

Standarisasi Kualitas Sumber Daya Manusia di Pelayanan Klinik

Improving the Standardization of Human Resource Quality in Clinical Services

Christa Natalia Gultom^{1*}, Desideria Yosepha Ginting², Bambang Sumantri³, Agustatus Sitepu⁴

^{1,2,3,4} Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam

Jln. Sudirman No.38 Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara – Indonesia

Email: watifidelia@yahoo.co.id

Abstrak

Latar Belakang: Sumber Daya Manusia (SDM) kesehatan mencakup tenaga profesional, tenaga kesehatan strategis, non-profesi, dan tenaga penunjang yang berperan dalam penyelenggaraan layanan kesehatan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Kualitas SDM menjadi salah satu penentu utama mutu pelayanan kesehatan, termasuk di tingkat klinik. **Tujuan Penelitian:** menilai kualitas SDM di Klinik Santa Maria Palipi, mengidentifikasi kendala dalam peningkatan kualitas SDM, serta mendeskripsikan upaya yang telah dilakukan untuk peningkatan tersebut. **metode Penelitian:** penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan total 15 informan, terdiri dari 2 informan utama, 6 anggota tim Klinik Santa Maria Palipi, dan 7 pasien/keluarga pasien. Data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara mendalam. **Hasil:** ditemukan bahwa kualitas SDM di Klinik Santa Maria Palipi belum sepenuhnya sesuai dengan standar yang berlaku. Kendala utama meliputi karakter individu yang sulit diubah, rendahnya kepatuhan terhadap aturan, keterbatasan jumlah SDM, serta kurangnya kerja sama antar tenaga klinik. Meski demikian, upaya peningkatan telah dilakukan melalui rapat evaluasi rutin dan pelatihan yang diselenggarakan oleh yayasan maupun pimpinan klinik. **Kesimpulan:** Klinik Santa Maria Palipi masih perlu meningkatkan kualitas SDM agar sesuai dengan standar pelayanan. Diperlukan komitmen yang kuat, pelatihan berkelanjutan, dan kerja sama yang lebih solid antar tenaga kesehatan sebagai strategi utama peningkatan mutu layanan.

Kata kunci: Standarisasi; Peningkatan; Kualitas; Sumber Daya Manusia

Abstract

Background: Health Human Resources (HRH) include professional health workers, strategic personnel, non-professional staff, and supporting personnel who contribute to healthcare management and delivery to achieve the highest possible standard of public health. The quality of HRH is a key determinant of healthcare service quality, particularly at the clinic level. **Objectives:** To assess the quality of HRH at Santa Maria Palipi Clinic, identify the barriers to improving HRH quality, and describe the efforts made to enhance HRH standards. **Research Methods:** This study employed a descriptive qualitative approach involving 15 informants: 2 key informants, 6 staff members of Santa Maria Palipi Clinic, and 7 patients or their families. Data were collected through observation and in-depth interviews. **Results:** The study found that the quality of HRH at Santa Maria Palipi Clinic has not fully met the established standards. Major challenges include difficult-to-change individual characteristics, lack of compliance with existing regulations, limited personnel, and poor collaboration among clinic staff. Efforts to address these issues include regular evaluations and training provided by both the clinic leadership and supporting foundations. **Conclusion:** Santa Maria Palipi Clinic must continue to improve HRH quality to meet service standards. Strong commitment, continuous training, and better teamwork among health workers are essential strategies for enhancing healthcare service quality.

Keywords: Standardization; Increased; Quality; Human Resources

* Corresponding Author: Christa Natalia Gultom, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Deli Serdang, Indonesia

E-mail : watifidelia@yahoo.co.id

Doi : 10.35451/jkg.v7i2.2730

Received : April 23, 2025. Accepted: April 25, 2025. Published: April 30, 2025

Copyright (c) 2025 : Christa Natalia Gultom. Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

1. PENDAHULUAN

Kesehatan memiliki peran krusial dalam menunjang kesejahteraan masyarakat. WHO menyatakan bahwa kesehatan mencakup aspek fisik, mental, dan sosial, yang secara keseluruhan memungkinkan individu untuk hidup secara produktif. Untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, diperlukan sistem pelayanan kesehatan yang bermutu serta didukung oleh tenaga kesehatan yang profesional. Hal ini penting, mengingat kontribusi SDM kesehatan diperkirakan mencapai 80% dalam keberhasilan pembangunan sektor kesehatan [1].

Mutu pelayanan kesehatan harus memenuhi standar yang telah ditetapkan. Pemerintah telah menetapkan regulasi, seperti Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 dan Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2022, yang menggarisbawahi pentingnya peran tenaga kesehatan dalam menjamin mutu layanan. Kualitas pelayanan kesehatan diukur berdasarkan kesesuaiannya dengan standar serta tingkat kepuasan pasien [2]. UU Nomor 36 Tahun 2014 menegaskan bahwa tenaga kesehatan memiliki tanggung jawab utama dalam meningkatkan mutu pelayanan guna mendorong masyarakat untuk hidup sehat. Upaya ini merupakan bagian dari investasi pembangunan SDM yang produktif secara sosial dan ekonomi serta sejalan dengan tujuan kesejahteraan umum sebagaimana diamanatkan dalam Pembukaan UUD 1945.

