

**OPTIMALISASI PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA
DI RSUD H. DAMANHURI BARABAI DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
MELALUI PENGEMBANGAN KOMPETENSI
DAN MOTIVASI KARYAWAN**

KARYA TULIS ILMIAH

Disusun untuk memenuhi Syarat-Syarat Meraih Gelar Diploma Tiga (D3)

Pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai



Oleh :

SITI NORFATIMAH

NPM : 202232

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI AMUNTAI**

2025

PERSEMBAHAN

1. Alhamdulillah, saya sangat bersyukur telah mendapatkan kemudahan dan rezeki dari Allah dalam kehidupan sehari-hari
2. Saya sangat bersyukur telah membahagiakan orang tua dan saudara-saudara saya
3. Saya sangat bersyukur memiliki dosen pembimbing di kampus STIA Amuntai yang telah membimbing saya dengan baik dan penuh kesabaran
4. Saya sangat bersyukur memperoleh banyak teman dan ilmu yang berguna saat perkuliahan
5. Doakan untuk sukses di dunia dan di akhirat serta bermanfaat bagi orang lain

MOTTO

“PELAJARILAH ILMU, KALAU KAU MEMILIKI HARTA, MAKA ILMU ITU
AKAN MENJADI PERHIASAN BAGIMU, KALAU KAU TIDAK MEMILIKI
HARTA, MAKA ILMU AKAN MENJADI HARTA BAGIMU”.

(MUS'AB BIN ZUBAIR)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SITI NORFATIMAH

NPM : 202232

**Judul KTI : OPTIMALISASI PENGELOLAAN SUMBER DAYA
MANUSIA DI RSUD H. DAMANHURI BARABAI
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
MELALUI PENGEMBANGAN KOMPETENSI DAN
MOTIVASI KARYAWAN**

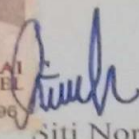
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang saya tulis ini adalah hasil karya sendiri bukan hasil jiplakan atau plagiat dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di perguruan tinggi manapun.

Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah penulis atau terbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dalam naskah ini disebut daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, apabila dikemudian hari ternyata saya terbukti melakukan pelanggaran akademik tersebut di atas, saya bersedia menerima sanksi dicabut ijazah serta gelar yang telah diberikan kepada saya.

Amuntai, Juli 2025
Yang membuat pernyataan,



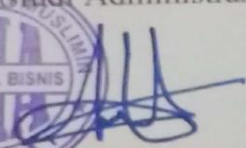

Siti Norfatimah

TANDA PERSETUJUAN
OPTIMALISASI PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA DI RSUD
H. DAMANHURI BARABAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN MELALUI PENGEMBANGAN KOMPETENSI
DAN MOTIVASI KARYAWAN
TUGAS AKHIR

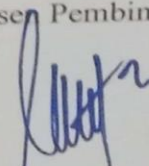
Telah disetujui dan disahkan
Pada tanggal,

Untuk dipertahankan didepan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi
Adminitrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Admistrasi Amuntai
Disetujui

Ketua
Program Studi Administrasi Bisnis



Haris Fadillah, S.Sos., M.A.B. CLMA®
NIK. 19940609201509 1 020

Dosen Pembimbing


Ary Yudianto, S.Sos., MM, CRMA
NUPTK. 6039772631300360

Disahkan Oleh
Ketua

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai


Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.AP, CIQnR, CIQaR
NIK. 19891025 201807 1 030

TUGAS AKHIR

OPTIMALISASI PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA DI RSUD H. DAMANHURI BARABAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI PENGEMBANGAN KOMPETENSI DAN MOTIVASI KARYAWAN

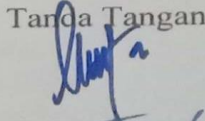
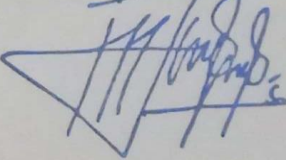
Disusun Oleh:

Nama : Siti Norfatimah

NPM : 202232

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Pada Tanggal 26 Juli 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya.

