

Jurnal Pengabdian Masyarakat Putri Hijau	Vol. 1 No. 3	Edition: April 2021 – Juni 2021
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPPH	
Received : 21 Juni 2021	Revised: -----	Accepted: 30 Juni 2021

**PELATIHAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) DALAM
PENINGKATAN MUTU LAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM
GRANMED LUBUK PAKAM**

***HUMAN RESOURCES (HR) TRAINING IN IMPROVING QUALITY OF SERVICES
AT GRANMED LUBUK PAKAM GENERAL HOSPITAL***

Linda Margata¹; Hariati²

¹ Fakultas Farmasi Institut Kesehatan Deli Husada

² Fakultas Keperawatan Institut Kesehatan Deli Husada

email : lindamargata@hotmail.com ; hariati1092@gmail.com

Abstract

The hospital is a service organization that has a variety in terms of human resources, infrastructure and equipment used. Hospital human resources are hospital assets that are very valuable because human resources control all activities in the hospital. Human resource development is a lifelong process, therefore it is related to adult education and lifelong learning. This development is also a process of helping and sharing that leads to competence and satisfaction with both the process and the outcome. Human Resource Development (HR) is one of the important factors that affect performance. The importance of human resources needs to be realized by all levels of management because of the advancement of technology today, the human factor still plays an important role for the success of an organization. The performance quality of human resources (HR) is a measure of the success of health services that can demonstrate the accountability of service institutions within the framework of good clinical governance. This training is aimed at developing human resources which is carried out to increase knowledge and skills related to the quality of hospital services.

Keywords: *Quality of Service, Hospitals, Human Resources*

Abstrak

Rumah sakit merupakan organisasi pelayanan jasa yang memiliki ragam dalam hal sumber daya manusia, sarana prasarana dan peralatan yang digunakan. Sumber daya manusia rumah sakit adalah aset rumah sakit yang sangat berharga karena SDM yang mengendalikan seluruh kegiatan yang ada di rumah sakit. Pengembangan SDM adalah proses sepanjang hidup, karenanya berhubungan dengan pendidikan orang dewasa dan pembelajaran sepanjang hidup. Pengembangan ini juga merupakan proses membantu dan berbagi yang menimbulkan kompetensi dan kepuasan baik dengan proses dan hasilnya. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja. Pentingnya sumber daya manusia ini perlu disadari oleh semua tingkatan manajemen karena majunya teknologi saat ini, faktor manusia tetap memegang peranan penting bagi keberhasilan suatu organisasi. Kualitas kinerja sumber daya manusia (SDM) merupakan tolak ukur keberhasilan pelayanan kesehatan yang dapat menunjukkan akuntabilitas lembaga pelayanan dalam kerangka tata kelola klinik yang baik. Dalam pelatihan ini ditujukan untuk pengembangan SDM yang dilakukan untuk peningkatan pengetahuan dan keterampilan terkait mutu layanan Rumah Sakit.

Kata Kunci : Mutu Layanan, Rumah Sakit, Sumber Daya Manusia

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan organisasi pelayanan jasa yang memiliki ragam dalam hal sumber daya manusia, sarana prasarana dan peralatan yang digunakan. Sumber daya manusia rumah sakit

terdiri dari tenaga kesehatan dan non kesehatan. Sumber daya manusia rumah sakit adalah aset rumah sakit yang sangat berharga karena manusialah yang mengendalikan seluruh kegiatan yang ada di rumah sakit. Kegiatan inti rumah sakit yaitu pelayanan kesehatan dikerjakan oleh tenaga kesehatan, sedangkan kegiatan manajemen dan teknis yang tidak langsung berhubungan dengan pelayanan kesehatan dikerjakan oleh tenaga non kesehatan. Tenaga kesehatan bekerja dalam tim yang terdiri dari berbagai profesi, yaitu dokter, dokter spesialis, perawat, laboran, ahli gizi, ahli farmasi atau apoteker dan asisten apoteker dan sebagainya. Keberhasilan pelayanan kesehatan apabila pasien yang sudah mendapatkan pelayanan sembuh atau pulih kembali menjadi sehat, dan semakin sehat, pemahaman pasien terhadap kesehatannya meningkat akibat pemberian edukasi selama perawatannya di rumah sakit.

