

**PELAKSANAAN PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM)
DAN HUBUNGANNYA DENGAN PENINGKATAN PELAYANAN PADA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) SELASIH
KABUPATEN PELALAWAN**

NURPENI

Universitas Lancang Kuning, Jl. DI Pandjaitan Km 8 Pekanbaru

e-mail : pennymuryanto@yahoo.co.id

Abstraksi : Sumber daya manusia menempati posisi strategis diantara sumber daya lainnya agar sumber daya manusia mempunyai kualitas yang tinggi maka perlu dilakukan pengembangan agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia memiliki hubungan erat dengan peningkatan pelayanan pada RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau.

Kata kunci : sumber daya manusia, pelayanan, birokrasi

PENDAHULUAN

Kedudukan rumah sakit umum daerah selasih kabupaten pelalawan adalah merupakan lembaga daerah teknis dalam bentuk badan pelayanan umum. Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan Dipimpin oleh seorang kepala badan dengan sebutan direktur yang bertanggung jawab langsung kepada Bupati.

Adapun tugas pokok dan fungsi rumah sakit umum daerah selasih kabupaten pelalawan berdasarkan peraturan bupati pelalawan tahun 2007 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja rumah sakit umum daerah selasih kabupaten pelalawan pada pasal 5 mempunyai tugas sebagai berikut :

a) Melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dengan

mengutamakan upaya penyembuhan, pemulihan yang dilakukan secara serasi, terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan .

b) Melaksanakan pelayanan yang bermutu sesuai standar pelayanan rumah sakit.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud paa pasal 5, rumah sakit umum daerah selasih kabupaten pelalawan mempunyai fungsi pelayanan sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan pelayanan medik dasar dan medik spesialis
2. Menyelenggarakan pelayanan penunjang medik dan non medik.
3. Menyelenggarakan pelayanan dan asuhan keperawatan.
4. Menyelenggarakan pelayanan rujukan.

Tabel dibawah ini berdasarkan jenis pelayanan: menjelaskan jumlah pasien
 Tabel 1 : Jumlah Pasien Berdasarkan Jenis Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan.

No	Jenis pelayanan	Tahun					
		2007	%	2008	%	2009	%
1	Rawat Jalan	6756	72,8	6597	67,5	7851	68,5
2	Rawat Inap	1644	17,7	2081	21,3	2217	19,3
3	UGD	874	9,4	1097	11,2	1384	12,1
Jumlah		9274	100	9775	100	11452	100

Sumber : Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan Tahun 2009

Dari tabel diatas terlihat bahwa dari tahun 2007 jumlah pasien di Rumah Sakit Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan meningkat baik dari jenis pelayanan rawat jalan yakni sebanyak 68,5%. Sedangkan pelayanan rawat inap meningkat menjadi 19,3% dan pelayanan unit gawat darurat menjadi 12,1%.

Ada satu faktor yang selama ini kurang menjadi perhatian yang seksama dalam suatu organisasi ayau instansi rumah sakit, yaitu faktor

manajemen sumber daya manusia dalam rumah sakit itu sendiri, sebesar apapun anggaran, fasilitas, sarana dan prasarana serta tenaga kesehatan yang digunakan dalam proses pelayanan kesehatan masyarakat tiak efektif dan tidak akan optimal hasilnya sesuai yang telah ditetapkan pemerintah suatu paradigma yaitu “ Indonesia Sehat Tahun 2010”, jika diiringi secara seksama oleh pengelolaan manajemen sumber daya manusianya.

Tabel 2 : Keadaan sarana dan prasarana pada Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan tahun 2009

No	Sarana Dan Prasarana Yang Harus Ada Pada RSUD Selasih	Sarana Dan Prasarana Yang Ada Pada RSUD Selasih
1	CT Scan	Tidak ada
2	MRI	Tidak ada
3	USG	Ada
4	Endoscopy	Ada
5	Rontgen	Ada
6	Laboratorium	Ada
7	Ruang Rawat Inap	Ada
8	Apotik	Ada
9	Kamar Operasi	Ada

Sumber : Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan Tahn 2009

Dari tabel diatas dapat lihat bahwa masih ada sarana dan prasarana yang harusnya dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan seperti CT Scan dan MRI. Sarana yang lain telah ada di Rumah Sakit Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan. Namun untuk ruang inap masih kurang efektif karena masih menggunakan ruangan lain. Adapun fenomena yang terjadi di Rumah Sakit Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan yaitu :

1. Kurangnya pemahaman pegawai akan tujuan dan fungsinya sebagai tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Kurangnya sarana dan prasarana kesehatan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat seperti CT Scan dan MRI.
3. Lambatnya pelayanan dalam menangani pasien di Rumah Sakit Daerah Selasih, termasuk penyediaan obat yang kurang mencukupi.

