

## **ANALISIS STRATEGI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA (MSDM) DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI RSUD ARIFIN ACHMAD POVINSI RIAU**

**Nadiyah Salsabila**

Jurusan Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan, Universitas Awal Bros  
Correspondensi author email: [nadiahsalsabila10@gmail.com](mailto:nadiahsalsabila10@gmail.com)

**Muhammad Firdaus**

Jurusan Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan, Universitas Awal Bros  
[dauz.messi@gmail.com](mailto:dauz.messi@gmail.com)

**Bobi Handoko**

Jurusan Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan, Universitas Awal Bros  
[bobihandoko.bh@gmail.com](mailto:bobihandoko.bh@gmail.com)

**Anatasya Shinta Yuliana**

Jurusan Adminstrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan, Universitas Awal Bros  
[anastasyasyuliana@gmail.com](mailto:anastasyasyuliana@gmail.com)

### **Abstract**

*Hospital human resource management (HRM) is a system that requires special attention in order to be as effective and efficient as possible in managing human resources so that they can compete with other hospitals, both private and government. Quality human resources have an effect on improving the service quality of a hospital, one of which is RSUD Arifin Achmad Riau Province. This study aims to determine the strategy of human resource management (HRM) in improving service quality at Arifin Achmad Hospital, Riau Province. This type of research is qualitative with an analytic descriptive approach. This research was conducted on 9 February - 30 June 2023 at Arifin Achmad Hospital, Riau Province. There are 4 informants in this study and this research uses the Content Analysis model. The results showed that there were patient satisfaction surveys through print and electronic media, unscheduled and evenly distributed employee training, distribution of rewards that were not scheduled regularly, provision of replacements for old damaged goods, there were still units that had not displayed SOPs, no employee reserves, errors. data entry and room delivery, use of modern applications for attendance. It can be said that the Human Resource Management at Arifin Achmad Hospital in Riau Province is not fully optimal. It is suggested that there should be training that is carried out consistently and evenly, setting a fixed period for giving rewards, displaying SOPs in all units, forming a special standby team and carrying out routine evaluations.*

**Keywords:** HRM, Human Resources, Hospital Service Quality.

### **Abstrak**

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) rumah sakit merupakan suatu sistem yang memerlukan perhatian khusus agar dapat seefektif dan seefisien mungkin dalam mengatur tenaga SDM sehingga mampu bersaing dengan rumah sakit lain baik itu swasta maupun pemerintah. SDM yang berkualitas berpengaruh pada meningkatnya mutu layanan suatu rumah sakit salah satunya RSUD Arifin Achamd Provinsi Riau. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam meningkatkan mutu pelayanan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Jenis penelitian ini yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitik. Penelitian ini dilakukan pada 9 Februari – 30 Juni 2023 di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Informan dalam penelitian ini berjumlah 4 orang dan penelitian ini menggunakan model Content Analysis (Analisis Isi). Hasil penelitian didapatkan bahwa adanya survey kepuasan pasien melalui media cetak maupun elektronik, pelatihan karyawan tidak terjadwal dan merata, pembagian reward tidak terjadwal secara berkala, penyediaan pengganti barang rusak yang lama, masih adanya unit yang belum memajang SOP, tidak adanya cadangan karyawan, adanya kesalahan penginputan data dan pengantaran kamar, penggunaan aplikasi modern untuk absensi. Dapat disampaikan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau belum sepenuhnya optimal. Disarankan perlu ada pelatihan yang dilakukan secara konsisten dan merata, penetapan kurun waktu tetap pemberian reward, dipajangnya SOP diseluruh unit, pembentukan tim khusus siaga dan melakukan evaluasi secara rutin.

