



ANALISIS KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KLINIK PM 1

Gugum Pamungkas¹, Nursyifa Aulia²

^{1,2}STIKes Dharma Husada, Indonesia

gugumpamungkas@stikesdhhb.ac.id¹, nursyifa.aulia96@gmail.com²

Abstrak

Sumber daya manusia kesehatan yaitu berbagai jenis tenaga kesehatan klinik maupun nonklinik yang melaksanakan upaya medis dan intervensi kesehatan masyarakat. Kinerja dari pelayanan kesehatan sangat tergantung kepada pengetahuan, keterampilan dan motivasi dari orang-orang yang bertanggung jawab terhadap pelayanan kesehatan. Sumber daya manusia kesehatan berhubungan erat dengan masing-masing fungsi suatu organisasi kesehatan dan juga berinteraksi diantara fungsi-fungsi tersebut. Untuk mencapai visi dan misi suatu organisasi diperlukan keterampilan dan kemampuan SDM yang mampu mendiagnosa permasalahan dan mengintervensi sehingga didapatkan penyelesaian dari setiap permasalahan yang menjadi tugas pokok dan fungsi organisasi. Sumber daya manusia tersebut juga dapat menjadi ancaman bagi pelaksana kebijakan, strategi, program, dan prosedur suatu kegiatan apabila tidak dikelola dengan baik dan tepat. Penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat kompetensi SDM Kesehatan di Klinik PM 1 yang mencakup seluruh karakteristi kompetensi SDM Kesehatan antara lain pengetahuan, keterampilan, sikap, konsep diri, dan motivasi. Jenis penelitian kualitatif dengan metode wawancara mendalam, dilakukan kepada 1 key informan dan 5 secondary informan. Sudah seluruh pegawai memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik, memiliki sikap yang sabar serta sopan dalam menghadapi pasien yang cenderung tidak sabar, masih ada beberapa yang tidak memiliki konsep diri atau merasa tidak percaya diri pada pekerjaannya, memiliki motivasi yang tinggi untuk mendapatkan hasil yang lebih baik. Diharapkan kepada pihak instansi untuk memberikan pelatihan-pelatihan khusus kepada pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih optimal

Kata Kunci: Kompetensi SDM Kesehatan, Karakteristik Kompetensi SDM Kesehatan

Abstract

Health human resources are the various types of clinical and non-clinical health workers who carry out the efforts of the medical and public health interventions. Performance of health services is dependent upon the knowledge, skills and motivation of the people who are responsible for health care. Health human resources is closely linked to the respective functions of a healthcare organization and also interact between these functions. To achieve the vision and mission of an organization's human resources required skills and abilities who are able to diagnose problems and intervene to obtain settlement of any issues of the duties and functions of the organization. Human resources can also be a threat to implementing policies, strategies, programs, and procedures of an activity if it is not managed properly and appropriately. The study aims to determine the level of competence in Health HR at PM Clinic 1 which includes all the characteristics of HR Health competencies including knowledge, skills, attitudes, self-concept, and motivation. This type of qualitative research using in-depth interviews, conducted to 1 key informant and 5 secondary informants. Already all employees have good knowledge and skills, have a patient and polite attitude in dealing with patients who tend to be impatient, there are still some who do not have self-concepts or feel insecure about their work, have high motivation to get better results. It is expected that the authorities provide special training for employees to improve the quality of health services that are more optimal.

Keywords: Health HR Competencies, Health HR Competency Characteristics

(* Corresponding Author: Gugum Pamungkas¹, gugumpamungkas@stikesdhhb.ac.id

INTRODUCTION

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset utama dalam organisasi, termasuk dalam sektor pelayanan kesehatan. Kinerja SDM yang unggul dan profesional menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan daya saing organisasi, terutama di era globalisasi. Meskipun berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan kompetensi SDM, sering kali hasilnya belum optimal. Dalam sistem kesehatan nasional, SDM kesehatan memiliki peran strategis, sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2012 tentang Sistem Kesehatan Nasional. Kompetensi SDM meliputi keahlian, pengetahuan, konsep diri, sifat, dan motivasi, yang secara langsung memengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan. Salah satu tantangan utama dalam sistem kesehatan di Indonesia adalah keterbatasan tenaga kesehatan dan distribusinya yang tidak merata, yang berdampak pada kualitas layanan.

