

## Analisis Peran Pengelola Sumber Daya Manusia (SDM) Untuk Meningkatkan Efektivitas Layanan Kesehatan di Klinik Pratama Mulia Medika

*An Analysis of the Role of Human Resource Management in Enhancing the Effectiveness of Healthcare Services at Klinik Pratama Mulia Medika*

Zaskia Azahra<sup>1</sup>

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

Narahubung: Zaskia Azahra ,

email:zaskia11211063@digitechuniversity.ac.id

---

### Info Artikel

Riwayat Artikel:

Diajukan: 28/07/2025

Diterima: 28/07/2025

Diterbitkan: 31/07/2025

---

Kata Kunci:

Pengelolaan SDM, Efektivitas Layanan, Klinik, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

### A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam meningkatkan efektivitas layanan kesehatan di Klinik Pratama Mulia Medika. Pengelolaan SDM mencakup perencanaan, rekrutmen, pengembangan, kompensasi, evaluasi kinerja, dan hubungan industrial. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara mendalam kepada HRGA Manager dan penyebaran kuesioner kepada pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan SDM yang baik memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas layanan, seperti ketersediaan layanan, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, efisiensi biaya, dan keadilan akses. Temuan ini menegaskan bahwa fungsi manajemen SDM yang diimplementasikan secara konsisten dapat meningkatkan mutu layanan kesehatan secara menyeluruh. Oleh karena itu, penguatan peran pengelola SDM menjadi faktor kunci dalam upaya peningkatan layanan klinik.

### A B S T R A C T

---

**Keywords:**

*Human Resource Management, Service Effectiveness, Clinic, Service Quality, Patient Satisfaction.*

---

This work is licensed under a  
[Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

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

e - ISSN: 2656-6362

p - ISSN: 2614-6681

*This study aims to analyze the role of Human Resource Management (HRM) in improving the effectiveness of healthcare services at Klinik Pratama Mulia Medika. HRM includes planning, recruitment, development, compensation, performance evaluation, and industrial relations. The research method used is descriptive qualitative, involving in-depth interviews with the HRGA Manager and questionnaires distributed to patients. The results show that effective HRM contributes positively to service effectiveness, such as service availability, service quality, patient satisfaction, cost efficiency, and equitable access. These findings affirm that consistently implemented HRM functions can significantly enhance the overall quality of healthcare services. Therefore, strengthening the role of HR managers is a key factor in efforts to improve clinic services.*

---

©2025 Proceeding FRIMA, All rights reserved.

## 1. Pendahuluan

Kualitas layanan kesehatan merupakan aspek fundamental dalam sistem pelayanan publik, dan menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kinerja fasilitas kesehatan di Indonesia. Upaya untuk meningkatkan mutu layanan tidak hanya bergantung pada ketersediaan sarana dan prasarana, tetapi sangat dipengaruhi oleh pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang profesional dan berdaya saing tinggi. SDM dalam konteks pelayanan kesehatan meliputi tenaga medis seperti dokter, perawat, serta tenaga non-medis yang turut mendukung keberlangsungan operasional layanan klinik. Pengelolaan SDM yang tepat diyakini mampu mendorong terciptanya pelayanan yang lebih efisien, berkualitas, serta responsif terhadap kebutuhan pasien.

Klinik Pratama Mulia Medika sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan tingkat pertama telah menunjukkan komitmennya dalam memberikan layanan yang optimal. Meskipun demikian, realitas di lapangan memperlihatkan adanya berbagai tantangan dalam pengelolaan SDM. Berdasarkan hasil awal observasi dan wawancara, ditemukan beberapa permasalahan, antara lain proses penetapan indikator kinerja (KPI) yang belum terdigitalisasi, penyampaian umpan balik staf yang masih dilakukan secara lisan tanpa sistem dokumentasi formal, dan operasional klinik yang belum didukung oleh sistem informasi terintegrasi. Di sisi lain, pelatihan tenaga kerja masih dilakukan secara terbatas dan belum menyentuh seluruh staf secara merata, sedangkan proses rekrutmen masih mengandalkan platform sederhana tanpa sistem digital yang terstruktur.

Berbagai kendala tersebut berdampak pada efektivitas layanan secara menyeluruh, yang tidak hanya berpengaruh terhadap efisiensi internal, tetapi juga pada tingkat kepuasan pasien. Tantangan dalam distribusi tenaga kerja, keterbatasan dalam sistem pelatihan dan pengembangan, serta minimnya penggunaan teknologi dalam pengelolaan SDM menjadi faktor yang perlu segera dievaluasi dan ditindaklanjuti. Penanganan konflik di internal klinik juga masih dilakukan secara konvensional, tanpa pendekatan manajemen konflik yang sistematis dan preventif.

