



Pelatihan Sumberdaya Manusia Untuk Membangun Kualitas Layanan Profesional Pada Praktik Mandiri Bidan Rumah Kadhita

**Muhammadani Ilham Ichwani^{1*}, Masitha Fahmi Wardhani¹, Aris Puji Purwatiningsih*,
Diana Puspitasari***

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dian Nuswantoro

Corresponding Author Email: 211202207850@mhs.dinus.ac.id, masithafahmi@dsn.dinus.ac.id,
aris.puji.p@dsn.dinus.ac.id, dianapuspitasari718@dsn.dinus.ac.id

Received: 12 Juni 2026. Revised: 19 Juni 2026 Accepted: 09 Juli 2026

ABSTRACT

The Kadhita Home Midwife Practice faces challenges in the form of inefficient services and the lack of standard operating procedures (SOPs) for providing care to patients. These conditions have the potential to affect the quality of care and the professionalism of the staff. This community service initiative aims to improve service quality by strengthening organizational culture and work motivation through the development of the PRIMACARE organizational culture and the Work Appreciation Corner program. The implementation method consists of four stages: partner needs analysis; planning and development of the PRIMACARE organizational culture and work motivation programs; training and implementation; and monitoring and evaluation. The results of the initiative show that the partner successfully developed and implemented more structured service SOPs, incorporated organizational cultural values into daily work activities, and established an employee appreciation system. This program had a positive impact, resulting in increased professionalism in service delivery, improved employee discipline and work motivation, consistency in patient care, and the creation of a more collaborative work culture focused on service quality. Thus, the implementation of PRIMACARE's organizational culture and the Work Appreciation Corner proved to be an effective strategy for improving service quality at the Rumah Kadhita Independent Midwife Practice.

Keywords: human resources training; organizational culture; work motivation; service quality; independent midwifery practice

ABSTRAK

Praktik Mandiri Bidan Rumah Kadhita menghadapi permasalahan berupa pelayanan yang belum efisien serta belum tersedianya standar operasional prosedur (SOP) dalam memberikan layanan kepada pasien. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan dan profesionalisme tenaga kerja. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui penguatan budaya organisasi dan motivasi kerja dengan mengembangkan budaya organisasi PRIMACARE serta program Pojok Apresiasi Kerja. Metode pelaksanaan terdiri atas empat tahapan, yaitu analisis kebutuhan mitra, perencanaan dan pengembangan budaya organisasi PRIMACARE beserta program motivasi kerja, pelatihan dan implementasi, serta monitoring dan evaluasi. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa mitra berhasil menyusun dan menerapkan SOP pelayanan yang lebih terstruktur, mengimplementasikan nilai-nilai budaya organisasi dalam aktivitas kerja sehari-hari, serta membangun sistem apresiasi bagi karyawan. Program ini memberikan dampak positif berupa meningkatnya profesionalisme pelayanan, kedisiplinan dan motivasi kerja karyawan, konsistensi dalam pemberian layanan kepada pasien, serta terciptanya budaya kerja yang lebih kolaboratif dan berorientasi pada kualitas pelayanan. Dengan demikian, penerapan budaya organisasi PRIMACARE dan Pojok Apresiasi Kerja terbukti menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan pada Praktik Mandiri Bidan Rumah Kadhita.

Kata kunci: pelatihan sumber daya manusia; budaya organisasi; motivasi kerja; kualitas pelayanan; praktik mandiri bidan



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Transformasi pelayanan kesehatan pada masa kini menempatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) sebagai elemen fundamental dalam mewujudkan layanan yang profesional, berfokus pada kebutuhan pasien, dan bermutu tinggi. Upaya peningkatan kapasitas tenaga kesehatan melalui pelatihan yang berkesinambungan, penguatan budaya organisasi yang kondusif, serta penerapan sistem penghargaan yang adil menjadi strategi penting untuk meningkatkan motivasi kerja sekaligus kualitas pelayanan (WHO). Mutu pelayanan kesehatan tidak semata-mata ditentukan oleh kemampuan teknis tenaga kesehatan, tetapi juga dipengaruhi oleh efektivitas komunikasi interpersonal, budaya kerja yang berkembang di organisasi, serta pengelolaan SDM yang optimal. Menurut Purwadi (2024), manajemen SDM yang efektif mampu meningkatkan kepuasan pasien sekaligus mendukung efisiensi operasional organisasi. Sejalan dengan itu, Mannion & Davies (2020) menjelaskan bahwa budaya organisasi yang kuat dan komunikasi internal yang berjalan secara efektif memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Di samping itu, penerapan sistem penjadwalan kerja yang terstruktur serta *Standard Operating Procedure* (SOP) yang jelas dapat mempertegas pembagian tanggung jawab, meningkatkan kedisiplinan pegawai, memperkuat koordinasi antart tenaga kesehatan, dan mendorong efektivitas operasional organisasi (Purwatiningsih et al., 2026).