**Kata Kunci:** MSDM, SDM, Mutu Pelayanan Rumah Sakit

### **PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan hak setiap individu yang dijamin oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Hak ini harus diwujudkan melalui upaya peningkatan derajat kesehatan sebaik-baiknya bagi masyarakat. Peningkatan derajat kesehatan masyarakat dapat dicapai dengan cara meningkatkan partisipasi masyarakat melalui upaya pencegahan dan penyembuhan, serta menyediakan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009.

Salah satu lembaga pelayanan kesehatan yang berperan penting dalam upaya meningkatkan kualitas kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit adalah instansi pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan komprehensif, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dalam perkembangannya, rumah sakit harus mampu mengikuti kemajuan ilmu pengetahuan kesehatan, teknologi, dan kebutuhan masyarakat, sambil tetap menjaga mutu pelayanannya agar terjangkau oleh semua lapisan masyarakat, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009.

Rumah sakit, sebagai lembaga yang bergerak di bidang jasa kesehatan, memiliki peran penting dalam pengelolaan sumber daya, baik berupa sarana dan prasarana,

maupun sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan elemen kunci dalam penyelenggaraan layanan kesehatan. Mereka termasuk dokter, perawat, apoteker, analis, ahli gizi, fisioterapis, radiografer, dan tenaga rekam medis. Selain itu, ada juga tenaga non-kesehatan, seperti di bidang keuangan, administrasi, personalia, dan keamanan.

Penting untuk memberikan perhatian khusus terhadap pengelolaan sumber daya manusia ini agar mereka dapat bersaing secara efektif dan efisien. Manajemen sumber daya manusia memainkan peran utama dalam menciptakan sistem yang memungkinkan sumber daya manusia menjadi aset berharga bagi rumah sakit. Proses manajemen sumber daya manusia mencakup perencanaan, rekrutmen, seleksi, orientasi, penempatan, pelatihan, pengembangan, perencanaan karier, manajemen karier, penilaian kinerja, dan kompensasi, seperti yang dijelaskan oleh Widyaningrum pada tahun 2017.

Dalam konteks ini, pimpinan atau atasan di rumah sakit memiliki peran penting sebagai pengelola sumber daya manusia. Mereka bertanggung jawab untuk mengambil tindakan yang diperlukan agar sumber daya manusia merasa nyaman dan produktif dalam bekerja di rumah sakit. Diharapkan bahwa dengan kondisi kerja yang baik, sumber daya manusia di rumah sakit, terutama di sektor pemerintah, akan berkontribusi pada peningkatan mutu pelayanan kesehatan, termasuk bagi masyarakat kurang mampu.

Mutu layanan rumah sakit adalah kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan. Tanggung jawab untuk menjaga mutu layanan ini harus dipikul bersama oleh semua karyawan rumah sakit, baik yang merupakan pegawai negeri sipil (PNS) maupun non-PNS. Karyawan non-PNS, yang dipekerjakan berdasarkan perjanjian jangka waktu tertentu, juga memiliki peran besar dalam menjaga mutu layanan ini, mulai dari tahap perekrutan hingga menjadi karyawan tetap, sesuai dengan penjelasan Assaf pada tahun 2009.

Sebuah studi awal yang dilakukan oleh peneliti melalui analisis dokumen mengungkapkan bahwa RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau adalah rumah sakit umum daerah tipe B yang memiliki peran penting dalam pelayanan kesehatan individu, menjadi pusat rujukan dan pembinaan untuk rumah sakit di kabupaten/kota provinsi Riau, dan juga berfungsi sebagai tempat pendidikan bagi mahasiswa fakultas kedokteran Universitas Riau dan institusi pendidikan kesehatan lainnya. Dengan fungsi-fungsi yang demikian, RSUD Arifin Achmad selalu ramai dikunjungi oleh pasien dan menjadi rumah sakit dengan jumlah kunjungan terbanyak di Riau.

