

**SKRIPSI**

**STRATEGI PENINGKATAN KINERJA SUMBER  
DAYA MANUSIA MELALUI ANALISIS SWOT DI  
PELAYANAN MEDIK RSUD SITI FATIMAH  
PROVINSI SUMATERA SELATAN**



OLEH

NAMA : LIONY RIZQY ALIFAH  
NIM : 10011182025026

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2024**

# SKRIPSI

## **STRATEGI PENINGKATAN KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA MELALUI ANALISIS SWOT DI PELAYANAN MEDIK RSUD SITI FATIMAH PROVINSI SUMATERA SELATAN**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar (S1)  
Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Sriwijaya



OLEH

NAMA : LIONY RIZQY ALIFAH

NIM : 10011182025026

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2024**

**MINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**Skripsi, Juli 2024**

**Liony Rizqy Alifah; Dibimbing oleh Dian Safriantini, S.K.M., M.PH.**

**Strategi Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Analisis SWOT di Pelayanan Medik RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan**

x + 105 halaman, 13 tabel, 6 gambar, 6 lampiran

### **ABSTRAK**

Sumber Daya Manusia adalah pilar utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Pengembangan Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kinerja suatu rumah sakit. Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja pegawai RSUD Siti Fatimah menggunakan analisis SWOT, mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang memengaruhi kinerja pegawai. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Jumlah informan sebanyak 7 orang yang terdiri dari Kepala Seksi Monitoring & Evaluasi Pelayanan Medik, Kepala Bidang Pelayanan dan Pengembangan Medik, Kepala Seksi Pelayanan & Pengembangan Medik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa RSUD Siti Fatimah memiliki kekuatan dalam anggaran yang cukup, dimana dengan dana yang memadai, RSUD dapat melakukan investasi dalam kesejahteraan karyawan, seperti fasilitas kesehatan, program kesejahteraan, dan lingkungan kerja yang nyaman. Namun, RSUD Siti Fatimah dihadapkan pada tantangan dalam pemenuhan Sumber Daya Manusia dan tingginya *turnover* karyawan, karna adanya kebijakan *rolling staff* di berbagai poli setiap bulan. Terdapat peluang untuk meningkatkan pelayanan medik melalui layanan konsultasi online dan optimalisasi teknologi informasi. Sementara itu, ancaman yang dihadapi meliputi persaingan dari rumah sakit lain dan perubahan regulasi.

Kata Kunci : Analisis SWOT, Kinerja SDM, Pelayanan Medik.

Kepustakaan : 78 (2000– 2024)

**HEALTH POLICY ADMINISTRATION  
PUBLIC HEALTH FACULTY  
SRIWIJAYA UNIVERSITY  
Thesis, Juli 2024**

***Liony Rizqy Alifah; Dibimbing oleh Dian Safriantini, S.K.M., M.PH.***

***Strategy to improve the performance of human resources through swot analysis  
in the medical service of rsud siti fatimah, South Sumatra province***

*x + 105 pages, 6 tables, 6 pictures, 6 attachments*

**ABSTRACT**

*Human Resources are a key pillar in improving the quality of hospital services. Human Resources Development is one of the critical factors influencing a hospital's performance. This research aims to analyze the performance of employees at RSUD Siti Fatimah using SWOT analysis, identifying strengths, weaknesses, opportunities, and threats affecting employee performance. The research method employed a descriptive qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The study involved 7 informants, including the Head of Monitoring & Evaluation Section for Medical Services, Head of Medical Service and Development Department, and Head of Service & Medical Development Section. The findings indicate that RSUD Siti Fatimah has strength in sufficient budgetary allocation, enabling investments in employee welfare such as healthcare facilities, welfare programs, and a comfortable working environment. However, RSUD Siti Fatimah faces challenges in meeting Human Resources needs and high employee turnover due to the policy of rotating staff across various departments each month. There are opportunities to enhance medical services through online consultation services and the optimization of information technology. Meanwhile, threats include competition from other hospitals and regulatory changes.*

**Keywords:** *SWOT Analysis, HR Performance, Medical Services.*

**Bibliography :** *78 (2000 – 2024)*

## HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dibuat dengan sejujurnya dengan mengikuti kaidah Etika Akademik FKM Unsri serta menjamin bebas Plagiarisme. Bila kemudian diketahui saya melanggar Etika Akademik maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus/gagal.

Indralaya,  
Yang bersangkutan



Liony Rizqy Alifah  
NIM. 10011182025026.

## HALAMAN PENGESAHAN

# STRATEGI PENINGKATAN KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA MELALUI ANALISIS SWOT DI PELAYANAN MEDIK RSUD SITI FATIMAH PROVINSI SUMATERA SELATAN

## SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Oleh:

LIONY RIZQY ALIFAH  
10011182025026

Indralaya, 2024

Pembimbing

Mengetahui  
Dekan Kesehatan Masyarakat  
Universitas Sriwijaya



Dr. Mishaniarti, S.KM, M.KM  
NIP. 97606092002122001

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Dian Safriantjhi', is written above the supervisor's name.