Susunan Tim Penguji

	Nama Lengkap	Tanda Tangan
Ketua Merangkap Anggota	Ary Yudianto, S.Sos., MM	
Sekretaris Merangkap	Jumai Latte, S.AB, M.AB, CIQnR	
Anggota		

Amuntai, 26 Juli 2025

Ketua
Program Studi Administrasi Bisnis



Haris Fadillah, S.Sos., M.A.B. CLMA®
NIK. 19940609201509 1 020

Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai



Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.AP, CIQnR, CIQaR
NIK. 19891025 201807 1 030

ABSTRAK

Siti Norfatimah, NPM : 202232, Judul **“OPTIMALISASI PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA DI RSUD H. DAMANHURI BARABAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI PENGEMBANGAN KOMPETENSI DAN MOTIVASI KARYAWAN”**, dibawah bimbingan Bapak Ary Yudianto, S.Sos., MM, CRMA.

Pengelolaan SDM yang efektif akan memungkinkan rumah sakit untuk menarik dan mempertahankan tenaga medis berkualitas serta menciptakan suasana kerja yang kondusif sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan reputasi rumah sakit di mata masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi optimalisasi pengelolaan sumber daya manusia di RSUD H. Damanhuri Barabai. Mengidentifikasi hambatan dalam pengelolaan sumber daya manusia dan mencari solusi yang efektif. Dan mengukur dampak optimalisasi pengelolaan sumber daya manusia terhadap kepuasan pasien dan efektivitas pelayanan rumah sakit.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan mendeskripsikan fenomena yang berkaitan dengan optimalisasi pengelolaan sumber daya manusia di RSUD H. Damanhuri Barabai untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan Optimalisasi Pengelolaan Sumber Daya Manusia di RSUD H. Damanhuri Barabai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Pengembangan Kompetensi dan Motivasi Karyawan cukup baik, pihak rumah sakit telah menerapkan strategi mengenai Optimalisasi Pengelolaan Sumber Daya Manusia di RSUD H. Damanhuri Barabai. Hanya saja terdapat beberapa kekurangan yang mungkin perlu di tingkatkan kembali agar berjalan lebih optimal.

Saran Kepada Kepala Rumah Sakit RSUD H. Damanhuri Barabai perlu menambah sosialisasi lebih intensif dan perlu juga insentif tambahan untuk meningkatkan partisipasi pegawai dalam pelatihan, dan buat jadwal pelatihan yang fleksibel.

Kata Kunci : Optimalisasi Pengelolaan SDM, Kualitas Pelayanan, Pengembangan Kompetensi, Motivasi Karyawan

ABSTRACT

Siti Norfatimah, NPM : 202232, Title "**OPTIMIZATION OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT AT H. DAMANHURI BARABAI REGIONAL HOSPITAL IN IMPROVING SERVICE QUALITY THROUGH EMPLOYEE COMPETENCE AND MOTIVATION DEVELOPMENT**", under the guidance of **Mr. Ary Yudianto, S.Sos., MM, CRMA.**

Effective HR management will enable the hospital to attract and retain quality medical personnel and create a conducive working atmosphere so that it can increase patient satisfaction and the hospital's reputation in the eyes of the public. This study aims to analyze the strategy for optimizing human resource management at H. Damanhuri Barabai Regional Hospital, identify obstacles in human resource management and find effective solutions. And measure the impact of optimizing human resource management on patient satisfaction and hospital service effectiveness.

This study uses a qualitative method by describing phenomena related to optimizing human resource management at H. Damanhuri Barabai Regional Hospital to improve service quality. Based on the results of the research that has been conducted, it can be concluded that overall the Optimization of Human Resource Management at RSUD H Damanhuri Barabai in Improving Service Quality Through Employee Competency and Motivation Development is quite good, the hospital has implemented a strategy regarding the Optimization of Human Resource Management at RSUD H Damanhuri Barabai. It's just that there are some shortcomings that may need to be improved again in order to run more optimally.

