

Sosialisasi Pengembangan SDM dalam Peningkatan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit

Socialization of HR Development in Improving Service Quality in Hospitals

Sely Aprianda Syah Putri^{1*}, Wahyu Rizky², Mirah Rejeki³

¹⁻³Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan,
Universitas Kusuma Husada Surakarta, Indonesia

Korespondensi penulis: selly.aprianda09@gmail.com

Article History:

Received: Mei 22, 2024;

Revised: Juni 18, 2024;

Accepted: Juli 20, 2024;

Published: Juli 23, 2024;

Keywords: *Quality of Service, Hospital, Human Resources*

Abstract: *Two important things that are now increasingly emphasized are related to the implementation of effective and efficient health services, which is a must. In improving health services that focus on patient satisfaction during treatment, highly capable, dexterous, and skilled health workers who can coordinate with each other are needed. Humans are one of the important resources in hospitals that are able to apply the functions of planning, organizing, directing and controlling various HR management tasks. Especially in the current era which demands excellence in the quality of human resources characterized by a synergy between the mastery of science and the ability to utilize information technology. The main target of this community service activity is Undergraduate Hospital Administration Study Program Students, Faculty of Health Sciences, Kusuma Husada University Surakarta as human resources who will work in hospitals and the output target is publication in a national journal of community service.*

Abstrak

Dua hal penting yang kini semakin sering ditekankan adalah terkait pelaksanaan pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien yang merupakan suatu keharusan. Dalam memperbaiki pelayanan kesehatan yang berfokus pada kepuasan pasien selama penanganan, dibutuhkan tenaga kesehatan yang berkemampuan tinggi, cekatan, dan terampil yang dapat saling berkoordinasi. Manusia menjadi salah satu sumber daya yang penting di rumah sakit yang mampu mengaplikasikan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan serta pengendalian terhadap berbagai tugas manajemen SDM. Apalagi di era saat ini yang menuntut keunggulan mutu SDM yang ditandai dengan sinergi antara keleluasaan penguasaan ilmu pengetahuan dan keterampilan memanfaatkan teknologi informasi. Target utama kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah Mahasiswa Program Studi Administrasi Rumah Sakit Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Kusuma Husada Surakarta sebagai SDM yang akan bekerja di rumah sakit dan target luaran adalah publikasi pada jurnal nasional pengabdian masyarakat.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Rumah Sakit, Sumber Dana Manusia

1. PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan pelayanan kesehatan yang sangat strategis yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Dua hal penting yang kini semakin ditekankan adalah terkait penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien, yang merupakan hal yang esensial. Peningkatan pelayanan kesehatan dengan fokus pada kepuasan pasien selama berobat memerlukan tenaga kesehatan yang berketerampilan tinggi, tangkas, dan

*Sely Aprianda Syah Putri, selly.aprianda09@gmail.com

berkualitas serta dapat saling berkoordinasi. Manusia merupakan salah satu sumber daya penting di rumah sakit dan dapat mengemban fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian berbagai tugas manajemen sumber daya manusia. Sebagai lembaga pelayanan, rumah sakit harus mampu meningkatkan pelayanan yang berkualitas dan terjangkau kepada masyarakat setempat guna memaksimalkan derajat kesehatan penduduk Indonesia. Berbagai komponen berperan dan mendukung pelayanan medis berkualitas tinggi. Salah satu faktor utama pendukung mutu pelayanan kesehatan adalah sumber daya manusia.

Pengembangan sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja bisnis. Pengembangan sumber daya manusia ini meliputi pengembangan pendidikan dan pelatihan, pengembangan karir atau pegawai, kompetensi dan promosi. Pengembangan sumber daya manusia sangat penting dalam meningkatkan kinerja organisasi, sehingga menjadi alat manajemen untuk mencapai individualitas dan profesionalisme. Untuk mencapai tujuan yang diinginkan saat ini dan masa depan, yang disebut Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM), perlu dipastikan bahwa sumber daya tersebut dikelola dengan cara terbaik. Hal ini dilakukan agar dapat memberikan kontribusi yang optimal melalui pengelolaan yang sistematis dan terencana. Dengan kemajuan teknologi saat ini, elemen manusia masih memainkan peran penting dalam keberhasilan suatu organisasi, dan pentingnya sumber daya manusia harus disadari di semua tingkatan manajemen. Kualitas kinerja SDM merupakan ukuran keberhasilan suatu pelayanan kesehatan dan dapat menunjukkan akuntabilitas organisasi pelayanan dalam kerangka tata kelola klinis yang baik. SDM rumah sakit pada dasarnya mempunyai spesialisasi yang jelas, dan tidak hanya tenaga medis seperti perawat, bidan, dokter, dokter spesialis, dan apoteker, tetapi juga tenaga kesehatan selain administrasi medis mendapat pelatihan sesuai bidangnya masing-masing. Dengan latar belakang pendidikan tersebut, sumber daya manusia pada organisasi rumah sakit diharapkan mampu menunjang pelayanan rumah sakit yang berkualitas. Namun karena permasalahan kesehatan dan teknologi yang digunakan terus berubah, maka upaya peningkatan kualitas tenaga kerja terus ditingkatkan melalui berbagai metode dan strategi, baik dalam pelatihan prajabatan maupun pascajabatan. Apalagi di era sekarang ini diperlukan sumber daya manusia bertalenta yang ditandai dengan sinergi antara kebebasan memperoleh pengetahuan dan keterampilan menggunakan teknologi informasi.

