

## **The Role Of Human Resources Management In Improving Employee Performance At The Pratama Asshofwan Clinic Kedungwaringin**

### **Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Klinik Pratama Asshofwan Kecamatan Kedungwaringin**

Alma Septiona Aldyanto<sup>1\*</sup>, Wanta<sup>2</sup>, Asep Darojatul Romli<sup>3</sup>

Universitas Buana Perjuangan Karawang, Indonesia<sup>1,2,3</sup>

[mn19.almaaldyanto@mhs.ubpkarawang.ac.id](mailto:mn19.almaaldyanto@mhs.ubpkarawang.ac.id)<sup>1</sup>, [wanta@ubpkarawang.ac.id](mailto:wanta@ubpkarawang.ac.id)<sup>2</sup>

[asep.dj@ubpkarawang.ac.id](mailto:asep.dj@ubpkarawang.ac.id)<sup>3</sup>

\*Corresponding Author

---

#### **ABSTRACT**

Companies with good employee performance are the key to success, because low performance makes it difficult for companies to compete. Human resources (HR) are the main element that determines the development of companies, both large and small, because without people, companies cannot function. At Pratama Asshofwan Clinic, the role of HR is very important to improve employee performance. This clinic relies on competent and dedicated employees to provide the best service. This research method uses a qualitative approach with descriptive research type. Data collection techniques use interviews, observation and documentation. Direct observation reveals employee behavior, interviews help understand their perspectives, and documentation provides historical data for analysis. The data analysis model used in this research is the Miles, Huberman and Saldana interactive model, which includes data collection, data reduction, data presentation, drawing conclusions. This research aims to determine the role of HR in improving employee performance at the Pratama Asshofwan Clinic. With this understanding, clinics can develop effective strategies to manage and improve employee performance, which will improve service quality, clinic competitiveness, and support organizational sustainability and growth.

**Keywords :** Human Resources, Employee Performance, As-Shofwan Clinic

#### **ABSTRAK**

Perusahaan dengan kinerja karyawan yang baik adalah kunci kesuksesan, karena kinerja yang rendah membuat perusahaan sulit bersaing. Sumber daya manusia (SDM) adalah elemen utama yang menentukan perkembangan perusahaan, baik besar maupun kecil, karena tanpa manusia, perusahaan tidak bisa berfungsi. Di Klinik Pratama Asshofwan, peran SDM sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan. Klinik ini mengandalkan karyawan yang kompeten dan berdedikasi untuk memberikan pelayanan terbaik. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Observasi langsung mengungkap perilaku karyawan, wawancara membantu memahami perspektif mereka, dan dokumentasi menyediakan data historis untuk analisis. Model analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah model interaktif Miles, Huberman dan Saldana, yang meliputi Pengumpulan data, Reduksi data, Penyajian data, Penarikan kesimpulan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran SDM dalam meningkatkan kinerja karyawan di Klinik Pratama Asshofwan. Dengan pemahaman ini, klinik dapat mengembangkan strategi efektif untuk mengelola dan meningkatkan kinerja karyawan, yang akan meningkatkan kualitas layanan, daya saing klinik, serta mendukung keberlanjutan dan pertumbuhan organisasi.

**Kata Kunci :** Sumber Daya Manusia, Kinerja Karyawan, Klinik As-Shofwan

#### **1. Pendahuluan**

Kesehatan pada era globalisasi ini terus meningkat baik secara kualitas maupun kuantitas, seiring berkembangnya teknologi canggih. Dalam kesehatan tidak luput upaya pelayanan kesehatan, juga sarana pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan

bagian terpenting bagi kehidupan dan juga kebutuhan dasar manusia. Upaya ini bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Maka dari itu setiap klinik atau rumah sakit harus memberikan pelayanan kesehatan yang baik juga berkualitas untuk masyarakat. Pada saat ini kondisi tenaga kesehatan di Indonesia masih tidak merata dalam pengoperasiannya. Seperti tenaga kesehatan yang ada di puskesmas, berlandaskan pada ratio dari jumlah tenaga kesehatan yang ada di puskesmas masih belum mampu memenuhi kebutuhan penduduk Indonesia yang jumlahnya sangat banyak. Kurangnya jumlah sumber daya manusia akan mempengaruhi terhadap kualitas dan mutu pelayanan di fasilitas kesehatan (Arman Rifat Lette, 2020).