Standarisasi SDM di fasilitas pelayanan kesehatan berperan penting dalam menciptakan layanan yang optimal. Saat ini, masyarakat semakin menuntut pelayanan kesehatan yang mudah diakses, cepat, nyaman, dan sesuai standar mutu. Harapan ini sering kali belum sepenuhnya terpenuhi, terutama di beberapa fasilitas pelayanan seperti klinik, yang masih mengalami kesenjangan antara harapan pasien dan kenyataan mutu SDM yang tersedia. Fokus pada peningkatan kualitas SDM menjadi strategi utama institusi pelayanan kesehatan dalam menghadapi persaingan global. Salah satu pendekatan yang tepat adalah melalui penerapan standar mutu pelayanan secara menyeluruh, yang mencakup proses pelayanan hingga hasil yang sesuai dengan harapan pasien. Dimensi mutu pelayanan mencakup kepentingan pengguna layanan, penyedia layanan, dan pemberi dana, sehingga diperlukan kesempurnaan layanan yang didasarkan pada kualitas SDM [3].

Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kesehatan turut mendorong tuntutan terhadap peningkatan mutu layanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang berkelanjutan untuk mengidentifikasi dan memperbaiki kekurangan dalam layanan kesehatan, khususnya pada aspek SDM [4]. Namun, realita di lapangan menunjukkan bahwa sejumlah klinik, termasuk Klinik Santa Maria Palipi, masih menghadapi tantangan dalam memenuhi standar SDM. Klinik ini telah beroperasi sejak tahun 1953 dan melayani rata-rata 950 pasien per bulan pada tahun 2023. Meskipun telah bermitra dengan BPJS Kesehatan sejak 2020, keterbatasan tenaga kesehatan tetap menjadi kendala utama. Klinik hanya memiliki 1 dokter umum penuh waktu, 1 paruh waktu, 2 bidan, 1 perawat, 1 staf administrasi, dan 1 tenaga kebersihan, sehingga terjadi perangkapan tugas yang berpotensi menurunkan mutu dan kecepatan layanan.

Wawancara dengan pimpinan dan tim Klinik Santa Maria mengungkapkan bahwa kebutuhan akan tambahan tenaga seperti dokter gigi, tenaga farmasi, dan laboratorium masih sangat mendesak. Kondisi ini diperparah dengan keluhan pasien terkait waktu tunggu yang lama dan keterbatasan ruang tunggu. Upaya klinik seperti melatih staf administrasi dan *cleaning service* untuk menangani tugas medis dasar belum sepenuhnya mampu menjawab kebutuhan pelayanan sesuai standar. Penelitian sebelumnya juga menegaskan pentingnya kualitas SDM dalam menentukan mutu pelayanan kesehatan. Studi oleh Samuel dkk. (2020) dan Nindya dkk. (2020) menyatakan bahwa SDM yang berkualitas memberikan pengaruh signifikan terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas, termasuk aspek komunikasi, empati, dan fasilitas yang mendukung kepuasan pasien [5]. Di tingkat daerah, Dinas Kesehatan Kabupaten Samosir telah menetapkan kebijakan pembinaan terhadap klinik swasta agar memenuhi standar pelayanan, termasuk melalui kegiatan monitoring, pelaporan, dan pelatihan SDM. Namun demikian, berdasarkan evaluasi, Klinik Santa Maria dinilai belum sepenuhnya memenuhi indikator mutu pelayanan yang ditetapkan [6].

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan kajian lebih lanjut mengenai standar kualitas SDM di Klinik Santa Maria Palipi, guna mengetahui sejauh mana keterkaitan antara pemenuhan standar SDM dengan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan.

2. METODE

Jenis dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan studi deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena secara mendalam berdasarkan fakta empiris di lapangan. Pendekatan yang digunakan adalah desain etnografi guna memahami konteks sosial dan budaya di Klinik Santa Maria Palipi, Kabupaten Samosir. Penelitian dilaksanakan pada Desember 2023 hingga Februari 2024.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RSUD. Kumpulan Pane Tebing Tinggi. Lokasi penelitian terdiri dari 10 (sepuluh) ruang yang melaksanakan fungsi rawat inap di RSKP yaitu: ruang ICU, ruang perinatologi, ruang maternitas, ruang anak, ruang isolasi, ruang infeksius, ruang penyakit dalam, ruang pinus 1, ruang rawat inap bedah, dan ruang VIP. Penelitian dilaksanakan pada bulan Nopember 2023 - Juli 2024.

Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini ditentukan melalui teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan dan tujuan tertentu yang relevan dengan fokus penelitian. Teknik ini memungkinkan peneliti memilih informan yang memiliki pengetahuan, pengalaman, dan peran strategis dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) di Klinik Santa Maria Palipi. Informan utama terdiri dari dua orang, yakni penanggung jawab klinik yang merupakan seorang dokter umum berusia 36 tahun dan telah bertugas sejak tahun 2020, serta ketua Yayasan Vita Sanans sebagai pemilik klinik yang berlatar belakang pendidikan Ners dan telah berpengalaman lebih dari sepuluh tahun. Selain itu, terdapat 13 informan triangulasi yang terbagi menjadi dua kelompok, yaitu enam orang tenaga kesehatan dan penunjang yang bekerja di klinik (dua bidan, satu perawat, satu staf administrasi, satu cleaning service, dan satu pastoral care), serta tujuh orang pasien atau keluarga pasien yang berkunjung ke klinik. Kombinasi informan ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang menyeluruh terkait kondisi SDM dari berbagai perspektif.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan diskusi kelompok terfokus (*focus group discussion*). Wawancara mendalam dilakukan untuk mengeksplorasi pengalaman, pandangan, dan praktik yang dijalankan oleh para informan terkait standar dan kualitas SDM di lingkungan klinik. Teknik observasi partisipatif digunakan untuk mengamati langsung dinamika dan interaksi dalam proses pelayanan kesehatan, baik di dalam ruangan maupun di luar gedung klinik, sehingga peneliti dapat menangkap data kontekstual secara langsung. Sementara itu, diskusi kelompok terfokus dilakukan untuk menggali pendapat dan persepsi kolektif dari kelompok informan mengenai isu-isu strategis terkait peningkatan kualitas SDM, dalam suasana diskusi yang terbuka dan terarah dengan fasilitator atau moderator. Ketiga teknik ini digunakan secara terpadu guna meningkatkan validitas dan kedalaman data yang diperoleh.

Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan secara manual dengan pendekatan tematik sebagaimana dijelaskan oleh Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2013). Proses ini meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Analisis dilakukan secara induktif dan berkesinambungan hingga data dianggap lengkap.

3. HASIL

Karakteristik Informan

Penelitian ini melibatkan tiga kelompok informan, yaitu informan utama, staf Klinik Santa Maria Palipi, dan pasien yang pernah berkunjung ke klinik tersebut. Kelompok pertama terdiri dari dua informan utama. Informan

pertama adalah Penanggung Jawab Klinik Santa Maria Palipi, seorang dokter umum dengan pengalaman 4 tahun di klinik tersebut. Informan kedua adalah Ketua Yayasan Vita Sanans, yang merupakan pemilik dari Klinik Santa Maria Palipi. Beliau memiliki latar belakang pendidikan sarjana keperawatan dan telah berpengalaman lebih dari 10 tahun di yayasan tersebut. Kelompok kedua adalah staf Klinik Santa Maria Palipi yang terdiri dari enam orang yang memiliki latar belakang pendidikan beragam, seperti diploma kebidanan, keperawatan, dan teknik. Para staf ini memiliki masa kerja yang bervariasi, mulai dari 1,5 tahun hingga 10 tahun, dan mereka terlibat langsung dalam pelayanan di klinik, baik medis maupun non-medis. Sedangkan kelompok terakhir terdiri dari pasien-pasien yang pernah berkunjung ke Klinik Santa Maria Palipi. Tujuh orang pasien dipilih dengan latar belakang pekerjaan yang beragam, mulai dari petani, wiraswasta, hingga guru. Usia mereka berkisar antara 44 hingga 64 tahun, dengan tingkat pendidikan yang bervariasi, mulai dari SMA hingga sarjana.

Hasil Wawancara

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Klinik Santa Maria Palipi Kabupaten Samosir masih menghadapi sejumlah permasalahan. Beberapa tenaga kesehatan belum sepenuhnya memenuhi kualifikasi dan kompetensi sebagaimana yang ditetapkan dalam standar pelayanan klinik. Ketidaksihinggaan ini berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan, di mana profesionalisme dan tanggung jawab kerja belum tercermin secara optimal dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

Permasalahan kualitas SDM juga diperkuat oleh kendala internal yang bersifat personal dan struktural. Secara personal, ditemukan karakter individu yang cenderung resisten terhadap perubahan dan kurang patuh terhadap regulasi organisasi. Ketidakterbukaan terhadap evaluasi serta ketidakdisiplinan menjadi hambatan dalam penerapan standar pelayanan yang konsisten. Dari sisi struktural, keterbatasan jumlah tenaga kesehatan menimbulkan beban kerja yang tidak seimbang, sehingga mempengaruhi efisiensi dan efektivitas kerja. Selain itu, lemahnya koordinasi dan kerja sama antarunit maupun antartenantaga kerja di lingkungan klinik turut menghambat pencapaian kinerja yang optimal.

Menyadari kondisi tersebut, manajemen Klinik Santa Maria Palipi telah mengupayakan sejumlah langkah strategis untuk meningkatkan mutu SDM. Upaya tersebut antara lain berupa pelaksanaan rapat koordinasi dan evaluasi secara rutin, yang berfungsi sebagai forum untuk menilai kinerja, mengidentifikasi kendala, serta merumuskan solusi secara partisipatif. Kegiatan ini juga dimaksudkan untuk memperkuat komunikasi internal dan membangun budaya kerja yang lebih kolaboratif. Di samping itu, pelatihan dan pengembangan kapasitas SDM secara berkala juga difasilitasi, baik oleh yayasan pengelola maupun oleh pihak manajemen klinik. Program pelatihan ini diarahkan untuk meningkatkan kompetensi teknis dan non-teknis tenaga kesehatan, sekaligus membentuk sikap profesionalisme yang lebih kuat dalam menjalankan tugas pelayanan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas SDM di Klinik Santa Maria Palipi memerlukan pendekatan yang menyeluruh, berkesinambungan, dan berbasis partisipasi seluruh elemen organisasi. Permasalahan karakter, jumlah tenaga kerja yang terbatas, serta lemahnya kerja sama tim perlu diintervensi melalui strategi pengembangan kapasitas dan penguatan sistem manajerial yang lebih efektif. Upaya yang telah dilakukan sejauh ini menunjukkan kemajuan yang berarti, namun tetap diperlukan konsistensi dan evaluasi berkelanjutan agar pelayanan kesehatan yang diberikan dapat mencapai standar yang telah ditetapkan secara institusional.