Praktik Mandiri Bidan (PMB) Rumah Kadhita menjadi mitra dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berfokus pada penyediaan layanan kebidanan berbasis komunitas, khususnya di bidang kesehatan ibu dan anak. Berdasarkan hasil observasi awal, teridentifikasi beberapa permasalahan yang memerlukan perhatian.

Tabel 1. Permasalahan

No.	Permasalahan	Dampak
1.	Belum ada budaya kerja	Disiplin kurang
		Pelayanan kurang efisien
		Kurang ramah pada <i>customer</i>
2.	Belum tersedianya sistem penghargaan bagi pegawai	Rendahnya motivasi kerja
		Kinerja menurun
		Pelayanan menjadi tidak profesional

(Sumber: Hasil pengabdian, 2026)

Kondisi tersebut menunjukkan perlunya program pendampingan melalui pelatihan pengembangan SDM yang berorientasi pada penguatan budaya kerja positif, penyusunan sistem penghargaan yang sederhana namun berkelanjutan, serta pembekalan strategi pemasaran digital guna meningkatkan daya saing dan citra pelayanan di masyarakat. Sebagai bentuk solusi, tim



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

pengabdian merancang pelatihan budaya organisasi berbasis konsep "PRIMA CARE" yang dipadukan dengan implementasi program "Pojok Apresiasi" sebagai sistem penghargaan dan penilaian kinerja yang praktis, mudah diterapkan, serta dapat dikelola secara mandiri oleh mitra.

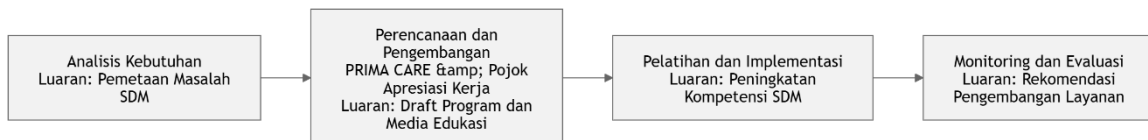


Gambar 1. Observasi kegiatan PKM



Gambar 2. Penyerahan luaran budaya "PRIMA CARE" dan motivasi Kerja "Pojok Apresiasi"

METODE PELAKSANAAN



Gambar 3. Metode Pelaksanaan

Pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus partisipatif digunakan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PKM) ini. Eksplorasi mendalam terhadap proses pelatihan sumber daya manusia dalam membangun kualitas layanan profesional, melalui implementasi budaya organisasi "PRIMA CARE" dan program penilaian "POJOK APRESIASI" pada Praktik Mandiri Bidan Rumah Kadhita, menjadi alasan dipilihnya pendekatan studi kasus tersebut.

Fenomena sosial, dinamika organisasi, pengalaman kerja, hingga proses internalisasi budaya pelayanan dapat dipahami secara kontekstual dalam lingkungan alami organisasi kesehatan melalui pendekatan ini. Pemahaman mendalam atas pengalaman subjektif serta perilaku sosial partisipan menjadi tujuan pengabdian kualitatif, sebagaimana dikemukakan (Tenny et al., 2022), sehingga relevan diterapkan untuk menelaah perubahan budaya kerja dalam organisasi pelayanan kesehatan.



Tidak sekadar berorientasi pada observasi, kegiatan pengabdian masyarakat juga melibatkan pendampingan, pelatihan, implementasi program, serta evaluasi secara kolaboratif bersama partisipan, sehingga pendekatan partisipatif pun turut dipilih. Metode ini dengan demikian dipandang sesuai untuk menggali proses pembentukan budaya organisasi sekaligus makna penghargaan kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan profesional.

Tabel 2. Jadwal kegiatan pengabdian kepada masyarakat

No.	Waktu	Kegiatan	Penanggung Jawab
1.	Rabu, 21 Januari 2026 12.00 – 12.30 WIB	Pembukaan kegiatan PKM	Tim PKM (Muhammadani Ilham Ichwani dan Muhammad Rizqi Syahputra) dan Bidan Ika
2.	12.30 – 13.00 WIB	Observasi lingkungan pelayanan dan hasil output berupa pembuatan Budaya Organisasi dan pojok apresiasi kinerja	Tim PKM (Muhammadani Ilham Ichwani dan Muhammad Rizqi Syahputra)
3.	20.00 – 21.00 WIB	Menentukan gagasan budaya organisasi "PRIMA CARE", pembuatan google formulir "Pojok Apresiasi Kinerja Karyawan", dan digital marketing melalui video penyuluhan kesehatan berbasis AI	Tim PKM (Muhammadani Ilham Ichwani dan Muhammad Rizqi Syahputra)
4.	Kamis, 22 Januari 2026 13.00 – 13.30 WIB	Wawancara Bidan Ika	Tim PKM (Muhammadani Ilham Ichwani dan Muhammad Rizqi Syahputra)
5.	13.30 – 15.00 WIB	Wawancara mahasiswa magang STIKES	Tim PKM (Muhammadani Ilham Ichwani dan Muhammad Rizqi Syahputra)
6.	Kamis, 16 April 2026 15.00 – 16.00 WIB	Sosialisasi budaya organisasi "PRIMA CARE"	Muhammadani Ilham Ichwani
7.	16.00 – 16.30 WIB	Implementasi sistem "POJOK APRESIASI"	Muhammadani Ilham Ichwani
8.	16.30 – 17.00 WIB	Sosialisasi luaran video penyuluhan kesehatan berbasis AI	Muhammad Rizqi Syahputra
9.	17.00 – selesai	Evaluasi, dokumentasi, dan refleksi kegiatan	Seluruh peserta