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Kinerja karyawan dapat ditingkatkan melalui pengembangan dan pelatihan sumber daya manusia, seperti pelayanan yang profesional dan produktivitas yang baik. Permasalahan dan penyimpangan pasti akan selalu ada dalam pekerjaan, seperti fungsi-fungsi sumber daya manusia yang tidak berjalan dengan baik maupun lingkungan pekerjaan yang tidak kondusif. Dengan kinerja karyawan yang maksimal, maka diharapkan perusahaan mempunyai kemampuan bersaing lebih unggul, sehingga dapat bertahan dan berkompetensi (Tiwi, 2020).

Peran manajemen sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan merupakan peran yang sangat penting. Karena pada dasarnya peran sumber daya manusia adalah untuk mengevaluasi kinerja, mengatur keanggotaan, kompensasi karyawan, dll. Dalam sebuah organisasi peranan manajemen ini mengatur struktur organisasi manajemen sesuai dengan keinginan perusahaan, seperti membantu manajemen dalam pengawasan, serta memilah karyawan yang dibutuhkan pada perusahaan tersebut sehingga pengambilan keputusan yang didapat akan lebih cepat dan organisasi akan tersusun dengan baik (Julyta, 2018).

Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang digunakan untuk menggerakkan dan menyinergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi. Salah satu cara ataupun metode pengembangan sumber daya manusia adalah melalui kegiatan yang dilakukan oleh karyawan dan organisasi atau perusahaan dengan cara bekerjasama dalam meningkatkan skill dengan bimbingan, pelatihan, maupun pendidikan. Ketersediaan sumber daya manusia dalam memenuhi kebutuhan perusahaan baik dari segi kualitas maupun kuantitas, yang artinya karyawan memiliki kemampuan, pengetahuan, serta keterampilan, maka perlu adanya metode pengembangan sumber daya manusia dan salah satu metode yang sering digunakan adalah melalui pendidikan dan pelatihan. Setiap manusia tentunya memiliki kemampuan dan keahlian yang berbeda-beda. Oleh karena itu apabila sumber daya manusia tidak dikembangkan dengan baik maka hasilnya tidak akan optimal. Sumber daya manusia ini merupakan bagian yang cukup penting dalam mencapai tujuan organisasi, baik itu pada perusahaan kecil maupun besar karena apabila tidak ada manusia maka perusahaan tersebut tidak akan berjalan maupun berfungsi (Edison, 2022).

Hasil dari pra-penelitian atau observasi lapangan yang dilakukan yang didapatkan oleh peneliti, yaitu adanya fenomena yang terjadi pada Klinik Pratama Asshofwan, dimana perusahaan kurang menghargai sumber daya manusia dalam bekerja, serta perusahaan tidak mengatasi permasalahan keprofesionalisme karyawan yang membuat kualitas pelayanan menjadi buruk dan produktivitas pun merosot. Adapun ringkasan ulasan yang saya lihat dari google, memberikan rating dan pengalaman tentang pelayanan karyawan terhadap pasien kurang baik di Klinik Pratama Asshofwan. Rating keseluruhan Klinik Pratama Asshofwan hanya mendapatkan 2,9 atau setara bintang 3 yang berarti masih banyak ketidakpuasan para pasien terhadap pelayanan ataupun kinerja karyawan Klinik Pratama Asshofwan.

Maka disini sumber daya manusia yang ada pada Klinik Pratama Asshofwan masih kurang baik, sehingga pasien merasa kecewa dengan SDM yang ada disana. Sumber daya manusia di perusahaan sangat berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan agar perusahaan berkembang dengan baik dan tujuannya dapat tercapai. Untuk mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan tentunya sebuah perusahaan membutuhkan kekompakan dan tim agar menjadi sebuah strategi untuk dapat meningkatkan tuntutan pada dunia kesehatan, terutama pada bidang pelayanan dan sumber daya manusianya (Tampubolon, 2016).

Sebagai penerima layanan kesehatan, pasien harusnya dapat pelayanan yang terbaik sesuai dengan apa yang diharapkan mereka. Namun saat ini kualitas pelayanan yang diberikan masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan, oleh karena itu sumber daya manusia maupun kinerja karyawan pada klinik ini harus lebih dikembangkan dan ditingkatkan. Maka berdasarkan latar belakang di atas, peneliti mengangkat judul penelitian ini, yaitu : “Peranan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Klinik Pratama Asshofwan”.