4. PEMBAHASAN

Menurut Agustina,dkk, 2023 dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dilihat dari komunikasi yang baik antara pasien dengan pemberi pelayanan kesehatan (Sumber Daya Manusia) dengan rasa empati yang lebih, pemanfaatan dana secara efisien untuk meningkatkan sarana dan prasarana dengan membangun fasilitas kesehatan yang berada di Rumah Sakit dengan pengadaan alat-alat kesehatan yang kurang di Rumah Sakit. Dimensi kualitas pelayanan kesehatan (Saleha, 2012) adalah sebagai berikut:

Penampilan yang melibatkan aspek fisik dan visual dari penyedia layanan kesehatan, termasuk penampilan fasilitas, personel, dan segala sesuatu yang dapat dilihat oleh pelanggan. Menurut standar penampilan Eka Hospital (2010) mengatakan standar penampilan adalah cara berpakaian dan berdandan saat menjalankan tugas pelayanan kesehatan di Eka Hospital yang diantaranya terdiri dari menggunakan seragam sesuai dengan standar unit kerja dengan bersih dan rapi serta menggunakan sepatu yang sesuai dengan peraturan tempat kerja. Tim Klinik Santa Maria Palipi mengatakan penampilan Tim saat dinas belum memenuhi standar yang disesuaikan dengan aturan Klinik yang berlaku, yaitu kesetiaan dalam memakai sepatu pantovel berwarna hitam. Masih cenderung menggunakan sandal, bahkan menggunakan sandal jepit saat dinas berlangsung. Penelitian sebelumnya menyebutkan hanya 1.4% sampel menganggap sikap petugas ramah dan sopan. Kepuasan bukan hanya didasarkan pada obat yang paten yang diberikan kepada pasien, tetapi juga dipengaruhi oleh penampilan dari petugas kesehatan yang ramah dan sopan. Para pasien dominan mengatakan penampilan petugas Klinik yang awam (tidak Suster biarawati) kurang meyakinkan untuk mengobati pasien, karena terkesan staff petugas ini terlihat bingung, dan juga pasien mengatakan penampilan petugas Klinik Santa Maria Palipi secara fisik kurang totalitas dalam memakai sepatu, cenderung petugas Klinik dijumpai memakai sandal bahkan sandal jepit. Tetapi sebagian kecil pasien ada yang mengatakan penampilan petugas di Klinik Santa Maria Palipi itu, cantik, rapi bersih, sopan, cepat senyum, ramah dan baik hati [5].

Tepat waktu mengacu pada kemampuan penyedia layanan kesehatan untuk memberikan layanan kesehatan yang sesuai dengan jadwal atau waktu yang dijanjikan, tanpa penundaan yang tidak perlu. Tim Klinik mengatakan tentang tepat waktu rata-rata mengatakan berusaha untuk hadir tepat waktu di Klinik dan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Tetapi hasil wawancara ini juga mengungkapkan adanya karyawan yang tiada hari tanpa terlambat datang ke Klinik. Maka perlu pengadaan fasilitas fingerprint. Pasien atau pengunjung mengatakan pemilik Klinik Santa Maria Palipi selalu menanamkan disiplin kepada karyawannya, terutama mungkin ke depan nanti perlu dilihat akan kebutuhan finger print untuk semakin membuktikan kedisiplinan petugas di Klinik ini, sehingga baik Suster maupun staf pegawai lainnya wajib finger. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Anisa (2023) di Puskesmas Lubuk Basung mengatakan menerapkan kedisiplinan dengan cara melaksanakan absen masuk dan absen pulang dengan menggunakan teknologi finger print yang direkap setiap harinya dan disesuaikan dengan jam/jadwal dinas. 3. Janji kesediaan melayani ini berkaitan dengan kemauan dan ketersediaan penyedia layanan kesehatan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan kesehatan ketika dibutuhkan. Tim Klinik dominan mengatakan bahwa kami selalu bersedia dengan tulus memberikan pelayanan yang dibutuhkan pasien, walaupun kadangkala membutuhkan kesabaran dalam menghadapi pasien yang sudah pikun. Hasil wawancara dari pasien mengungkapkan bahwa SDM Klinik Santa Maria Palipi selalu siap sedia melayani pasien yang datang berobat, walaupun ada beberapa yang masih harus diperhatikan yakni kemandirian pasien agar tidak tergantung pada pelayanan Suster dibandingkan pelayanan staf pegawai Klinik Santa Maria Palipi. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mirzana dkk (2014), yang mengatakan bahwa kesiapsiagaan keluarga dalam menghadapi bencana dapat dipengaruhi oleh sikap yang positif [6].