Namun, peningkatan jumlah kunjungan pasien ini membuat manajemen sumber daya manusia (MSDM) harus memperhatikan perencanaan sumber daya manusia agar dapat menjaga kualitas pelayanan. Selain analisis dokumen, wawancara dengan pasien juga mengungkapkan bahwa masih ada aspek-aspek yang perlu diperbaiki dalam pelayanan rumah sakit. Beberapa pasien mengeluhkan kurangnya keramahan staf,

kebingungan terkait obat yang tidak dijelaskan dengan baik, dan pengalaman kurang menyenangkan dalam prosedur medis.

Selain itu, penilaian kinerja karyawan juga menjadi fokus dalam upaya meningkatkan mutu layanan rumah sakit. Data menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan mendapatkan penilaian "baik," dengan hanya sedikit yang mendapatkan penilaian "sangat baik." Hal ini menandakan adanya potensi untuk meningkatkan kinerja karyawan. Masalah ini bisa disebabkan oleh sejumlah faktor, termasuk kurangnya pemahaman karyawan terhadap pekerjaan mereka, keterbatasan sumber daya manusia, dan permasalahan dalam sistem penilaian kinerja.

Selain itu, pendidikan karyawan juga menjadi perhatian penting dalam mencapai kinerja yang diharapkan. Namun, instansi ini belum sepenuhnya menerapkan standar pendidikan yang sesuai dengan jabatan karyawan. Ada karyawan dengan latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dengan pekerjaan yang mereka lakukan. Hal ini menunjukkan adanya masalah dalam sistem perekrutan dan penempatan karyawan.

Selain masalah pendidikan, faktor lain yang memengaruhi kinerja adalah masa kerja karyawan. Data menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan adalah orang yang baru bekerja selama 1-3 tahun. Karyawan baru ini sering kali menghadapi kesulitan dalam memahami pekerjaan mereka, termasuk peraturan dan prosedur rumah sakit. Dalam beberapa kasus, mereka juga harus menghadapi pekerjaan yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan mereka.

Berdasarkan latar belakang dan temuan awal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang digunakan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan. Studi ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna dalam mengatasi permasalahan yang ada dan memastikan bahwa rumah sakit ini tetap mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis pada penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan Rigit Assesment Prosedures (RAP) dengan menggunakan metode deskriptif analitik. Desain penelitian dengan wawancara mendalam dan observasi serta telaah dokumen untuk mengetahui secara jelas dan lebih mendalam tentang pengaruh strategi manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam meningkatkan mutu pelayanan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, dan dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks

khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Fiantika, 2022).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tercapainya mutu pelayanan yang baik tentu dipengaruhi salah satunya adalah bagaimana Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) di rumah sakit tersebut. Unsur manajemen meliputi *Man, Money, Material, Methods, dan Machine* (Herlambang, 2016).

### 1. *Input* (Masukan)

*Input* (masukan) merupakan sub elemen yang diperlukan sebagai masukan untuk berfungsinya sistem (Notoatmojo, 2011). *Input* yang tersedia dengan baik maka dapat memperlancar proses pada suatu sistem dan dapat mencapai tujuan yang telah direncanakan, terutama pada rumah sakit yang merupakan instansi pelayanan kesehatan yang kompleks seharusnya menyediakan *input* (masukan) yang baik juga (Wati, 2021). Adapun *input* (masukan) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

#### a. *Man* (Sumber Daya Manusia)

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan wawancara dan telaah dokumen diketahui bahwa Jumlah SDM di RSUD sudah tercukupi dengan baik. Penelitian ini sejalan dengan (Lette, 2020) Berjudul Jumlah dan kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan di Fasilitas Kesehatan kota Kupang yang menyatakan bahwa Indonesia termasuk dalam Negara yang menghadapi krisis tenaga kesehatan, kurangnya SDM di Indonesia bisa dimaknai sebagai kurangnya SDM yang tidak merata. Sumber daya manusia di Rumah Sakit Arifin Achmad Provinsi Riau terdiri dari golongan PNS, Non PNS, PPPK, Mitra kerja dengan FK UNRI, dan relawan.