## **2. Tinjauan Pustaka**

### **a. Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Hasibuan (2017) seperti yang dikutip dalam (Adih Supriadi, 2022;3) “Manajemen Sumber Daya Manusia ialah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat”. Sedangkan menurut Mondy dan Martocchio (2016) seperti yang dikutip dalam (Ni Kadek Suryani dan John FoEh, 2019;2) menyebutkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan proses pencapaian tujuan organisasi melalui penggunaan manusia atau individu yang ada di dalamnya. Individu atau karyawan yang dikelola agar memiliki kompetensi dan keahlian sesuai yang dibutuhkan dalam mendukung pekerjaannya.

Adapun menurut Afandi (2018:10), indikator manajemen sumber daya manusia menurut meliputi:

1. Tugas kerja: rincian aktivitas yang harus dilaksanakan oleh karyawan.
2. Kualitas kerja: hasil kerja yang memenuhi standar dan harapan.
3. Kuantitas: jumlah produksi kerja yang dihasilkan oleh karyawan.
4. Ketepatan waktu: hasil produksi kerja yang sesuai dengan waktu yang ditentukan.
5. Efektivitas biaya: penggunaan biaya yang tepat dan efisien.

### **b. Kinerja Karyawan**

Menurut Sutrisno (2018:123) mengatakan kinerja karyawan adalah hasil kerja karyawan dilihat pada aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja dan kerjasama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi. Sedangkan menurut Afandi (2018:83) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Adapun menurut Robbins (2016:260) indikator kinerja karyawan merupakan alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja karyawan. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah (1) Kualitas Kerja, (2) Kuantitas, (3) Ketepatan Waktu, (4) Efektifitas, (5) Kemandirian.

## **3. Metode Penelitian**

Penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif kualitatif, sesuai dengan konsep yang diungkapkan oleh Sugiyono (2016:9). Pendekatan deskriptif kualitatif adalah suatu metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat *positivisme*. Metode ini digunakan untuk menginvestigasi fenomena pada kondisi alami objek penelitian (berbeda dengan eksperimen), di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam proses penelitian. Penelitian dilakukan di Klinik Pratama Asshofwan beralamat di Jl. Raya Kedunggede Desa Kedungwaringin Kecamatan Kedungwaringin Kabupaten Bekasi.

Variabel dalam penelitian ini merupakan peranan manajemen sumber daya manusia (X) dan kinerja karyawan (Y). Dalam penelitian ini ada dua jenis sumber data yang digunakan, yaitu : (1) Data primer yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa wawancara langsung dengan informan yang telah ditentukan oleh peneliti yaitu karyawan dan pasien pada Klinik Pratama Asshofwan. (2) Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari *literature-literature* dan berbagai macam sumber data lainnya, seperti : buku-buku yang relevan, jurnal-jurnal penelitian terdahulu, dan internet.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan data serta informasi yang diperoleh dengan meninjau langsung objek penelitian. Untuk hal tersebut, peneliti melakukan :

1. Observasi, teknik pengumpulan data untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam, dan responden (Sugiyono, 2017:203).
2. Wawancara, peneliti melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil (Sugiyono, 2018).
3. Dokumentasi, studi kepustakaan yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi yang relevan dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiyono, 2018:476)

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model analisis data dari Miles, Huberman dan Saldana yang dikenal sebagai model interaktif. Miles, Huberman dan Saldana menyatakan bahwa kegiatan analisis data ini merupakan kegiatan yang saling berhubungan pada sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis (Sugiyono, 2017, h.147-152). Analisis ini dilakukan dengan empat tahap, yaitu (1) Pengumpulan Data, (2) Reduksi data, (3) Penyajian Data, (4) Penarikan Kesimpulan.

Kerangka pemikiran yang digunakan adalah alur pikir peneliti sebagai dasar atau landasan pemikiran untuk memperkuat sub focus yang menjadi latar belakang dari penelitian ini.

Belakangan ini, kinerja menjadi topik yang sering dibahas dalam berbagai diskusi, terutama dalam konteks meningkatkan keberhasilan organisasi atau sumber daya manusia. Organisasi saat ini dihadapkan pada tantangan kompetisi yang tinggi, seperti era pasar global, kemajuan teknologi informasi, dan tuntutan pelanggan yang semakin kritis. Kinerja tetap menjadi isu utama dalam organisasi karena ini merupakan indikator utama efektivitas atau keberhasilan suatu organisasi.