Janji Kesediaan melayani ini berkaitan dengan kemauan dan ketersediaan penyedia layanan kesehatan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan kesehatan ketika dibutuhkan. Tim Klinik dominan mengatakan bahwa kami selalu bersedia dengan tulus memberikan pelayanan yang dibutuhkan pasien, walaupun kadangkala membutuhkan kesabaran dalam menghadapi pasien yang sudah pikun. Hasil wawancara dari pasien mengungkapkan bahwa SDM Klinik Santa Maria Palipi selalu siap sedia melayani pasien yang datang berobat, walaupun ada beberapa yang masih harus diperhatikan yakni kemandirian pasien agar tidak tergantung pada pelayanan Suster dibandingkan pelayanan staf pegawai Klinik Santa Maria Palipi. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mirzana dkk (2014), yang mengatakan bahwa kesiapsiagaan keluarga dalam menghadapi bencana dapat dipengaruhi oleh sikap yang positif [7].

Pengetahuan dan keahlian. Hal ini menunjukkan tingkat pengetahuan dan keterampilan dari personel layanan kesehatan dalam menyediakan informasi atau bantuan yang diperlukan oleh pelanggan. Tim Klinik Santa Maria Palipi mengakui bahwa terus menerus berbenah untuk mengasah pengetahuan dan keahlian yang dimiliki masing-masing SDM melalui pelatihan, webinar dan praktek langsung dengan saling berbagi pengetahuan, bahkan sering terjadi melakukan pekerjaan yang tidak keahliannya, misalnya petugas administrasi dan petugas

kebersihan yang dalam situasi tertentu terlibat memberikan pelayanan kesehatan. Hasil wawancara dominan mengatakan keahlian SDM Klinik Santa Maria Palipi terdiri lebih dari 1 profesi yakni ada Dokter, Perawat, Bidan, Petugas Apoteker, Administrasi dan petugas kebersihan. Ada juga pengalaman Pasien berdasarkan hasil wawancara bahwa tidak selamanya pasien yang datang berobat itu tidak diperiksa oleh Dokter dan sepertinya Dokter di Klinik Santa Maria Palipi sibuk, sehingga membuat pasien kurang nyaman berobat dan menimbulkan sungut-sungut dalam hati pasien yang mengatakan maunya Dokterlah yang memeriksa aku. Selain SDM Klinik ini bekerja sesuai profesi masing-masing tidak jarang juga pasien mengalami bahwa petugas kebersihan ikut menensi pasien saat petugas kesehatan sibuk semua fokus pada pasien emergency. Demikian juga menurut penelitian Najman (2019) mengatakan terdapat hubungan yang bermakna antara pengetahuan yang baik dengan kesiapsiagaan petugas kesehatan Puskesmas Biru Kabupaten Bone, dimana semakin baik pengetahuan petugas kesehatan semakin baik pula kesiapsiagaannya dalam memberikan pelayanan kesehatan, karena pengetahuan yang baik merupakan domain penting untuk terbentuknya suatu perbuatan baik [8].

Kesopanan dan ramah tamah melibatkan sikap sopan, ramah, dan keramahan dari personel layanan kesehatan dalam berinteraksi dengan pelanggan. Tim Klinik Santa Maria Palipi selalu membiasakan diri untuk bersikap sopan dan ramah meskipun kadangkala ada saatnya tegas untuk pasien yang kurang taat dengan aturan berobat, misalnya tidak taat untuk minum obat. Wawancara mendalam bersama pasien terkait dengan kesopanan dan ramah tamah, bahwa pasien dominan mengatakan SDM Klinik Santa Maria Palipi itu sopan, ramah, menarik, baik. Selain itu ada juga ungkapan pasien mengatakan kadang-kadang SDM di Klinik Santa Maria Palipi kadang-kadang terlihat murung saat menghadapi pasien atau keluarga pasien yang sulit diberikan penjelasan atau keterangan tentang sakit yang dialami serta jika SDM Klinik Santa Maria Palipi menghadapi pasien gawat atau menghadapi adanya kesibukan lainnya, jika ditanya pasien kadang-kadang SDM Klinik ini buru-buru menjelaskan, menjadi ada kekesalan tersendiri dalam diri pasien. Sedangkan hasil penelitian Muhammad dan Rizky (2020) mengatakan petugas kesehatan (SDM) Klinik harus memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi atau mengenal emosi dirinya sendiri serta memahami hubungan antara emosi, pikiran dan tindakan, kemampuan untuk mengelola emosi, kemampuan untuk memotivasi diri dengan sikap optimis dan berpikir positif, dan kemampuan untuk membina hubungan dengan orang lain [9].