(Sumber: Hasil pengabdian, 2026)



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

Bidan Ika selaku pemilik Praktik Mandiri Bidan Rumah Kadhita serta mahasiswa magang dari STIKES yang berperan sebagai tenaga pendukung pelayanan kesehatan dan administrasi menjadi subjek dalam kegiatan pengabdian ini. Partisipan dalam kegiatan ini berjumlah 8 orang, yang terdiri atas 1 orang pemilik PMB Rumah Kadhita, 2 orang karyawan praktik mandiri bidan, dan 5 orang mahasiswa magang STIKES yang terlibat dalam pelayanan kesehatan maupun administrasi. Seluruh partisipan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengalaman langsung terhadap proses pelayanan, mengikuti pelaksanaan pelatihan, serta terlibat dalam implementasi budaya organisasi **PRIMA CARE** dan program **POJOK APRESIASI**. Kriteria partisipan meliputi:

1. Aktif dalam kegiatan pelayanan di PMB Rumah Kadhita;
2. Mengikuti seluruh rangkaian pelatihan;
3. Memahami penerapan budaya organisasi dan sistem apresiasi; serta
4. Bersedia memberikan informasi selama kegiatan berlangsung.

Pemilihan secara purposif dilakukan karena penelitian kualitatif lebih menekankan kedalaman informasi daripada jumlah partisipan sehingga mampu menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai perubahan perilaku kerja dan kualitas pelayanan. Kekayaan informasi, bukan jumlah partisipan, lebih menentukan kualitas pengabdian kualitatif menurut (CASP, 2023). Pemilihan Narasumber pun dilakukan secara selektif agar data yang diperoleh mampu menggambarkan proses perubahan budaya kerja dan kualitas pelayanan secara komprehensif.

Implementasi budaya organisasi "PRIMA CARE" sebagai nilai dasar pelayanan profesional di Rumah Kadhita merupakan program utama dalam kegiatan PKM ini. Nilai Professional, Respectful & Empathetic, Integrity, Mindful Service, Adaptive & Innovative, Collaborative, Accountable, Respect, dan Excellence menjadi unsur-unsur yang membentuk budaya organisasi tersebut. Perilaku kerja nyata seperti kepatuhan terhadap SOP kebidanan, komunikasi empatik kepada pasien, kerja sama tim, tanggung jawab pelayanan, keterbukaan terhadap inovasi pelayanan kesehatan, serta orientasi pada mutu layanan terbaik merupakan terjemahan dari nilai-nilai tersebut. Media edukasi dan poster pelayanan yang dipasang di lingkungan praktik mandiri bidan menjadi bentuk visualisasi budaya organisasi sekaligus sarana internalisasi nilai organisasi. Peningkatan kualitas komunikasi, keselamatan pasien, dan profesionalisme pelayanan kesehatan dapat dicapai melalui budaya organisasi yang kuat dalam layanan kesehatan, sebagaimana dinyatakan (Mannion & Davies, 2021). Fungsi "PRIMA CARE" karenanya tidak terbatas sebagai slogan organisasi semata, melainkan menjadi pedoman perilaku pelayanan yang terintegrasi dalam aktivitas kerja sehari-hari.



Sistem penilaian kinerja berkala "POJOK APRESIASI Bidan Inspiratif Bulanan" turut dihasilkan sebagai output pengabdian ini, di samping budaya organisasi. Sistem penghargaan nonfinansial berbasis penilaian 360 derajat, yang dilaksanakan setiap satu bulan sekali guna menentukan karyawan terbaik, menjadi bentuk program tersebut. Barcode yang terhubung dengan Google Formulir digunakan dalam proses penilaian, sehingga evaluasi secara digital, transparan, dan partisipatif menjadi lebih mudah dilakukan. Pemilik praktik, rekan kerja, serta mahasiswa magang dapat melakukan evaluasi berdasarkan indikator budaya organisasi yang telah ditentukan melalui penilaian 360 derajat ini. Pelayanan empatik, kepatuhan terhadap SOP, kerja sama tim, inisiatif kerja, integritas pelayanan, serta kemampuan beradaptasi terhadap perubahan pelayanan kesehatan menjadi aspek-aspek yang dinilai. Media visual "POJOK APRESIASI" yang dipasang di area praktik kemudian menampilkan hasil penilaian tersebut sebagai bentuk penghargaan dan motivasi kerja. Pengaruh besar terhadap peningkatan motivasi, loyalitas, dan kualitas pelayanan organisasi kesehatan dimiliki oleh sistem penghargaan nonfinansial yang memberikan pengakuan sosial terhadap pegawai, menurut (Kumar & Raghavendran, 2021).