Dian Safriantjhi, S.K.M., M.PH  
NIP. 198810102015042001.

## HALAMAN PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah berupa skripsi dengan judul “Strategi Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Analisis SWOT di Pelayanan Medik RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan” telah dipertahankan dan diujikan di hadapan Tim Penguji Seminar Hasil Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 16 Juli 2024.

Indralaya, 2024

### Tim Penguji Skripsi

**Ketua :**

1. Dr. Misnaniarti, S.KM, M.KM.  
NIP. 197606092002122001

(  )

**Penguji :**

1. drg. Indah Fasha Palingga, M.KM.  
NIP. 199408042023212041
2. Dian Safriantini, S.K.M., M.PH.  
NIP. 198810102015042001


(  )

(  )



Dr. Misnaniarti, S.KM, M.KM.  
NIP. 97606092002122001

Koordinator Program Studi  
Kesehatan Masyarakat

(  )  
Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes  
NIP. 197909152006042005.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Data Pribadi

Nama : Liony Rizqy Alifah  
NIM : 10011182025026  
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 08 Mei 2002  
Alamat : Opi Cluster Cendana Blok A2 No 03 Palembang  
No. HP/Email : 0813-6895-3623 / [lionyrizqyalifah@gmail.com](mailto:lionyrizqyalifah@gmail.com)

### Riwayat Hidup

2020 – 2024 : S1 Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya  
2017 – 2020 : SMA Ignatius Global School Palembang  
2014 – 2017 : SMP IT Harapan Mulia Palembang  
2008 – 2014 : SD YP Indra Palembang  
2007 – 2008 : TK YP Indra Palembang  
2006 – 2007 : PG Komplek Bagus Kuning Palembang

### Riwayat Organisasi

2020 – Sekarang : Bendahara *Showroom* Abby Jaya Auto  
2019 – 2020 : Bendahara Kegiatan *Social Service* SMA



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Strategi Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Analisis SWOT di Pelayanan Medik RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa penulisan dan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan nasehat serta arahan dari berbagai pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati, ketulusan dan keikhlasan penulis mengucapkan terima kasih kepada yang telah membantu dan memberikan dorongan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan segala berkah dan anugerah-Nya.
2. Kedua orang tua, Bapak Muhammad Roni dan Ibu Linuriawati, yang selalu memberikan semangat dan dukungan moral maupun material serta do'a yang tak henti-hentinya kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, lancar, dan tepat waktu.
3. Muhammad Absyar Ramadhan, selaku adik saya yang senantiasa menjadi semangat saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Misnaniarti, S.KM, M.KM. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Dian Safriantini, S.K.M., M.PH. selaku dosen pembimbing skripsi atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Ibu Dr. Misnaniarti, S.KM, M.KM. dan Ibu drg. Indah Fasha Palingga, M.KM. selaku dosen penguji skripsi atas segala arahan serta saran untuk perbaikan skripsi agar lebih baik lagi.
7. Direktur dan seluruh staf RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan yang telah memberikan izin, membimbing, dan membantu dalam proses penelitian.

8. Kemas Mohammad Daffa Faturrahman calon suami saya, terima kasih banyak telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini. Yang selalu menemani, meluangkan waktu, tenaga, pikiran ataupun materi kepada saya, dan selalu memberi semangat untuk terus maju tanpa kenal kata menyerah dalam segala hal. Terima kasih telah menjadi sosok rumah yang selalu ada untuk saya dan menjadi bagian dari perjalanan hidup saya.
9. Shafina Munifa, Katrin Meilani, Lovely, Sarah rizq yang selalu ada dari masa Sekolah Menengah Atas hingga perkuliahan ini hampir selesai, terimakasih banyak atas kehadiran dan kesetiaan kalian terhadap saya, *love you girls*.
10. Dwi Raissa Nisrrina selaku teman seperjuangan saya dari zaman magang hingga pengejaan skripsi ini, terimakasih banyak Dwi sudah memberikan semangat buat saya.
11. Nonalisa Nurindah selaku teman seperjuangan saya dari masa Sekolah Menengah Pertama hingga sekarang yang selalu memberikan dukungan tiada hentinya terhadap saya.
12. Teman-teman 24/7 Putri Stevani, Dita Tri, Diza Ramadhan, Ridho Weedy yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi saya.
13. Teman-teman seperjuangan, mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya angkatan 2020 atas kebersamaan dan saling tolong menolong selama kegiatan perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis dengan terbuka menerima kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan skripsi ini, terima kasih.