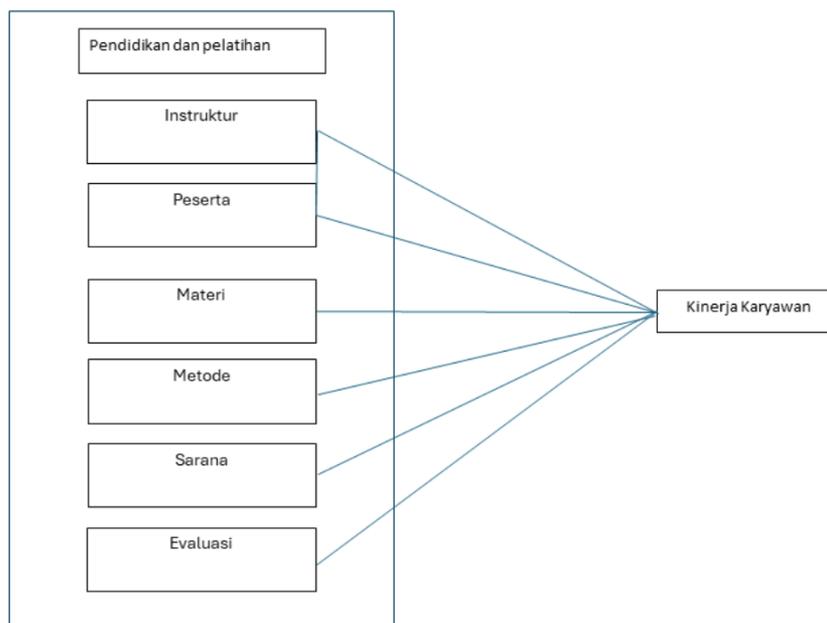
Menurut Mangkunegara (2014), kinerja SDM adalah hasil kerja yang dicapai, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, dalam periode waktu tertentu sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Pendidikan dan pelatihan sangat diperlukan di perusahaan atau instansi karena

program tersebut membantu meningkatkan kemampuan dan keterampilan karyawan. Pengembangan karyawan dirancang untuk menghasilkan karyawan yang berprestasi dan fleksibel dalam menghadapi berbagai situasi di masa depan.

Pentingnya pendidikan dan pelatihan tidak hanya berdampak positif bagi karyawan, tetapi juga memberikan keuntungan bagi perusahaan. Peningkatan kemampuan atau keterampilan karyawan berkontribusi pada peningkatan produktivitas kerja. Produktivitas yang meningkat berarti perusahaan akan mendapatkan keuntungan lebih besar. Pendidikan dan pelatihan juga bertujuan mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian karyawan. Oleh karena itu, organisasi yang ingin berkembang harus memberikan perhatian lebih pada pendidikan dan pelatihan karyawan untuk meningkatkan kinerja mereka.

Banyak upaya yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kinerja melalui sumber daya manusia yang berkualitas, salah satunya adalah program pendidikan dan pelatihan. Kurangnya perhatian pada pendidikan dan pelatihan karyawan dapat menghambat kinerja dan menurunkan produktivitas kerja. Oleh karena itu, diperlukan program pendidikan dan pelatihan yang dapat meningkatkan ketekunan dan kedisiplinan karyawan sehingga kinerja mereka meningkat.

Seperti yang dinyatakan oleh Ardana (2011), selain kepemimpinan, pengembangan karyawan penting untuk memenuhi tuntutan pekerjaan atau jabatan. Dengan kemajuan teknologi dan persaingan yang semakin ketat di antara perusahaan sejenis, pengembangan karyawan, baik untuk tujuan karier maupun non-karier, melalui pendidikan dan pelatihan (diklat) menjadi sangat penting. Berdasarkan uraian kerangka pemikiran, maka dapat dirumuskan paradigma penelitian mengenai pendidikan dan pelatihan yang berdampak terhadap kinerja karyawan dinyatakan dalam gambar sebagai berikut:



**Gambar 1**

**Pradigma Penelitian**

Sumber : Data diolah oleh penulis (2024)

