



## **Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda**

Agustina Riska Bella<sup>1\*</sup>, Herni Johan<sup>2</sup>, Nurhasanah<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mutiara Mahakam Samarinda, Indonesia

\*Email: [bellariska669@gmail.com](mailto:bellariska669@gmail.com)<sup>1</sup>, [hernijohan011@gmail.com](mailto:hernijohan011@gmail.com)<sup>2</sup>, [nurhasanah@stikesmm.ac.id](mailto:nurhasanah@stikesmm.ac.id)<sup>3</sup>

Doi: <https://doi.org/10.37339/e-bis.v9i1.2300>

Diterbitkan oleh Politeknik Piki Ganesha Indonesia

### **Info Artikel**

Diterima :  
2025-01-28  
Diperbaiki :  
2025-02-15  
Disetujui :  
2025-02-17

### **Kata Kunci :**

Kualitas Sumber Daya  
Manusia;  
Mutu Pelayanan; Rumah Sakit

### **Keywords:**

*Quality Of Human Resources;*  
*Quality Of Service; Hospital*

### **ABSTRAK**

Mutu layanan kesehatan mengacu pada sejauh mana kepuasan yang dialami oleh setiap individu saat memanfaatkan layanan kesehatan. Salah satu hambatan utama dalam layanan kesehatan adalah keterbatasan Sumber Daya Manusia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak dari kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah yang terletak di Samarinda. Metode dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terstruktur menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, dengan melibatkan 270 responden sebagai sampel. Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas SDM dan mutu pelayanan dengan kategori baik. Analisis bivariat menggunakan uji korelasi *Spearman* menunjukkan p-value kurang dari 0,001 dan nilai korelasi sebesar 1.000, artinya terhadap hubungan positif yang sempurna antara kedua variabel. Kesimpulan penelitian bahwa kualitas SDM memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan. Oleh karena itu, disarankan agar peningkatan keterampilan dan pengetahuan tenaga medis dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

### **ABSTRACT**

This study investigates the relationship between Human Resources (HR) quality and healthcare service quality at Siaga Al Munawwarah Hospital, Samarinda. Using a quantitative, cross-sectional design, data were collected via structured and validated questionnaires from 270 respondents. Findings from univariate analysis revealed that most respondents rated both HR quality and service quality positively. Bivariate analysis using the Spearman correlation test showed a statistically significant result ( $p < 0.001$ ) with a perfect positive correlation coefficient ( $r = 1.000$ ), indicating that better HR quality is strongly associated with higher service quality. The study concludes that HR quality significantly affects the quality of healthcare services. Enhancing the skills and knowledge of medical staff is recommended to further improve patient satisfaction and healthcare outcomes. This highlights the critical role of competent and well-trained personnel in delivering effective, patient-centered healthcare services in resource-limited settings.

Alamat Korespondensi

: Jl. Letnan Jenderal Suprpto No.73 Kebumen, Jawa Tengah, Indonesia 54311

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen utama dalam berbagai sektor, termasuk dalam layanan kesehatan. Kualitas Sumber Daya Manusia menentukan efektivitas organisasi dalam mencapai tujuannya. Sumber Daya Manusia yang kompeten dan berkualitas tinggi mampu meningkatkan efisiensi kerja, memberikan pelayanan yang lebih baik, serta menjamin kepuasan pengguna layanan (Triyani & Herfiyanti, 2021). Dalam konteks pelayanan kesehatan, Sumber Daya Manusia yang berkualitas menjadi faktor kunci dalam menentukan mutu pelayanan yang diterima oleh pasien (Muktamar et al., 2021).

Pelayanan kesehatan merupakan aspek krusial dalam sistem kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya bergantung pada fasilitas medis yang tersedia, tetapi juga sangat ditentukan oleh tenaga medis yang memberikan layanan tersebut. Profesionalisme, keterampilan, dan kompetensi tenaga medis menjadi faktor utama dalam memastikan pelayanan yang efektif, aman, dan sesuai dengan standar yang berlaku (Mayasari et al., 2021). Kualitas pelayanan di rumah sakit dipengaruhi oleh berbagai faktor, terutama sumber daya manusia yang terlibat dalam proses pelayanan (Silfyana et al., 2023). Kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pasien dan berfungsi sebagai salah satu indikator keberhasilan dalam menilai kualitas layanan kesehatan (Surya et al., 2024).

Salah satu faktor yang paling berpengaruh terhadap mutu pelayanan di rumah sakit adalah kualitas SDM yang bekerja di dalamnya. Tenaga kesehatan yang kompeten dapat memberikan diagnosis yang akurat, menjalankan prosedur medis dengan baik, serta berkomunikasi secara efektif dengan pasien dan keluarga mereka. Sebaliknya, kekurangan tenaga medis yang kompeten dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan, ketidaktepatan diagnosis, serta ketidakpuasan pasien terhadap layanan yang diberikan (Pambudi et al., 2021). Fokus dari Mutu Pelayanan adalah memenuhi harapan pelanggan serta menyampaikan layanan dengan tepat agar sesuai dengan ekspektasi mereka (Fachrurrozi et al., 2023).