Dari fenomena diatas, penulis bermaksud mengadakan penelitian dengan judul : **PELAKSANAAN PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) DAN HUBUNGANNYA DENGAN PENINGKATAN PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) SELASIH KABUPATEN PELALAWAN.**

PERUMUSAN MASALAH

Agar sumber daya manusia mempunyai kualitas yang tinggi maka diperlukan pengembangan sumber daya manusia. Peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam pembangunan merupakan prasyarat

utama karena menyangkut mutu sumber daya manusia tersebut, yang menyangkut kemampuan, baik kemampuan fisik maupun kemampuan non fisik.

Namun ternyata faktor yang paling penting pada Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau yakni manajemen sumber daya manusia itu sendiri kurang diperhatikan oleh pimpinan sebagai sesuatu hal yang paling penting dalam kelangsungan suatu organisasi. Oleh karenanya secara langsung berdampak pada bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat.

Melihat gejala yang terjadi maka penulis merumuskan masalah pokok yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah : **BAGAIMANA PELAKSANAAN PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) DAN HUBUNGANNYA DENGAN PENINGKATAN PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) SELASIH KABUPATEN PELALAWAN.**

TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN

- a. Untuk Mengetahui Dan Menganalisis Pengelolaan Sumber Daya Manusia(SDM) Pegawai Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Selasih Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis peningkatan pelayanan pada Rumah Sakit

Umum Daerah (RSUD) Selasih Kabupaten Pelalawan.

- c. Untuk mengetahui dan menganalisis hubungan pengelolaan sumber daya manusia dengan peningkatan pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Selasih Kabupaten Pelalawan.

KONSEP TEORITIS

Organisasi merupakan setiap bentuk persekutuan antara 2 orang atau lebih yang bekerja sama secara formal serta terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan dalam ikatan yang terdapat seseorang/ beberapa orang yang disebut atasan dan seseorang/sekelompok orang yang disebut bawahan (**Sondang SP. 2003 : 6**).

Beberapa alasan mengapa manajemen dibutuhkan menurut **T. Hani Handoko (1996 : 6)** sebagai berikut :

1. Manajemen dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi dan pribadi.
2. Untuk menjaga keseimbangan diantara tujuan- tujuan yang saling bertentangan dari pihak-pihak yang berkepentingan dalam suatu organisasi, seperti pemilik dan karyawan, maupun kreditur, pelanggan, supplier, masyarakat dan pemerintah.
3. Untuk menjaga efisiensi dan efektifitas suatu kerja organisasi dapat diukur dengan cara yang berbeda, salah satu cara yang umum adalah efisiensi dan efektifitas.

Administrasi merupakan keseluruhan proses kerja sama antara 2 orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.(**SP.Siagian, 2003 : 3**). Apabila dilihat dari segi fungsional, administrasi mempunyai 2 tugas utama :

1. Menentukan tujuan menyeluruh yang hendak dicapai (*organizational goal*).
2. Menentukan kebijaksanaan umum yang mengikat seluruh organisasi (*General and Over All Policies*)

Praktek pengelolaan sumber daya manusia pada dasarnya merupakan kegiatan- kegiatan sebagai pelaksanaan fungsi operasional manajemen sumber daya manusia seperti : analisis jabatan , perencanaan kebutuhan karyawan, pengadaan, pemberhentian dan pensiun.

Selanjutnya **Pfeffer (Dalam Jurnal Manajemen, 2002 : 72)** menegaskan bahwa suatu keunggulan kompetitif dapat dicapai melalui pengelolaan sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan secara efektif.hal ini dapat diperoleh dengan menerapkan praktek – praktek berikut secara saling berkaitan karena sulit untuk menangani suatu tindakan bila hanya diterapkan secara terpisah, yakni sebagai berikut :

1. Keselamatan kerja (*Employment Security*). Untuk menghadapi tekanan akan perlunya kehati – hatian dan selektivitas yang tinggi dalam mempekerjakan manusia.
2. Keselektifan dalam perekrutan(*selective in recruiting*).

