

LAPORAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
STRATEGI PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA DI PUSKESMAS
UNTUK PELAYANAN PRIMA

(Puskesmas Aturan Mumpo, Kabupaten Bengkulu Tengah)



Oleh:

Dr. Muhamad Irpan Nurhab, M.Si

NIDN: 2009098803

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dapat terlaksana dengan baik dan laporan ini dapat disusun sesuai dengan rencana. Kegiatan ini merupakan bagian dari implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya dalam aspek pengabdian kepada masyarakat sebagai bentuk kontribusi nyata insan akademik terhadap pembangunan dan pemberdayaan masyarakat.

Laporan ini berjudul "**Strategi Pengelolaan Sumber Daya Manusia di Puskesmas untuk Pelayanan Prima (Puskesmas Aturan Mumpo Kabupaten Bengkulu Tengah)**", yang bertujuan untuk memberikan kontribusi pemikiran serta pendampingan aplikatif dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan melalui optimalisasi strategi pengelolaan sumber daya manusia di lingkungan Puskesmas.

Penulis menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada seluruh pihak yang telah mendukung terselenggaranya kegiatan ini, terutama kepada Kepala Puskesmas Aturan Mumpo beserta jajaran staf yang telah berkenan memberikan waktu, ruang, serta data yang diperlukan selama proses kegiatan berlangsung. Tak lupa, penghargaan juga penulis sampaikan kepada pimpinan dan civitas akademika universitas yang telah memberikan dukungan penuh terhadap pelaksanaan kegiatan ini.

Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif, khususnya dalam peningkatan kualitas layanan publik bidang kesehatan di wilayah Bengkulu Tengah dan sekitarnya, serta menjadi referensi dalam pengembangan manajemen sumber daya manusia di sektor pelayanan kesehatan.

Bengkulu, Maret 2025

Penulis

BAB I. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan institusi pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran sentral dalam sistem pelayanan kesehatan nasional, terutama dalam mendekatkan akses layanan kesehatan dasar kepada masyarakat di wilayah pedesaan dan daerah terpencil. Dalam konteks pelaksanaan program kesehatan masyarakat, Puskesmas berfungsi sebagai garda terdepan yang tidak hanya bertanggung jawab atas layanan kuratif dan rehabilitatif, tetapi juga preventif dan promotif yang berbasis komunitas.

Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap mutu layanan kesehatan yang cepat, tepat, dan responsif, maka kebutuhan akan pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang efektif menjadi semakin mendesak. SDM di Puskesmas tidak hanya mencakup aspek kuantitas, tetapi lebih jauh menyangkut kompetensi, motivasi kerja, kedisiplinan, tanggung jawab, dan etika pelayanan publik. Dalam kenyataannya, banyak Puskesmas di daerah, termasuk **Puskesmas Aturan Mumpo** yang berada di wilayah administratif **Kabupaten Bengkulu Tengah**, menghadapi berbagai tantangan dalam pengelolaan SDM.

Beberapa permasalahan yang umum ditemukan antara lain adalah ketimpangan distribusi tenaga kesehatan antar-unit layanan, kurangnya pelatihan dan pengembangan kapasitas yang berkelanjutan, lemahnya sistem evaluasi kinerja, serta terbatasnya penghargaan atau insentif non-finansial yang dapat memacu semangat kerja pegawai. Selain itu, tekanan administratif dan beban kerja yang tinggi juga turut memengaruhi performa pelayanan dan kualitas interaksi antara petugas kesehatan dengan masyarakat.

Dalam upaya menjawab tantangan tersebut, diperlukan strategi pengelolaan SDM yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mempertimbangkan pendekatan manajerial yang berbasis kompetensi dan kebutuhan lokal. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dirancang untuk memberikan pendampingan, evaluasi, serta rekomendasi praktis terkait strategi pengelolaan SDM di Puskesmas Aturan Mumpo. Kegiatan ini diharapkan dapat mendukung pencapaian **pelayanan prima (excellent service)** yang berfokus pada kepuasan dan keselamatan pasien serta peningkatan kinerja organisasi secara menyeluruh.

Dengan pendekatan yang bersifat partisipatif dan berbasis kebutuhan lapangan, program ini diharapkan dapat menjadi model intervensi akademik dalam

mendukung penguatan kapasitas kelembagaan di sektor pelayanan kesehatan tingkat primer.