Beberapa penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa kualitas sumber daya manusia (SDM) memiliki pengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan. Studi yang dilakukan oleh Sinaga et al. (2023) di Puskesmas Siempat Rube, Kabupaten Pakpak Bharat, menemukan bahwa semakin tinggi kompetensi tenaga kesehatan, semakin baik pula layanan yang diberikan kepada pasien. Wawancara dan observasi dalam penelitian ini menguatkan bahwa tenaga medis dengan pelatihan dan keterampilan yang baik lebih responsif dan profesional dalam memberikan pelayanan. Selain itu, penelitian oleh Siregar dan Hutagalung (2023) di UPTD Puskesmas Semula Jadi, Kota Tanjung Balai, mengungkapkan adanya hubungan yang signifikan antara keandalan, daya tanggap, dan empati tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Pelayanan yang berkualitas membuat pasien lebih puas karena mereka mendapatkan solusi yang cepat dan tepat terhadap masalah kesehatan mereka. Sementara itu, riset oleh Wijayanti dan Kurniawan (2024) di Puskesmas Merdeka, Kota Palembang, menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi tenaga kesehatan berkontribusi langsung terhadap peningkatan mutu layanan. Pelatihan dan profesionalisme yang ditingkatkan memungkinkan tenaga medis untuk lebih terampil dalam menangani pasien dan memberikan pelayanan sesuai standar kesehatan yang berlaku.

Di sisi lain, beberapa penelitian menyoroti adanya kesenjangan dalam penerapan Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap mutu layanan kesehatan. Prasetyo (2023) mengungkapkan bahwa distribusi tenaga kesehatan yang tidak merata menjadi tantangan utama dalam meningkatkan layanan kesehatan di Indonesia, di mana banyak daerah terpencil masih kekurangan tenaga medis yang berkualitas. Rahayu dan Permatasari (2023) juga menekankan bahwa kurangnya pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia menjadi hambatan dalam meningkatkan mutu pelayanan, karena tenaga kesehatan yang tidak mendapatkan pelatihan memadai cenderung kesulitan memberikan layanan optimal. Selain itu, Hasanah dan Putri (2024) menyoroti bahwa meskipun Kualitas Sumber Daya Manusia merupakan faktor kunci dalam pelayanan kesehatan, sistem manajemen yang kurang efektif dalam mengelola tenaga kesehatan menyebabkan hasil yang belum maksimal. Faktor seperti perencanaan yang kurang matang serta evaluasi kinerja yang tidak sistematis menghambat peningkatan mutu layanan secara menyeluruh.

Menurut hasil observasi yang dilakukan oleh Fasirah (2024), ditemukan bahwa proses pendaftaran pasien rawat jalan telah berjalan dengan baik. Namun, jumlah kunjungan pasien setiap harinya masih belum sebanding dengan jumlah dokter yang tersedia di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda. Hingga saat ini, belum pernah ada evaluasi mengenai Mutu Pelayanan berdasarkan kualitas Sumber Daya Manusia yang dilihat dari perspektif pasien.

Dalam hal ini Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda, belum banyak penelitian yang secara spesifik mengevaluasi pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap mutu pelayanan dari perspektif pasien. Hal ini menjadi celah penelitian yang perlu diisi, mengingat Kualitas Sumber Daya Manusia merupakan faktor penting dalam menjamin pelayanan kesehatan yang optimal. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara Kualitas Sumber Daya Manusia dan mutu pelayanan di rumah sakit ini. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pihak manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kompetensi tenaga medis guna meningkatkan kepuasan pasien dan efektivitas layanan kesehatan.

## **KAJIAN PUSTAKA**

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah sebuah konsep yang menggabungkan ilmu pengetahuan dan seni dalam mengelola hubungan serta peran tenaga kerja di dalam suatu organisasi. Tujuan utama dari pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) adalah untuk menciptakan efektivitas dan efisiensi yang mendukung pencapaian tujuan perusahaan, kesejahteraan karyawan, serta kontribusi terhadap masyarakat luas. Menurut Triyani dan Herfiyanti (2021), Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki dimensi strategis yang penting dalam mengelola tenaga kerja agar dapat memberikan dampak positif bagi kelangsungan dan perkembangan organisasi. Di sisi lain, Siti Nur Eliza Rahmawati dan rekan-rekannya (2023) menjelaskan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) mencakup semua individu yang terlibat dalam organisasi dan berperan aktif dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Laili dan Canggih (2021) lebih lanjut menekankan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) adalah individu yang memiliki kesiapan, kemauan, serta kemampuan untuk memberikan kontribusi dalam mencapai tujuan organisasi, menjadikannya salah satu elemen penting dalam proses manajerial.

Dalam konteks ini, Sumber Daya Manusia (SDM) berfungsi sebagai input yang berkolaborasi dengan elemen lain seperti modal, bahan baku, mesin, dan teknologi. Melalui proses manajemen yang tepat, SDM dapat diolah untuk menghasilkan output berupa barang atau jasa yang sangat penting bagi pencapaian tujuan perusahaan. Dengan demikian, Sumber Daya Manusia (SDM) pada dasarnya merupakan kekuatan yang bersumber dari individu-individu yang memiliki potensi untuk dioptimalkan oleh organisasi. Istilah "sumber daya manusia" merujuk pada manusia yang dipandang sebagai sumber daya dengan kekuatan atau potensi yang dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh organisasi (Laili & Canggih, 2021).

