



Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan

Putu Ratih Pravitasari^{1*}, Kadek Ayu Dwijuliasri²

¹Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan, Psikologi, Teknik dan Komputer, Universitas Triatma Mulya, Indonesia

²Program Studi D3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali, Indonesia

*Corresponding author's e-mail: ratih.pravitasari@triatmamulya.ac.id

Article History:

Received: May 31, 2026

Revised: June 26, 2026

Accepted: June 30, 2026

Keywords:

Human Resource Management, Healthcare Service Quality, Healthcare Human Resource Management, Quality of Healthcare Services

Abstract: Human resource management (HRM) plays an important role in improving the quality of healthcare services in hospitals and other healthcare facilities. Effective HRM practices, including workforce planning, recruitment, training, competency development, performance evaluation and employee motivation, can improve healthcare service quality and patient satisfaction. This study aimed to analyze the role of human resource management in improving healthcare service quality using a literature review method. The literature search was conducted systematically using the Google Scholar database with publication period from 2021 to 2025. The selected articles were scientific publications relevant to healthcare human resource management and healthcare service quality. Based on the literature selection process, 14 articles were included in this study. The findings of the literature review revealed that healthcare workers competency development, continuous training, work discipline, organizational culture, work environment and the utilization of information technology significantly influence the improvement of healthcare service quality. Proper HRM management can enhance service effectiveness, healthcare workers professionalism, patient safety and public satisfaction with healthcare services. The literature review also identified several challenges, including limited healthcare personnel, unequal workforce distribution, limited training opportunities and suboptimal technology adaptation. Therefore, structured, systematic and sustainable HRM practices are necessary to support the continuous improvement of healthcare service quality.

Copyright © 2026, The Author(s).

This is an open access article under the CC-BY-SA license



How to cite: Pravitasari, P. R., & Dwijuliasri, K. A. (2026). Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 5(6), 2924–2935. <https://doi.org/10.55681/sentri.v5i6.6546>

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) kesehatan merupakan unsur penting dalam mendukung pembangunan kesehatan nasional. Keberadaan tenaga kesehatan memiliki peran strategis dalam meningkatkan kesadaran, kemauan, serta kemampuan masyarakat untuk hidup sehat sebagaimana diatur dalam Undang-undang nomor 17 tahun 2023. Berdasarkan data Profil Kesehatan Indonesia tahun 2021 tercatat dari 10.217 puskesmas yang ada di seluruh Indonesia, 48 persen diantaranya atau 4.908 Puskesmas belum bisa memenuhi ketersediaan sembilan jenis tenaga kesehatan yang dibutuhkan. Artinya distribusi tenaga kesehatan masih belum merata dan berakibat pada pelayanan yang belum optimal.

SDM merupakan aset utama dalam institusi pelayanan kesehatan, khususnya rumah sakit, karena berperan penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan. Pengelolaan SDM yang baik mampu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan sekaligus mendukung efisiensi operasional rumah sakit. Tenaga kesehatan yang memiliki

kompetensi dan keterampilan memadai dapat meningkatkan produktivitas kerja, memperbaiki kualitas pelayanan, serta menurunkan risiko kesalahan medis. Pengelolaan tersebut meliputi proses rekrutmen, pelatihan, evaluasi kinerja hingga pengembangan karier pegawai. Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah proses strategis dalam mengelola tenaga kerja mulai dari perencanaan, pengembangan, pemberdayaan, hingga perlindungan guna memaksimalkan potensi karyawan demi pencapaian tujuan organisasi (Salsabila *et al.*, 2024).

Penerapan manajemen SDM meliputi beberapa aspek penting, seperti perencanaan kebutuhan tenaga kerja, pemberian kesempatan kerja yang adil, proses rekrutmen dan penempatan pegawai, pengembangan kompetensi melalui pendidikan dan pelatihan, pemberian kompensasi serta tunjangan, perlindungan kesehatan dan keselamatan kerja, serta terciptanya hubungan kerja yang baik antara pimpinan dan pegawai. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah kunci dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan kesejahteraan masyarakat. Dinamika sosial ekonomi dan tingkat pendidikan yang semakin baik menuntut tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan optimal dan profesional yang sejalan dengan harapan masyarakat (Kaloko *et al.*, 2025).

Kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti sistem penyelenggaraan pelayanan, ketersediaan sumber daya manusia dan dukungan kelembagaan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan masih menghadapi berbagai kendala, antara lain kurang cepatnya respon pelayanan, lemahnya koordinasi, proses birokrasi yang cukup rumit, serta rendahnya perhatian terhadap keluhan dan aspirasi masyarakat. Berbagai permasalahan tersebut menjadi tantangan dalam upaya mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Menurut WHO tahun 2018, kualitas pelayanan kesehatan merupakan tingkat pelayanan yang mampu meningkatkan derajat kesehatan individu maupun masyarakat secara optimal serta sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan praktik kesehatan. Keberhasilan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, seperti puskesmas, sangat dipengaruhi oleh ketersediaan tenaga kesehatan yang memadai, baik untuk pelayanan kuratif, rehabilitatif, promotif maupun preventif (WHO, 2018).

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan penting bagi masyarakat. Rumah sakit memiliki peran strategis sebagai institusi yang menyediakan pelayanan kesehatan secara menyeluruh, meliputi pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Kualitas pelayanan kesehatan dapat dinilai dari tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Semakin baik mutu pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan dapat berbeda pada setiap individu sesuai dengan pengalaman dan harapan masing-masing pasien (Nurhasma, Rijal and Azis, 2021).

Penelitian mengenai manajemen sumber daya manusia di bidang kesehatan telah banyak dilakukan, tetapi sebagian besar penelitian hanya berfokus pada satu aspek tertentu, seperti pelatihan tenaga kesehatan, kinerja pegawai atau kepuasan pasien. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya karena mengkaji manajemen SDM kesehatan secara lebih menyeluruh melalui pendekatan *literature review* dengan mengintegrasikan berbagai aspek seperti pengembangan kompetensi, budaya organisasi, lingkungan kerja, evaluasi kinerja serta pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Kajian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai peran manajemen SDM dalam

mendukung kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit maupun fasilitas pelayanan kesehatan lainnya.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah *literature review*, yang bertujuan untuk mengumpulkan dan menganalisis berbagai hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh pemahaman mengenai pola, perkembangan, serta berbagai faktor yang memengaruhi pengelolaan sumber daya manusia pada pelayanan kesehatan. Metode *literature review* juga membantu peneliti dalam mengidentifikasi berbagai strategi manajemen SDM yang telah diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit maupun fasilitas pelayanan kesehatan lainnya. Analisis terhadap berbagai publikasi ilmiah dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang menyeluruh mengenai pentingnya manajemen SDM dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Hasil sintesis tersebut kemudian digunakan sebagai dasar dalam memberikan rekomendasi bagi pengembangan manajemen sumber daya manusia di sektor kesehatan.

Strategi pencarian literatur dilakukan secara sistematis menggunakan Google Scholar. Proses pemilihan artikel dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu pencarian artikel berdasarkan kata kunci penelitian, seleksi berdasarkan judul dan abstrak, serta analisis artikel secara menyeluruh sesuai dengan topik penelitian. Artikel yang dipilih merupakan artikel ilmiah yang diterbitkan pada tahun 2021-2025, tersedia dalam bentuk teks lengkap (*full text*), memiliki ISSN dan membahas manajemen sumber daya manusia serta mutu pelayanan kesehatan. Berdasarkan proses seleksi tersebut, diperoleh sebanyak 14 artikel yang sesuai dengan fokus penelitian dan digunakan dalam analisis *literature review*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Hasil penelitian (Salsabila *et al.*, 2024) menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau telah menerapkan beberapa strategi manajemen SDM, seperti survei kepuasan pasien, penggunaan aplikasi absensi digital, dan penerapan standar operasional prosedur (SOP) dalam pelayanan. Pelaksanaan manajemen SDM masih belum optimal karena pelatihan dan pengembangan pegawai belum dilakukan secara merata dan terjadwal, sehingga masih terdapat kesenjangan kompetensi antarpegawai. Pemberian penghargaan kepada karyawan juga belum memiliki jadwal yang tetap. Keterbatasan sarana dan prasarana masih ditemukan, seperti keterlambatan penggantian fasilitas kerja yang rusak. Beberapa unit kerja juga belum memajang SOP sehingga masih terjadi kesalahan dalam pelayanan dan administrasi pasien. Pemanfaatan teknologi informasi dinilai cukup baik karena mampu meningkatkan efisiensi waktu dan kedisiplinan pegawai. Secara keseluruhan, pelatihan, pengembangan kompetensi, disiplin kerja dan evaluasi pelayanan secara berkala dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien.

Penelitian (Maulida, Yusuf and Haryanto, 2025) menunjukkan bahwa pengembangan sumber daya manusia tenaga kesehatan berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih (RSIJCP).

