

JURNAL
PROMOTIF PREVENTIF

Kualifikasi Pendidikan Tenaga Kesehatan dan Dampaknya Terhadap Mutu Pelayanan di RSUD Toto Kabila: Studi Kualitatif Deskriptif
Educational Qualifications of Health Workers and Their Impact on the Quality of Health Services at Toto Kabila District Hospital: A Descriptive Qualitative Study

Mey Wulansari Sidiki*, Sudarsono, Imam Mashudi

Program Studi Manajemen, Pacasarjana Universitas Bina Mandiri Gorontalo, Indonesia

Article Info

Article History

Received: 26 Sep 2025
Revised: 10 Okt 2025
Accepted: 20 Okt 2025

ABSTRACT / ABSTRAK

The quality of healthcare services in hospitals largely depends on the competence of health workers, who serve as the frontline providers of care. Educational qualifications are a crucial factor in determining the effectiveness and efficiency of service delivery; however, variations in educational backgrounds that are not always relevant to the assigned job roles are still frequently observed. This study aimed to explore the role of health workers' educational qualifications in supporting the quality of healthcare services at Toto Kabila Regional General Hospital. A descriptive qualitative approach was employed through in-depth interviews, participatory observations, and document analysis involving medical, paramedical, administrative, and managerial staff selected using purposive sampling. Data were analyzed using the Miles and Huberman model, which included data reduction, data display, and conclusion drawing, validated through triangulation. The findings revealed variations in qualifications ranging from diploma and bachelor's degrees to non-health-related education. Health workers with qualifications aligned with their professional roles demonstrated a better understanding of standard operating procedures (SOPs), worked with greater discipline, and provided more optimal services. In contrast, those with non-relevant qualifications faced technical challenges that resulted in delays and decreased patient satisfaction. The study also identified barriers such as a shortage of appropriately qualified personnel, uneven workload distribution, and limited access to continuous training programs. This research underscores the critical role of educational qualifications in ensuring hospital service quality, particularly in regional healthcare settings.

Keywords: Educational Qualifications; healthcare workers; service quality; hospital

Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat bergantung pada kompetensi tenaga kesehatan sebagai ujung tombak penyelenggara layanan. Kualifikasi pendidikan menjadi faktor penting dalam menentukan efektivitas dan efisiensi pelayanan, namun masih ditemukan variasi latar belakang pendidikan yang tidak selalu relevan dengan bidang kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran kualifikasi pendidikan tenaga kesehatan dalam mendukung mutu pelayanan di RSUD Toto Kabila. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi terhadap tenaga medis, paramedis, administrasi, dan manajemen rumah sakit yang dipilih secara purposive. Analisis data dilakukan dengan model Miles dan Huberman melalui proses reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan yang divalidasi dengan triangulasi. Hasil menunjukkan adanya variasi kualifikasi mulai dari diploma, sarjana, hingga non-kesehatan. Tenaga dengan kualifikasi sesuai bidang lebih memahami SOP, bekerja disiplin, dan memberikan pelayanan optimal, sementara tenaga yang tidak relevan menghadapi kendala teknis yang berdampak pada keterlambatan dan menurunnya kepuasan pasien. Ditemukan pula hambatan berupa keterbatasan tenaga berkualifikasi tepat, distribusi kerja tidak merata, dan minimnya pelatihan berkelanjutan. Penelitian ini menegaskan bahwa kualifikasi pendidikan tenaga kesehatan berperan krusial dalam menjamin mutu pelayanan rumah sakit, khususnya di wilayah daerah.