Klinik merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan dasar yang memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia di wilayah masing-masing. Agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus memenuhi berbagai syarat diantaranya tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau, dan bermutu. Peraturan mengenai klinik diatur pemerintah di dalam Permenkes RI No 9 tahun 2014. Dalam permenkes ini dibahas mengenai definisi, persyaratan dan penyelenggaraan klinik. Klinik di Indonesia harus menggunakan Permenkes tersebut sebagai acuan penyelenggaraan klinik. Klinik PM 1 terletak di Kota Bekasi kecamatan Tambun Selatan memiliki 10 kelurahan termasuk kelurahan Jatimulya dimana Klinik PM 1 bertempat. Penduduk Kecamatan Tambun Selatan mencapai 505,012 penduduk khususnya untuk Kelurahan Jatimulya jumlah penduduknya mencapai 90.673 penduduk. Klinik PM 1 memiliki jumlah pegawai sebanyak 16 petugas tenaga pelayanan kesehatan diantaranya 2 dokter umum, 1 dokter gigi, 7 berprofesi bidan, 3 berprofesi perawat, 2 berprofesi apoteker, 1 pegawai berprofesi sebagai analis. Berdasarkan data dari Klinik PM 1 jumlah kunjungan pasien pada tahun 2017 mencapai 77.400 orang, pada tahun 2018 kurang lebih sebanyak 82.655 orang dan pada tahun 2019 kurang lebih sebanyak 95.060 orang. Mengingat jumlah kunjungan pasien ke Klinik PM 1 mengalami kenaikan dalam tiga tahun terakhir, maka pihak manajemen melakukan survei kepuasan pelanggan dengan menggunakan kotak kepuasan pelanggan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil dari survei dengan menggunakan kotak kepuasan pelanggan, diketahui bahwa masih ada permasalahan yang terkait dengan mutu pelayanan, diantaranya terdapat keluhan dari pasien yang pernah berobat ke Klinik PM 1 diantaranya 1) ketelitian dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan kurang efisien, 2) seringkali jam pelayanan belum tepat waktu sehingga pasien sering menunggu petugas, 3) untuk pasien lama mengeluhkan sering terjadinya pembaharuan status. Untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dan memuaskan pasien melalui upaya kesehatan perlu adanya pelayanan yang baik yang diberikan oleh manajemen dan tenaga kesehatan, oleh karena itu dituntut kompetensi yang tinggi dari SDM. Pengelolaan sumber daya manusia sangat penting perannya dan sangat berpengaruh terhadap tercapainya tujuan organisasi dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan kepada pelanggan. Berdasarkan 3 keluhan diatas peneliti tertarik untuk mengambil penelitian mengenai "Analisis kompetensi SDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan Klinik Paramira Medika 1 Kota Bekasi.

LITERATURE REVIEW

1. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) Werther dan Davis, menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah "pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan – tujuan organisasi". Sebagaimana dikemukakan bahwa dimensi pokok sisi sumber daya adalah kontribusinya terhadap organisasi, sedangkan dimensi pokok manusia adalah perlakuan kontribusi terhadapnya yang pada gilirannya akan menentukan kualitas dan kapabilitas hidupnya. Sumber daya manusia berkualitas tinggi

menurut Ndraha adalah sumber daya manusia yang mampu menciptakan bukan saja nilai komparatif tetapi juga nilai kompetitif – generatif – inovatif dengan menggunakan energi tertinggi seperti : intelligence, creativity dan imagination; tidak lagi semata – mata menggunakan energi kasar, seperti bahan mentah, lahan, air, tenaga otot, dan sebagainya. Menurut Wickramasinghe dan Joyza menjelaskan bahwa kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) secara umum merupakan karakteristik individual yang menyebabkan kinerja seseorang efektif dan superior.