Merupakan jaminan dalam pekerjaan dan kepercayaan pada sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan untuk meraih keunggulan bersaing. Ini berarti dibutuhkan kehati-hatian dalam memilih orang yang tepat, dengan cara yang benar.

3. Tingkat upah yang tinggi (*high wages*). perusahaan yang ingin mempekerjakan tenaga kerja yang sangat berkompeten, pemberian upah atau gaji yang lebih tinggi merupakan salah satu faktor kunci. upah yang tinggi merupakan hal yang paling penting karena akan memberikan kesan bahwa organisasi sangat menghargai karyawannya.
4. Pemberian insentif (*incentive pay*). karyawan dimotivasi oleh faktor – faktor yang melebihi uang seperti pengakuan, jaminan, perlakuan adil, dan lain sebagainya.
5. Informasi sharing. Jika sumber daya yang dimiliki perusahaan merupakan sumber keunggulan bersaing, maka sangat jelas bahwa mereka harus memiliki informasi yang dibutuhkan untuk melakukan apa yang di isyaratkan.
6. Partisipasi dan pemberdayaan. Kepuasan karyawan dan produktifitas kerja akan semakin

meningkat dengan meningkatnya partisipasi karyawan.

7. Pelatihan dan pengembangan keterampilan. pelatihan dan pengembangan SDM akan memberikan hasil yang positif hanya jika pekerja yang dilatih mendapat kesempatan untuk menggunakan keahlian tersebut.

Fandy Tjiptono (1996 : 58)

mengungkapkan bahwa untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara lebih baik, ada empat kategori *service excellence* (pelayanan unggul) seperti :

1. Kecepatan, yakni kemampuan karyawan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan, dimana layanan yang diberikan tidak membutuhkan waktu yang lama sehingga tidak menimbulkan kebosanan serta tidak terjadi tumpang tindih dalam melakukan oleh masing-masing karyawan.
2. Ketepatan, mencakup ketetapan dalam masalah aktif seperti ketepatan menjawab kebutuhan pelanggan, tepat dalam pemberian pelayanan.
3. Keramahan, mencakup kemudahan melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan pelanggan, sikap ramah.
4. Kenyamanan, mencakup kenyamanan pelanggan dalam memperoleh pelayanan.

HIPOTESIS

Dari beberapa penjelasan yang dipaparkan diatas, maka dapat dikemukakan asumsi sementara yaitu : **” Apabila pengelolaan sumber daya manusia pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Selasih**

Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau baik, maka cenderung peningkatan pelayanan akan terlaksana dengan baik.

Dari asumsi tersebut diatas dapat dikemukakan beberapa variabel pendukung, diantaranya :

1. Variabel independent (*variabel bebas*) yaitu Pengelolaan Sumber Daya Manusia dengan indikatornya :
 - a. Keselamatan kerja (*employment security*)
 - b. Keselamatan dalam perekrutan
 - c. Tingkat upah yang tinggi.
 - d. Pemberian insentif (*incentive pay*)
 - e. Information sharing
 - f. Partisipasi dan pemberdayaan
 - g. Pelatihan dan pengembangan keterampilan.
2. Variabel independent (variabel terikat)

Peningkatan pelayanan dengan indikatornya :

 - a. Cepat
 - b. Tepat
 - c. Kenyamanan
 - d. Keramahan

METODELOGI PENELITIAN

1. Lokasi penelitian

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Selasih Kabupaten Pelalawan.

2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kesehatanyang berada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Selasih Kabupaten Pelalawan. Sebanyak 156 orang dan pasien yang berobat pada Bulan Agustus 2007 Sampai Bulan Desember 2007 Sebanyak 380 Orang.

b. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian tenaga kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Selasih Kabupaten Pelalawan.dengan cara metode random sampling sebanyak 31 orang atau 20 % jumlah populasi. Sedangkan sampel untuk pasien menggunakan metode Accidental yaitu penentuan sampel 24 orang dalam satu bulan atau 24 % dari jumlah pasien.untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 3 : Keadaan Sampel Pegawai Dan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Selasih Kabupaten Pelalawan tahun 2009.

