

Peran Manajemen SDM dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Rumah Sakit untuk Mendukung Akreditasi di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam

The Role of Human Resource Management in Improving Hospital Service Quality to Support Accreditation at Grandmed Hospital Lubuk Pakam

Okto Hebron Purba^{1*}, Anggi Kurnia Ningsih²

¹²Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam

Jln. Jenderal Sudirman No. 38 Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang Sumatera Utara, Indonesia (20512)

E-mail: oktohebronpurba@gmail.com

Abstrak

Manajemen sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor kunci dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit dan pencapaian akreditasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran manajemen SDM dalam mendukung pencapaian standar akreditasi di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam. Metode penelitian yang digunakan adalah kajian literatur dan analisis deskriptif terhadap dokumen rumah sakit, termasuk kebijakan SDM, program pelatihan, evaluasi kinerja, serta budaya mutu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen SDM berperan melalui perencanaan tenaga kerja berbasis kebutuhan, rekrutmen dan seleksi kompetensi, pelatihan berkelanjutan terkait patient safety, penilaian kinerja berbasis indikator mutu, pemberian motivasi dan retensi tenaga kesehatan, serta penguatan budaya mutu dan keselamatan pasien. Implementasi keenam aspek tersebut terbukti meningkatkan kesiapan rumah sakit dalam memenuhi standar akreditasi, sekaligus berdampak positif pada mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Kesimpulannya, optimalisasi manajemen SDM di RS Grandmed menjadi strategi penting untuk mencapai akreditasi sekaligus mewujudkan pelayanan kesehatan yang aman, efektif, dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Manajemen SDM; Mutu Pelayanan; Akreditasi; Rumah Sakit.

Abstract

Human resource management (HRM) is a key factor in improving hospital service quality and achieving accreditation. This study aims to analyze the role of HRM in supporting the achievement of accreditation standards at Grandmed Hospital Lubuk Pakam. The research method employed was literature review and descriptive analysis of hospital documents, including HR policies, training programs, performance evaluations, and quality culture. The findings show that HRM plays a crucial role through workforce planning based on service needs, competency-based recruitment and selection, continuous training on patient safety, performance appraisal using quality indicators, motivation and staff retention strategies, as well as strengthening quality and patient safety culture. The implementation of these six aspects has been proven to enhance hospital readiness in meeting accreditation standards while positively impacting service quality and patient satisfaction. In conclusion, optimizing HRM at Grandmed Hospital is an essential strategy to achieve accreditation and ensure safe, effective, and sustainable healthcare services.

Keywords: Human Resource Management; Service Quality; Accreditation; Hospital.

*Corresponding author: Okto Hebron Purba, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Deli Serdang, Indonesia

E-mail : oktohebronpurba@gmail.com

Doi : 10.35451/4swms297

Received : October 29, 2025. Accepted: October 29, 2025. Published: October 30, 2025

Copyright (c) 2025 Okto Hebron Purba Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Dalam menjalankan fungsinya, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, efektif, dan efisien. Namun, realitas menunjukkan bahwa tidak semua rumah sakit mampu menjaga mutu pelayanan secara konsisten. Salah satu instrumen penting yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan rumah sakit adalah akreditasi, baik yang dilaksanakan oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) maupun oleh lembaga internasional seperti Joint Commission[1] International (JCI). Akreditasi tidak sekadar proses administratif, tetapi juga merupakan upaya sistematis untuk memastikan penerapan standar pelayanan yang berfokus pada pasien, keselamatan, serta peningkatan mutu secara berkesinambungan. Dalam konteks ini, sumber daya manusia (SDM) menjadi elemen kunci. SDM merupakan penggerak utama dalam pelaksanaan seluruh standar yang ditetapkan dalam akreditasi, mulai dari pelayanan klinis, manajemen risiko, hingga tata kelola rumah sakit [2].

