

Analisa Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Perencanaan Bisnis Klinik Delka

¹⁾Desire Sylvia Pontoh*, ²⁾Tantri Yanuar Rahmat Syah, ³⁾Dimas Angga Negoro, ⁴⁾Ketut Sunaryanto
^{1,3,4,5)}Magister Manajemen, Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia
Email Corresponding: nirmala@unwiku.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Kata Kunci:
Manajemen,
Sumber Daya Manusia
Klinik Diabetes
Bisnis Plan

ABSTRAK

Pengabdian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen sumber daya manusia (SDM) yang optimal dalam perencanaan bisnis Klinik Delka, sebuah klinik yang didedikasikan untuk menyediakan layanan kesehatan bagi penderita diabetes. Pendekatan Pengabdian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif, termasuk survei, wawancara mendalam, dan analisis data sekunder. Hasil Pengabdian menunjukkan bahwa manajemen SDM yang efektif adalah faktor kunci dalam keberhasilan operasional Klinik Delka. Faktor-faktor kritis yang teridentifikasi mencakup proses rekrutmen yang selektif, pelatihan dan pengembangan berkelanjutan, serta pengelolaan kinerja dan kepuasan karyawan. Selain itu, budaya organisasi yang positif dan komunikasi yang efektif antara staf medis dan manajemen juga terbukti berkontribusi terhadap kinerja klinik yang optimal. Strategi manajemen SDM yang direkomendasikan meliputi penerapan sistem rekrutmen berbasis kompetensi untuk memastikan bahwa tenaga kerja yang direkrut memiliki kualifikasi dan keterampilan yang sesuai. Program pelatihan berkelanjutan harus dirancang untuk meningkatkan kompetensi klinis dan manajerial karyawan. Selain itu, pengembangan sistem evaluasi kinerja yang adil dan transparan serta pemberian insentif yang sesuai juga penting untuk menjaga motivasi dan produktivitas staf.

ABSTRACT

Keywords:
Human Resources Management,
Diabetes Clinic
Business Plan

This research aims to analyze optimal human resource (HR) management in the business planning of the Delka Clinic, a clinic dedicated to providing health services for diabetes sufferers. This research approach uses qualitative and quantitative methods, including surveys, in-depth interviews, and secondary data analysis. The research results show that effective HR management is a key factor in the operational success of the Delka Clinic. Critical factors identified include selective recruitment processes, ongoing training and development, and employee performance and satisfaction management. In addition, a positive organizational culture and effective communication between medical staff and management have also been proven to contribute to optimal clinic performance. The recommended HR management strategy includes implementing a competency-based recruitment system to ensure that the workforce recruited has the appropriate qualifications and skills. Ongoing training programs should be designed to enhance employees' clinical and managerial competencies. In addition, developing a fair and transparent performance evaluation system and providing appropriate incentives is also important to maintain staff motivation and productivity.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



I. PENDAHULUAN

Penderita diabetes melitus (DM) terus meningkat setiap tahun, menjadikannya masalah yang sangat mengkhawatirkan di seluruh dunia. Menurut International Diabetes Federation (IDF) Diabetes Atlas Oktober 2021, lebih dari setengah miliar orang di seluruh dunia menderita diabetes mellitus (DM). Ini berarti satu dari

sepuluh orang dewasa menderita DM. Diproyeksikan bahwa jumlah penderita DM akan terus meningkat, dengan perkiraan bahwa pada tahun 2030 akan ada 643 juta penderita DM dan pada tahun 2045 akan ada 783 juta penderita DM.

Penyakit DM merupakan penyakit metabolik kronis yang ditandai dengan hiperglikemia, peningkatan kadar glukosa dan gula darah serta peningkatan HbA1c lebih tinggi dari normal. Penyakit ini dapat disebabkan oleh kelainan sekresi insulin, gangguan kerja insulin, atau keduanya. Berdasarkan penyebabnya, DM dibagi menjadi empat kategori: DM tipe 1, DM tipe 2, DM gestasional, dan DM tipe lain. Untuk mendiagnosis diabetes mellitus, pemeriksaan laboratorium kadar gula darah biasanya melibatkan pemeriksaan gula darah sewaktu dan puasa, atau pemeriksaan HbA1c mungkin diperlukan dalam beberapa kasus.