No	Sub Populai	Populasi	Sampel	Persentase
1	Unsur RSUD Selasih			
	a. Tenaga Medis	22	5	16,12
	b. Tenaga Keperawatan	71	14	45,16
	c. Tenaga Kepermasian	14	3	21,4
	d. Tenaga Kesehatan Masyarakat	2	1	50
	e. Tenaga Gizi	2	1	50
	f. Tenaga Keterapian Fisik	9	3	33,3
	g. Tenaga Administrasi	36	4	11,11
2	Unsur pasien	~	24	
	Jumlah	156	55	24,3%

Sumber : Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan tahun 2009

3. Jenis Data
 - a. Data primer, yang meliputi :

1. Pengelolaan sumber daya manusia.

Data tentang :

- Keselamatan kerja
- Keselektifan dalam perekrutan
- Tingkat upah yang tinggi
- Pemberian insentif
- Information sharing
- Partisipasi dan pemberdayaan
- Pelatihan dan pengembangan keterampilan

2. Pelayanan , data tentang :

- Kecepatan pelayanan
- Ketepatan waktu
- Kenyamanan pasien
- Keramahan pegawai

3. Hubungan pengelolaan sumber daya manusia dengan peningkatan pelayanan.

4. Teknik Pengumpulan Data

- a. Pengamatan (observasi)
- b. Wawancara
- c. Angket (qesioner)

5. Analisa Data

Setelah data yang diperlukan dalam penelitian ini terkumpul, data tersebut kemudian dikelompokkan menurut jenis dan kegunaannya. Selanjutnya disusun dalam bentuk tabel-tabel frekuensi berdasarkan masing- masing indikator dan variabel yang di ukur dengan yang telah ditetapkan dalam bentuk teknik pengukuran.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA

Dari seluruh jawaban responden mengenai pengelolaan sumber daya manusia pada Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Pengelolaan Sumber Daya Manusia Pada Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan.

No	Indikator	Tanggapan Responden			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Keselamatan kerja	43 (78,18)	10 (18,18)	2 (3,63)	55 (100.00)
2	Keselektifan dalam perekrutan	19 (35,54)	31 (56,36)	5 (9,09)	55 (100.00)
3	Tingkat upah	23 (41,18)	29 (52,72)	3 (5,45)	55 (100.00)

4	Pemberian insentif	18 (32,27)	28 (50,90)	9 (16,36)	55 (100,00)
5	Information sharing	25 (32,27)	28 (50,90)	2 (3,63)	55 (100,00)
6	Partisipasi dan pemberdayaan	19 (34,54)	30 (54,54)	6 (10,90)	55 (100,00)
7	Pelatihan keterampilan	14 (25,45)	39 (79,90)	2 (1,81)	55 (100,00)
	Jumlah	161	195	29	385
	Rata-rata	23	28	4	55
	Persentase	(41,92)	(50,78)	(7,27)	(100,00)

Sumber : Hasil data lapangan tahun 2009

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden mengenai pengelolaan sumber daya manusia pada Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan mayoritas responden menjawab Cukup Baik dari 55 orang responden yakni 50,78% dengan rata-rata 28 orang menjawab Cukup Baik. Dimana Indikator keselektifan dalam perekrutan, tingkat upah, pemberian insentif, information sharing, partisipasi dan pemberdayaan serta

pelatihan keterampilan pegawai Cukup Baik. Sedangkan responden yang menjawab Baik rata-rata 23 orang menjawab Baik. Dan responden yang menjawab Kurang Baik sebanyak 7,27 % dngan rata-rata 4 orang menjawab Kurang Baik.

B. PELAYANAN

Dari seluruh jawaban responden mengenai pelayanan pegawai pada Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan.

No	Indikator	Tanggapan Responden			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Cepat	17 (30,90)	30 (54,54)	8 (14,54)	55 (100,00)
2	Ketepatan	21 (38,18)	29 (52,72)	5 (9,09)	55 (100,00)

3	Kenyamanan	12 (21,81)	29 (70,90)	4 (7,27)	55 (100,00)
4	Keramahan	17 (30,90)	28 (58,18)	6 (10,90)	55 (100,00)
	Jumlah	67	130	23	220
	Rata-rata	16	34	5	55
	Persentase	(30,45)	(61,82)	(10,45)	(100,00)

Sumber : Hasil data lapangan tahun 2009

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden mengenai pengelolaan sumber daya manusia pada rumah sakit umum daerah selasih kabupaten pelalawan mayoritas responden menjawab Cukup Baik dari 55 orang responden yakni 61,82. Sedangkan responden yang menjawab Baik sebanyak 30,45% dan responden yang menjawab Kurang Baik sebanyak 10,45%.

