



**PENERAPAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
(MSDM) MENUJU MANAJEMEN TALENTA UNTUK  
MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN  
KESEHATAN RSUD JAGAKARSA**



**TESIS**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**RISMANAADJI**

**55120120110**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
TAHUN  
2023**



**PENERAPAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
(MSDM) MENUJU MANAJEMEN TALENTA UNTUK  
MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN  
KESEHATAN RSUD JAGAKARSA**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan  
Program Studi Magister Manajemen

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**RISMANAADJI**

**55120120110**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
TAHUN 2023**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the Application of Human Resource Management (MSDM) Towards Talent Management to Improve Health Service Performance at Jagakarsa Hospital. This research was conducted at the Regional General Hospital (RSUD) belonging to the Provincial Government of DKI Jakarta in 2021. This type of qualitative research uses data collection methods by triangulating data with 5 (five) informants through interviews, observations and documents. The data were analyzed by the researchers themselves. The results showed that Jagakarsa Hospital had implemented human resource management in managing its employees while talent management had not been implemented. The advice given to Jagakarsa Hospital is to be able to accelerate the implementation of talent management to support health services to the community so that it has an impact on improving hospital performance. The acceleration activities include establishing policies related to the implementation of talent management in hospitals, forming a Hospital Talent Management Acceleration Team, compiling Standard Operating Procedures (SOP) regarding the Implementation of Talent Management at Jagakarsa Hospital.*

**Keywords:** *HR Management, Talent Management, Health Service Performance*



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Menuju Manajemen Talenta Untuk Meningkatkan Kinerja Pelayanan Kesehatan RSUD Jagakarsa. Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) milik Pemerintah Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2021. Jenis penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data dengan triangulasi data dengan 5 (lima) informan melalui wawancara, observasi dan dokumen. Data dianalisis oleh peneliti sendiri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa RSUD Jagakarsa telah menerapkan manajemen sumber daya manusia dalam mengelola karyawannya sedangkan penerapan manajemen talenta belum dilakukan. Saran yang diberikan untuk RSUD Jagakarsa agar dapat melakukan percepatan dalam mengimplementasikan manajemen talenta guna menunjang layanan kesehatan kepada masyarakat sehingga berdampak terhadap peningkatan kinerja rumah sakit. Adapun kegiatan percepatan tersebut antara lain penetapan kebijakan terkait dengan implementasi manajemen talenta di rumah sakit, membentuk Tim Percepatan manajemen talenta rumah sakit, menyusun *Standar Operating Prosedure (SOP)* tentang Implementasi Manajemen Talenta RSUD Jagakarsa

**Kata kunci** : Manajemen SDM, Manajemen Talenta, Kinerja Pelayanan Kesehatan



## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)  
Menuju Manajemen Talenta Untuk Meningkatkan Kinerja  
Pelayanan Kesehatan RSUD Jagakarsa

Bentuk Tesis : Penelitian/ Kajian Manajemen Talenta Rumah Sakit

Nama : Rismaadji

NIM : 55120120110

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 10 Februari 2023

Mengesahkan,  
Pembimbing



(Dr. Farida Elmi, MM)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Dr. Nurul Hidayah, M.si Ak.)

Ketua Program Studi  
Magister Manajemen



(Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM)

## LAMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)  
Menuju Manajemen Talenta Untuk Meningkatkan Kinerja  
Pelayanan Kesehatan RSUD Jagakarsa

Bentuk Tesis : Penelitian/ Kajian Manajemen Talenta Rumah Sakit

Nama : Rismanaadji

NIM : 55120120110

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 10 Februari 2023

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 10 Februari 2023



Rismanaadji

## PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh :

Nama : Rismaadji

NIM : 55120120110

Program Studi : Magister Manajemen

Dengan judul

“Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Menuju Manajemen Talenta Untuk Meningkatkan Kinerja Pelayanan Kesehatan RSUD Jagakarsa”, telah dilakukan pengecekan similarity dengan system Turnitin pada tanggal 25/01/2023, didapatkan nilai persentase sebesar 12%.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 25 Januari 2023



Arie Pangudi

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul “Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Menuju Manajemen Talenta Untuk Meningkatkan Kinerja Pelayanan Kesehatan RSUD Jagakarsa”. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Dr. Farida Elmi, MM selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah memberikan , bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya Tesis ini. Penyusunan Tesis ini juga tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM, selaku Ketua Program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.



