



Analisis Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasien IGD pada RSUD Oto Iskandar Di Nata

Silvi Fitri Utami^{1*}, Harry Nugraha²

silvi10120157@digitechuniversity.ac.id^{1*}, harynugraha@digitechuniversity.ac.id²

^{1,2}Program Studi Manajemen

^{1,2}Universitas Teknologi Digital

Received: 21 03 2024. Revised: 12 04 2024. Accepted: 07 05 2024.

Abstract : This study aims to analyse HR management in an effort to improve the quality of emergency room patient services at Otista Hospital. Problem data is obtained based on the Strategic Plan of Otista Hospital for 2021-2026. The research method used is a qualitative research method which describes based on data obtained through interview techniques and distributing Questionnaires to patients and employees at Otista Hospital, Bandung Regency. The techniques used to analyse data are Data Reduction, Data Presentation, and Conclusion Drawing. The results showed that based on the questionnaire calculation, the average result was 4.65 with a very high index. Meanwhile, for the results of questionnaires related to IGD HR, the average result is 4.28 with a very high index. The efforts made by Otista Hospital in maintaining this condition are to conduct continuous training and guidance for HR so that HR management at Otista Hospital can continue to provide quality service to patients, especially emergency room patients.

Keywords : Human Resources, Service, Management.

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan SDM dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pasien IGD di RSUD Otista. Data permasalahan didapatkan berdasarkan Renstra RSUD Otista Tahun 2021-2026. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif yang dimana mendeskripsikan berdasarkan data yang diperoleh melalui teknik wawancara dan penyebaran Angket kepada pasien serta pegawai yang ada di RSUD Otista Kabupaten Bandung. Teknik yang digunakan untuk menganalisis data yaitu Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan perhitungan angket, mendapatkan hasil rata-rata 4,65 dengan indeks Sangat tinggi. Sedangkan, untuk hasil angket terkait dengan SDM IGD mendapatkan hasil rata-rata 4,28 dengan indeks Sangat tinggi. Adapun upaya yang dilakukan oleh RSUD Otista dalam mempertahankan kondisi tersebut yaitu melakukan pelatihan dan bimbingan yang berkelanjutan bagi SDM agar pengelolaan SDM di RSUD Otista bisa terus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien khususnya pasien IGD.

Kata Kunci : Sumber Daya Manusia, Pelayanan, Pengelolaan.

PENDAHULUAN

RSUD ialah sebuah institusi yang bergerak untuk menciptakan produk berupa layanan kesehatan yang berguna untuk taraf hidup masyarakat. Sedangkan, menurut (Peraturan Menteri Kesehatan No. 3, 2020) tentang Klasifikasi dan Perizinan RSUD menyebutkan bahwa RSUD adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pada penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa ketersediaan institusi pelayanan kesehatan merupakan salah satu pilar utama demi kesejahteraan hidup masyarakat yang akan terus berkembang seiring dengan perkembangan zaman. Adapun (Undang-Undang Nomor 44 Tahun, 2009) tentang Rumah Sakit, yaitu bahwa Gawat darurat adalah keadaan klinis yang membutuhkan tindakan medis segera guna penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan lebih lanjut. Pada peraturan tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan unit gawat darurat merupakan garda terdepan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, kesejahteraan, kenyamanan, dan keselamatan pasien. Kualitas pelayanan di dalam sebuah rumah sakit tentunya diperlukan.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dikatakan bahwa pelayanan yang berkualitas pada sumber daya manusia didalam sebuah rumah sakit, sangat memberikan manfaat bagi keberlangsungan kesehatan pada masyarakat dan menjadi kunci dalam menjaga serta meningkatkan kualitas layanan di IGD. Selain bagi masyarakat, kualitas pelayanan yang baik akan menentukan nilai dan pandangan yang baik pula terhadap rumah sakit tersebut. Adapun RSUD yang akan menjadi bahan penelitian pada penelitian ilmiah ini yaitu RSUD Oto Iskandar Di Nata atau RSUD Otista. Pada RSUD tersebut masih terdapat beberapa permasalahan yang muncul ataupun masih terus ada sampai sekarang yaitu berkaitan dengan Sumber Daya Manusia khususnya pada pelayanan pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD). Fakta yang terjadi menurut beberapa sumber antara lain:

Tabel 1. Potensi dan Permasalahan RSUD Otista

No.	Potensi	Permasalahan
1.	Jumlah SDM yang banyak dan disiplin ilmu yang berbeda	Adanya beban kerja tinggi pada staff IGD yang mengakibatkan pelayanan pasien kurang optimal.
2.	Kekuatan kompetensi tenaga medis dan paramedis	Penanganan tenaga medis/perawat terhadap pasien kurang jelas, yang mengakibatkan penanganan terhadap pasien tersebut menjadi terhambat.
3.	Kekompakan antar karyawan	Dinamika kepemimpinan pada staff IGD akan mempengaruhi bentuk budaya organisasi yang ada di unit IGD tersebut.

4.	Sarana prasarana Pelayanan RSUD Otista memberikan pelayanan kesehatan pada pasien rawat inap dan rawat jalan.	Masih terdapat keluarga pasien yang mengeluh terkait kurangnya pelayanan perawat terhadap pasien.
5.	Penggunaan sistem informasi pelayanan rumah sakit.	Pemanfaatan teknologi informasi masih belum optimal.

Berdasarkan tabel potensi dan permasalahan di RSUD Otista tersebut dapat dikatakan bahwa RSUD Otista masih dalam tahap perkembangan. Hal itu bisa dilihat masih banyak masalah yang terjadi pada RSUD tersebut terutama dari segi Sumber Daya Manusia. Adapun permasalahan SDM sangatlah penting untuk menopang kualitas pelayanan RSUD terhadap pasien yang mana kedepannya akan memberikan pengalaman terbaik bagi pasien. Pemilihan topik ini muncul dari perhatian terhadap tantangan yang dihadapi RSUD dalam mengelola SDM untuk meningkatkan kualitas pelayanan di IGD. Dengan menganalisis aspek ini, diharapkan dapat diidentifikasi peluang dan strategi untuk mengoptimalkan peran SDM dalam konteks pelayanan darurat.

Penelitian ini memiliki signifikansi yang tinggi dalam mendukung perbaikan sistem manajemen SDM di rumah sakit. Dengan mengeksplorasi (penjelelahan kelapangan memperoleh pengetahuan lebih banyak) dan menganalisis pengelolaan SDM, diharapkan dapat memberikan panduan dan rekomendasi konkret untuk meningkatkan kualitas pelayanan pasien IGD. Menurut Nugroho dalam (Mahendra, Apriani, & Zulfiani, 2023, p. 115) pengelolaan merupakan istilah yang dipakai dalam ilmu manajemen untuk mencapai tujuan. Menurut (Sidjabat, 2021, p. 1) manajemen sumber daya manusia atau *human resources* penting dalam sebuah manajemen dan perlu disadari oleh semua tingkatan manajemen. Adanya sumber daya manusia penting dalam sebuah perusahaan untuk terbentuknya sebuah organisasi. Mereka yang berperan untuk membuat keputusan semua fungsi dan menentukan kelangsungan hidup organisasi.