Karakteristik kompetensi menurut spencer dan spencer, terdapat 5 aspek, yaitu :

- a. *Motives*, adalah sesuatu dimana seseorang secara konsisten berfikir sehingga ia melakukan tindakan. Misalnya orang memiliki motivasi berprestasi secara konsisten mengembangkan tujuan – tujuan yang memberi tantangan pada dirinya dan bertanggung jawab penuh untuk mencapai tujuan tersebut serta mengharapkan feedback untuk memperbaiki dirinya
- b. *Traits*, adalah watak yang membuat orang unuk berperilaku atau bagaimana seseorang merespons sesuatu dengan cara tertentu. Misalnya, percaya diri, kontrol diri, stres, atau ketabahan.
- c. *Self concept*, adalah sikap dan nilai – nilai yang dimiliki seseorang. Sikap dan nilai diukur melalui tes kepada responden untuk mengetahui bagaimana nilai yang dimiliki seseorang, apa yang menarik bagi seseorang melakukan sesuatu. Misalnya, seseorang yang dinilai menjadi pimpinan seyogianya memiliki perilaku kepemimpinan sehingga perlu adanya tes tentang leadership ability.
- d. *Knowledge*, adalah informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Pengetahuan merupakan kompetensi yang kompleks. Skor atas tes pengetahuan sering gagal untuk memprediksi kinerja SDM karena skor tersebut tidak berhasil mengukur pengetahuan dan keahlian seperti apa seharusnya dilakukan dalam pekerjaan. Tes pengetahuan mengukur kemampuan peserta tes untuk memilih jawaban yang paling benar, tetapi tidak bisa melihat apakah seseorang dapat melakukan pekerjaan berdasarkan pengetahuan yang dimiliki.
- e. *Skills*, adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu baik secara fisik maupun mental. Misalnya, seseorang programmer komputer membuat suatu program yang berkaitan dengan SIM SDM. Komponen kompetensi yang motif, karakter pribadi, dan konsep diri dapat meramalkan suatu perilaku tertentu yang pada akhirnya akan muncul sebagai prestasi kerja. Kompetensi juga selalu melibatkan intensi (kesengajaan) yang mendorong sejumlah motif atau karakter pribadi untuk melakukan suatu aksi menuju terbentuknya suatu hasil.

2. Kompetensi

Konsep kompetensi sebenarnya bukan hal yang baru. Menurut Organisasi Industri Psikologi Amerika Mitrani, Palziel, an Fitt, 9 gerakan tentang kompetensi telah dimulai pada 1960 dan awal 1970. Menurut gerakan tersebut banyak hasil studi yang menunjukkan bahwa hasil tes sikap dan pengetahuan, prestasi belajar di sekolah dan diploma tidak dapat memprediksi kinerja atau keberhasilan dalam kehidupan. Temuan tersebut telah mendorong dilakukan penelitian terhadap variabel kompetensi yang diduga memprediksi kinerja individu. Oleh sebab itu, beberapa prinsip yang harus diperhatikan adalah :

- a. Membandingkan individu yang secara jelas berhasil didalam pekerjaannya dengan individu yang tidak berhasil. Melalui cara ini perlu diidentifikasi karakteristik yang berkaitan dengan keberhasilan tersebut.
- b. Mengidentifikasi pola pikir dan perilaku individu yang berhasil. Pengukuran kompetensi harus menyangkut reaksi individu terhadap situasi yang terbuka ketimbang menggantungkan kepada individu memilih alternatif jawaban.