C. HUBUNGAN PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA DENGAN PENINGKATAN PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SELASIH KABUPATEN PELALAWAN.

Untuk Memperoleh Jawaban Dari Hipotesis Tentang Hubungan antara pengelolaan sumber daya manusia dan peningkatan pelayanan dirumah sakit umum daerah selasih kabupaten pelalawan, maka penulis menggunakan hipotesis dengan tabung silang, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 6 : Tabel Silang (Cross Tabulasi) Tentang Hubungan Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dengan Peningkatan Pelayanan Pegawai Rumah Sakit Umum daerah Selasih Kabupaten Pelalawan

No	Pengelolaan SDM Pelayanan	Pengelolaan			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Baik	11 (47,82)	11 (47,82)	1 (4,35)	23
2	Cukup Baik	4 (14,29)	23 (82,14)	1 (3,57)	28
3	Kurang Baik	1 (29,09)	0 (0)	3 (0,75)	4
Jumlah		16 (29,09)	34 (61,82)	5 (9,09)	55 (100,00)

Sumber : hasil data lapangan tahun 2009

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia pada Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan perlu ditingkatkan lagi agar pelayanan pegawai terhadap pasien meningkat pula menjadi baik. Mengingat bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan merupakan instansi pemerintah yang bergerak dibidang jasapelayanan kesehatan kepada masyarakat umum sehingga pelayanan yang prima harus dapat diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan kepada pasien yang membutuhkan pertolongan.

Untuk itu, perlu pula kesadaran dari pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan agar berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Dari seluruh jawaban responden mengenai pengelolaan sumber daya manusia pada Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan provinsi riau , disebabkan karena pengelolaan sumber daya manusia pada Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan belum berjalan efektif. Dimana masih terdapat beberapa kendala seperti kurangnya kemampuan pegawai akan pelayanan yang baik dan masih banyak pegawai yang keluar masuk kantor dikarenakan kepentingan pribadi

2. Dari seluruh jawaban responden mengenai pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau, rata- rata 59,09 responden menyatakan Cukup Baik. Hal ini disebabkan karena lamanya proses pelayanan pasien dan kurang teraturnya para pasien dalam berobat.
3. Hipotesa kerja yang diterima adalah terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pengelolaan sumber daya manusia dengan peningkatan pelayanan pegawai pada Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau, dapat diterima berdasarkan tabulasi silang yakni hubungan antara pengelolaan sumber daya manusia dengan peningkatan pelayanan pegawai pada Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau Cukup Baik.

B. Saran

1. Diharapkan kepada Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau supaya lebih mengefektifkan pengelolaan sumber daya manusia guna meningkatkan kemampuan pegawai dalam melayani pasien yang berobat tidak membutuhkan waktu yang lama karena sebagian besar pasien berasal dari daerah yang cukup jauh dari Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau.
2. Diharapkan kepada Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan Provinsi

3. Riau agar lebih mengefektifkan pendidikan dan pelatihan pegawai, sehingga pengetahuan pegawai semakin berkembang. Serta diharapkan kepada pimpinan Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau agar lebih memperhatikan bawahannya supaya tidak sering terjadi keterlambatan dan pegawai yang keluar masuk kantor serta dibuat suatu kegiatan yang akan memupuk jiwa kebersamaan para pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau serta pengadaan sarana dan prasarana pendukung sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Handoko, T. Hani, 1999, *manajemen 2*, BPFE, Yogyakarta
- Pfeffer, J. 1995. "Producing Sustained Competitive Advantage Throuht The Effective Manajement Of People" *Accademy management executive*, Vol. 9 , No 1: 55-72
- Siagian, SP, 2000, *Filsafat Administrasi*, Gunung Agung , Jakarta
- Tjiptono , Fandy, 1996 , *Managemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta
- Peraturan Bupati Pelalawan Tahun 2007 Tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan.

<http://google.co.id//2007>