Pengembangan SDM dilakukan melalui pelatihan berkelanjutan, program mentoring, evaluasi kinerja dan pengembangan karier tenaga kesehatan. Program tersebut mampu meningkatkan kompetensi dan keterampilan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Faktor yang memengaruhi pengembangan SDM meliputi dukungan kebijakan manajemen, budaya organisasi yang positif, ketersediaan fasilitas pelatihan dan keterlibatan tenaga kesehatan dalam program pengembangan. Pengembangan SDM yang baik memberikan dampak positif terhadap mutu pelayanan, seperti meningkatnya kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan hasil pelayanan kesehatan. Penelitian menunjukkan adanya beberapa hambatan dalam pengelolaan SDM, seperti keterbatasan tenaga kesehatan pada bidang tertentu, belum meratanya pelatihan dan pemanfaatan teknologi yang masih belum optimal. Pengembangan SDM perlu dilakukan secara berkelanjutan agar mutu pelayanan kesehatan dapat terus meningkat.

Penelitian (Bella, Johan and Nurhasanah, 2025) menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia memiliki hubungan yang signifikan terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Siaga Al Munawarah Samarinda. Sebagian besar responden menilai kualitas SDM berada pada kategori sedang (84%) dan mutu pelayanan pada kategori tinggi (61%). Penelitian juga menunjukkan adanya hubungan positif yang sangat kuat antara kualitas SDM dan mutu pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kompetensi, keterampilan, profesionalisme, empati, dan kemampuan komunikasi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, serta didukung fasilitas yang memadai mampu meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian masih menemukan beberapa permasalahan, seperti keterbatasan pelatihan, distribusi tenaga kesehatan yang belum merata, serta sistem manajemen SDM yang belum optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi tenaga kesehatan dan pengelolaan SDM yang lebih baik perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Penelitian (Wasiyem *et al.*, 2025) menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pengembangan SDM melalui pelatihan, peningkatan kompetensi, dan evaluasi kinerja dapat meningkatkan profesionalisme tenaga kesehatan sehingga pelayanan kepada pasien menjadi lebih efektif dan berkualitas. Penerapan teknologi informasi, seperti Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), juga dinilai mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat proses administrasi dan mendukung ketepatan pengambilan keputusan. Penerapan budaya kerja yang baik dan pengelolaan SDM yang optimal juga dapat meningkatkan kepuasan pasien serta kualitas pelayanan kesehatan secara berkelanjutan. Penelitian juga menunjukkan masih terdapat beberapa permasalahan, seperti keterbatasan infrastruktur, kurangnya pelatihan tenaga kesehatan, resistensi terhadap perubahan, serta tingginya biaya implementasi teknologi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengembangan SDM dan sistem manajemen pelayanan kesehatan perlu dilakukan secara berkelanjutan agar mutu pelayanan kesehatan dapat terus meningkat

Hasil penelitian (Hasibuan *et al.*, 2024) menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia kesehatan di Klinik PM 1 sudah cukup baik dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Tenaga kesehatan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya sehingga mampu memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan profesional kepada pasien. Dari aspek sikap, tenaga kesehatan dinilai memiliki kesabaran, mampu mengendalikan emosi, serta bersikap sopan dalam

memberikan pelayanan kepada pasien. Sebagian besar pegawai juga memiliki motivasi kerja dan rasa tanggung jawab yang baik terhadap pekerjaannya. Penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa pegawai yang belum memiliki rasa percaya diri dalam menjalankan peran kepemimpinan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan kompetensi SDM perlu dilakukan secara berkelanjutan agar mutu pelayanan kesehatan dapat terus meningkat.

Penelitian (Palijama, 2023) menunjukkan bahwa sumber daya manusia memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Haulussy Provinsi Maluku. Tenaga kesehatan dinilai memiliki kemampuan intelektual, pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Kondisi tersebut mendukung terciptanya pelayanan kesehatan yang lebih efektif dan berkualitas. Kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah dan responsif juga memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semangat kerja yang tinggi dan kemampuan manajemen organisasi yang baik dapat mendukung tenaga kesehatan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara efektif dan profesional. Penelitian juga menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan kesehatan perlu didukung oleh pengembangan kompetensi SDM, peningkatan motivasi kerja, serta pengelolaan organisasi yang baik agar mutu pelayanan kesehatan dapat terus meningkat.