Secara harfiah, kompetensi berasal dari kata *competence* yang artinya kecakapan, kemampuan, wewenang. Adapun secara etimologi kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan, keahlian, dan perilaku yang baik. Menurut spencer and spencer, mengatakan kompetensi adalah suatu yang dihubungkan dengan hasil yang diperoleh dalam suatu pekerjaan. Karakteristik dasar kompetensi berarti kemampuan adalah suatu yang kronis dan dalam bagian dari kepribadian seseorang dan dapat diramalkan perilaku di dalam suatu tugas pekerjaan.

Kompetensi menurut spencer and spencer dalam praianza, adalah sebagai karakteristik dasar yang dimiliki oleh seorang individu yang berhubungan secara kausal dalam memenuhi kriteria yang diperlukan dalam menduduki suatu jabatan.

3. Kualitas pelayanan kesehatan

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Tjiptono, kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan, karena pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Yamin menyatakan ada beberapa pengertian yang terkait dengan definisi kualitas jasa pelayanan yaitu:

- a. Excellent adalah standar kinerja pelayanan yang diperoleh.
- b. Customer adalah perorangan, kelompok, departemen atau perusahaan yang menerima, membayar output pelayanan (jasa dan sistem).
- c. Service adalah kegiatan utama atau pelengkap yang tidak secara langsung terlibat dalam proses pembuatan produk, tetapi lebih menekankan pada pelayanan transaksi antara pembeli dan penjual.
- d. Quality adalah sesuatu yang secara khusus dapat diraba atau tidak dapat diraba dari sifat yang dimiliki produk atau jasa.
- e. Levels adalah suatu pernyataan atas sistem yang digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi.
- f. Consistent adalah tidak memiliki variasi dan semua pelayanan berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan.
- g. Delivery adalah memberikan pelayanan yang benar dengan cara yang benar dan dalam waktu yang tepat.

Aspek yang sangat penting dalam menentukan kualitas yang berhubungan dengan pelayanan member adalah kualitas pelayanan. "Pelayanan yang unggul diartikan sebagai suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan". Secara garis besar menyatakan ada 4 unsur pokok dalam konsep kualitas, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Pelayanan dikatakan baik. Apabila setiap karyawannya harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan yang baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan semangat kerja dan sikap selalu siap untuk melayani pelanggan, mampu berkomunikasi dengan baik, secara memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan.

METHODS

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif analitik, yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai kompetensi sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Klinik PM 1, Kota Bekasi. Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan, dimulai dari persiapan, pengumpulan data, hingga analisis data.

Pada tahap persiapan, peneliti menyusun rancangan penelitian dan menentukan variabel yang akan diteliti. Selain itu, dilakukan pula penyusunan pedoman wawancara dan lembar observasi yang akan digunakan dalam proses pengumpulan data. Setelah tahap persiapan selesai, penelitian dilanjutkan dengan proses pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi langsung terhadap aktivitas pelayanan kesehatan di klinik serta wawancara mendalam dengan informan yang telah ditentukan. Wawancara dilakukan secara terstruktur dengan panduan pertanyaan yang telah disusun sebelumnya, namun tetap memberikan ruang bagi pengembangan pertanyaan tambahan selama wawancara berlangsung. Selain itu, pengumpulan data juga dilakukan melalui studi dokumen untuk mendapatkan informasi pendukung terkait dengan kompetensi SDM di klinik.

Dalam penelitian ini, alat yang digunakan meliputi perekam suara untuk merekam wawancara, buku catatan untuk mencatat hasil observasi, serta pedoman wawancara sebagai instrumen utama dalam penggalan data. Lembar observasi juga digunakan untuk mencatat pola kerja tenaga kesehatan dan efektivitas pelayanan yang diberikan.

Sumber data utama dalam penelitian ini adalah informan kunci yang terdiri dari manajer SDM Klinik PM 1 serta tenaga pelayanan kesehatan dari berbagai profesi, seperti dokter, perawat, bidan, dan apoteker. Manajer SDM memberikan informasi terkait pengelolaan dan kompetensi tenaga kesehatan, sedangkan tenaga kesehatan memberikan gambaran langsung mengenai pelaksanaan pelayanan kesehatan di klinik.

Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan model analisis data Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyederhanakan, memilah, dan mengelompokkan data berdasarkan kategori yang relevan dengan permasalahan penelitian. Selanjutnya, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk narasi yang sistematis agar dapat dianalisis lebih lanjut. Langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan, di mana hasil penelitian dianalisis secara mendalam untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kompetensi SDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Klinik PM 1.

RESULTS & DISCUSSION

Results

Penelitian ini dilakukan di Klinik PM 1 yang berlokasi di Kota Bekasi, Jawa Barat. Klinik ini merupakan fasilitas kesehatan yang beroperasi 24 jam dan menyediakan berbagai layanan meliputi ruang tunggu, ruang umum 1 dan 2, ruang KIA, ruang tindakan, laboratorium mini, instalasi farmasi, dan praktek gigi. Klinik ini melayani pasien umum, BPJS, dan asuransi Mandiri Inhealth.

Penelitian melibatkan 6 informan yang terdiri dari 1 key informan (manajer klinik) dan 5 secondary informan (tenaga kesehatan yang bekerja di klinik tersebut). Karakteristik informan disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Informan

No	Kode Informan	Jenis Kelamin	Umur	Jabatan	Keterangan
1	I1	P	42 tahun	Manajer Klinik	Key Informan
2	I2	P	35 tahun	Dokter Umum	Secondary Informan
3	I2	P	27 tahun	Bidan	Secondary Informan
4	I2	P	20 tahun	Asisten dr. Gigi	Secondary Informan
5	I2	P	20 tahun	Koordinator Laboratorium	Secondary Informan
6	I2	P	22 tahun	Koordinasi Farmasi	Secondary Informan

Hasil penelitian dianalisis berdasarkan 5 aspek Karakteristik Kompetensi SDM Kesehatan di Klinik PM 1, yaitu:

1. *Motivies* (Motivasi)

Hasil analisis menunjukkan bahwa pegawai Klinik PM 1 memiliki berbagai motivasi dalam bekerja, seperti dirangkum dalam Tabel 2.

Tabel 2. Motives (Motivasi)

Informan	Motivasi	Tema
1	"...konsisten dalam bekerja pasti adalah teh yang serius bekerja dan memberikan tanggungjawabnya terhadap pekerjaannya."	Mendapatkan feedback untuk dirinya
2	"...Emang karna sudah kewajiban kali ya dek dan saya pun menikmati"	Memiliki tujuan untuk bekerja
3	"...senang aja dan mungkin memang pasionnya disini jadi menjalankan pekerjaan pun."	Dukungan dari rekan kerja
4	"...Belajar, kuliah itu kan buat mendapatkan hasil yang baik. Mungkin dari sisini aku belajar gimana terjun langsung ke lapangan."	Menambah ilmu dan mendapatkan pengalaman
5	"...sudah dari awal kak mau jadi apoteker jadi ya seneng-seneng aja sih ngejaninnya..."	Memiliki tujuan dalam hidup
6	"...banyak kakak yang bantu-bantu saya juga disini ya walaupun."	Mendapat dukungan dari rekan kerja

Pernyataan key informan memperkuat bahwa beberapa pegawai memiliki motivasi yang baik dan mendapatkan feedback positif dari pasien untuk memperbaiki diri.

2. Traits (Sikap)

Hasil analisis mengenai sikap pegawai menunjukkan bahwa mereka memiliki sikap yang positif terhadap pasien, terutama dalam menghadapi pasien yang rewel, seperti ditunjukkan dalam Tabel 3.

Tabel 3. Traits (Sikap)

Informan	Sikap	Tema
1	"...kalaupun pasien itu rewel ya paling mereka memberikan penjelasan dengan tenang dan memohon pengertian..."	Sabar dan mengontrol emosinya
2	"...kita kasih penjelasan pelan-pelan kepada pasien dan minta pengertiannya aja gitu dek."	Sopan dan santun
3	"...sebisa mungkin ngikutin kemauan pasiennya selama hal itu tidak mempersulit proses persalinannya gitu dek."	Sabar
4	"Iya paling banyak-banyakin sabar aja kak sama pasien yang seperti itu."	Mengontrol emosi dan sabar
5	"...Ya sabar kak mau gimana lagi coba? Hehe ya paling aku menjelaskan."	Menjelaskan dengan tenang
6	"Yang sabar sih kak pastinya, kalau mereka susah diajak bekerja sama misalnya."	Sabar

Observasi yang dilakukan peneliti mengonfirmasi bahwa pegawai memiliki sikap yang sabar dalam bekerja, dapat mengontrol emosi ketika pasien tidak sabar, serta sopan dalam menjelaskan informasi kepada pasien.

3. Self Concept (Konsep Diri)

Hasil analisis mengenai konsep diri atau kemampuan kepemimpinan pegawai disajikan dalam Tabel 4.

Tabel 4. Self Concept (Konsep Diri)

Informan	Konsep Diri	Tema
1	"...beberapa pegawai yang mempunyai tanggung jawab atas pekerjaannya."	Bertanggungjawab dan memiliki rasa kepemimpinan
2	"...mempunyai tanggungjawab yang besar ya dek"	Memiliki rasa kepemimpinan
3	"Kalau memang benar terjadi permasalahan atau istilahnya harus dilakukan penanganan sesegera mungkin biasanya aku lakukan sesuai dengan prosedur."	Bertanggungjawab dalam tindakan yang dilakukan
4	"...yang pastinya harus bertanggungjawab sama apa yang aku lakukan."	Bertanggungjawab dalam pekerjaannya
5	"Membangun organisasi yang terstruktur, membangkitkan semangat anggota, tegas dan rukun"	Memiliki rasa kepemimpinan
6	"Saya mah takut untuk menjadi pemimpinka."	Belum memiliki tanggungjawab terhadap pekerjaannya

Sebagian besar pegawai memiliki konsep diri yang baik dengan menunjukkan rasa tanggung jawab dan kemampuan kepemimpinan, namun ada satu informan yang masih belum percaya diri untuk menjadi pemimpin.

4. Knowledge (Pengetahuan)

Hasil analisis mengenai pengetahuan pegawai dalam bidang pekerjaannya masing-masing disajikan dalam Tabel 5.

Tabel 5. Knowledge (Pengetahuan)

Informan	Konsep Diri	Tema
1	"...mendapatkan pengetahuan dari belajarnya dan di aplikasikan ke lapangan,."	Menguasai pengetahuan dalam bidangnya
2	"...penyakit kronis itu gangguan kesehatan yang berlangsung lama, biasanya lebih dari satu tahun..."	Menguasai pengetahuan dalam bidangnya
3	"...tahapan-tahapan asuhan normal yang harus dilakukan ketika bersalin."	Menguasai pengetahuan dalam bidangnya
4	"...siapkan cairan dengan menyambungkan botol cairan dengan selang infus dan gantung di tiang infus."	Menguasai pengetahuan dalam bidangnya
5	".....menyiapkan obatnya dengan memperhatikan obatnya apa dan jangan sampai salah memberikan obat."	Menguasai pengetahuan dalam bidangnya
6	"...Cek gula sewaktu itu kan dilakukan tanpa adanya syarat apapun."	Menguasai pengetahuan dalam bidangnya

Observasi yang dilakukan peneliti mengonfirmasi bahwa pegawai mampu memberikan informasi kepada pasien dengan baik dan jelas serta mengaplikasikan pengetahuan dari pendidikan mereka ke dalam pekerjaan.

5. Skills (Keterampilan)

Hasil analisis mengenai keterampilan pegawai dalam menjalankan tugas disajikan dalam Tabel 6.