Indralaya, 24 Juni 2024



Liony Rizqy Alifah

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISM</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.3.1 Tujuan Umum .....	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	5
1.4.2 Manfaat Praktis .....	5
1.4.2.1 Bagi RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.....	5
1.4.2.2 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat .....	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	6
1.5.1 Ruang Lingkup Tempat.....	6
1.5.2 Ruang Lingkup Waktu .....	6
1.5.3 Ruang Lingkup Materi .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Rumah Sakit .....	7
2.1.1 Definisi dan Tugas Umum .....	7
2.1.2 Fungsi Rumah Sakit.....	7

2.1.3	Klasifikasi Rumah Sakit.....	8
2.2	Sumber Daya Manusia (SDM) .....	8
2.2.1	Definisi Sumber Daya Manusia .....	8
2.2.2	Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	9
2.2.3	Sumber Daya Manusia Kesehatan .....	9
2.3	Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
2.3.1	Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	10
2.3.2	Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	11
2.4	Kinerja .....	12
2.4.1	Definisi Kinerja.....	12
2.4.2	Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kinerja .....	12
2.5	Strategi.....	14
2.5.1	Pengertian Strategi .....	14
2.5.2	Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai .....	15
2.6	Metode Analisis Strategi.....	17
2.7	Analisis SWOT.....	19
2.7.1	Pengertian Analisis SWOT .....	19
2.7.2	Analisis SWOT di Rumah Sakit .....	20
2.7.3	Matriks Analisa SWOT .....	22
2.7.4	Model Analisis SWOT dan Matriks Internal-External.....	24
2.7.5	Pendekatan Kuantitatif Matriks SWOT.....	27
2.7.5	Penelitian Terkait.....	30
2.8	Kerangka Teori .....	33
2.9	Kerangka Pikir .....	34
2.10	Definisi Istilah .....	35
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1	Desain Penelitian .....	38
3.2	Informan Penelitian .....	38
3.3	Jenis Data.....	49
3.4	Cara dan Alat Pengumpulan Data.....	49
3.4.1	Cara Pengumpulan Data.....	49
3.4.2	Alat Pengumpulan Data .....	50

3.5	Validitas Data.....	50
3.6	Pengolahan Data.....	51
3.7	Analisis Penyajian Data.....	52
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>55</b>
4.1	Gambaran Umum RSUD Siti Fatimah Sumatera Selatan .....	55
4.1.1	Sejarah Singkat Rumah Sakit.....	55
4.1.2	Visi dan Misi dan Motto.....	57
4.1.3	Struktur Organisasi.....	59
4.1.4	Uraian Tugas .....	65
4.2	Data Hasil Penelitian .....	69
4.2.1	Analisis Lingkungan Internal.....	69
4.2.2	Analisis Lingkungan Eksternal .....	75
4.2.3	Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan RSUD Siti Fatimah Sumatera Selatan.....	77
4.2.4	Analisis SWOT Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan RSUD Siti Fatimah Sumatra Selatan.....	79
4.2.5	Analisis Matriks IFAS dan Matriks EFAS .....	82
4.2.6	Matriks SWOT .....	87
<b>BAB V</b>	<b>PEMBAHASAN.....</b>	<b>90</b>
5.1	Keterbatasan Penelitian .....	90
5.2	Pembahasan .....	91
5.2.1	Pembahasan Hasil Analisis Lingkungan Internal.....	91
5.2.2	Pembahasan Hasil Analisis Lingkungan Eksternal .....	96
5.2.3	Pembahasan Hasil Analisis Strategi .....	99
<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>107</b>
6.1	Kesimpulan.....	107
6.2	Saran.....	108
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>110</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>116</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Matriks Strategi SWOT.....	22
Tabel 2. 2 Matriks SWOT Kearns.....	23
Tabel 2. 3 Matriks Faktor Strategi Eksternal (EFAS).....	25
Tabel 2. 4 Matriks Faktor Strategi Internal (IFAS).....	26
Tabel 2. 5 Skema Penilaian Analisis Kuantitatif SWOT.....	27
Tabel 2. 6 Penelitian Terkait.....	30
Tabel 2. 7 Definisi Istilah.....	35
Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	40
Tabel 3. 2 Matriks SWOT RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.....	54
Tabel 4. 1 Faktor Internal Dan Eksternal pada RSUD Siti Fatimah.....	81
Tabel 4. 2 Matriks IFAS (Internal Factor Analysis Summary).....	83
Tabel 4. 3 Matriks EFAS (Eksternal Factor Analysis Summary).....	84
Tabel 4. 4 Matriks SWOT RSUD Siti Fatimah.....	87

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Analisis SWOT.....	29
Gambar 2. 2 Kerangka Teori Penelitian Berdasarkan SWOT menurut Rangkuti (2016).....	33
Gambar 2. 3 Kerangka Pikir Strategi Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Analisis SWOT di Pelayanan Medik RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.....	34
Gambar 4. 1 Kondisi Geografis RSUD Siti Fatimah.....	57
Gambar 4. 2 Bagan Susunan Organisasi RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.....	59
Gambar 4. 3 Matriks Posisi Kuadran SWOT.....	86