Pelayanan kesehatan adalah serangkaian upaya yang dilakukan oleh tenaga medis, paramedis, dan institusi kesehatan untuk meningkatkan, memelihara, serta memulihkan kesehatan individu maupun masyarakat. Pelayanan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari promotif (peningkatan kesehatan), preventif (pencegahan penyakit), kuratif (pengobatan), hingga rehabilitatif (pemulihan pasca-sakit). Kualitas pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia, sarana dan prasarana, teknologi medis, serta sistem manajemen yang diterapkan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya berdampak pada kesembuhan pasien tetapi juga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan yang tersedia (Laili & Canggih, 2021).

Pelayanan kesehatan merupakan suatu sistem yang terorganisir untuk menyediakan berbagai upaya dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan ini mencakup berbagai aspek mulai dari upaya promotif, preventif, kuratif, hingga rehabilitatif yang diselenggarakan oleh tenaga kesehatan profesional di berbagai fasilitas kesehatan, baik yang bersifat primer seperti puskesmas, sekunder seperti rumah sakit umum daerah, maupun tersier seperti rumah sakit rujukan nasional.

Secara umum, pelayanan kesehatan dapat diklasifikasikan menjadi pelayanan kesehatan dasar dan pelayanan kesehatan spesialis. Pelayanan kesehatan dasar biasanya meliputi pemeriksaan umum, imunisasi, penyuluhan kesehatan, dan pengobatan penyakit ringan yang diberikan di puskesmas atau klinik. Sementara itu, pelayanan kesehatan spesialis mencakup penanganan medis yang lebih kompleks seperti bedah, perawatan intensif, dan terapi spesialis yang hanya tersedia di rumah sakit dengan tenaga medis yang memiliki keahlian khusus.

Kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, di antaranya adalah kualitas sumber daya manusia, ketersediaan sarana dan prasarana, kecanggihan teknologi medis, serta sistem manajemen dan kebijakan yang diterapkan. Sumber daya manusia yang kompeten, seperti dokter, perawat, apoteker, dan tenaga medis lainnya, memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan layanan kesehatan. Selain itu, fasilitas yang memadai seperti ruang rawat inap, alat medis modern, serta sistem informasi kesehatan yang baik akan meningkatkan efisiensi pelayanan.

Pelayanan kesehatan juga harus mempertimbangkan aspek aksesibilitas dan keterjangkauan bagi masyarakat. Faktor geografis, ekonomi, dan sosial sering kali menjadi kendala bagi masyarakat dalam memperoleh layanan kesehatan yang layak. Oleh karena itu, pemerintah dan penyedia layanan kesehatan harus terus berupaya meningkatkan distribusi tenaga medis, menyediakan layanan kesehatan yang terjangkau, serta memastikan ketersediaan obat dan alat kesehatan yang cukup.

## METODE

Penelitian ini metode kuantitatif dengan desain penelitian *cross-sectional*. Penelitian ini dilaksanakan selama 6 (enam) bulan sejak proses perencanaan hingga penyelesaian laporan penelitian yaitu pada bulan Juli hingga Desember 2024 di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah JL. Rmania No.3, Sidodado Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda. Populasi sebanyak 5208 pasien rawat jalan. Pengambilan sampel menggunakan Rumus *slovin*:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{5208}{1 + (5208) \times (0,1)^2}$$

$$n = 98$$

Untuk mengantisipasi sampel yang turn out maka ditambahkan sebanyak 10% sehingga diperoleh minimum sampel sebanyak 108 orang. Jumlah sampel yang telah diambil berjumlah 270 responden. Pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Teknik pengambilan Data melalui wawancara terstruktur menggunakan kuesioner. Kuesioner pada penelitian ini menunjukkan bahwa uji validitas dengan semua nilai Sig 2 tailed lebih besar 0.5, yang berarti bahwa tiap pernyataan berkolerasi dan dinyatakan valid sehingga siap untuk dianalisis. Kemudian, berdasarkan hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai *cronbach* alpha lebih besar dari nilai 0.6 ( $0,601 > 0,6$ ) dengan hasil reliable, yang diartikan bahwa responden menjawab dengan stabil dan konsisten terhadap pernyataan yang diberikan. Data diolah melalui pengeditan data untuk mempermudah analisis dan pengambilan data yang dilakukan secara sistematis, yaitu univariat dan bivariat.

## ANALISA DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	n	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	102	38%
Perempuan	168	62%
<b>Total</b>	270	100%
<b>Umur</b>		
18-30	87	32%
31-50	129	48%
51-70	53	20%
71-81	1	0%
<b>Total</b>	270	100%
<b>Pekerjaan</b>		
Pelajar	27	10%
IRT	134	50%
Pegawai Negeri	14	5%
Wiraswasta	82	30%
Lainnya	14	5%

<b>Total</b>	270	100%
<b>Pengisi Kuesioner</b>		
Pasien	193	71%
Keluarga Pasien	77	29%
<b>Total</b>	270	100%

Tabel 1 menunjukkan data karakteristik responden yang mencakup beberapa kategori, yaitu jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pihak yang mengisi kuesioner. Berdasarkan data tersebut, terdapat 270 responden, dengan mayoritas berjenis kelamin perempuan, yaitu 168 orang (62%), dan kelompok usia terbanyak berada pada rentang 31-50 tahun sebanyak 129 orang (48%). Pekerjaan terbanyak adalah ibu rumah tangga, dengan 134 orang (50%), dan sebagian besar kuesioner diisi oleh pasien, sebanyak 193 orang (71%).