#### 4. Hasil Dan Pembahasan

#### A. Peran Manajemen Sumber Daya Manusia pada Klinik Pratama Asshofwan

Dilihat dari analisis data melalui wawancara dengan karyawan Klinik Pratama Asshofwan dapat disimpulkan bahwa peran manajemen sumber daya manusia disini dapat berdampak dalam meningkatkan kinerja karyawan. Dimana, hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan bagi karyawan dalam meningkatkan kinerja yang sesuai dengan pendidikan dan bidangnya. Dengan melalui manajemen sumber daya manusia maka Klinik Pratama Asshofwan dapat menemukan karyawan yang kompeten dalam bidangnya. Karyawan Klinik Pratama Asshofwan diharapkan mampu untuk memenuhi kinerja karyawan dalam pelayanan yang profesional sesuai dengan mutu pelayanan dan Standar Prosedur Operasional yang sudah ditetapkan manajemen SDM di Klinik Pratama Asshofwan.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) berdampak positif terhadap kinerja karyawan. Penerapan manajemen SDM yang fokus pada rekrutmen, seleksi, pelatihan, dan kompensasi, memberikan kontribusi positif. Manajemen SDM memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui prosedur kerja, motivasi, tunjangan berdasarkan hasil kerja, dan hubungan interpersonal yang baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi pengembangan SDM di sana termasuk kemampuan individu, motivasi, dan komitmen tinggi.

Untuk itu peran manajemen SDM di Klinik Pratama Asshofwan berdampak pada kemajuan dan pengembangan karyawan yang lebih baik dan adil dalam meningkatkan kinerja juga kesejahteraan karyawan untuk mencapai peningkatan pada perusahaan. Selain itu, dari peran manajemen sumber daya manusia ini dapat dilihat seberapa besar karyawan dalam melakukan pekerjaan. Melalui manajemen sumber daya manusia dapat memiliki karyawan yang kompeten dan profesional dalam bidangnya. Klinik Pratama Asshofwan sangat mengedepankan nilai-nilai kedisiplinan dan ketaatan seperti memberikan pelayanan pada pasien mengacu pada visi dan misi.

#### B. Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia pada Klinik Pratama Asshofwan

##### 1) Attitude

Manajemen Sumber Daya Manusia Klinik Pratama Asshofwan sangat menerapkan *attitude* pada karyawan untuk mengukur kesesuaian dan perilaku dalam bekerja, serta niat dan keseriusan karyawan tersebut dalam bekerja. Karena apabila karyawan memiliki *attitude* yang baik, otomatis dalam bekerja atau pelayanan terhadap pelanggan pun akan baik sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan yang akan berdampak baik pula terhadap perusahaan dikarenakan Klinik Pratama Asshofwan menjual produk pelayanan yang berarti jasa dan sangat berhubungan erat dengan *attitude* dan tanggung jawab terhadap pekerjaan. Selain itu, karyawan di didik untuk menghargai pasien juga menghargai waktu yang efisien dan efektif pada saat melayani pasien.

##### 2) Kompensasi

Menurut Akbar, et al., (2021:125) kompensasi adalah semua bentuk pengembalian (return) finansial dan tunjangan-tunjangan yang diperoleh pegawai sebagai bagian dari sebuah hubungan kepegawaian. Manajemen Sumber Daya Manusia Klinik Pratama Asshofwan memberikan kompensasi atau bonus pada karyawan individu yang dilihat dari kinerjanya, kedisiplinan, beban kerja dan prestasi yang dicapai setiap bulannya. Untuk mencapai pembagian kompensasi yang adil maka setiap karyawan wajib mengikuti persyaratan yang

ditentukan pihak manajemen. Tidak menutup kemungkinan dari tingkat teratas sampai terbawah akan mendapatkan kompensasi atau bonus tersebut asalkan sesuai dengan syarat yang sudah ditentukan oleh pihak SDM. Pembagian kompensasi di Klinik Pratama Asshofwan tidak sama karena dibedakan dari jabatan dan prestasi. Semua ini ada penilaian kinerja yang ditetapkan oleh sumber daya manusia setiap 6 bulan sekali dan yang akan menilainya adalah koordinator masing-masing bagian, lalu penilaian kinerja tersebut dilaporkan ke penanggung jawab Klinik Pratama Asshofwan untuk diberikan nilai akhir dan diberikan ke HRD untuk dihitung jumlah pembagian kompensasi yang didapat karyawan. Hal ini sesuai dengan teori peneliti terdahulu, dimana pembagian kompensasi mempertimbangkan metode dan analisis pekerjaan dengan memegang prinsip keadilan dan pemberian hak sesuai pekerjaan.