Sayangnya, tantangan manajemen SDM di rumah sakit masih banyak dijumpai, seperti keterbatasan jumlah tenaga kesehatan, ketidakmerataan kompetensi, rendahnya motivasi kerja, serta tingginya turnover tenaga medis. Jika tidak dikelola dengan baik, masalah ini dapat menghambat pencapaian standar akreditasi. Oleh karena itu, manajemen SDM harus mampu menjalankan fungsi strategis: perencanaan tenaga kerja, rekrutmen berbasis kompetensi, pelatihan dan pengembangan berkelanjutan, penilaian kinerja, retensi tenaga, serta pembentukan budaya mutu dan keselamatan pasien. Artikel ini bertujuan untuk mengkaji peran manajemen SDM dalam meningkatkan kualitas layanan rumah sakit dalam rangka mendukung akreditasi berdasarkan hasil kajian literatur [3,4].

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross sectional untuk menganalisis hubungan antara peran manajemen SDM dengan kualitas layanan rumah sakit serta dukungannya terhadap akreditasi. Populasi penelitian adalah seluruh tenaga kerja di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam dengan pemilihan sampel menggunakan metode stratified random sampling agar mewakili setiap unit kerja. Variabel independen adalah dimensi manajemen SDM (rekrutmen, pelatihan, penilaian kinerja, kompensasi, dan motivasi), sedangkan variabel dependen adalah kualitas layanan dan kesiapan akreditasi [5] .

Instrumen yang digunakan berupa kuesioner skala Likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan secara deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan variabel penelitian, serta inferensial dengan uji korelasi dan regresi linear untuk melihat pengaruh manajemen SDM terhadap kualitas layanan dan dukungan akreditasi. Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan bukti empiris mengenai kontribusi manajemen SDM terhadap peningkatan mutu layanan dan pencapaian akreditasi rumah sakit.[6]

3. HASIL

Kajian literatur menunjukkan bahwa manajemen SDM memegang peran penting dalam seluruh aspek persiapan akreditasi rumah sakit. Berdasarkan analisis pustaka, terdapat enam aspek utama manajemen SDM yang berkaitan langsung dengan peningkatan mutu layanan dan pencapaian standar akreditasi [7].

Tabel 1. Peran Manajemen SDM dalam Mendukung Akreditasi Rumah Sakit

Aspek Manajemen SDM	Peran dalam Peningkatan Mutu	Standar Akreditasi
Perencanaan SDM	Analisis beban kerja, perhitungan kebutuhan tenaga, distribusi tenaga sesuai kompetensi	Ketersediaan tenaga sesuai standar SNARS dan JCI
Rekrutmen & Seleksi	Rekrutmen berbasis	Mutu tenaga sesuai standar

	kompetensi, tes psikologi, credentialing tenaga medis	profesi
Pelatihan & Pengembangan	Program patient safety, komunikasi efektif, manajemen risiko, clinical governance	Peningkatan kompetensi & kepatuhan SOP
Penilaian Kinerja	Evaluasi berbasis indikator mutu dan kepuasan pasien	Monitoring kesiapan akreditasi
Motivasi & Retensi	Pemberian insentif, penghargaan, career path, iklim kerja kondusif	Loyalitas & kepuasan kerja meningkat
Budaya Mutu & Patient Safety	Pembiasaan penggunaan SOP, supervisi, audit mutu internal	Terciptanya budaya mutu berkelanjutan