Tabel 3. Hasil wawancara kegiatan PKM

No.	Pertanyaan Utama	Jawaban Informan 1 (Pemilik Praktik)	Jawaban Informan 2 (Pegawai/Magang)
1	Bisakah Anda memperkenalkan diri dan menjelaskan peran Anda di Rumah Kadhita?	Informan menyampaikan bahwa dirinya telah merintis praktik ini sejak awal berdiri dan berperan langsung dalam menentukan arah pelayanan, mulai dari pemeriksaan pasien hingga pengaturan tenaga pendukung.	Informan menjelaskan perannya sebagai pegawai magang yang membantu pelayanan administratif dan pendampingan pasien, serta menyebut proses adaptasi di awal cukup menantang karena ritme kerja yang padat.
2	Menurut Anda, apa makna memberikan pelayanan yang profesional kepada pasien?	Pelayanan profesional dimaknai sebagai kesesuaian antara standar medis dan sikap menghargai kondisi emosional pasien, bukan sekadar menjalankan prosedur secara teknis.	Menurut informan, profesionalisme tercermin dari cara menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami pasien, tanpa membuat pasien merasa terburu-buru.
3	Bagaimana Anda menggambarkan budaya kerja di Rumah Kadhita sebelum adanya pelatihan budaya organisasi?	Budaya kerja sebelumnya digambarkan berjalan alami tanpa pedoman tertulis, sehingga standar pelayanan sangat bergantung pada kebiasaan masing-masing individu.	Informan menyebut komunikasi antaranggota tim saat itu cenderung seperlunya dan belum ada forum khusus untuk membahas evaluasi pelayanan secara rutin.



No.	Pertanyaan Utama	Jawaban Informan 1 (Pemilik Praktik)	Jawaban Informan 2 (Pegawai/Magang)
4	Apa saja kendala yang pernah Anda alami dalam memberikan pelayanan kepada pasien?	Kendala yang paling dirasakan adalah membagi waktu antara tugas administratif dan pelayanan langsung, terutama saat jumlah pasien meningkat pada waktu tertentu.	Informan menceritakan kesulitan menyesuaikan gaya komunikasi dengan pasien lanjut usia yang membutuhkan penjelasan berulang, sementara antrean tetap harus berjalan.
5	Bagaimana pengalaman Anda setelah mengikuti pelatihan sumber daya manusia yang diberikan?	Pelatihan dinilai membuka wawasan baru mengenai pentingnya nilai bersama dalam tim, bukan hanya keterampilan teknis semata.	Informan mengaku pelatihan membantu memahami pentingnya konsistensi sikap, terutama saat berhadapan dengan pasien yang datang dalam kondisi cemas.
6	Apakah terdapat perubahan dalam cara Anda bekerja setelah mengikuti pelatihan?	Perubahan yang dirasakan adalah kebiasaan menyapa dan mengonfirmasi kebutuhan pasien di awal sesi, sebelum masuk ke tindakan pelayanan.	Informan menyampaikan dirinya menjadi lebih sabar dalam menjelaskan prosedur kepada pasien, dan mulai membiasakan mencatat masukan pasien setelah sesi selesai.
7	Bagaimana pemahaman Anda mengenai budaya organisasi PRIMA CARE?	Nilai profesionalisme dan integritas dipandang paling relevan dengan tanggung jawab sebagai pemilik praktik, sedangkan nilai kolaborasi dinilai perlu terus dikuatkan pada level tim.	Informan menyebut nilai empati dan pelayanan penuh perhatian paling mudah dipahami, sementara nilai akuntabilitas masih perlu dicontohkan langsung melalui kebiasaan sehari-hari.
8	Apakah penerapan budaya PRIMA CARE memengaruhi kebiasaan kerja Anda?	Penerapan nilai tersebut dirasakan memperjelas standar yang dapat dijadikan acuan bersama, sehingga pengambilan keputusan terkait pelayanan menjadi lebih konsisten.	Informan merasa hubungan kerja antaranggota tim menjadi lebih terbuka, terutama dalam menyampaikan kendala pekerjaan tanpa rasa sungkan.
9	Menurut Anda, apakah budaya PRIMA CARE memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan pasien?	Beberapa pasien lama dinilai memberikan komentar positif terkait keramahan dan kejelasan penjelasan yang diberikan tim pelayanan.	Informan mengaku merasa lebih percaya diri saat mendampingi pasien, karena memiliki pedoman sikap yang jelas untuk diterapkan.
10	Bagaimana pendapat Anda mengenai adanya program POJOK APRESIASI?	Program ini dipandang sebagai langkah tepat untuk menghargai kontribusi tim tanpa harus selalu berbentuk	Informan menyampaikan perasaan senang ketika kinerjanya diakui secara terbuka, dan menganggap bentuk