Agar mendapatkan SDM yang kompeten dan memiliki kemampuan yang baik, maka organisasi harus menyusun dan mengkonsep mulai dari perencanaan, penerimaan, pengembangan, pembudayaan, pendayagunaan, pemeliharaan sampai dengan dana pensiun dengan baik agar dapat menjamin keberlangsungan SDM selama pengabdian di organisasi. Menurut Kotler dan Armstrong dalam (Nasfi, 2020, p. 22) kualitas pelayanan merupakan sebuah tindakan yang ditawarkan oleh perusahaan kepada pihak lain, baik berupa jasa tidak berwujud dan tidak menimbulkan terhadap kepemilikan apapun. Kualitas pelayanan sangat penting bagi keberlangsungan suatu organisasi atau rumah sakit. Pelayanan yang baik sangat diperlukan

terutama pelayanan kesehatan karena kesehatan dapat mempengaruhi terhadap segala aktivitas. Kualitas pelayanan yang baik juga dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan tersebut memerlukan kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menurut Sukmadina dalam (Salim & Haidir, 2019, p. 27) pendekatan penelitian kualitatif adalah konstruktivisme yang berasumsi bahwa kenyataan itu berdimensi jamak, interaktif dan sutau pertukaran pengalaman sosial yang diinterpretasikan oleh setiap individu. Penulis ingin mendapatkan gambaran yang jelas dan mendalam mengenai Upaya Pengelolaan SDM dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasien IGD di RSUD Otista. Menurut (Sugiyono, 2019, p. 2) objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu terkait sesuatu hal objektif, valid dan *reliable* tentang suatu hal (variabel tertentu). Adapun objek dalam penelitian ini adalah Pengelolaan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan IGD yang diberikan oleh RSUD Oto Iskandar Di Nata. Lokasi Penelitian adalah tempat atau wilayah yang dimana peneliti memperoleh informasi atau mengumpulkan data mengenai data yang diperlukan yaitu terletak di Jl.Raya Gading Tutuka, Cingcin, Soreang, Kabupaten Bandung.

Sumber Data pada penelitian ini berdasarkan (Sugiyono, 2019) terdiri dari dua yaitu Data Primer dan Data Sekunder. Adapun data Data Primer diperoleh dari hasil wawancara langsung kepada bagian pengelolaan sumber daya manusia RSUD Otista Soreang yaitu Analis SDM Aparatur Bapak Asep Yuyun. Sedangkan, Data Sekunder dari penelitian ini diperoleh secara tidak langsung, yaitu melalui media massa maupun media cetak seperti pencari pencarian bahan melalui internet, literatur, tugas akhir, buku, referensi, dan catatan selama perkuliahan yang berhubungan dengan penelitian ini. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini berdasarkan (Sugiyono, 2012, p. 241) menggunakan teknik penelitian *Triangulasi* (gabungan) dengan melakukan observasi, wawancara mendalam, penyebaran angket dan memberikan dokumentasi.

Observasi yang penulis lakukan ialah observasi pasrtisipatif, dimana penulis terjun langsung kelapangan untuk mengetahui dan melihat secara langung fenomena-fenomena atau gejala-gejala di IGD RSUD Otista Soreang. Sedangkan wawancara pada penelitian ini tentang masalah pengelolaan sumber daya manusia dan kualitas pelayanan pada RSUD Otista Soreang. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-*

report. Adapun narasumber yang akan diwawancarai yaitu Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur. Penulis menggunakan teknik wawancara dengan berdialog secara langsung sesuai dengan kesepakatan bersama antara penulis dan narasumber yang bersangkutan. Teknik angket yang penulis lakukan untuk lebih menguatkan teknik pengumpulan dari data sebelumnya. Dimana angket yang digunakan bertujuan untuk mengukur dimensi kepuasan pasien IGD Rumah Sakit. Setelah angket disebar, langkah selanjutnya penulis melakukan rekapitulasi data (tabulasi data).