Suggestions for the Head of the Hospital RSUD H. Damanhuri Barabai need to add more intensive socialization and also need additional incentives to increase employee participation in training, and create a flexible training schedule.

Keywords: Optimization of Human Resource Management, Service Quality, Competency Development, Employee Motivation

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, segala puji bagi Allah, Tuhan semesta alam. Shalawat serta salam selalu tercurah keharibaan junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta para keluarga dan para sahabat beliau.

Syukur Alhamdulillah atas berkat Rahmat dan Hidayah Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini yang berjudul **“OPTIMALISASI PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA DI RSUD H. DAMANHURI BARABAI UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI PENGEMBANGAN KOMPETENSI DAN MOTIVASI KARYAWAN”**

Tujuan Karya Tulis Ilmiah ini adalah salah satu persyaratan memperoleh gelar Diploma 3 (D3) Jurusan Administrasi Bisnis pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos, M.AP, CIQnR, CIQaR selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Haris Fadillah, S.Sos.,M.A.B.CLMA[®] selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis.

3. Bapak Ary Yudianto, S.Sos, MM, CRMA selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga karya tulis ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Direktur RSUD H. Damanhuri Barabai yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
5. Orang tua yang sudah memberikan doa, motivasi dan dukungan kepada peneliti sehingga karya tulis ilmiah ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.
6. Seluruh keluarga dan teman-teman yang telah memberikan motivasi serta doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
7. Seluruh pihak yang terkait dalam penyelesaian karya tulis ilmiah ini yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini masih banyak terdapat kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan guna kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.

Akhirnya penulis berharap semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat digunakan sebagaimana mestinya dan dapat bermanfaat bagi kita semua, terutama bagi penulis sendiri dan pihak lain yang memerlukannya.

Amuntai, Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

PERSEMBAHAN	ii
MOTTO.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KTI	iv
TANDA PERSETUJU	v
PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR	vi
BERITA ACARA.....	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8

A.	Hasil Penelitian Terdahulu	8
B.	Tinjauan Teoritis	14
C.	Kerangka Pemikiran	37
BAB III METODE PENELITIAN		39
A.	Lokasi Penelitian	39
B.	Pendekatan Penelitian.....	39
C.	Tipe Penelitian.....	41
D.	Data dan Sumber Data.....	42
E.	Desain Operasional Penelitian.....	45
F.	Teknik Pengumpulan Data	47
G.	Teknik Analisis Data	49
H.	Uji Kredibilitas Data.....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		55
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
B.	Optimalisasi Pengelolaan Sumber Daya Manusia di RSUD H. Damanhuri Barabai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Pengembangan Kompetensi dan Motivasi Karyawan	63
C.	Strategi Optimalisasi Pengelolaan Sumber Daya Manusia yang diterapkan di RSUD H. Damanhuri Barabai	89
D.	Faktor yang Menjadi Kendala dalam Pengelolaan Sumber Daya Manusia di	

RSUD H. Damanhuri Barabai dan Solusinya	93
E. Pengaruh Optimalisasi Pengelolaan SDM Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di RSUD H. Damanhuri Barabai	98
BAB V PENUTUP	101
A. Kesimpulan.....	101
B. Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA.....	106
LAMPIRAN	108

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian	45
Tabel 3.2 Desain Operasioanl Penelitian	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	38
Gambar 4.1 RSUD H. Damanhuri Barabai	59
Gambar 4.2 Logo RSUD H. Damanhuri Barabai	59
Gambar 4.3 Stuktur Organisasi RSUD H. Damanhuri Barabai	62
Gambar 4.4 Wawancara Dengan Ibu Rina Ariyani, S. Kom.....	65
Gambar 4.5 Wawancara Dengan Bapak Rubianto	70
Gambar 4.6 Wawancara Dengan Bapak Ardiansyah	75
Gambar 4.7 Wawancara Dengan Ibu Nirahmiah, S. Pd.....	80
Gambar 4.8 Wawancara Dengan Ibu Rezka Annisa, S. Farm.....	86