Terjadinya peningkatan jumlah penderita DM di dunia diikuti juga dengan kenaikan jumlah penderita DM di Indonesia. Dalam 10 tahun, tercatat peningkatan jumlah penderita DM yang cukup signifikan dari sekitar 7,3 juta penderita DM di tahun 2011 meningkat menjadi sekitar 19,5 pada tahun 2021. Pada tahun 2022, penderita DM di Indonesia meningkat signifikan menjadi 26.782.721 orang (prevalensi 9,71%). Dengan menggunakan proksi didapatkan, prevalensi DM di provinsi DKI Jakarta sebesar 16,64% (1.777.128 orang penderita DM) dan prevalensi di wilayah Jakarta Pusat sebesar 20,65% (sejumlah 223.064 orang penderita DM).

Menurut data Badan Pusat Statistik atau BPS (2022) provinsi DKI Jakarta, kelompok kalangan atas di DKI Jakarta tahun 2022 sejumlah 2.135.990 orang. Berdasarkan proksi, didapatkan bahwa prevalensi DM tahun 2022 di Provinsi DKI Jakarta sebesar 16,64%, sehingga jumlah penderita DM kalangan atas di DKI Jakarta adalah 355.426 orang. Kalangan atas yang diambil oleh penulis berdasarkan data dari BPS 2022, masuk dalam kategori kepemimpinan (*manager*) dengan penghasilan rata-rata bersih adalah Rp. 13.777.405,- perbulan. Menurut Parlindungan (2014) dinyatakan bahwa kelompok manajer kelas atas di DKI Jakarta paling banyak di usia 40 tahun – 49 tahun yaitu sebesar 15,34% sehingga hal ini menjadi potensi market penderita DM sejumlah 54.522 orang.

Pola makan yang tidak sehat, umumnya dianggap sebagai faktor utama meningkatnya jumlah penderita DM. Namun sesungguhnya ada banyak faktor lain yang terlibat, yang secara garis besar dibagi menjadi 2 faktor risiko penyebab penyakit DM, yaitu faktor resiko yang tidak dapat diubah dan faktor resiko yang dapat diubah. Faktor resiko yang tidak dapat diubah seperti usia lanjut dan memiliki keluarga yang mempunyai riwayat DM (genetik) sedangkan faktor resiko yang dapat diubah seperti kelebihan berat badan, pola makan yang tidak sehat, kurang berakfitas dan merokok (Kemenkes).

Faktor resiko yang dapat diubah artinya dengan menjaga berat badan yang seimbang, melakukan gaya hidup sehat seperti pola makan sehat, aktivitas fisik teratur dan tidak merokok bersamaan dengan intervensi farmakologis dengan obat anti hiperglikemia secara oral dan atau suntikan (Endokrinologi Indonesia, 2021). Data BPS tahun 2021 menyatakan bahwa rata-rata konsumsi gula putih penduduk Indonesia per kapita per minggu mencapai 1.123 gram, artinya satu orang mengonsumsi gula pasir sebanyak 160 gram perhari (sekitar 12 sendok makan perhari). Sedangkan Kemenkes RI menganjurkan idealnya konsumsi gula perhari sebanyak 50 gr sebaliknya WHO merekomendasikan hanya 25 gr per hari. Sehingga dapat disimpulkan bahwa konsumsi gula penduduk Indonesia 3 kali lebih tinggi dari anjuran Kemenkes atau 6 kali lebih tinggi dari rekomendasi WHO. Kondisi ini menunjukkan bahwa penduduk Indonesia sangat menyukai mengonsumsi makanan atau minuman yang manis dan hal ini menjadi faktor yang memicu meningkatnya jumlah penderita DM.