Kejujuran dan kepercayaan. Penyedia layanan kesehatan beroperasi dengan kejujuran dan dapat dipercaya dalam segala hal, termasuk informasi yang diberikan kepada pelanggan. Tim Klinik dalam hal kejujuran ini memiliki pendapat yang berbeda-beda, yakni ada yang mengatakan bahwa pribadi tertentu 162 sudah jujur tetapi Suster yang bekerja di Klinik mengatakan ada karyawan yang tidak jujur terutama pelaporan pendapatan saat itu dan ketidakjujuran hadir tepat waktu di Klinik. Pasien Klinik Santa Maria Palipi mengungkapkan hal yang dialami terkait dengan hal kepercayaannya terhadap SDM Klinik Santa Maria Palipi yang dominan mengatakan bukan tidak percaya diobati oleh karyawan awam yang tidak Suster biarawati, tetapi lebih merasa mantap dialami jika Suster biarawati yang mengobati pasien karena ada pengalaman berobat pada hari sebelumnya bahwa karyawan yang tidak Suster biarawati terlihat bingung pada waktu mengukur tekanan darah pasien. Dan Pasien yakin jika Suster biarawati yang mengobati pastilah dibarengi dengan doa para Suster. Sejalan dengan penelitian Fadillah Rijal, (2019) etika pekerja kesehatan adalah model perilaku profesional kesehatan terhadap klien/pasien, kolega dan komunitas kerja dan merupakan bagian dari keseluruhan proses kesehatan kerja dalam hubungannya dengan standar/nilai moral termasuk kejujuran dan mampu dipercaya pasien atau keluarga pasien [10].

Kepastian hukum menjelaskan untuk menjamin bahwa layanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan peraturan dan hukum yang berlaku. Tim Klinik Santa Maria Palipi kepastian hukum ini identik dengan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan SOP Klinik, dan tertib administrasi setiap SDM, misalnya SIP aktif. Dalam penelitian ini ditemukan adanya 3 orang SDM tidak memiliki SIP tetapi aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan. Sedangkan dalam wawancara yang dilakukan bersama pasien sebagian besar yang datang berobat ke Klinik Santa Maria Palipi mengatakan bahwa SDM Klinik Santa Maria Palipi sungguh hati-hati dalam memberikan pelayanan kesehatan atau dalam mengobati dengan pemikiran jangan sampai ada yang salah yang mengakibatkan peristiwa fatal dalam diri pasien. Namun, ada juga beberapa orang mengatakan bahwa ada petugas (SDM) satu orang seperti bingung-bingung penampilannya saat berhadapan dengan pasien. Sejalan

dengan penelitian menurut Moenir (2020) pelayanan yang berkualitas adalah “layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengundang kesalahan, mengikuti proses yang telah ditetapkan lebih dahulu” [11].

Keterbukaan. Tingkat transparansi dan keterbukaan penyedia layanan kesehatan dalam memberikan informasi kepada pelanggan. Prinsip untuk Tim Klinik Santa Maria Palipi bahwa mereka tidak pernah pelit akan informasi yang transparansi yang dibutuhkan oleh pasien atau pengunjung. Dalam wawancara yang dilakukan kepada pasien atau pengunjung Klinik Santa Maria Palipi mengungkapkan tentang keterbukaan dalam pemberian informasi selalu diusahakan oleh SDM Klinik Santa Maria Palipi untuk dapat dipahami oleh pasien atau pengunjung minimal menggunakan bahasa yang tepat, misalnya Bahasa Batak Toba, karena penduduk di Klinik ini rata-rata budaya Batak Toba. Selain pendapat itu, dalam wawancara ditemukan juga pendapat pasien/pengunjung yang mengatakan bahwa pasien kadang-kadang memperoleh penjelasan dari Klinik ini tentang sakit yang dialami, tapi kadang-kadang tidak dapat dalam arti tidak ada kesempatan pasien/pengunjung bertanya, dan terkesan juga ada beberapa petugas di Klinik ini seperti buru-buru menjelaskan dan ada juga seperti takut-takut menjelaskan tentang penyakit pasien tersebut. Pasien juga mengalami bahwa pemberian informasi yang terbuka ini bahwa ada juga ditemukan bahwa ada SDM Klinik Santa Maria Palipi dalam memberikan penjelasan kurang lembut (nada suara seperti membentak) dan kurang sabar menuturkan secara sistemasi informasi yang akan diberikan. Sejalan dengan hasil penelitian Hamrana, dkk (2022) menunjukkan bahwa keluwesan adaptasi (keterbukaan) yang terjalin antara petugas (SDM) kesehatan dengan pasien dianggap sudah memenuhi apa yang menjadi kebutuhan saat itu yaitu agar diperhatikan oleh para petugas baik selama penanganan diruangan maupun saat mereka sedang menunggu [12].

Efisiensi. Kualitas pelayanan kesehatan yang disediakan dengan menggunakan sumber daya secara efisien, tanpa pemborosan. Pemborosan SDM di Klinik Santa Maria Palipi belum pernah terjadi, tetapi sebaliknya SDM boleh dikatakan masih kurang, karena SDM yang tidak nakes memberikan pelayanan kesehatan. Hasil wawancara bersama pasien atau pengunjung di Klinik Santa Maria Palipi mengatakan bahwa pemborosan SDM di Klinik Santa Maria Palipi belum pernah terjadi, tetapi sebaliknya SDM boleh dikatakan masih kurang, karena SDM yang tidak nakes memberikan pelayanan kesehatan. Demikian juga sejalan dengan penelitian Sudarmi, dkk (2022) menjelaskan bahwa problem yang sering dihadapi dalam pelayanan kesehatan adalah terbatasnya sumber daya manusia [13]. Keterbatasan Sumber Daya Manusia tersebut seringkali menjadi kendala dan juga menjadi alasan bagi pelaksana layanan untuk tidak melaksanakan beberapa program-program yang menjadi kebijakan pemerintah. Kalaupun terlaksana seringkali dilakukan secara apa adanya atau tidak optimal [14].