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyalin atau mencatat dan meneliti RSUD secara langsung untuk memperoleh data yang berhubungan dengan penulis. Data yang diperoleh meliputi Standar Prosedur Operasional, Data kunjungan pasien IGD dan gambaran umum RSUD dan pelayanan kesehatan rumah sakit. Uji Keabsahan Data pada penelitian ini merujuk pada penjelasan menurut Sugiyono dalam (Rani, Nasution, & Maryani, 2022, p. 217) ada 4 (empat) meliputi uji, *credibility, transferability, dependability, dan confirmability* dengan tujuan untuk menguji data yang diperoleh dari penelitian dan membuktikan bahwa penelitian yang dilakukan jelas merupakan penelitian ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan dengan metode analisis data berupa reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan/verifikasi yang bertujuan untuk memilah data yang akan dipakai dan disajikan dalam hasil penelitian sehingga bisa menyimpulkan hasil penelitian ini dan dapat dipahami oleh setiap orang. Metode analisis data adalah cara untuk mengolah data, mengatur data, mengklasifikasikannya menjadi unit-unit yang dapat dikelola dan hasilnya dipahami oleh setiap orang. Menurut Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2018, p. 337) menyatakan bahwa analisis data dilakukan dalam 3 (tiga) tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Reduksi data merupakan tahapan pada teknik analisis data kualitatif untuk meringkas data, memilih hanya data utama dan penting, serta mencari tema dan pola. kemudian, dalam reduksi data dilakukan penghapusan data yang tidak digunakan dalam penelitian sehingga data yang ada bisa menghasilkan sebuah informasi yang berguna dan memudahkan untuk menarik kesimpulan. Adapun data yang direduksi oleh peneliti meliputi: 1) Data Standar Prosedur Operasional mengenai Pendidikan dan pelatihan pegawai, Rekrutmen pegawai BLUD non PNS, Panitia rekrutmen, Pemberitahuan staf sebagai panitia rekrutmen, Seleksi administrasi rekrutmen pegawai BLUD non PNS, Seleksi uji tulis pegawai BLUD non PNS, Seleksi uji

praktek Rekrutmen pegawai BLUD non PNS, Seleksi wawancara rekrutmen pegawai BLUD non PNS dan Data kunjungan pasien Instalasi Gawat Darurat RSUD Oto Iskandar Di Nata Tahun 2023. 2) Data Hasil Wawancara yang diperoleh secara langsung dengan narasumber. 3) Data Hasil Angket yang diperoleh baik dari SDM di IGD maupun Pasien. Berdasarkan data reduksi di atas, maka dapat diketahui bahwa hasil olah data yang akan dituangkan dalam pembahasan akan meliputi hal-hal tersebut dengan memfokuskan permasalahan mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh SDM IGD kepada pasien.

Penyajian data merupakan kegiatan mengumpulkan informasi terstruktur sehingga kesimpulan dan tindakan dapat diambil. Adapun penyajian data pada penelitian ini dijelaskan dalam bentuk teks naratif, hubungan antar kategori, tabel, dan sejenisnya. Penyajian data ini dilakukan guna mempermudah pemahaman terkait apa yang terjadi pada lingkungan RSUD Otista Soreang. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*). Saat pengumpulan data dan memilah serta melakukan penyajian data, maka selanjutnya yaitu menarik kesimpulan. Kesimpulan yang baik tentu didukung dengan bukti yang jelas dan benar, maka dari itu memilah data yang baik dan benar serta penyajian data yang akurat dan sesuai akan mendukung terhadap hasil kesimpulan akhir pada penelitian ini. Berdasarkan data yang telah didapatkan mengenai pengelolaan SDM dan Kualitas pelayanan yang diberikan oleh sumber daya manusia terhadap pasien, maka didapatkan hasil penelitian sebagai berikut.

