

# STRATEGI PENGEMBANGAN KOMPETENSI TERINTEGRASI: ASN MELAYANI DARI BPSDMD NTB UNTUK PUSKESMAS

**Haeli.,SE., M.Ak**

(Widyaiswara Ahli Madya, BPSDMD Prov. NTB)

## ABSTRAK

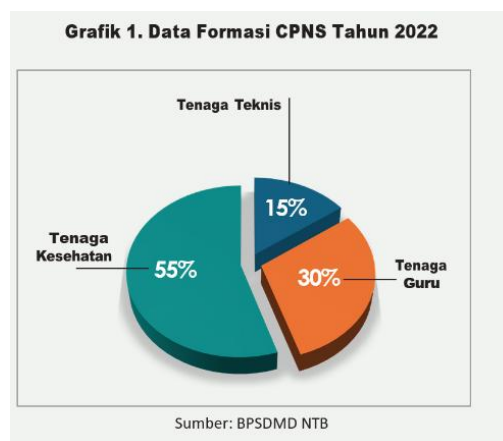
BPSDMD NTB adalah Lembaga pelatihan terakreditasi yang berperan penting dalam pelatihan dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) dengan Akreditasi ini BPSDMD NTB bertanggung jawab mencetak ASN yang memiliki komitmen melayani khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan di NTB. Lahirnya Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat No. 52 Tahun 2020 telah mengamatkan BPSDMD NTB menjadi Lembaga pelatihan yang bertanggungjawab terhadap pengelolaan pelatihan satu pintu melalui Sistem Pengelolaan Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia Provinsi Nusa Tenggara Barat. Syarat penting CPNS menjadi PNS penuh adalah mengikuti Pendidikan dasar yang bertujuan untuk membangun integritas moral, kejujuran, semangat nasionalisme dan kebangsaan, serta karakter kepribadian yang unggul dan bertanggungjawab. Kondisi saat ini menuntut peran BPSDMD mampu melahirkan ASN yang memiliki komitmen pelayanan, khususnya bagi tenaga Kesehatan yang formasinya hampir 55% dari total formasi setiap tahunnya. Risalah ini merekomendasikan kebijakan strategis yang dapat dilakukan oleh Pemerintah Provinsi NTB melalui BPSDMD NTB dalam rangka akselerasi pengembangan kompetensi mencetak tenaga Kesehatan dengan komitmen melayani untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas.

**Kata Kunci:** *Pelatihan dasar CPNS, Pengembangan Kompetensi Terintegrasi, Berorientasi Pelayanan, Tenaga Kesehatan dan NTB*

## PENDAHULUAN

Pengembangan Sumber Daya Manusia ASN menjadi faktor penting dalam mencapai kesuksesan tujuan pembangunan nasional. Sebagai motor penggerak birokrasi ASN yang memiliki standar kerja internasional menjadi syarat mutlak untuk meningkatkan pelayanan publik di Indonesia. Pemerintah telah menetapkan dan melaksanakan berbagai pendekatan dan metode inovatif dalam konteks pengembangan SDM Aparatur untuk menghadapi perubahan lingkungan strategis. Core Value ASN BERAKHLAK dan *employer branding* ASN Bangsa

Melayani menjadi pondasi yang mendukung tercapainya visi Indonesia Maju pada periode 2020-2024. Jumlah tenaga kesehatan di NTB tahun 2018:4.199, tahun 2017: 1. 309 dan tahun 2016: 2.955 ([ntb.bps.go.id](http://ntb.bps.go.id)).