2. METODE

Metode yang dipakai dalam penyuluhan ini adalah:

a. Ceramah/Presentasi

Metode ini digunakan untuk memberikan pengetahuan tentang pengembangan SDM dalam peningkatan Mutu rumah sakit kepada mahasiswa Program Studi Administrasi Rumah Sakit Program Sarjana

b. Diskusi/Tanya Jawab

Metode ini digunakan guna memfasilitasi peserta apabila ada hal-hal yang belum dimengerti ataupun sesuatu yang perlu ditanyakan.

c. Bermain peran

Metode ini digunakan untuk melatih peserta mengembangkan kualitas diri serta mempraktekan teori yang telah dipaparkan.

3. HASIL

Kegiatan pengabdian masyarakat dalam bentuk sosialisasi pengembangan SDM dalam peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit, terlaksana dengan baik dan lancar pada tanggal 8 Mei 2024. Kegiatan sosialisasi dilakukan pada 40 mahasiswa Prodi Administrasi Rumah Sakit Universitas Kusuma Husada Surakarta yang akan melakukan praktik lapangan selama ± 4 Minggu. Sebelum dilakukan sosialisasi mahasiswa menyatakan masih kebingungan terkait kompetensi yang harus dimiliki selama praktik lapangan di rumah sakit. Pada materi sosialisasi dijelaskan tentang berbagai pengembangan SDM yang dibutuhkan rumah sakit dalam peningkatan mutu pelayanan internal, hal ini dapat dilihat dari adanya peningkatan pengetahuan mahasiswa yang ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel. 3.1 Analisis Peningkatan Pemahaman Mahasiswa

Peningkatan Pemahaman Mahasiswa	Mean
Pretest	7.5833
Post test	9.8333
Δ Pretest – Post test	2.25

Tabel 3.1 Menjelaskan nilai rata-rata pretest pemahaman mahasiswa terhadap pengembangan SDM pada 40 mahasiswa yaitu sebesar 7,5833 sedangkan nilai rata-rata post test setelah dilakukan sosialisasi yaitu 9,8333, maka dapat dilihat terjadinya peningkatan rata-rata pemahaman mahasiswa mengenai pengembangan SDM dalam peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit sebesar 2,25. Peningkatan pemahaman yang dihasilkan dari kegiatan pengabdian masyarakat ini memberikan dampak baik dengan adanya proses tanya jawab dan

pertukaran informasi serta berbagi pengalaman dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan mutu layanan. Hal positif lain yaitu penguatan kapasitas mahasiswa dalam hal kemampuan bekerja tim.

Salah satu faktor yang menghambat proses kegiatan sosialisasi ini yaitu jadwal mahasiswa yang tidak berjedat antara berakhirnya perkuliahan, ujian akhir semester dan waktu penerjunanan praktik lapangan. Faktor pendukung proses kegiatan yaitu respon positif mahasiswa dengan memberikan *feedback* pada saat evaluasi, yang diwakili oleh salah satu mahasiswa. Berdasarkan evaluasi yang dilakukan maka solusi dan tindak lanjut yang diajukan untuk kegiatan ini yaitu masih perlu adanya pemberian edukasi massive terkait peningkatan mutu layanan rumah sakit yang perlu di kuasai mahasiswa sebagai calon SDM dan lulusan Prodi Administrasi Rumah Sakit

4. DISKUSI

Rumah sakit adalah organisasi padat modal, padat karya, padat teknologi dan ilmu pengetahuan, serta padat peraturan. Keberhasilan suatu rumah sakit tidak lepas dari manajemen rumah sakit sebagai fungsi pendukung fungsi utama pelayanan medik. Fungsi pendukung meliputi manajemen sumber daya manusia, manajemen keuangan, manajemen pemasaran, manajemen operasi, manajemen sistem informasi, penelitian dan pengembangan, dan manajemen pembelian . Pengembangan sumber daya manusia adalah upaya terencana dan berkelanjutan yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk meningkatkan kemampuan pegawai dan kinerja organisasi melalui program pelatihan, pendidikan, dan pengembangan .