Tabel 2. Hasil Angket SDM IGD RSUD Otista

Pernyataan	Alternatif Jawaban					Skor	Rata-Rata	Kategori	
	SB	B	CB	KB	SKB				
Pernyataan 1	4	1	0	0	0	24	4,8	Sangat Tinggi	
Pernyataan 2	4	1	0	0	0	24	4,8	Sangat Tinggi	
Pernyataan 3	0	5	0	0	0	20	4	Tinggi	
Pernyataan 4	1	1	3	0	0	18	3,6	Tinggi	
Pernyataan 5	3	1	1	0	0	21	4,2	Tinggi	
	Rata-Rata							4,28	Sangat Tinggi

Berdasarkan perhitungan angket di atas, mendapatkan hasil rata-rata 4,28 dengan indeks Sangat tinggi menurut interpretasi skala pengukuran dari Sugiyono dalam Hidayah (2021) atau bisa dikatakan SDM IGD Puas dengan pengelolaan SDM yang telah diberikan RSUD mulai dari rekrutmen sampai dengan pelatihan dan penempatan. Berdasarkan data yang didapatkan dan hasil wawancara menunjukkan bahwa Pengelolaan SDM menjadi suatu hal yang harus terus menerus dikelola dengan baik agar memberikan hasil SDM yang berkualitas. Oleh karena itu, ada beberapa model pengelolaan SDM yang diterapkan oleh RSUD Otista meliputi 7P.

Model pengelolaan SDM yang diterapkan oleh RSUD Otista meliputi 7P yaitu 1) Perencanaan meliputi pengadaan, penyusunan formasi dan alokasi Pengadaan Pegawai Baru berdasarkan urgensi dan skala prioritas diatur dalam Keputusan Direktur RSUD Oto Iskandar Di Nata Nomor 800/380/TU/2022. 2) Penerimaan meliputi Seleksi Administrasi, Test Akademik, Test Keterampilan/Keahlian, Test Wawancara, Test Kesehatan, Test Kejiwaan. Penetapan calon pegawai BLUD Non PNS dan Pengangkatan pegawai BLUD Non PNS. 3) Pengembangan yang diberikan RSUD berupa Pendidikan dan pelatihan bagi pegawai dalam upaya untuk membentuk dan meningkatkan mutu profesionalisme, sikap pengabdian dan kesetiaan terhadap RSUD Oto Iskandar Di Nata serta menyiapkan dan mengembangkan kompetensi agar mampu melaksanakan tugas dengan baik. SDM IGD pula mengakui bahwa pengelolaan SDM dalam hal pengembangan pada RSUD Soreang sangat baik. 4) Pembudayaan, RSUD Otista sendiri memiliki kebijakan di dalam organisasi sebagai peraturan maupun kebijakan-kebijakan yang perlu seluruh Sumber Daya Manusia di RSUD Otista patuhi sebagai acuan nilai dan norma. Dan setiap perilaku karyawan akan terus diawasi, baik oleh kepala setiap Bagian maupun pengelolaan SDM otista. 5) Pendayagunaan, Sebagaimana hasil wawancara dengan Analis SDM Aparatur mengenai Rotasi mutasi pegawai, penempatan tenaga yang berkompeten dan mendapatkan tunjangan yang pastinya bertambah. Selain *reward* terdapat juga *punishment*, *punishment* merupakan pemberian sanksi bagi pegawai yang tidak kompeten dalam bekerja tentunya ini dapat memberikan dampak buruk baik bagi pegawai itu sendiri maupun Rumah Sakit. 6) Pemeliharaan, Berdasarkan wawancara dan angket memberikan hasil tinggi atau baik, bahwa RSUD Otista telah memberikan hak yang sesuai terhadap pegawai sesuai dengan aturan yang ada. Seperti gaji dan reward yang sudah diberikan sesuai dengan kontribusi pegawainya. 7) Pensiun, Mengenai dana pensiun bagi pegawai yang telah habis masa kerjanya, untuk pegawai PNS akan mendapatkan dana pensiun dengan usulan dari RSUD Otista sementara untuk Non PNS mendapatkan pesangon sebesar 3 kali gaji.