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Persetujuan Setelah Informasi.....	116
Lampiran 2. Pedoman Wawancara Mendalam.....	117
Lampiran 3. Telaah Dokumen.....	122
Lampiran 4. Form Penilaian Tingkat Signifikan Matriks IFAS ( <i>Internal Factor Analysis Summary</i> ).....	123
Lampiran 5. Form Penilaian Tingkat Signifikan Matriks EFAS ( <i>Eksternal Factor Analysis Summary</i> ).....	124
Lampiran 6. Dokumentasi.....	125
Lampiran 7. Olah Data Matriks SWOT .....	126



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

SDM merupakan pilar utama sekaligus penggerak roda organisasi dalam upaya mewujudkan visi dan misi, sekaligus menjadi hal penting yang mendukung perkembangan suatu organisasi seperti rumah sakit dan menjadi tolak ukur penting dalam penilaian pengembangan mutu pelayanan di rumah sakit (Kadir & Badwi, 2023). Pengembangan SDM meliputi pendidikan, pelatihan, pengembangan karier, kompetensi, dan promosi, yang sangat signifikan dalam meningkatkan kinerja organisasi. Peningkatan kinerja sumber daya manusia (SDM) dalam sektor pelayanan medik merupakan aspek krusial dalam upaya meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan kesehatan. RSUD Siti Fatimah di Provinsi Sumatera Selatan, sebagai penyedia pelayanan medik terkemuka, menghadapi tantangan kompleks seperti perubahan dinamika dalam pelayanan medik, perkembangan teknologi, serta tuntutan peraturan kesehatan yang terus berubah, yang menuntut SDM yang adaptif, kompeten, dan berkinerja tinggi.

Disiplin kerja merupakan faktor penting yang memengaruhi kinerja pegawai. Disiplin yang baik mencerminkan tanggung jawab terhadap tugas-tugas yang diberikan (Chandra, 2019). Namun, data praktik lapangan menunjukkan tingkat disiplin kerja pegawai honorer di RSUD Siti Fatimah rendah, dengan keterlambatan masuk yang signifikan pada Juni 2023. Rencana strategis RSUD Siti Fatimah 2024-2026 juga mengidentifikasi masalah kompetensi, jumlah, dan distribusi SDM yang belum memenuhi standar nasional (Gubernur Sumatera Selatan, 2022).

Disiplin kerja adalah faktor penting yang memengaruhi kinerja pegawai. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan organisasi (Chandra, 2019). Namun, berdasarkan data yang penulis dapatkan dari hasil pengamatan selama masa praktik lapangan, diketahui bahwa tingkat disiplin kerja pegawai honorer dilingkungan RSUD Siti Fatimah sangat rendah. Berdasarkan data yang telah didapatkan,

terdapat rata-rata keterlambatan pegawai honorer pada bulan Juni tahun 2023 sebanyak 196 menit terlambat masuk kerja selama satu bulan. Hasil ini juga selaras dengan identifikasi permasalahan pelayanan RSUD Siti Fatimah yang tertuang didalam Rancangan Rencana Strategi RSUD Siti Fatimah tahun 2024-2026. Salah satu masalah yang dihadapi oleh bidang pelayanan medik di RSUD Siti Fatimah adalah kompetensi, jumlah, dan distribusi SDM masih kurang, di tahun 2022 pada jenis ketenagang tertentu pemenuhan jumlah SDM masih 0%. Selain itu, jumlah jam pelatihan pegawai pada target IKK 50% akan tetapi baru tercapai 45,7% di tahun 2022, serta angka kemangkiran masih sangat tinggi sebesar 5% pada tahun 2022 yang seharusnya berada di ambang batas tolelansi kurang dari atau sama dengan 2%. Dimana dari data tersebut belum memenuhi standar nasional yang telah ditetapkan oleh Peraturan Gubernur No 42 Tahun (2022) tentang RSUD Siti Fatimah tentang Kategori Hukuman Tenaga Kesehatan Non ASN.

Analisis kinerja ini sangat penting karena beberapa alasan, diantaranya: *pertama*, sebagai acuan peningkatan kualitas pelayanan medik. Kualitas pelayanan medik sangat bergantung pada sistem yang efisien dan efektif. Pegawai rumah sakit yang berkualitas akan menciptakan pelayanan yang berjalan lancar dan efisien. Alasan yang *kedua* adalah terciptanya efisiensi operasional. Hampir sejalan dengan alasan pertama, efisiensi sangat diperlukan di dalam lingkungan rumah sakit. Pada lingkup ini, waktu merupakan hal yang sangat penting. Bahkan, dapat dikatakan waktu merupakan hal yang dapat menentukan kelangsungan hidup seorang pasien. Pegawai rumah sakit yang efisien akan membantu mengurangi waktu tunggu pasien, mempercepat proses pendaftaran dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang ada di rumah sakit. Tentu saja, hal ini sangat berpengaruh pada kinerja para pegawai rumah sakit.