No.	Pertanyaan Utama	Jawaban Informan 1 (Pemilik Praktik)	Jawaban Informan 2 (Pegawai/Magang)
		insentif finansial.	apresiasi seperti ini penting untuk menjaga semangat kerja.
11	Apakah POJOK APRESIASI memberikan pengaruh terhadap semangat kerja Anda?	Program apresiasi dinilai turut membentuk rasa memiliki terhadap keberhasilan praktik secara keseluruhan, tidak hanya sebatas tugas individu.	Informan menyebut dirinya menjadi lebih terdorong untuk meningkatkan kualitas kerja, serta merasa hubungan dengan rekan kerja menjadi lebih hangat.
12	Menurut Anda, apa kelebihan dan kekurangan dari program POJOK APRESIASI?	Konsistensi pelaksanaan dinilai sebagai kelebihan utama, sedangkan kriteria penilaian dianggap masih perlu diperjelas agar lebih objektif dan terukur.	Informan berpendapat program ini sudah baik namun frekuensi pelaksanaannya perlu dipertimbangkan kembali agar dampaknya lebih terasa merata.
13	Setelah mengikuti program ini, apakah cara Anda memandang pekerjaan pelayanan kesehatan mengalami perubahan?	Pekerjaan ini kini dimaknai sebagai bentuk tanggung jawab jangka panjang terhadap kepercayaan masyarakat sekitar, bukan sekadar kegiatan usaha.	Informan merasa pekerjaannya kini terasa lebih bermakna, karena dirinya turut berkontribusi pada standar pelayanan yang lebih baik.
14	Menurut Anda, sikap profesional seperti apa yang harus dimiliki tenaga pelayanan kesehatan?	Sikap yang dianggap penting mencakup konsistensi standar pelayanan serta kemampuan mengambil keputusan cepat tanpa mengabaikan kenyamanan pasien.	Informan menekankan pentingnya kesabaran dan kemampuan mendengarkan keluhan pasien secara utuh sebelum memberikan penjelasan.
15	Apa tantangan terbesar dalam menerapkan budaya PRIMA CARE dan POJOK APRESIASI?	Tantangan utama terletak pada menjaga konsistensi penerapan nilai di tengah dinamika jumlah pasien yang tidak menentu setiap harinya.	Informan menyebut tantangan personal berupa kebiasaan lama yang belum sepenuhnya hilang, sehingga penerapan nilai baru membutuhkan pengulangan terus-menerus.
16	Bagaimana menurut Anda program ini dapat dikembangkan ke depannya?	Diharapkan ada sesi evaluasi berkala agar nilai organisasi tetap relevan dengan perkembangan kebutuhan pelayanan.	Informan berharap ada pelatihan lanjutan yang lebih spesifik pada teknik komunikasi dengan berbagai karakter pasien.
17	Konfirmasi bahwa pelatihan memberi pengaruh pada budaya kerja, motivasi, dan	Informan menyatakan pemahaman peneliti sudah sesuai dengan pengalaman yang dijalani, tanpa ada	Informan turut menyetujui rangkuman yang disampaikan dan menambahkan bahwa perubahan yang dirasakan



No.	Pertanyaan Utama	Jawaban Informan 1 (Pemilik Praktik)	Jawaban Informan 2 (Pegawai/Magang)
	pelayanan, apakah pemahaman tersebut sudah sesuai?	koreksi tambahan.	bersifat bertahap namun konsisten.
18	Apakah ada hal lain yang ingin disampaikan terkait pelatihan, PRIMA CARE, atau POJOK APRESIASI?	Informan berharap program ini tidak berhenti pada tahap sosialisasi awal, melainkan menjadi kebiasaan kerja yang terus dijaga dalam jangka panjang.	Informan menyampaikan rasa terima kasih atas kesempatan mengikuti pelatihan dan berharap dapat dilibatkan pada program pengembangan berikutnya.

(Sumber: Hasil pengabdian, 2026)

Wawancara semi-terstruktur, observasi partisipatif, dokumentasi, triangulasi sumber, triangulasi metode, member checking, dan audit trail menjadi teknik yang digunakan dalam pengumpulan data. Pengalaman partisipan mengenai pelaksanaan pelatihan sumber daya manusia, pemahaman terhadap budaya organisasi "PRIMA CARE", serta persepsi terhadap implementasi "POJOK APRESIASI" sebagai sistem penghargaan kerja digali melalui wawancara semi-terstruktur. Pedoman wawancara yang fleksibel digunakan pengabdian ini agar eksplorasi data secara mendalam sesuai pengalaman partisipan dapat dilakukan. Interaksi pelayanan, perilaku kerja, komunikasi antarpegawai, implementasi SOP kebidanan, dan proses penerapan budaya organisasi dalam pelayanan kesehatan sehari-hari diamati secara langsung melalui observasi partisipatif. Foto kegiatan pelatihan, media budaya organisasi, hasil penilaian Google Formulir, catatan kegiatan, serta dokumen pendukung lainnya dikumpulkan lewat dokumentasi. Pemahaman fenomena secara menyeluruh serta peningkatan kredibilitas hasil pengabdian menjadi tujuan dari penggunaan berbagai teknik pengumpulan data tersebut. Interpretasi yang lebih holistik terhadap fenomena sosial dapat dihasilkan melalui kombinasi berbagai teknik pengumpulan data dalam pengabdian kualitatif, sebagaimana dijelaskan (Lim, 2025).

Data yang diperoleh dari berbagai Narasumber pengabdian, yakni pemilik Praktik Mandiri Bidan Rumah Kadhita dan mahasiswa magang yang terlibat langsung dalam aktivitas pelayanan, dibandingkan dan dikonfirmasi melalui triangulasi sumber. Konsistensi informasi mengenai penerapan budaya organisasi "PRIMA CARE", perubahan perilaku kerja, serta implementasi program "POJOK APRESIASI" dari berbagai sudut pandang Narasumber hendak dipastikan lewat proses ini. Pemahaman fenomena yang lebih objektif dapat diperoleh peneliti melalui triangulasi sumber, sebab data tidak hanya bersumber dari satu pihak, melainkan diuji lewat perbandingan pengalaman antarpartisipan. Pengujian kepercayaan data melalui pengecekan informasi dari beberapa sumber atau Narasumber, sehingga kesesuaian data yang diperoleh selama pengabdian



dapat dibandingkan peneliti, merupakan makna triangulasi sumber menurut (Nurfajriani et al., 2024). Hasil interpretasi pengabdian menjadi lebih kredibel melalui pendekatan tersebut, karena perbedaan maupun kesamaan informasi antar Narasumber dapat dianalisis sebelum kesimpulan ditarik (Nurfajriani et al., 2024).

Data yang diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur, observasi partisipatif, dan dokumentasi kegiatan pengabdian dibandingkan dalam triangulasi metode. Pengalaman subjektif Narasumber mengenai pelaksanaan pelatihan sumber daya manusia dan penerapan budaya organisasi digali lewat wawancara, sementara kesesuaian antara informasi yang diberikan dengan praktik pelayanan yang berlangsung secara langsung dilihat melalui observasi. Dasar bukti yang lebih lengkap bagi interpretasi pengabdian diperkuat oleh dokumentasi kegiatan sebagai data pendukung hasil wawancara dan observasi. Penggunaan beberapa teknik pengumpulan data yang berbeda terhadap sumber yang sama, guna memperoleh kesesuaian informasi sekaligus meningkatkan kepercayaan terhadap hasil pengabdian, dijelaskan (Nurfajriani et al., 2024) sebagai makna triangulasi metode atau triangulasi teknik. Gambaran yang lebih menyeluruh mengenai proses pembentukan budaya organisasi dan sistem apresiasi kerja di Praktik Mandiri Bidan Rumah Kadhita pun diperoleh peneliti melalui penggunaan wawancara, observasi, dan dokumentasi secara bersamaan (Nurfajriani et al., 2024).

Validasi data juga diperkuat lewat pelaksanaan member checking, yakni mengembalikan hasil wawancara serta interpretasi awal kepada Narasumber untuk memperoleh konfirmasi, selain penerapan triangulasi. Kesesuaian hasil pemaknaan yang dikembangkan peneliti dengan perspektif dan pengalaman partisipan pengabdian hendak dipastikan melalui tahapan tersebut. Klarifikasi dapat diberikan Narasumber apabila ditemukan bagian interpretasi yang belum menggambarkan pengalaman mereka secara tepat. Makna subjektif dan pengalaman sosial partisipan yang ditempatkan sebagai dasar utama proses analisis dalam pendekatan kualitatif menjadikan teknik ini penting untuk diterapkan. Mutu pengabdian dapat ditingkatkan melalui pelaksanaan member checking secara sistematis, karena partisipan dilibatkan langsung dalam pemeriksaan kesesuaian makna dan validasi interpretasi temuan, demikian dikemukakan (McKim, 2023).

Pencatatan dan pengarsipan seluruh rangkaian pengabdian secara terorganisasi, mulai dari penyusunan kegiatan PKM, proses pelatihan, pengumpulan informasi, tahapan analisis data, hingga penyusunan laporan akhir pengabdian, dilakukan melalui audit trail. Catatan lapangan, instrumen wawancara, hasil observasi, dokumentasi kegiatan, serta berbagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan pengabdian termasuk bentuk dokumentasi yang disimpan. Pemeriksaan secara terbuka atas keseluruhan proses pengabdian dapat dilakukan melalui penerapan audit trail, sehingga aspek dependabilitas dan konfirmabilitas hasil pengabdian menjadi lebih kuat. Rekaman



sistematis mengenai jalannya pengabdian beserta keputusan analitis yang dilakukan peneliti disediakan oleh audit trail, sebagai bagian penting pengabdian kualitatif menurut (Ahmed, 2024). Dasar metodologis yang dapat dipertanggungjawabkan dimiliki hasil pengabdian berkat keberadaan audit trail, karena seluruh proses pengumpulan informasi dan analisis data tercatat secara transparan (Ahmed, 2024).

