

## Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pauh Kamar

**Benni satria<sup>1</sup>, Muhammad Darrel Affitra<sup>2</sup>, Rezky Aditya<sup>3</sup>**

Manajemen, Universitas Putra Indonesia (YPTK) Padang, Indonesia  
Jl. Raya lubuk Begalung, Padang, Sumatera Barat, indonesia

\*Corresponding Author: Ramdani Bayu Putra, ramdhani\_bayu@upiypk.ac.id  
Email : bennisatria555@gmail.com<sup>1</sup>, Muhammaddarel2511@gmail.com<sup>2</sup>,  
rezkyadityarezky99@gmail.com<sup>3</sup>

### ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan kebutuhan dasar masyarakat dan menjadi faktor penting dalam keberhasilan pembangunan kesehatan nasional. kualitas sumber daya manusia (SDM) menjadi elemen utama dalam menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan. Salah satu Puskesmas di Pauh kamar, Sumatera Barat masih menghadapi tantangan dalam perencanaan dan pengembangan SDM. Tantangan yang dihadapi meliputi tenaga kesehatan, rendahnya kompetensi teknis, distribusi yang belum optimal dan manajerial serta pengembangan dalam bentuk pelatihan yang masih kurang. Tujuan dari penelitian ini untuk identifikasi faktor penghambat dan pendukung dalam perencanaan serta pengembangan SDM dan hubungannya dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pauh Kamar. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan metode observasi wawancara langsung dan *literature review jurnal*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat adanya masalah Sumber Daya Manusia di Puskesmas Pauh Kamar yang mempegaruhi pelayanan kesehatan, yaitu kurangnya pengembangan Sumber daya manusia melalui pelatihan dan seminar karena kurangnya perhatian dan peran pemerintah daerah kemudian faktor efisiensi anggaran yang terbatas dalam pengembangan SDM tenaga kesehatan.

**Kata Kunci:** Sumber daya manusia (SDM), pelayanan kesehatan, puskesmas

### ABSTRACT

*Quality health services are a basic need of the community and are an important factor in the success of national health development. The quality of human resources (HR) is the main element in determining the success of health services. One of the Health Centers in Pauh Kamar, West Sumatra still faces challenges in planning and developing HR. The challenges faced include health workers, low technical competence, suboptimal distribution and managerial and development in the form of training that is still lacking. The purpose of this study was to identify inhibiting and supporting factors in planning and developing HR and their relationship to the quality of health services at the Pauh Kamar Health Center. This study is a descriptive qualitative study with direct interview observation methods and journal literature reviews. The results of the study indicate that there are Human Resource problems at the Pauh Kamar Health Center that affect health services, namely the lack of Human Resource development through training and seminars due to the lack of attention and role of the local government, then the limited budget efficiency factor in developing health worker HR.*

**Keywords:** Human resources (HR), health services, health centers

### 1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan mendasar dan penting dalam keberhasilan pembangunan kesehatan nasional. Puskesmas menjadi sentral utama dalam konteks pelayanan kesehatan tingkat pertama,

yang langsung bersosial dengan masyarakat. Menurut (Depkes RI, 2009) puskesmas tidak hanya sebagai tempat pelayanan kuratif, tetapi juga bertanggung jawab sevara preventif dan promotif. Dengan demikian, keberadaan sumber daya manusia (SDM) menjadi hal

utama dan mendasar dalam keberhasilan pelayanan kesehatan di puskesmas.

Menurut (Kemenkes RI, 2020), sumber daya manusia di sektor kesehatan puskesmas meliputi tenaga administrasi, tenaga medis, paramedis dan tim manajemen yang mendukung pelayanan puskesmas secara efektif dan efisien. Namun, saat ini sangat banyak puskesmas di Indonesia yang memiliki pelayanan kesehatan yang kurang dan banyak mendapat kritik dari masyarakat.

Menurut Permenkes No.46 Tahun 2015, menyatakan bahwa puskesmas menjalankan fungsi secara optimal dan dikelola dengan benar dan perlu memperhatikan sumber daya yang digunakan, kinerja pelayanan dan bagaimana proses pelayanan berlangsung. Untuk itu perlunya perencanaan dan pengembangan SDM dalam meningkatkan pelayanan kesehatan terutama di puskesmas (Permenkes, 2015).

Salah satu puskesmas yang masih menghadapi tantangan dalam perencanaan dan pengembangan SDM adalah puskesmas Pauh kamar yang berada di Kabupaten Padang Pariaman Sumatera Barat. Tantangan yang dihadapi yaitu; distribusi yang belum optimal, kekurangan tenaga kesehatan, manajemen, rendahnya kompetensi serta anggaran yang terbatas sehingga pengembangan karir, pelatihan dan seminar menjadi terbatas.

Puskesmas Pauh Kamar merupakan fasilitas kesehatan yang berada di Kabupaten Padang Pariaman, Sumatera Barat. Puskesmas Pauh kamar memiliki beban kerja yang cukup banyak dengan tenaga kerja atau SDM yang tidak mencukupi untuk ukuran wilayah kerja yang luas. Namun, saat ini belum ada kajian mendalam bagaimana strategi perencanaan dan pengembangan SDM yang dilakukan Puskesmas Pauh Kamar, serta sejauh mana kontribusi puskesmas dalam melakukan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sekitar.

Perencanaan SDM yang baik mencakup kebutuhan SDM berdasarkan atas pengembangan kompetensi, penyusunan

strategi rekrutmen, data pelayanan dan kebutuhan tenaga Shofiah *et al.*, (2019). Jika perencanaan tidak disusun secara tepat, akan terjadi ketimpangan antara jumlah yang dibutuhkan dengan tenaga kerja yang dibutuhkan. Jadi perlunya pengkajian dan analisis yang akurat. Tidak hanya itu, manajemen kinerja SDM yang kurang, pelatihan dan seminar yang kurang serta suksesi jabatan juga menjadi penyebab perencanaan SDM tidak matang.

Menurut Imbri & Sulistyono (2009), pengembangan SDM harus berkelanjutan dan terstruktur agar tenaga kesehatan mampu mengikuti perkembangan ilmu dan memiliki jiwa profesionalisme yang tinggi. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan dalam pengembangan SDM diantaranya; *coaching*, mengarahkan tenaga kesehatan melanjutkan pendidikan, dan pelatihan yang nantinya akan meningkatkan kapabilitas dan kapasitas tenaga kesehatan. Namun, pelaksanaan pengembangan SDM ini di puskesmas tidak di rutinkan dan tidak berbasis pada evaluasi kinerja.

Menurut Haryani (2020), faktor kesejahteraan pegawai dan faktor motivasi juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Pegawai yang tidak memiliki jenjang karier yang tidak jelas serta tidak mendapatkan kesempatan pengembangan diri, cenderung lebih malas dan performas kerja rendah. Hal ini penyebab kenapa rendahnya tingkat kepuasan pasien dan masyarakat yang tidak percaya terhadap pelayanan puskesmas.

Berdasarkan hasil observasi dan pengamatan di lapangan, tampak bahwa pengelolaan SDM di puskesmas Pauh Kamar belum sepenuhnya terstruktur dengan baik. Proses rekrutmen yang dilakukan secara mendesak dan mendadak, pelatihan tidak rutin dan evaluasi kinerja yang belum optimal. Kondisi ini menjadi penghambat dalam mencapai mutu pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan minimal (SPM) di bidang kesehatan.

Dengan demikian, penting untuk mengkaji lebih lanjut hubungan antara perencanaan dan pengembangan SDM dengan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya dalam konteks pelayanan publik di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Hasil kajian ini diharapkan tidak hanya bermanfaat bagi puskesmas Pauh Kamar saja, tetapi menjadi referensi bagi puskesmas lain yang memiliki tantangan yang serupa.

Untuk itu, dilakukan penelitian terkait analisis bagaimana pengembangan perencanaan SDM dilaksanakan di Puskesmas Pauh Kamar serta bagaimana upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran rekomendasi kebijakan penguatan manajemen SDM di puskesmas.

## 2. LANDASAN TEORI

### Sumber Daya Manusia di Sektor Kesehatan

Menurut Chaerunnisa (2023), sumber daya manusia (SDM) merupakan tatanan yang menghimpun berbagai upaya perencanaan, pelatiba, pelatihan serta pendayagunaan tenaga kesehatan yang terpadu dan saling mendukung untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya.

Salah satu upaya dalam mengatur sumber daya manusia adalah dengan menciptakan pengendalian SDM melalui MSDM atau yang disebut dengan Manajemen Sumber Daya Manusia. Dimana MSDM ini berperan dalam mengatur serta memperoleh SDM melalui pelatihan dan seleksi. Menurut Dessler (2010) MSDM adalah proses yang dilakukan untuk melatih, memperoleh serta menilai dan memberikan kompensasi dan kesehatan serta keamanan SDM.

Menurut Chaerunnisa (2023), terdapat beberapa point manfaat dari MSDM ini, yaitu:

a. Pengadaan, memberikan peluang kepada pencari kerja melalui *recruitment*, dengan adanya pengadaan ini akan mempermudah instansi terkait memperoleh tenaga kerja.

b. Kompensasi, merupakan salah satu elemen penting organisasi. Segala upah telah diatur oleh MSDM.

c. Pengembangan, setelah proses *recruitment* dilakukan dan memperoleh tenaga kerja, MSDM adakan mengadakan pengembangan dan pelatihan guna agar calon tenaga kerja mampu mengembangkan diri serta kualitas SDM. Pengembangan ini dilakukan setelah karyawan sudah diterima.

Terdapat beberapa isu strategis dalam SDM kesehatan, yaitu; kurangnya kecocokan, kualitas yang rendah, penyebaran kurang merata (25-40% puskesmas tanpa dokter), manajemen SDM lemah, ratio dengan jumlah penduduk (dokter 1:5000), kebijakan pengembangan dan jaminan kesehatan yang masih kurang serta penyerapan oleh pemerintah yang kurang (Caherunnisa *et al.*, 2023).

Penelitian yang dilakukan oleh Shofiah *et al.*, (2019), terkait perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) di salah satu puskesmas Kabupaten Jember, hasil menunjukkan bahwa puskesmas tidak memiliki tim khusus dalam perencanaan SDM dan masih banyak membutuhkan tenaga medis lain dan tenaga gizi. Puskesmas tidak melakukan perekrutan sendiri dikarenakan anggaran yang terbatas. Hal ini yang menjadikan hambatan dalam perencanaan dan perancangan SDMK.

Menurut Kemenkes (2024), permasalahan utama yang dihadapi tahun 2024 adalah pemenuhan tenaga medis dan tenaga kesehatan yang sesuai standar dan pendayagunaan SDM kesehatan yang belum optimal berdasarkan Laporan Kinerja 2024. beberapa strategi perlu dilakukan di lingkungan Kementerian Kesehatan, Antara lain;

a. Advokasi dari Kementerian Kesehatan ke pemerintah daerah terkait pemenuhan tenaga kesehatan terutama di puskesmas, serta dokter spesialis di rumah sakit.

b. Percepatan regulasi terkait pemenuhan tenaga kesehatan dan tenaga medis.

### Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan merupakan kepuasan pelanggan sepenuhnya. Sesuatu yang berkualitas akan memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen (Gobel *et al.*, 2018). Pada kualitas pelayanan kesehatan yang baik tentunya akan ada kepuasan tersendiri oleh pasien karena pemberian pelayanan yang baik akan membuat pasien puas dan nyaman.

Menurut Kuntoro & Istiono (217), kepuasan pasien merupakan respon terhadap ketidaksesuaian antara kinerja aktual dan tingkat kepentingan. Kepuasan pasien akan terbentuk jika pelayanan baik dan loyalitas pasien akan terbentuk. Dengan kepuasan pelayanan ini pasien akan datang kembali ke puskesmas atau mendatangkan pelanggan baru.

Beberapa hal penting terkait kualitas pelayanan telah disimpulkan oleh Suprano (2002), yaitu;

- a. Kualitas pelayanan lebih sulit untuk dievaluasi pelanggan dibanding dengan mengevaluasi suatu barang.
- b. Pelanggan tidak hanya mengevaluasi kualitas pelayanan saja, tetapi juga melihat dari proses pelayanan.
- c. Kriteria dalam menentukan kualitas pelayanan tersebut baik atau buruk dikembalikan lagi ke pelanggan sebagai penilai.

Menurut (Zeithaml; Hardiansyah, 2011) terdapat lima dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu; *reability*, *tangible* (eksistensi), *responsive* (cepat tanggap), *assurance* (komunikasi, sopan santun, keamanan, kompetensi) dan *empathy* (perhatian tulus). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Irmawati, 2019), dimana kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga secara menyeluruh belum sepenuhnya terpenuhi dengan harapan masyarakat dan kedepannya perlu melakukan pembenahan terhadap kualitas layanan dengan menerapkan dimensi dalam mencapai kualitas layanan

kesehatan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

### Pelayanan Kesehatan Puskesmas

Puskemas merupakan pusat kesehatan masyarakat yang menjadi ujung tombak penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Indonesia. Menurut Permenkes No.75 tahun 2014, puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya masyarakat dan upaya kesehatan seseorang pada tingkat pertama, dengan mengutamakan preventif dan promotif agar mencapai derajat kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya.

Puskesmas memiliki misi sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan yang bertugas dalam pelaksanaan pembinaan serta pelayanan kesehatan kepada masyarakat di wilayah kerja. Beberapa aspek dalam pelayanan kesehatan antara lain; preventif (pencegahan), promotif (peningkatan), rehabilitatif dan kuratif (penyembuhan).

Berdasarkan UU No. 25 tahun 2009, pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan aturan UU dimana bagi setiap warga negara atas barang atau jasa pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dasarnya serangkaian kegiatan, karena merupakan proses. Menurut (Moeni; Sellang *et al*, 2009), menyatakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, untuk itu standar yang baik dapat ditetapkan baik dalam waktu yang diperlukan atau hasilnya.

Pelayanan publik harus dilaksanakan secara tanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan serta peraturan yang ada. Dengan nilai akuntabilitas dan pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Tanggung jawab terhadap aspek yang dilayani merupakan bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaan masyarakat terhadap instansi (Lewis; hayat, 2019).

Sinambela (2008) mengungkapkan terdapat beberapa azaz-azaz dalam pelayanan publik, yaitu;

- a. Transparansi, mudah diakses oleh semua kalangan dan mudah dimengerti
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan UU
- c. Kondisional, sesuai dengan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan.
- d. Partisipasi, memperhatikan aspirasi dan ikut serta.
- e. Keamanan hak tidak diskriminatif, semua sama tidak membedakan agama, ras dan suku.

Menurut Riyadi (2018), untuk mencapai pelayanan kesehatan yang baik perlunya meningkatkan tingkat pendidikan serta kondisi sosial ekonomi, sehingga permintaan masyarakat dan kebutuhan terhadap kesehatan semakin meningkat agar kinerja petugas kesehatan pun bisa meningkat. Tidak hanya itu, dalam mencapai pelayanan kesehatan yang baik, perlu juga untuk mengoptimalkan sarana dan prasarana yang mencukupi pada fasilitas kesehatan seperti puskesmas (Nopianti, 2019).

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dokumentasi serta pengambilan data melalui *literature jurnal* terkait pelayanan kesehatan di puskesmas dan manajemen sumber daya manusia sektor kesehatan. Analisis data dalam penelitian ini terdiri atas reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Menurut Moleong (2007), menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah memahami tentang yang dialami subjek penelitian seperti tindakan, motivasi, persepsi dan lainnya dan di deskripsikan dalam bentuk kata-kata dan metode ilmiah serta memanfaatkan konteks ilmiah.

Menurut Sugiyono (2008), ada empat teknik pengumpulan data yaitu; observasi, wawancara, dokumentasi dan gabungan. Interview dan observasi berperan sebagai

metode interaktif dimana adanya interaksi antara peneliti dan subjek yang diteliti.

Metode observasi merupakan aktivitas mengamati secara langsung di lapangan untuk melihat langsung objek yang diteliti. Observasi digunakan pada riset kualitatif yang fokus menjelaskan tentang riset. Riset ini mencakup interaksi dan komunikasi antara peneliti dan subjek (Kriyantono, 2008).

Berbeda dengan wawancara, wawancara menjadi alat pembuktian *rechecking* terhadap informasi yang diperoleh dengan memberikan sejumlah pertanyaan kepada subjek. Dengan dilakukan wawancara akan memperoleh data berupa informasi dari subjek yang diteliti. Pelaksanaan interview dan observasi dilakukan di Puskesmas Pauh Kamar pada hari Jumat, 9 Mei 2025.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Analisis Masalah Sumber Daya Manusia Kesehatan di Puskesmas Pauh kamar

Menurut Permenkes, No. 43 tahun 2019 puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya preventif dan promotif di suatu wilayah kerja.

Masalah sumber daya manusia masih menjadi sorotan terutama di sektor pelayanan kesehatan puskesmas. SDM menjadi kunci pokok dalam kegiatan organisasi dan penentu keberhasilan pelaksanaan kegiatan. Namun kenyataannya, dalam organisasi kinerja pegawai selaku kunci pokok dari organisasi dalam melakukan tugas dan pekerjaannya sering tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

Puskesmas berperan dalam menyelenggarakan sebagian dari tugas teknis operasional Dinkes Kabupaten/Kota dan merupakan unit pelaksana tingkat satu (Permenkes No. 75 Tahun 2014. Puskesmas dituntut untuk selalu berinovasi mengadakan kegiatan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat agar mutu pelayanan puskesmas semakin maju. Namun di lapangan, banyak puskesmas yang masih menjalankan

aktivitas relatif sama karena selalu berpatokan dengan aturan.

Saat ini mutu pelayanan kesehatan di puskesmas masih sering dikeluhkan masyarakat. Menurut Lestari (2018), terjadinya keluhan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas yang ada di daerah Binanga, Kabupaten Mamuju Sulawesi Barat, mereka mengeluhkan pelayanan puskesmas hanya sampai jam 10.00 WITA. Tidak hanya itu menurut Lestari (2018), pengadaan kegiatan juga tidak disesuaikan dengan situasi dan kondisi daerah setempat. Menurut peraturan Kementerian Kesehatan, suatu fasilitas kesehatan bermutu apabila memiliki standar SDM yang mencukupi. Berikut pola SDM minimal yang dimiliki puskesmas.

Tabel.1 Standar SDM yang harus dimiliki puskesmas

| No    | Jenis Tenaga     | Puskesmas      |            |      |
|-------|------------------|----------------|------------|------|
|       |                  | Non-perawat an | Perawat an | DTPK |
| 1.    | Dokter umum      | 1              | 2          | 2    |
| 2.    | Dokter gigi      | 1              | 1          | 1    |
| 3.    | Apoteker         | 0              | 1          | 0    |
| 4.    | Kesmas           | 1              | 1          | 1    |
| 5.    | Perawat          | 0              | 1          | 1    |
| 6.    | Promkes          | 1              | 1          | 1    |
| 7.    | Epidemiologi     | 1              | 1          | 1    |
| 8.    | Bidan            | 4              | 6          | 4    |
| 9.    | Perawat          | 6              | 10         | 8    |
| 10.   | Sanitarian       | 1              | 1          | 1    |
| 11.   | Gizi             | 1              | 1          | 1    |
| 12.   | Perawat gigi     | 1              | 1          | 1    |
| 13.   | Asisten Apoteker | 1              | 1          | 1    |
| 14.   | Analisis         | 1              | 1          | 1    |
| 15.   | Tenaga pendukung |                | 1          | 1    |
| total |                  | 21             | 30         | 25   |

Dari tabel 1 diatas dapat kita simpulkan bahwa setiap puskesmas bermutu apa bila memiliki SDM yang unggul harus memiliki setiap elemen baik itu dokter, bidan, perawat dan lainnya serta memiliki kriteria dalam pemenuhan SDM. Dengan SDM yang lengkap tentunya pelayanan akan semakin bagus dengan tenaga kesehatan yang terampil sehingga menghasilkan suatu puskesmas yang

bermutu. Selain standar SDM yang harus dimiliki, pengadaan kegiatan juga tidak disesuaikan dengan situasi dan kondisi daerah setempat, tetapi hanya berupa program rutin tanpa didasari hasil analisis kebutuhan di masyarakat. Seharusnya setiap puskesmas harus memperhatikan masyarakat dalam menentukan keberhasilan dan ketepatan program pelayanan kesehatan di suatu puskesmas.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung di Puskesmas Pauh Kamar, kami telah berhasil memperoleh data melalui wawancara berupa pertanyaan langsung ke pada pihak tenaga kesehatan di Puskesmas Pauh Kamar. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk kebutuhan tenaga kerja di Puskesmas Pauh Kamar sudah sesuai dengan standar SDM yang harus dimiliki setiap puskesmas, sesuai pada standar di Tabel 1. Untuk jumlah tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas Pauh Kamar dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. jumlah tenaga kesehatan di Puskesmas pauh Kamar Tahun 2025.

| No     | Jenis Ketenagaan       | ASN | Kontrak | Suka rela | Total |
|--------|------------------------|-----|---------|-----------|-------|
| 1      | Dokter Umum            | 1   | 3       | 0         | 4     |
| 2      | Dokter Gigi            | 1   | 0       | 0         | 1     |
| 3      | Promosi Kesehatan      | 0   | 1       | 0         | 1     |
| 4      | Bidan                  | 26  | 0       | 18        | 44    |
| 5      | Perawat                | 5   | 0       | 6         | 11    |
| 6      | Nutrisi                | 0   | 0       | 2         | 2     |
| 7      | Terapis Gigi dan Mulut | 0   | 0       | 2         | 2     |
| 8      | Asisten Apoteker       | 1   | 0       | 0         | 1     |
| 9      | Sanitarian             | 1   | 0       | 1         | 2     |
| 10     | Analisis Kesehatan     | 2   | 0       | 0         | 2     |
| 11     | Sopir                  | 0   | 2       | 0         | 2     |
| 12     | Satpam                 | 0   | 2       | 0         | 2     |
| 13     | K3                     | 0   | 2       | 0         | 2     |
| 14     | Apoteker               | 1   | 0       | 0         | 1     |
| Jumlah |                        | 38  | 10      | 29        | 77    |

Dari data Tabel 2. diketahui bahwa puskesmas Pauh Kamar sudah mencapai standa SDM di sektor puskesmas dengan adanya tenaga kerja baik itu ASN, kontrak, dan sukarela yang ada pada setiap bagian jenis tenaga kerja seperti; dokter, perawat, bidan, dokter gigi, analis kesehatan, administrasi kesehatan, rekam medik, asiten apoteker dan tenaga kerja lainnya.

Kemudian dari hasil wawancara dengan tenaga kerja di Puskemas Pauh Kamar kami juga mendaptkan info pembukaan pelayanan umum poli buka mulai dari jam 08.00-15.00 WIB yang mana ini sudah menjadi standar dan aturan.

Dari hasil wawancara berikutnya masalah utama yang menjadi mutu pelayanan kurang adalah kurangnya perhatian pemerintah dalam menyediakan pelatihan dan seminar guna meningkatkan mutu SDM dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Pauh Kamar. Selanjutnya mereka juga menjelaskan pelatihan dan seminar tidak rutin dilaksanakan karena faktor anggaran dari pemerintah yang kurang juga.

### **Peningkatan Mutu Pelayanan Puskesmas Pauh Kamar**

Menurut Permenkes 75. Tahun 2014 tentang Puskesmas. Ada 3 fungsi puskesmas yaitu; sebagai penyelenggara Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) tingkat pertama di wilayah kerjanya, kemudian puskesmas melaksanakan perencanaan berdasarkan analisis masalah kesehatan masyarakat dan terakhir puskesmas melaksanakan adovokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan berupa pemberian informasi, edukasi, komunikasi serta pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan.

Dari hasil penelitian melalui wawancara dan observasi terkait perancangan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Pauh Kamar, yaitu Perencanaan sdm di puskesmas pauh kamar itu biasanya pertama kali adalah melakukan identifikasi atau di analisa dulu kebutuhan nya, jadi apa saja kebutuhan tenaga kesehatan di

puskesmas pauh kamar, biasanya kami pertama kali melakukan musyawarah dengan kepala puskesmas dan kepala TU nya, kemudian badan penanggung jawab sdm nya sendiri itu melakukan analisa dan mengidentifikasi apa saja kebutuhan tenaga kesehatan kita yang akan di butuhkan untuk tahun yang akan datang.

Setelah melakukan analisa tersebut dapat di perkirakan untuk tenaga apa saja yang di butuhkan, setelah di perkirakan nanti akan di input melalui rencana kebutuhan, setelah melakukan rencana kebutuhan baru di adakan perencanaan nya, setelah ada perencanaan baru di laksanakan, pelaksanaan nya itu bisa misalnya merekrut tenaga baru seperti cpns dan pppk, kemudian selain itu pengembangan sdm bisa juga melalui pelatihan, kemudian juga ada peningkatan pendidikan, setelah di laksanakan nanti tentu akan di lakukan evaluasi, apakah tenaga tersebut sudah terpenuhi atau masih kurang untuk tahun yang akan datang.

Kemudian untuk srategi pengembangan sdm di puskesmas pauh kamar biasanya dilakukan pelatihan dan seminar, kalau pelatihan seminar biasanya di adakan oleh dinas kesehatan baik itu dinas kesehatan kabupaten maupun dinas kesehatan provinsi, dengan adanya pelatihan itu akan bisa meningkatkan kinerja dari setiap petugas yang ada di puskesmas pauh kamar, selain pelatihan dan seminar biasanya ada peningkatan pendidikan misalnya izin meningkatkan pendidikan ke jenjang selanjutnya, kemudian juga bisa dari proses pembinaan dari setiap pimpinan.

Kemudian dari wawancara, Perencanaan dan pengembangan SDM tentunya sangat berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas pauh kamar, contohnya kalau seandainya perencanaan dan pengembangan sdm itu terencana, terstrukur, dan tersistematis secara baik itu akan berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan di puskesmas, seperti misalnya dengan adanya peningkatan

kualitas pendidikan itu juga akan meningkatkan kualitas pelayanan yang akan di berikan kepada masyarakat, kemudian selanjutnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan juga akan diadakan pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang akan di berikan kepada masyarakat.

Dan terakhir hasil wawancara Sejauh mana perencanaan dan pengembangan SDM berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Pauh Kamar. Perencanaan dan pengembangan sdm tentunya sangat berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas pauh kamar, contohnya kalau seandainya perencanaan dan pengembangan sdm itu terencana, terstruktur, dan tersistematis secara baik itu akan berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan di puskesmas, seperti misalnya dengan adanya peningkatan kualitas pendidikan tadi itu juga akan meningkatkan kualitas pelayanan yang akan di berikan kepada masyarakat, kemudian selanjutnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan juga akan diadakan pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang akan di berikan kepada masyarakat.

## **5. SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Perencanaan SDM di Puskesmas Pauh Kamar dilakukan secara sistematis melalui tahapan identifikasi kebutuhan tenaga kesehatan, musyawarah internal bersama kepala puskesmas dan kepala tata usaha, analisis kebutuhan oleh penanggung jawab SDM, hingga penyusunan rencana kebutuhan tenaga. Proses ini kemudian dilanjutkan dengan pelaksanaan, seperti perekrutan CPNS/PPPK dan pengembangan SDM melalui pelatihan dan pendidikan lanjutan, serta ditutup dengan evaluasi hasil. Strategi pengembangan SDM difokuskan pada peningkatan kompetensi melalui pelatihan, seminar, pendidikan formal lanjutan, serta pembinaan dari pimpinan. Kegiatan ini umumnya difasilitasi oleh Dinas Kesehatan di tingkat kabupaten maupun provinsi. Faktor