Peneliti berpendapat bahwa perlu adanya pelatihan dan pengembangan yang diperuntukkan seluruh karyawan, kemudian adanya pengaturan jadwal untuk pelatihan dan siapa yang akan turun. Sehingga tidak adanya kesenjangan sosial yang berakibat pada merasa senior dan diprioritaskan. Selain itu seluruh karyawan juga dapat merasakan bagaimana pelatihan serta mengemban tanggung jawab yang sama untuk mengaplikasikan materi yang sudah diajarkan.

#### b. *Money* (Keuangan)

Pemberian reward atau hadiah berupa uang/barang/penghargaan di Rumah Sakit Arifin Achmad Provinsi Riau yang diperuntukkan untuk perwakilan masing-masing unit sebagai kandidat karyawan terbaik. Hasil penelitian sejalan dengan (Zanah, 2016) dengan judul Pengaruh Fungsi Manajemen terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Tahun 2016 yang mengatakan bahwa kepuasan petugas dalam bekerja tidak terlepas dari masalah gaji dan tunjangan. Kesesuaian gaji dan tunjangan dapat meningkatkan kepuasan kerja petugas.

Pemberian reward pada karyawan terbaik dilakukan oleh pihak RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau tidak memiliki kurun waktu tetapi menurut pernyataan paling tidak sekali dalam setahun atau pada saat ulang tahun rumah sakit. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan (Alfiansyah, 2020) dengan judul Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Jampangkulom Tahun 2020 yang menyatakan bahwa reward dibayarkan berdasarkan reward waktu diantaranya reward berkala dan reward standar yang dilakukan pada event tertentu.

Peneliti berpendapat bahwa adanya reward yang diberikan kepada karyawan sebagai kategori karyawan terbaik itu sudah bagus. Namun ada baiknya untuk waktu harus ditentukan secara konstan misalnya sekali setahun, sekali 6 bulan atau sekali 3 bulan. Sehingga para karyawan akan lebih dapat mempersiapkan dirinya dan mengidentifikasi kesalahan atau kekurangan apa yang pernah dibuat dalam kurun waktu tersebut sehingga tidak dipilih sebagai perwakilan dari unit.

c. *Material*

Material atau saran dan prasarana merupakan hal penting untuk menunjang kinerja SDM di rumah sakit. Penyediaan alat dan bahan yang dibutuhkan merupakan tugas dari unit bagian umum. Alat dan bahan yang umum dibutuhkan karyawan dalam bekerja adalah komputer, scanner dan printer. Hasil penelitian ini sejalan dengan (Ritonga 2019) dengan judul Faktor-Faktor Stres Kerja pada Karyawan PT.LNK Cabang Stabat Tahun 2019 yang mengatakan bahwa peralatan/ fasilitas yang harus ada pada unit administrasi sebagian besar meliputi ATK, komputer, buku pedoman, prosedur tetap, rak berkas dan telepon.

Penyediaan alat-alat yang rusak membutuhkan waktu yang cukup lama sehingga mengurangi keefisienan dalam bekerja, hal ini dikarenakan anggaran dalam pengadaan barang dapat dikeluarkan hanya sekali dalam 1 tahun. Akan tetapi jika terdapat kendala pada jaringan ataupun komputer akan terlebih dahulu ditangani oleh bagian EDP. Hasil penelitian ini sejalan (Auliani 2021) dengan judul Evaluasi Sistem Pelaksanaan Manajemen Pemeliharaan Alat Medis di Instalasi Pemeliharaan dan Perbaikan Peralatan Medis Rumah Sakit (IP3MRS) RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2021 yang mengatakan bahwa peralatan/ fasilitas untuk petugas belum memadai yaitu terkait jumlah alat di rumah sakit yang masih sedikit sehingga jika terjadi kekosongan/ kerusakan peralatan/ fasilitas akan menunggu pihak terkait terlebih dahulu untuk dilakukan perbaikan.