Kata kunci: Kualifikasi Pendidikan; tenaga kesehatan; mutu pelayanan; rumah sakit

Corresponding Author:

Name : Mey Wulansari Sidiki
Affiliate : Program Studi Manajemen, Pacasarjana Universitas Bina Mandiri Gorontalo
Address : Jl. Profesor DR. H. Aloe Saboe, Wongkaditi, Kec. Kabila, Kab. Bone Bolango, Gorontalo, 96128
Email : meywulansari26@gmail.com

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan merupakan isu penting dalam sistem kesehatan global karena berhubungan langsung dengan keselamatan pasien, kepuasan pengguna layanan, serta keberlanjutan sistem kesehatan. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menekankan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang baik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fasilitas dan teknologi, tetapi juga oleh kualitas sumber daya manusia, khususnya tenaga kesehatan sebagai garda terdepan dalam memberikan layanan. Dalam konteks global, perbedaan kualitas tenaga kesehatan di berbagai negara masih menjadi tantangan, terutama terkait dengan kesenjangan kualifikasi pendidikan yang berdampak pada efektivitas dan efisiensi layanan. Penelitian internasional menunjukkan bahwa tenaga kesehatan dengan latar belakang pendidikan yang sesuai lebih mampu menjalankan standar prosedur medis, beradaptasi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, serta memberikan perawatan yang berorientasi pada keselamatan pasien (Wu et al., 2023).

Indonesia menghadapi tantangan besar dalam meningkatkan mutu layanan Kesehatan. Salah satu faktor penentu adalah kompetensi tenaga Kesehatan yang sangat dipengaruhi oleh kualifikasi Pendidikan. Beberapa studi di Indonesia tenaga Kesehatan yang memiliki latar belakang Pendidikan tinggi memiliki kemampuan klinis yang lebih baik, komunikasi yang efektif, serta kepatuhan lebih tinggi terhadap prosedur keselamatan pasien dibandingkan tenaga Kesehatan dengan Pendidikan yang lebih rendah. (Gustini et al., 2024; Lubis et al., 2024).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) menjadi tombak pelayanan kesehatan rujukan dalam menghadapi kondisi yang lebih kompleks. RSUD kerap mengalami keterbatasan dalam ketersediaan tenaga Kesehatan dengan kualifikasi Pendidikan sesuai standar. Terbatasnya program pelatihan yang berkelanjutan yang menyebabkan tenaga Kesehatan kurang mendapatkan kesempatan untuk memperbaharui keterampilan dan pengetahuan mereka sesuai dengan perkembangan zaman. RSUD Toto Kabila di Kabupaten Bone Bolango merupakan salah satu contoh fasilitas Kesehatan yang mengalami tantangan tersebut. Terdapat variasi yang signifikan dalam kualifikasi Pendidikan tenaga Kesehatan, baik diploma, sarjana hingga profesi. Tertentu yang tidak selalu sejalan dengan posisi atau bidang kerja yang dijalani (TIM Perencanaan RSUD, 2020). Hal ini berpotensi mempengaruhi mutu pelayanan Kesehatan yang diberikan kepada pasien, terutama dalam hal. Konsistensi penerapan standar operasional prosedur.

Pada penelitian Lubis (2024), Pendidikan formal dan pelatihan berkelanjutan memiliki dampak langsung terhadap mutu pelayanan Kesehatan. Misalnya Pendidikan berbasis simulasi dan pelatihan lanjutan terbukti meningkatkan kesiapan tenaga Kesehatan dalam menghadapi situasi darurat (Lubis et al., 2024). Di sisi lain, ketidaksesuaian latar belakang Pendidikan dengan tuntutan pekerjaan dapat menimbulkan kesenjangan kompetensi dan menurunkan efektivitas layanan (Mathis & Jackson, 2015; Yanti et al., 2021). Kesenjangan pengetahuan yang muncul adalah minimnya kajian mengenai bagaimana variasi kualifikasi Pendidikan tenaga Kesehatan mempengaruhi mutu pelayanan di rumah sakit daerah. Penelitian sebelumnya lebih banyak menekankan pada aspek Pendidikan formal atau program pelatihan tanpa menggali secara khusus dampaknya terhadap mutu pelayanan di konteks rumah sakit daerah dengan segala keterbatasannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam mengenai peran kualifikasi Pendidikan tenaga Kesehatan di RSUD Toto Kabila

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan case study. Pendekatan yang dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai fenomena kualifikasi Pendidikan tenaga Kesehatan serta bagaimana hal tersebut dapat berpengaruh terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit. Desain deskriptif menggambarkan kondisi nyata berdasarkan pengalaman, persepsi, dan interaksi informan tanpa adanya manipulasi variable.