### 3) Sistem dan Struktur Organisasi

Sistem serta struktur organisasi bertujuan sebagai penunjang keberhasilan untuk dapat meraih tujuan dalam sebuah organisasi. Adanya sistem dan struktur organisasi dapat meningkatkan kinerja para pelaku organisasi dan mempermudah tujuan dari organisasi. Menurut Wisnu (2019:8) Struktur Organisasi merupakan sistem formal berupa tanggung jawab serta hubungan yang saling mempengaruhi. Sistem ini mengendalikan suatu individu bekerja sama dan mengelola semua sumber daya yang ada guna tercapainya tujuan suatu organisasi. Selain itu memberikan penjelasan bahwa perlu dibentuk struktur organisasi untuk meningkatkan efektivitas pengendalian atau pengendalian organisasi beberapa kegiatan yang harus dilakukan guna tercapainya tujuan bersama. Tujuan yang paling utama pada struktur organisasi adalah berfungsi sebagai alat kontrol untuk mengontrol koordinasi setiap orang dan motivasi kerja untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Klinik Pratama Asshofwan menerapkan sistem serta struktur organisasi dengan beberapa aturan yang mana aturan tersebut mengacu pada apa yang telah diterapkan oleh pimpinan dan manajemen Klinik Pratama Asshofwan. Struktur organisasi pada Klinik Pratama Asshofwan memiliki peran penting dalam mengatur hubungan antara bagian yang satu dengan bagian yang lain, hal ini bertujuan sebagai pemanfaatan kemampuan para karyawan Klinik Pratama Asshofwan untuk dapat mencapai visi dan juga tujuan dari perusahaan. Analisa kinerja karyawan Klinik Pratama Asshofwan

## C. Analisa kinerja karyawan Klinik Pratama Asshofwan

### 1) Kualitas kerja

Kualitas kerja di Klinik Pratama Asshofwan dapat diukur dengan kemampuan karyawan terhadap tanggung jawabnya dalam menyelesaikan tugas yang telah diberikan dan dengan keprofesionalan saat menjalankan pekerjaannya. Kualitas dalam bekerja karyawan Klinik Pratama Asshofwan masih harus banyak menerapkan Standar Prosedur Operasional di semua bagian agar kinerja yang dihasilkan akan tercapai sesuai dengan harapan manajemen dan perusahaan, sehingga karyawan dapat menjaga mutu pelayanan yang baik dan benar. Sesuai dengan teori peneliti terdahulu bahwasannya Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan hal yang penting dimiliki dalam menjalankan tugasnya. Dalam hal kemampuan dan akan tanggung jawab terhadap tugas serta pekerjaannya, karyawan Klinik Pratama Asshofwan harus selalu diberikan motivasi agar karyawan semangat dan bisa mengaplikasikan kemampuan yang karyawan miliki. Untuk itu manajemen tidak pernah luput untuk dapat memantau kinerja karyawannya serta memberikan pelatihan dan pendidikan kepada karyawan yang sesuai dengan bidangnya agar karyawan lebih profesional serta disiplin ilmu.

## 2) Kuantitas kerja

Penelitian terdahulu membuktikan bahwa apabila karyawan telah menguasai pekerjaannya, maka pada saat bekerja karyawan akan menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu. Pelayanan di Klinik Pratama Asshofwan dalam hal pelayanan dan pemeriksaan pasien umum telah ditentukan waktu pemeriksaan selama lebih dari 8 menit, dengan pemeriksaan yang efektif dan berkualitas yang bertujuan agar pasien yang lain mendapatkan pemeriksaan yang sama dan tidak menunggu antrian yang panjang. Selain itu semua karyawan Klinik Pratama Asshofwan harus dapat membuat laporan harian ataupun bulanan yang akan disetorkan ke koordinator masing-masing bagian lalu di berikan ke manajemen untuk dapat di evaluasi kualitas dan kuantitas kerja karyawan Klinik Pratama Asshofwan, sebagai acuan pengembangan perusahaan kedepannya.

