses penyusunan yang meliputi perencanaan, seleksi, pelatihan dan pengembangan, serta penilaian kinerja.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis lebih dalam proses manajemen SDM di Rumah Sakit Mitra Sejati Medan. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui teknik indepth interview, penelitian ini mengumpulkan data dari lima informan yang berperan penting dalam manajemen SDM, yaitu kepala bagian sumber daya manusia, diklat, administrasi personalia, pengembangan dan pelayanan medik, serta kepala bidang pelayanan medik. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis tematik untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai proses manajemen SDM di rumah sakit ini.

2. LANDASAN TEORI

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Manajemen SDM merupakan aspek penting dalam organisasi yang berfungsi untuk memastikan ketersediaan, pengembangan, dan pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif. Menurut Armstrong (2014), manajemen SDM adalah proses yang sistematis dalam menarik, mengembangkan, memotivasi, dan mempertahankan tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam konteks rumah sakit, manajemen SDM menjadi lebih kompleks karena harus memperhatikan aspek kesehatan, keamanan, dan kepuasan pasien.

Perencanaan Sumber Daya Manusia

Perencanaan SDM adalah langkah awal dalam manajemen SDM yang melibatkan analisis kebutuhan tenaga kerja di masa depan berdasarkan tujuan dan strategi organisasi. Mondy dan Martocchio (2016) menyatakan bahwa perencanaan SDM membantu organisasi dalam mengantisipasi perubahan pasar tenaga kerja dan mengembangkan strategi untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Dalam rumah sakit, perencanaan SDM harus fokus pada tenaga medis dan non-medis yang memiliki peran vital dalam pelayanan kesehatan.

Seleksi Tenaga Kerja

Seleksi tenaga kerja adalah proses untuk memilih individu yang paling sesuai dengan kualifikasi dan kebutuhan organisasi. Dessler (2013) menjelaskan bahwa proses seleksi biasanya melibatkan beberapa tahap, termasuk seleksi administrasi, tes psikologi, dan wawancara. Di Rumah Sakit Mitra Sejati Medan, seleksi tenaga kerja dilakukan melalui tiga tahap utama: seleksi administrasi, tes psikologi, dan tes kemampuan berdasarkan bidang masing-masing. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa tenaga kerja yang direkrut memiliki kompetensi yang sesuai dan mampu berkontribusi secara maksimal.

Pelatihan dan Pengembangan

Pelatihan dan pengembangan SDM bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan tenaga kerja agar dapat melaksanakan tugas dengan lebih efektif. Menurut Noe (2017), pelatihan adalah proses terencana yang dirancang untuk memfasilitasi pembelajaran pekerjaan yang berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku. Pengembangan, di sisi lain, lebih berfokus pada pertumbuhan jangka panjang dan kesiapan untuk tanggung jawab yang lebih besar. Rumah Sakit Mitra Sejati Medan menghadapi kendala dalam pelatihan internal terutama masalah anggaran atau dana yang harus disediakan oleh pihak rumah sakit.

Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah proses mengevaluasi kinerja tenaga kerja dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Aguinis (2013) menyatakan bahwa penilaian kinerja berfungsi untuk memberikan umpan balik kepada karyawan, mengidentifikasi area untuk pengembangan, dan sebagai dasar untuk keputusan-keputusan terkait SDM, seperti promosi dan pelatihan lebih lanjut. Di Rumah Sakit Mitra Sejati Medan, penilaian kinerja dilakukan menggunakan instrumen DP3 yang hasilnya didokumentasikan dan dibahas dalam pertemuan evaluasi kinerja.