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Toto Kabila, Kabupaten Bone Bolango, Provinsi Gorontalo. Pemilihan Lokasi ini sangat purposive karena Rumah Sakit ini menghadapi variasi kualifikasi Pendidikan tenaga Kesehatan yang cukup beragam, baik tenaga medis, paramedis, maupun tenaga administrasi. Waktu penelitian ini berlangsung selama bulan April sampai dengan bulan Juni 2025, mencakup tahapan perizinan, pengumpulan data, analisis data, sampai dengan penyusunan hasil penelitian.

Informan dalam penelitian ini berjumlah 7 orang terdiri dari Direktur RS, Kasubag Umum dan Kepegawaian, Kabag Tata Usaha, Penanggung Jawab Diklat, Staf Kepegawaian dan dua staf administrasi. Pengumpulan data menggunakan tiga metode yaitu, wawancara mendalam (*In-Depth Interview*), Observasi Langsung, dan studi dokumentasi. Untuk wawancara mendalam dilakukan secara tatap muka menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur. Pertanyaan difokuskan pada pengalaman, pandangan, dan persepsi informan mengenai kesesuaian kualifikasi Pendidikan dengan tugas, serta dampaknya terhadap mutu pelayanan. Pada observasi langsung secara partisipatif Dimana peneliti melakukan pengamatan terhadap. Praktik. Pelayanan sehari-hari di rumah sakit, terutama terkait penerapan standar operasional prosedur (SOP), koordinasi tim serta interaksi antara tenaga Kesehatan dengan pasien. Dan yang terakhir menggunakan studi dokumentasi yang diperoleh dari dokumen resmi. Rumah sakit, seperti daftar tenaga Kesehatan, profil rumah sakit, standar operasional prosedur, serta laporan kinerja pelayanan. Dokumentasi ini digunakan untuk memperkuat dan melengkapi data hasil wawancara serta observasi.

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan instrumen wawancara memuat daftar pertanyaan terbuka yang fleksibel, sehingga memungkinkan eksplorasi lebih luas sesuai dengan respons informan. Instrument ini di dukung dengan pedoman wawancara semi-terstruktur, catatan lapangan, serta lembar observasi. Tehnik analisis data yang dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman (2014) yaitu reduksi data atau sumber yaitu sumber data, metode, dan referensi terkait untuk memastikan keabsahan. Membandingkan data dari laporan manajemen rumah sakit, wawancara dengan staf administrasi, dan pengamatan langsung untuk memperoleh pandangan yang holistik. Penelitian ini memperhatikan prinsip etika penelitian Kesehatan, yaitu menghormati otonomi informan, menjaga kerahasiaan data pribadi, dan meminta persetujuan partisipasi melalui informed consent. Selain itu penelitian ini memperoleh izin resmi dari pihak manajemen RSUD Toto Kabila dan Instansi terkait.

HASIL

Berdasarkan hasil analisis data yang dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi di RSUD Toto Kabila, terdapat sejumlah temuan signifikan yang berkaitan dengan kualifikasi pendidikan tenaga kesehatan serta dampaknya

terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di rumah sakit. Temuan ini mencakup berbagai aspek yang menunjukkan bagaimana latar belakang pendidikan tenaga kesehatan dapat memengaruhi efektivitas dan efisiensi pelayanan, serta kepuasan pasien.

Variasi Kualifikasi Pendidikan Tenaga Kesehatan.

Penelitian ini menunjukkan adanya variasi dalam kualifikasi Pendidikan tenaga Kesehatan di RSUD Toto Kabila. Tenaga administrasi, perawat, dan tenaga medis memiliki latar belakang pendidikan yang beragam, mulai dari diploma, sarjana, hingga non-kesehatan. Variasi ini berdampak pada perbedaan kompetensi, pemahaman SOP, dan kinerja harian.