Alasan *ketiga* dari pentingnya analisis terhadap kinerja pegawai ini adalah untuk mengetahui ketahanan pegawai terhadap perubahan. Dalam dunia kesehatan yang terus berubah, rumah sakit harus memiliki SDM yang mampu beradaptasi dengan cepat. Analisis yang dilakukan akan membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pegawai di RSUD Siti Fatimah khususnya pegawai honorer, serta peluang dan ancaman yang ada terkait dengan kinerja pegawai. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang tantangan ataupun ancaman dan peluang yang

dihadapi pegawai, rumah sakit dapat mengembangkan program pelatihan yang lebih efektif, mengoptimalkan tugas-tugas administratif, dan meningkatkan kepuasan pasien agar kualitas mutu pelayanan rumah sakit dapat terus meningkat.

Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas merupakan salah satu faktor utama dalam kesuksesan suatu organisasi, terutama dalam sektor pelayanan kesehatan seperti RSUD Siti Fatimah. RSUD Siti Fatimah memiliki visi untuk menjadi rumah sakit unggulan dengan pelayanan medik bermutu, profesional, dan efisien. Untuk mencapai visi tersebut, perlu dilakukan strategi yang tepat dalam pengelolaan SDM agar mereka dapat memberikan pelayanan medik terbaik kepada pasien.

Penelitian-penelitian terdahulu telah mengungkapkan pentingnya manajemen SDM yang efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai. Semuanya telah membuktikan bahwa analisis SWOT dapat menjadi alat yang efektif dalam mengidentifikasi kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) yang memengaruhi kinerja SDM.

Namun, hingga saat ini, belum ada penelitian khusus yang mengkaji penerapan analisis SWOT dalam konteks RSUD Siti Fatimah dengan objek penelitian yaitu pegawai honorer. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah pengetahuan ini dan menyelidiki bagaimana analisis SWOT dapat digunakan sebagai strategi untuk meningkatkan kinerja SDM di pelayanan medik RSUD Siti Fatimah. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting dalam pengembangan strategi manajemen SDM yang efektif dan menjadi acuan bagi rumah sakit serupa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan medik.

Analisis kinerja ini penting sebagai acuan untuk peningkatan kualitas pelayanan medik yang bergantung pada sistem yang efisien dan efektif, serta efisiensi operasional dalam pengelolaan waktu yang krusial bagi kelangsungan hidup pasien. Dalam konteks yang terus berubah, SDM rumah sakit harus mampu beradaptasi dengan cepat. Analisis SWOT dapat menjadi alat strategis untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang memengaruhi kinerja SDM di RSUD Siti Fatimah. Namun, belum ada penelitian khusus yang

mengaplikasikan analisis SWOT pada pegawai honorer RSUD Siti Fatimah, sehingga penelitian ini diharapkan dapat mengisi celah pengetahuan ini.

Pemilihan RSUD Siti Fatimah sebagai lokasi penelitian tidak hanya relevan secara teoritis tetapi juga praktis, dengan potensi memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan strategi manajemen SDM yang efektif. Dengan pendekatan analisis SWOT yang komprehensif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam mengenai hubungan kinerja pegawai dengan mutu pelayanan rumah sakit, serta memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen RSUD Siti Fatimah untuk meningkatkan kualitas pelayanan medik dan pengembangan kinerja pegawai.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan medik dan efisiensi operasional, RSUD Siti Fatimah di Provinsi Sumatera Selatan telah menjadi pusat perhatian. Dalam dunia kesehatan yang terus berubah, rumah sakit harus memiliki SDM yang mampu beradaptasi dengan cepat. Selain itu, SDM kesehatan juga diharapkan dapat memiliki kinerja yang baik. Berdasarkan data yang telah didapatkan dari hasil telaah dokumen bahwa terdapat rata-rata keterlambatan pada bulan Juni tahun 2023 sebanyak 196 menit terlambat masuk kerja selama satu bulan. Dimana dari data tersebut belum memenuhi standar nasional yang telah ditetapkan oleh Peraturan Gubernur No 42 Tahun (2022) tentang RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan tentang Kategori Hukuman Tenaga Kesehatan Non ASN. Dengan adanya data tersebut, peneliti jadi tertarik untuk melakukan penelitian dalam rumusan bagaimana strategi yang tepat untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia melalui analisis SWOT di pelayanan medik RSUD Siti Fatimah.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana strategi yang tepat untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia melalui analisis SWOT di pelayanan medik RSUD Siti Fatimah.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Adapun tujuan khusus penelitian ini dapat dirinci sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi kekuatan dalam hal kinerja di pelayanan medik khususnya pada pegawai RSUD Siti Fatimah.
2. Mengidentifikasi kelemahan dalam hal kinerja di pelayanan medik khususnya pada pegawai RSUD Siti Fatimah.
3. Mengidentifikasi peluang untuk strategi peningkatan kinerja di pelayanan medik khususnya pada pegawai RSUD Siti Fatimah.
4. Mengidentifikasi tantangan utama yang mungkin dihadapi oleh rumah sakit terkait dengan pelayanan di bidang pelayanan medik khususnya pada pegawai RSUD Siti Fatimah.
5. Mengusulkan strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia di pelayanan medik RSUD Siti Fatimah, khususnya pada pegawai.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber tambahan evaluasi bagi manajemen RSUD Siti Fatimah dalam pengembangan kebijakan dan program yang bertujuan meningkatkan pegawai. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi institusi kesehatan lainnya yang menghadapi tantangan serupa dalam mengelola SDM mereka.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