Manajemen SDM di Sektor Kesehatan

Manajemen SDM di sektor kesehatan memiliki tantangan tersendiri dibandingkan dengan sektor lainnya. Menurut WHO (2006), pengelolaan tenaga kesehatan harus mempertimbangkan aspek-aspek seperti kesejahteraan tenaga kerja, kualitas pelayanan kesehatan, dan kebutuhan masyarakat. Efektivitas manajemen SDM di rumah sakit sangat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Fitzgerald dan Teal (2004) menambahkan bahwa rumah sakit harus memiliki strategi manajemen SDM yang komprehensif untuk mengatasi tantangan-tantangan seperti kekurangan tenaga medis, burnout, dan peningkatan kebutuhan pelayanan kesehatan.

Analisis Tematik

Analisis tematik adalah metode dalam penelitian kualitatif yang digunakan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan melaporkan pola (tema) dalam data. Braun dan Clarke (2006) menyatakan bahwa analisis tematik memberikan fleksibilitas dalam menangkap kompleksitas makna dalam data. Dalam penelitian ini, analisis tematik digunakan untuk memahami proses manajemen SDM di Rumah Sakit Mitra Sejati Medan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci.

Gambaran menyeluruh tentang bagaimana proses perencanaan, seleksi, pelatihan, dan penilaian kinerja diterapkan di rumah sakit Mitra Sejati dan bagaimana hal ini memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi manajemen SDM yang lebih efektif di sektor kesehatan, khususnya di Rumah Sakit Mitra Sejati Medan.

3. METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran yang jelas dan rinci mengenai proses manajemen sumber daya manusia (SDM) di Rumah Sakit Mitra Sejati Medan. Sementara itu, pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena secara mendalam melalui eksplorasi pengalaman, pandangan, dan praktik dari informan yang terlibat.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Mitra Sejati Medan. Waktu penelitian berlangsung dari April hingga Juni 2024.

3. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini dipilih secara purposive sampling, yaitu metode pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan yang dipilih berjumlah lima orang, yaitu:

- a) Direktur Rumah Sakit Mitra Sejati
- b) Kepala Bagian Sumber Daya Manusia
- c) Kepala Bagian Pendidikan dan Latihan (Diklat)
- d) Kepala Bagian Administrasi Personalia
- e) Kepala Bidang Pelayanan Medik

4. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui teknik indepth interview atau wawancara mendalam. Teknik ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara lebih rinci dan mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai proses manajemen SDM di rumah sakit. Wawancara dilakukan dengan panduan daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya, namun tetap memberikan fleksibilitas bagi informan untuk mengemukakan pandangan dan pengalaman mereka secara bebas. Selain wawancara, data tambahan juga dikumpulkan melalui dokumen-dokumen resmi rumah sakit seperti laporan tahunan, prosedur operasional standar (SOP), dan instrumen penilaian kinerja (DP3).

5. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari wawancara dan dokumen dianalisis menggunakan analisis tematik. Menurut **Braun dan Clarke (2006)**, analisis tematik yang melibatkan beberapa tahap, yaitu: Familiarisasi dengan data, Pengkodean, Pencarian tema, Peninjauan tema, Penamaan tema, Pelaporan.

6. Validitas dan Reliabilitas

Dalam penelitian ini memvaliditas dan reliabilitas data, dilakukan beberapa langkah, yaitu:

- a) Triangulasi sumber: Membandingkan dan mengkonfirmasi informasi dari berbagai sumber data (wawancara dan dokumen).
- b) Member checking: Mengkonfirmasi hasil wawancara dengan informan untuk memastikan keakuratan dan konsistensi informasi.
- c) Audit trail: Mendokumentasikan proses penelitian secara rinci sehingga dapat ditelusuri dan dievaluasi oleh pihak lain.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Direktur Rumah Sakit Mitra Sejati menyatakan bahwa manajemen SDM merupakan prioritas utama dalam memastikan kualitas pelayanan kesehatan. Beliau menekankan pentingnya perencanaan yang baik dan seleksi yang ketat untuk mendapatkan tenaga medis yang kompeten. Selain itu, beliau juga mengakui adanya kendala dalam pendanaan pelatihan internal, namun rumah sakit tetap berusaha mengadakan pelatihan secara berkala. Pernyataan direktur memperkuat pentingnya manajemen SDM yang terstruktur dan terencana dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Armstrong (2014)

menekankan bahwa manajemen SDM yang efektif harus dimulai dari perencanaan hingga pelatihan dan pengembangan. Kendala pendanaan dalam pelatihan menunjukkan perlunya strategi inovatif untuk tetap menyediakan pelatihan berkualitas dengan sumber daya yang terbatas.