“saya sebenarnya latar belakangnya ekonomi, tapi ditempatkan di bagian administrasi Kesehatan. Kadang adanya istilah medis yang saya kurang pahami, jadi perlu belajar banyak.” (informan Administrasi Pertama)

“Banyak teman disini punya Pendidikan yang berbeda-beda, ada yang sesuai, ada juga yang tidak. Tapi semua berusaha menyesuaikan dengan tugas. Yang diberikan.” (Informan Staf Kepegawaian Kedua)

Pengaruh Kualifikasi terhadap Mutu Pelayanan

Kesesuaian kualifikasi Pendidikan dengan bidang kerja terbukti meningkatkan mutu pelayanan. Pegawai dengan latar belakang pendidikan yang relevan mampu bekerja lebih cepat, tepat, dan patuh pada prosedur, sementara yang tidak sesuai seringkali mengalami keterlambatan atau kesalahan administratif.

“Kalau staf yang sudah pernah ikut diklat atau punya pendidikan sesuai, pekerjaan jadi lebih cepat selesai dan jarang ada salah input.” (Informan PJ Diklat).

“Karyawan yang S1 kesehatan biasanya lebih paham alur kerja rumah sakit, jadi lebih lancar dalam pelayanan administrasi ke pasien.” (Informan Kepala Tata Usaha)

Hambatan dalam Peningkatan Mutu Pelayanan

Hambatan utama yang ditemukan adalah keterbatasan tenaga dengan kualifikasi sesuai, distribusi beban kerja tidak merata, serta kurangnya pemerataan pelatihan berkelanjutan. Hal ini menimbulkan beban ganda dan menurunkan efektivitas pelayanan.

“Di unit saya pegawainya terbatas, jadi kadang satu orang bisa pegang beberapa pekerjaan sekaligus.” (Informan Staf Pelayanan Medik)

“Tidak semua pegawai dapat kesempatan ikut pelatihan, padahal itu penting untuk menunjang kerja.” (Informan Staf Kepegawaian)

Strategi Perbaikan Mutu Pelayanan

Strategi yang diambil manajemen antara lain: (1) perencanaan kebutuhan SDM berbasis analisis jabatan dan beban kerja, (2) pemerataan program pelatihan dan bimtek, (3) kolaborasi antarunit untuk menutup kesenjangan kompetensi, serta (4) dukungan kebijakan dari pemerintah daerah terkait rekrutmen tenaga dengan kualifikasi sesuai.

“Manajemen sudah mulai menyiapkan rencana kebutuhan pegawai agar sesuai dengan latar belakang pendidikan.” (Informan Direktur RSUD)

“Kami berusaha mendorong semua pegawai ikut bimtek supaya kemampuan mereka lebih merata, tidak hanya yang senior saja.” (Informan PJ Diklat)

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kualifikasi pendidikan tenaga kesehatan memainkan peran krusial dalam menentukan mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Temuan ini sejalan dengan teori manajemen sumber daya manusia yang menyatakan bahwa kompetensi individu, termasuk latar belakang pendidikan, merupakan faktor utama yang memengaruhi efektivitas kinerja suatu organisasi (Gary Dessler, 2017). Dengan memiliki kualifikasi pendidikan yang tepat, tenaga kesehatan menunjukkan kemampuan yang lebih baik dalam memahami dan menerapkan prosedur klinis serta administrasi, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan.

Tenaga kesehatan yang memiliki pendidikan yang sesuai terbukti lebih terampil dalam mengikuti standar operasional prosedur (SOP), sehingga mereka dapat melaksanakan tugas dengan lebih efisien dan tepat. Kesesuaian antara pendidikan dan praktik yang dijalani juga memungkinkan tenaga kesehatan untuk lebih responsif terhadap kebutuhan pasien dan situasi yang mungkin muncul di lapangan. Akibatnya, hal ini tidak hanya meningkatkan efektivitas pelayanan, tetapi juga berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pasien (Anjaryani, 2019).