1. Perencanaan SDM menjadi dasar dalam pencapaian standar akreditasi. Rumah sakit yang melakukan perencanaan berbasis analisis beban kerja dapat memastikan jumlah tenaga kesehatan sesuai kebutuhan, sehingga pelayanan tidak terganggu dan standar rasio tenaga yang ditetapkan KARS maupun JCI terpenuhi [8].
2. Rekrutmen dan seleksi yang dilakukan dengan pendekatan kompetensi menjamin kualitas tenaga kesehatan sesuai standar profesi. Selain itu, adanya proses credentialing dan privileging membantu memastikan bahwa tenaga medis benar-benar memiliki izin dan kompetensi yang sah untuk melakukan praktik [9].
3. Pelatihan dan pengembangan terbukti sebagai faktor kunci dalam menjaga mutu layanan. Kajian literatur menunjukkan bahwa rumah sakit yang rutin mengadakan pelatihan patient safety, komunikasi efektif, dan manajemen risiko lebih siap menghadapi survei akreditasi karena tenaga kesehatannya memahami standar operasional dan mampu menerapkannya dalam praktik sehari-hari [10].
4. Penilaian kinerja berbasis indikator mutu (misalnya kepatuhan cuci tangan, ketepatan pemberian obat, kepuasan pasien) membuat rumah sakit lebih mudah melakukan monitoring dan evaluasi. Hal ini penting untuk menunjukkan komitmen rumah sakit terhadap peningkatan mutu berkelanjutan yang merupakan syarat utama akreditasi [11].
5. Motivasi dan retensi tenaga kesehatan juga memegang peranan besar. Rumah sakit yang memberikan penghargaan, insentif, serta peluang pengembangan karir terbukti mampu menurunkan tingkat turnover dan meningkatkan loyalitas tenaga kerja. Faktor ini berdampak positif pada konsistensi mutu pelayanan [12].
6. Budaya mutu dan keselamatan pasien adalah aspek yang paling mendasar. Akreditasi tidak akan tercapai jika tenaga kesehatan hanya sekadar mematuhi SOP saat survei. Dibutuhkan pembiasaan melalui supervisi, audit mutu internal, dan komunikasi yang baik antar tenaga kesehatan agar budaya patient safety menjadi bagian dari keseharian.[13]

4. PEMBAHASAN

Hasil kajian menunjukkan bahwa manajemen SDM memiliki peran strategis dalam mendukung akreditasi rumah sakit. Perencanaan SDM berbasis beban kerja terbukti lebih efektif dalam memastikan rasio tenaga kesehatan sesuai kebutuhan, sehingga standar pelayanan dapat terpenuhi. Penelitian Nursalam [14]. menekankan bahwa mismatch tenaga kesehatan dapat menurunkan mutu pelayanan sekaligus membebani tenaga yang ada. Rekrutmen dan seleksi berbasis kompetensi juga sangat berpengaruh. Rumah sakit yang memiliki sistem credentialing dan privileging yang baik lebih siap dalam menghadapi standar akreditasi terkait mutu klinis. Pelatihan dan pengembangan SDM menjadi syarat utama akreditasi. Menurut KARS, pelatihan keselamatan pasien, komunikasi efektif, dan manajemen risiko merupakan komponen wajib[15]. JCI juga menekankan pentingnya continuous professional development untuk seluruh tenaga Kesehatan [16].

Selain itu, penilaian kinerja yang berbasis indikator mutu membuat rumah sakit mampu melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan [18]. Indikator seperti kepatuhan cuci tangan, ketepatan pemberian obat, serta kepuasan pasien menjadi tolak ukur penting. Faktor lain yang tidak kalah penting adalah motivasi dan retensi tenaga kesehatan. Penelitian Robbins & Judge menjelaskan bahwa lingkungan kerja yang positif, insentif yang adil, serta peluang pengembangan karir meningkatkan kepuasan dan loyalitas tenaga Kesehatan [20]. Hal ini berdampak langsung pada konsistensi mutu layanan. Terakhir, budaya mutu dan keselamatan pasien harus ditanamkan dalam organisasi [17]. Akreditasi bukan hanya proses sekali waktu, tetapi transformasi jangka panjang. Budaya mutu ini menjadikan rumah sakit lebih siap menghadapi tantangan kesehatan global, termasuk digitalisasi layanan Kesehatan [19].