Penelitian (Utami and Nugraha, 2024) menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia di IGD RSUD Oto Iskandar Di Nata memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasien. Pengelolaan SDM yang dilakukan melalui perencanaan tenaga kerja, rekrutmen pegawai, pengembangan kompetensi, pembinaan budaya kerja, pendayagunaan, pemeliharaan, hingga masa pensiun mampu mendukung terciptanya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) berada pada kategori sangat tinggi. Pasien menilai tenaga kesehatan mampu memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, ramah dan profesional. Dokter dan perawat juga dinilai memiliki kemampuan komunikasi serta empati yang baik dalam menangani pasien. Penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi dan ketersediaan sarana serta prasarana yang memadai turut mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa hambatan, seperti kebersihan fasilitas tertentu dan pemanfaatan teknologi informasi yang belum optimal. Secara keseluruhan, pengelolaan SDM yang efektif melalui pelatihan, pembinaan berkelanjutan, komunikasi yang baik dan pelayanan yang responsif dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan serta kepuasan pasien di IGD rumah sakit.

Penelitian (Satria, Affitra and Aditya, 2025) menunjukkan bahwa perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pauh Kamar. Proses perencanaan SDM dilakukan melalui identifikasi kebutuhan tenaga kesehatan, analisis kebutuhan pegawai, perekrutan tenaga kerja, serta evaluasi terhadap kebutuhan pelayanan kesehatan. Pengembangan SDM dilakukan melalui pelatihan, seminar, pembinaan dan peningkatan pendidikan tenaga kesehatan. Upaya tersebut dinilai mampu meningkatkan kompetensi dan profesionalisme tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian juga menunjukkan bahwa Puskesmas Pauh Kamar telah memiliki jumlah tenaga kesehatan yang sesuai dengan standar pelayanan puskesmas. Masih terdapat beberapa permasalahan, seperti keterbatasan anggaran, pelatihan yang belum rutin, dan

kurangnya dukungan pemerintah dalam pengembangan SDM kesehatan. Kondisi tersebut memengaruhi optimalisasi mutu pelayanan kesehatan di puskesmas. Perencanaan dan pengembangan SDM yang dilakukan secara terstruktur dan berkelanjutan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, profesionalisme tenaga kesehatan, serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas.

Penelitian (Cahyono, 2021) menunjukkan bahwa pengembangan manajemen kinerja tenaga kesehatan, termasuk tenaga administrasi kesehatan, memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh kompetensi tenaga kesehatan, kedisiplinan kerja, kemampuan komunikasi serta pengelolaan pelayanan yang dilakukan secara efektif dan terarah. Hasil studi literatur juga menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pelayanan yang cepat, tanggap, ramah dan sesuai dengan standar operasional prosedur menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang baik. Ketersediaan sarana dan prasarana, kerja sama antar pegawai serta dukungan manajemen turut mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini juga menemukan beberapa permasalahan, seperti keterbatasan tenaga kesehatan, kurangnya pelatihan, fasilitas yang belum memadai, serta rendahnya kedisiplinan pegawai. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan. Peningkatan kompetensi tenaga kesehatan melalui evaluasi kinerja, pelatihan berkelanjutan dan penguatan manajemen pelayanan diperlukan untuk mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan secara optimal.

Hasil penelitian (Pravitasari, Wijaya and Rosita, 2025) menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada masa implementasi BPJS Kesehatan. Pengelolaan SDM yang dilakukan melalui pengembangan kompetensi, disiplin kerja, motivasi serta penciptaan lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan kinerja tenaga kesehatan dan kepuasan pasien. Penelitian juga menunjukkan bahwa sistem manajemen kinerja, pengembangan talenta, serta pelatihan yang dilakukan secara berkelanjutan mampu meningkatkan produktivitas dan profesionalisme pegawai. Penerapan prinsip tata kelola yang baik dalam pelayanan kesehatan turut membantu mengurangi keluhan pasien dan meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit. Masih terdapat beberapa permasalahan, seperti keterlambatan pelayanan, kurangnya transparansi dan kualitas layanan yang belum merata. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan SDM dan sistem pelayanan kesehatan perlu terus ditingkatkan agar pelayanan kesehatan menjadi lebih efektif, berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pasien.

Hasil penelitian (Widjaja, Irawati and Lestari, 2024) menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja tenaga medis di rumah sakit. Proses rekrutmen dan seleksi yang baik, pelatihan berkelanjutan, sistem penilaian kinerja yang transparan, serta pemberian kompensasi dan insentif yang adil dapat meningkatkan produktivitas dan profesionalisme tenaga medis. Pelatihan dan pengembangan kompetensi juga berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Tenaga medis yang memiliki kemampuan, keterampilan dan motivasi kerja yang baik mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif, cepat dan berkualitas kepada pasien. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa pengelolaan SDM yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pasien, loyalitas tenaga medis, serta mendukung tercapainya tujuan organisasi rumah sakit secara optimal.