Pelatihan adalah tentang memperluas pengetahuan dan keterampilan sehingga menjadi lebih realistis untuk meningkatkan kinerja dan keberhasilan dalam suatu organisasi. Menurut Noe, R.A., indikator yang selalu ada dalam pelatihan antara lain jenis pelatihan, tujuan, materi, metode, kualifikasi peserta, dan kualifikasi instruktur. Berbeda dengan pelatihan, pengembangan memiliki tujuan implementasi untuk meningkatkan keterampilan seiring berjalannya waktu. Sthapit, A. & Ghale, dalam penelitiannya yang berjudul “The Impact of Training and Development on Employee Perceived Performance,” menemukan bahwa pengembangan tidak hanya melibatkan aktivitas yang meningkatkan kinerja pekerjaan, tetapi juga pengembangan pribadi individu mencakup aktivitas yang mengarah pada pertumbuhan dan membantu individu bergerak menuju kedewasaan dan aktualisasi kapasitas potensial sehingga tidak hanya menjadi karyawan yang baik namun juga orang yang lebih baik .

Lulusan manajemen rumah sakit merupakan salah satu pemain kunci dalam membentuk dan berkontribusi terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit. Hal ini menuntut administrator rumah sakit untuk memiliki kompetensi yang cukup untuk memberikan kinerja yang diharapkan. Evaluasi kinerja dilakukan untuk menentukan kebutuhan yang tepat akan pelatihan profesional, untuk memberikan tanggung jawab yang sesuai kepada karyawan agar mereka dapat bekerja lebih baik di masa depan, dan sebagai dasar untuk memenuhi kebijakan promosi dan kompensasi. Kehadiran sumber daya manusia yang kompeten dan sistem yang baik merupakan faktor penting keberhasilan industri rumah sakit. Mengingat pentingnya faktor-faktor tersebut, maka diperlukan metode penyiapan kompetensi dan proses manajemen kompetensi yang efektif. Pengembangan sumber daya manusia berbasis kompetensi dilakukan sesuai standar kinerja yang telah ditetapkan untuk memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan dan sasaran organisasi. Kompetensi mengacu pada kewenangan setiap individu untuk melaksanakan tugas dan mengambil keputusan terkait dengan keterampilan, pengetahuan, dan kemampuannya, tergantung perannya dalam suatu organisasi.

5. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini berupa sosialisasi kepada mahasiswa Prodi Administrasi Rumah Sakit Universitas Kusuma Husada Surakarta yang akan melakukan praktik lapangan di rumah sakit selama \pm 4 minggu yang berjumlah 40 mahasiswa dengan antusias dan aktif mengajukan pertanyaan pada saat pemberian sosialisasi. Terdapat peningkatan pengetahuan peserta sebelum dan sesudah penyuluhan ditandai dengan pre-test dan post tes yang menunjukkan bahwa rata-rata peningkatan yaitu 2.25. Peningkatan pemahaman yang dihasilkan dari kegiatan pengabdian masyarakat ini memberikan hal positif yang dapat diterapkan bukan hanya sebagai bekal praktik lapangan namun juga di kehidupan sehari-hari yaitu dalam penguatan kapasitas bekerja tim.

6. PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Artikel jurnal ini ditulis oleh Sely Aprianda Syah Putri dari Prodi Administrasi Rumah Sakit berdasarkan hasil Pengabdian kepada Masyarakat yang dibiayai oleh Universitas Kusuma Husada Surakarta melalui program hibah internal TA 2023/2024. Isi sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

DAFTAR REFERENSI

- Gustiana. (2022). Pengaruh pelatihan dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Maneksi*, 9(2), 44–85.
- Kadir, E. (2023). Pengembangan sumber daya manusia pegawai rumah sakit tahun 2021. *Jurnal Kesehatan dan Kedokteran*, 2(1), 100–105. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK558907/>
- Kuruppu, C. S. K., & N., K. (2021). The impact of training on employee performance in a selected apparel sector organization in Sri Lanka. *Global Journal of Management and Business Research*, 13–20.
- Mahfudhoh, M., & Muslimin, I. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum daerah Kota Cilegon. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(1), 39–46.
- Mondy, R. W., Noe, R. M., & Premeaux, S. R. (2015). *Human resource management* (Edisi 10). Jakarta: Erlangga.
- Noe, R. A. (2020). *Employee training & development* (8th ed.). McGraw Hill Education.
- Rum, M. R., Nursanty, & Etri, O. (2022). Analisis kebutuhan pengembangan SDM terhadap peningkatan kinerja pegawai pada masa pandemi COVID-19. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 11(3), 293–299.
- Salami, M. M., Kencana, P. N., Apriansyah, M., Agrasadya, A., & Irawati, L. (2020). Pengembangan SDM rumah sakit dalam menghadapi era globalisasi dan persaingan bebas. *Dedikasi Pkm UNPAM*, 1(3), 68.
- Sthapit, A., & Ghale, B. (2020). Impact of training and development on perceived employee performance: A case study of Agricultural Development Bank Ltd. *People's Journal of Management*, 1(II–IV), 13–32.
- Syahputra, M. D., & Tanjung, H. (2020). Pengaruh kompensasi, pelatihan dan pengembangan terhadap kinerja karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(3), 273–282.
- Tejanagara, F. C. H., Rizan, M., & Handar, A. W. (2022). *Manajemen sumber daya manusia rumah sakit*. Bandung: Widina Bhakti Persada.