Penyataan diatas didukung oleh data dari IDF Diabetes Atlas 10th yang menyatakan bahwa pada tahun 2021 jumlah orang terdiagnosa DM sebanyak 19.465.100 orang (31%) sedangkan jumlah orang yang tidak terdiagnosa DM dan dengan gangguan toleransi glukosa (orang tidak mengetahui kalau sudah menderita DM) adalah 43.953.800 orang (69%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa persentase orang yang tidak mengetahui kalau sudah menderita DM lebih besar dari pada persentase orang yang sudah terdiagnosa DM. Sehingga perawatan DM tidak cukup hanya dengan perawatan kuratif maupun rehabilitatif namun juga perlu untuk tindakan preventif dan promotif.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penatalaksanaan DM perlu dilakukan secara komprehensif dengan tujuan mencegah terjadinya DM ataupun tidak memperburuk DM dengan cara promotif, preventif, kuratif serta rehabilitatif. Deteksi dini sangat penting digiatkan pada kelompok yang berisiko tinggi terkena DM juga mempromosikan pentingnya pola hidup sehat, kedua hal ini merupakan cara yang efisien dan efektif untuk mencegah terjadinya penyakit DM. Upaya ini sejalan dengan pernyataan Wakil Menteri Kesehatan RI Dante Saksono Harbuwono bahwa “Diabetes bukan hanya mengobati soal gula darah saja. Ada jauh yang lebih

penting yakni memberikan layanan kesehatan kepada penderita DM mulai dari hulu sampai hilir. Hulu dengan aktif melakukan kegiatan promotif preventif sedangkan hilir melakukan upaya maksimal bagi pengobatan penderita DM. Kalau kita bisa melakukan *access to diabetes care* lebih dini, harapan kita orang dengan diabetes bisa hidup normal, penyandang diabetes yang terkontrol diabetesnya bisa hidup lebih berkualitas dibandingkan mereka yang tidak terkontrol diabetesnya”.

Berdasarkan data jumlah penderita DM di Indonesia maupun di Jakarta yang meningkat tidak sebanding dengan jumlah fasilitas pelayanan DM di Indonesia maupun di Jakarta. Fasilitas pelayanan DM di Indonesia saat ini hanya terdapat di kota-kota besar di pulau Sumatera, Jawa dan Bali sementara kasus DM sudah menyebar di seluruh Indonesia sehingga hal ini menjadi hambatan penderita DM untuk hidup berkualitas dan tetap produktif.

Keadaan ini menjadi peluang dan pertimbangan kami untuk membuat suatu klinik DM dengan pelayanan komprehensif meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif serta rehabilitatif. Aplikasi *Lean Artificial Intelligence* (AI) yang terintegrasi serta menggunakan peralatan dan teknologi yang mutakhir menjadi diferensiasi pada klinik kami terhadap klinik lain. Aplikasi *Lean AI* yang terintegrasi memberikan keuntungan khususnya dalam efisiensi waktu dan kenyamanan seperti penderita DM dapat melakukan pendaftaran dimana saja dan langsung terjadwal untuk konsultasi serta pemeriksaan gula darah tanpa rasa sakit, hasil yang *real time* dan akurat. Sistem ini secara langsung akan menyimpan hasil gula darah maupun data-data yang lain dalam *cloud* dan otomatis terkoneksi dengan klinik diabetes. Selain itu adanya prasarana dan sarana yang lengkap serta SDM yang kompeten dan profesional akan menciptakan pelayanan yang prima untuk penderita DM.

Pengabdian ini memiliki beberapa tujuan utama dalam menganalisis manajemen sumber daya manusia (SDM) pada perencanaan bisnis Klinik Delka. Menentukan kebutuhan sumber daya manusia yang diperlukan untuk operasional Klinik Delka, termasuk jumlah, kualifikasi, dan keterampilan tenaga kerja yang dibutuhkan, Menganalisis prosedur rekrutmen dan seleksi yang efektif untuk memastikan bahwa tenaga kerja yang direkrut memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan klinik. Merancang program pelatihan dan pengembangan berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi klinis dan manajerial karyawan, serta untuk memastikan bahwa staf klinik terus mengikuti perkembangan terbaru dalam perawatan diabetes. Mengevaluasi sistem evaluasi kinerja yang ada dan mengembangkan metode penilaian yang transparan dan adil untuk memastikan kinerja optimal dari seluruh karyawan. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi dan kepuasan kerja karyawan serta mengembangkan strategi untuk meningkatkan kepuasan dan retensi karyawan.