Tabel 3. Hasil Perhitungan Angket Pasien IGD RSUD Otista

Pernyataan	Alternatif Jawaban					Skor	Rata-Rata	Kategori
	SB	B	CB	KB	SKB			
Pernyataan 1	6	7	2	0	0	64	4,26	Sangat Tinggi
Pernyataan 2	11	3	1	0	0	70	4,67	Sangat Tinggi
Pernyataan 3	10	3	2	0	0	68	4,53	Sangat Tinggi
Pernyataan 4	14	1	0	0	0	19	4,93	Sangat Tinggi
Pernyataan 5	14	0	1	0	0	73	4,86	Sangat Tinggi
	Rata-Rata						4,65	Sangat Tinggi

Berdasarkan perhitungan angket Pasien IGD, mendapatkan hasil rata-rata 4,65 dengan indeks Sangat tinggi menurut interpretasi skala pengukuran dari Sugiyono dalam (Hidayah, 2021, p. 28) artinya bisa dikatakan pasien IGD RSUD Otista Sangat puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh RSUD maupun SDM IGD. Tetapi ada beberapa yang menjadi keluhan pasien IGD yakni fasilitas kamar mandi yang masih kurang dalam kebersihan, kurangnya fasilitas bagi pasien yang baru masuk IGD dan belum mendapatkan kamar IGD. Adapun data yang didapatkan dan hasil angket menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan hal penting didalam sebuah Rumah Sakit. Terdapat Dimensi yang menjadi patokan untuk kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut :

Dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan) metode secara empiris yang berikan oleh Organisasi pelayanan terhadap Pasien IGD untuk meningkatkan kualitas sebagai berikut: 1) *Tangibles* (bukti langsung), merujuk pada elemen atau fasilitas fisik yang ada dan dapat dirasakan secara nyata oleh pasien, staf medis, atau pengunjung. Penyediaan fasilitas sarana dan prasarana pada RSUD Otista sudah memadai seperti adanya fasilitas tempat duduk pengunjung, fasilitas kursi roda bagi pasien darurat, pengadaan ambulance untuk menjemput pasien dan mengantar pasien ke rumah serta bangunan RSUD yang luas dan lebih bagus dari sebelumnya. 2) *Reability* (kehandalan), mengacu pada kemampuan sistem, proses, dan praktik untuk beroperasi secara konsisten, terpercaya, dan efektif dalam menyediakan pelayanan kesehatan kepada pasien. Adapun Berdasarkan angket, menunjukkan hasil sangat tinggi karena dokter telah memberikan pelayanan yang berkualitas. Keahlian dokter serta perawat dalam menangani pasien merupakan kehandalan dan bentuk tanggung jawab yang di berikan kepada pasien. 3) *Responsiveness* (ketanggapan), memiliki arti yakni kemampuan dan kecepatan RSUD dalam merespons kebutuhan dan harapan pasien serta memberikan pelayanan yang cepat, efisien, dan ramah. Berdasarkan angket menunjukkan hasil sangat tinggi terhadap dokter dan perawat yang melakukan penanganan dengan cepat terhadap pasien. Dokter dan perawat memberikan respons tindakan kepada pasien dengan cepat dan tanggap ketika pasien membutuhkan bantuan perawatan. 4) *Assurance* (jaminan), yakni polis asuransi yang dimiliki oleh individu pasien atau kelompok untuk melindungi diri mereka dari biaya medis yang tinggi yang terkait dengan perawatan rumah sakit. RSUD otista sudah melakukan kerjasama dengan beberapa asuransi seperti BPJS dan asuransi lainnya yang sudah tercatat maupun pembayar umum. Sehingga memberikan kenyamanan kepada pasien dalam melakukan pemeriksaan. 5) *Emphaty* (empati), merupakan kemampuan staf medis dan tenaga kesehatan untuk merasakan, memahami, dan merespons perasaan, kebutuhan, dan pengalaman pasien dengan penuh

perhatian dan pengertian. Berdasarkan angket, menunjukkan hasil sangat tinggi. Dokter dan perawat memberikan respon dan bantuan ketika pasien membutuhkan. Perawat, dokter maupun staff memberikan empati yang dapat menenangkan kegelisahan pasien yang sedang merasakan sakit dan bisa mendengarkan dengan baik dan tenang tentang keluhan pasien