Penelitian ini menunjukkan bahwa tenaga kesehatan yang terdidik dengan baik cenderung memiliki pemahaman yang lebih mendalam tentang praktik terbaik dalam pelayanan kesehatan, termasuk pengelolaan risiko dan penanganan masalah yang kompleks. Dengan demikian, peningkatan kualifikasi pendidikan tenaga kesehatan seharusnya menjadi perhatian utama bagi pengelola rumah sakit dan pemangku kebijakan, agar dapat menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pasien (SIWABESSY, 2022).

Variasi dalam kualifikasi pendidikan yang teridentifikasi di RSUD Toto Kabila mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara latar belakang pendidikan tenaga kesehatan dan tuntutan pekerjaan yang dihadapi. Fenomena ini sejalan dengan temuan yang diungkapkan oleh Mathis dan Jackson (2018), yang menunjukkan bahwa ketidaksesuaian antara pendidikan dan pekerjaan dapat menciptakan kesenjangan kompetensi yang menghambat efektivitas organisasi. Dalam konteks pelayanan kesehatan, ketidaksesuaian ini berpotensi mengakibatkan keterbatasan dalam kemampuan tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan yang optimal. Hal ini tidak hanya mengurangi kualitas interaksi dan komunikasi antarprofesional, tetapi juga dapat mempengaruhi disiplin kerja dalam pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP).

Ketidaksesuaian antara pendidikan dan tuntutan kerja dapat menyebabkan masalah yang lebih luas dalam lingkungan rumah sakit. Misalnya, tenaga kesehatan yang tidak memiliki pendidikan yang relevan mungkin menghadapi kesulitan dalam memahami prosedur yang kompleks, sehingga berdampak pada kecepatan dan akurasi dalam memberikan pelayanan. Hal ini berpotensi menurunkan kualitas keseluruhan layanan yang diterima oleh pasien dan, pada gilirannya, dapat memengaruhi kepuasan pasien. Penting bagi manajemen rumah sakit untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah ini melalui strategi yang lebih tepat dalam perencanaan sumber daya manusia dan pengembangan pendidikan yang sesuai (Kumala, 2022).

Penelitian ini menunjukkan bahwa terbatasnya program pelatihan dan pengembangan kompetensi di rumah sakit merupakan salah satu faktor penghambat dalam upaya

meningkatkan mutu pelayanan. Penelitian oleh Yanti, R. I., (2021) mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa pendidikan lanjutan dan pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan tenaga kesehatan memiliki kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan di rumah sakit. Keterbatasan dalam akses terhadap program pelatihan yang memadai dapat mengakibatkan stagnasi dalam peningkatan kompetensi tenaga kesehatan, sehingga pelayanan yang diberikan tidak dapat memenuhi standar yang diharapkan.

Meskipun kualifikasi pendidikan awal sangat penting, manajemen rumah sakit perlu memberikan perhatian serius terhadap proses pengembangan berkelanjutan (*continuous professional development*). Hal ini mencakup penyediaan program pelatihan yang relevan dan berkualitas, serta menciptakan budaya belajar yang berkelanjutan di lingkungan kerja. Dengan menginvestasikan dalam pengembangan kompetensi tenaga kesehatan, rumah sakit tidak hanya dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, tetapi juga dapat mendorong kepuasan dan kinerja tenaga kesehatan itu sendiri (Syarifah & Rahayu, 2024). Langkah ini akan memastikan bahwa rumah sakit mampu beradaptasi dengan perkembangan terbaru dalam praktik medis dan tuntutan pelayanan yang terus berubah.

Selain itu, strategi perbaikan yang diusulkan, seperti perencanaan sumber daya manusia yang berbasis pada kebutuhan, rekrutmen tenaga kesehatan yang sesuai dengan kualifikasi, serta penguatan program pelatihan, sejalan dengan rekomendasi yang disampaikan oleh Armstrong, (2018). Ia menekankan bahwa penerapan strategi manajemen sumber daya manusia yang berfokus pada kompetensi adalah kunci untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Dengan memprioritaskan perencanaan yang tepat dan penempatan tenaga yang sesuai, rumah sakit dapat memastikan bahwa setiap aspek pelayanan dikelola secara optimal, sehingga dapat meningkatkan mutu layanan yang diberikan kepada pasien.