Pengembangan SDM adalah proses sepanjang hidup, karenanya berhubungan dengan pendidikan orang dewasa dan pembelajaran sepanjang hidup. Pengembangan ini juga merupakan proses membantu dan berbagi yang menimbulkan kompetensi dan kepuasan baik dengan proses dan hasilnya. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja. Pengembangan SDM ini meliputi: pengembangan pendidikan dan pelatihan, pengembangan karier atau pegawai, kompetensi dan promosi. Pengembangan SDM sangat signifikan dalam meningkatkan kinerja (performance) organisasi dan merupakan alat manajemen untuk mewujudkan sosok dan profesionalisme. Dalam bagian pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pelayanan dan berdasarkan pengetahuan, manajemen SDM memiliki peran yang lebih signifikan dibandingkan dengan organisasi di bidang lainnya. Setiap rumah sakit ada baiknya mengaplikasikan model praktik manajemen sumber daya manusia yang disesuaikan dengan permasalahan yang dihadapi oleh masing-masing rumah sakit tersebut dengan memperhatikan aspek penilaian performa yang hendak diperbaiki. Penerapan manajemen SDM ini akan menjadi faktor yang akan mempengaruhi efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan yang ditawarkan oleh rumah sakit.

Pentingnya sumber daya manusia ini perlu disadari oleh semua tingkatan manajemen karena majunya teknologi saat ini, faktor manusia tetap memegang peranan penting bagi keberhasilan suatu organisasi. Kualitas kinerja sumber daya manusia (SDM) merupakan tolak ukur keberhasilan pelayanan kesehatan yang dapat menunjukkan akuntabilitas lembaga pelayanan dalam kerangka tata kelola klinik yang baik. SDM rumah sakit pada dasarnya telah terspesialisasi secara jelas, karena semua tenaga medis seperti perawat, bidan, dokter, dokter spesialis, farmasi dan lain-lain secara khusus telah mempunyai latar belakang pendidikan sesuai dengan bidang tugas yang mereka kerjakan. Dengan latar belakang pendidikan itulah, SDM di organisasi rumah sakit diharapkan mampu menunjang pelayanan rumah sakit yang berkualitas. Meskipun demikian, karena masalah kesehatan dan teknologi yang digunakan selalu berubah maka upaya peningkatan mutu SDM akan selalu diperbaiki dengan berbagai cara dan strategi baik melalui *pre service education* dan *in service education*. Apalagi di era saat ini yang menuntut keunggulan mutu SDM yang ditandai dengan sinergi antara keleluasaan penguasaan ilmu pengetahuan dan keterampilan memanfaatkan teknologi informasi.

Rumah Sakit Umum Granmed sebagai salah satu Rumah Sakit di Lubuk Pakam yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat melalui visinya menjadi Rumah Sakit yang terdepan dalam pelayanan gawat darurat di Lubuk Pakam maka jelas bahwa sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting bagi rumah sakit dalam menjalankan program kerja untuk mencapai visi dari Rumah Sakit Granmed Lubuk Pakam.

2. METODE

Kegiatan pelatihan ini dilakukan di Ruang Diklat Rumah Sakit Umum GrandMed Lubuk Pakam pada tanggal 5-6 April 2021. Kegiatan ini dilakukan oleh Tim Pengabdian Masyarakat Dosen Institut Kesehatan Deli Husada yang berjumlah 2 orang dosen dan 5 orang mahasiswa yang membantu dalam hal teknis selama kegiatan berlangsung. Metode yang digunakan yaitu pelatihan tentang Sumber Daya Manusia (SDM) Dalam Peningkatan Mutu Layanan di Rumah Sakit yang dilakukan meliputi lima (5) tahapan yaitu :

1. Mengundang peserta

Peserta yang mengikuti Pelatihan adalah 30 yang terdiri dari 10 orang dari pegawai kantor administrasi Rumah Sakit, 12 orang perawat penanggungjawab ruangan, dan 8 orang penanggungjawab layanan penunjang medik di lingkungan. Undangan untuk mengikuti kegiatan pelatihan di keluarkan oleh Direktur Rumah Sakit GrandMed Lubuk Pakam dan sifatnya wajib bagi nama-nama yang ditentukan dan tidak dapat diwakilkan.