SIMPULAN

Peran pengelolaan SDM terhadap kualitas pelayanan. Pada hasil wawancara dan angket menunjukkan bahwa peran Dokter dan Perawat IGD RSUD Otista sangat baik sehingga memberikan kepuasan pelayanan yang baik bagi pasien. Peran Komunikasi dan Kolaborasi. Berdasarkan dari angket bahwa peran dan komunikasi yang disampaikan oleh dokter dan perawat kepada pasien menunjukkan nilai yang sangat tinggi, artinya hal tersebut sudah dijalankan dengan sangat baik sehingga komunikasi dan kolaborasi yang tunjukkan memberikan dampak positif bagi pasien. Penanganan Pasien yang Efektif. Penanganan kebutuhan pasien oleh perawat dan dokter sudah dijalani dengan sangat baik sehingga pasien tidak perlu menunggu lama dalam mendapatkan penanganan. Respon yang baik dan cepat dilakukan oleh dokter dan perawat sehingga pasien merasakan kenyamanan apabila terjadi ketegangan pada pasien. Fasilitas Rumah Sakit. Fasilitas yang diberikan oleh RSUD kepada pasien sangat membantu dan memberikan kemudahan akses bagi pasien melalui sistem informasi yang sudah diterapkan dan juga sarana prasarana yang memadai sehingga memberikan kepuasan pasien maupun keluarga pasien. Maka RSUD Daerah Umum Otista dapat mengembangkan strategi yang berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pasien di IGD, dengan fokus pada pengelolaan Sumber Daya Manusia yang efektif, penyampaian informasi yang selalu konsisten, penanganan pasien yang cepat, respon yang baik dari pegawai terhadap pasien, respon yang baik dan ramah kepada pasien dan fasilitas yang memadai memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi pasien.

DAFTAR RUJUKAN

- Hidayah, N. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Produksi (Studi pada UD. Dua Putra Sumobito). Skripsi: Repository STIE PGRI Dewantara Jombang. <https://repository.stiedewantara.ac.id/2003/>
- Mahendra, R., Apriani, F., & Zulfiani, D. (2023). Pengelolaan Pasar oleh Badan Usaha Milik Desa Kelinjau Ulu Kecamatan Muara Ancalong. *e-Journal Administrasi Publik, Volume 11, Nomor 1*(2541-674x), 115. <https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/?p=4625>

- Nasfi, R. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Journal Of Economics Studies*, Vol. 4, No. 1, 22. <http://dx.doi.org/10.30983/es.v4i1.3146>
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 3. (2020). *Tentang Klasifikasi dan Perizinan RSUD menyebutkan bahwa RSUD adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat*. https://bandikdok.kemkes.go.id/assets/file/PMK_No__3_Th_2020_ttg_Klasifikasi_da_n_Perizinan_Rumah_Sakit.pdf
- Rani, D. N., Nasution, A. S., & Maryani, N. (2022). Pengelolaan Kegiatan Ibadah Santriwati Di Madrasah Aliyah Ummul Quro Al-Islami. *E-Journal Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan*, Vol.5 No.3, 217. <https://ojs.unida.ac.id/al-kaff/article/view/6540>
- Salim, & Haidir. (2019). *Penelitian Pendidikan Metode, Pendekatan dan Jenis*. (I. S. Azhar, Ed.) Jakarta: KENCANA.
- Sidjabat, S. (2021). *Pengelolaan Sumber Daya Manusia Unggul*. (Gozali, Ed.) Penerbit Lindan Bestari, .
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun. (2009). *tentang Rumah Sakit yaitu bahwa Gawat darurat adalah keadaan klinis yang membutuhkan tindakan medis segera guna penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan lebih lanjut*