II. METODE

Metode Pengabdian adalah kualitatif deskriptif dimana difokuskan pada permasalahan atas dasar fakta yang dilakukan dengan cara pengamatan/observasi, wawancara, dan mempelajari dokumen-dokumen. Tahaptahap dalam kegiatan ini adalah :

1. Studi literatur dilakukan dengan mencari literatur melalui jurnal, Pengabdian terdahulu, internet dan bukubuku tentang teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.
2. Pengabdian ini menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner tentang penilaian. Wawancara juga dilakukan dengan 46 sampel di RS Swasta di Jakarta Selatan Selain itu dapat juga diperoleh dari literatur seperti: buku, media elektronik atau internet dan sumber-sumber yang mendukung Pengabdian

III. HASIL

Perencanaan *human capital* yang tepat sangat diperlukan dalam pengelolaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM). Hal ini dapat mempermudah perusahaan untuk mendapatkan SDM yang profesional, memiliki kompetensi serta memiliki komitmen terhadap perusahaan sehingga perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan lain. Sebelum beroperasi, PT. Delka Diabetes Solusindo melakukan tahap praoperasional untuk merekrut karyawan, membuat *Human Resources Information System* (HRIS) serta membuat peraturan perusahaan.

Human Resources Information System (HRIS) digunakan antara lain untuk absensi karyawan, penggajian, rekrutmen serta manajemen *data base* karyawan sehingga akan memudahkan dalam mengelola data karyawan secara efektif dan efisien.

Sedangkan Peraturan Pemerintah merupakan peraturan yang dibuat secara tertulis yang memuat syarat-syarat kerja dan tata tertib kerja sebuah perusahaan.

Tabel 1. Tahap Praoperasional *Human Capital* PT Delka Diabetes Solusindo

No.	Tahap Praoperasional
1	Tujuan : Merekrut karyawan sesuai kebutuhan 100% di 3 cabang Klinik Delka Sasaran : - Tercapai 100% karyawan sesuai kompetensi - Penempatan posisi/ jabatan karyawan sesuai dengan kompetensi serta peran dan tugas (100%)
No.	Tahap Praoperasional (lanjutan)
2	Tujuan : <i>Set up Human Resources Information System (HRIS) 100%</i> Sasaran : <i>Human Resources Information System (HRIS) dapat digunakan 100%</i>
3	Tujuan : Memiliki peraturan perusahaan yang sudah disahkan oleh Kementerian Tenaga Kerja Sasaran : Memperoleh pengesahan peraturan perusahaan dari Kementerian Tenaga Kerja untuk seluruh peraturan perusahaan dalam waktu 1 bulan mulai dari proses pengajuan, review dokumen, sampai dengan disahkan.

(Sumber: Tim Penulis, 2024)

Berdasarkan *Established Term Objective* serta sesuai hasil dari QSPM yaitu strategi pengembangan produk dengan aplikasi *Lean AI* dan *Differentiation Focus* sebagaimana hasil *Porter's Generic Strategy*, maka tujuan dan sasaran *Human Capital* PT Delka Diabetes Solusindo adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Tujuan dan sasaran *Human Capital* PT Delka Diabetes Solusindo

No.	Jangka Pendek (1 – 2 tahun)
1	Tujuan : Pelatihan dan atau seminar bersertifikasi 2 x/ tahun Sasaran : Pelatihan tenaga medis mempunyai sertifikat tentang diabetes serta tenaga non medis mempunyai sertifikasi sesuai dengan bidangnya tercapai 100% untuk mendukung terciptanya pelayanan prima
2	Tujuan : 100% menerapkan <i>people analytic</i> berdasarkan HRIS Sasaran : Tercapainya kehadiran karyawan tepat waktu dan kepuasan karyawan 100%
3	Tujuan : Mendaftarkan seluruh karyawan ke BPJS (100%) Sasaran : Seluruh karyawan terdaftar di BPJS (100%)
4	Tujuan :