Regulasi pemerintah berperan penting dalam mempengaruhi karakteristik responden dalam pelayanan kesehatan. Berdasarkan Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, setiap masyarakat berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas tanpa memandang jenis kelamin, usia, atau latar belakang sosial. Hal ini mendorong penyedia layanan kesehatan untuk lebih memperhatikan karakteristik demografis dalam pemberian layanan.

Peraturan Menteri Kesehatan No. 46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit juga menekankan pentingnya pengumpulan data demografis pasien untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan pemahaman mengenai karakteristik responden, Rumah Sakit dapat merancang strategi pelayanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pasien dan keluarganya.

### Kualitas Sumber Daya Manusia

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Sumber Daya Manusia

Variabel (n=270)	N	%
<b>Kualitas Sumber Daya Manusia</b>		
Tinggi	2	1%
Sedang	228	84%
Rendah	40	15%

Sumber: Data Primer (2024)

Tabel 2 Menunjukkan bahwa penelitian ini melibatkan 270 responden Kualitas Sumber Daya Manusia. Berdasarkan data yang diperoleh, mayoritas responden menilai Kualitas Sumber Daya Manusia berada pada kategori tinggi, yaitu sebanyak 2 orang (1%), diikuti oleh kategori sedang 228 orang (84%), dan kategori rendah sebanyak 40 orang (15%).

**Tabel 3.** Analisis Deskriptif Sumber Daya Manusia

No	Pernyataan	Median	Mean	Modus	St. deviasi
1.	Apakah Anda setuju dengan kualitas pelayanan tenaga medis di Rumah Sakit ini ?	3	3.31	3	0.473
2.	Apakah Anda setuju dengan tenaga medis yang menunjukkan empati dan perhatian kepada kondisi Anda ?	3	3.28	3	0.457
3.	Apakah Anda setuju terhadap waktu tunggu untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang sesuai standar professional ?	3	3.27	3	0.461

4.	Apakah Anda merasa setuju bahwa tenaga medis memberikan perhatian yang cukup kepada keluarga pasien ?	3	3.32	3	0.467
5.	Menurut Anda apakah setuju dengan kecepatan kualitas pelayanan ?	3	3.31	3	0.464
6.	Apakah Anda merasa setuju bahwa pelayanan yang diberikan kepada Anda sudah memenuhi	3	3.36	3	0.482
7.	Menurut Anda, apakah setuju dengan kemampuan tenaga medis terhadap tanggung jawab dalam melaksanakan tugas nya ?	3	3.36	3	0.487
8.	Seberapa setuju Anda dengan kualitas pelayanan yang Anda terima di Rumah Sakit ini ?	3	3.35	3	0.486
9.	Apakah Anda merasa setuju dengan kualitas pelayanan tenaga medis dalam mempengaruhi tingkat kualitas Mutu Pelayanan ?	3	3.24	3	0.431
10.	Apakah Anda setuju dengan fasilitas yang tersedia untuk mendukung kualitas mutu pelayanan yang Anda terima ?	3	3.23	3	0.421

Tabel 3 menyajikan data statistik deskriptif dari sepuluh pernyataan yang berkaitan dengan aspek Sumber Daya Manusia. Berdasarkan analisis, median untuk seluruh pernyataan adalah 3, yang menunjukkan bahwa nilai tengah data responden cenderung stabil di posisi tersebut. Rata-rata (*mean*) nilai pernyataan-pernyataan tersebut berkisar antara 3,23 hingga 3,36, dengan pernyataan ke-6 dan ke-7 memiliki nilai mean tertinggi (3,36), sedangkan pernyataan ke-10 memiliki nilai mean terendah (3,23). Modus untuk seluruh pernyataan adalah 3, yang berarti bahwa nilai yang paling sering muncul dalam jawaban responden adalah 3. Standar deviasi berada dalam rentang 0,421 hingga 0,487, dengan pernyataan ke-7 memiliki standar deviasi tertinggi (0,487) dan pernyataan ke-10 memiliki standar deviasi terendah (0,421), mencerminkan tingkat konsistensi jawaban responden.

Berdasarkan hasil analisis, pernyataan 1, menunjukkan bahwa tenaga medis di Rumah Sakit dinilai memiliki kompetensi yang memadai dengan nilai mean 3,31, yang mencerminkan bahwa responden merasa tenaga medis dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Pernyataan 2, menunjukkan bahwa responden setuju dengan empati dan perhatian yang diberikan oleh tenaga medis, dengan nilai mean 3,28, yang mengindikasikan kepuasan terhadap pelayanan tersebut. Pernyataan 3, mengungkapkan bahwa responden merasa waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar profesional masih dalam batas yang dapat diterima, dengan nilai mean 3,27. Pernyataan 4, menunjukkan bahwa responden setuju bahwa tenaga medis memberikan perhatian yang cukup kepada pasien dan keluarga, dengan nilai mean 3,32. Pernyataan 5, menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan kecepatan pelayanan yang diterima, dengan nilai mean 3,31. Pernyataan 6, mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi kualitas sumber daya manusia dengan perilaku profesional, dengan nilai mean 3,36, yang mencerminkan profesionalisme tenaga medis. Pernyataan 7, menunjukkan bahwa responden setuju dengan kemampuan tenaga medis dalam menjalankan tanggung jawabnya, dengan nilai mean 3,36, yang menunjukkan bahwa tenaga medis dinilai mampu menjalankan tugasnya dengan baik. Pernyataan 8, menunjukkan bahwa responden setuju dengan kualitas pelayanan yang diterima di rumah sakit, dengan nilai mean 3,35, menunjukkan kepuasan yang baik terhadap pelayanan secara keseluruhan. Pernyataan 9, menunjukkan bahwa responden merasa kualitas pelayanan

