

ANALISIS MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN DI UNIT LAYANAN GAWAT DARURAT (UGD) PUSKESMAS LATAMBAGA KABUPATEN KOLAKA

Dewirati Ningsi Purwasih¹, Suhrah², Muh. Iqbal³
Universitas Sains Islam Al Mawaddah Warrahmah Kolaka

Email: dwirtiiningsipurwasih@gmail.com¹

ABSTRAK

Unit Gawat Darurat (UGD) memerlukan pengelolaan sumber daya manusia yang efektif untuk menjamin pelayanan yang cepat dan tepat. Puskesmas Latambaga sebagai penyelenggara UGD 24 jam menghadapi tantangan terkait jumlah tenaga, pembagian jadwal, dan kesesuaian kompetensi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara dengan pihak terkait untuk menganalisis manajemen, kompetensi, kinerja, serta tantangan pengelolaan SDM di UGD. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia kesehatan di UGD Puskesmas Latambaga telah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan oleh perencanaan tenaga yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan, pembagian tugas yang jelas, sistem kerja berbasis shift yang teratur, serta kompetensi tenaga kesehatan yang memadai. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tidak terdapat tantangan signifikan dalam pengelolaan sumber daya manusia kesehatan di UGD, baik dari aspek keterbatasan tenaga, beban kerja, maupun perangkapan tugas. Dukungan sistem, sarana, dan kebijakan internal Puskesmas turut berperan dalam kelancaran pelayanan kegawatdaruratan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa manajemen sumber daya manusia kesehatan di UGD Puskesmas Latambaga telah terlaksana secara optimal.

Kata kunci: Manajemen SDM Kesehatan, Unit Gawat Darurat, Puskesmas Latambaga, Pelayanan Kesehatan

ABSTRACT

The Emergency Department (ER) requires effective human resource management to ensure prompt and appropriate service. Latambaga Community Health Center, as the provider of a 24-hour ER, faces challenges related to the number of staff, scheduling, and competency alignment. This study used a qualitative approach through interviews with relevant parties to analyze management, competency, performance, and challenges in HR management in the ER. The results of the study indicate that health human resource management in the ER of Latambaga Community Health Center has been running well. This is demonstrated by workforce planning that is in accordance with service needs, a clear division of tasks, a regular shift-based work system, and adequate health worker competency. In addition, the results also indicate that there are no significant challenges in managing health human resources in the ER, either in terms of limited staff, workload, or concurrent tasks. Support

from systems, facilities, and internal policies of the Community Health Center also play a role in the smooth running of emergency services. The conclusion of this study is that health human resource management in the ER of Latambaga Community Health Center has been implemented optimally, with challenges that are anticipatory and oriented towards service sustainability.

Keywords: Health Human Resources Management, Emergency Unit, Latambaga Community Health Center, Health Service.

PENDAHULUAN

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya baik manusia, finansial, maupun material untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.¹ Manajemen berfungsi memastikan setiap kegiatan dalam organisasi berjalan terstruktur sehingga mampu menghasilkan output yang optimal. Proses manajemen mencakup beberapa fungsi utama seperti *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggerakan), dan *controlling* (pengawasan).²

Manajemen merupakan seni dan ilmu dalam mengatur orang dan pekerjaan; sebagai seni membutuhkan intuisi dan kepemimpinan, sedangkan sebagai ilmu berlandaskan prinsip dan teori yang dapat diterapkan di berbagai organisasi untuk menjaga keberlanjutan.³ Dalam sektor kesehatan, manajemen sumber daya manusia menjadi komponen kunci dalam meningkatkan mutu pelayanan dan derajat kesehatan masyarakat serta mendukung pembangunan kesehatan di Indonesia.⁴ Tantangan tersebut berdampak pada meningkatnya kebutuhan sumber daya kesehatan yang kompleks, baik dari segi jumlah, jenis, maupun persaingan. Meskipun produksi tenaga medis dan profesional kesehatan terus meningkat seiring bertambahnya institusi pendidikan kesehatan, pemenuhan kebutuhan tenaga kesehatan yang memadai dari segi jumlah dan kualitas masih menjadi tantangan utama di Indonesia.⁵ Unit Gawat Darurat (UGD) merupakan layanan strategis dalam menangani pasien dengan kondisi yang mengancam nyawa, berisiko menimbulkan kecacatan permanen, atau gangguan kesehatan berat sehingga memerlukan tindakan medis segera.

