

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan usaha para peneliti untuk mencari perbandingan dan mendapatkan inspirasi baru untuk penelitian berikutnya. Di bawah ini adalah beberapa penelitian terdahulu yang masih relevan dengan tema yang peneliti kaji.

1. Ade Mukhtar Agustia (2024)

Pada penelitian yang dilakukan oleh Ade Mukhtar Agustia (2024) dengan judul "STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN RUMAH SAKIT PERMATA HATI TANGERANG". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Permata Hati Tangerang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode kualitatif dengan teknik analisis yang digunakan yakni teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teknik keabsahan data yakni kredibilitas, triangulasi dan dependability. Sampel yang digunakan sebanyak 122 orang atau seluruh populasi. Hasil penelitian ini adalah: 1) Sistem perencanaan ketenagakerjaan menunjukkan belum adanya program perencanaan yang baku dan terorganisir sehingga pemenuhan tenaga kerja eksisting masih bersifat situasional dan kebutuhan perawat harian yang belum sesuai dengan beban kerja; 2) Sistem

Informasi Sumber Daya Manusia masih terbatas pada fungsi Manajemen Data karyawan, sehingga fungsi lain belum masuk ke dalam Sistem Informasi Sumber Daya Manusia; 3) Sistem Rekrutmen Sumber Daya Manusia sudah dijalankan sesuai Standar Operasional Prosedur Rekrutmen; 4) Sistem Orientasi dan penempatan sumber daya manusia di rumah sakit permata hati dari hasil wawancara didapat informasi bahwa sistem orientasi dan penempatan di rumah sakit permata hati dilaksanakan dengan acuan kepada Standar Operasional Prosedur yang sudah di sahkan oleh direktur; 5) Kegiatan Sistem evaluasi dilakukan oleh tim internal yang telah terjadwal, namun belum tertata secara baik. Saran peneemiliki sistem perencanaan Sumber Daya Manusia yang terorganisir berdasarkan kebutuhan masing-masing unit (adanya Renstra), memiliki aturan jobdesk yang jelas pada tiap tiap unit pelaksana tugas serta memiliki program perencanaan kebutuhan pegawai yang baku agar permintaan tidak bersifat situasional.

2. Utami dan Nugraha (2024)

Pada penelitian yang dilakukan oleh Utami dan Nugraha dengan judul "Analisis Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasien IGD pada RSUD Oto Iskandar Di Nata" mempunyai tujuan penelitian untuk menganalisis pengelolaan sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan perhitungan angket, rata-rata skor untuk pengelolaan SDM IGD adalah 4,28,

yang menunjukkan indeks sangat tinggi. Subjek penelitian ini adalah pasien dan pegawai di RSUD Oto Iskandar Di Nata, Kabupaten Bandung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata skor pengelolaan sumber daya manusia (SDM) di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Oto Iskandar Di Nata adalah 4,28, yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa staf IGD merasa puas dengan pengelolaan yang telah dilakukan oleh rumah sakit. Selain itu, rata-rata skor pelayanan pasien di IGD mencapai 4,65, juga dalam kategori sangat tinggi, menandakan tingkat kepuasan pasien yang sangat baik terhadap pelayanan yang diberikan. Upaya yang dilakukan oleh RSUD Otista untuk mempertahankan kondisi ini meliputi pelatihan dan bimbingan berkelanjutan bagi staf, sehingga pengelolaan SDM dapat terus memberikan pelayanan berkualitas. Meskipun demikian, terdapat beberapa keluhan dari pasien terkait fasilitas, seperti kebersihan kamar mandi dan kurangnya fasilitas bagi pasien yang baru masuk IGD, yang perlu menjadi perhatian manajemen rumah sakit. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan SDM yang baik berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pasien di IGD RSUD Oto Iskandar Di Nata.

3. Siti Noormadya Siradja, Alimin Maidin, dan Arman (2024)

Pada penelitian yang dilakukan oleh Siti Noormadya Siradja, Alimin Maidin, dan Arman (2024) dengan judul "Analisis Sumber Daya Manusia Untuk Bidang Administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bau-Bau" mempunyai tujuan penelitian untuk menganalisis sumber daya manusia di

bidang administrasi RSUD Kota Bau-Bau dan mengidentifikasi permasalahan serta kebutuhan tenaga kerja yang diperlukan. Subjek penelitian ini adalah staf administrasi di RSUD Kota Bau-Bau, yang terdiri dari tujuh informan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa staf administrasi bekerja lima hari dalam seminggu dengan total waktu kerja tahunan sebanyak 1768 jam, namun terdapat kekurangan signifikan tenaga kerja administrasi yang tidak mencukupi standar beban kerja. Kinerja staf administrasi belum optimal akibat beban kerja yang tinggi, meskipun manajemen telah mengimplementasikan pelatihan berkala untuk meningkatkan keterampilan pegawai. Penelitian ini merekomendasikan penambahan staf administrasi sesuai dengan standar beban kerja dan peningkatan kolaborasi serta keterampilan staf untuk memperbaiki kualitas pelayanan di RSUD Kota Bau-Bau.

4. Falih Suaedi (2017)

Pada penelitian yang dilakukan oleh Falih Suaedi (2017) dengan judul "PENGEMBANGAN KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DALAM RANGKA MENINGKATKAN PELAYANAN DI RUMAH SAKIT HAJI SURABAYA" Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengembangan kompetensi sumber daya manusia dan faktor-faktor yang menghambat dan mendukung pengembangan kompetensi sumber daya manusia dalam rangka meningkatkan pelayanan di Rumah Sakit Haji Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode observasi langsung, wawancara mendalam, FGD, dan

analisis dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pengembangan kompetensi sumber daya manusia di RS Haji Surabaya pada dasarnya sudah direncanakan dengan cukup baik. Hal ini terlihat dari skala prioritas yang diterapkan dalam pengembangan kompetensi sumber daya manusia, seperti instalasi mana yang menjadi fokus pengembangan kompetensi sumber daya manusia dan kompetensi apa saja yang harus dikembangkan pada masing-masing instalasi karena karakteristik masing-masing instalasi berbeda. Namun jika ditelaah lebih jauh, pengembangan kompetensi sumber daya manusia di Rumah Sakit Haji Surabaya belum bisa dikatakan merata, karena masih mengutamakan pegawai yang berstatus PNS dari pada honorer.