Penelitian (Harilona and Almasdi, 2026) menunjukkan bahwa implementasi manajemen kinerja di RSUD dr. Adnaan WD Payakumbuh belum berjalan secara optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Sistem manajemen kinerja masih lebih berfokus pada aspek administratif, seperti e-kinerja dan SKP, sehingga belum sepenuhnya mendukung pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien. Penelitian juga menemukan beberapa permasalahan seperti lemahnya koordinasi antarunit, rendahnya empati dan komunikasi pegawai, keterbatasan fasilitas pelayanan, serta pengawasan yang belum dilakukan secara maksimal. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan kesehatan belum berjalan secara efektif dan optimal. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan perlu didukung melalui penguatan manajemen SDM, pelatihan kompetensi dan *soft skills*, perbaikan sistem pengawasan serta penerapan indikator pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien agar mutu pelayanan kesehatan dapat meningkat secara berkelanjutan.

Hasil penelitian (Makanoneng, Sundari and Pakpahan, 2024) menunjukkan bahwa implementasi manajemen sumber daya manusia kesehatan di fasilitas kesehatan masih belum berjalan secara optimal. Kondisi tersebut terlihat dari masih adanya kekurangan dan ketidakmerataan tenaga kesehatan di beberapa fasilitas pelayanan kesehatan. Penelitian juga menjelaskan bahwa keterbatasan tenaga kesehatan menyebabkan beban kerja pegawai meningkat dan penempatan kerja belum sepenuhnya sesuai dengan kompetensi tenaga kesehatan. Pengembangan kompetensi melalui pendidikan dan pelatihan juga masih belum dilakukan secara maksimal sehingga dapat memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan perlu didukung melalui perbaikan sistem manajemen SDM, pemerataan tenaga kesehatan, peningkatan pelatihan, serta pemberian dukungan dan motivasi kepada tenaga kesehatan. Pengelolaan SDM yang baik diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian (Juniarta, Mulyani and Malik, 2025) menunjukkan bahwa kemampuan sumber daya manusia kesehatan memiliki pengaruh penting terhadap pelayanan kesehatan masyarakat dan keselamatan pasien di UPT Puskesmas Rejai. Tenaga kesehatan yang memiliki pengetahuan, keterampilan dan kompetensi yang baik mampu memberikan pelayanan kesehatan yang lebih efektif, berkualitas dan sesuai dengan standar operasional prosedur. Penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan masyarakat berpengaruh terhadap keselamatan pasien. Pelayanan yang cepat, ramah, bertanggung jawab, serta didukung sistem informasi dan fasilitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan keamanan dan kenyamanan pasien selama menerima pelayanan kesehatan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kemampuan SDM kesehatan memberikan pengaruh yang besar terhadap keselamatan pasien. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kompetensi tenaga kesehatan menjadi faktor penting dalam menjaga keselamatan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

PEMBAHASAN

Hasil studi literatur menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia (SDM) memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit maupun fasilitas pelayanan kesehatan lainnya. SDM kesehatan merupakan komponen utama dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan karena tenaga kesehatan berperan langsung dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Kualitas pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kompetensi, keterampilan, disiplin kerja, motivasi dan profesionalisme tenaga kesehatan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Pengelolaan SDM yang dilakukan secara efektif melalui proses perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan kompetensi, evaluasi kinerja, serta pemberian penghargaan kerja dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara berkelanjutan. Pengelolaan SDM yang baik juga mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif sehingga tenaga kesehatan dapat bekerja secara optimal dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Menurut teori *Human Resource Management*, pengelolaan SDM merupakan proses yang dilakukan organisasi untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawai melalui perencanaan, pengembangan, pemberian motivasi dan evaluasi kinerja. Pengelolaan SDM yang baik dapat membantu organisasi mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Teori *Quality of Work Life* menjelaskan bahwa kualitas kehidupan kerja yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja, motivasi dan produktivitas tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien (Fachrurazi *et al.*, 2021). Berbagai penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan SDM yang baik mampu meningkatkan kepuasan pasien, efektivitas pelayanan, serta mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Penelitian yang dilakukan oleh (Salsabila *et al.*, 2024) menunjukkan bahwa pengelolaan SDM yang dilakukan melalui pelatihan, pengembangan kompetensi, disiplin kerja dan evaluasi pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Penelitian lain juga menjelaskan bahwa tenaga kesehatan yang memperoleh pelatihan dan pengembangan kompetensi secara berkelanjutan cenderung memiliki kemampuan kerja yang lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Selain itu, disiplin kerja dan evaluasi pelayanan yang dilakukan secara rutin dapat meningkatkan tanggung jawab tenaga kesehatan dalam menjalankan tugas sesuai standar operasional prosedur rumah sakit. Kompetensi tenaga kesehatan, kemampuan komunikasi dan budaya kerja yang baik juga menjadi faktor penting dalam mendukung pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan, keramahan tenaga kesehatan, ketepatan tindakan serta kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pasien.