Penelitian ini dilakukan sebagai respons terhadap kebutuhan akan sistem pengelolaan SDM yang lebih adaptif dan berbasis bukti. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana strategi pengelolaan SDM dapat berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas layanan kesehatan di Klinik Pratama Mulia Medika. Dengan mengeksplorasi berbagai faktor seperti kompetensi tenaga kerja, pelatihan, sistem penilaian kinerja, serta penggunaan dokumentasi dan teknologi informasi dalam pengelolaan SDM, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan yang relevan untuk pengembangan sistem manajemen SDM yang lebih optimal, efisien, dan berkelanjutan dalam sektor layanan kesehatan.

## 2. Kajian Teori

Manajemen sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen strategis dalam organisasi, termasuk dalam sektor kesehatan. Pengelolaan SDM secara efektif berkontribusi besar terhadap pencapaian tujuan organisasi, terutama dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Dalam konteks fasilitas kesehatan, SDM tidak hanya mencakup aspek administratif, tetapi juga berkaitan erat dengan proses perekrutan, pelatihan, pengembangan kompetensi, penempatan, evaluasi kinerja, hingga pemberian kompensasi yang adil. Simamora (2020) menyatakan bahwa manajemen SDM adalah proses yang sistematis untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja yang berkualitas dalam mencapai tujuan organisasi secara efisien.

Efektivitas layanan kesehatan sendiri diukur dari sejauh mana layanan mampu memenuhi standar mutu, efisiensi, dan kepuasan pasien. Menurut model yang dikembangkan oleh Donabedian (2005), efektivitas layanan dapat dianalisis melalui tiga komponen utama, yaitu struktur, proses, dan hasil. Struktur mencakup sumber daya yang tersedia, proses menggambarkan cara pelayanan diberikan, dan hasil menunjukkan dampak dari pelayanan terhadap kesehatan pasien. Oleh karena itu, pengelolaan SDM yang baik memiliki peran dalam setiap komponen tersebut, terutama dalam menjamin kualitas tenaga kerja yang menjalankan proses pelayanan.

Lebih lanjut, indikator pengelolaan SDM yang berkaitan dengan efektivitas layanan antara lain adalah perencanaan kebutuhan tenaga kerja, sistem rekrutmen yang transparan dan berbasis kompetensi, pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan, serta adanya evaluasi kinerja yang terdokumentasi dengan baik. Wahyudi (2024) menekankan pentingnya digitalisasi sistem SDM untuk mendukung transparansi dan efisiensi dalam manajemen, khususnya dalam pengumpulan data kinerja dan dokumentasi administrasi.

Dalam era pelayanan berbasis teknologi, pendekatan manajemen SDM juga harus mampu beradaptasi dengan sistem informasi dan digitalisasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Pratama dan Nugroho (2023) yang menekankan bahwa pelayanan kesehatan masa kini perlu didukung oleh sistem digital seperti rekam medis elektronik, sistem antrean daring, dan evaluasi kinerja berbasis aplikasi agar efisiensi pelayanan dapat ditingkatkan.

Dengan demikian, kajian pustaka ini menegaskan bahwa pengelolaan SDM yang baik tidak hanya berdampak pada pengelolaan internal organisasi, tetapi juga secara langsung memengaruhi efektivitas layanan yang diterima oleh pasien. Untuk mencapai hal ini, dibutuhkan manajemen yang profesional, sistematis, dan berbasis data serta teknologi.

### **3. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk menggambarkan secara sistematis mengenai peran pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dalam meningkatkan efektivitas layanan kesehatan di Klinik Pratama Mulia Medika. Pendekatan yang digunakan adalah induktif, yaitu menarik kesimpulan dari data lapangan yang dikumpulkan secara empiris. Unit analisis dalam penelitian ini adalah pengelola SDM dan pasien yang menerima layanan kesehatan. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu pemilihan informan yang dianggap memahami dan terlibat langsung dalam pengelolaan SDM maupun penerima layanan (pasien). Sumber data terdiri dari:

1. Data primer, diperoleh langsung dari wawancara mendalam dan kuesioner kepada pasien.
2. Data sekunder, diperoleh melalui dokumentasi dan referensi pendukung lain. Teknik pengumpulan data meliputi:
  - a) Wawancara dengan pengelola SDM.
  - b) Penyebaran kuesioner kepada pasien.
  - c) Observasi langsung aktivitas pelayanan di klinik.
  - d) Dokumentasi berupa foto kegiatan sebagai pelengkap dan bukti proses penelitian.

Jenis data yang dikumpulkan adalah data kualitatif.

Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, yaitu dengan mengelompokkan dan menginterpretasikan data sesuai dengan fokus penelitian untuk menggambarkan peran pengelola SDM dalam meningkatkan efektivitas layanan kesehatan.

### **4. Hasil Dan Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dalam meningkatkan efektivitas layanan kesehatan di Klinik Pratama Mulia Medika. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan manajemen, penyebaran kuesioner kepada pasien, observasi, serta dokumentasi lapangan.