PEMBAHASAN

Pelatihan SDM sebagai Penggerak Perubahan Organisasi

Hasil kegiatan pengabdian menunjukkan bahwa pelatihan sumber daya manusia (SDM) tidak hanya berkontribusi pada peningkatan pemahaman pegawai mengenai pelayanan yang profesional, tetapi juga berperan dalam membentuk perubahan perilaku kerja melalui proses internalisasi nilai-nilai budaya organisasi. Perubahan tersebut tercermin dari meningkatnya kedisiplinan, komunikasi yang lebih efektif antartim kesehatan, serta kepedulian yang lebih tinggi terhadap kebutuhan pasien. Temuan ini mengindikasikan bahwa pelatihan tidak hanya berfungsi sebagai sarana transfer pengetahuan, tetapi juga sebagai instrumen yang mendorong transformasi budaya organisasi.

Hasil tersebut sejalan dengan pendapat Purwadi (2024) yang menyatakan bahwa pengembangan SDM perlu disertai dengan pembentukan nilai dan perilaku kerja agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Meskipun demikian, kegiatan pengabdian ini memberikan kontribusi yang lebih spesifik dibandingkan penelitian tersebut. Purwadi (2024) lebih menitikberatkan pengelolaan SDM pada tataran konseptual organisasi pelayanan kesehatan, sedangkan kegiatan ini menunjukkan bahwa perubahan budaya kerja juga dapat diwujudkan pada Praktik Mandiri Bidan yang memiliki struktur organisasi dan jumlah SDM yang lebih sederhana. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan pelatihan tidak semata-mata ditentukan oleh skala organisasi, tetapi juga oleh relevansi materi pelatihan dengan kebutuhan dan kondisi nyata mitra.

Sistem Apresiasi dan Motivasi Kerja

Penerapan program **Pojok Apresiasi** memberikan dampak positif terhadap peningkatan motivasi kerja pegawai melalui pemberian pengakuan atas kontribusi dan kinerja yang telah ditunjukkan. Bentuk penghargaan yang sederhana tersebut mampu mendorong pegawai untuk mempertahankan kualitas pelayanan tanpa harus bergantung pada pemberian insentif finansial.

Temuan ini konsisten dengan penelitian Kumar & Raghavendran (2021) yang menyatakan bahwa penghargaan nonfinansial berpengaruh terhadap motivasi dan retensi tenaga kesehatan. Namun demikian, terdapat perbedaan konteks pelaksanaan. Penelitian (Kumar & Raghavendran, 2021) dilakukan pada organisasi pelayanan kesehatan dengan sistem manajemen SDM yang lebih



formal, sedangkan dalam kegiatan pengabdian ini sistem penghargaan diterapkan melalui mekanisme yang lebih sederhana, yaitu memanfaatkan formulir digital serta evaluasi yang dilakukan secara berkala. Hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan motivasi kerja tidak selalu memerlukan sistem penghargaan yang kompleks, melainkan lebih ditentukan oleh konsistensi organisasi dalam memberikan apresiasi terhadap kinerja pegawai.

Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan

Perubahan budaya organisasi yang terjadi setelah pelaksanaan pelatihan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek komunikasi, empati, dan responsivitas tenaga kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien. Temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi teknis tenaga kesehatan, tetapi juga oleh budaya kerja yang mendukung penerapan pelayanan yang berorientasi pada pasien (*patient-centered care*).

Hasil ini mendukung penelitian Asniwati & Latief (2026) yang menekankan pentingnya kompetensi, motivasi, dan empati dalam meningkatkan kinerja tenaga kesehatan. Di sisi lain, kegiatan pengabdian ini memberikan perspektif yang lebih luas dengan menunjukkan bahwa budaya organisasi berfungsi sebagai mekanisme yang menghubungkan peningkatan kompetensi individu dengan peningkatan kualitas pelayanan. Dengan demikian, pelatihan akan memberikan dampak yang lebih optimal dan berkelanjutan apabila disertai dengan pembentukan budaya organisasi yang mampu memperkuat perilaku kerja profesional.