Dukungan kebijakan dari pemerintah daerah juga berperan sebagai faktor eksternal yang signifikan dalam memperkuat implementasi strategi ini. Seperti yang diungkapkan oleh Wu, X., Zhang, H., & Li, (2023), sinergi antara manajemen rumah sakit dan para pembuat kebijakan sangat mempengaruhi keberhasilan dalam pengelolaan tenaga kesehatan. Dengan adanya kebijakan yang mendukung, rumah sakit dapat lebih efektif dalam merekrut dan mempertahankan tenaga kesehatan yang berkualitas, serta memastikan bahwa program pelatihan dan pengembangan kompetensi berjalan dengan baik. Hal ini akan menciptakan lingkungan yang kondusif bagi peningkatan mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualifikasi pendidikan tenaga kesehatan. Temuan ini juga mengungkapkan adanya kesenjangan di rumah sakit daerah, di mana variasi dalam kualifikasi tenaga kesehatan masih menunjukkan kondisi yang belum optimal hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Sumiarsih & Nurlinawati, (2019). Situasi ini menunjukkan perlunya perhatian lebih dalam pengelolaan sumber daya manusia, terutama dalam hal pendidikan dan pelatihan, untuk memastikan bahwa tenaga kesehatan memiliki kompetensi yang sesuai dengan standar pelayanan yang diharapkan.

Maka dari itu diperlukan kebijakan manajemen sumber daya manusia yang lebih terarah dan berbasis pada kompetensi untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit secara berkelanjutan. Kebijakan ini harus mencakup strategi yang jelas dalam perencanaan dan pengembangan tenaga kesehatan, termasuk rekrutmen yang lebih selektif dan program pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan. Dengan pendekatan ini, diharapkan rumah sakit akan

dapat mengatasi kesenjangan yang ada dan secara konsisten meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga dapat memenuhi harapan pasien dan masyarakat secara keseluruhan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menemukan ketersediaan dan kesesuaian tenaga administrasi di RSUD Toto Kabila belum sepenuhnya optimal. Masih terdapat tenaga administrasi dengan latar belakang pendidikan yang tidak linear dengan tugasnya, kekurangan pengetahuan teknis administrasi kesehatan, serta kedisiplinan kerja yang belum konsisten. Kondisi ini berdampak pada keterlambatan pelayanan, hambatan koordinasi antarunit, dan kurang maksimalnya penerapan SOP. Meskipun sebagian tenaga administrasi memiliki pengalaman panjang dan mengikuti pelatihan, distribusi kesempatan peningkatan kapasitas masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini menegaskan bahwa kompetensi, kesesuaian latar belakang pendidikan, dan kedisiplinan tenaga administrasi berkontribusi signifikan terhadap mutu pelayanan rumah sakit.

Kontribusi ilmiah penelitian ini adalah memberikan bukti empiris bahwa faktor non-medis khususnya tenaga administrasi memegang peran sentral dalam sistem mutu pelayanan, sehingga harus diperhatikan dalam manajemen SDM rumah sakit, khususnya di daerah. Saran bagi praktisi (Tenaga Administrasi dan Manajemen RS) perlu mengikuti pelatihan teknis berkala terkait administrasi Kesehatan, rekam medis, keuangan, dan pelayanan publik. Bagi institusi (RSUD Toto Kabila dan Dinas Kesehatan) agar bisa melakukan pemetaan dan evaluasi kompetensi tenaga administrasi secara periodik dan menerapkan rekrutmen berbasis kebutuhan (needs-based-recruitment). Bagi penelitian selanjutnya memperluas objek penelitian ke Rumah Sakit daerah lain guna membandingkan pola manajemen, dapat menggunakan mixed methods serta mengeksplorasi peran teknologi informasi dalam memperkuat kinerja administrasi Rumah Sakit