BAB II. RUMUSAN MASALAH

Permasalahan dalam pengelolaan sumber daya manusia (SDM) di sektor pelayanan kesehatan, khususnya pada unit pelayanan primer seperti Puskesmas, merupakan aspek krusial yang menentukan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Efektivitas pengelolaan SDM sangat memengaruhi kinerja organisasi, tingkat kepuasan masyarakat, serta keberhasilan implementasi pelayanan prima. Oleh karena itu, dalam rangkaian kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, perlu dirumuskan sejumlah pertanyaan pokok yang menjadi dasar analisis dan intervensi yang dilakukan.

Adapun rumusan masalah yang menjadi fokus kegiatan ini adalah sebagai berikut:

- 1. Bagaimanakah kondisi aktual pengelolaan sumber daya manusia di Puskesmas Aturan Mumpo Kabupaten Bengkulu Tengah?**

Pertanyaan ini bertujuan untuk menggambarkan situasi terkini terkait struktur organisasi, distribusi tenaga kesehatan, sistem rekrutmen, evaluasi kinerja, serta aspek lainnya yang berkaitan dengan manajemen SDM di Puskesmas tersebut.

- 2. Apa saja kendala utama yang dihadapi dalam penerapan pelayanan prima di Puskesmas Aturan Mumpo?**

Permasalahan ini mencakup hambatan internal maupun eksternal yang berdampak pada mutu pelayanan, termasuk keterbatasan kompetensi tenaga kerja, rendahnya motivasi, kurangnya pelatihan berkelanjutan, serta tantangan administratif.

- 3. Strategi apa yang dapat diusulkan dan diterapkan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan SDM guna mewujudkan pelayanan prima?**

Rumusan ini diarahkan pada perumusan solusi strategis yang bersifat aplikatif dan kontekstual, serta berorientasi pada peningkatan kapasitas individu maupun kelembagaan, demi tercapainya pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkesinambungan.

BAB III. TUJUAN KEGIATAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dirancang dengan tujuan utama untuk memberikan kontribusi konkret terhadap peningkatan kualitas layanan kesehatan melalui pendekatan akademik dalam manajemen sumber daya manusia. Secara lebih spesifik, tujuan kegiatan ini adalah sebagai berikut:

- 1. Menganalisis kondisi aktual pengelolaan sumber daya manusia di Puskesmas Aturan Mumpo.**

Analisis ini mencakup aspek struktur organisasi, distribusi tenaga kerja, sistem pengukuran kinerja, serta budaya kerja yang berkembang di lingkungan Puskesmas sebagai institusi layanan publik tingkat pertama.

- 2. Merumuskan dan merekomendasikan strategi pengelolaan SDM yang relevan dan aplikatif.**

Strategi yang disusun diharapkan mampu menjawab tantangan aktual yang dihadapi oleh Puskesmas, dengan pendekatan berbasis kebutuhan (needs-based strategy) dan memperhatikan prinsip efisiensi, efektivitas, serta human capital development.

- 3. Meningkatkan pemahaman dan kapasitas staf Puskesmas mengenai prinsip-prinsip pelayanan prima.**

Melalui edukasi, pelatihan singkat, dan diskusi partisipatif, diharapkan tercipta pemahaman kolektif mengenai pentingnya profesionalisme, akuntabilitas, dan orientasi pada kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan.

BAB IV. MANFAAT KEGIATAN

Pelaksanaan kegiatan ini memberikan manfaat yang bersifat multidimensional, baik bagi mitra sasaran, pelaksana kegiatan, maupun sivitas akademika secara luas. Manfaat tersebut antara lain:

1. Bagi Puskesmas Aturan Mumpo:

- Meningkatkan efektivitas pengelolaan SDM melalui pendekatan manajerial yang lebih sistematis dan berbasis data.
- Memperkuat kapasitas internal dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang prima dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

2. Bagi Dosen Pelaksana:

- Mengaktualisasikan peran dosen dalam pengabdian masyarakat berbasis keilmuan dan keahlian.
- Meningkatkan pengalaman praktis dalam mengintegrasikan teori manajemen SDM dengan kebutuhan nyata di lapangan.