Sebagai pintu utama kasus berurgensi tinggi, UGD bertujuan menyelamatkan nyawa,

¹ Herry Krisnandi, dkk., *Pengantar Manajemen* (Jakarta Selatan: LPU-UNAS, 2019): hlm.8

² M. Yusuf, dkk., *Teori Manajemen* (Jakarta: UMJ Press, 2022), hlm.29

³ Guruh Sugiharto, *Ilmu Manajemen: Seni Mengatur* (Mataram: Fakultas Ekonomi dan Bisnis

⁴ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Sektor Kesehatan* (Yogyakarta: Penerbit Litmus, 2020), hlm.12.

⁵ Bagus Aprianto dan Febrianti Nasaindah Zuchri, "Manajemen Sumber Daya Manusia Kesehatan," *Jurnal Kesehatan Tambusai* Vol. 2, No. 3 (2021): hlm.1.

menstabilkan kondisi pasien, mencegah kecacatan, dan memastikan rujukan berjalan efektif, yang seluruhnya memerlukan tenaga kesehatan terampil, sarana prasarana memadai, serta sistem manajemen yang optimal.⁶ Puskesmas Latambaga sebagai penyelenggara pelayanan UGD 24 jam menghadapi tantangan dalam pengelolaan sumber daya manusia kesehatan, seperti keterbatasan tenaga, ketidakseimbangan beban kerja, pengaturan jadwal yang belum optimal, serta belum maksimalnya perencanaan, pengembangan kompetensi, dan evaluasi kinerja, yang berpotensi memengaruhi mutu dan keselamatan pelayanan kegawatdaruratan. Oleh karena itu, diperlukan analisis manajemen SDM di UGD untuk mengidentifikasi kendala dan merumuskan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga penelitian ini dilakukan dengan judul “Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia Kesehatan di Unit Layanan Gawat Darurat (UGD) Puskesmas Latambaga Kabupaten Kolaka”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam proses dan praktik manajemen sumber daya manusia kesehatan yang berlangsung di Unit Gawat Darurat (UGD) Puskesmas Latambaga. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian yang akan dilakukan yaitu penelitian studi kasus ialah suatu serangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam tentang suatu program, peristiwa, dan aktivitas, baik pada tingkat perorangan, sekelompok orang, lembaga, atau organisasi untuk memperoleh pengetahuan mendalam tentang peristiwa tersebut. Biasanya, peristiwa yang dipilih yang selanjutnya disebut kasus adalah hal yang aktual (*Real-Life Events*), yang sedang berlangsung, bukan sesuatu yang sudah lewat.⁷

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Manajemen Sumber Daya Manusia Kesehatan di Unit Gawat Darurat (UGD) Puskesmas Latambaga
 1. Pengorganisasian dan pembagian tugas tenaga kesehatan

⁶ Daniel Adi Setya Rahardjo, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik), hlm.1.

⁷ Ubaid Ridlo, *Metode Penelitian Studi Kasus: Teori dan Praktik*, (Cet. I; Jakarta: Publika Indonesia Utama, 2023), hlm. 33.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa pengorganisasian dan pembagian tugas tenaga kesehatan di UGD Puskesmas Latambaga telah berjalan dengan baik. Kejelasan tugas, keadilan pembagian kerja, serta penerapan sistem shift yang efektif menjadi faktor pendukung utama dalam menjaga kelancaran dan mutu pelayanan kegawatdaruratan di UGD.

2. Pelaksanaan pelayanan dan kompetensi tenaga kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan pelayanan UGD berjalan secara tertib dan sistematis. Tidak ditemukan kendala berarti yang menghambat pelaksanaan tugas tenaga kesehatan. Sistem kerja shift yang diterapkan juga mendukung pelaksanaan pelayanan yang optimal, karena tenaga kesehatan dapat bekerja sesuai jadwal tanpa mengalami kelelahan kerja yang berlebihan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan dan kompetensi tenaga kesehatan di UGD Puskesmas Latambaga telah berjalan dengan baik. Tenaga kesehatan memiliki kompetensi yang memadai, didukung oleh pelatihan kegawatdaruratan, kerja sama tim yang efektif, serta kepatuhan terhadap SOP pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia di UGD telah mampu mendukung penyelenggaraan pelayanan kegawatdaruratan secara optimal dan berkelanjutan.

3. Pengawasan dan evaluasi kinerja kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian, tidak ditemukan kendala yang berarti dalam pelaksanaan pengawasan dan evaluasi kinerja di UGD Puskesmas Latambaga. Sistem pengawasan dan evaluasi yang diterapkan dinilai telah berjalan efektif dan mampu mendukung kinerja tenaga kesehatan. Dengan demikian, fungsi pengawasan dan evaluasi dalam manajemen sumber daya manusia di UGD Puskesmas Latambaga dapat dikatakan telah berjalan dengan baik dan berkontribusi positif terhadap mutu pelayanan kegawatdaruratan.