yang diterima cukup baik dengan nilai mean 3,24, meskipun sedikit lebih rendah dibandingkan pernyataan lainnya, tetap menunjukkan tingkat kepuasan yang baik. Pernyataan 10, menunjukkan bahwa responden merasa fasilitas yang tersedia untuk mendukung pelayanan cukup memadai, dengan nilai mean 3,23.

Sumber Daya Manusia adalah elemen penting dalam operasional rumah sakit yang memengaruhi langsung kualitas pelayanan kesehatan. Seperti yang tercermin dalam Rumah Sakit Hermina Pekalongan, yang memberikan layanan kesehatan bagi masyarakat Pekalongan dan sekitarnya, berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas layanan kesehatan menjadi prioritas, karena kualitas hidup masyarakat adalah hal yang utama. Manajemen Rumah Sakit Hermina Pekalongan berupaya secara terus-menerus untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

### Mutu Pelayanan

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Variabel Mutu Pelayanan

Variabel (n=270)	N	%
<b>Mutu Pelayanan</b>		
Tinggi	165	61%
Sedang	80	30%
Rendah	25	9%

Tabel 4. Menunjukkan bahwa variabel Mutu Pelayanan, Sebagian besar responden menilainya dalam kategori Tinggi, yaitu sebanyak 165 orang (61%), sedangkan kategori sedang mencakup 80 orang (30%), dan kategori Rendah hanya dinilai oleh 25 orang (9%).

Tabel 5. Analisis Deskriptif Mutu Pelayanan

No	Pernyataan	Median	Mean	Modus	St. deviasi
1.	Kondisi kebersihan bangunan rumah sakit tetap terjaga dengan baik.	3	3.22	3	0.418
2.	Fasilitas ruang tunggu yang tersedia di rumah sakit memberikan kenyamanan bagi pasien dan pengunjung.	3	3.17	3	0.373
3.	Rumah sakit menyediakan papan petunjuk yang informatif dan mudah dipahami.	3	3.18	3	0.386
4.	Tenaga medis menjalankan pelayanan dengan cermat, penuh kehati-hatian, serta sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.	3	3.31	3	0.464
5.	Tenaga medis serta staf lainnya siap membantu pasien dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi.	3	3.33	3	0.470
6.	Perawat memberikan penjelasan mengenai prosedur perawatan dan tata cara konsumsi obat.	3	3.34	3	0.474
7.	Sebelum memberikan pelayanan, tenaga medis menyampaikan informasi yang diperlukan kepada pasien.	3	3.31	3	0.465
8.	Tenaga medis menjelaskan setiap tindakan medis yang akan dilakukan kepada pasien.	3	3.31	3	0.462
9.	Perawat menunjukkan sikap sopan dan ramah saat melayani pasien.	3	3.30	3	0.458

10.	Perawat memberikan layanan yang sesuai dengan harapan serta memahami kebutuhan pasien.	3	3.33	3	0.472
11.	Rumah sakit menyediakan perlengkapan medis serta obat-obatan secara lengkap.	3	3.33	3	0.470
12.	Pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis dilakukan dengan cepat dan tepat.	3	3.29	3	0.455
13.	Tenaga medis terbuka dalam menerima serta menanggapi keluhan pasien.	3	3.37	3	0.485
14.	Rumah sakit memiliki papan petunjuk yang informatif dan jelas bagi pengunjung.	3	3.17	3	0.373
15.	Fasilitas alat medis yang tersedia di rumah sakit dalam kondisi lengkap dan mendukung pelayanan kesehatan.	3	3.19	3	0.389

Tabel 5 menyajikan data statistik deskriptif untuk 15 pernyataan yang terkait dengan aspek mutu pelayanan, yang memberikan gambaran umum mengenai persepsi responden terhadap berbagai faktor pelayanan di rumah sakit. Berdasarkan data, nilai median untuk seluruh pernyataan adalah 3, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban yang relatif konsisten pada angka tersebut. Rata-rata (*mean*) dari pernyataan-pernyataan tersebut berada dalam rentang 3,17 hingga 3,37, dengan pernyataan 13 memperoleh nilai mean tertinggi (3,37), sementara pernyataan 2 dan 4 memiliki nilai mean terendah (3,17). Nilai modus untuk semua pernyataan adalah 3, menunjukkan bahwa jawaban yang paling sering diberikan oleh responden adalah angka 3. Selain itu, standar deviasi bervariasi antara 0,373 hingga 0,485, dengan pernyataan 13 menunjukkan standar deviasi tertinggi (0,485), yang mengindikasikan variasi yang lebih besar dalam jawaban responden.