###### **1.4.2.1 Bagi RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan**

Adapun manfaat bagi RSUD Siti Fatimah, yaitu sebagai berikut :

1. Sebagai sumber saran dan masukan yang bermanfaat bagi proses dalam meningkatkan keunggulan pola kinerja di bagian pelayanan medik RSUD Siti Fatimah;
2. Memperluas dan meningkatkan kerjasama antara Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya dengan RSUD Siti Fatimah.

###### **1.4.2.2 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat**

Berikut manfaat bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya, yaitu:

1. Sebagai media (penghubung) antara lingkungan pendidikan tinggi dengan lingkungan institusi pelayanan kesehatan;

2. Sebagai pedoman dan literatur bagi mahasiswa lainnya, serta sebagai tambahan referensi pada Perpustakaan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya mengenai gambaran peningkatan kinerja sumber daya manusia di pelayanan medik RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan.

## **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.5.1 Ruang Lingkup Tempat**

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan berlokasi di Jl. Kolonel H. Burlian, Suka Bangun, Kec. Sukarami, Kota Palembang, Sumatera Selatan.

### **1.5.2 Ruang Lingkup Waktu**

Penelitian ini dilaksanakan menggunakan data primer yang diperoleh dari wawancara dengan kepala bagian pelayanan medik RSUD Siti Fatimah yang dilaksanakan pada Desember 2023.

### **1.5.3 Ruang Lingkup Materi**

Lingkup materi pada penelitian ini yaitu pada bidang pelayanan medik dimana peneliti menganalisis strategi peningkatan kinerja sumber daya manusia khususnya tenaga medik RSUD Siti Fatimah. Variabel yang diteliti meliputi standar pelayanan minimal, mekanisme dan prosedur, waktu pelayanan, kompetensi pelaksanaan, perilaku pelaksanaan, penanganan, saran dan masukan serta sarana prasarana. Dengan menggunakan metode analisis SWOT.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adamy, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Praktik dan Penelitian*. Unimal Press.
- Adisasmito, W. (2007). *Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit*. Raja Grafindo Persada.
- Alegre, I., Berbegal-Mirabent, J., Guerrero, A., & Mas-Machuca, M. (2017). The Real Mission Of The Mission Statement: A Systematic Review Of The Literature. *Journal of Management & Organization*, 24(1), 456–473.
- Alfansyur, A., & Mariyani. (2020). Seni Mengelola Data : Penerapan Triangulasi Teknik , Sumber Dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial. *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2), 146–150. <https://doi.org/10.31764/historis.v5i2.3432>
- Amaliah, N., Herawati, Y. T., Witcahyo, E., Administrasi, B., & Masyarakat, F. K. (2017). Analisis SWOT di Instalasi Gawat Darurat ( IGD ) Rumah Sakit Fathma Medika Gresik untuk Meningkatkan Kunjungan Tahun 2016 SWOT Analysis in the Emergency Room ( ER ) of Fathma Medika Hospital Gresik in Order to Increasing Visits 2016. *Jurnal Unej*, 5(2), 223–230.
- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Becker, K. (2020). *Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Modern*. Pustaka Mitra.
- Bintoro, D., & Daryanto, D. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Gava Media.
- Brown, A. H., & Green, T. D. (2020). *The Essential of Instructional Design. Connecting Fundamentals Principles With Process and Practice*. Routledge.
- Chandra, R. (2019). *Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat di RSUD Teluk Kuantan*. Universitas Islam Riau.
- Damanpour, S., Nazarian, R., Deutsch, A., Hosgood, H. D., Kim, J., & McLellan, B. N. (2021). Social Media Activity Is Associated With Higher Physician

