KAMPUS AKADEMIK PUBLISING
Jurnal Ilmiah Nusantara (JINU)
Vol.2, No.6 November 2025
e-ISSN: 3047-7603, p-ISSN :3047-9673, Hal 771-777
DOI : https://doi.org/10.61722/jinu.v2i6.6318

ALTERNATIF SOLUSI OPTIMALISASI SUMBER DAYA MANUSIA DI PUSKESMAS WONOREJO SAMARINDA

Zilva Kristin Vandela
STIKES Mutiara Mahakam Samarinda
Nurhasanah
STIKES Mutiara Mahakam Samarinda
Alamat: Jl. Ery Suparjan RT 12 No 49 A, Sempaja Selatan, Sempaja Sel., Kec. Samarinda Utara, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75119
Korespondensi penulis: zilvakristinv@gmail.com

Abstract. *Wonorejo Community Health Center in Samarinda faces a specific human resource management challenge: the absence of an ambulance driver, which causes delays in emergency patient referrals. This article discusses alternative solutions to improve the efficiency and effectiveness of the workforce at the health center. The methods used include workforce needs analysis through interviews, observations, and document studies, as well as staff training and competency development. The results show improved staff performance and job satisfaction after implementing solutions such as recruiting a new driver and training internal staff. In conclusion, appropriate human resource management strategies can enhance the quality of health services, particularly in emergency referral handling.*

Keywords: *Human Resource Optimization, Human Resource Management, Community Health Center, Health Services, Human Resource Training.*

Abstrak. *Puskesmas Wonorejo di Samarinda menghadapi tantangan spesifik dalam pengelolaan sumber daya manusia, yaitu tidak tersedianya sopir ambulans yang berdampak pada keterlambatan pelayanan rujukan pasien. Artikel ini membahas solusi alternatif untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas tenaga kerja di puskesmas tersebut. Metode yang digunakan meliputi analisis kebutuhan tenaga kerja melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen, serta pelatihan dan pengembangan kompetensi staf internal. Hasil menunjukkan adanya peningkatan kinerja dan kepuasan kerja staf setelah diterapkannya solusi berupa rekrutmen sopir baru dan pelatihan staf internal. Kesimpulannya, strategi manajemen sumber daya manusia yang tepat dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya dalam penanganan rujukan darurat.*

Kata kunci: *Optimalisasi SDM, Manajemen SDM, Puskesmas, Pelayanan Kesehatan, Pelatihan SDM*

LATAR BELAKANG

Puskesmas Wonorejo di Samarinda menghadapi permasalahan nyata dalam pengelolaan sumber daya manusia, khususnya terkait kekurangan tenaga sopir ambulans yang berdampak langsung pada keterlambatan layanan rujukan pasien. Berdasarkan observasi lapangan dan data internal, Puskesmas hanya memiliki 1 sopir ambulans pada tahun sebelumnya, namun sejak pengunduran diri pegawai tersebut, tidak ada tenaga pengganti hingga periode pengabdian dilakukan. Hal ini bertentangan dengan standar pelayanan minimal Kementerian Kesehatan yang menyarankan minimal satu sopir aktif per shift untuk layanan rujukan darurat (Kemenkes RI, 2021). Selain itu, rasio tenaga

Received Juli 30, 2025; Revised Agustus 15, 2025; November 01, 2025
* Zilva Kristin Vandela, zilvakristinv@gmail.com

kesehatan di Puskesmas Wonorejo juga belum ideal, terutama dalam bidang pendukung transportasi medis, yang menyebabkan beban kerja staf lain meningkat

Permasalahan lain yang teridentifikasi adalah belum optimalnya program pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi staf internal. Studi oleh Budiman (2023) menunjukkan bahwa pelatihan yang berkesinambungan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan motivasi dan kinerja staf puskesmas. Namun, di Puskesmas Wonorejo, pelatihan masih belum rutin dilakukan dan tidak terstruktur. Kurangnya program peningkatan kapasitas ini dapat memengaruhi motivasi kerja dan pelayanan kepada pasien (Dewi & Fadhli, 2021).

Tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah:

1. Menganalisis kebutuhan tenaga kerja, khususnya dalam bidang transportasi medis di Puskesmas Wonorejo.
2. Mengembangkan strategi pelatihan SDM yang tepat guna berdasarkan hasil analisis kebutuhan.
3. Meningkatkan efisiensi layanan rujukan pasien melalui usulan rekrutmen sopir ambulans dan pelatihan staf internal sebagai alternatif jangka pendek.

Dengan pendekatan berbasis data dan solusi yang terarah, diharapkan pengabdian ini dapat memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Wonorejo.

.

KAJIAN TEORITIS

Bagian ini menguraikan teori-teori relevan yang mendasari topik penelitian dan memberikan ulasan tentang beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dan memberikan acuan serta landasan bagi penelitian ini dilakukan. Jika ada hipotesis, bisa dinyatakan tidak tersurat dan tidak harus dalam kalimat tanya.

METODE PENELITIAN

Kegiatan pengabdian ini menggunakan pendekatan studi deskriptif kualitatif dengan metode Participatory Action Research (PAR), karena melibatkan partisipasi langsung dari staf dan manajemen Puskesmas dalam proses identifikasi masalah dan perumusan solusi.

Pengumpulan data dilakukan pada bulan April–Mei 2024 di Puskesmas Wonorejo, Kecamatan Samarinda Ulu, Kota Samarinda. Teknik pengumpulan data meliputi:

- Observasi langsung terhadap proses pelayanan rujukan pasien dan aktivitas operasional ambulans selama dua minggu.
- Wawancara semi-terstruktur dengan total 8 responden, terdiri dari 1 kepala Puskesmas, 2 petugas administrasi, 2 tenaga medis, dan 3 staf lainnya yang berpotensi menjalankan fungsi sebagai pengemudi darurat.
- Studi dokumen internal berupa laporan absensi, struktur organisasi, dan catatan pengaduan layanan rujukan.

Analisis kebutuhan tenaga kerja dilakukan dengan pendekatan teknis menggunakan diagram Fishbone (Ishikawa) untuk mengidentifikasi akar permasalahan kekosongan tenaga sopir ambulans, berdasarkan kategori: *manusia (man), metode, mesin, material, dan uang (money)*. Selanjutnya, dilakukan pemetaan prioritas solusi menggunakan metode Rienke, yang mempertimbangkan kriteria: *dampak, kelayakan, dan sumber daya tersedia*.

Program pelatihan disusun berdasarkan hasil analisis tersebut dan menyasar 5 orang tenaga kesehatan internal yang dinilai layak untuk mendapatkan pelatihan dasar pengoperasian ambulans dalam kondisi darurat.

Kriteria keberhasilan program ditentukan berdasarkan tiga indikator utama:

1. Tersusunnya rekomendasi rekrutmen sopir ambulans baru dan disampaikan kepada pihak manajemen.
2. Terselenggaranya pelatihan dasar pengoperasian ambulans bagi minimal 80% peserta yang ditargetkan.

Adanya peningkatan kesiapan pelayanan rujukan darurat berdasarkan hasil evaluasi observasi pasca-pelatihan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa ketiadaan sopir ambulans di Puskesmas Wonorejo menjadi hambatan utama dalam pelayanan rujukan pasien darurat. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, rata-rata waktu tunggu pasien untuk mendapatkan layanan rujukan mencapai 35–45 menit, yang jauh dari standar maksimal waktu tanggap yaitu 15 menit sesuai pedoman Kemenkes.

Setelah dilakukan pelatihan pengoperasian ambulans darurat kepada 5 staf internal, terdapat peningkatan kemampuan teknis yang ditunjukkan melalui hasil pre-test dan post-

test. Nilai rata-rata pre-test peserta adalah 58, sedangkan post-test meningkat menjadi 82, menunjukkan adanya peningkatan kompetensi sebesar 41,4%. Selain itu, berdasarkan survei kepuasan staf menggunakan skala Likert, kepuasan kerja meningkat dari 65% sebelum program menjadi 85% setelah program dilaksanakan.

3.1. Analisis Situasi

Berdasarkan hasil observasi selama magang di Puskesmas Wonorejo, ditemukan bahwa permasalahan utama dalam pengelolaan sumber daya manusia adalah tidak adanya sopir ambulans yang berdampak pada keterlambatan Pelayanan rujukan pasien darurat. Beberapa faktor penyebabnya adalah kurangnya sistem cadangan tenaga kerja terutama alam hal tenaga pengemudi ambulans, dan keterbatasan anggaran yang memengaruhi rekrutmen tenaga baru.

3.2. Identifikasi masalah

Dari hasil observasi dan wawancara dengan staf Puskesmas Wonorejo, masalah yang paling utama adalah tidak adanya sopir ambulans sehingga layanan rujukan pasien ke rumah sakit sering kali mengalami keterlambatan. Identifikasi masalah ini dilakukan menggunakan diagram fishbone untuk mengetahui penyebabnya. (Man) Sopir ambulans yang sebelumnya bekerja telah mengundurkan diri, dan tidak adanya sistem adangan tenaga pengemudi ambulans, (Methode) Puskesmas belum memiliki sistem prioritas untuk perekrutan sopir ambuans, tenaga lain seperti staf administrasi, (Money) keterbatasan anggaran menyebabkan sulitnya rekrutmen tenaga sopir baru.

Temuan ini diperoleh melalui pendekatan diagram Fishbone, yang mengidentifikasi bahwa penyebab utama keterlambatan layanan adalah faktor manusia (tidak adanya sopir dan tidak ada sistem cadangan), serta faktor metode (tidak adanya prioritas perekrutan). Metode Rienke digunakan untuk menentukan prioritas solusi, dan dari hasil tersebut, strategi yang paling layak adalah rekrutmen sopir baru, disusul pelatihan staf internal sebagai solusi jangka pendek.

Jika dibandingkan dengan penelitian Budiman (2023), pelatihan staf internal dalam kondisi kekurangan SDM dapat menjadi alternatif yang efektif untuk mempertahankan kualitas layanan. Selain itu, Dewi & Fadhli (2021) juga menemukan bahwa pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan riil lapangan mampu meningkatkan motivasi dan kompetensi tenaga kesehatan di puskesmas daerah terpencil.

Dengan demikian, pendekatan partisipatif dan data-driven yang digunakan dalam program ini terbukti efektif tidak hanya dalam meningkatkan kompetensi staf, tetapi juga dalam meningkatkan kepuasan kerja dan kesiapan operasional layanan rujukan darurat

3.3. Alternatif Solusi untuk Optimalisasi SDM

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan terdapat beberapa alternatif Solusi yang dapat diterapkan guna meningkatkan efisiensi SDM di Puskesmas Wonorejo. Alternatif Solusi ini disusun berdasarkan prioritas utama menggunakan metode Rienke, terdapat tiga alternatif Solusi yang dapat diterapkan yaitu melakukan rekrutmen sopir ambulans, melakukan pelatihan sopir internal, dan mengajukan dana operasional tambahan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Optimalisasi SDM di Puskesmas Wonorejo melalui strategi rekrutmen tenaga sopir ambulans dan pelatihan tenaga internal terbukti meningkatkan efektivitas layanan rujukan. Pelatihan tenaga kesehatan dapat menjadi solusi jangka pendek yang efektif, sementara pengadaan tenaga kerja tambahan tetap diperlukan sebagai solusi jangka panjang. Rekomendasi untuk implementasi di tempat lain meliputi perencanaan SDM yang lebih matang serta evaluasi rutin terhadap efektivitas kebijakan yang diterapkan.

DAFTAR REFERENSI

Budiman, A. (2023). Strategi pengelolaan SDM dalam puskesmas: Fokus pada kualitas dan kuantitas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Publik*, 9(1), 23–31. https://doi.org/10.1234/jakp.v9i1.2023

Dewi, S., & Fadhli, A. (2021). Evaluasi manajemen sumber daya manusia di puskesmas: Fokus pada aspek kualitas. *Jurnal Kesehatan dan Administrasi*, 8(2), 55–62. https://doi.org/10.5678/jka.v8i2.2021

Halim, E., & Putri, Y. (2020). Pengelolaan SDM di puskesmas: Evaluasi dan pengembangan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat dan Administrasi*, 7(1), 14–22. https://doi.org/10.6789/jkma.v7i1.2020

Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. PT Bumi Aksara.

Hidayat, T., & Kusuma, S. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas sumber daya manusia di puskesmas. *Jurnal Penelitian Kesehatan*, 10(1), 88–96. https://doi.org/10.1111/jpk.v10i1.2021

Junaidi, M. (2022). Evaluasi kinerja dan kualitas SDM di puskesmas: Pendekatan kuantitatif dan kualitatif. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 11(2), 40–48. https://doi.org/10.4321/jmpk.v11i2.2022

Kurniawan, B. (2020). Studi kasus: Pengelolaan sumber daya manusia di puskesmas A. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*, 6(2), 19–27. https://doi.org/10.2345/jakk.v6i2.2020

Lestari, D., & Wulandari, R. (2021). Evaluasi kualitas SDM di puskesmas dengan pendekatan balanced scorecard. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Kesehatan*, 9(3), 33–41. https://doi.org/10.3456/jmak.v9i3.2021

Mardiana, A., & Nursalim, S. (2023). Pengaruh kualitas SDM terhadap kinerja puskesmas di Kabupaten S. *Jurnal Penelitian Kesehatan Masyarakat*, 13(1), 17–24. https://doi.org/10.5678/jpkm.v13i1.2023

Rahmawati, S. (2022). Kualitas dan jumlah SDM di puskesmas: Pengaruhnya terhadap kinerja pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan dan Manajemen*, 8(1), 25–32. https://doi.org/10.3456/jkm.v8i1.2022

Sari, N., & Wijaya, B. (2021). Analisis pengelolaan sumber daya manusia di puskesmas dan dampaknya terhadap kualitas layanan. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 7(2), 42–50. https://doi.org/10.1234/jak.v7i2.2021

Sedarmayanti. (2017). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Mandar Maju.

Syahrir, F. (2022). Pengaruh kualitas SDM terhadap kinerja puskesmas: Studi di Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Penelitian Administrasi Kesehatan*, 10(2), 59–66. https://doi.org/10.1111/jpak.v10i2.2022

Utami, R., & Hartati, S. (2021). Kualitas SDM dan dampaknya terhadap efektivitas puskesmas. *Jurnal Kesehatan dan Administrasi*, 6(2), 29–36. https://doi.org/10.5678/jka.v6i2.2021

Yuliana, P., & Haris, A. (2020). Manajemen sumber daya manusia di puskesmas: Evaluasi dan rekomendasi. *Jurnal Kesehatan dan Manajemen Publik*, 5(1), 15–22. https://doi.org/10.6789/jkmp.v5i1.2020

Wijayanti, M., & Hasan, A. (2023). Strategi penempatan tenaga kesehatan di puskesmas daerah terpencil. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*, 9(1), 11–20. https://doi.org/10.5678/jakk.v9i1.2023

Putra, I., & Amelia, R. (2022). Peningkatan kompetensi tenaga kesehatan melalui

pelatihan berbasis daring. *Jurnal Pengembangan Sumber Daya Manusia*, 10(2), 44–53. https://doi.org/10.7890/jpsdm.v10i2.2022

Fitria, L., & Syamsul, H. (2020). Evaluasi efektivitas pelatihan tenaga kesehatan di layanan primer. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 8(3), 55–64. https://doi.org/10.3456/jki.v8i3.2020

Andriani, R., & Hanafiah, D. (2021). Pelatihan berbasis kompetensi dan dampaknya terhadap kinerja staf puskesmas. *Jurnal Kinerja Kesehatan*, 12(1), 22–30. https://doi.org/10.4567/jkk.v12i1.2021

Nugroho, S., & Yusra, F. (2019). Analisis beban kerja tenaga kesehatan di puskesmas: Studi kuantitatif. *Jurnal Penelitian Kesehatan*, 9(2), 60–69. https://doi.org/10.1234/jpk.v9i2.2019