DAFTAR PUSTAKA

- Anggini, S., & Animah, A. (2025). Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Tenaga Medis Terhadap Efisiensi Biaya Pada Rumah Sakit Umum Provinsi NTB. *Jurnal Locus Penelitian Dan Pengabdian*, 4(5), 1964–1978.
- Anjaryani, W. D. (2019). *Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Universitas Diponegoro.
- Armstrong, M. (2017). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (14th ed). Kogan Page.
- Armstrong, M. (2018). *Armstrong's handbook of strategic human resource management*. Kogan Page Publishers.
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 5th ed(Sage).
- Gary Dessler. (2017). *Human Resource Management* (15th ed). Pearson Education.
- Gustini, G., Situmeang, L., Syaharuddin, S., Prasetyowati, P., & Suprpto, S. (2024). Education has a significant effect on the performance of implementing nurses in hospitals. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 13(1), 111–116. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v13i1.1184>
- Hasan, S. (2022). Paper Manajemen Jaminan Mutu Peluang Dan Tantangan Penerapan Standar

Akreditasi Rumah Sakit Terbaru 2022.

- Kumala, D. A. R. (2022). Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 6(2), 254–261.
- Lubis, I., Purba, A. Z. P., Aldona, C., Dina, P., & Siregar, M. S. (2024). Analisis Gambaran Persepsi Tenaga Kesehatan Terhadap Kualitas Pelatihan dan Pengembangan Profesional di Puskesmas Simalingkar 2024. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan (Health Information Management)*, 9(1), 102–111.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2015). *Human Resource Management* (14 th). Cengage Learning.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2018). *Human Resource Management* (14 th ed). Cengage Learning.
- Pebriyanti, W., & Rinaldi, A. (2024). Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pamengpeuk, Garut. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(4), 8194–8203.
- Prayogo, D. A., Yuwono, I., Saputra, R. C., Sikki, N., & Paramarta, V. (2023). Strategi Menyikapi Tantangan Dan Peluang Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi: Tinjauan Literatur. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 2(11).
- Ramadan, R. P. (2023). *Implementasi Pendidikan Interprofesional untuk Mendorong dan Meningkatkan Kerjasama dan Kolaborasi Interprofesional dalam Pelayanan Kesehatan Berkualitas Tinggi*.
- Rifa'i, Y. (2023). Analisis metodologi penelitian kualitatif dalam pengumpulan data di penelitian ilmiah pada penyusunan mini riset. *Cendekia Inovatif Dan Berbudaya*, 1(1), 31–37.
- Sijabat, H. H. (2025). Tanggung Jawab Administratif Tenaga Kesehatan Dalam Pelayanan Publik: Perspektif Hukum Kesehatan. *Admin: Jurnal Administrasi Negara*, 3(3), 75–83.
- SIWABESSY, E. Z. (2022). Menuju Mutu Pelayanan Kesehatan Yang Lebih Baik: Menelusuri Peluang Dan Tantangan Penerapan Standar Akreditasi Rumah Sakit Terbaru 2022.
- Sumiarsih, M., & Nurlinawati, I. (2019). Permasalahan dalam Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan di Kabupaten/Kota. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 3(3), 182–192.
- Syarifah, A., & Rahayu, S. (2024). Systematic review: Pengaruh kompetensi tenaga kesehatan dan pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 3(1), 26–35.
- TIM Perencanaan RSUD. (2022). *Dokumen Perencanaan RSUD, Profil RSUD Toto Kabila*. Pemerintah Kabupaten Bone Bolango.
- Wu, X., Zhang, H., & Li, Y. (2023). Educational background and patient safety culture among healthcare workers: A cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 23(1)(112.).
- Yanti, R. I., et al. (2021a). The effect of nurse education and training on the quality of hospital services. *International Journal of Nursing Practice*, 27 (4)(e12988.).