

Peningkatan Kualitas Manajemen Sumber Daya Manusia Di Puskesmas Kuta Utara Melalui Pelatihan Aplikasi *Software Workload Indicator Of Staffing Need*

Silvia Intan Wardani^{1*}, Ni Luh Putu Suardini Yudhawati², Triyana Puspa Dewi³

^{1,2,3}Stikes Kesdam IX/Udayana, Denpasar, Bali

*Penulis Korespondensi: wardanisilviaintan@gmail.com

Abstract

Puskesmas as the vanguard of health services in Indonesia face complex human resource (HR) challenges, including quantity, quality, and distribution. Suboptimal human resource planning is one of the factors that cause the inadequacy of health human resources. Training and development of employees at the Puskesmas is crucial to increase the competence and potential of individuals as valuable assets of the organization. This community service activity aims to improve the quality of human resource management at the Puskesmas Kuta Utara, involving 25 participants. The methods used include pre-test, providing material on workload calculation and HR management, simulating the use of WSN software, training sessions with case studies from participating health centers, and interactive discussions. The evaluation was carried out through a post-test with the same questions as the pre-test to measure the improvement of participants' understanding. The results of the activity are expected to make a positive contribution to improving the quality of human resource management and the effectiveness of health services at the Puskesmas Kuta Utara.

Keywords: Puskesmas; Human Resources Management; WISN

Abstrak

Puskesmas sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan di Indonesia menghadapi tantangan sumber daya manusia (SDM) yang kompleks, meliputi kuantitas, kualitas, dan distribusi. Perencanaan sumber daya manusia yang belum optimal menjadi salah satu faktor penyebab belum memadainya SDM kesehatan. Pelatihan dan pengembangan pegawai di Puskesmas sangat penting untuk meningkatkan kompetensi dan potensi individu sebagai aset berharga organisasi. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas manajemen sumber daya manusia di Puskesmas Kuta Utara dengan melibatkan 25 orang peserta. Metode yang digunakan meliputi pre-test, pemberian materi tentang perhitungan beban kerja dan manajemen SDM, simulasi penggunaan software WSN, sesi pelatihan dengan studi kasus dari puskesmas peserta, dan diskusi interaktif. Evaluasi dilakukan melalui post-test dengan soal yang sama dengan pre-test untuk mengukur peningkatan pemahaman peserta. Hasil kegiatan diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi peningkatan kualitas manajemen sumber daya manusia dan efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kuta Utara.

Kata Kunci: Puskesmas; Manajemen Sumber Daya Manusia; WISN

PENDAHULUAN

Puskesmas hadir di masyarakat sebagai pusat layanan kesehatan tingkat pertama yang menjaga masyarakat agar hidup sehat (Kemenkes RI, 2023). Sumber daya manusia kesehatan menjadi bagian penting atas dasar tujuan peningkatan kesehatan masyarakat Indonesia sehingga kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat meningkat. Sumber daya manusia yang terbatas dapat disebabkan oleh distribusi yang tidak merata dan pengelolaan yang kurang optimal (Nurhidayah et al., 2023).

Sumber daya manusia bidang kesehatan mencakup berbagai jenis tenaga kesehatan klinik maupun nonklinik yang melaksanakan upaya medis dan intervensi kesehatan masyarakat. Pendidikan dan pelatihan, serta pendayagunaan tenaga kesehatan terpadu dan saling mendukung guna mencapai derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya (Chaerunisa & Yuniar, 2023). Manusia sebagai pelaku utama penggerak sumber daya lainnya perlu melatih diri agar menjadi sumber daya manusia yang berkualitas, sehingga tidak hanya berkaitan dengan kuantitas saja (Sinambela, 2021).

Kelemahan dalam pengelolaan sumber daya berdampak pada pelayanan kesehatan yang diberikan telah dibuktikan dalam penelitian terkait. Rasio pasien yang lebih tinggi daripada perawat, staf yang kurang mendukung, serta kecukupan sumber daya yang terbatas terbukti secara signifikan memengaruhi pelayanan yang sering terlewatkan. Pelayanan yang kurang optimal telah banyak dilaporkan akibat sumber daya yang kurang mencukupi berbanding dengan beban kerja (Nantsupawat et al., 2022). Kondisi yang positif ditemukan dalam penelitian di Pelayanan Akut di Korea bahwa apabila penempatan sumber daya yang sesuai dengan kualitas dan kuantitas yang diharapkan, berdampak pada penurunan masa rawat dan rawat kembali bagi pasien (Yoon, 2022).

Permasalahan strategis yang ditemui dalam pengelolaan sumber daya manusia kesehatan antara lain pengembangan dan pemberdayaan SDM kesehatan belum memenuhi kebutuhan disertai dengan perencanaan yang lemah akibat sistem informasi kurang mendukung. Ketidakserasian antara kebutuhan dan pengadaan berbagai jenis SDM juga tidak diikuti dengan kualitas pendidikan dan pelatihan yang memadai (Chaerunisa & Yuniar, 2023). Pengadaan dan pelatihan SDM sebagai penentu efektivitas manajemen SDM perlu melalui proses rekrutmen dan pelatihan yang tepat sasaran sehingga mencapai komitmen pada kualitas (Dahlan, 2023).

Dalam menghadapi tantangan sumber daya manusia sektor kesehatan, metode Workload Indicators of Staffing Need (WISN) menjadi solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut. WISN didasarkan pada beban kerja tenaga kesehatan dengan standar waktu yang diterapkan menyesuaikan komponen beban kerja (WHO, 2023). Tidak hanya menilai kekurangan sumber daya manusia, WISN dalam penelitian di Indonesia menemukan bahwa dalam sebuah klinik memiliki kelebihan jumlah tenaga dokter, namun kekurangan perawat (Alfajri et al., 2024).

Puskesmas di Kabupaten Kuta Utara terdiri dari 9 Puskesmas rawat jalan dan 4 Puskesmas rawat inap, yang keseluruhannya telah berstatus Badan Layanan Umum (BLU) sejak tahun 2010 (Dinkes Kuta Utara 2022). Studi yang dilakukan di beberapa Puskesmas di Kuta Utara menunjukkan bahwa Puskesmas belum bisa memberikan layanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat karena adanya keterbatasan SDM. Salah satu studi yang dilakukan di Puskesmas Kuta Utara menyebutkan bahwa layanan rawat inap di Puskesmas tersebut tidak bisa berjalan dengan baik karena keterbatasan kualitas pelayanan. Hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas dan staf bidang

pengembangan SDM Kuta Utara menunjukkan bahwa proses perencanaan kebutuhan SDM selama ini didasarkan atas persepsi subjektif serta berdasarkan rasio tenaga kesehatan per populasi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perlu dilaksanakan pelatihan bagi sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitasnya dengan memberikan pelatihan aplikasi *software Workload Indicators of Staffing Need (WISN)*. Pelatihan ini dilaksanakan di Puskesmas Kuta Utara.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian pada masyarakat yang dilakukan di Puskesmas Kuta Utara merupakan hasil diskusi bersama antara tim pengabdian masyarakat Stikes Kesdam IX/ Udayana dengan tim Mutu SDM Puskesmas Kuta Utara. Peningkatan tuntutan masyarakat tentang kualitas pelayanan kesehatan mendorong seluruh karyawan di Puskesmas Kuta Utara dapat memberikan pelayanan yang bermutu.

Pelatihan ini dilaksanakan dengan tahapan kegiatan sebagai berikut yaitu:

1. Koordinasi dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Badung untuk menentukan waktu pelatihan yang sesuai
2. Pengurusan izin pelatihan
3. Persiapan modul pelatihan
4. Materi presentasi, tempat serta sarana prasarana penunjang pelatihan
5. Pengiriman surat ke Puskesmas Kuta Utara

Sebelum pelatihan dimulai, dilakukan instalasi *software WISN* pada seluruh laptop peserta. Kegiatan pelatihan terdiri dari pemberian materi, diskusi, serta praktik penggunaan *software WISN*. Pada tahap evaluasi, seluruh peserta diminta untuk mengisi kuesioner pre dan post test. Nilai pre dan post test dianalisis secara statistik dengan uji *t* dua sampel berpasangan untuk melihat ada tidaknya perbedaan pengetahuan sebelum dan sesudah pelatihan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan di hadiri oleh 25 responden atau peserta dari puskesmas kuta utara (89,3%). Seluruh peserta mengikuti pelatihan hingga selesai. Terdapat peningkatan pengetahuan peserta pelatihan sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan *WISN* sebesar 5,08 dengan nilai $p < 0.001$. Seluruh peserta dapat melakukan analisis dengan *software WISN* dengan panduan tim pelaksana dan menyatakan akan menerapkan metode *WISN* di Puskesmas Kuta Utara.

Tabel 1 Perbedaan Rerata Skor Pengetahuan Pengetahuan Peserta Sebelum dan Sesudah Pelatihan *WISN*

Skor Pengetahuan	Mean	Mean Difference	P-value
Sebelum Pelatihan	7,40	5,08	<0,001
Sesudah Pelatihan	12,48		

WISN telah banyak diterapkan dengan tujuan untuk *staffing method* di berbagai tatanan pelayanan kesehatan termasuk terkait kebutuhan tenaga kesehatan di Puskesmas, Klinik, maupun Rumah Sakit. Penelitian terdahulu yang dilaksanakan pada Rumah Sakit Swasta di Bandung dengan memanfaatkan *WISN* berhasil membantu Rumah Sakit untuk mengungkapkan fakta bahwa telah terjadi kekurangan tenaga

dibandingkan dengan beban kerja sehingga jumlah tenaga yang dibutuhkan yaitu sebanyak tujuh orang tenaga farmasi yang mengimplikasikan peningkatan beban kerja (Pari et al., 2022). Penelitian serupa pada Rumah Sakit di Riau juga menunjukkan kekurangan tenaga kerja kefarmasian setelah dilakukan analisis kebutuhan dengan menggunakan WISN. Beban kerja nyata yang menjadi dasar jumlah kebutuhan staf dalam kegiatan pelayanan kesehatan perlu menjadi perhatian sebab kebutuhan jumlah yang tidak terpenuhi dapat berakibat pada kemungkinan kesalahan saat bekerja akibat beban yang meningkat (Agustini et al., 2023). Analisis kebutuhan tenaga kerja berdasarkan beban kerja menggunakan WISN juga dilaksanakan pada unit rekam medis di Puskesmas. WISN menunjukkan jumlah jam kerja dengan menganalisis kegiatan utama dan standar kelonggaran waktunya. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, ditemukan terdapat kekurangan satu orang tenaga kerja (Heltiani, 2016).

WISN menjadi salah satu metode yang diakui untuk merencanakan kebutuhan sumber daya manusia bidang kesehatan berdasarkan Permenkes Nomor 33 tahun 2015. Hasil perhitungan apabila menunjukkan kekurangan tenaga kerja, maka perlu menjadi pertimbangan bagi pengelola untuk menambahkan staf sesuai dengan perhitungan kebutuhan tersebut. Berdasarkan beberapa hasil penelitian tersebut maka dapat diketahui bahwa WISN dapat dimanfaatkan pada berbagai tatanan pelayanan kesehatan mulai dari pelayanan kesehatan primer hingga rumah sakit, serta dapat diaplikasikan pada berbagai kebutuhan staf. Namun, hasil penelitian oleh Permatasari & Pudjirahardjo (2015) menemukan bahwa WISN terasa kurang akurat bila diterapkan di Puskesmas sebab pekerja melakukan pekerjaan tidak seluruhnya sesuai dengan tugas utamanya.



Gambar 1. Dokumentasi pelatihan WISN di Puskesmas Kuta Utara

KESIMPULAN

Pelatihan telah berjalan dengan baik dan berhasil meningkatkan pengetahuan peserta menggunakan software WISN. Bimbingan teknis dan follow-up perlu dilakukan untuk mendorong implementasi metode WISN untuk perencanaan kebutuhan SDM di Puskesmas Kuta Utara.

Beberapa saran yang dapat direkomendasikan untuk keberlanjutan dan peningkatan efektivitas program. Pertama, perlu adanya tindak lanjut berupa pendampingan intensif dan berkelanjutan kepada peserta pelatihan dalam penerapan

aplikasi WISN di Puskesmas, guna memastikan pemahaman yang mendalam dan implementasi yang tepat. Kedua, disarankan untuk melakukan evaluasi berkala terhadap dampak implementasi WISN terhadap efisiensi alokasi SDM, peningkatan kinerja, dan kepuasan kerja pegawai. Ketiga, pihak Puskesmas perlu mengintegrasikan hasil analisis WISN ke dalam perencanaan SDM secara komprehensif, termasuk dalam proses rekrutmen, pengembangan kompetensi, dan penempatan pegawai. Keempat, kegiatan pelatihan serupa sebaiknya diperluas ke Puskesmas lain di wilayah terkait, dengan modifikasi materi dan metode yang disesuaikan dengan kebutuhan spesifik masing-masing Puskesmas. Terakhir, kolaborasi dengan pihak terkait seperti Dinas Kesehatan dan institusi pendidikan kesehatan perlu ditingkatkan untuk mendukung pengembangan sistem informasi SDM yang terintegrasi dan berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Stikes Kesdam IX/ Udayana yang telah memberikan dukungan keleluasaan waktu dan pendanaan melalui hibah internal institusi. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh jajaran di Puskesmas Kuta Utara yang telah memfasilitasi untuk kegiatan ini sehingga berjalan dengan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, T. T., Muharni, S., & Dwiputri, Y. M. (2023). Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Metode Workload Indicators Staffing Need (WISN) Di Depo Farmasi Rawat Jalan Rsud Arifin Achmad Provinsi Riau. *Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Ilmiah Eksakta*, 2(1), 110–115. <https://doi.org/10.47233/jppie.v2i1.797>
- Alfajri, A., Sutedjo, M. B. D., & Kumala, A. A. (2024). Workload Indicator Staffing Need (WISN) as A Method for Analyzing Clinic Health Personnel Needs in Surakarta. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 7(7), 1854–1862. <https://doi.org/10.56338/mppki.v7i7.5292>
- Chaerunisa, & Yuniar, D. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia Bidang Kesehatan*. Deepublish.
- Dahlan. (2023). *Kualitas Pelayanan: Manajemen SDM dan Budaya Organisasi*. Penerbit NEM.
- Heltiani, N. (2016). Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Beban Kerja Dengan Metode Workload Indicator of Staffing Need (WISN) Di Unit Rekam Medis Rumah Sakit Rafflesia Bengkulu. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan (Health Information Management)*, 2(1), 6–13. <https://doi.org/10.51851/jmis.vi.23>
- Kemendes RI. (2023). *Puskesmas dan Posyandu Prima Untuk Menjaga Masyarakat Tetap Sehat*. <https://sehatnegeriku.kemdes.go.id/baca/umum/20230308/4342541/42541/>
- Nantsupawat, A., Poghosyan, L., Wichaikhum, O. A., Kunaviktikul, W., Fang, Y., Kueakomoldej, S., Thienthong, H., & Turale, S. (2022). Nurse staffing, missed care, quality of care and adverse events: A cross-sectional study. *Journal of Nursing Management*, 30(2), 447–454. <https://doi.org/10.1111/jonm.13501>
- Nurhidayah et al. (2023). *Manajemen Puskesmas: Konsep, Praktik, Dan Inovasi*. Kaizen Media Publishing.
- Pari, P., Ago, A., Sombo, A., Yohanes, D. C., & Pradipta, I. S. (2022). *Penerapan Metode Workload Indicator Staffing Need untuk Evaluasi Kebutuhan Tenaga*

Kefarmasian: Studi Kasus di Depo Farmasi Rawat Jalan Peserta Asuransi Jaminan Kesehatan Nasional pada Sebuah Rumah Sakit Swasta di Kota Bandung
Application of Workload Indi. 11(4), 352–359.
<https://doi.org/10.15416/ijcp.2022.11.4.352>

Permatasari, E. D., & Pudjirahardjo, W. J. (2015). *Kelemahan Workload Indicators of Staffing Need sebagai Metode Perhitungan Jumlah Kebutuhan Tenaga Kesehatan di Puskesmas*. 3(1), 89–98.

Sinambela, L. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Bumi Aksara.

WHO. (2023). *Workload Indicators of staffing need (WISN)*.
<https://www.who.int/tools/wisn>

Yoon, H. J. (2022). The Effect of Nurse Staffing on Patient Outcomes in Acute Care Hospitals in Korea. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(23). <https://doi.org/10.3390/ijerph192315566>