Peneliti berpendapat perlunya alternatif lain untuk pengadaan barang-barang yang rusak sehingga tidak mengganggu pekerjaan karyawan dan

keefesienan dalam bekerja yang membutuhkan waktu lebih lama dari sebelumnya.

d. *Methods*

*Methods* atau prosedur merupakan dasar bagi petugas dalam melakukan segala kegiatan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sudah melakukan suatu usaha seperti pembuatan SOP/SK sebagai acuan untuk mengatur setiap langkah-langkah yang dilakukan diseluruh unit. Sehingga semua petugas dapat melakukan pekerjaannya sesuai dengan isi SOP. SOP seharusnya dipajang pada setiap masing-masing unit agar mudah dilihat saat menjalankan pekerjaannya. Namun pada kenyataannya masih terdapat ruangan yang belum memajang SOP. Penelitian ini sejalan dengan (Yunita 2016) dengan judul Analisis Faktor-Faktor Kebijakan dalam Implementasi Progam Keselamatan dan Kesehatan Kerja Rumah Sakit (K3RS) di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang Tahun 2016 yang menyatakan bahwa SOP sendiri terkait penerimaan pasien, pendaftaran pasien, dan pelayanan pasien.

RSUD Arifin Achmad Provinsi riau mengantisipasi pembludakan pasien sewaktu-waktu dengan cara memberi amanat pada karyawan lain diposisi berbeda tapi dengan unit yang sama untuk membantu bagian yang padat seperti pendaftaran. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Lia, 2019) berjudul Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Beban Kerja dengan Metode *Workload Indicator Staffing Need* (WISN) Unit Rekam Medis Rumah Sakit Budi Agung Jawana yang menyatakan bahwa salah satu hambatan bagi terwujudnya profesionalisme sumber daya manusia dalam organisasi adalah ketidaksesuaian antara kapasitas staf dengan pekerjaannya.

Peneliti berpendapat untuk prosedur dalam bekerja di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sudah cukup baik. Namun masih belum sesuai dalam penerapannya. Seperti masih terdapatnya ruangan yang belum terpajang SOP, sebaiknya SOP harus terpasang di setiap ruangan agar karyawan lebih paham dengan tugas yang akan dilakukannya apalagi bagi karyawan baru, selain itu juga untuk memangkas kesalahpahaman antar pasien dengan karyawan, sebab pasien bisa paham alur alur yang harus dilalui hingga dia mendapat tindakan yang dibutuhkannya. Kemudian sebaiknya dibentuk suatu tim khusus rumah sakit yang siap siaga saat suatu unit membutuhkan penambahan tenaga jika terjadi pembludakan pasien. Selanjutnya ada baiknya membuat ruangan lain sebagai cadangan untuk mengantisipasi kekurangan ruang inap yang mengakibatkan pasien harus bermalam di IGD, ditakutkan akan terjadi perlambatan penanganan apabila datangnya pasien baru yang lebih membutuhkan tindakan cepat. Terakhir perlunya evaluasi untuk

mengidentifikasi penyebab seringnya terjadi kesalahan pada kamar pasien dan status kepelungannya hingga status tahapan berkas pasien.

e. *Machine*

Mesin menjadi fasilitas utama dalam pelayanan suatu rumah sakit. Dalam MSDM mesin merupakan suatu alat atau teknologi modern yang digunakan untuk mempermudah pekerjaan. Di RSUD Arifin Achmad dalam segi absensi sudah menggunakan metode modern dengan aplikasi bernama SIMPERSA (Sistem Informasi Kepegawaian Rumah Sakit Arifin Ahmad).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Ari, 2020) berjudul Rancangan Bangun Aplikasi Absensi Karyawan Menggunakan *Location Based Service* (LBS) Berbasis Android yang menyatakan bahwa dengan memanfaatkan perkembangan dari sistem android, setiap instansi atau perusahaan seharusnya dapat meningkatkan produktifitas kinerjanya dan menciptakan kedisiplinan saat bekerja, salah satunya saay melakukan presensi.