pendukung utama dalam perencanaan dan pengembangan SDM meliputi adanya visi dan misi yang jelas dari Puskesmas serta dukungan dari pemerintah daerah dalam bentuk fasilitas pelatihan dan seminar. Sementara itu, faktor penghambat yang dihadapi adalah keterbatasan anggaran akibat kebijakan efisiensi, yang berdampak pada berkurangnya kesempatan pelatihan dan peningkatan kapasitas. Perencanaan dan pengembangan SDM memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. SDM yang kompeten dan terus dikembangkan akan mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional dan sesuai kebutuhan masyarakat, sehingga berdampak langsung pada mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Pauh Kamar.

### **Saran**

Perlunya optimalisasi anggaran dan sumber daya untuk pelatihan dan pendidikan lanjutan SDM agar proses pengembangan kompetensi dapat berjalan secara berkelanjutan, meskipun terdapat keterbatasan dari sisi keuangan. Selain itu, perlunya peningkatan koordinasi dengan Dinas Kesehatan sebagai penyedia pelatihan dan seminar guna memastikan seluruh tenaga kesehatan memiliki kesempatan yang setara dalam pengembangan profesionalnya. Tidak hanya itu diperlukan evaluasi rutin terhadap implementasi rencana SDM perlu dilakukan untuk memastikan efektivitas dan efisiensi dalam proses perencanaan dan pelaksanaan pengembangan SDM. Dan terakhir puskesmas perlu memperkuat sistem informasi SDM yang dapat membantu dalam pemetaan kebutuhan, monitoring kinerja, serta perencanaan pengembangan yang lebih akurat dan responsif terhadap perubahan kebutuhan layanan kesehatan masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Chaerunnisa, A., R. Yuniar., D. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia Bidang Kesehatan. Deepublish: Sleman.

- Departemen Kesehatan RI. (2009). *Pedoman Penyelenggaraan Puskesmas*. Jakarta: Depkes RI.
- Gobel, Yunita., Wahidin., Muttaqin. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Instansi Gawat Darurat Rumah Sakit umum daerah Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*. 4(23).
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media
- Haryani, M. (2020). Pengaruh Kualitas SDM terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Merdeka Kota Palembang. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 10(2), 120–130.
- Imbiri, S. Y., & Sulisty, D. H. (2009). Evaluasi Perencanaan Pengembangan SDM di Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Yapen. Tesis Magister Manajemen, UGM.
- Irmawati, Sri, H. Sultan, and Nurhannis. 2017. “Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu.” *EJournal Katalogis*. 5(1): 188–97.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2020*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kuntoro, W. & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta“, *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 143.
- Nopiani, C. S. (2019). Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 7(1), 1–7.
- Permenkes RI No 75. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Riyadi, M. (2018). *Teori Ikneemook dalam Mediasi Malapraktik Medik*. Prenadamedia Group
- Rizal, M. (2021). Pentingnya Perencanaan Kebutuhan SDM Kesehatan dalam Mendukung Pembangunan Daerah. *Media Center Kalsel*.
- Sellang, Kamarudin, H Jamaluddin dan A.Mustanir. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media.
- Shofiah, R., Prihatini, D., & Viphindartini, S. (2019). Perencanaan SDM Kesehatan Puskesmas di Kabupaten Jember. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 7(1), 45–52.
- Shofiah, R., Prihatini, D., Viphindartini, S. (2019). Perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) Puskesmas di Kabupaten Jember. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. 13(3).
- Sitepu, R. K. (2023). Peranan Kualitas SDM dalam Peningkatan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Kecamatan Tigalingga. *Repository UHN*.
- Syeh Ali, I. A., Efendy, I., & Fitriani, A. D. (2020). Evaluasi Pengembangan SDM dalam Meningkatkan Kinerja Petugas Puskesmas. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(1), 20–28.