

**ANALISIS STRATEGI MANAJEMEN SUMBER DAYA
MANUSIA (MSDM) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DI UNIT INSTALASI GAWAT DARURAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN ACHMAD
PROVINSI RIAU**

SKRIPSI



Oleh :

M BHRUL ILMI

NIM 21001001

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS AWAL BROS
2025**

**ANALISIS STRATEGI MANAJEMEN SUMBER DAYA
MANUSIA (MSDM) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DI UNIT INSTALASI GAWAT DARURAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN ACHMAD
PROVINSI RIAU**

**Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar
Serjana Kesehatan**



Oleh :

M BAHRUL ILMI

NIM 21001001

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS AWAL BROS
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

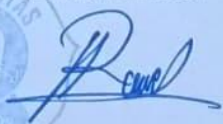
Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros.

JUDUL : ANALISIS STRATEGI MANAJEMEN SUMBER
DAYA MANUSIA (MSDM) DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI
UNIT INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN ACHMAD
PROVINSI RIAU
PENYUSUN : M Bahrul Ilmi
NIM : 2001001

Pekanbaru, 23 Agustus 2025

1. Penguji I : Bobi Handoko, SKM., M.Kes ()
NIDN. 1008039101
2. Penguji II : Marian Tonis, SKM., MKM ()
NIDN. 1002119401
3. Penguji III : Anastasya Shinta Yuliana, SKM., MKM ()
NIDN. 1007059401

Mengetahui,
Ketua Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Awal Bros



(Marian Tonis, SKM., MKM)
NIDN. 1002119401

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi :

Telah disidangkan dan disahkan oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros

JUDUL : ANALISIS STRATEGI MANAJEMEN SUMBER
DAYA MANUSIA (MSDM) DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI
UNIT INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN ACHMAD
PROVINSI RIAU
PENYUSUN : M Bahrul Ilmi
NIM : 2001001

Pekanbaru, 23 Agustus 2025

4. Penguji I : Bobi Handoko, SKM., M.Kes ()
NIDN. 1008039101
5. Penguji II : Marian Tonis, SKM., MKM ()
NIDN. 1002119401
6. Penguji III : Anastasya Shinta Yuliana, SKM., MKM ()
NIDN. 1007059401

Mengetahui,
Ketua Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Awal Bros



(Marian Tonis, SKM., MKM)
NIDN. 1002119401

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

JUDUL : ANALISIS STRATEGI MANAJEMEN SUMBER DAYA
MANUSIA (MSDM) DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DI UNIT INSTALASI GAWAT
DARURAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN
ACHMAD PROVINSI RIAU

PENYUSUN : M BHRUL ILMI

NIM : 21001001

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya tidak terdapat karya/pendapat yang pernah ditulis/diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 23 Agustus 2025
Yang membuat pernyataan


(M bahrul Ilmi)

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS AWAL BROS**

**SKRIPSI, Agustus 2025
M Bahrul Ilmi**

**ANALISIS STRATEGI MANAJEMEN SUMBER DAYA
MANUSIA (MSDM) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DI UNIT INSTALASI GAWAT DARURAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN ACHMAD
PROVINSI RIAU**

xv + 86 halaman, 4 tabel, 6 gambar, 15 lampiran

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini didasari oleh hasil survey awal yang dilakukan oleh peneliti dengan wawancara non formal, didapatkan hasil bahwa kurangnya pemberian reward untuk petugas terbaik, masih kurangnya petugas di trauma center IGD, dan jika ada petugas yang resign untuk mendapatkan petugas yang baru membutuhkan proses rekrutmen yang cukup lama. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi manajemen SDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan IGD, dengan variabel perencanaan sdm, rekrutmen, pelatihan, dan manajemen kinerja.

Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan desain deskriptif analitik. Sampel penelitian adalah 3 informan yang terdiri dari Kepala SDM, Kepala Unit IGD, dan perawat pelaksana. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen, kemudian dianalisis dengan teknik *content analysis*. Instrumen penelitian berupa pedoman wawancara terstruktur dan lembar observasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya kekurangan petugas di unit trauma center, lalu kurangnya anggaran untuk mengadakan pelatihan, kemudian proses rekrutmen yang cukup lama, dan kurangnya pemberian penghargaan kepada petugas terbaik. Kesimpulan penelitian ini adalah strategi MSDM yang terstruktur dan berkelanjutan berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan IGD, tetapi perlu dukungan manajemen yang lebih kuat. Saran penelitian adalah perlunya penambahan alokasi anggaran untuk pelatihan, percepatan proses rekrutmen, serta pemberian penghargaan dan motivasi bagi tenaga kesehatan agar pelayanan IGD dapat lebih optimal dan berkesinambungan.

**Kata Kunci : Strategi Manajemen SDM, Kualitas Pelayanan,
Instalasi Gawat Darurat, Rumah Sakit, Evaluasi
Kinerja**
Kepustakaan : 25 (2017-2025)

**BACHELOR OF HOSPITAL ADMINISTRATION PROGRAM
FACULTY OF HEALTH SCIENCES AWAL BROS UNIVERSITY**

**THESIS, August 2025
M BAHRUL ILMI**

**ANALYSIS OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT
STRATEGIES IN IMPROVING SERVICE QUALITY IN THE
EMERGENCY ROOM OF THE ARIFIN ACHMAD REGIONAL
GENERAL HOSPITAL IN RIAU PROVINCE**

xv + 86 pages, 4 tables, 6 figures, 1 appendices

ABSTRACT

The background of this study is based on the results of a preliminary survey conducted by the researcher through informal interviews, which revealed that there is a lack of rewards for the best officers, a shortage of officers at the emergency room trauma center; and that if an officer resigns, the process of recruiting a new officer takes quite a long time. This study aims to analyze human resource management strategies in improving the quality of emergency room services, with variables including human resource planning, recruitment, training, and performance management.

The study used a qualitative method with a descriptive analytical design. The research sample consisted of three informants, namely the Head of Human Resources, the Head of the Emergency Room Unit, and a nurse. Data were collected through in-depth interviews, observations, and document reviews, then analyzed using content analysis techniques. The research instruments consisted of structured interview guidelines and observation sheets.

The results of the study indicate that there is a shortage of staff in the trauma center unit, insufficient budget for training, a lengthy recruitment process, and a lack of recognition for the best staff members. The conclusion of this study is that a structured and sustainable human resource management strategy significantly contributes to improving the quality of emergency department services, but requires stronger management support. The recommendation of this study is the need to increase budget allocation for training, expedite the recruitment process, and provide recognition and motivation for healthcare workers to ensure that emergency department services can be more optimal and sustainable.

**Keywords : Human Resource Management Strategy, Service Quality,
Emergency Room, Hospital, Performance Evaluation.**

Literature : 25 (20017-2025)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : M Bahrul Ilmi
Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru, 2 Mei 2002
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Anak ke : 2
Status : Mahasiswa
Nama Orang Tua
Ayah : Abu Hasyim
Ibu : Khadijah Ritonga
Alamat : Jl. Merak Ujung Gg.Merak Permai

Latar Belakang Pendidikan

2008 s/d 2015 : SDN 180 PEKANBARU
2015 s/d 2018 : SMPN 13 PEKANBARU
2018 s/d 2021 : SMKN 6 PEKANBARU
2021 s/d 2025 : S1 Administrasi Rumah Sakit Universitas Awal
Bros

Pekanbaru, 23 Agustus 2025
Yang menyatakan

M Bahrul Ilmi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran ALLAH SWT, yang dengan segala anugerah-NYA penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat pada waktunya yang berjudul " **ANALISIS STRATEGI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA (MSDM) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI UNIT INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU** “

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros. Meskipun penulis telah berusaha semaksimal mungkin agar Skripsi ini sesuai dengan yang diharapkan, akan tetapi karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan pengalaman penulis, penulis menyadari sepenuhnya dalam penyusunan Skripsi ini banyak kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan dan saran serta dorongan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ayahanda Abu Hasyim dan Ibunda Khadijah Ritonga tercinta selaku orang tua, yang telah mengasuh, membesarkan dan membimbing serta senantiasa memberikan doa dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