Kontribusi Praktis Pengabdian

Berbeda dengan sebagian besar penelitian terdahulu yang berfokus pada rumah sakit maupun institusi pelayanan kesehatan berskala besar, kegiatan pengabdian ini menghasilkan model pengembangan SDM yang dirancang secara khusus untuk fasilitas pelayanan kesehatan primer dengan sumber daya yang terbatas. Integrasi antara pelatihan SDM, penerapan budaya organisasi **PRIMA CARE**, dan sistem penghargaan **Pojok Apresiasi** menghasilkan suatu pendekatan yang sederhana, mudah diimplementasikan, serta memiliki potensi untuk direplikasi pada Praktik Mandiri Bidan maupun fasilitas pelayanan kesehatan berbasis komunitas lainnya. Kontribusi tersebut menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan tidak selalu memerlukan investasi yang besar, tetapi dapat diwujudkan melalui penguatan budaya kerja, pelaksanaan pembelajaran yang berkelanjutan, serta penerapan sistem apresiasi yang dilakukan secara konsisten.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menunjukkan bahwa upaya pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan yang diintegrasikan dengan penguatan budaya organisasi



PRIMA CARE serta penerapan program **Pojok Apresiasi** merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Praktik Mandiri Bidan Rumah Kadhita. Hasil kegiatan mengindikasikan bahwa perubahan perilaku kerja pegawai dapat diwujudkan melalui proses internalisasi nilai-nilai organisasi yang dilakukan secara berkelanjutan, disertai dengan pemberian penghargaan sederhana sebagai bentuk apresiasi atas kontribusi dan kinerja pegawai.

Kontribusi utama kegiatan ini adalah tersusunnya model pengembangan SDM yang memadukan pelatihan, pembentukan budaya organisasi, dan sistem apresiasi ke dalam satu pendekatan yang aplikatif serta mudah diimplementasikan pada fasilitas pelayanan kesehatan primer yang memiliki keterbatasan sumber daya. Model tersebut dapat menjadi alternatif bagi Praktik Mandiri Bidan maupun fasilitas pelayanan kesehatan sejenis dalam membangun budaya kerja yang profesional, meningkatkan motivasi pegawai, serta memperkuat orientasi pelayanan yang berpusat pada kebutuhan pasien.

Dari sisi praktis, hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan tidak selalu bergantung pada investasi yang besar ataupun sistem manajemen yang rumit. Sebaliknya, keberhasilan peningkatan kualitas layanan dapat dicapai melalui komitmen organisasi dalam menumbuhkan budaya kerja yang positif, memberikan apresiasi secara konsisten terhadap kinerja pegawai, serta menyelenggarakan proses pembelajaran yang berkesinambungan. Pendekatan tersebut menjadi strategi yang realistis untuk meningkatkan profesionalisme tenaga kesehatan sekaligus menjaga keberlanjutan kualitas pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan primer.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, S. K. (2024). The pillars of trustworthiness in qualitative research. *Journal of Medicine, Surgery, and Public Health*, 2, 100051. <https://doi.org/10.1016/j.glmedi.2024.100051>
- Asniwati, & Latief, F. (2026). Employee performance in primary healthcare: The roles of competence, motivation, and workplace empathy. *Advances in Human Resource Management Research*, 4(1), 72–88. <https://doi.org/10.60079/ahrmr.v4i1.747>
- Kumar, R., & Raghavendran, S. (2021). Something beyond paycheque to boosting employee retention. *Journal of Health Organization and Management*, 20(1), 114–129. <https://www.emerald.com/xjm/article/20/1/114/388475/Something-beyond-paycheque-to-boosting-employee>
- Lim, W. M. (2025). What is qualitative research? An overview and guidelines. *Australasian Marketing Journal*, 33(1). <https://doi.org/10.1177/14413582241264619>
- Mannion, R., & Davies, H. (2020). Creating highly reliable health care organisations through culture and communication. *Supply Chain Management*. <https://www.emerald.com/scm/article/26/3/371/352739/Creating-highly-reliable-health-care-organisations>





- Mannion, R., & Davies, H. (2021). Creating highly reliable health care organisations through culture and communication. *Leadership in Health Services*, 35(1), 74–86. <https://www.emerald.com/lhs/article/35/1/74/262630/Unprecedented-times-in-the-emergency-department>
- McKim, C. (2023). Meaningful member-checking: A structured approach to member-checking. *American Journal of Qualitative Research*, 7(2), 41–52. <https://doi.org/10.29333/ajqr/12973>
- Nurfajriani, W. V, Ilhami, M. W., Mahendra, A., Afgani, M. W., & Sirodj, R. A. (2024). Triangulasi data dalam analisis data kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17), 826–833. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13929272>
- Purwadi, P. (2024). Strategic human resource management in healthcare. *Golden Ratio of Data in Summary*, 4(1). <https://goldenratio.id/index.php/grdis/article/view/540>
- Purwatiningsih, A. P., Jefri, Butar, S. P. B. B., Febriana, A., & Iksari, H. (2026). Optimalisasi Pengelolaan SDM UMKM Kuliner melalui Implementasi Sistem Penjadwalan Kerja dan SOP pada Ayam Goreng Pak Memed. *Asthadarma: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7(1), 9–19.
- Tenny, S., Brannan, J., & Brannan, G. (2022). *Qualitative study*. StatPearls Publishing. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK470395/>