2. Input

Sebelum berlangsung pelatihan peserta diwajibkan untuk melakukan pengecekan kesehatan (*rapid test antigen covid-19*). Kepada masing-masing peserta diwajibkan membawa laptop dan beberapa data yang berkaitan dengan tugas sehari-hari dari peserta.

3. Proses

- Pelaksanaan pelatihan diawali dengan sesi diskusi untuk menyamakan persepsi tentang konsep mutu dalam layanan rumah sakit dan sistem penjaminan mutu rumah sakit.
- Dengan menggunakan metode persentasi oleh pemateri yang diselingi diskusi dan tanya jawab antara pemateri dan peserta untuk meningkatkan pemahaman atas persentasi yang disampaikan.
- Peserta pelatihan diminta untuk memberikan pemaparan terkait upaya penjaminan mutu yang dilaksanakan dalam bidang layanan yang dikelolanya.
- Setiap akhir pemaparan oleh peserta dilakukan diskusi dan tanya-jawab untuk pendalaman materi yang disampaikan dan mendiskusikan permasalahan yang muncul dalam pemaparan.

4. Evaluasi Hasil

Pada sesi akhir pelatihan, dilakukan pengukuran hasil pelatihan dengan memberikan contoh skenario kasus permasalahan yang melibatkan beberapa unit layanan untuk selanjutnya secara berkelompok peserta menyajikan analisis masalah serta alternatif solusi penyelesaian masalah dalam rangka peningkatan mutu layanan rumah sakit secara keseluruhan.

3. HASIL

Adapun hasil pelatihan dapat ketahui sebagai berikut:

1. Terdapat peningkatan pemahaman dan kemampuan peserta dalam mengimplementasikan dokumen penjaminan mutu dalam aplikasi praktis layanan di Rumah Sakit GrandMed Lubuk Pakam.
2. Telah terjadi proses pertukaran informasi dan berbagi pengalaman dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan mutu layanan yang melibatkan beberapa unit layanan di Rumah Sakit GrandMed Lubuk Pakam.

3. Penguatan kapasitas peserta dalam hal kemampuan bekerja dalam tim dalam rangka peningkatan mutu layanan di Rumah Sakit GrandMed Lubuk Pakam.

4. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pelatihan diatas dapat dijelaskan bahwa permasalahan mutu pada satu unit layanan akan berdampak pada unit-unit lain bahkan berdampak luas terhadap citra pelayanan rumah sakit, oleh karena itu setiap penanggungjawab unit layanan di lingkungan rumah sakit harus dapat melakukan pengendalian mutu layanan di masing-masing unit yang ditanggungjawabkannya. Pengendalian mutu dapat dilaksanakan dengan secara berkelanjutan melaksanakan butir-butir penjaminan mutu terutama yang berkaitan dengan standar operasional dalam layanan dan kemampuan bekerja sama antar unit.

5. KESIMPULAN

1. Perlu peningkatan kapasitas dan kualitas kinerja para penanggungjawab unit layanan di Rumah Sakit GrandMed Lubuk Pakam guna berlangsungnya upaya peningkatan mutu rumah sakit yang berkelanjutan.
2. Perlu dilakukan pelatihan-pelatihan secara berkala pada semua unsur yang ada di Rumah Sakit GrandMed Lubuk Pakam, sehingga *total quality management* dapat terimplementasi secara komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T.Y. 2003, Manajemen Administrasi Rumah Saki, Edisi kedua. UI Press, Jakarta.
- Dapu, Elen, Winarni, dan Joko Susetyo. 2017. Penilaian Kinerja dengan Metode Human Resources Scorecard dan Pendekatan Analisis SWOT (Studi Kasus PG.Gondang Baru Klaten). Jurnal REKAVASI, Vol. 5, No. 1, Mei 2017, 1-58. ISSN: 2338-7750.
- Dharma, dan Sunatrio. 2006. Human Resources Scorecard : Suatu Model Pengukuran Kinerja SDM. Jakarta.
- Prasetya, W. Pengukuran Kinerja Pegawai Dengan Menggunakan Pendekatan Human Resources Scorecard (Studi Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Manado). Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol.4,No.3, 2016: 235-246.
- Wirawan, 2012. Evaluasi Kinerja Sumberdaya Manusia,Teori Aplikasi dan Penelitian Salemba Empat: Jakarta