	Merekrut karyawan sesuai kebutuhan 100% di 2 cabang baru Klinik Delka pada tahun ketiga Sasaran : - Tercapai 100% karyawan di 2 cabang baru Klinik Delka sesuai persyaratan - Penetapan posisi/ jabatan karyawan di 2 cabang baru Klinik Delka sesuai dengan kompetensi serta peran dan tugas (100%)
5	Tujuan : Evaluasi kinerja karyawan 1 kali dalam 1 tahun untuk mendorong semangat karyawan agar karyawan bekerja dengan baik dan loyal 100% Sasaran : - Terlaksananya laporan evaluasi kinerja di bulan Januari - 100% karyawan telah dilakukan evaluasi kinerja - Memberikan <i>reward</i> kepada karyawan yang memperlihatkan kinerja yang baik 100%
No.	Jangka Menengah (3 – 5 tahun)
1	Tujuan : Mendaftarkan seluruh karyawan di 2 cabang baru ke BPJS (100%) Sasaran : Seluruh karyawan di 2 cabang baru terdaftar di BPJS (100%)
2	Tujuan : Pelatihan dan atau seminar bersertifikasi 2 x/ tahun Sasaran : Pelatihan tenaga medis mempunyai sertifikat tentang diabetes serta tenaga non medis mempunyai sertifikasi sesuai dengan bidangnya tercapai 100% untuk mendukung terciptanya pelayanan prima
No.	Jangka Menengah (3 – 5 tahun) (lanjutan)
3	Tujuan : 100% menerapkan <i>people analytic</i> berdasarkan HRIS Sasaran : Tercapainya kehadiran karyawan tepat waktu dan kepuasan karyawan 100%
4	Tujuan : Evaluasi kinerja karyawan 1 kali dalam 1 tahun untuk mendorong semangat karyawan agar karyawan bekerja dengan baik dan loyal 100% Sasaran : - Terlaksananya laporan evaluasi kinerja di bulan Januari - 100% karyawan telah dilakukan evaluasi kinerja - Memberikan <i>reward</i> kepada karyawan yang memperlihatkan kinerja yang baik 100%
5	Tujuan : Menerapkan 100% <i>career development</i> Sasaran : - 100% karyawan difasilitasi pelatihan-pelatihan yang mendukung karir - 100% karyawan mempunyai rencana pengembangan karier
No.	Jangka Panjang (> 5 tahun)
1	Tujuan : Pelatihan dan atau seminar bersertifikasi 2 x/ tahun Sasaran :

	Pelatihan tenaga medis mempunyai sertifikat tentang diabetes serta tenaga non medis mempunyai sertifikasi sesuai dengan bidangnya tercapai 100% untuk mendukung terciptanya pelayanan prima
2	<u>Tujuan :</u> 100% menerapkan <i>people analytic</i> berdasarkan HRIS <u>Sasaran :</u> Tercapainya kehadiran karyawan tepat waktu dan kepuasan karyawan 100%
3	<u>Tujuan :</u> Evaluasi kinerja karyawan 1 kali dalam 1 tahun untuk mendorong semangat karyawan agar karyawan bekerja dengan baik dan loyal 100% <u>Sasaran :</u> - Terlaksananya laporan evaluasi kinerja di bulan Januari - 100% karyawan telah dilakukan evaluasi kinerja - Memberikan <i>reward</i> kepada karyawan yang memperlihatkan kinerja yang baik 100%
4	<u>Tujuan :</u> Menerapkan 100% <i>career development</i> <u>Sasaran :</u> - 100% karyawan difasilitasi pelatihan-pelatihan yang mendukung karir - 100% karyawan mempunyai rencana pengembangan karier

(Sumber: Tim Penulis, 2024)

Strategi Human Capital

Strategi *human capital* PT Delka Diabetes Solusindo adalah dengan meningkatkan kompetensi dari karyawan sesuai dengan bidangnya. Strategi ini dilakukan dengan cara semua SDM harus mengikuti pelatihan dan atau seminar bersertifikasi 2 x/ tahun baik di jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang.

Strategi *human capital* PT Delka Diabetes Solusindo dilakukan melalui 2 cara pelatihan yaitu

A. Pelatihan Hard Skill

Pelatihan *hard skill* adalah melatih ketrampilan yang bersifat konkret dan dapat diukur secara langsung yang melibatkan penguasaan pengetahuan teknis atau keterampilan praktis yang terkait dengan pekerjaan tertentu. Misal pelatihan untuk tatalaksana perawatan DM yang modern.

B. Pelatihan Soft Skill

Pelatihan *soft skill* adalah melatih keterampilan yang bersifat lebih abstrak dan sulit diukur secara langsung.