Temuan tersebut diperkuat oleh penelitian (Qin *et al.*, 2023) yang menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia di bidang kesehatan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan kesehatan. Dalam penelitiannya yang berjudul *Human Resource Management Research in Healthcare : A Big Data Bibliometric Study*, (Qin *et al.*, 2023) menegaskan bahwa pengelolaan SDM kesehatan menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi mutu pelayanan, efisiensi organisasi, serta keberhasilan sistem pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa rumah sakit dan fasilitas pelayanan kesehatan memerlukan pengelolaan SDM yang terstruktur dan berkelanjutan agar mampu menghadapi perubahan kebutuhan pelayanan kesehatan modern.

Hasil penelitian (Qin *et al.*, 2023) sejalan dengan penelitian (Sosiady and Ermansyah, 2024) yang menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan SDM memiliki pengaruh terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Kedua penelitian tersebut menegaskan bahwa kualitas SDM menjadi faktor utama dalam mendukung efektivitas pelayanan rumah sakit. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa rumah sakit yang menerapkan pengelolaan SDM secara terstruktur cenderung mampu meningkatkan produktivitas tenaga kesehatan dan kepuasan pasien.

Penelitian (Qin *et al.*, 2023) menjelaskan bahwa pengelolaan SDM kesehatan perlu dilakukan melalui beberapa tahapan penting, seperti perencanaan tenaga kerja, rekrutmen

pegawai sesuai kompetensi, pengembangan kompetensi melalui pelatihan dan pendidikan, evaluasi kinerja, serta penguatan kepemimpinan organisasi. Perencanaan tenaga kerja yang baik dapat membantu rumah sakit memenuhi kebutuhan tenaga kesehatan sesuai jumlah dan jenis pelayanan yang dibutuhkan. Proses rekrutmen yang tepat juga berperan penting dalam memperoleh tenaga kesehatan yang kompeten dan profesional sehingga mampu memberikan pelayanan kesehatan secara optimal kepada pasien.

Pengembangan kompetensi tenaga kesehatan melalui pendidikan dan pelatihan berkelanjutan menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Pelatihan tidak hanya meningkatkan kemampuan teknis tenaga kesehatan, tetapi juga meningkatkan kemampuan komunikasi, kerja sama tim, kepemimpinan dan pengambilan keputusan klinis. (Qin *et al.*, 2023) menjelaskan bahwa perkembangan teknologi kesehatan dan perubahan sistem pelayanan kesehatan menuntut tenaga kesehatan untuk terus meningkatkan kompetensi dan kemampuan profesionalnya agar dapat memberikan pelayanan yang efektif, aman dan berkualitas. Rumah sakit perlu menyediakan program pelatihan dan pengembangan SDM secara rutin dan berkelanjutan agar tenaga kesehatan mampu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kesehatan.

Penelitian (Sosiady and Ermansyah, 2024) juga menjelaskan bahwa pendidikan dan pelatihan merupakan upaya penting dalam pengembangan sumber daya manusia, terutama untuk meningkatkan kemampuan intelektual, keterampilan dan kepribadian tenaga kesehatan. Pengembangan SDM melalui pelatihan yang berkelanjutan dapat membantu tenaga kesehatan meningkatkan kompetensi kerja dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Penelitian tersebut juga menegaskan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki rumah sakit. Rumah sakit yang memiliki tenaga kesehatan dengan kompetensi yang baik cenderung mampu memberikan layanan yang lebih efektif, efisien dan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan.

Penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa pengembangan SDM kesehatan tidak hanya berfokus pada peningkatan kemampuan teknis, tetapi juga mencakup pengembangan motivasi kerja, evaluasi kinerja, pengembangan karier dan peningkatan disiplin kerja pegawai. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi tenaga kesehatan tidak hanya berdampak pada peningkatan kemampuan teknis, tetapi juga memengaruhi kualitas komunikasi pelayanan, keselamatan pasien, dan efektivitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Tenaga kesehatan yang memiliki kompetensi dan profesionalisme yang baik cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif, tepat dan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan. Pengembangan kompetensi yang dilakukan secara berkelanjutan juga dapat membantu tenaga kesehatan dalam menghadapi perubahan teknologi dan kebutuhan pelayanan kesehatan modern.