Analisis terhadap berbagai pernyataan menunjukkan adanya penilaian yang cukup positif terhadap mutu pelayanan, meskipun masih terdapat area yang perlu ditingkatkan. Pada pernyataan 1, mengenai kebersihan bangunan rumah sakit, responden memberikan nilai mean 3,22, yang menandakan bahwa kebersihan dinilai memadai, namun ada peluang untuk peningkatan, seperti dengan menambah frekuensi pembersihan dan pengelolaan limbah yang lebih efektif. Pada pernyataan 2, kenyamanan ruang tunggu memperoleh nilai mean 3,17, yang menunjukkan bahwa kenyamanan di ruang tunggu sudah cukup baik, tetapi perlu diperbaiki dengan menambahkan fasilitas seperti kursi yang nyaman, pendingin udara, atau hiburan ringan. Papan petunjuk di rumah sakit, yang dinilai dengan nilai mean 3,18 pada pernyataan 3, juga menunjukkan adanya kejelasan yang cukup membantu, meskipun desain dan penataannya masih perlu diperbaiki untuk meningkatkan efektivitasnya. Pada pernyataan 4, mengenai pelayanan tenaga medis yang teliti dan tepat waktu, nilai mean yang diperoleh adalah 3,31, yang menunjukkan adanya persepsi positif terhadap kinerja tenaga medis, meskipun perlu peningkatan dalam hal konsistensi pelayanan. Responsivitas tenaga medis dalam membantu pasien, yang tercermin dalam pernyataan 5 dengan nilai mean 3,33, dianggap memadai, namun peningkatan keterampilan komunikasi dan penyelesaian masalah akan lebih memperkuat pelayanan. Pada pernyataan 6, terkait dengan komunikasi informasi perawatan dan pengobatan, nilai mean yang diperoleh adalah 3,34, yang menunjukkan kepuasan yang baik, meskipun konsistensi dan kejelasan dalam penyampaian informasi masih bisa diperbaiki. Pada pernyataan 7, tenaga medis dinilai cukup baik dalam memberikan informasi kepada pasien sebelum

pelayanan dengan nilai mean 3.31, meskipun perbaikan detail dan konsistensi informasi masih dibutuhkan. Pada pernyataan 8, di mana penjelasan tenaga medis mengenai tindakan yang dilakukan mendapatkan nilai mean 3.31, mencerminkan kepuasan yang cukup tinggi tetapi tetap ada ruang untuk perbaikan. Pada pernyataan 9, sikap sopan dan ramah perawat dalam melayani pasien dinilai cukup baik dengan nilai mean 3.30, namun konsistensi dalam penerapan sikap ini dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pada pernyataan 10, Pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien mendapat nilai mean 3.33, mengindikasikan kemampuan perawat dalam berempati dan menyesuaikan pelayanan yang sudah baik, tetapi pendekatan yang lebih personal dapat memberikan dampak yang lebih positif. Pada pernyataan 11, ketersediaan obat-obatan dan alat medis dinilai cukup memadai dengan nilai mean 3.33, yang menggarisbawahi pentingnya manajemen inventaris yang lebih baik untuk memastikan konsistensi. Pada pernyataan 12, Ketepatan dan kecepatan tenaga medis dalam bertindak juga mendapat penilaian positif dengan nilai mean 3.29, meskipun peningkatan efisiensi masih bisa dilakukan. Pada pernyataan 13, Ketersediaan tenaga medis menerima keluhan pasien mendapatkan nilai mean 3.37, mencerminkan responsivitas yang cukup baik, meski penguatan sistem penanganan keluhan masih diperlukan untuk memenuhi harapan pasien secara optimal. Pada pernyataan 14 papan petunjuk dengan nilai mean 3.17 dan pernyataan 15 ketersediaan alat dengan nilai mean 3.19 menunjukkan bahwa aspek-aspek ini cukup membantu, tetapi perbaikan dalam desain papan petunjuk dan pengadaan alat-alat yang lebih modern masih diperlukan.

Secara keseluruhan, responden memberikan penilaian yang cukup positif terhadap berbagai aspek pelayanan rumah sakit, dengan beberapa area yang membutuhkan perhatian lebih, seperti peningkatan fasilitas, perbaikan sistem komunikasi, dan peningkatan responsivitas tenaga medis. Secara keseluruhan, evaluasi terhadap mutu pelayanan menunjukkan pentingnya pengembangan berkelanjutan untuk memenuhi harapan pasien, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan pasien dan reputasi rumah sakit. Seperti yang tercermin dalam penerapan Indikator Mutu Nasional (INM) di RSUD Bangkingan, pendekatan yang terfokus pada peningkatan standar mutu, keselamatan, dan efisiensi pelayanan dapat meningkatkan kepatuhan terhadap protokol dan keselamatan pasien, serta memperkuat posisi rumah sakit dalam memberikan layanan yang berkualitas.

### Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Mutu Pelayanan

**Tabel 6.** Hasil Analisis Bivariat Berdasarkan Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Mutu Pelayanan

Variabel (N=270)	Std Deviation ± Mean	Min – Max	Uji Normalitas	Nilai Korelasi	P Value
Mutu Pelayanan	4.447 ± 49.092	42.00 – 60.00	0.000	1.000	≤0.001
Kualitas Sumber Daya Manusia	2.951 ± 33.000	29.00 - 40.00			

Sumber: Data Primer (2024)

Tabel 6 menyajikan hasil analisis untuk dua variabel yang diukur pada 270 responden, yaitu Mutu Pelayanan dan Kualitas Sumber Daya Manusia. Pada variabel Mutu Pelayanan, nilai rata-rata (*mean*) adalah 49.092 dengan standar deviasi sebesar 4.447, sementara rentang nilai

yang ditemukan berkisar antara 42.00 hingga 60.00. Uji normalitas menunjukkan *p-value* lebih besar dari 0.001, yang mengindikasikan bahwa data tidak berdistribusi normal.