4. Dr. Kasmir, MM, selaku ketua penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan Tesis ini.
5. Karyawan RSUD Jagakarsa, yang telah bersedia menjadi informan pada penelitian ini.
6. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan Tesis ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Tesis ini. Akhir kata, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 14 Maret 2024

Rismanaadji

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LAMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN SIMILARITY CHECK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.2. Identifikasi Masalah .....	14
1.3. Rumusan Masalah .....	15
1.4. Tujuan Penelitian.....	15
1.5. Kontribusi Penelitian.....	15
1.5.1 Kontribusi Teoritis.....	16
1.5.2 Kontribusi Praktis .....	16
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b> .....	<b>17</b>
2.1 Kajian Teori.....	17
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).....	17
2.1.2 Manajemen Talenta ( <i>Talent Management</i> ) .....	21
2.1.2.1 Indikator Manajemen Talenta .....	23
2.1.3 Pelayanan Publik .....	27
2.1.4 Kinerja .....	31
2.2 Penelitian Terdahulu .....	33
2.3 Rerangka Pemikiran .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>41</b>
3.1 Paradigma Penelitian.....	41
3.2 Desain/ Strategi Penelitian .....	42
3.3 Definisi Konsep.....	43
3.4 <i>Social Setting</i> .....	43

3.5 Informasi Kunci ( <i>Keys Informan</i> ) .....	43
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	44
3.7 Instrumen Penelitian.....	49
3.8 Uji Instrumen.....	51
3.9 Keabsahan Data.....	52
3.10 Metode Analisis Data .....	53
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	56
4.1.1 Sejarah RSUD Jagakarsa .....	56
4.1.2 Lingkup dan Badan Usaha.....	58
4.1.3 Sumber Daya .....	58
4.1.4 Tantangan Bisnis .....	62
4.2 Deskripsi Informan Penelitian.....	65
4.3 Analisa Data .....	66
4.2.2. Talent Development .....	73
4.2.3. <i>Talent Retention</i> .....	78
4.3 Pelayanan Kesehatan.....	82
4.4 Pembahasan.....	87
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>98</b>
5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Saran.....	100
5.2.1 Saran Teoritis.....	101
5.2.2 Saran Praktis .....	101
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>109</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian-penelitian sebelumnya .....	33
Tabel 3. 1 Kerangka Instrumen Penelitian .....	49
Tabel 3. 2 Pedoman wawancara terstruktur pada Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kasatpel Kepegawaian & Umum, Kasatpel Keperawatan, Dokter, Penanggungjawab Kepegawaian .....	50
Tabel 3. 3 Pedoman wawancara tidak terstruktur pada pasien.....	51
Tabel 4. 1 Rekapitulasi jawaban informan terhadap P1 .....	70
Tabel 4. 2 Rekapitulasi jawaban informan terhadap P1 .....	70
Tabel 4. 3 Rekapitulasi jawaban informan terhadap P3 .....	71
Tabel 4. 4 Rekapitulasi jawaban informan terhadap P4.....	71
Tabel 4. 5 Rekapitulasi jawaban informan terhadap P5.....	72
Tabel 4. 6 Rekapitulasi jawaban informan terhadap P1 .....	74
Tabel 4. 7 Rekapitulasi jawaban informan terhadap P2.....	74
Tabel 4. 8 Rekapitulasi jawaban informan terhadap P3.....	75
Tabel 4. 9 Rekapitulasi jawaban informan terhadap P4.....	76
Tabel 4. 10 Rekapitulasi jawaban informan terhadap P5.....	77
Tabel 4. 11 Rekapitulasi jawaban informan terhadap P6.....	77
Tabel 4. 12 Rekapitulasi jawaban informan terhadap P1 .....	78
Tabel 4. 13 Rekapitulasi jawaban informan terhadap P2.....	79
Tabel 4. 14 Rekapitulasi jawaban informan terhadap P3.....	80
Tabel 4. 15 Rekapitulasi jawaban informan terhadap P4.....	80
Tabel 4. 16 Rekapitulasi jawaban informan terhadap P5.....	81
Tabel 4. 17 Rekapitulasi jawaban informan terhadap P1 .....	82
Tabel 4. 18 Rekapitulasi jawaban informan terhadap P2.....	83
Tabel 4. 19 Rekapitulasi jawaban informan terhadap P3.....	84
Tabel 4. 20 Rekapitulasi jawaban informan terhadap P4.....	85
Tabel 4. 21 Rekapitulasi jawaban informan terhadap P5.....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Sumber Daya Manusia (SDM) RSUD Jagakarsa Periode 2019 – 2021 .....	5
Gambar 1. 2 Kunjungan Pasien Rawat Jalan, Rawat Inap dan Instalasi Gawat Darurat RSUD Jagakarsa, 2016 - 2021 .....	7
Gambar 1. 3 Persentase Pemakaian Tempat Tidur (Bed Occupancy Ratio/ BOR) RSUD Jagakarsa, 2016 - 2021 .....	7
Gambar 1. 4 Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Jagakarsa 2021 .....	9
Gambar 2. 1 Rerangka Pemikiran .....	40