Penilaian kinerja tenaga kesehatan dilakukan untuk mengetahui kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas dan menjadi dasar dalam pengembangan kompetensi, pemberian penghargaan, serta peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pengelolaan SDM yang baik diharapkan mampu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, keselamatan pasien serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi tenaga kesehatan, tetapi juga dipengaruhi oleh lingkungan kerja dan budaya organisasi di rumah sakit. Lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan motivasi kerja, produktivitas dan kualitas pelayanan tenaga kesehatan. Penelitian yang dilakukan oleh

(Pamungkas, 2024) menjelaskan bahwa *Quality of Work Life* memiliki pengaruh terhadap produktivitas kerja tenaga kesehatan di rumah sakit. Tenaga kesehatan yang memiliki kenyamanan kerja, dukungan organisasi dan keseimbangan beban kerja cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada pasien.

Penelitian lain menunjukkan bahwa mutu pelayanan rumah sakit dipengaruhi oleh lingkungan kerja, budaya organisasi serta sistem manajemen yang diterapkan di rumah sakit. Lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan motivasi, kenyamanan dan produktivitas tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Penelitian (Hartono *et al.*, 2024) menjelaskan bahwa lingkungan kerja, kepuasan kerja dan pendidikan memiliki pengaruh terhadap implementasi sistem manajemen mutu di rumah sakit. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang kondusif dan dukungan organisasi dapat membantu meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan rumah sakit.

Meskipun berbagai upaya pengembangan SDM telah dilakukan, hasil studi literatur masih menunjukkan adanya berbagai hambatan dalam pengelolaan SDM kesehatan, seperti keterbatasan jumlah tenaga kesehatan, distribusi tenaga kesehatan yang belum merata, tingginya beban kerja, keterbatasan pelatihan serta adaptasi teknologi yang belum optimal. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Rumah sakit perlu melakukan pengelolaan SDM secara terstruktur, sistematis dan berkelanjutan agar mutu pelayanan kesehatan dapat terus meningkat sesuai perkembangan kebutuhan pelayanan kesehatan modern.

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen rumah sakit dalam menyusun kebijakan pengembangan SDM kesehatan. Upaya peningkatan kompetensi melalui pelatihan berkelanjutan, evaluasi kinerja, penguatan budaya organisasi, serta pemanfaatan teknologi informasi perlu dilakukan secara konsisten untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Manajemen rumah sakit juga perlu memerhatikan kesejahteraan tenaga kesehatan, lingkungan kerja dan distribusi beban kerja agar pelayanan kesehatan dapat berjalan secara efektif dan berorientasi pada keselamatan pasien. Rumah sakit perlu melakukan pengelolaan SDM secara terstruktur, sistematis dan berkelanjutan agar mutu pelayanan kesehatan dapat terus meningkat sesuai perkembangan kebutuhan pelayanan kesehatan modern.

KESIMPULAN

Hasil studi literatur menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit maupun fasilitas pelayanan kesehatan lainnya. Pengelolaan SDM yang dilakukan melalui perencanaan tenaga kerja, pelatihan, pengembangan kompetensi, evaluasi kinerja, penguatan budaya organisasi, serta pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan, profesionalisme tenaga kesehatan, keselamatan pasien dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

Mutu pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh kompetensi tenaga kesehatan, lingkungan kerja, motivasi kerja, budaya organisasi, serta dukungan manajemen rumah sakit. Pengembangan kompetensi tenaga kesehatan melalui pendidikan dan pelatihan berkelanjutan menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Hasil studi literatur juga menunjukkan masih terdapat beberapa hambatan dalam pengelolaan SDM kesehatan, seperti keterbatasan tenaga kesehatan, distribusi

tenaga kesehatan yang belum merata, tingginya beban kerja, keterbatasan pelatihan dan adaptasi teknologi yang belum optimal.

Penelitian ini memiliki implikasi bagi manajemen rumah sakit dalam menyusun kebijakan pengembangan SDM kesehatan melalui peningkatan pelatihan, evaluasi kinerja, penguatan budaya organisasi dan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode kuantitatif maupun mixed methods untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih mendalam mengenai pengaruh manajemen SDM terhadap mutu pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bella, A.R., Johan, H. and Nurhasanah (2025) 'Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Siaga Al Munawarah Samarinda', *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 9(1), pp. 364–376.
- Cahyono, A.D. (2021) '(Library Research) Peranan Pengembangan Manajemen Kinerja Tenaga Administrasi Kesehatan Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas', *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 3(2), pp. 28–42.
- Fachrurazi *et al.* (2021) *Teori dan Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia*. Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.
- Harilona, S. and Almasdi (2026) 'Analisis Implementasi Manajemen Kinerja terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan di RSUD Dr . Adnaan WD Payakumbuh', *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen*, 4(April), pp. 251–265.
- Hartono, B. *et al.* (2024) 'Pengaruh Lingkungan Kerja , Kepuasan Kerja dan Pendidikan terhadap Implementasi Sistem Manajemen Mutu di Rumah Sakit Umum Daerah Johar Baru , Jakarta Pusat Tahun 2022', *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 23(4), pp. 308–312.
- Hasibuan, I.D. *et al.* (2024) 'Analisis Manajemen SDM Kesehatan di Puskesmas Medan Johor', *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(1), pp. 1843–1849.
- Juniarta, S.O., Mulyani, S.R. and Malik, R. (2025) 'Analisis Kemampuan Sumber Daya Manusia Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Masyarakat dan Implikasinya pada Keselamatan Pasien (Studi Survey di UPT Puskesmas Rejau Kabupaten Lingga Kepulauan Riau)', *Journal of Economic, Business and Accounting*, 8(5), pp. 844–863.
- Kaloko, N. *et al.* (2025) 'Peran Strategis Pendidikan dan Kesehatan dalam Pembangunan Ekonomi : Membangun Human Capital untuk Masa Depan', *Pusat Publikasi Ilmu Manajemen*, 3(1), pp. 291–298.
- Makanoneng, J., Sundari, S. and Pakpahan, M. (2024) 'Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Di Fasilitas Kesehatan : Kajian Studi Literatur', *Jurnal Penelitian Manajemen dan Inovasi Riset*, 2(2), pp. 304–310.
- Maulida, H., Yusuf, M. and Haryanto, C. (2025) 'Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Tenaga Kesehatan dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih (RSIJCP) Analysis of Human Resource Development of Health Workers in an Effort to Improve the Quality of Servic', *Jurnal Surya Medika*, 11(2), pp. 132–144.
- Nurhasma, Rijal, A.S. and Azis, R. (2021) 'Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 07(2), pp. 90–100.
- Palijama, F. (2023) 'Pengaruh Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan Kesehatan di

- Rumah Sakit Dr. Haulussy Provinsi Maluku', *Hipotesa*, 17(2), pp. 1–10.
- Pamungkas, A.W. (2024) 'Pengaruh Quality Work Life Terhadap Produktivitas Karyawan di Rumah Sakit Tipe B', *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 19(4), pp. 42–46.
- Pravitasari, P.R., Wijaya, I.W.S. and Rosita, N.P.I. (2025) 'Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Rumah Sakit pada Masa Implementasi BPJS Kesehatan untuk Mengurangi Keluhan Pasien', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 4(4), pp. 1029–1040. Available at: <https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v4i4.5812>.
- Qin, X. *et al.* (2023) 'Human resource management research in healthcare : a big data bibliometric study', *Human Resources for Health*, pp. 1–12. Available at: <https://doi.org/10.1186/s12960-023-00865-x>.
- Salsabila, N. *et al.* (2024) 'Analisis Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau', *Jurnal Kesehatan*, 1(10), pp. 657–668.
- Satria, B., Affitra, M.D. and Aditya, R. (2025) 'Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pauh Kamar', *Jurnal Ilmiah Metansi*, 8(2), pp. 259–267.
- Sosiady, M. and Ermansyah (2024) 'ANALYSIS OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT ON THE QUALITY OF HOSPITAL SERVICES', *International Journal of Economic Literature*, 1(9), pp. 1746–1758.
- Utami, S.F. and Nugraha, H. (2024) 'Analisis Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasien IGD pada RSUD Oto Iskandar Di Nata', *Jurnal Simki Economic*, 7(2), pp. 347–356.
- Wasiyem *et al.* (2025) 'Analisis Strategi Manajemen Kesehatan dalam Memaksimalkan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit : Literature Review', *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*, 5(2), pp. 325–334.
- WHO (2018) *Delivering quality health services : A global imperative for universal health coverage*.
- Widjaja, Y.R., Irawati, I. and Lestari, N.D.P. (2024) 'Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Medis di Rumah Sakit', *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(6), pp. 3508–3513. Available at: <https://doi.org/10.47467/elmujtama.v4i6.5242>.