Berdasarkan analisis korelasi menggunakan uji *Spearman Rank* untuk Mutu Pelayanan menunjukkan nilai korelasi 1.000 dengan *p-value* sebesar  $\leq 0.001$ , artinya korelasi variabel Kualitas Sumber Daya Manusia dan Mutu Pelayanan menunjukkan adanya hubungan yang sangat signifikan. Sementara itu, untuk Kualitas Sumber Daya Manusia nilai rata-rata (*mean*) adalah 33.000 dengan standar deviasi 2.951, dan rentang nilai yang ditemukan antara 29.00 hingga 40.00. Namun, nilai *p-value* untuk uji korelasi dan hasil uji normalitas tidak terdistribusi secara normal.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai kualitas sumber daya manusia dalam kategori sedang (84%) dan mutu pelayanan dalam kategori tinggi (61%). Temuan ini memperkuat riset gap yang dikemukakan dalam pendahuluan, di mana Kualitas Sumber Daya Manusia sering kali menjadi faktor penentu dalam mutu pelayanan kesehatan. Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, hasil ini menunjukkan keselarasan dengan studi yang menegaskan bahwa tenaga medis dengan kompetensi yang cukup mampu memberikan pelayanan yang sesuai standar. Namun, adanya 15% responden yang menilai Kualitas Sumber Daya Manusia dalam kategori rendah dapat mengindikasikan bahwa masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, seperti pelatihan dan peningkatan empati tenaga medis. Hal ini mendukung pernyataan dalam riset sebelumnya bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia yang optimal sangat diperlukan untuk memastikan mutu pelayanan yang lebih konsisten dan merata. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat argumen bahwa peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia memiliki pengaruh langsung terhadap mutu pelayanan kesehatan.

Hasil pembahasan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan. Tenaga kesehatan yang memiliki keterampilan, kompetensi, serta pengalaman yang baik mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional, responsif, dan sesuai dengan standar kesehatan. Hal ini sejalan dengan temuan beberapa penelitian sebelumnya, seperti yang dikemukakan oleh Sinaga et al. (2023), Siregar dan Hutagalung (2023), serta Wijayanti dan Kurniawan (2024), yang menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas SDM berbanding lurus dengan peningkatan mutu layanan kesehatan. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat argumen bahwa tenaga kesehatan yang kompeten mampu meningkatkan kepuasan pasien dan efektivitas layanan di fasilitas kesehatan.

Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala yang menjadi tantangan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan melalui Kualitas Sumber Daya Manusia. Faktor-faktor seperti distribusi tenaga kesehatan yang tidak merata, keterbatasan pelatihan, serta kurangnya sistem Manajemen Sumber Daya Manusia yang efektif turut berpengaruh dalam hasil yang diperoleh. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo (2023), Rahayu dan Permatasari (2023), serta Hasanah dan Putri (2024), yang menyoroti bahwa meskipun Kualitas Sumber Daya Manusia berperan penting, terdapat faktor eksternal seperti kebijakan manajemen dan distribusi tenaga kerja yang dapat menjadi penghambat. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya memperkuat temuan sebelumnya yang mendukung peran Sumber Daya Manusia dalam peningkatan mutu layanan, tetapi juga menegaskan adanya tantangan yang perlu diatasi untuk mencapai hasil yang lebih optimal. Dengan demikian, riset ini

mengkonfirmasi hasil penelitian yang pro terhadap pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap mutu pelayanan, namun sekaligus menyoroti kesenjangan yang masih ada dalam implementasinya, sebagaimana yang disampaikan oleh penelitian-penelitian yang kontra.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat sebagian dari temuan penelitian sebelumnya yang mendukung pentingnya kualitas Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan mutu pelayanan. Namun, hasil ini juga menyoroti pentingnya mempertimbangkan faktor-faktor lain yang juga berperan, seperti infrastruktur, teknologi, dan sistem manajemen. Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda perlu mengambil pendekatan holistik dalam meningkatkan mutu pelayanan, dengan mempertimbangkan semua faktor yang relevan.

## SIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan. Semakin tinggi kompetensi, keterampilan, dan profesionalisme tenaga kesehatan, semakin baik mutu layanan yang diberikan kepada masyarakat. Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa terdapat faktor penghambat dalam peningkatan mutu pelayanan, seperti keterbatasan pelatihan, manajemen Sumber Daya Manusia yang belum optimal, serta distribusi tenaga kesehatan yang tidak merata.

Dari sisi implikasi manajerial, hasil penelitian ini menegaskan bahwa pihak pengelola layanan kesehatan, baik di sektor pemerintah maupun swasta, perlu lebih fokus pada pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia. Langkah-langkah seperti peningkatan program pelatihan, sistem insentif berbasis kinerja, serta perbaikan manajemen tenaga kerja dapat menjadi solusi untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara lebih efektif. Selain itu, diperlukan kebijakan yang lebih terarah dalam mendistribusikan tenaga kesehatan secara merata agar setiap fasilitas kesehatan dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Sebagai saran untuk penelitian selanjutnya, diperlukan kajian yang lebih mendalam mengenai faktor eksternal lain yang mungkin turut mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan, seperti kebijakan pemerintah, infrastruktur kesehatan, serta teknologi yang digunakan dalam layanan kesehatan. Penelitian lanjutan juga dapat mengeksplorasi bagaimana strategi peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia dapat diterapkan secara lebih efektif dalam berbagai jenis fasilitas kesehatan, baik di perkotaan maupun di daerah terpencil.