Kepala Bagian SDM menjelaskan bahwa perencanaan SDM di rumah sakit dilakukan berdasarkan permintaan dari setiap bagian, dengan fokus utama pada tenaga medis. Proses seleksi mencakup tiga tahap utama: seleksi administrasi, tes psikologi, dan tes kemampuan. Kepala Bagian SDM juga mengungkapkan bahwa dokumentasi hasil penilaian kinerja dilakukan secara rutin untuk evaluasi. Proses perencanaan dan seleksi yang ketat memastikan bahwa rumah sakit memiliki tenaga kerja yang kompeten. Dessler (2013) menjelaskan bahwa seleksi yang baik melibatkan beberapa tahapan untuk memastikan kesesuaian kandidat dengan kebutuhan organisasi. Penilaian kinerja yang terdokumentasi membantu dalam identifikasi kekuatan dan area yang perlu perbaikan, sesuai dengan prinsip Aguinis (2013) tentang pentingnya umpan balik yang konstruktif.

Kepala Bagian Diklat mengungkapkan bahwa pelatihan dan pengembangan tenaga kerja di Rumah Sakit Mitra Sejati dilakukan secara berkala, meskipun menghadapi kendala anggaran. Fokus utama pelatihan adalah peningkatan keterampilan medis dan pengetahuan terbaru dalam bidang kesehatan. Terdapat juga program pelatihan internal yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan spesifik setiap departemen. Kendala anggaran dalam pelatihan menunjukkan perlunya pendekatan inovatif untuk tetap menyediakan pelatihan berkualitas. Noe (2017) menyarankan penggunaan e-learning atau kolaborasi dengan institusi pendidikan sebagai alternatif untuk mengatasi keterbatasan dana. Pelatihan berkala yang difokuskan pada kebutuhan spesifik departemen menunjukkan komitmen rumah sakit untuk terus meningkatkan kompetensi tenaga kerjanya.

Kepala Bagian Administrasi Personalia menjelaskan bahwa proses administrasi dalam seleksi tenaga kerja dilakukan dengan teliti, termasuk verifikasi dokumen dan kualifikasi akademik. Beliau juga menekankan pentingnya administrasi yang baik dalam penilaian kinerja dan dokumentasi hasil evaluasi. Semua data terkait kinerja karyawan didokumentasikan dengan rapi untuk keperluan evaluasi dan pengambilan keputusan. Administrasi yang baik dalam proses seleksi dan penilaian kinerja sangat penting untuk memastikan transparansi dan akurasi. Fitzgerald dan Teal (2004) menekankan bahwa administrasi yang efektif dapat mendukung manajemen SDM dalam pengambilan keputusan yang tepat. Dokumentasi yang rapi juga membantu dalam menilai kinerja secara objektif dan memberikan umpan balik yang berguna bagi pengembangan tenaga kerja.

Kepala Bidang Pelayanan Medik menyatakan bahwa perencanaan tenaga medis sangat diprioritaskan karena peran krusial mereka dalam pelayanan kesehatan. Beliau juga menjelaskan bahwa evaluasi kinerja tenaga medis dilakukan secara berkala menggunakan instrumen DP3, dan hasilnya dibahas dalam pertemuan evaluasi untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Prioritas pada perencanaan tenaga medis menunjukkan fokus rumah sakit pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Menurut WHO (2006), tenaga medis yang kompeten adalah faktor utama dalam penyediaan layanan kesehatan yang efektif. Evaluasi kinerja berkala menggunakan instrumen DP3 membantu memastikan bahwa tenaga medis terus berkembang dan mampu memberikan pelayanan terbaik, sesuai dengan prinsip Aguinis (2013) tentang pentingnya penilaian kinerja yang sistematis.