2. Ibu Dr. Yulianti Wulandari, SKM., MARS selaku Rektor Universitas Awal Bros yang telah memberikan fasilitas, sarana dan prasarana.
3. Ibu Dr. Utari Christya Wardhani, S.Kep,Ns,M.Kep selaku Wakil Rektor I Universitas Awal Bros yang telah memberikan fasilitas, sarana dan prasarana.
4. Ibu Devi Purnamasari, S. Psi., MKM selaku Wakil Rektor II Universitas Awal Bros yang telah memberikan fasilitas, sarana dan prasarana.
5. Bapak Dr.Agus Salim, S.Kep., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros yang telah memberikan fasilitas, sarana dan prasarana.
6. Bapak Marian Tonis, SKM., MKM selaku Dosen Pembimbing 1 Skripsi yang telah meluangkan waktu dengan sangat sabar memberikan bimbingan, saran, dukungan dan motivasi selama menyusun Skripsi dan memberikan arahan dalam proses belajar di Prodi S1.Administrasi Rumah Sakit
7. Ibu Anastasya Shinta Yuliana, SKM.,MKM selaku Dosen Pembimbing II Skripsi yang telah meluangkan waktu dengan sangat sabar memberikan bimbingan, saran, dukungan dan motivasi selama menyusun Skripsi.
8. Bapak Bobi Handoko, SKM., M.Kes selaku Penguji Seminar Skripsi yang meluangkan waktu dengan sangat sabar memberikan bimbingan, saran, dukungan dan motivasi selama Seminar Skripsi.
9. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau beserta jajaran, yang sudah mengizinkan peneliti untuk meneliti di rumah

sakit

10. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru serta Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.

11. Segenap Dosen dan Staff Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Universitas Awal Bros yang telah memberikan dan membekali penulis dengan ilmu pengetahuan.

12. Rekan-rekan, sahabat, dan teman seperjuangan khususnya Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Universitas Awal Bros

13. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung selama penulisan Skripsi ini yang tidak dapat peneliti sampaikan satu persatu terima kasih banyak atas semuanya.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini dan penulis berharap kiranya Skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Pekanbaru, 23 Agustus 2025



M Bahrul Ilmi

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau	5
1.4.2 Universitas Awal Bros	5
1.4.3 Peneliti	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.6 Penelitian Terkait.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Telaah Pustaka	9
2.1.1 Sumber Daya Manusia.....	9
2.1.2 Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia	10
2.1.3 Kinerja	23
2.1.4 Pelayanan IGD.....	25
2.1.5 Instalasi Gawat Darurat (IGD).....	26
2.1.6 Rumah Sakit.....	28
2.2 Kerangka Teori	29
2.3 Kerangka Berpikir	30
BAB III METODE PENELITIAN	32

3.1 Jenis dan Desain Penelitian	32
3.2 Tempat dan waktu Penelitian.....	32
3.2.1 Tempat Penelitian	32
3.2.2 Waktu Penelitian	32
3.3 Informan Penelitian.....	33
3.4 Jenis dan Cara Pengumpulan Data	34
3.4.1 Jenis Pengumpulan data.....	34
3.4.2 Cara Mengumpulkan Data	34
3.5 Definisi Istilah	35
3.6 Pengolahan Dan Analisis Data	36
3.7 Etika Penelitian.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Hasil Penelitian.....	41
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	41
4.1.2 Hasil.....	45
4.2 Keterbatasan Penelitian	65
4.3 Pembahasan.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Table 1 1 Penelitian Terkait.....	8
Table 3. 1 Informan Penelitian.....	33
Table 3. 2 Definisi Istilah.....	35
Tabel 4. 1 Karakteristik Informan	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	30
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	31
Gambar 4. 1 Gambar Struktur Organisasi RSUD Arifin Achmad Prov. Riau	Error!
Bookmark not defined.	
Gambar 4. 2 Gambar Sturktur IGD.....	44
Gambar 4. 3 Perekrutan Melalui Media Online	53
Gambar 4. 4 Gedung Serba Guna	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Studi Penelitian Ke Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau
Lampiran 2	Surat Balasan Izin Pengambilan Data Dari RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
Lampiran 3	Surat Permohonan Izin Penelitian RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
Lampiran 4	Surat Balasan Penelitian RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
Lampiran 5	Surat Izin Kaji Etik
Lampiran 6	Surat Balasan Kaji Etik
Lampiran 7	Pedoman Wawancara Survey Awal
Lampiran 8	Informan Consent
Lampiran 9	Pedoman Wawancara Penelitian
Lampiran 10	Transkrip Penelitian
Lampiran 11	Lembar Observasi
Lampiran 12	Luaran Penelitian
Lampiran 13	Lembar Konsultasi Pembimbing I
Lampiran 14	Lembar Konsultasi Pembimbing II
Lampiran 15	Dokumentasi Penelitian