5. Arista Agustiana (2015)

Pada penelitian yang dilakukan oleh Arista Agustina (2015) dengan judul "PENGEMBANGAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. MOEWARDI SURAKARTA". Penelitian ini bertujuan untuk Mendeskripsikan secara cermat dan teliti mengenai upaya pengembangan kualitas sumber daya manusia pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. dengan teknik analisis yang digunakan yakni teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dalam hasil pengamatan diperoleh data mengenai proses pengadaan pegawai sampai dengan pemberhentian pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta berjalan sesuai dengan ketentuan

yang berlaku. Sedangkan upaya – upaya yang dilakukan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusianya yaitu pegawai yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan pegawai baik kemampuan teknis maupun kemampuan operasionalnya. Pengembangan dan pembinaan tenaga kerja guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia dilakukan melalui pembinaan secara langsung yaitu melalui program pendidikan dan pelatihan.

Sumber daya manusia di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta dirasa kurang dalam melayani masyarakat, seperti pelayanan yang kurang cekatan dan kurang tanggap terhadap keinginan pasien sehingga dapat mengurangi tingkat kepuasan pasien. Hal ini berpengaruh pada kepercayaan dan dapat mengurangi citra baik rumah sakit di mata masyarakat. Program pendidikan dan pelatihan seperti yang telah dilakukan sampai saat ini dinilai sangat membantu upaya Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada masyarakat.

Penelitian-penelitian ini relevan untuk dilakukan karena pengelolaan sumber daya manusia (SDM) di rumah sakit merupakan faktor kunci dalam menentukan kualitas layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian-penelitian terdahulu banyak membahas tentang pengaruh manajemen SDM terhadap kinerja organisasi secara umum, namun masih terbatas yang secara spesifik mengaitkannya dengan peningkatan kompetensi dan motivasi karyawan

di sektor rumah sakit yang memiliki dinamika kerja tinggi dan tekanan psikologis besar.

Selain itu, studi sebelumnya lebih banyak menitikberatkan pada aspek struktural dan administratif pengelolaan SDM, seperti rekrutmen, pelatihan, dan penilaian kinerja. Penelitian ini melengkapi studi terdahulu dengan pendekatan yang lebih terintegrasi, yaitu dengan melihat bagaimana optimalisasi pengelolaan SDM dapat secara langsung berdampak pada peningkatan kompetensi dan motivasi kerja, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pengertian Optimalisasi

Menurut Depdikbud (1995, h. 628), istilah "optimalisasi" berasal dari kata "optimal," yang berarti terbaik atau tertinggi. Optimalisasi merujuk pada proses untuk meningkatkan pencapaian tujuan yang diharapkan sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Proses ini bertujuan untuk menemukan solusi terbaik dari berbagai alternatif yang ada. Optimalisasi dilakukan dengan memaksimalkan fungsi objektif tanpa melanggar batasan yang ada. Dengan optimalisasi, suatu sistem dapat meningkatkan efektivitasnya, seperti meningkatkan keuntungan dan meminimalkan waktu proses.

Tim Penyusun Kamus Bahasa Indonesia (1994, h. 705) mendefinisikan optimalisasi sebagai proses atau tindakan untuk mengoptimalkan, yang berarti menjadikan sesuatu paling baik, paling tinggi, atau paling menguntungkan. Dalam konteks ini, optimalisasi diartikan sebagai

pencapaian hasil sesuai dengan keinginan, sehingga optimalisasi merupakan usaha untuk mencapai hasil yang diharapkan secara efektif dan efisien. Selain itu, optimalisasi juga dipahami sebagai ukuran di mana semua kebutuhan dapat dipenuhi dari kegiatan yang dilaksanakan.

2. Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen yang sangat penting dan tidak dapat dipisahkan dari sebuah organisasi, baik itu institusi maupun perusahaan (Butar-Butar et al., 2020). SDM berperan sebagai kunci yang menentukan perkembangan suatu perusahaan. Secara mendasar, SDM terdiri dari manusia yang dipekerjakan dalam organisasi sebagai penggerak, pemikir, dan perencana untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Rahman, 2020). Menurut Hasibuan (2016:21), SDM adalah ilmu dan seni yang mengelola hubungan serta peran tenaga kerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Siagian (2021:17) membagi pengertian SDM menjadi dua kategori, yaitu mikro dan makro. Pengertian SDM secara mikro merujuk pada individu yang bekerja dan menjadi bagian dari suatu perusahaan atau institusi, yang sering disebut pegawai, buruh, karyawan, atau tenaga kerja. Sementara itu, pengertian SDM secara makro mencakup seluruh penduduk suatu negara yang telah memasuki usia angkatan kerja, baik yang sudah bekerja maupun yang belum. Dengan demikian, secara komprehensif, pengertian SDM adalah individu yang berperan sebagai penggerak dalam suatu organisasi, baik

institusi maupun perusahaan, dan berfungsi sebagai aset yang perlu dilatih serta dikembangkan kemampuannya (Prasetyo et al., 2021).