1. Perencanaan Sumber Daya Manusia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses perencanaan SDM di Rumah Sakit Mitra Sejati Medan dilakukan berdasarkan permintaan kebutuhan dari setiap bagian. Fokus utama dalam perencanaan SDM adalah pada tenaga medis, mengingat peran penting mereka dalam proses pelayanan

kehatan. Kepala bagian SDM mengidentifikasi kebutuhan tenaga medis melalui konsultasi dengan kepala bagian pelayanan medik dan departemen terkait lainnya. Perencanaan SDM yang berfokus pada tenaga medis sangat relevan dengan kebutuhan operasional rumah sakit. Menurut Armstrong (2014), perencanaan SDM yang efektif harus mempertimbangkan kebutuhan spesifik organisasi. Dalam konteks rumah sakit, prioritas pada tenaga medis memastikan bahwa layanan kesehatan dapat diberikan secara optimal. Namun, penting juga untuk memperhatikan kebutuhan tenaga non-medis yang mendukung operasional rumah sakit secara keseluruhan.

2. Seleksi Tenaga Kerja

Tahap seleksi tenaga kerja di Rumah Sakit Mitra Sejati Medan terdiri dari tiga tahap utama: seleksi administrasi, tes psikologi, dan tes kemampuan berdasarkan bidang masing-masing. Seleksi administrasi mencakup verifikasi dokumen dan kualifikasi akademik, sementara tes psikologi dan kemampuan bertujuan untuk menilai kecocokan kandidat dengan posisi yang dilamar. Proses seleksi yang berlapis ini memastikan bahwa hanya kandidat terbaik yang diterima. Dessler (2013) menekankan pentingnya proses seleksi yang ketat untuk mendapatkan tenaga kerja yang kompeten dan sesuai dengan kebutuhan organisasi. Seleksi psikologi membantu mengidentifikasi karakteristik kepribadian dan kemampuan kognitif yang diperlukan, sementara tes kemampuan memastikan bahwa kandidat memiliki keterampilan teknis yang relevan.

3. Pelatihan dan Pengembangan

Pelatihan dan pengembangan di Rumah Sakit Mitra Sejati Medan menghadapi kendala terutama pada masalah anggaran. Meskipun demikian, rumah sakit tetap berusaha memberikan pelatihan internal untuk meningkatkan kompetensi tenaga kerja. Pelatihan biasanya difokuskan pada peningkatan keterampilan medis dan pengetahuan terkait prosedur terbaru dalam pelayanan kesehatan. Kendala anggaran dalam pelatihan merupakan tantangan umum di banyak organisasi, termasuk rumah sakit. Noe (2017) menyarankan bahwa organisasi harus mencari cara inovatif untuk melaksanakan pelatihan dengan biaya yang efisien, seperti melalui e-learning atau kolaborasi dengan institusi pendidikan. Meskipun ada keterbatasan anggaran, komitmen rumah sakit untuk terus melatih dan mengembangkan tenaga kerja menunjukkan dedikasi mereka terhadap peningkatan kualitas layanan.

4. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja di Rumah Sakit Mitra Sejati Medan dilakukan menggunakan instrumen DP3. Hasil penilaian kinerja didokumentasikan dan dibahas dalam pertemuan evaluasi kinerja. Evaluasi ini mencakup penilaian terhadap kinerja individu dan tim, serta identifikasi area yang perlu ditingkatkan.