2. Kompetensi Dan Kinerja Tenaga Kesehatan Dalam Memberikan Pelayanan Darurat di Unit Gawat Darurat (UGD)

1. Pengetahuan (*Knowledge*)

Berdasarkan hasil penelitian bahwa sebagian besar tenaga kesehatan telah memahami prinsip dasar penanganan kegawatdaruratan, namun masih ditemukan variasi tingkat pemahaman terhadap protokol kasus tertentu, terutama pada kondisi kegawatdaruratan yang jarang terjadi. Beberapa tenaga kesehatan juga belum secara optimal memahami pembaruan SOP, sehingga diperlukan peningkatan sosialisasi dan

pembinaan berkala untuk memastikan keseragaman pengetahuan dalam pelayanan UGD.

2. Keterampilan (*Skill*)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tenaga kesehatan mampu melakukan tindakan dasar kegawatdaruratan seperti pemasangan infus dan pemberian oksigen, namun pada tindakan yang membutuhkan keterampilan lanjutan seperti resusitasi jantung paru secara komprehensif masih terdapat keterbatasan, terutama pada tenaga yang belum mengikuti pelatihan khusus kegawatdaruratan. Hal ini menunjukkan perlunya pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan kesiapan teknis dalam situasi kritis.

3. Sikap (*Attitude*)

Berdasarkan hasil penelitian, tenaga kesehatan menunjukkan sikap tanggap dan bertanggung jawab dalam melayani pasien darurat, serta mampu bekerja dalam tekanan. Namun, dalam kondisi beban kerja tinggi, ditemukan adanya kelelahan kerja yang memengaruhi konsistensi sikap pelayanan, khususnya dalam aspek komunikasi kepada keluarga pasien. Hal ini mengindikasikan pentingnya pengaturan beban kerja yang lebih proporsional.

4. Kecepatan (*Respons*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tanggap pelayanan UGD tergolong cukup baik pada jam operasional normal, namun terjadi keterlambatan pada jam-jam sibuk atau ketika jumlah tenaga terbatas. Keterlambatan tersebut umumnya disebabkan oleh keterbatasan jumlah petugas dalam satu shift, sehingga memengaruhi kecepatan penanganan awal pasien.

5. Ketepatan tindakan (*Accuracy Of Action*)

Penelitian menemukan bahwa sebagian besar tindakan yang diberikan telah sesuai dengan prosedur standar, namun terdapat beberapa kasus di mana dokumentasi tindakan belum lengkap atau belum sepenuhnya mengikuti alur SOP yang ditetapkan. Ketidaksesuaian ini lebih banyak dipengaruhi oleh faktor beban kerja dan kurangnya supervisi rutin.

6. Kualitas pelayanan (*Quality Of Service*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan UGD dinilai cukup baik oleh pasien, terutama dalam aspek penanganan awal dan stabilisasi sebelum rujukan. Namun, masih terdapat kekurangan pada aspek kelengkapan fasilitas dan dokumentasi medis, yang berpotensi memengaruhi mutu pelayanan secara keseluruhan.

7. Kerja sama tim (*Teamwork*)

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kerja sama antar tenaga kesehatan di UGD berjalan cukup efektif, terutama dalam kondisi darurat yang membutuhkan koordinasi cepat. Meskipun demikian, komunikasi antar shift terkadang belum optimal, sehingga berpotensi menimbulkan miskomunikasi dalam tindak lanjut penanganan pasien.

8. Kepuasan pasien (*Patient Satisfaction*)

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi tenaga kesehatan di UGD Puskesmas Latambaga Kabupaten Kolaka tergolong cukup baik, terutama pada aspek pengetahuan dasar kegawatdaruratan dan keterampilan tindakan dasar seperti pemasangan infus, pemberian oksigen, dan penanganan awal pasien. Namun, masih terdapat keterbatasan pada penguasaan tindakan lanjutan dan pemahaman pembaruan SOP, terutama pada tenaga yang belum mengikuti pelatihan khusus kegawatdaruratan secara rutin. Dari aspek sikap, tenaga kesehatan dinilai tanggap dan bertanggung jawab, meskipun beban kerja yang tinggi pada waktu tertentu memengaruhi konsistensi pelayanan.