Sumber daya manusia dalam suatu organisasi harus selalu berorientasi pada visi, misi, tujuan, dan sasaran organisasi tersebut. Untuk mencapai visi, misi, dan tujuan ini, individu perlu memiliki nilai kompetensi. Menurut Spencer dan Spencer, ada lima karakteristik kompetensi. Pertama, Motif, yaitu hal yang secara konsisten dipikirkan yang mendorong individu untuk bertindak menuju tujuan tertentu. Kedua, Sifat, yang mencakup ciri bawaan terkait dengan aspek fisik dan reaksi yang konsisten terhadap situasi atau informasi. Ketiga, Konsep diri, yang meliputi sikap dan nilai-nilai individu. Keempat, Pengetahuan, yang berkaitan dengan pemahaman seseorang tentang suatu bidang.

3. Pengertian Sumber Daya Manusia (SDM)

Persaingan antar perusahaan di era globalisasi semakin tajam, sehingga sumber daya manusia (SDM) dituntut untuk terus-menerus mampu mengembangkan diri secara proaktif. SDM harus menjadi manusia-manusia pembelajar, yaitu pribadi-pribadi yang mau belajar dan bekerja keras dengan penuh semangat, sehingga potensi insaninya berkembang maksimal.

Oleh karena itu, SDM yang diperlukan pada saat ini adalah SDM yang sanggup menguasai teknologi dengan cepat, adaptif, dan responsif terhadap perubahan-perubahan teknologi. Dalam kondisi tersebut, integritas pribadi semakin penting untuk memenangkan persaingan.

Semula SDM merupakan terjemahan dari "human resources", namun ada pula ahli yang menyamakan sumber daya manusia dengan "manpower" (tenaga kerja). Bahkan sebagian orang menyetarakan pengertian sumber daya manusia dengan personal (personalia, kepe-gawaian, dan sebagainya).

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa SDM sulit bagi organisasi itu untuk mencapai tujuannya.

Werther dan Davis (1996), menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah "pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi". Sebagaimana dikemukakan bahwa dimensi pokok sisi sumber daya adalah kontribusinya terhadap organisasi, sedangkan dimensi pokok manusia adalah perlakuan kontribusi terhadapnya yang pada gilirannya akan menentukan kualitas dan kapabilitas hidupnya.

Sumber daya manusia berkualitas tinggi menurut Ndraha (1999) adalah sumber daya manusia yang mampu menciptakan bukan saja nilai komparatif tetapi juga nilai kompetitif-generatif-inovatif dengan menggunakan energi tertinggi seperti: imelligence, creativity dan imagination; tidak lagi semata-mata menggunakan energi kasar, seperti bahan mentah, lahan, air, tenaga otot, dan sebagainya.

Realitanya, ada sejumlah negara yang dapat dikatakan tidak memiliki sumber daya alami tetapi sangat maju perekonomiannya karena keunggulan sumber daya manusianya. Contoh negara itu adalah Jepang dan Singapura. Sebaliknya, ada negara yang memiliki keduanya tetapi ternyata tertinggal dan terpuruk perekonomiannya hanya karena sumber daya manusianya masih berada di bawah standar "unggul". Contoh negara tersebut Indonesia. Memang, di banyak negara yang tergolong dalam kelompok negara berkembang, semua sumber daya tersebut masih laten (masih berupa potensi) dan masih harus dikembangkan.

Dengan berpegang pada definisi tersebut di atas, kita harus memahami bahwa sumber daya manusia harus diartikan sebagai sumber dari kekuatan yang berasal dari manusia-manusia yang dapat didayagunakan oleh organisasi. Dengan berpegang pada pengertian tersebut, istilah sumber daya manusia adalah manusia bersumber daya dan merupakan kekuatan (power). Pendapat tersebut relevan dalam kerangka berpikir bahwa agar menjadi sebuah kekuatan, sumber daya manusia harus ditingkatkan kualitas dan kompetensinya. Pemahaman akan konsep memang masih rancu dan pendapat yang berbeda masih sering didengar.

Bagi perusahaan, ada tiga sumber daya strategis lain yang mutlak harus mereka miliki untuk dapat menjadi sebuah perusahaan unggul.

Tiga sumber daya kritis tersebut menurut Ruki (2015) adalah:

- a. Financial resource, yaitu sumber daya berbentuk dana/modal finansial yang dimiliki.

- b. Human resource, yaitu sumber daya yang berbentuk dan berasal dari manusia yang secara tepat dapat disebut sebagai modal in-sani.
- c. Informational resource, yaitu sumber daya yang berasal dari berbagai informasi yang diperlukan untuk membuat keputusan strategis ataupun taktis.

Dari ketiga resources yang bersifat strategis tersebut, hampir semua pimpinan perusahaan besar dan modern sekarang mengakui bahwa paling sulit diperoleh dan dikelola adalah human resource, yaitu "sumber daya manusia/modal insani" yang mempunyai kualitas yang pas dengan yang diinginkan oleh Perusahaan.

4. Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) DI RSUD H. Damanhuri Barabai

Pengelolaan SDM yang efektif menjadi salah satu kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan efisiensi operasional rumah sakit. SDM yang kompeten dan terlatih dengan baik dapat meningkatkan produktivitas, kualitas perawatan, serta meminimalkan kesalahan medis (Anwar dkk, 2021). Menurut Wahyoedi dkk, (2023), pengelolaan SDM yang baik mencakup rekrutmen, pelatihan, penilaian kinerja, dan pengembangan karir tenaga kerja.

Di rumah sakit, pengelolaan SDM tidak hanya terbatas pada dokter dan perawat, tetapi juga mencakup tenaga administratif dan teknis yang mendukung operasional rumah sakit. Pengelolaan yang baik melibatkan pemantauan kinerja, pemberian insentif, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif agar SDM dapat bekerja dengan optimal (Amanda dkk, 2024).

