

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan adalah kebutuhan dasar manusia yang harus dipenuhi untuk mendukung aktivitas dan produktivitas. Fasilitas pelayanan kesehatan, seperti rumah sakit, puskesmas, dan klinik, berperan strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Pelayanan kesehatan tidak hanya diterima oleh masyarakat di rumah sakit, tetapi juga di fasilitas lain seperti klinik kesehatan. Klinik menjadi pilihan utama bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan medis dasar, baik dalam bentuk rawat jalan, rawat inap, maupun layanan kesehatan lainnya seperti one-day care dan home care. Menurut *World Health Organization* (WHO), klinik kesehatan adalah fasilitas yang menyediakan pelayanan kesehatan perorangan, baik dalam bentuk medis dasar maupun spesialisik, yang dilaksanakan oleh tenaga kesehatan terlatih (Azizah, 2021).

Di Indonesia, klinik menjadi pilihan masyarakat, terutama di wilayah-wilayah dengan akses terbatas ke rumah sakit besar, (Halim et al., 2020). Klinik Pratama adalah salah satu fasilitas kesehatan yang berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Sebagai bagian dari sistem pelayanan kesehatan, klinik ini menghadapi tantangan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya guna memenuhi harapan pasien dan masyarakat sekitar (Kementrian Kesehatan, 2014).

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan suatu organisasi, termasuk organisasi pelayanan kesehatan (Dessler, 2020). Dalam konteks pelayanan kesehatan, manajemen SDM tidak hanya berfokus pada pengelolaan tenaga kerja, tetapi juga memastikan bahwa

tenaga kesehatan memiliki kompetensi, motivasi, dan kesejahteraan yang memadai untuk memberikan pelayanan berkualitas kepada pasien.

Menurut (Notoatmodjo, 2021), tenaga kesehatan adalah elemen utama yang menentukan keberhasilan suatu fasilitas kesehatan. Namun, pengelolaan SDM di sektor pelayanan kesehatan sering kali menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan jumlah tenaga kerja, ketidaksesuaian antara kompetensi tenaga kesehatan dan kebutuhan pelayanan, serta tingkat kepuasan kerja yang rendah.

Penelitian yang dilakukan oleh (Pasya, 2022) menjelaskan bahwa manajemen sumber daya yang baik telah dilakukan oleh instansi dengan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik bertujuan meningkatkan kepercayaan masyarakat, namun menunjukkan hasil yang tidak efektif dimana berdasarkan pandangan masyarakat manajemen sumber daya manusia yang dilakukan instansi tersebut tidak memberikan dalam yang baik pada kualitas pelayanan yang diterima masyarakat sehingga hal ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh (Maleke et al., 2020).

Klinik Pratama UMA Medical Centre merupakan salah satu klinik yang ada di Kota Medan, yang berada di lingkungan Universitas Medan Area memiliki misi untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, terjangkau, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Namun, tantangan dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia, seperti tingkat kepuasan kerja tenaga kesehatan, rotasi yang tinggi, serta keterbatasan pelatihan dan pengembangan kompetensi, dapat menghambat pencapaian misi tersebut. Berdasarkan observasi awal, terdapat beberapa keluhan dari pasien terkait dengan waktu tunggu yang lama, jadwal dokter yang tidak sesuai, kurangnya keramahan tenaga kesehatan, serta komunikasi yang kurang efektif antara pasien dan petugas kesehatan. Hal ini menunjukkan adanya keterkaitan antara pengelolaan SDM dan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh klinik.

Oleh karena itu, manajemen SDM di Klinik Pratama UMA Medical Centre harus mampu mengintegrasikan berbagai aspek pengelolaan tenaga kerja, seperti perencanaan tenaga kerja, rekrutmen, pelatihan, pengembangan, penilaian kinerja, dan pemberian insentif. Upaya ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung serta tenaga kerja yang kompeten dan termotivasi.

Berdasarkan perbedaan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh oleh (Maleke et al., 2020) dan (Pasya, 2022) peneliti akan melakukan penelitian lebih lanjut pada Klinik Pratama UMA Medical Centre untuk mengetahui peran manajemen sumber daya manusia yang ada pada sebuah klinik terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien. Sehingga Klinik Pratama UMA Medical Centre

perlu memastikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pada pasien sudah baik dan sesuai dengan kebutuhan pasien dengan adanya Manajemen Sumber Daya Manusia. Oleh karena hal tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Klinik Pratama UMA Medical Centre.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengelolaan sumber daya manusia yang diterapkan di Klinik Pratama UMA Medical Centre.
2. Apa saja kendala yang dihadapi manajemen sumber daya manusia di Klinik Pratama UMA Medical Centre dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengevaluasi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Klinik Pratama UMA Medical Centre.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisa manajemen sumber daya manusia yang ada di Klinik Pratama UMA Medical Centre
2. Menganalisa hambatan yang dihadapi manajemen sumber daya manusia di Klinik Pratama UMA Medical Centre dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan..

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan bacaan di perpustakaan bagi mahasiswa/i sehingga dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi pembacanya tentang manajemen sumber daya manusia di Klinik Pratama.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Masyarakat

Untuk menambah pengetahuan masyarakat tentang standar pelayanan yang harus diterima pasien dalam pelayanan kesehatan khususnya pada klinik pratama.

2. Klinik Pratama UMA Medical Centre

Sebagai bahan masukan kepada manajemen Klinik Pratama UMA Medical Centre dalam melakukan evaluasi atau perbaikan pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat / pasien.