## 3) Kerjasama

Dalam sebuah pekerjaan, kerjasama merupakan hal yang sangat penting karena dengan adanya kerjasama maka akan membantu dalam mencapai suatu tujuan. Sesuai dengan teori penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kerjasama didalam tim sangat dibutuhkan karena dengan kerjasama akan memudahkan pekerjaan serta membuat pekerjaan tersebut lebih efektif, dengan kerjasama yang baik maka bukan hanya memudahkan dalam mencapai tujuan tapi juga dapat menguntungkan bagi perusahaan. Proses pelayanan dimulai dari pendaftaran, diikuti oleh pemeriksaan awal oleh perawat. Selanjutnya, pasien akan diperiksa oleh dokter umum yang kemudian akan memberikan resep obat sesuai dengan diagnosis yang telah dibuat untuk kesembuhan pasien, maka daripada itu kerjasama tim pada karyawan Klinik Pratama Asshofwan sangatlah penting, karena antar bagian akan saling berhubungan. Apabila Kerjasama tim di Klinik Pratama Asshofwan sudah terpenuhi standarnya, maka keharmonisan yang diciptakan oleh sumber daya manusia untuk karyawan Klinik Pratama Asshofwan tercapai sesuai tujuan yang diinginkan perusahaan.

## 5. Penutup

### Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab hasil dan kesimpulan diatas, ditemukan bahwasannya manajemen sumber daya manusia memiliki dampak terhadap peningkatan kinerja karyawan. Hal ini telah dibuktikan dengan kenaikan jumlah pasien serta kapitasi yang diberikan oleh BPJS Kesehatan kepada Klinik Pratama Asshofwan dari tahun ketahun, dengan penerapan manajemen Klinik Pratama Asshofwan yaitu dalam proses rekrutmen dan kompetensi yang dimiliki oleh calon karyawan, serta diberikannya diklat (Pendidikan dan Pelatihan) bagi para karyawan agar memiliki ilmu kesehatan terupdate sehingga dapat memberikan pelayanan yang profesional dan memuaskan bagi pasien yang datang yang memerlukan penanganan kesehatan. Pelatihan rutin pun diberikan bagi karyawan administrasi agar dapat memaksimalkan kinerjanya dalam bekerja, serta adanya penghargaan yang diberikan dari Klinik Pratama Asshofwan kepada karyawan yang berkinerja baik dan berprestasi. Manajemen SDM klinik pratama asshofwan menjadikan karyawan menjadikan karyawan yang profesional dan kompeten agar dapat memberikan pelayanan kesehatan yang bemutu.

## 6. Saran

Penelitian ini melihat dari hasil wawancara di lapangan menyarankan kepada pihak manajemen klinik sebagai berikut :

1. Peningkatan Pelatihan Berkelanjutan: Klinik sebaiknya terus meningkatkan program pelatihan dan pengembangan berkelanjutan untuk semua karyawan, termasuk pelatihan teknis dan soft skills, agar mereka selalu siap menghadapi perkembangan terbaru di bidang kesehatan dan administrasi.
2. Evaluasi Kinerja yang Lebih Mendetail: Mengembangkan sistem evaluasi kinerja yang lebih mendetail dan berbasis pada KPI (Key Performance Indicators) yang spesifik untuk setiap departemen. Ini akan membantu dalam mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan mengapresiasi karyawan yang berkinerja baik secara objektif.
3. Pengembangan Jalur Karir: Menyediakan jalur karir yang jelas bagi karyawan untuk meningkatkan motivasi dan retensi. Dengan mengetahui peluang pengembangan karir di klinik, karyawan akan lebih termotivasi untuk meningkatkan kinerja mereka.
4. Penguatan Budaya Kerja: Memperkuat budaya kerja yang kolaboratif dan mendukung, di mana karyawan merasa dihargai dan didukung dalam pekerjaan mereka. Ini dapat dilakukan melalui program kesejahteraan karyawan dan kegiatan team-building secara berkala.
5. Penilaian Kebutuhan Pelatihan: Melakukan penilaian kebutuhan pelatihan secara rutin untuk memastikan bahwa program pelatihan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan aktual karyawan dan perkembangan industri kesehatan.

Dengan menerapkan saran-saran ini, Klinik Pratama Asshofwan dapat terus meningkatkan kinerja karyawan dan memberikan pelayanan kesehatan yang unggul kepada pasien.