Biaya. Keterjangkauan atau kesesuaian biaya pelayanan dengan nilai yang diberikan kepada pelanggan. Menurut Tim Klinik Santa Maria Palipi mengatakan biaya pelayanan kesehatan di Klinik ini masih 165 tergolong sedang, tidak mahal juga tidak murah, tetapi pasien yang datang berobat terkesan biaya berobat di Klinik ini mahal. Maka Penanggungjawab Klinik mengambil solusi/perencanaan dengan membuat kwitansi pembayaran yang terperinci, supaya dapat dijelaskan kepada pasien atau keluarga pasien rincian biaya berobat. Menurut Pasien atau pengunjung Klinik Santa Maria Palipi mengatakan biaya pelayanan kesehatan di Klinik ini masih tergolong sedang, tidak mahal juga tidak murah, tetapi pasien yang datang berobat terkesan biaya berobat di Klinik ini mahal [15]. Hanya saja kemudian hari pasien atau pengunjung mengusulkan supaya membuat kwitansi pembayaran yang terperinci, supaya dapat dijelaskan kepada pasien atau keluarga pasien rincian biaya berobat. Demikian juga kaitannya dengan penelitian Bahruddin dan Rusli (2023) mengungkapkan adapun kondisi yang menunjukkan masalah mutu pelayanan dan keefektifan yang ada di Puskesmas yakni adanya keluhan yang sering terdengar dari pihak pemakai pelayanan kesehatan yang biasanya menjadi sasaran adalah sikap dan tindakan dokter atau perawat, sikap administrasi serta tarif pelayanan kesehatan, peralatan medis dan lain-lain [16] [17].

Tidak Rasial memberikan pelayanan kesehatan tanpa adanya diskriminasi rasial atau perlakuan tidak adil terhadap kelompok tertentu. Pendapat dari Tim Klinik semua mengatakan bahwa mereka memberikan pelayanan kesehatan berdasarkan siapa yang duluan datang ke Klinik Santa Maria Palipi, dengan tetap mengutamakan pasien emergency. Maka untuk lebih akurat melihat siapa pasien duluan datang, Penanggungjawab Klinik merencanakan membuat nomor antrian. Pendapat dari semua pasien atau pengunjung dalam wawancara mendalam yang dilakukan mengatakan bahwa SDM Klinik Santa Maria Palipi memberikan pelayanan kesehatan

berdasarkan siapa yang duluan datang ke Klinik Santa Maria Palipi, dengan tetap mengutamakan pasien emergency [18]. Maka untuk lebih akurat melihat siapa pasien duluan datang, ada beberapa pasien atau pengunjung menganjurkan untuk membuat nomor antrian dan memanggil antrian berikutnya diusulkan menggunakan mikrofon. Sejalan dengan penelitian Nafila (2020) mengatakan bahwa SDM Kesehatan untuk memberikan informasi dan komunikasi yang jelas kepada pasien secara adil/merata, agar tidak terjadi kesalahpahaman yang nantinya bisa menimbulkan permasalahan antara kedua belah pihak [19].

Kesederhanaan. Fokus pada sederhana, kemudahan, dan keterbacaan dalam proses penyediaan layanan kesehatan. Tim Klinik Santa Maria Palipi selalu berusaha memberikan penjelasan informasi kepada pasien atau keluarga pasien dengan bahasa yang sederhana yang gampang dimengerti, maka bahasa yang digunakan untuk menjelaskan informasi yang dibutuhkan tersebut Tim Klinik menggunakan bahasa Batak Toba, mengingat penduduk didaerah Klinik ini mayoritas suku batak toba. Pasien atau pengunjung Klinik Santa Maria Palipi dalam wawancara sebagian besar mengungkapkan bahwa penjelasan informasi yang diberikan SDM Klinik Santa Maria Palipi gampang dipahami karena dijelaskan menggunakan bahasa Batak Toba karena penduduk di Palipi dominan suku Batak Toba. Sebagian kecil pasien atau pengunjung juga mengungkapkan pendapatnya saat wawancara mengatakan kadang kadang penjelasan yang diberikan SDM Klinik Santa Maria Palipi terkesan buru-buru menjelaskan yang menimbulkan pasien atau pengunjung [20].