3. Bagi Mahasiswa (jika dilibatkan):

- Memberikan pengalaman pembelajaran kontekstual dan aplikatif di bidang manajemen pelayanan kesehatan.
- Menumbuhkan kepekaan sosial dan kemampuan analisis terhadap permasalahan nyata dalam sistem pelayanan publik.

BAB V. METODE PELAKSANAAN

Untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan, kegiatan ini dilaksanakan melalui pendekatan kualitatif-deskriptif dengan metode partisipatif, yang terdiri atas beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Observasi Lapangan

Dilakukan untuk memperoleh gambaran empiris terkait alur kerja, struktur organisasi, pembagian tugas, serta dinamika kerja antar-unit di Puskesmas Aturan Mumpo.

2. Diskusi Kelompok Terarah (*Focus Group Discussion / FGD*)

Menghadirkan seluruh pemangku kepentingan internal Puskesmas dalam sesi diskusi untuk mengidentifikasi permasalahan utama dan menyusun rekomendasi berbasis partisipasi.

3. Pelatihan Singkat (*Mini Workshop*)

Dilaksanakan sebagai bagian dari intervensi edukatif, dengan materi mengenai manajemen kinerja, penguatan motivasi kerja, pelayanan prima, serta komunikasi efektif dalam pelayanan kesehatan.

BAB VI. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Lapangan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, diperoleh beberapa temuan utama sebagai berikut:

1. **Ketidakseimbangan distribusi SDM** antar-unit layanan menyebabkan ketimpangan beban kerja dan menurunkan efisiensi pelayanan.
2. **Motivasi kerja sebagian staf cenderung rendah**, yang dipengaruhi oleh beban kerja tinggi, kurangnya insentif, dan keterbatasan pengakuan atas kinerja.
3. **Belum meratanya pemahaman terhadap konsep pelayanan prima**, termasuk indikator-indikator utama seperti kecepatan, keramahan, kepastian waktu, dan tanggung jawab dalam layanan kesehatan.

B. Strategi yang Diusulkan

Berdasarkan temuan di lapangan dan hasil diskusi bersama pihak Puskesmas, berikut strategi pengelolaan SDM yang disarankan:

1. **Penerapan sistem manajemen kinerja berbasis indikator (*Key Performance Indicators/KPI*)** untuk menilai kinerja secara objektif dan berkelanjutan.
2. **Pemberian penghargaan non-material**, seperti pengakuan simbolik, piagam penghargaan, atau penempatan posisi strategis bagi tenaga kesehatan berprestasi.
3. **Pelatihan rutin berbasis kompetensi**, termasuk soft skills dalam pelayanan publik, penanganan pasien, serta komunikasi interpersonal.
4. **Penyusunan penjadwalan kerja berbasis beban kerja (*workload-based scheduling*)** agar tercipta keadilan distribusi tugas di antara tenaga kesehatan.

BAB VII. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menunjukkan bahwa pengelolaan SDM di Puskesmas Aturan Mumpo masih memerlukan penguatan, baik dari sisi manajerial, motivasional, maupun pemahaman terhadap pelayanan prima. Intervensi berbasis strategi partisipatif terbukti mampu membuka ruang refleksi dan pengembangan internal di lingkungan Puskesmas.

B. Saran

1. **Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkulu Tengah** diharapkan dapat memberikan dukungan struktural berupa pelatihan dan supervisi berkala bagi tenaga kesehatan.
2. **Pimpinan Puskesmas** perlu menerapkan sistem evaluasi kinerja yang terukur dan berbasis indikator, serta memperkuat komunikasi internal.
3. **Penyusunan dan sosialisasi SOP pelayanan prima** secara menyeluruh perlu dilakukan sebagai acuan kerja bersama yang terstandarisasi.

BAB VIII. PENUTUP

Laporan ini merupakan bentuk dokumentasi akademik atas kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilaksanakan di Puskesmas Aturan Mumpo. Kegiatan ini menjadi bukti peran aktif dosen dalam menjawab permasalahan nyata di masyarakat, sekaligus memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan publik. Diharapkan hasil dan rekomendasi dalam laporan ini dapat diimplementasikan secara berkelanjutan dan memberikan manfaat luas bagi institusi dan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Permenkes Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas.
- Robbins, S. P. (2015). *Organizational Behavior*. Pearson Education.



PEMERINTAH KABUPATEN BENGKULU TENGAH
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS ATURAN MUMPO

Desa Talang Tengah Kecamatan Pematang Tiga, Kode Pos: 38372 Telp. 085267040444
Email: puskesmas.atmum@gmail.com



No : 34/171/PKM.AMP/II/2025
Lam : -
Hal : **Permohonan Pemateri**

Kepada Yth.

Dr. Muhamad Irpan Nurhab, M.Si

di-

Tempat

Dengan hormat,

Dengan akan dilaksanakannya seminar **Strategi Pengelolaan Sumber Daya Manusia di Puskesmas untuk Pelayanan Prima**, yang insya Alloh akan dilaksanakan pada :

Hari/tanggal : Sabtu / 22 Februari 2025
Waktu : 14.00 s.d. selesai
Tempat : UPT Puskesmas Aturan Mumpo

Dengan hal tersebut, maka kami bermaksud memohon kesediaan Bapak untuk **Menjadi Pemateri** dalam kegiatan tersebut.

Demikian surat ini kami sampaikan besar harapan kami Bapak berkenan menjadi pemateri, atas perhatian Bapak kami ucapkan terimakasih.



Kepala Puskesmas

dr. Sari Oktafianti

NIP. 19891026 201903 2 003



STRATEGI PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA DI PUSKESMAS UNTUK PELAYANAN PRIMA



Dr. Muhamad Irpan Nurhab, M.Si
Dosen Manajemen Sumbet Daya Manusia
UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu

LATAR BELAKANG

- Pentingnya peran SDM dalam pelayanan kesehatan primer
- Tantangan umum SDM di Puskesmas: keterbatasan jumlah, kompetensi, dan distribusi
- Perlunya strategi manajemen SDM untuk mencapai pelayanan prima



TUJUAN MATERI

- Pentingnya pengelolaan SDM di Puskesmas
- Strategi efektif dalam manajemen SDM
- Mendorong implementasi pelayanan prima berbasis kinerja SDM



PENGERTIAN PELAYANAN PRIMA DI PUSKESMAS

- **Pelayanan prima: pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan memuaskan**
- **Indikator: waktu tunggu, sikap petugas, kepuasan pasien**
- **Relevansi dengan standar akreditasi dan mutu layanan**



TANTANGAN PENGELOLAAN SDM DI PUSKESMAS

- **Keterbatasan tenaga medis dan non-medis**
- **Ketimpangan distribusi dan beban kerja**
- **Kurangnya pelatihan dan pengembangan**
- **Motivasi dan kesejahteraan rendah**



PRINSIP PENGELOLAAN SDM

- Right man in the right place
- Kompetensi berbasis jabatan
- Pengembangan karir dan pelatihan berkelanjutan
- Evaluasi kinerja dan penghargaan



STRATEGI PENGELOLAAN SDM (1) – PERENCANAAN & REKRUTMEN

- Analisis kebutuhan tenaga
- Standar kompetensi jabatan
- Rekrutmen berbasis kompetensi
- Penempatan sesuai latar belakang pendidikan



STRATEGI PENGELOLAAN SDM (2) – PENGEMBANGAN & PELATIHAN

- **Pelatihan teknis & non-teknis:
komunikasi, manajemen
waktu, pelayanan pasien**
- **On-the-job training dan
mentoring**
- **Peningkatan kapasitas melalui
e-learning atau workshop**



STRATEGI PENGELOLAAN SDM (3) – MOTIVASI & KINERJA

- **Reward & punishment**
- **Evaluasi kinerja berkala (SKP, 360° feedback)**
- **Sistem insentif untuk pelayanan berkualitas**
- **Budaya kerja positif dan kolaboratif**



STRATEGI PENGELOLAAN SDM (4) – KEPEMIMPINAN & KOMUNIKASI

- **Kepala Puskesmas sebagai role model**
- **Komunikasi internal yang terbuka dan konstruktif**
- **Musyawarah tim dan rapat koordinasi rutin**



DAMPAK STRATEGI SDM TERHADAP PELAYANAN PRIMA

- **Peningkatan kepuasan pasien**
- **Efisiensi waktu dan tenaga**
- **Peningkatan citra Puskesmas**
- **SDM lebih profesional dan termotivasi**



PENUTUP

- SDM adalah kunci keberhasilan pelayanan kesehatan primer
- Strategi yang tepat akan menghasilkan pelayanan prima
- Komitmen bersama seluruh tim sangat dibutuhkan