#### Daftar Pustaka

- AA. Anwar Prabu Mangkunegara, (2014), Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Adih Supriadi, Ani Kusumaningsih, et al. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia. Tahta Media.
- Afandi. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Nusa Media. Yogyakarta.
- Akbar, Mada Faisal, et al. (2021). Seminar Manajemen Sumber Daya Manusia. Solok : Insan Cendekia Mandiri.
- Edy Sutrisno, (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetak ke sebelas. Prananda Media Group, Jakarta.
- Ni Kadek, & John FoEh.(2019). Manajemen Sumber Daya Manusia, Tinjauan Praktis Aplikatif. NILACAKRA Publishing House. Bandung.
- Rismawati, & Mattalata. (2018). Evaluasi Kinerja : Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan. Makassar: CELEBES MEDIA PERKASA.
- Robbins (2016:260) dalam Bintoro dan Daryanto (2017:107). Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan. Penerbit Gaya Media.
- Saldana, & Huberman. M. (2014). *Qualitative Data Analysis*. America. SAGE Publications.
- Sedarmayanti. (2017). Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja. PT Refika Aditama. Bandung.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sutrisno. E. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Cetakan Kedua. Kencana Prenada Group. Jakarta.
- UR, Dicky Wisnu. 2019. *Teori Organisasi" Struktur dan Desain*. Vol. 1. Malang: UMMPress.
- Arief, R., & Sunaryo, S. (2020). Pengaruh penerapan standar operasional prosedur (SOP), gaya kepemimpinan, dan audit internal terhadap kinerja karyawan (studi kasus pada PT. Mega Pesanggrahan Indah). *Jurnal Ekonomika dan Manajemen*, 9(2), 125-143.
- Aulia, J. P. (2018). *Peran Manajemen SDM Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Bank BRI Syariah KCP Magelang Perspektif Islam*.
- Budianto, B. (2020). *Peranan manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan CV. Mitra Jaya Bersama Banjarbaru* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Farhatun, F. (2021). *Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan CV. Gunung Sambung Kabupaten Banjar Kalimantan Selatan* (Doctoral dissertation, Universitas Islam kalimantan MAB).
- Firmansyah, Y., & Al Mudzakir, T. (2022). *Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Karawang*. BUANA ILMU, 6(2), 192-201.
- Hartanti, T. (2020). *Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung Dalam Perspektif Islam* (Doctoral dissertation, IAIN Metro).
- Hasan, E. S., & Wolor, C. W. (2023). Analisis Sistem Kompensasi (Studi Kasus PT XYZ). *Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi*, 170-178.
- Ibrahim, B. B. (2022). *Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam rangka Meningkatkan Kinerja UMKM Coffee Shop Point Culture* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Jamaludin, A., Savitri, C., & Wanta, A. T. (2022). *The Effect Of Work Motivation And Work Discipline On Employee Performance In Bappeda Office (Development Planning Agency At Sub-National Level) Karawang District*. Central European Management Journal, 30(4), 2166-2174.
- Jannah, M., & Yuliawati, J. (2022). *Pengaruh Kompetensi SDM Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Era Revolusi 4.0*. Journal of Syntax Literate, 7(6).
- Kosim, N., & Jamaludin, A. (2023). *Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Pegawai Di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Karawang*. Buana Ilmu, 7(2), 1-18.

- Lette, A. R. L. (2020). Jumlah dan kebutuhan sumber daya manusia kesehatan di fasilitas kesehatan Kota Kupang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 7(2).
- Nandang, N., Wanta, W., & Jamaludin, A. (2023). *Pengaruh Kompetensi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pelaku Ekowisata Kampung Kopi Mekarbuana-Karawang*. *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12(01), 83-93.
- Ningrum, N. P., & Fatikhin, A. (2020). *Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Bmt Mubarakah Kudus*. *Jurnal Ekonomi Syariah dan Akuntansi*, 1(1), 22-28.
- Pabalik, D., Suaib, H., Helmi, N., & Purwanti, N. (2019). *Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Peningkatan Produktivitas Kerja*. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 5(1), 99-109.
- Prianita, Y., Isyanto, P., & Romli, A. D. (2021). Pengaruh Peran Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Karawang. *Journal for Management Student (JFMS)*, 1(1), 10-15.
- Selfianita, S., & Choir, I. M. (2021). Analisis Kualitas Dan Kuantitas Kerja Karyawan Receptionist Di Rocky Hotel Padang. *Jurnal Pariwisata Bunda*, 1(2), 33-38.
- Siregar, E. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi manajemen pendidikan dan pelatihan (Diklat) dalam upaya pengembangan sumber daya manusia (SDM). *Jurnal Dinamika Pendidikan*, 11(2), 153-166.
- Tuhagana, A., & Romli, A. D. (2019). Identifikasi Perilaku Kerja Karyawan Di Kawasan Industri Yang Berstatus Mahasiswa (Survey Pada Karyawan Industri Kabupaten Karawang Yang Kuliah Di Universitas Buana Perjuangan Karawang). *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, 4(2).