Menilik jumlah peserta Latsar CPNS tahun 2022 untuk 10 Kabupaten/Kota dan Provinsi secara total berjumlah 2.104 orang, 55% dari total formasi merupakan formasi tenaga Kesehatan, 30% tenaga guru dan sisanya 15% dari tenaga teknis lainnya. ini menunjukkan bahwa formasi tenaga kesehatan akan memberikan kontribusi yang signifikan dalam pencapaian kinerja organisasi khususnya pelayanan Kesehatan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan ASN khususnya tenaga kesehatan di Puskesmas, Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BPSDMD) NTB berkomitmen mencetak ASN yang responsif dan unggul. Program-program pengembangan kompetensi perlu dilaksanakan secara terintegrasi dan berkelanjutan. Sebagai salah satu syarat kelulusan pelatihan dasar CPNS dalam kegiatan off class harus melaksanakan aktualisasi core value BerAKHLAK dan melaporkan dalam seminar hasil. Dari proses ini terdapat peningkatan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang lebih responsif dan efisien. Namun, meskipun terdapat kemajuan signifikan, masih ada tantangan dalam konsistensi penerapan nilai berorientasi pelayanan. Berdasarkan hasil survei data internal BPSDMD NTB pasca pelatihan menunjukkan bahwa hanya 40% ASN yang secara konsisten mengimplementasikan prinsip-prinsip pelayanan prima. Pada tahun 2023 berdasarkan hasil analisis dari informasi yang beredar di media sosial menunjukkan pasien lebih cepat melaporkan pengalaman negatif terkait interaksi dengan petugas kesehatan di Puskesmas. Keluhan paling umum adalah sikap acuh tak acuh, tidak ramah, kurang empati dan kurangnya penjelasan mengenai kondisi kesehatan pasien.

## **DESKRIPSI MASALAH**

1. Belum optimalnya Implementasi core value berAKHLAK utamanya nilai

berorientasi pelayanan (pasca pelatihan) pada lulusan berprofesi tenaga kesehatan. Keluhan terhadap layanan Kesehatan seringkali menjadi kasus yang mudah viral, masyarakat kita memiliki kecenderungan untuk menyebarkan tingkah petugas Kesehatan yang tidak memiliki empati terhadap kondisi pasien. Hal ini tentu menjadi catatan buruk bagi tenaga Kesehatan.

2. Rentang waktu yang terlalu lama antara pelatihan manajerial tingkat dasar dengan pelatihan kepemimpinan bagi ASN khususnya tenaga Kesehatan dapat menyebabkan kehilangan momentum pembelajaran dan semangat untuk terus belajar. Pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh bisa memudar seiring berjalannya waktu tanpa penguatan dan aplikasi praktis yang berkelanjutan.
3. Menurunnya motivasi ASN untuk terus berkembang, mereka merasa diabaikan atau tidak mendapatkan dukungan yang cukup untuk pengembangan karir, yang pada akhirnya bisa berdampak negatif pada kepuasan kerja dan loyalitas terhadap organisasi khususnya di bidang layanan Kesehatan.
4. Belum terintegrasinya sistem pengelolaan pengembangan kompetensi sumber daya manusia di Provinsi NTB. Kurangnya Koordinasi Antar Lembaga Banyak program pelatihan dan pengembangan yang diselenggarakan oleh berbagai lembaga di Provinsi NTB, seperti Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BPSDMD), Dinas Kesehatan, dan Dinas Pendidikan. Seringkali program-program ini tidak terkoordinasi dengan baik hal ini dapat menyebabkan duplikasi program pengembangan pelatihan dan ketidakefisienan dalam penggunaan sumber daya.

## REKOMENDASI KEBIJAKAN

Dalam upaya pemecahan terhadap permasalahan seperti yang disampaikan sebelumnya, ringkasan kebijakan ini menawarkan beberapa rekomendasi kebijakan, sebagai berikut:

1. Pengembangan Jenis Pelatihan yang Berfokus pada Keterampilan Komunikasi dan Empati (Soft Skill) khususnya bagi lulusan Latsar CPNS tenaga Kesehatan.

Untuk meningkatkan implementasi *core value* BerAKHLAK terutama nilai berorientasi pelayanan di sektor kesehatan Provinsi NTB, disarankan agar BPSDMD NTB segera mengimplementasikan program pelatihan lanjutan yang fokus pada keterampilan komunikasi dan empati bagi tenaga kesehatan pasca pelatihan dasar. Agar program ini berjalan efektif dan efisien maka dibutuhkan penguatan sistem evaluasi dan feedback yang rutin bagi peserta pasca pelatihan untuk mendapatkan umpan balik dari pasien secara terstruktur dan penghargaan bagi tenaga kesehatan yang menunjukkan pelayanan prima. Upaya ini diharapkan dapat memperbaiki citra tenaga kesehatan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan di Provinsi NTB.