Apabila terjadi kendala pada jaringan atau eror pada aplikasi tersebut, Tim EDP berperan penuh untuk menanggulangi masalah tersebut. bahwa Tim EDP memegang peran penuh jika system tersebut mengalami kendala. Penelitian ini sejalan dengan (UMI, 2011) berjudul Analisis Penerapan EDP Dalam Sistem Informasi Akuntansi Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Siak yang menyatakan sistem EDP pada umumnya menghimpun, memproses dan menyimpan data dalam bentuk atau format yang tidak terbaca manusia.

Peneliti berpendapat bahwa aplikasi modern berupa aplikasi absensi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sudah cukup baik mengingat hal tersebut dapat mengefesienkan waktu sehingga karyawan tidak perlu melakukannya secara manual.

2. Process (Proses)

**Manajemen Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia di rumah sakit menjadi hal penting yang mendukung berkembangnya rumah sakit dan menjadi tolak ukur penting dalam penilaian pengembangan mutu pelayanan di rumah sakit (Raziansyah, 2021). Mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraan sesuai dengan standar kode etik profesi (Walyani, 2015)

Adanya survey kepuasan pasien yaitu seluruh informan yang mengatakan bahwa adanya survey kepuasan pasien melalui media cetak maupun elektronik.

Hasil penelitian sejalan dengan (Arifin 2022) dengan judul Pencapaian Kepuasan Kerja Bagi Karyawan Melalui Kondusivitas Lingkungan Kerja dan Motivasi

Kerja Tahun 2022 yang mengatakan bahwa survey kepuasan sangat diperlukan untuk mengetahui faktor untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Peneliti berpendapat bahwa pada indikator mutu pelayanan, survey kepuasan dan penilai kinerja SDM sudah sesuai dengan prosedur. Tentunya harapan dari Rumah Sakit mengenai kepuasan pasien harus bernilai baik. Namun pada kenyataannya MSDM belum sepenuhnya berhasil mengelola SDM yang ditinjau dari 5M (Man, Money, Material, Methods, dan Machine). Man (sumber daya manusia) penerimaan SDM tidak terjadwal artinya bisa sewaktu-waktu kemudian pelatihan dan pengembangan hanya berdasarkan utusan oleh kepala unit. Peneliti berpendapat bahwa perlu adanya pelatihan dan pengembangan yang diperuntukkan seluruh karyawan, kemudian adanya pengaturan jadwal untuk pelatihan dan siapa yang akan turun. Sehingga tidak adanya kesenjangan sosial yang berakibat pada merasa senior dan diprioritaskan. Selain itu seluruh karyawan juga dapat merasakan bagaimana pelatihan serta mengemban tanggung jawab yang sama untuk mengaplikasikan materi yang sudah diajarkan

Kemudian Money (keuangan) pemilihan karyawan terbaik untuk mendapatkan reward tidak dibuat secara berkala atau waktu yang ditentukan sehingga karyawan tidak mengetahui kesalahan yang diperbuat dalam kurun waktu tertentu. Peneliti berpendapat bahwa adanya reward yang diberikan kepada karyawan sebagai kategori karyawan terbaik itu sudah bagus. Namun ada baiknya untuk waktu harus ditentukan secara konstan misalnya sekali setahun, sekali 6 bulan atau sekali 3 bulan. Sehingga para karyawan akan lebih dapat mempersiapkan dirinya dan mengidentifikasi kesalahan atau kekurangan apa yang pernah dibuat dalam kurun waktu tersebut sehingga tidak dipilih sebagai perwakilan dari unit.