- Ratings By Patients. *Journal of the American Academy of Dermatology*, 84(5), 1455–1458. <https://doi.org/10.1016/j.jaad.2020.06.1015>
- Dussault, G., & Franceschini, M. C. (2006). Not Enough There, Too Many Here: Understanding Geographical Imbalances In The Distribution Of The Health Workforce. *Human Resources for Health*, 4(1), 4–12. <https://doi.org/10.1186/1478-4491-4-12>
- Garavan, T., McCarthy, A., Sheehan, M., Lai, Y., Saunders, M. N. K., Clarke, N., Carbery, R., & Shanahan, V. (2019). Measuring The Organizational Impact Of Training: The Need For Greater Methodological Rigor. *Human Resource Development Quarterly*, 30(3), 291–309. <https://doi.org/10.1002/hrdq.21345>
- Garman, A. N., Tyler, L. J., & Darnall, J. S. (2004). Development And Validation Of A 360-Degree-Feedback Instrument For Healthcare Administrators. *Journal of Healthcare Management*, 49(5), 307–321.
- Guarcello, C., & de Vargas, E. R. (2020). Service Innovation in Healthcare: A Systematic Literature Review. *Latin American Business Review*, 21(4), 353–369. <https://doi.org/10.1080/10978526.2020.1802286>
- Gubernur Sumatera Selatan. (2017). *Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 38 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Dinas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sumatera Selatan*. Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Selatan.
- Gubernur Sumatera Selatan. (2020). *Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 14 Tahun 2020, tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Dinas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sumatera Selatan*. Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Selatan.
- Gubernur Sumatera Selatan. (2022). *Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 42 Tahun 2022 Tentang Tata Kelola Rumah Sakit Umum Daerah Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan*. Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Selatan.
- Hasan, I. A., & Rudiyansyah. (2017). Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai (Studi Kasus di Kantor Radio Republik Indonesia Cabang Biak Numfor). *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 12(2), 66–73.
- Hasibuan, M. S. P. (2003). *Organisasi dan Motivasi*. Bumi Aksara.



- Herzberg, F. (2019). *Motivation to Work*. Taylor & Francis.
- Hesterly, W., & Barney, J. (2014). *Strategic Management And Competitive Advantage*. Pearson/Education.
- Hom, P. W., Mitchell, T. R., Lee, T. W., & Griffeth, R. W. (2012). Reviewing Employee Turnover: Focusing On Proximal Withdrawal States And An Expanded Criterion. In *Psychological Bulletin* (Vol. 138, Issue 5, pp. 831–858). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/a0027983>
- Ihlasuyandi, E. (2020). Pengaruh Kinerja Bauran Pemasaran Jasa kesehatan dan Lingkungan Eksternal Individu terhadap Citra Rumah Sakit Paru Dr. HA Rotinsulu. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 2(2), 57–69. [https://doi.org/10.21927/ijhaa.2019.2\(2\).57-69](https://doi.org/10.21927/ijhaa.2019.2(2).57-69)
- Iqbal, M., & Zahidie, A. (2022). Diffusion Of Innovations: A Guiding Framework For Public Health. *Scandinavian Journal of Public Health*, 50(5), 533–537. <https://doi.org/10.1177/14034948211014104>
- Isomura, K. (2020). *Organization Theory By Chester Barnard: An Introduction*. Springer.
- Kadir, E., & Badwi, A. (2023). Pengembangan Sumber Daya Manusia Pegawai Rumah Sakit Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Dan Kedokteran*, 2(1), 100–105. <https://doi.org/10.56127/jukeke.v2i1.631>
- Kasmawati, Y. (2017). Human Capital Dan Kinerja Karyawan (Suatu Tinjauan Teoritis). *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 3(4), 265–280. <https://doi.org/10.30998/jabe.v3i4.1781>
- Kemenkes RI. (2015). *Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 33 Tahun 2015 tentang Sumber Daya Manusia Kesehatan*. Kemenkes RI.
- Kemenkes RI. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan No. 03 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Kemenkes RI.
- Kuo, Y. F. (2015). *Penerapan Teori Motivasi dan Disiplin dalam Peningkatan Kinerja*. Penerbit Erlangga.
- Kurniasih, D., Rusfiana, Y., Subagyo, A., & Nuradhawati, R. (2019). *Teknik Analisa*. Alfabeta.
- Lawrence, P. R., & Lorsch, J. W. (1967). *Organization and Environment*. Harvard Business School.

- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Marwansyah. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (2nd ed.). Alfabeta.
- Masyitoh. (2010). *Pengembangan Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Juwita Bekasi Tahun 2010*. Universitas Indonesia.
- Maulida, E., Djuanda, G., Silalahi, I., Yasa, N., & Rahmayanti, P. (2021). *Manajemen Strategik*. Media Sains Indonesia.
- Men, L. R. (2014). Strategic Internal Communication: Transformational Leadership, Communication Channels, And Employee Satisfaction. *Management Communication Quarterly*, 28(2), 264–284.  
<https://doi.org/10.1177/0893318914524536>
- Milkovich, G., & Newman, J. (2004). *Compensation*. McGraw-Hill Education.
- Moeheriono. (2014). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Muntaha, N. G., & Amin, A. (2023). Difusi Inovasi, Diseminasi Inovasi, Serta Elemen Difusi Inovasi. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 5(2), 2548–2554. <https://doi.org/10.31004/jpdk.v5i2.13624>
- Najafi, L., Hamidi, Y., Ghiasi, M., Shahhoseini, R., & Emami, H. (2011). Performance Evaluation and its Effects on Employees' Job Motivation in Hamedan City Health Centers. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 5(12), 1761–1765.
- Nasrulsyah, C., Asyura, F., Hasan, K., Maulidani, & Sofia, M. (2020). Analisis Swot Dalam Mengatasi Kelemahan Dan Kekurangan Rumah Sakit Siloam. *Makma*, 3(3), 112–118. <https://doi.org/10.32672/makma.v3i3.4477>
- Noe, R. M., Mondy, R. W., & Premeaux, S. R. (2014). *Human Resource Management* (11th ed.). Prentice Hall.
- Nourlette, R. R., & Hati, S. W. (2017). Penentuan Strategi Dengan Pendekatan Analisis SWOT Pada Hotel Nongsa Point Marina & Resort Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 5(1), 82–102.
- Nugroho, M. A. (2015). *Analisis SWOT Pada RSUD Saras Husada Purworejo*. Universitas Negeri Yogyakarta.

- Panjaitan, M. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Manajemen*, 3(2), 1–5.
- Pearce, J., & Robinson, R. (2014). *Managemen Strategis*. Salemba Empat.
- Pearce, & Robinson. (1997). *Manajemen Strategis*. Binarupa Aksara Publisher.
- Pemerintah RI. (2009). *Undang-undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Pemerintah RI.
- Pemerintah RI. (2021). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 mengenai Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan*. Pemerintah RI.
- Penrose, A. M. (2024). Edith Penrose's Approach To Economic Problems As Reflected In The Theory Of The Growth Of The Firm: A Humanistic Perspective. *Strategic Management Review*, 5(1–2), 27–50.
- Pfeffer, J. (2016). *The Human Equation: Building Profits by Putting People First*. Harvard Business School Press.
- Porter, M., & Magretta, J. (2012). *Strategy and Competition: The Porter Collection (3 Items)*. Harvard Business Review Press.
- Pratiwi, E. A. (2018). *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Rumah Sakit Umum Darmayu Ponorogo Tahun 2018*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bhakti Husada Mulia.
- Putri, S. N., & Ganggi, R. I. P. (2020). Analisis SWOT Manajemen Penyusutan Arsip Inaktif di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 9(2), 94–103.
- Rangkuti, F. (2016). *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT* (22nd ed.). PT Gramedia Pustaka Utama.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Perilaku Organisasi* (15th ed.). Salemba Empat.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Perilaku Organisasi* (17th ed.). Salemba Empat.
- RSUD Siti Fatimah. (2024). *Informasi Layanan Kesehatan RSUD Siti Fatimah*. [Http://Rsud.Sumselprov.Go.Id/](http://Rsud.Sumselprov.Go.Id/).

- Salami, M. M., Kencana, P. N., Apriansyah, M., Agrasadya, A., & Irawati, L. (2020). Pengembangan SDM Rumah Sakit dalam Menghadapi Era Globalisasi dan Persaingan Bebas. *Dedikasi Pkm*, 1(3), 68–72.
- Samsudin, S. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV. Pustaka Setia.
- Setiawati, I. E., & Andayani, F. (2020). Analisis Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung. *Neo Politea*, 1(2), 30–41.  
<https://doi.org/10.53675/neopolitea.v1i2.106>
- Slater, S. F., & Narver, J. C. (2000). The Positive Effect of a Market Orientation on Business Profitability: A Balanced Replication. *Journal of Business Research*, 48(1), 69–73. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(98\)00077-0](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(98)00077-0)
- Sriwidodo, U., & Haryanto, A. B. (2015). Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Komunikasi Dan Kesejahteraan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan. *Manajemen Sumberdaya Manusia*, 4(1), 47–57.
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Alfabeta.
- Sulistiyani, A. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Graha Ilmu.
- Suwena, K. R., Nuridja, M. P. I. M., & Yudiaris, I. G. (2015). Analisis Lingkungan Internal Dan Eksternal Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis Pada CV. Puri Lautan Mutiara. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 5(1), 1–10.
- Swanson, R. A., & Holton, E. F. (2021). *Foundations of Human Resource Development*. Berrett-Koehler.
- Utami, D. P., Melliani, D., Maolana, F. N., Marliyanti, F., & Hidayat, A. (2021). Iklim Organisasi Kelurahan Dalam Perspektif Ekologi. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12), 2735–2742.
- Wahyono, T. E. (2022). Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(2), 251–262.  
<https://doi.org/10.55606/optimal.v2i2.1364>
- Zeithaml, Berry, L., & Parasuraman, A. (2012). *Customer Relationship Management: Concepts and Cases*.