5. KESIMPULAN

Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di Klinik Santa Maria Palipi masih belum sepenuhnya sesuai dengan standar yang berlaku, ditandai dengan keterbatasan jumlah tenaga kesehatan, rendahnya kepatuhan terhadap aturan, dan kurangnya kolaborasi antarstaf. Karakter individu yang sulit diubah turut menjadi hambatan dalam peningkatan mutu pelayanan. Upaya perbaikan telah dilakukan melalui rapat evaluasi rutin dan pelatihan internal, baik oleh pimpinan klinik maupun Yayasan Vita Sanans. Untuk meningkatkan mutu pelayanan, disarankan agar yayasan melakukan monitoring berkala terhadap standar SDM, membedakan peran pimpinan klinik dan penanggung jawab medis, serta menambah tenaga kesehatan, khususnya dokter, perawat, dan staf administrasi. Pelatihan karakter dan kompetensi teknis yang berkelanjutan, ketersediaan dokter secara kontinu, digitalisasi sistem pembayaran, serta penguatan kerja sama tim menjadi langkah strategis yang perlu diprioritaskan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada dan Klinik Santa Maria Palipi Kabupaten Samsir atas izin dan dukungan yang diberikan selama pelaksanaan penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam serta kepada semua pihak yang telah berkontribusi namun tidak dapat disebutkan satu per satu.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] WHO, 2010, Universal Health Coverage (online). <http://www.who.int/>. Diakses pada tanggal 9 Oktober 2023.
- [2] Agustina, dkk, 2023. Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan* Vol. 1 No. 3.
- [3] Saputra F. Pengaruh Faktor Manajemen Internal terhadap Ketercapaian Indikator Mutu Pelayanan Kesehatan di Fasilitas Kesehatan Pratama (Klinik X). *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*. 2025 Feb 19;14(01):1-8.
- [4] Novitasari M, Budiyanti RT, Sriatmi A. Kesiapan Akreditasi Klinik Pratama Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan. *Link*. 2022 May 31;18(1):1-9.
- [5] Agustina E, Septiawan C. Analisa Kesiapan Akreditasi Klinik Pratama Gloskin Aesthetic Clinic Tahun 2024. *Jurnal Kesehatan Tambusai*. 2024 Jun 30;5(2):5682-9.
- [6] Lintang M, Endang S. Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit. *INSOLOGI: Jurnal Sains dan Teknologi*. 2024 Feb 28;3(1):83-9.

- [7] Zebua LL, Lase D, Waruwu MH, Waruwu SA. Analisis Perencanaan Sumber Daya Manusia yang Efektif Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan di PT. Pelindo Regional I Cabang Gunungsitoli. Inovasi Pembangunan: Jurnal Kelitbangan. 2025 Mar 12;13(01).
- [8] Rohmi ML, Pratiwi D, Ramadhani AA. Program Keluarga Harapan (Pkh) Dalam Kaitannya Dengan Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Pengentasan Kemiskinan. Ekonomi & Bisnis. 2023 Dec 2;22(2):166-77.
- [9] Saragih YH, Purba DT, Damanik YR, Simbolon P, Purba F. Pendampingan Peningkatan Mutu Pelayanan Di UPT Puskesmas Rawat Inap Namorambe. Jurnal Pengabdian Masyarakat Sapangambe Manoktok Hitei. 2024;3(2):151-8.
- [10] Leo D, Arifin A, Aripin S. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Lansia di Poli Lansia UPTD Puskesmas Emparu Kabupaten Sintang. Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah. 2024;6(2):2508-17.
- [11] Puteri DA, Syaodih E, Agung IW, Andikarya O. Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien bpjs klinik kirana medika bandung. Jurnal Manajemen Rumah Sakit. 2024 Feb 29;2(1).
- [12] Hindarti A, Yuliaty F. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. Jurnal Kesehatan Integratif (JKI). 2024 Nov 1;6(4).
- [13] Khairunnisa EN. Analisis Kebutuhan Mutu Pelayanan Dengan Mengintegrasikan Total Quality Manajemen dengan SERVQUAL. Schema: Journal of Psychological Research. 2022 Dec 25:35-44.
- [14] Anshari MR, Arlan AS, Widiyanti N. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Angkinang Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Al Iidara Balad. 2025 Feb 14;6(2):438-48.
- [15] Jayanto A, Purwanti T, Dwisnu E. Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Desa Pelajau Kecamatan Karang Tinggi Kabupaten Bengkulu Tengah. Jurnal STIA Bengkulu: Committe to Administration for Education Quality. 2024 Jul 31;10(2):229-40.
- [16] Hayati S, Theo D, Asriwati A, Aini N, Harahap J. Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Renggali UPTD RSUD Datu Beru Takengon. Termometer: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan dan Kedokteran. 2024;2(1):177-92.
- [17] Angeli IR, Holifah N. Pengembangan Kapasitas Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus di Puskesmas Tilir, Manggrai Timur NTT). JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik). 2021;1(3):74-94.
- [18] Tumiwa FF, Musak RA. Analisis faktor mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien bpjs di poliklinik rawat jalan rsu gmim bethesda tomohon. Prepotif: jurnal kesehatan masyarakat. 2024 Feb 23;8(1):168-80.
- [19] Susi S, Lubis S, Lubis B. The Influence Of The Quality Of General Health Center Unit On Patient Satisfaction In The Primary Health Centers Of South Lampung Regency, Lampung Province. JKG [Internet]. 2023 Oct. 31 [cited 2025 Apr. 20];6(1):9-14.
- [20] Napitupulu EM, Herlina H, Widyaningsih F. Analysis Of The Relationship Between The Head Of Section To The Performance Of Population Control And Family Planning Officials In Labuhan Batu Utara District IN 2023. JKG [Internet]. 2023 Oct. 31 [cited 2025 Apr. 20];6(1):36-42.