Selanjutnya pada Material (alat dan bahan) penyediaan alat yang rusak ditahun selanjutnya artinya lama. Pada Methods (metode/cara) masih adanya unit yang tidak memasang SOP, tidak adanya karyawan cadangan untuk pembludakan sewaktu waktu, masih adanya kesalahan pengimputan data, pengantaran kamar dan status tahapn berkas. Peneliti berpendapat untuk prosedur dalam bekerja di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sudah cukup baik. Namun masih belum mumpuni dalam penerapannya. Seperti masih terdapatnya ruangan yang belum terpajang SOP, sebaiknya SOP harus terpasang di setiap ruangan agar karyawan lebih paham dengan tugas yang akan dilakukannya apalagi bagi karyawan baru, selain itu juga untuk memangkas kesalahpahaman antar pasien dengan karyawan, sebab pasien bisa paham alur alur yang harus dilalui hingga dia mendapat tindakan yang dibutuhkannya.

Kemudian sebaiknya dibentuk suatu tim khusus rumah sakit yang siap siaga saat suatu unit membutuhkan penambahan tenaga jika terjadi pembludakan pasien. Selanjutnya ada baiknya membuat ruangan lain sebagai cadangan untuk

mengantisipasi kekurangan ruang inap yang mengakibatkan pasien harus bermalam di IGD, ditakutkan akan terjadi perlambatan penanganan apabila datangnya pasien baru yang lebih membutuhkan tindakan cepat. Terakhir perlunya evaluasi untuk mengidentifikasi penyebab seringnya terjadi kesalahan pada kamar pasien dan status kepulangan hingga status tahapan berkas pasien.

Terakhir pada Machine (mesin) tidak terjadi masalah di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Peneliti berpendapat bahwa aplikasi modern berupa aplikasi absensi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sudah cukup baik mengingat hal tersebut dapat mengefesienkan waktu sehingga karyawan tidak perlu melakukannya secara manual.

## **KESIMPULAN**

### **1. Input (Masukan)**

Input dalam Analisis Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yaitu sebagai berikut:

#### **a. Man (Sumber Daya Manusia)**

1. Jumlah SDM di RSUD Arifin Achmad sudah tercukupi.
2. Sumber daya manusia di Rumah Sakit Arifin Achmad Provinsi Riau terdiri dari golongan PNS, Non PNS, PPPK, Mitra kerja dengan FK UNRI (Fakultas Kedokteran Universitas Riau) dan relawan.
3. Rumah Sakit memiliki SOP untuk perekrutan SDM sesuai dengan peraturan gubernur.
4. Penerimaan SDM tidak terjadwal artinya bisa sewaktu-waktu.
5. Prosedur pengangkatan pegawai disetiap unit berbeda beda.
6. Karyawan yang bekerja atas dasar kontrak harus memiliki MOU.
7. Kepala unit berwenang untuk memilih mana karyawan yang akan mengikuti pelatihan dan pengembangan.

#### **b. Money (Keuangan)**

1. Adanya pemberian reward atau hadiah berupa uang/barang/penghargaan di Rumah Sakit Arifin Achmad Provinsi
2. Adanya pemberian reward pada karyawan terbaik dilakukan oleh pihak RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau tidak memiliki kurun waktu tetap.
3. Pemilihan karyawan terbaik dipilih dari setiap unit yang diutus oleh masing-masing kepala unit.

#### **c. Material**

1. Penyediaan alat dan bahan yang dibutuhkan merupakan tugas dari unit bagian umum.
2. Alat dan bahan yang umum dibutuhkan karyawan dalam bekerja adalah komputer, scanner dan printer.