9. Tantangan Yang Dihadapi Dalam Pengelolaan Sumber Daya Manusia di Unit Gawat Darurat (UGD) Puskesmas Latambaga

4. Ketersediaan dan Penataan Tenaga Kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap kecukupan jumlah tenaga. Responden tidak merasakan adanya kekurangan petugas pada saat menjalankan pelayanan, baik pada jam sibuk maupun di luar jam sibuk. Temuan ini menunjukkan bahwa penataan tenaga kesehatan telah dilakukan secara proporsional dan responsif terhadap kebutuhan pelayanan. Penanggung jawab UGD menyampaikan bahwa hingga saat penelitian dilakukan, tidak terdapat kondisi yang mengharuskan petugas menjalankan tugas

rangkap atau bekerja di luar batas kewenangan profesinya. Setiap tenaga kesehatan menjalankan peran sesuai dengan kompetensi dan tanggung jawab masing-masing, sehingga alur pelayanan dapat berlangsung secara efektif dan profesional.

5. Beban Kerja dan Keseimbangan Kerja Tenaga Kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian, kondisi beban kerja tenaga kesehatan di Unit Gawat Darurat (UGD) Puskesmas Latambaga berada dalam keadaan yang terkendali dan proporsional. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa beban kerja di UGD seimbang dengan jumlah tenaga yang tersedia. Responden tidak merasakan tekanan kerja yang berlebihan dalam menjalankan tugas pelayanan kegawatdaruratan sehari-hari.

6. Kompetensi dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian, tenaga kesehatan yang bertugas di UGD Puskesmas Latambaga telah memiliki kompetensi yang memadai untuk melaksanakan pelayanan kegawatdaruratan. Hal ini tercermin dari hasil kuesioner, di mana mayoritas responden menyatakan bahwa mereka memiliki kemampuan dan keterampilan yang cukup untuk bekerja di UGD. Responden juga menilai bahwa kompetensi yang dimiliki telah sesuai dengan tuntutan pelayanan yang dihadapi sehari-hari.

10. Dukungan Sistem dan Keberlanjutan Manajemen Sumber Daya Manusia

Berdasarkan hasil penelitian, dukungan sistem dalam pengelolaan sumber daya manusia di UGD Puskesmas Latambaga telah berjalan dengan baik. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa mayoritas petugas menyatakan bahwa fasilitas dan sarana UGD telah mendukung kelancaran pelayanan. Ketersediaan alat kesehatan, obat-obatan, serta sarana pendukung lainnya memungkinkan tenaga kesehatan melaksanakan tugas sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia Kesehatan di Unit Gawat Darurat (UGD) Puskesmas Latambaga Kabupaten Kolaka, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Manajemen sumber daya manusia kesehatan di unit gawat darurat (ugd) puskesmas latambaga, Berdasarkan hasil penelitian, manajemen sumber daya manusia kesehatan di

UGD Puskesmas Latambaga telah berjalan secara efektif, ditandai dengan penempatan tenaga sesuai kompetensi, pembagian tugas dan sistem shift yang baik, pelaksanaan pelayanan yang tertib, serta pengawasan dan evaluasi yang mendukung mutu pelayanan kegawatdaruratan secara optimal.

2. Kompetensi dan kinerja tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan darurat di Unit Gawat Darurat (UGD), Berdasarkan hasil penelitian, kompetensi dan kinerja tenaga kesehatan di UGD Puskesmas Latambaga tergolong cukup baik, terutama pada pengetahuan dan keterampilan dasar, sikap tanggap, serta kerja sama tim. Namun, masih diperlukan peningkatan pada tindakan lanjutan, pemahaman SOP, dokumentasi, dan pengaturan beban kerja guna mengoptimalkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien.
3. Tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan sumber daya manusia di Unit Gawat Darurat (UGD) Puskesmas Latambaga, Berdasarkan hasil penelitian, tantangan dalam pengelolaan sumber daya manusia di UGD Puskesmas Latambaga relatif terkendali, ditandai dengan ketersediaan dan penataan tenaga yang proporsional, beban kerja yang seimbang, kompetensi tenaga yang memadai, serta dukungan sistem dan fasilitas yang menunjang pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

- Aprianto, B. dan Zuchri, F. N. "Manajemen Sumber Daya Manusia Kesehatan," Jurnal Kesehatan Tambusai Vol. 2, No. 3 (2021).
- Krisnandi, H. dkk., Pengantar Manajemen Jakarta Selatan: LPU-UNAS, (2019).
- Mangkunegara, A. P. Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Sektor Kesehatan Yogyakarta: Penerbit Litnus, (2020).
- Rahardjo, D. A. S. Manajemen Sumber Daya Manusia, Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik.
- Ridlo, U. Metode Penelitian Studi Kasus: Teori dan Praktik, (Cet. I; Jakarta: Publika Indonesia Utama, (2023).
- Sugiharto, G. Ilmu Manajemen: Seni Mengatur Mataram: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Mataram, (2021).
- Yusuf, M. dkk., Teori Manajemen Jakarta: UMJ Press, (2022)