2. Mendesain program pelatihan lanjutan pasca Latsar CPNS yang berfokus pada standar pelayanan untuk tenaga kesehatan.

Untuk mengatasi rentang waktu yang terlalu lama antara pelatihan manajerial dasar dan pelatihan kepemimpinan di Provinsi NTB, BPSDMD NTB disarankan untuk

menyusun program pelatihan lanjutan yang terintegrasi secara langsung setelah pelatihan dasar. Program ini harus menekankan penguatan dan penerapan praktis dari pengetahuan yang diperoleh serta memberikan pendampingan dan mentoring yang berkelanjutan untuk menjaga semangat dan motivasi ASN yang berfokus pada pelayanan prima untuk tenaga kesehatan.

3. Program Pengembangan Kompetensi Micro Learning dengan plat form yang dapat diakses secara Online bagi Tenaga Kesehatan maupun profesi lainnya lulusan Latsar CPNS.

Pemerintah Provinsi NTB melalui BPSDMD menyediakan akses ke platform pelatihan online (Micro Learning) bagi ASN, beberapa langkah-langkah aplikatif berikut dapat dilakukan yaitu mulai dari survei untuk mengidentifikasi keterampilan apa saja yang dibutuhkan dan diminati oleh ASN. Terhadap hasil survei lakukan Analisis secara mendalam untuk menentukan bidang pelatihan yang paling banyak diminati dan dibutuhkan. Selanjutnya Tim Teknis mendesain micro learning dengan menggunakan platform yang menawarkan fleksibilitas, kualitas konten, kemudahan akses serta tersedia panduan penggunaan platform dan informasi mengenai pelatihan yang tersedia.

Agar penggunaan platform berjalan efektif dan efisien adakan sesi sosialisasi secara massif baik langsung maupun melalui media komunikasi internal dan sosial media. Berikutnya melakukan pemantauan tingkat partisipasi dan kemajuan belajar ASN dalam mengikuti pelatihan online dan evaluasi hasilnya secara berkala (triwulan atau semesteran).

4. Akselerasi Implementasi Sistem Pengelolaan pengembangan kompetensi sumber daya manusia bidang kesehatan yang terintegrasi.

Berjalan empat tahun sejak diterbitkannya Peraturan Gubernur No. 52 Tahun 2020 belum ada langkah strategis yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam upaya mengintegrasikan Sistem Pengelolaan Pengembangan Kompetensi SDM di Provinsi NTB. Langkah awal yang harus dilakukan menurut penulis adalah membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia dengan mengidentifikasi perwakilan dari berbagai instansi terkait yaitu BPSDMD dan Dinas Kesehatan serta Lembaga terkait lainnya.

Berikutnya menyusun modul pelatihan yang standar dan terintegrasi. Jika sudah tersedia modul pelatihan maka lakukan identifikasi kekurangan serta kebutuhan baru dengan melibatkan ahli dan praktisi untuk menyusun modul pelatihan yang sesuai dengan standar nasional dan kebutuhan lokal,

lakukan uji coba modul pelatihan dan lakukan revisi berdasarkan umpan balik dari peserta. Hal ini perlu dibarengi dengan tersedianya sistem informasi terpadu pengelolaan data kompetensi ASN.

Lakukan sosialisasikan pentingnya integrasi pengelolaan pengembangan kompetensi kepada seluruh stakeholder dengan mengadakan seminar, workshop, dan diskusi kelompok terarah untuk menyampaikan tujuan dan manfaat sistem pelatihan terintegrasi yang melibatkan semua level.

Dengan mengimplementasikan rekomendasi dan langkah-langkah yang telah dibahas, diharapkan pengembangan kompetensi ASN di Provinsi NTB dapat berjalan lebih efektif dan efisien, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan publik dan kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan.