

Cite this: *J.SST*, Vol 5 (1):
50-53, 2025

Received Date:
26 Agustus 2025
Accepted Date:
12 September 2025

Keywords:

Headmaster, Teacher Learning Quality, Mentoring, Merdeka Mengajar Platform (PMM), Elementary Schools in Penajam District

Kata kunci:

Kepala Sekolah, Kualitas Pembelajaran Guru, pendampingan, Platform Merdeka Mengajar (PMM), Sekolah Dasar Kecamatan Penajam.

DOI:

<http://dx.doi.org/10.31960/tea.v5i1>
(contoh)

Strategi Peningkatan Kualitas Personel Dalam Layanan Kesehatan: (Studi Kasus Klinik Polres Penajam Paser Utara Menghadapi Penetapan Status Ibukota Negara Di Kabupaten Penajam Paser Utara)

Strategies to Improve the Quality of Personnel in Health Services: (Case Study of the North Penajam Paser Police Clinic Facing the Determination of the Status of the State Capital in North Penajam Paser Regency)

Yosua Marpaung^{1*}; Mujahid²; Nurmadhani Fitri Suyuthi³

^{1,2,3} Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Pascasarjana, Universitas Fajar, Makassar, 90231

*Email: nurmadhanifitrisuyuthi29@gmail.com; (Email institusi: pascasarjana@unifa.ac.id);

Abstract. *The North Penajam Paser Police Clinic, as one of the health service providers in the region, must be ready to improve the quality of its health personnel to meet the needs of higher and more complex health services. This study uses a Qualitative Approach, involving 9 key informants, including doctors, nurses, administrative staff, clinic managers, police leaders, and patients/the community. The location of the research was carried out at the North Penajam Paser Police Clinic which is located at Jalan Province Km. 9, Nipah Nipah Village, Penajam District, PPU Regency. The data collection techniques from this study are in-depth interviews, observations, document analysis and documentation. Strategic bottlenecks include the lack of a dedicated budget for room capacity and technical resistance in the adoption of Electronic Medical Records (RME). The improvement strategies formulated include three main pillars: 1) Competency-Based Human Resources Development through clinical training, soft skills, and digital literacy; 2) Infrastructure Improvement and Digitalization through the implementation of RME and telemedicine; and 3) Strengthening Referral System Collaboration with related hospitals. Improving the quality of personnel at the PPU Police Clinic is highly dependent on investment in planned human resource training, adequate infrastructure support, and the implementation of technology-based operational management to overcome workload constraints and service efficiency.*

Keywords: *Personnel Quality, Health Services, FKTP of the National Police, Strategic Management.*

Abstrak. Klinik Polres Penajam Paser Utara, sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan di wilayah tersebut, harus siap untuk meningkatkan kualitas personil kesehatannya guna memenuhi kebutuhan layanan kesehatan yang lebih tinggi dan kompleks. Penelitian ini menggunakan Pendekatan Kualitatif, dengan melibatkan 9 informan kunci, termasuk dokter, perawat, staf administrasi, pengelola klinik, pimpinan Polres, dan pasien/masyarakat. Lokasi Penelitian dilakukan di Klinik Polres Penajam Paser Utara yang beralamat di Jalan Provinsi Km. 9 Kelurahan Nipah Nipah Kecamatan Penajam Kab. PPU. Teknik pengumpulan data dari penelitian ini yaitu wawancara mendalam, Observasi, Analisis dokumen dan Dokumentasi. Faktor penghambat strategis meliputi minimnya anggaran khusus untuk kapasitas ruangan dan resistensi teknis dalam adopsi Rekam Medis Elektronik (RME). Strategi peningkatan yang dirumuskan meliputi tiga pilar utama: 1) Pengembangan SDM Berbasis Kompetensi melalui pelatihan klinis, soft skills, dan literasi digital; 2) Peningkatan Infrastruktur dan Digitalisasi melalui implementasi RME dan telemedicine; dan 3) Penguatan Kolaborasi Sistem Rujukan dengan rumah sakit terkait. Peningkatan kualitas personel di Klinik Polres PPU sangat bergantung pada investasi pada pelatihan SDM yang terencana, dukungan infrastruktur yang memadai, dan implementasi manajemen operasional berbasis teknologi untuk mengatasi kendala beban kerja dan efisiensi pelayanan.

Kata kunci: Kualitas Personel, Layanan Kesehatan, FKTP Polri, Manajemen Strategis.

PENDAHULUAN

Penetapan Kabupaten Penajam Paser Utara (PPU) sebagai lokasi Ibu Kota Negara (IKN) Indonesia membawa konsekuensi langsung terhadap proyeksi peningkatan populasi, infrastruktur, dan tuntutan terhadap layanan publik, termasuk layanan kesehatan. Kenaikan aktivitas dan perpindahan penduduk ini menempatkan fasilitas kesehatan setempat, termasuk Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) milik Kepolisian, seperti Klinik Polres PPU, di bawah sorotan utama.

Klinik Polres PPU memiliki peran ganda: melayani kesehatan anggota Polri dan keluarganya, serta berkontribusi pada kesehatan masyarakat sekitar. Kualitas layanan yang diberikan sangat bergantung pada kualitas dan kompetensi personel di dalamnya. Tantangan yang dihadapi tidak hanya sebatas volume pasien, tetapi juga pergeseran pola penyakit dan kebutuhan adaptasi teknologi, seperti sistem Rekam Medis Elektronik (RME). Kualitas pelayanan kesehatan sangat ditentukan oleh Sumber Daya Manusia (SDM). Di Klinik Polres PPU, tantangan yang dihadapi mencakup beban kerja, burnout personel, dan kesenjangan kompetensi, terutama dalam menghadapi teknologi kesehatan modern seperti RME dan telemedicine, yang menjadi keniscayaan dalam ekosistem IKN. Jika kualitas personel tidak ditingkatkan secara strategis, maka kesenjangan antara tuntutan layanan IKN dan kapasitas FKTP akan melebar, berpotensi menurunkan trust publik terhadap layanan kesehatan Polri. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada analisis kondisi riil personel dan perumusan strategi manajemen yang berkelanjutan, terstruktur, dan adaptif untuk memastikan Klinik Polres PPU siap menghadapi transisi dan tuntutan IKN. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab: (1) Bagaimana kondisi kualitas personel layanan kesehatan Klinik Polres PPU saat ini? (2) Apa saja faktor tantangan yang dihadapi Klinik Polres PPU dalam meningkatkan kualitas personel? (3) Bagaimana strategi efektif yang harus diterapkan untuk peningkatan kualitas personel layanan kesehatan di Klinik Polres PPU dalam menghadapi IKN?

METODOLOGI

Penelitian ini bersifat deskriptif-kualitatif dengan desain studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih untuk mendapatkan pemahaman mendalam (thick description) mengenai proses, tantangan, dan perspektif para stakeholder terkait manajemen kualitas personel di Klinik Polres PPU. Penelitian dilaksanakan dari September hingga Desember 2024. Jumlah informan kunci adalah sembilan (9) orang yang dipilih secara purposive sampling, terdiri dari: Dokter Penanggung Jawab, Perawat/Bidan, Staf Administrasi, Pengelola Klinik, Pimpinan Polres (terkait SDM dan Logistik), dan perwakilan Pasien/Masyarakat. Teknik Pengumpulan data dari penelitian ini yaitu wawancara mendalam, Observasi partisipatif, analisis dokumen dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi Personel dan Fasilitas Klinik Saat Ini

Hasil wawancara menunjukkan bahwa personel layanan kesehatan (dokter dan perawat) secara umum memiliki kompetensi klinis dasar yang memadai sesuai standar FKTP. Namun, efektivitas layanan sangat dibatasi oleh:

1. **Keterbatasan Fisik dan Fasilitas:** Luas bangunan klinik saat ini hanya sekitar **8x16 meter** dengan empat ruangan utama layanan. Hal ini berdampak pada terbatasnya ruang tunggu, ruang konsultasi yang tidak privat, dan ketiadaan fasilitas pendukung esensial (seperti *laboratorium mini* yang memadai).
2. **Beban Kerja dan Kesenjangan Pelatihan:** Peningkatan beban kerja pasca pengumuman IKN tidak diimbangi dengan peningkatan jumlah personel atau waktu pelatihan yang memadai. Akses personel ke pelatihan lanjutan di luar PPU sangat minim karena kendala biaya dan waktu tugas yang padat.

3. **Keterlambatan Adopsi Teknologi:** Personel menghadapi kesulitan dalam transisi menuju sistem digital terpadu (khususnya RME) karena kurangnya pelatihan teknis operasional. Sistem *manual* yang masih dominan menyebabkan waktu tunggu yang lebih lama dan potensi kesalahan administrasi.

Faktor Tantangan dalam Peningkatan Kualitas

Faktor-faktor penghambat utama dalam meningkatkan kualitas personel di Klinik Polres PPU adalah:

- **Kendala Anggaran:** Minimnya alokasi anggaran khusus dari institusi Polri untuk pelatihan dan *capacity building* berkelanjutan (misalnya, seminar, *workshop* spesialisasi).
- **Manajemen Waktu:** Waktu dinas yang padat membuat sulitnya mengatur jadwal pelatihan *in-house* tanpa mengganggu jam pelayanan rutin.
- **Resistensi Teknologi:** Beberapa personel senior menunjukkan keraguan atau kesulitan teknis dalam mengoperasikan sistem digital baru.

Strategi Peningkatan Kualitas Personel Menghadapi IKN

Berdasarkan analisis situasi dan tantangan, dirumuskan tiga strategi utama yang harus diterapkan oleh manajemen Klinik Polres PPU:

A. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Berkelanjutan

1. **Pelatihan Terfokus:** Mengadakan pelatihan yang spesifik, seperti penanganan Penyakit Tidak Menular (PTM) yang diproyeksikan meningkat di IKN, *emergency response*, dan *soft skills* komunikasi berpusat pada pasien (*patient-centered communication*).
2. **Rotasi dan Benchmarking:** Menerapkan rotasi personel ke fasilitas kesehatan yang lebih maju di luar PPU (misalnya, Rumah Sakit Bhayangkara atau FKTP/FKTL unggulan) untuk transfer pengetahuan.
3. **Penguatan Kepemimpinan:** Memberikan pelatihan kepemimpinan manajerial bagi pengelola klinik untuk meningkatkan efisiensi alur kerja dan motivasi staf.

B. Peningkatan Infrastruktur dan Adopsi Teknologi Digital

1. **Prioritas Implementasi RME dan Telemedicine:** Anggaran harus dialokasikan untuk perangkat keras, pelatihan teknis RME, dan pengembangan layanan *telemedicine* sederhana untuk konsultasi non-klinis guna mengurangi kepadatan di klinik dan meningkatkan efisiensi waktu.
2. **Pembangunan/Perluasan Fasilitas:** Mengajukan *proposal* perluasan klinik atau relokasi untuk memisahkan ruang tunggu, konsultasi, dan administrasi, sehingga meningkatkan kerahasiaan dan kenyamanan pasien.

C. Penguatan Sistem Rujukan dan Kolaborasi

1. **Integrasi Sistem Rujukan:** Membangun kolaborasi yang lebih erat dan sistem rujukan terintegrasi (berbasis digital) dengan Rumah Sakit Rujukan di Balikpapan dan PPU untuk memastikan pasien dapat mengakses layanan spesialis dengan cepat dan *seamless*.

Kerja Sama Lintas Sektor: Mengadakan Memorandum of Understanding (MoU) dengan Dinas Kesehatan dan FKTP/FKTL lain di PPU untuk program *cross-training* dan berbagi sumber daya.

SIMPULAN

Kualitas personel Klinik Polres PPU dihadapkan pada dikotomi: kompetensi yang memadai berhadapan dengan beban kerja, keterbatasan fisik, dan kesenjangan literasi digital.

Tantangan utama bersifat manajerial, yaitu keterbatasan anggaran dan waktu pelatihan, yang menghambat personel mengimbangi laju perkembangan tuntutan IKN.

Strategi yang dirumuskan, yang berfokus pada Pengembangan SDM, Digitalisasi RME/Infrastruktur, dan Kolaborasi Sistem Rujukan, harus menjadi prioritas kebijakan untuk mentransformasi Klinik Polres PPU menjadi FKTP yang responsif dan berorientasi masa depan.

REFERENSI

- 1 Hasibuan, M. S. P. (2013). Manajemen: Dasar, pengertian, dan masalah. Bumi Aksara.
- 2 Crosby, P. B. (2020). Quality is free: The art of making quality certain. McGraw- Hill.



- 3 Hasibuan, M. S. (2013). Manajemen sumber daya manusia. Bumi Aksara.
- 4 Suratno, S. (2013). Manajemen: Konsep, teori, dan aplikasi. Rajawali Pers.
- 5 David, F. R. (2011). Strategic management: A competitive advantage approach (13th ed.). Prentice Hall.
- 6 Donabedian, A. (2003). An introduction to quality assurance in health care. Oxford University Press.
- 7 Notoatmodjo, S. (2003). Manajemen kesehatan (Edisi Revisi). Rineka Cipta.
- 8 Kasali, R. (2017). Disruption: Strategies for thriving in a changing world. Gramedia Pustaka Utama.
- 9 Solihin, I. (2009). Manajemen: Teori, praktik, dan aplikasi. PT. RajaGrafindo Persada.
- 10 Qalyubi, S. (2007). Manajemen: Teori dan praktik. PT. RajaGrafindo Persada.
- 11 Daft, R. L. (2010). Management (10th ed.). Cengage Learning.
- 12 Handoko, T. H. (2014). Manajemen (2nd ed.). BPFY Yogyakarta.
- 13 Bateman, T. S., & Snell, S. A. (2007). Manajemen (Sangkono, Trans.). Salemba Empat.
- 14 Suyuthi, N. F., Lie, D., Nainggolan, N. T., Kadar, M. G., Purba, S., Butarbutar, M., ... & Mustar, M. (2020). Dasar-Dasar Manajemen: Teori, Tujuan dan Fungsi.
- 15 Mujahid, M., & Nugraha, P. H. (2020). Pengaruh Motivasi Intrinsik Dan Ekstrinsik Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Catatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang. *Manor: Jurnal Manajemen Dan Organisasi Review*, 2(2), 114-121.