Tabel 6. Skills (Keterampilan)

Informan	Konsep Diri	Tema
1	"...alhamdulillah disini para pegawai nya cepat tanggap teh.."	Semua memiliki keterampilan
2	"...jangan sampai kita sebagai dokter ikut-ikutan panik. Hal yang pertama baringkan dulu pasien.."	Aktif, cepat tanggap
3	"...pembukaannya sudah memaski fase aktif kita observasi dan diberi terapi antibiotik.namun biasanya kita observasi sampai 6 jam..."	Aktif, cepat tanggap
4	"...yang aku lakukan pertama kali ya hentikan dulu perdarahannya."	Aktif, cepat tanggap
5	"...kalau lagi banyak-banyaknya pasien datang ya aku langsung buat obatnya jangan di tumpuk-tumpuk"	Aktif
6	"...Yaa paling dijelasin aja kak, gimana rasanya misalnya seperti digigit semut kok"	Cepat tanggap

Key informan memperkuat bahwa seluruh pegawai memiliki keterampilan yang baik dan cepat tanggap dalam menangani pasien, meskipun terkadang kewalahan dengan banyaknya pasien BPJS yang datang setiap hari.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pegawai Klinik PM 1 memiliki kompetensi yang baik dalam lima aspek karakteristik SDM kesehatan, yaitu motivasi, sikap, konsep diri, pengetahuan, dan keterampilan. Mayoritas pegawai menunjukkan motivasi kerja yang positif, sikap yang sabar dan sopan terhadap pasien, rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan, penguasaan pengetahuan yang baik dalam bidangnya masing-masing, serta keterampilan yang cepat tanggap dalam menangani pasien.

DISCUSSION

Adapun setelah didapatkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan wawancara dapat diketahui berdasarkan setiap sub indikator dari tujuan khusus yang menjadi fokus penelitian, sebagai berikut :

1. *Motiveves* (Motivasi)

Dari hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa motivasi yang membuat mereka bekerja di tempat tersebut adalah rasa senang dan memiliki tujuan dalam bekerja. Ketika pasien merasa puas mereka senang dan ketika pasien merasa kurang puas mereka merasa tertantang untuk melakukan hal yang lebih baik lagi.

2. *Triats* (Sikap)

Dari hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa seluruh pegawai memiliki sikap yang sabar dan merasa memiliki tanggungjawab atas pekerjaannya mereka sehingga pegawai tersebut merasa melayani pasien yang kurang kooperatif adalah tugas mereka untuk selalu memberikan pelayanan yang baik

3. *Self Concept* (Konsep Diri)

Dari hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa beberapa dari pegawai memiliki keinginan untuk menjadi seorang pemimpin, dan seorang pemimpin harus memiliki tanggungjawab yang besar untuk sebuah pekerjaan. Tetapi masih ada juga pegawai yang belum bisa menjadi seorang pemimpin dikarenakan hanya lulusan SMA kesehatan sehingga pegawai tersebut merasa kurang percaya diri.

4. *Knowledge* (Pengetahuan)

Dari hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa seluruh pegawai memiliki pengetahuan yang baik dan sesuai dengan apa yang mereka pelajari selama di sekolah baik dalam bidangnya maupun di luar bidangnya.

5. *Skills* (Keterampilan)

Dari hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa seluruh pegawai pada dasarnya memiliki kemampuan dan keterampilan yang baik. Dalam hal keaktifan dan respon yang cepat tanggap melayani pasien didapatkan dari hasil pengalaman mereka selama bekerja dan menjadikan pekerjaan sebagai tanggungjawab mereka.

Hasil dari keseluruhan karakteristik kompetensi SDM di Klinik PM 1 disimpulkan bahwa untuk kompetensi pengetahuan dan keterampilan para pegawai sangat baik dan dapat mengikuti prosedur atau SOP yang sudah di tetapkan oleh pihak klinik, untuk motivasi masing – masing pegawai memiliki motivasi yang berbeda – beda, untuk sikap dari masing –masing pegawai sudah memiliki sikap yang baik dan penuh kesabaran dalam menghadapi pasien yang kurang kooperatif, sedangkan untuk konsep diri masih ada beberapa pegawai yang merasa belum di tahap menjadi seorang pemimpin karena merasa kurang percaya diri.

CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa pegawai di Klinik PM 1 memiliki pengetahuan yang baik dan mampu memberikan informasi yang dibutuhkan pasien. Dari segi keterampilan, seluruh pegawai mampu menjalankan tugas dengan baik secara fisik maupun mental. Sikap mereka juga menunjukkan kesabaran dan kemampuan mengontrol emosi saat menghadapi pasien yang tidak sabar. Dalam hal konsep diri, sebagian besar pegawai memiliki jiwa kepemimpinan, meskipun ada yang masih kurang percaya diri. Sementara itu, motivasi kerja bervariasi, namun sebagian besar pegawai merasa senang, termotivasi, dan mendapatkan umpan balik untuk pengembangan diri.

REFERENCES

- Aguinis, H. (2019). *Performance Management For Dummies*. Hoboken, NJ: Wiley.
- Burhanudin, M. N., Widada, D. & Profita, A. ANALISIS STRATEGI PEMASARAN KLINIK UNIVERSITAS MULAWARMAN MENGGUNAKAN METODE QUANTITATIVE STRATEGIC PLANNING MATRIX (QSPM). *J. Ind. Serv.* (2019) doi:10.36055/jiss.v5i1.6509
- Donahue, W. E. (2018). *Building leadership competence: A competency-based approach to building leadership ability*. [Publisher].
- Haryani, D. H. (2018). Pengaruh kualitas SDM terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Merdeka Kota Palembang. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*.
- Haryanto, F. K., & Anindita, R. (2019). Peranan kompetensi SDM terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Klinik Hemodialisa NU Cipta Husada. *Jurnal Esa Unggul*, (2019), 1–16.
- Ismail, E. G., Harsanto, S., & Masirah, (2020). *Modul manajemen mutu terpadu* (Cet. 1). [S.l.]: [s.n.].
- Mardiani, N. N., Isharijadi, I., & Styaningrum, F. (2019). Pengaruh kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien
- Malingkas, V., & Tulus, F. (2018). Pengaruh kualitas tenaga medis terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(65).
- Noviana, L., & Gorda, A. E. S. (2018). Harapan pasien, kompetensi pegawai, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 15(3), 118–134.

- Prawito, S. (2020). *Manajerial supervisi sekolah*. Yogyakarta: Deepubl
- Priansa, D. J. (2018). *Perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Rindaningsih, I. (2018). *Buku ajar administrasi dan supervisi pendidikan*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
<https://doi.org/10.21070/2018/978-602-5914-17-1>
- Rusvitawati, D., Sugiati, T. & Dewi, M. S. PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN RUMAH SAKIT SARI MULIA BANJARMASIN. JWM (Jurnal Wawasan Manajemen) (2019) doi:10.20527/jwm.v7i1.172
- Sutrisno, Edy. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cet. 11. Jakarta: Prenada Media Group, 2020.
- Spencer, spencer and. *competence at work*. (john wiley and sons, 1993).
- Suhartina, Ginting, T., Suyono, T., & Sipayung, W. A. (2020). Pengaruh kompetensi dan kualitas petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sei Agul Medan
- Teshome woyesa, negalign berhanu, fikruh tafese, geremew muleta. *perceived competency of human resource managers in referral hospital ethiopia*. Glob. journals Res. 15, (205AD)
- Tjiptono, F. (2018). *Manajemen jasa* (Cet. 6). Yogyakarta: Andi.
- Ulrich, D., & Yeung, A. (2019). *Reinventing the organization: How companies can deliver radically greater value in fast-changing markets*. Boston, MA: Harvard Business Review Press.
- Yamit, Z. (2018). *Manajemen kualitas produk dan jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Wijaya, T. (2019). *Manajemen kualitas jasa: Desain Servqual, QFD & Kano* (Edisi 2). Jakarta Barat: Indeks PT.