5. Pengaruh Manajemen SDM terhadap Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses manajemen SDM di Rumah Sakit Mitra Sejati Medan sangat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Perencanaan yang baik, seleksi yang ketat, pelatihan yang kontinu, dan penilaian kinerja yang terstruktur semuanya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa proses manajemen SDM di Rumah Sakit Mitra Sejati Medan mencakup perencanaan, seleksi, pelatihan, dan penilaian kinerja yang dilakukan secara sistematis dan komprehensif. Meskipun menghadapi beberapa kendala seperti anggaran pelatihan, rumah sakit tetap

berusaha meningkatkan kualitas SDM untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Implementasi manajemen SDM yang efektif ini sangat memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, dan dapat menjadi model bagi rumah sakit lain yang ingin meningkatkan kinerja mereka melalui manajemen SDM yang baik. Hasil wawancara dengan berbagai kepala bagian di Rumah Sakit Mitra Sehati Medan menunjukkan bahwa manajemen SDM dilakukan dengan perencanaan yang matang, seleksi yang ketat, pelatihan yang berkesinambungan, dan penilaian kinerja yang terstruktur. Meskipun menghadapi kendala dalam pendanaan pelatihan, rumah sakit tetap berkomitmen untuk meningkatkan kualitas SDM melalui berbagai program dan evaluasi rutin. Implementasi manajemen SDM yang efektif ini sangat memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat.

DAFTAR RUJUKAN

- Aguinis, H. (2013). *Performance Management*. Pearson Education Limited.
- Armstrong, M. (2014). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. (12th ed.). Kogan Page.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using Thematic Analysis in Psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- Bangun, K. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Rumah Sakit Umum Mitra Medika Amplas. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Hal 272-284. https://ejournal.ust.ac.id/index.php/JIMB_ekonomi/article/view/2529
- Bangun, K. dkk. (2024). Pelatihan Pelaksanaan Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia Pariwisata Kabupaten Dairi (SubTopik: Pemasaran, Inovasi dan Higienitas Kuliner). *Jurnal Pengabdian Masyarakat Devotioni*. <https://ejournal.ust.ac.id/index.php/DEVOTIONIS/article/view/3473>
- Dessler, G. (2013). *Human Resource Management* (13th ed.). Pearson.
- Elisabeth, Dkk. (2023). Pengaruh Motivasi, Disiplin, Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Hotma Arta Jaya Mandiri. *Jurnal KUKIMA: Kumpulan Karya Ilmiah Manajemen*. <https://ejournal.ust.ac.id/index.php/KUKIMA/article/view/2754>
- Elisabeth, Dkk. (2024). Pengaruh Kompensasi, Iklim Organisasi, Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Ezra Berkas Anugrah Medan. *Jurnal KUKIMA: Kumpulan Karya Ilmiah Manajemen*. <https://ejournal.ust.ac.id/index.php/KUKIMA/article/view/2756>
- Fitzgerald, K., & Teal, G. (2004). Human Resource Management in Health Care. *Health Care Management Review*, 29(3), 266-274.
- Kristina, B. dkk. (2022). Pengaruh Kompensasi, Kemampuan dan Komunikasi Terhadap Kinerja karyawan Chloe Alfa Bakery. *Jurnal KUKIMA: Kumpulan Karya Ilmiah Manajemen*. <https://ejournal.ust.ac.id/index.php/KUKIMA/article/view/2277>

Kristina, B. (2024). Pengaruh Pemberian Insentif, Beban Kerja Dan Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Bpr Perbaungan Hombar Makmur Perbaungan. Jurnal KUKIMA:Kumpulan Karya Ilmiah Manajemen.
<https://ejournal.ust.ac.id/index.php/KUKIMA/article/view/3790>

Mondy, R. W., & Martocchio, J. J. (2016). Human Resource Management (14th ed.). Pearson.

Noe, R. A. (2017). Employee Training and Development (7th ed.). McGraw-Hill Education.

Permenkes No.340/MENKES/PER/III/2010,Tentang Klasifikasi Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI

Undang- Undang RI No. 36 Tahun 2009, Tentang Kesehatan. Jakarta, 36 (2009).

WHO. (2006). Working Together for Health: The World Health Report 2006. World Health Organization.

WHO. Pelatihan Keterampilan Manajemen SPMK. Jakarta; 2000