DAFTAR SINGKATAN

IGD	: Instalasi Gawat Darurat
SDM	: Sumber Daya Manusia
MSDM	: Manajemen Sumber Daya Manusia
KEMENKES	: Keputusan Menteri Kesehatan
PERMENKES	: Peraturan Menteri Kesehatan
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
RS	: Rumah Sakit

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan adalah suatu kondisi yang memungkinkan individu menjalankan fungsi kehidupan sehari-hari secara optimal tanpa hambatan fisik, mental, maupun sosial dan ekonomi. Sehat sangat diperlukan oleh setiap orang agar seseorang tersebut dapat menjalani hidupnya . Kesehatan itu bisa aja berubah karena di pengaruhi oleh beberapa faktor diantara lainnya yaitu faktor keturunan terutama usia. Maka dari itu pelayanan kesehatan menekankan bahwa kesehan itu sendiri dimana kondisi yang terus berubah yang dapat dipengaruhi oleh faktor genetik, perilaku lingkungan, dan pelayanan yang dikelola oleh instansi kesehatan yaitu Rumah Sakit (Widyantari & Dayani, 2023)

Rumah sakit adalah tempat yang memberikan pelayanan kesehatan lengkap untuk setiap orang, mulai dari pemeriksaan rawat jalan, perawatan inap, hingga penanganan keadaan darurat. Di sini, pasien tidak hanya mendapatkan pengobatan, tetapi juga perhatian dan dukungan agar proses penyembuhan berjalan dengan baik. Di dalamnya, berbagai tenaga kesehatan dan tenaga pendukung bekerja secara terorganisir untuk memberikan pelayanan terbaik. Fungsi rumah sakit tidak hanya terbatas pada tempat merawat dan menyembuhkan pasien, tetapi juga menjadi wujud nyata komitmen pemerintah dalam menjamin hak dasar masyarakat untuk memperoleh layanan kesehatan (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 47, 2021)

Rumah sakit juga merupakan bagian dari tanggung jawab negara dalam menjamin kesehatan melalui penyediaan pelayanan intensif seperti Instalasi Gawat Darurat (IGD) (Merdekawati, 2025).

Instalasi Gawat Darurat (IGD) adalah bagian paling penting di rumah sakit karena di sinilah pasien yang butuh pertolongan cepat pertama kali diterima. Baik pasien yang datang karena keadaan darurat atau bukan, IGD bertugas menstabilkan kondisi mereka, melakukan triase untuk menentukan prioritas penanganan, dan memberikan perawatan medis yang sangat penting — termasuk tindakan penyelamatan nyawa seperti resusitasi. IGD punya peran yang sangat krusial dalam sistem pelayanan kesehatan, baik di Indonesia maupun di negara lain. Namun, IGD juga sering menghadapi berbagai tantangan, seperti banyaknya pasien yang datang dan semakin kompleksnya kebutuhan medis yang harus dipenuhi . (Salim Mayaruddin, 2023)

Instalasi Gawat Darurat (IGD) memiliki Pelayanan kesehatan merupakan bentuk upaya yang dilakukan oleh tenaga kesehatan dalam rangka memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Hal ini mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang diselenggarakan melalui fasilitas kesehatan. Pelayanan ini sendiri harus sangat diperhatikan terutama di bagian Unit Instalasi gawat Darurat, dimana disini tenaga kesehatan tuntutan untuk kecepatan, ketepatan, dan ketanggapan dalam memberikan pelayanan. Pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD) umumnya datang dalam kondisi kritis, sehingga kualitas

pelayanan ditentukan oleh waktu tanggap petugas, peralatan dan sistem triase yang efektif. Faktor Sumber Daya Manusia (SDM), infrastruktur, dan alur layanan sangat memengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Instansi kesehatan terutama pada Kualitas Pelayanan Kesehatan (Salim Mayaruddin, 2023)

Pelayanan yang dianggap berkualitas adalah pelayanan yang mampu memenuhi bahkan melampaui harapan konsumen. Dengan kata lain, kualitas pelayanan menjadi faktor utama untuk menilai sejauh mana kepuasan pasien tercapai. Apabila layanan yang diberikan sesuai atau melebihi ekspektasi pasien, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan memuaskan (Handoko Bobi et al., 2023)

Instalasi Gawat Darurat (IGD) tenaga kesehatan harus cepat, tepat dan akurat untuk menjaga kualitas pelayanan disana dapat terjaga dengan baik. Kualitas pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) tidak hanya berkaitan pada ketersediaan fasilitas, Tetapi juga pada manajemen Sumber Daya Manusianya (Salim Mayaruddin, 2023)

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah suatu pendekatan strategis untuk pengelolaan tenaga Kerja dalam sebuah organisasi bertujuan untuk memaksimalkan kinerja karyawan dalam rangka mencapai tujuan Rumah Sakit yang mencakup berbagai aspek seperti rekrutmen, Pelatihan ,pengembangan, penilaian kinerja, dan kompensasi (Purwanto Sigit, 2024)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Destu Fitrah (2024) tentang Strategi pengelolaan sumber daya manusia di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau bertujuan untuk meningkatkan kinerja tenaga rekam medis. Namun, ternyata masih ada beberapa tenaga rekam medis yang belum benar-benar menguasai bidangnya dengan baik. Hal ini sebagian besar disebabkan karena rumah sakit belum rutin mengadakan pelatihan dan program pengembangan untuk mereka.

Penelitian lain yang relevan dilakukan oleh Daud et al. (2024) di RSUD Bahteramas, Sulawesi Tenggara. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa perencanaan SDM di rumah sakit ini belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan organisasi, proses seleksi belum berjalan optimal, dan pelatihan hanya diberikan kepada pegawai tetap saja, sehingga pola pengembangan SDM masih belum efektif.

Dari hasil wawancara non formal yang dilakukan peneliti, didapat juga informasi bahwa pihak rumah sakit kurang memberikan penghargaan atau reward kepada petugas terbaik di IGD. Selain itu, jumlah petugas di trauma center IGD masih terbatas, dan ketika ada petugas yang resign, proses penggantian petugas baru memakan waktu lama sehingga berdampak pada pelayanan di IGD. Melihat berbagai permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam melalui penelitian dengan judul “Analisis Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Unit IGD Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjelasan di latar belakang tadi, pertanyaan penelitian yang ingin dijawab adalah: “Gimana sih strategi pengelolaan sumber daya manusia supaya pelayanan di Unit IGD RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau bisa lebih berkualitas?”

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan mempelajari bagaimana pengelolaan sumber daya manusia di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dilakukan, agar pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) dapat meningkat dan berjalan dengan lebih optimal.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa jadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD), sekaligus jadi panduan untuk evaluasi dan penyusunan kebijakan rumah sakit ke depannya.

1.4.2 Universitas Awal Bros

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan bahan pembelajaran bagi mahasiswa atau peneliti yang akan melakukan kajian lanjutan dengan topik yang relevan.

1.4.3 Peneliti

Melalui penelitian ini, peneliti memperoleh kesempatan untuk memperluas wawasan dan pemahaman mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan pasien di IGD dengan menerapkan manajemen sumber daya manusia secara efektif di lingkungan rumah sakit.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau pada tanggal 18 Juli – 15 Agustus 2025. Adapun yang akan menjadi variabel masukan (*input*) pada penelitian ini yaitu perencanaan, rekrutmen, pelatihan, penilaian kinerja, dengan proses (*process*) menganalisis strategi manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau, sehingga menghasilkan keluaran (*output*) untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. Jenis pada penelitian ini yaitu kualitatif dengan pendekatan Deskriptif Analitik dengan menggunakan metode *Content Analysis* (Analisis Isi). Desain penelitian dengan wawancara mendalam, observasi langsung dan telaah dokumen untuk mengetahui secara detail dan lebih mendalam mengenai strategi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. Informan Kunci pada

penelitian ini yaitu Kepala sumber daya manusia (1 orang)K1, Informan utama pada penelitian ini yaitu , Kepala Unit (1 Orang)U1 dan informan pendukung pada penelitian ini yaitu Perawat pelaksana (1 orang)P1.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya kekurangan petugas di unit trauma center, lalu kurangnya anggaran untuk mengadakan pelatihan, kemudian proses rekrutmen yang cukup lama, dan kurangnya pemberian penghargaan kepada petugas terbaik. Kesimpulan penelitian ini adalah strategi MSDM yang terstruktur dan berkelanjutan berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan IGD, tetapi perlu dukungan manajemen yang lebih kuat. Saran penelitian adalah perlunya penambahan alokasi anggaran untuk pelatihan, percepatan proses rekrutmen, serta pemberian penghargaan dan motivasi bagi tenaga kesehatan agar pelayanan IGD dapat lebih optimal dan berkesinambungan..

1.6 Penelitian Terkait

Keterangan	Penelitian Sekarang (2025)	Aldo Destu Fitrah(2024)	Atika Wukandari (2022)	Daud,A,M,dkk (2024)
Judul Penelitian	Analisis Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Unit IGD Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Riau	Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam meningkatkan Kinerja Tenaga Rekam Medis di RSUD Arifin Achmad Porvinsi Riau	Pengaruh Rekrutmen Sumber daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di unit Administrasi Rumah sakit Awal Bros Panam Pekanbaru	Analissis Proses Manajemen Sumber Daya Manusia di Bidang Sumber Daya Manusia (SDM) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara
Metode Penelitian	Kualitatif	Kualitatif	Kualitatif	Kualitattif
Variabel	Perencanaan, Rekrutmen, Pelatihan, Manajemen Kinerja	Man,money,materia l,methods,machine	Man,money,material,met hods,machine	Perencanaan SDM, Seleksi SDM, Pelatihan dan Pengembangan SDM, Penilaian Kinerja SDm,
Tujuan	Untuk mengetahui Analisi strategi manajemen sumber daya manusia yang diterapkan di Rumah Sakit Umum daerah Arifin Achmad Provinsi Riau dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di unit IGD.	Untuk Mengetahui Strategi Sumber Daya Manusia (MSDM) Dalam meningkatkan Kinerja Tenaga Rekam Medis Di RSUD Arifin Achmad Provinsi R iau	Untuk Mengetahui Pengaruh Rekrutmen Sumber Daya Manusia yang Ada Di Rumah Sakit Awal Bros Panam	Untuk Mengetahui Proses Manajemen Sumber Daya manusia di bidang sumber daya manusia (SDM) Rumah Sakit Umum Daerah Bahteras Provinsi Sulawesi Utara
Informan	Kepala Sdm, Kepala Unit IGD, , Perawat pelaksana,	Seluruh Manajemen Sumber Daya Manusia Di Bidang Sumber Daya Manusia Rumah Sakit Arifin Achmad Provinsi Riau	Karyawan Unit Administrasi Rumah Sakit Aw al Bros Panam	4 Orang Yang paling tau Mengenai Proses Manajemen Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Utara
Tempat	Unit MSDM di RSUD Arifin Achmad Di Provinsi Riau	Unit MSDM di RSUD Arifin Achmad Di Provinsi Riau	Rumah Sakit Awal Bros Panam Pekanbaru	Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Utara

Table 1 1 Penelitian Terkait