## REFERENSI

- Adiwinata, D. W., Hidayat, R., & Sinaga, U. M. (n.d.). Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen*, 3(2), 1294–1301. <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/PSM/index>
- Amalina Saputri, L., Iqbaal Maulana, M., Kholik Istiqhomah, N., & Ratnawati, I. (2024). Tantangan Dan Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Di Era Transformasi Digital : Studi Literatur. *Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tanjungpura*, 7.
- Fachrurrozi, A., Prayogo, D. A., & Mulyanti, D. (2023). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Systematic Literature Review. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kedokteran*, 2(1), 123–134.

- Fasirah, N., & Umar, Z. (2024). Analisis Keefektifan Pelayanan Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Whatsapp Web Di Rumah Sakit Siaga Al Munawwarah Samarinda. *Urnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 5(3), 3049–3053.
- Flaviana, B., Karo-Karo, U., & Sigabariang, E. E. (2023). Analisis Hubungan Kualitas SDM dengan Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Semula Jadi, Kota Tanjung Balai. *Jambura Journal of Health Sciences and Research*, 5(2), 632–640. <https://doi.org/10.35971/jjhsr.v5i2.18633>
- Haryani, D., Studi, P., & Administrasi, I. (2023). Pengaruh Kualitas SDM Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Merdeka Kota Palembang. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(23), 719–727.
- Jacqueline Makanoneng, Sri Sundari, & Marisi Pakpahan. (2024). Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Di Fasilitas Kesehatan: Kajian Studi Literatur. *Lokawati: Jurnal Penelitian Manajemen Dan Inovasi Riset*, 2(2), 304–310. <https://doi.org/10.61132/lokawati.v2i2.675>
- Laili, R. R., & Canggih, C. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Label Halal Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Body Lotion Citra (Studi Kasus Mahasiswa Surabaya). *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 8(6), 743. <https://doi.org/10.20473/vol8iss20216pp743-756>
- Mayasari, A. T., Supriyati, S., Ritawati, R., Rahayu, S., Eniwati, E., & Arpiana, E. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Anak Dengan Kepuasan Orang Tua di Ruang Rawat Inap RSUD Sukadana Kabupaten Lampung Timur. *Journal of Current Health Sciences*, 1(2), 51–58. <https://doi.org/10.47679/jchs.20219>
- Muktamar, A., Rafiq Sahibuddin, A., Lamaddukkelleng Sengkang, I., Kunci, K., & Sumber Daya Manusia, M. (2021). *PERANAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM ORGANISASI*. <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>
- Pambudi, W., Nataprawira, S. M. ., Atzmardina, Z., & Regina, S. (2021). Profil Capaian Imunisasi Dasar Atau Lanjutan Pada Baduta Sebelum Dan Selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Muara Medika Dan Psikologi Klinis*, 1(1), 17. <https://doi.org/10.24912/jmmpk.v1i1.12054>
- Putri Amanda, A., Wasir, R., Syafitri Nurani Kesehatan Masyarakat, F., & Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, U. (2024). Membangun Sdm Kesehatan Unggul: Menjembatani Kesenjangan Kualitas Dan Kuantitas Untuk Masa Depan Sistem Kesehatan Indonesia. *JK: Jurnal Kesehatan*, 2(6), 379–392.
- Samuel Frangky M. Silitonga, S. S. (2020). Pengaruh Kualitas SDM terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Siempat Rube, Kabupaten Pakpak Bharat. *Jurnal Publik Reform UND HAR MEDAN*, 4307(1), 27–39.
- Silfyana, S., Rakhmawati, F., & Ibrahim, M. M. (2023). Faktor Resiko Ergonomi pada Ruang Penyimpanan Rekam Medis di Rumah Sakit ‘Aisyiyah Siti Fatimah Tulangan Sidoarjo Tahun 2023. *Jurnal Sehat Indonesia (JUSINDO)*, 6(01), 256–267. <https://doi.org/10.59141/jsi.v6i01.67>
- Siti Nur Eliza Rahmawati, Maulinda Hasanah, Ainur Rohmah, Rizki Adytia Putra Pratama, & M Isa Anshori. (2023). Privasi Dan Etika Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia Digital. *Lokawati: Jurnal Penelitian Manajemen Dan Inovasi Riset*, 1(6), 01–23. <https://doi.org/10.61132/lokawati.v1i6.328>
- Surya, E., Sulistiawati, Y., Agustina, R., Fitriyasih, H., & Eliyawati, H. D. (2024). Penerapan Senam Hamil Untuk Mengatasi Nyeri Punggung Ibu Hamil Trimester Iii. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 13(2), 252–259. <https://doi.org/10.52657/jik.v13i2.2426>

Triyani, R., & Herfiyanti, L. (2021). Pelaksanaan K3 di Ruang Penyimpanan Rekam Medis RSU Bina Sehat. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(9), 1207–1216. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i9.185>