Salah satu elemen penting dalam pengelolaan SDM di rumah sakit adalah pengembangan kompetensi tenaga kerja. Pelatihan dan pengembangan berkelanjutan menjadi faktor kunci dalam memastikan bahwa SDM selalu up-to-date dengan perkembangan teknologi dan ilmu kesehatan (Hanafiah, 2024). Menurut studi oleh Mistri dkk, (2023), rumah sakit yang secara rutin memberikan pelatihan kepada tenaga medisnya cenderung memiliki tingkat kesalahan medis yang lebih rendah dan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Pelatihan teknologi informasi bagi staf rumah sakit juga sangat penting, terutama dalam konteks adopsi sistem informasi manajemen rumah sakit. Tenaga medis dan non-medis harus dilatih untuk menggunakan sistem dengan baik, sehingga mereka dapat memanfaatkan teknologi yang ada untuk meningkatkan efisiensi kerja. Tanpa pelatihan yang memadai, implementasi teknologi informasi di rumah sakit tidak akan berjalan dengan optimal (Mistri dkk, 2023).

Manajemen kinerja juga merupakan bagian penting dalam pengelolaan SDM di rumah sakit. Evaluasi kinerja secara berkala dapat membantu manajemen rumah sakit untuk menilai seberapa baik kinerja tenaga medis dan staf lainnya. Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, manajemen dapat memberikan umpan balik yang konstruktif serta merancang strategi pengembangan karir yang sesuai bagi SDM (Wang dkk, 2023). Menurut Punu dkk, (2022), manajemen kinerja yang baik dapat meningkatkan motivasi kerja tenaga medis dan meningkatkan kualitas pelayanan pasien.

Manajemen kinerja di rumah sakit juga harus didukung oleh sistem informasi yang memungkinkan pemantauan dan analisis kinerja SDM secara real-time. Dengan bantuan teknologi, manajemen dapat mengidentifikasi masalah yang mungkin timbul dalam pengelolaan SDM dan segera mengambil tindakan yang diperlukan (Situmeang dkk, 2023).

Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) di RSUD H. Damanhuri Barabai berfokus pada peningkatan kualitas layanan melalui digitalisasi, pelatihan, dan pengawasan internal yang efektif.

1. Digitalisasi dan Integrasi Sistem Kepegawaian

RSUD H. Damanhuri Barabai mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Sosialisasi dan pelatihan dilakukan untuk memastikan seluruh pegawai memahami cara mengelola dan memperbarui data kepegawaian secara mandiri, sehingga data pegawai selalu mutakhir dan dapat mendukung perencanaan serta pengembangan SDM secara efektif.

2. Peningkatan Kompetensi melalui Pelatihan

RSUD H. Damanhuri Barabai rutin menyelenggarakan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi SDM, seperti inhouse training "Komunikasi Efektif" yang bertujuan meningkatkan keselamatan pasien dan mengurangi risiko kesalahan dalam pemberian pelayanan. Pelatihan ini diikuti oleh tenaga medis, keperawatan, kebidanan, serta tenaga pendukung lainnya.

3. Implementasi e-Kinerja untuk ASN

Untuk mendukung pengelolaan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN), RSUD H. Damanhuri Barabai mengadakan sosialisasi penggunaan aplikasi e-Kinerja. Sosialisasi ini bertujuan agar ASN dapat memahami dan menerapkan sistem kinerja berbasis elektronik sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

4. Pengawasan Internal melalui SPI

Satuan Pengawas Internal (SPI) RSUD H. Damanhuri Barabai berperan penting dalam meningkatkan pengendalian dan pengawasan internal. SPI melakukan evaluasi dan audit rutin untuk memastikan efektivitas dan efisiensi sistem serta prosedur di bidang keuangan, operasi, pelayanan, dan SDM. Pembentukan SPI ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

Melalui upaya-upaya tersebut, RSUD H. Damanhuri Barabai berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan SDM guna mendukung visi rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang profesional dan terpercaya.

5. Pengembangan Kompetensi

Kompetensi adalah kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan seseorang untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan secara efektif. Dalam konteks rumah sakit, kompetensi tenaga medis (dokter, perawat) dan non-medis (admin, petugas kebersihan) sangat

penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan. Dalam *Human Resources Champions* (1997), Ulrich menguraikan beberapa hal dalam pengembangan kompetensi sumber daya manusia, yaitu:

- a. Menciptakan manajemen SDM yang ideal agar efektif dalam mencapai tujuan-tujuan perusahaan. Fungsi SDM yang ideal tercapai jika berhasil mengelola SDM perusahaan sehingga menghasilkan kinerja optimum. Untuk itu, fungsi SDM perlu diperankan sebagai *strategic partner* bagi elemen-elemen lain dalam perusahaan.
- b. Meningkatkan kompetensi karyawan dalam perusahaan secara berkesinambungan sehingga dihasilkan kompetensi yang mampu bertahan lama.
- c. Mengembangkan *selection tools* agar menemukan SDM berkualitas bagi perusahaan. *Selection tools* yang umum digunakan adalah *behavior interview*, *assessment*, *knowledge test*, dan *motivational fit inventories*. Organisasi yang berbasis-kompetensi perilaku juga mencakup juga penekanan atas integritas sebagai perilaku, yang diterjemahkan dalam perilaku nyata berupa keselarasan antara pikiran, perkataan, dan perbuatan yang mengacu pada kode etik perusahaan. Perusahaan dapat mengembangkan keterampilan ini dengan menekankan kejujuran (*honesty*), komitmen, dan konsistensi dari karyawan dalam seleksi dan pengembangan karyawan.