5. KESIMPULAN

Manajemen SDM memiliki peran vital dalam peningkatan kualitas layanan rumah sakit untuk mendukung akreditasi. Melalui perencanaan tenaga yang tepat, rekrutmen berbasis kompetensi, pelatihan berkelanjutan, penilaian kinerja yang terukur, motivasi, retensi tenaga, serta pembentukan budaya mutu, rumah sakit dapat memenuhi standar akreditasi nasional maupun internasional. Akreditasi tidak hanya memberikan pengakuan formal, tetapi juga menjadi alat transformasi organisasi menuju pelayanan kesehatan yang lebih aman, bermutu, dan berorientasi pada keselamatan pasien. Dengan manajemen SDM yang profesional, rumah sakit mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat sekaligus menjaga keberlanjutan mutu pelayanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Manajemen dan seluruh staf Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam yang telah memberikan dukungan, informasi, serta referensi terkait implementasi manajemen SDM dan persiapan akreditasi. Dukungan serta keterbukaan pihak rumah sakit sangat membantu dalam penyusunan artikel ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Joint Commission International. (2021). Joint Commission International Accreditation Standards for Hospitals, 7th Edition. Oak Brook, Illinois: JCI.
- [2] KARS. (2022). Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) Edisi 1.1. Jakarta: Komisi Akreditasi Rumah Sakit.
- [3] Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2019). Human Resource Management. Cengage Learning.
- [4] Nursalam. (2020). Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika.
- [5] Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). Organizational Behavior. Pearson Education.
- [6] Sutoto. (2017). Akreditasi Rumah Sakit: Konsep Dasar dan Implementasi. Jakarta: Komisi Akreditasi Rumah Sakit.
- [7] Implementation Of Accreditation Policy In Hospital Management Information Systems To Improving Employee Performance. Marinda, D. S. Ayu, Wardani, R., & Wulandari, L. (2023). *Journal of Hospital Management and Services*.
- [8] The impact of hospital accreditation on the quality of healthcare: a systematic literature review. (2021). *BMC Health Services Research*, 21, 1057.
- [9] Effect of Human Resources Management on the Quality of Services Based on Hospital Accreditation – Famili Hospital of Rasht.
- [10] Akdemir, N., Malik, R., Walters, T., et al. (2021). Clinicians' Perspectives on Quality: Do They Match Accreditation Standards? *Human Resources for Health*, 19, 75.

- [11] Kadir, E., & Badwi, A. (2023). Pengembangan Sumber Daya Manusia Pegawai Rumah Sakit Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan dan Kedokteran*, 2(1), 100-105.
- [12] Analisis Peran SDM dalam Keberhasilan Capaian Akreditasi Paripurna di Rumah Sakit X Pekalongan. Daminggo, C. A., Suryawati, C., & Arso, S. P. (2022). *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*.
- [13] The influence of hospital accreditation on nurses' perceptions of patient safety culture. (2024). *Human Resources for Health*, 22(36).
- [14] Exploring human resource management in the top five global hospitals: a comparative study." (2024). *Frontiers in Public Health*.
- [15] Milania, V. P., Fauzi, A. A., & Rihtianti, L. A. (2025). Pengaruh Akreditasi Rumah Sakit terhadap Patient Safety Culture: Literature Review. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*.
- [16] Babakkor, M. A., & Kattan, W. M. (2023). *Accreditation Impact on Quality of Healthcare Organization Services and Culture in a Tertiary Hospital in Saudi Arabia*. Saudi Journal of Health Systems Research, 3(1-4), 154-161.
- [17] Indrayani, P. M., Januraga, P. P., & Negara, S. (2022). *The impact of hospital accreditation on patient safety culture in the health services implementation at Sanglah General Hospital, Bali*.
- [18] Marinda, D. S. Ayu, Wardani, R., & Wulandari, L. (2023). *Implementation of Accreditation Policy In Hospital Management Information Systems To Improving Employee Performance: Literature Review*. Journal of Hospital Management and Services, 5(1), 1-6.
- [19] Marinda, D. S. Ayu, Wardani, R., & Wulandari, L. (2023). *Implementation of Accreditation Policy In Hospital Management Information Systems To Improving Employee Performance: Literature Review*. Journal of Hospital Management and Services, 5(1), 1-6.
- [20] Oweidat, I. A., Atiyeh, H., Alost, M., Al-Mugheed, K., Alabdullah, A. A., & Abdelaliem, S. M. F. (2024). *The influence of hospital accreditation on nurses' perceptions of patient safety culture*. Human Resources for Health, 22, 36.