3. Penyediaan alat-alat yang rusak membutuhkan waktu yang cukup lama.
- d. *Methods*
1. masih terdapat ruangan yang belum memajang SOP.
  2. RSUD Arifin Achmad Provinsi riau mengantisipasi pembludakan pasien sewaktu-waktu dengan cara memberi amanat pada karyawan lain diposisi berbeda tapi dengan unit yang sama untuk membantu bagian yang padat seperti pendaftaran.
  3. RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau selaku rumah sakit pemerintah tidak dapat menolak pasien walau kamar penuh.
  4. Terjadi beberapa kesalahan yang sering terjadi adalah kesalahan kamar dan status keputungan pasien atau status tahapan berkas.
- e. *Machine*
1. Di RSUD Arifin Achmad dalam absensi sudah menggunakan metode modern dengan aplikasi bernama SIMPERSA (Sistem Informasi Kepegawaian Rumah Sakit Arifin Ahmad).
  2. Apabila terjadi kendala pada jaringan atau eror pada aplikasi tersebut, Tim EDP berperan penuh untuk menanggulangi masalah tersebut.
2. *Process (Proses)*
- Adanya survey kepuasan pasien yang dilakukan melalui media cetak maupun elektronik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Alfiansyah, Moch. 2021. Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Umum Jombangkulon. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 4(1)  
<https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO/article/view/6774>
- Apriyanti, D. 2021. Analisis Rekrutmen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Pt.Catur Pilar Makmur Sejahtera Focal Point Medan. Skripsi Strata Satu, Universitas Sumatera Utara, Medan
- Auliani, Istiana, Tri Krianto, Abdurrahman Hamid. 2021. Evaluasi Sistem Pelaksanaan Manajemen Pemeliharaan Alat Medis di Instalasi Pemeliharaan dan Perbaikan Peralatan Medis Rumah Sakit (IP3MRS) RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2020. *Jurnal Pengabdian Kesehatan Komunitas*, 1(1)  
<https://jurnal.htp.ac.id/index.php/jpkk/article/view/729>
- Cania, Lia. 2019. Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Beban Kerja dengan Metode Workload Indicator Staffing Need (WISN) Unit Rekam Medi Trumah Sakit Budi Agung Juwana (Disertasi Sarjana. Universitas Negeri Semarang. 2019) Diakses dari <http://lib.unnes.ac.id/39550/>
- Fiantika, dkk. 2022. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi
- Irawati, S. 2022. *Kepemimpinan Transformational, Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan*. Malang: Pustaka Paradaban

- Laksono, L. 2018. Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Lette, Arman Rifat. 2020. Jumlah dan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan di Fasilitas Kesehatan Kota Kupang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 7(2)  
<https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/JPKMI/article/view/9602/6655>
- Pasaribu, Umi. 2011. Analisis Penerapan Electronic Data Processing (EDP) Dalam Sistem Informasi Akuntansi pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Siak (Disertasi Sarjana. UIN Sultan Syarif Kasim. 2011) Diakses dari <https://repository.uin-suska.ac.id/903/>
- Pasaribu, Umi. 2011. Analisis Penerapan Electronic Data Processing (EDP) Dalam Sistem Informasi Akuntansi pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Siak (Disertasi Sarjana. UIN Sultan Syarif Kasim. 2011) Diakses dari <https://repository.uin-suska.ac.id/903/>
- Raziansyah, dkk. 2021. Manajemen Sumber Daya Manusia Rumah Sakit. Pekalongan: NEM
- Raziansyah, dkk. 2021. Manajemen Sumber Daya Manusia Rumah Sakit. Pekalongan: NEM
- Ritonga, Sri Rachmayani & Syafrizaldi. 2019. Faktor-Faktor Stres Kerja Pada Karyawan PT. LNK Cabang Stabat. *Jurnal Diversita*, 5(1)  
<https://ojs.uma.ac.id/index.php/diversita/article/view/2266/pdf>.
- Yunita, Ajeng Retno, Ayun Sriatmi, Eka Yunita Fatmasari. 2016. Analisis Faktor-Faktor Kebijakan dalam Implementasi Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja Rumah Sakit (K3RS) di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 4(2)  
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/11919>