Hasil menunjukkan bahwa Klinik Pratama Mulia Medika telah menerapkan prinsip-prinsip manajemen SDM yang cukup baik, ditunjukkan dengan perencanaan tenaga kerja yang disesuaikan dengan kebutuhan layanan, sistem rekrutmen yang selektif berdasarkan kompetensi dan domisili, serta pengembangan kompetensi melalui pelatihan rutin. Penetapan beban kerja berbasis shift, pembagian tanggung jawab secara spesifik (misalnya perawat tidak merangkap fungsi non-medis), serta pengelolaan konflik internal melalui pendekatan komunikasi menjadi praktik yang mendukung efektivitas operasional.

Sistem kompensasi dan benefit, meskipun fleksibel mengikuti anggaran klinik, telah disesuaikan dengan standar dan didukung oleh evaluasi kinerja sebagai dasar pemberian insentif. Pengelolaan sarana-prasarana seperti pengadaan obat dan alat medis dilakukan melalui prosedur tertulis dan terkoordinasi antarunit.

Dari sisi layanan, hasil kuesioner yang disebarluaskan kepada 30 pasien menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap aspek kecepatan layanan, sikap tenaga medis, serta kenyamanan fasilitas. Pasien menilai bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi standar pelayanan yang baik, terutama pada aspek komunikasi, keamanan tindakan medis, dan kemudahan akses.

Temuan penelitian ini memperkuat teori Simamora (2020) yang menyatakan bahwa perencanaan SDM yang matang berpengaruh terhadap efektivitas operasional organisasi. Di Klinik Mulia Medika, strategi manpower planning disesuaikan dengan layanan dan jam operasional, serta dilakukan dengan memperhatikan kompetensi masing-masing tenaga kerja.

Pengelolaan SDM yang selektif dan responsif, seperti proses rekrutmen berbasis domisili dan budaya kerja, mendukung penciptaan iklim kerja yang kondusif dan minim turnover. Ini sejalan dengan pendapat Oktara Wahyudi dkk. (2024) yang menyebut bahwa strategi rekrutmen adaptif dapat meningkatkan stabilitas tenaga kerja di fasilitas kesehatan.

Pelatihan yang dilakukan secara berkala untuk tenaga medis dan non-medis meningkatkan kapabilitas staf dalam menghadapi kebutuhan pasien yang terus berkembang. Hal ini mendukung pandangan WHO (2020) bahwa kompetensi SDM merupakan faktor kunci dalam efektivitas layanan.

Sistem insentif berbasis evaluasi kinerja menciptakan dorongan intrinsik bagi tenaga kerja untuk bekerja secara optimal. Klinik juga menunjukkan praktik hubungan industrial yang sehat, dibuktikan dengan pelibatan staf dalam penyusunan program kerja, briefing harian, dan sistem penyelesaian konflik yang preventif. Ini menunjukkan implementasi komunikasi dua arah yang baik sebagaimana dikemukakan oleh Tjiptono (2020) dalam prinsip manajemen jasa. Efektivitas layanan diukur menggunakan indikator WHO (2020), meliputi ketersediaan layanan, kualitas, efisiensi biaya, kepuasan pasien, keamanan, dan keadilan akses. Klinik Mulia Medika dinilai mampu memenuhi sebagian besar indikator tersebut, meskipun beberapa area seperti sistem informasi digital dan KPI karyawan masih dalam tahap pengembangan. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan SDM yang dilakukan secara strategis dan manusiawi dapat berdampak positif terhadap efektivitas layanan klinik. Praktik-praktik seperti spesialisasi kerja, pelatihan terstruktur, sistem insentif berbasis performa, serta hubungan kerja yang terbuka terbukti meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien.

## 5. Penutup

Pengelolaan SDM yang efektif terbukti berperan penting dalam meningkatkan efektivitas layanan kesehatan di Klinik Pratama Mulia Medika. Temuan menunjukkan masih adanya kesenjangan antara kebijakan dan implementasi. Dokumentasi internal dapat menjadi dasar untuk mengembangkan sistem manajemen SDM yang lebih terstruktur. Rekomendasi diarahkan pada penggunaan sistem informasi SDM yang terintegrasi, peningkatan pelatihan staf, serta evaluasi kinerja berbasis indikator yang terdokumentasi dengan baik.

## 6. Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak Klinik Pratama Mulia Medika yang telah memberikan izin dan data untuk keperluan penelitian ini. Terima kasih juga disampaikan kepada pembimbing dan semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan jurnal ini.

## 7. Referensi

- Donabedian, A. (2005). *The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment*. Health Administration Press.
- Simamora, H. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN.
- Wahyudi, O. (2024). Strategi Manajemen SDM Kesehatan di Indonesia. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 12(1), 35–47.
- WHO. (2018). *Delivering Quality Health Services: A Global Imperative*.
- Pratama, Y., & Nugroho, F. (2023). Healthcare Service 4.0 dan Digitalisasi Klinik. *Jurnal Teknologi Kesehatan*, 9(2), 115–124..