Pengembangan kompetensi Sumber Daya Manusia menurut Nugraha (2016) dibentuk dari empat dimensi yaitu : pendidikan, pengalaman kerja,

keterampilan, dan kemampuan teknologi”. Sedangkan indikator untuk Pengembangan kompetensi SDM menurut Krismiyati (2017) terdiri dari tiga indikator, yaitu: Motivasi, Kepribadian, dan Keterampilan.

Pengembangan kompetensi karyawan juga dapat dilakukan melalui iklim organisasi yang kondusif, yaitu adanya hubungan yang baik di antara perusahaan dan karyawan. Beberapa hal yang dapat ditempuh adalah sebagai berikut:

- a. Perusahaan menunjukkan pengakuan dan penghargaan atas peranan SDM sebagai sumber daya penting bagi kemajuan perusahaan. Perusahaan dapat mewujudkannya dengan memahami dan memenuhi hak-hak karyawan.
- b. Mengembangkan komunikasi yang lancar di antara perusahaan dan karyawan sehingga karyawan memahami pemenuhan hak-hak mereka dan pentingnya pengembangan kompetensi mereka sebagai kewajiban mereka terhadap Perusahaan.

Selain itu, perihal lain yang dapat dilakukan adalah dengan menerapkan prinsip kemitraan di antara perusahaan dan karyawan: *Partners in production, partners profit, dan partners in responsibility*. Jika prinsip kemitraan ini dikembangkan dengan baik, maka perusahaan akan memenuhi hak-hak karyawan sebagai bagian dari pertukaran nilai dengan para karyawan. Beberapa bukti konkrit tentang pengembangan suasana yang kondusif bagi kemitraan berkelanjutan adalah pengupahan yang memadai dan adil (minimal setara dengan UMR), tersedianya jaminan kesehatan dan keamanan kerja,

terdapat kemerdekaan berserikat, praktik manajemen SDM yang tidak diskriminatif, hubungan-hubungan yang anti kekerasan mental dan fisik, maupun penerapan jam kerja yang adil dan manusiawi.

Dalam meningkatkan kompetensi, terdapat dua tantangan utama yang harus diperhatikan: pertama, kompetensi harus berjalan dengan strategi bisnis. Kedua, kompetensi perlu diciptakan melalui lebih dari satu mekanisme. Dalam hal ini, ada lima cara untuk meningkatkan kompetensi: *buy*, *build*, *borrow*, *bounce*, dan *bind* (Ulrich, 1998).

a. *Buy*

Cara ini dilakukan dengan mengganti karyawan yang lama dengan yang baru, yang memiliki kualitas lebih baik. Strategi *buy* disini mencakup seleksi dan *staffing* mulai dari *entry* level sampai *officer* level. Metode ini akan berjalan baik bila bakatnya tersedia dan dapat diakses, selain itu metode ini memiliki resiko kegagalan yang besar. Perusahaan kemungkinan tidak menemukan bakat di luar perusahaan lebih baik atau lebih *qualified* dari bakat di dalam perusahaan. Dan jika bakat eksternal tidak dapat berintegrasi dengan perusahaan, kegagalan akan terjadi.

b. *Build*

Investasi dilakukan terhadap para karyawan untuk meningkatkan kualitas mereka menjadi lebih baik. Sebagaimana pembelajaran dalam bentuk program latihan formal, namun sebagian besar dalam bentuk *on-the-job experience*. Strategi *build* ini akan berjalan baik jika manajer senior menjamin bahwa pengembangan lebih dari sekedar pelatihan

akademik, jika pelatihan didasarkan pada hasil dan bukan pada teori, jika pembelajaran sistematik dari pengalaman kerja terjadi. Resiko dari penerapan strategi ini adalah menghabiskan dana sangat besar dan waktu untuk kepentingan pelatihan.

c. *Borrow*

Dalam strategi ini, perusahaan mencari keluar sumber daya manusia yang mampu memberikan ide/gagasan, kerangka kerja, dan alat untuk menjadikan perusahaan lebih kuat. Penggunaan konsultan maupun partner yang efektif dimungkinkan untuk membagi pengetahuan, menciptakan pengetahuan baru, dan desain kerja. Banyak perusahaan sedang belajar bagaimana menggunakan konsultan dan bukan tergantung pada mereka. Strategi ini mensyaratkan adaptasi model dari konsultan dan bukan adopsi, karena setiap perusahaan memiliki cara yang berbeda untuk mengaplikasikan gagasan tersebut. Cara *borrow* ini juga memiliki resiko, yaitu adanya kemungkinan investasi yang sangat besar namun dengan return yang kecil. Selain itu, adanya kemungkinan perusahaan akan menjadi tergantung pada konsultan tanpa adanya transfer pengetahuan, serta penerapan metode dan gagasan tanpa adaptasi.

d. *Bounce*

Perusahaan harus mengeluarkan karyawannya yang gagal melakukan tugas standar. Karyawan yang tetap bekerja maupun yang dikeluarkan harus memahami mengapa dan apa yang diharapkan dari mereka. Proses yang fair harus memenuhi persyaratan hukum. Resiko cara

ini adalah jika dalam pengambilan keputusan lebih didasarkan pada persepsi dan bukan fakta, maka ada kemungkinan perusahaan mengalami kerugian dengan hilangnya karyawannya yang terbaik, selain itu kredibilitas manajemen akan turun sebagai akibatnya.

e. *Bind*

Mengikat karyawan merupakan tindakan yang kritikal pada semua tingkat. Menjaga manajer senior yang memiliki visi, arahan, dan kompetensi sangat penting, dan menahan para teknikal, operasional, dan pekerja paruh waktu juga merupakan hal yang penting karena investasi untuk membangun mereka memakan waktu yang lama. Perusahaan yang tidak menerapkan metode ini, meskipun telah menerapkan metode *buy* dan *build*, akan menciptakan *intellectual capital* bagi pesaing.

6. Motivasi Kerja

Motivasi kerja berperan dalam mendorong sumber daya manusia agar mau melakukan pekerjaannya dengan baik sesuai dengan tujuan yang diharapkan sebelumnya. Dengan adanya motivasi kerja akan menjadi daya penggerak untuk meningkatkan kegairahan kerja sumber daya manusia, saling terintegrasi dengan baik dan mereka mau bekerja sama dengan efektif. Jadi, motivasi kerja menjadi penting karena akan memacu sumber daya manusia untuk bekerja lebih keras dan meningkatkan kinerjanya menjadi lebih baik. Motivasi kerja Dalam rumah sakit meliputi tenaga medis yang mendapatkan insentif, pelatihan, atau pengakuan cenderung lebih termotivasi. Kinerja yang baik akan diperoleh apabila sumber daya manusia mempunyai motivasi kerja

yang tinggi terhadap keberhasilan instansi. Menurut Robbins & Judge (2015:127) motivasi kerja merupakan proses yang menjelaskan mengenai kekuatan, arah, dan ketekunan seseorang dalam upaya untuk mencapai tujuan. Menurut Robbins and Judge (2015:132) adapun indikator yang digunakan untuk mengukur motivasi kerja adalah (1) Penghargaan, (2) Hubungan Sosial, (3) Kebutuhan Hidup, (4) Keberhasilan dalam Bekerja.

Menurut Wibowo (2017:2) kinerja merupakan nilai serangkaian perilaku pekerja yang memberikan kontribusi, baik secara positif maupun negatif, pada penyelesaian tujuan organisasi. Kinerja dijadikan sebagai cara untuk memastikan bahwa pekerja individual atau tim tahu apa yang diharapkan dari mereka dan mereka tetap fokus pada kinerja yang efektif dengan memberikan perhatian pada tujuan, ukuran dan penilaian. Menurut Robbins (2016:260) indikator kinerja yaitu alat yang digunakan untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja pegawai. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah (1) Kualitas Kerja, (2) Kuantitas, (3) Ketepatan Waktu, (4) Efektifitas, (5) Kemandirian.

7. Kualitas Pelayanan

Istilah "kualitas" memiliki banyak definisi dan makna, karena individu yang berbeda dapat mengartikannya secara bervariasi. Beberapa pengertian kualitas mencakup kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk penggunaan, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, serta pemenuhan kebutuhan pelanggan (Fandy & Diana, 2016). Mengenai kualitas pelayanan, definisinya menggambarkan kondisi dinamis yang melibatkan

produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta menyampaikan layanan dengan tepat untuk sejalan dengan harapan mereka (Tjiptono, 2007).

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi konsumen terhadap layanan yang mereka terima dengan layanan yang sebenarnya mereka harapkan. Jika layanan yang diterima sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan dianggap baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika layanan yang diperoleh melebihi harapan, maka kualitasnya dianggap sangat baik. Namun, jika layanan yang diterima lebih rendah dari harapan, maka kualitas pelayanan dinilai buruk. Dari berbagai definisi ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mencakup semua aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen. Pelayanan diartikan sebagai jasa yang diberikan oleh penyedia, yang mencakup kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramahan, dengan tujuan mencapai kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan di RSUD H. Damanhuri Barabai juga harus dipandang sebagai suatu kondisi dinamis yang melibatkan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pasien. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi pasien tentang layanan yang mereka terima dengan harapan mereka. Jika pelayanan yang diberikan sesuai atau melampaui harapan pasien, maka kualitas pelayanan

akan dianggap baik atau sangat baik. Sebaliknya, jika layanan yang diterima kurang dari yang diharapkan, maka kualitasnya akan dianggap buruk.

Dengan demikian, optimalisasi pengelolaan sumber daya manusia sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD H. Damanhuri Barabai. Hal ini mencakup semua aktivitas yang dilakukan oleh rumah sakit untuk memenuhi harapan pasien, termasuk kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Perusahaan harus menganggap pasien sebagai raja yang perlu dilayani dengan baik, karena kepuasan mereka berkontribusi pada keberlangsungan dan reputasi RSUD.

8. Dimensi Kualitas Pelayanan

Teori Leonard L. Berry dan Parasuraman yang memiliki lima dimensi yang kemudian menjadi indikator untuk mengukur kualitas jasa diantaranya *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (kepastian), dan *Emphaty* (empati).

a. Bukti Fisik (*tangibles*)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi. Bukti fisik (*tangible*) merupakan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan. Prasarana yang berkaitan dengan layanan konsumen juga harus diperhatikan oleh

manajemen perusahaan. Gedung yang megah dengan fasilitas pendingin (AC), alat telekomunikasi yang canggih atau perabot kantor yang berkualitas, dan lain-lain menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih suatu produk atau jasa. Merupakan seberapa baik penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan. Penampilan fisik pelayanan, karyawan, dan komunikasi akan memberikan warna dalam pelayanan pelanggan. Tingkat kelengkapan peralatan atau teknologi yang digunakan akan berpengaruh pada pelayanan pelanggan. Karyawan adalah sosok yang memberikan perhatian terkait dengan sikap, penampilan dan bagaimana mereka menyampaikan kesan pelayanan. Dalam hal ini sejauh mana perusahaan memfasilitasi sarana komunikasi sebagai upaya untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan adalah hal yang tidak terpisahkan. Contohnya: fasilitas reparasi, seragam karyawan, kelengkapan peralatan, dan ruang tunggu yang *representative*.

b. Keandalan (*reliability*)

Merupakan suatu kemampuan dalam memenuhi janji (tepat waktu, konsisten, kecepatan dalam pelayanan). Pemenuhan janji dalam pelayanan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas perusahaan dalam pelayanan. Tingkat kompetensi perusahaan juga dapat dilihat dari sini, sejauh mana tingkat kemampuan perusahaan dapat ditunjukkan. Keandalan berkaitan dengan probabilitas atau kemungkinan suatu produk melaksanakan fungsinya secara berhasil dalam periode waktu tertentu dibawah kondisi tertentu dengan demikian keandalan merupakan karakteristik yang

merefleksikan kemungkinan atau probabilitas tingkat keberhasilan. Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan. Pada pelayanan, kemampuan untuk segera mengatasi kegagalan secara profesional dapat memberikan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan. Adapun bentuk kepedulian tersebut dapat dilakukan baik melalui pencapaian informasi atau penjelasan-penjelasan ataupun melalui tindakan yang dapat dirasakan manfaatnya oleh pelanggan. Keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani konsumen, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan.

d. Jaminan (*assurance*)

Jaminan merupakan mencakup pengetahuan, skill, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Pada saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang masing-masing. menangani pemasangan dan layanan purna jual. Faktor *security*, yaitu memberikan rasa aman dan terjamin kepada konsumen merupakan hal yang penting pula. Jaminan merupakan pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kerja yang baik, sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Tingkat pengetahuan mereka akan menunjukkan tingkat kepercayaan bagi pelanggan, sikap ramah, sopan bersahabat adalah menunjukkan adanya perhatian pada pelanggan juga mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya fisik, risiko atau keragu-raguan.

e. Empati (*emphaty*)

Merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Setiap anggota perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon ataupun bertemu langsung. Kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Tingkat

kepedulian dan perhatian perusahaan pada pelanggannya secara individual akan sangat didambakan oleh pelanggan. Persoalan dan masalah dapat muncul dan sejauh mana tingkat kepedulian untuk menyelesaikan masalah, mengerti kemauan dan kebutuhan pelanggan dapat diaktualisasikan. Kepedulian terhadap masalah yang dihadapi pelanggan, mendengarkan serta berkomunikasi secara individual, kesemuanya itu akan menunjukkan sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan. Contohnya: seorang dokter mengenal pasiennya dengan baik, mengingat masalah (penyakit, keluhan, dan sejenisnya) sebelumnya, dan bersikap sabar serta menjadi pendengar yang baik. adalah memberikan jaminan yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dan berupaya untuk memahami keinginan pelanggan.

9. Rumah Sakit

Rumah sakit adalah sebuah institusi pelayanan kesehatan yang terorganisir, yang mencakup berbagai aspek seperti pelayanan kedokteran, sarana prasarana medis yang permanen, asuhan keperawatan yang berkelanjutan, serta diagnosis dan pengobatan penyakit yang diderita pasien, semua dilakukan oleh tenaga medis yang profesional. Rumah sakit berperan sebagai bagian integral dari organisasi sosial dan kesehatan, dengan fungsi menyediakan pelayanan kesehatan yang komprehensif, termasuk pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Ini melibatkan berbagai sumber daya manusia, seperti tenaga medis dan penunjang medis, tenaga

keperawatan, tenaga kefarmasian, manajemen rumah sakit, serta tenaga non-kesehatan.

Tugas rumah sakit, menurut ketentuan Undang-Undang Rumah Sakit, adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara menyeluruh, yang mencakup pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Untuk melaksanakan tugas ini, rumah sakit memiliki beberapa fungsi, antara lain menyelenggarakan pengobatan dan pemulihan kesehatan, memelihara dan meningkatkan kesehatan individu melalui pelayanan kesehatan tingkat sekunder dan tersier, berfungsi sebagai tempat pendidikan dan pelatihan bagi tenaga medis atau paramedis untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan kesehatan, serta melakukan penelitian dan pengembangan di bidang kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan.

10. Kendala Dalam Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu elemen penting dalam keberhasilan sebuah perusahaan, karena keberhasilan perusahaan sangat ditentukan oleh kualitas dan kesejahteraan sumber daya manusianya. Namun, manajemen SDM menghadapi berbagai tantangan utama yang dapat menghambat tujuan perusahaan. Beberapa masalah utama dalam mengelola SDM yang umum dihadapi oleh banyak organisasi adalah kesulitan merekrut dan mempertahankan talenta berkualitas, adaptasi terhadap perubahan teknologi, dan menjaga kesejahteraan karyawan.

Salah satu tantangan terbesar dalam SDM adalah mendapatkan dan mempertahankan karyawan yang benar-benar berkualitas atau memiliki potensi. Dalam persaingan yang semakin ketat, mencari kandidat yang sesuai dengan kualifikasi perusahaan menjadi semakin sulit. Di sisi lain, mempertahankan karyawan berbakat juga menjadi tantangan besar. Tingginya tingkat pergantian karyawan, terutama di industri dengan laju perubahan yang cepat, dapat mengganggu stabilitas dan produktivitas perusahaan. Untuk mengatasi masalah ini, manajemen SDM perlu menerapkan strategi rekrutmen yang tepat dan menawarkan paket insentif yang kompetitif serta lingkungan kerja yang mendukung perkembangan karier.

Seiring berkembangnya teknologi, manajemen SDM dihadapkan pada kebutuhan untuk beradaptasi dengan alat dan sistem baru, seperti perangkat lunak manajemen karyawan, alat rekrutmen digital, dan penggunaan kecerdasan buatan dalam proses seleksi. Meskipun teknologi menawarkan efisiensi, sering kali ada resistensi dari karyawan yang merasa tidak nyaman dengan perubahan tersebut. Manajemen SDM perlu menyediakan pelatihan dan memastikan bahwa seluruh karyawan memiliki keterampilan yang diperlukan untuk beradaptasi dengan teknologi baru. Ini juga mencakup kebutuhan untuk mengembangkan keterampilan digital di kalangan karyawan agar mereka tetap relevan di pasar kerja yang terus berubah.

Kepemimpinan yang efektif adalah kunci dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan produktif. Namun, tidak semua pemimpin memiliki kemampuan yang cukup untuk memotivasi tim atau membuat

keputusan yang adil. Ini menciptakan masalah di mana karyawan merasa kurang dihargai atau tidak didukung dalam pengembangan kariernya. Manajemen SDM harus memastikan bahwa para pemimpin dalam organisasi memiliki keterampilan kepemimpinan yang memadai dan mampu menginspirasi timnya. Selain itu, perusahaan harus menyediakan jalur pengembangan karier yang jelas agar karyawan memiliki prospek yang jelas di masa depan.

Dengan mengatasi masalah-masalah utama dalam pengelolaan SDM, perusahaan dapat membangun tim yang produktif, solid, dan mampu berkontribusi pada pertumbuhan serta keberhasilan jangka panjang perusahaan.

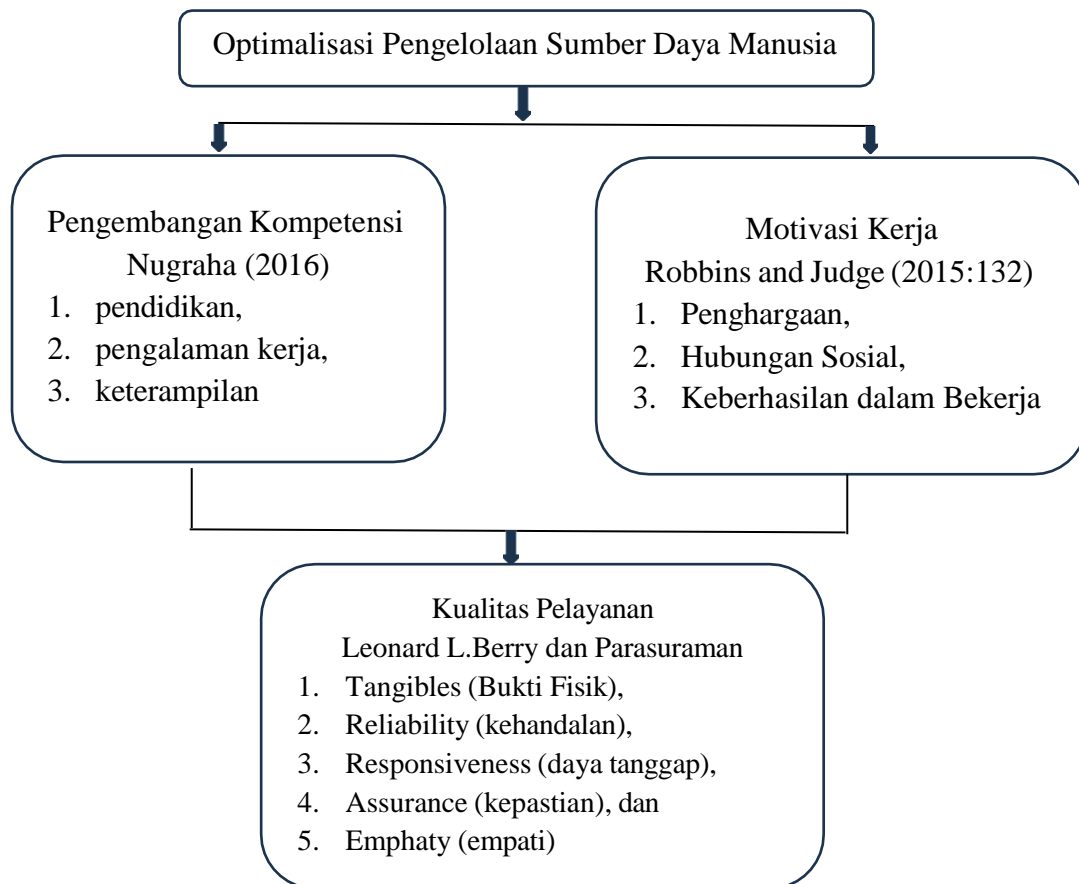
C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disusun dari dasar fakta-fakta, observasi, dan kajian kepustakaan. Kerangka pemikiran membantu peneliti menentukan teori, konsep-konsep, hingga dalil yang nantinya dijadikan dasar penelitian. Dalam kerangka pemikiran terdapat variabel-variabel yang menjelaskan permasalahan yang sedang dibahas. Purnomo dkk (1998) turut mengemukakan bahwa melalui kerangka pemikiran, seseorang dapat memaparkan penjelasan sementara terhadap gejala-gejala permasalahan yang sedang diteliti. Penyusunan kerangka pemikiran dibuat berdasarkan hasil penelitian dan tinjauan pustaka yang relevan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kerangka pemikiran adalah proses behasilnya pembelajaran. Selain itu, kerangka pemikiran juga melampirkan berbagai permasalahan yang penulis hadapi serta permasalahan

objek yang nantinya akan diteliti. Manfaat dari kerangka pemikiran, peneliti dapat menyatakan secara jelas variabel-variabel apa saja yang akan diteliti dari teori yang diturunkan, serta alasan mengapa hanya variabel-variabel itu saja yang diteliti.

Kerangka berpikir bertujuan untuk menggambarkan paradigma penelitian sebagai solusi untuk masalah yang diangkat. Rumah Sakit Umum Daerah H. Damanhuri menjadi tuan rumah penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengelolaan sumber daya manusia dapat dioptimalkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



Sumber ; Data Diolah,2025