DM merupakan penyakit yang tidak bisa sembuh, sehingga penderita DM memerlukan perhatian khusus dan dukungan yang berkelanjutan. Masing-masing penderita DM juga mempunyai tingkat keparahan yang berbeda sehingga penanganannya tidak bisa disamaratakan. Kondisi ini cenderung membuat penderita DM merasa takut, depresi dan frustrasi dan hal ini akan memperburuk kondisi penderita DM dan memerlukan pelayanan yang berpusat pada penderita DM (*consumer centric*).

Karyawan harus mampu melakukan komunikasi yang terbuka dengan mendengarkan kebutuhan dan keluhan penderita DM, memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti juga harus mampu bersikap empati.

Target segmen Klinik Delka adalah penderita DM dari kalangan atas harus menjadi perhatian khusus karena kalangan atas cenderung tidak memperlakukan biaya tetapi harus mendapatkan apa yang diinginkan, harus mendapatkan pelayanan yang terbaik serta tidak mengecewakan. Sehingga penanganan penderita DM kalangan atas berbeda dengan kalangan menengah dan kalangan bawah. Komunikasi dengan penderita DM kalangan atas dilakukan lebih formal baik tentang perawatan maupun informasi tentang produk layanan unggulan yang ditawarkan.

Pelatihan *Soft Skill* akan melatih karyawan untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi, membangun empati serta menciptakan kerja tim yang efektif.

Budaya dan Nilai Perusahaan

Budaya perusahaan ialah nilai-nilai yang harus dimiliki dan dijunjung tinggi oleh organisasi. Budaya perusahaan menjadi panduan dalam pengambilan keputusan, berinteraksi, dan perilaku sehari-hari di dalam perusahaan .

Artifact perusahaan

Artifact adalah budaya perusahaan yang terlihat secara langsung, seperti logo dan seragam yang dapat berdampak dalam peningkatan motivasi dalam pembentukan budaya kerja. PT Delka Diabetes Solusindo mempunyai *artifact* dalam bentuk logo perusahaan, seragam kerja serta bangunan dan tata ruang.

Logo berlatar belakang biru merupakan warna diabetes dunia. Tulisan warna *gold*/emas menggambarkan kenyamanan, menghargai tenaga profesional dan bangga apa yang sudah dilakukan serta hasil yang didapat. Bentuk lingkaran menggambarkan konsentrasi serta fokus yang tinggi dalam menggapai tujuan. Palang hijau melambangkan pelayanan kesehatan serta gambar panah dan orang menggambarkan adanya keinginan bagi penderita DM tetap berkualitas.

Peran dan tugas

Dengan menggunakan struktur organisasi fungsional maka pembagian pembagian peran dan tugas berdasarkan pada fungsi masing-masing departemen.

Tabel 3. Peran dan Tugas

No.	JABATAN	PERAN DAN TUGAS
1	Komisaris	- Melakukan pengangkatan, penggantian dan pemberhentian CEO, CMO, COO, CHRO, CFO dan CTO berdasarkan RUPS. - Melakukan pengawasan terhadap operasional perusahaan serta memastikan bahwa perusahaan beroperasi sesuai dengan kebijakan/ peraturan yang telah ditetapkan serta mematuhi semua hukum dan peraturan yang berlaku. - Memberikan nasihat kepada CEO, CMO, COO, CHRO, CFO dan CTO berdasarkan evaluasi tentang hasil yang diperoleh perusahaan serta untuk mencegah terjadinya kepailitan. - Membuat risalah rapat Dewan Komisaris dan menyimpan salinannya - Memberikan laporan tentang tugas pengawasan yang telah dilakukan selama tahun buku yang baru lampau kepada RUPS.
2	Chief Executive Officer	- Menetapkan tujuan strategi bisnis jangka pendek, menengah dan panjang. - Mewakili perusahaan dalam kerjasama dengan pihak ketiga - Memantau dan mengevaluasi kinerja dari <i>chief officer</i> untuk memastikan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan visi dan misi perusahaan.
3	Chief Marketing Officer	- Merumuskan strategi pemasaran jangka pendek, menengah, panjang untuk mencapai tujuan perusahaan. - Mengumpulkan dan menganalisis data pasar untuk memahami tren, preferensi pelanggan, dan kebutuhan pasar yang berubah. - Menetapkan strategi penetapan harga yang sesuai dengan tujuan bisnis dan kondisi pasar. - Merencanakan dan melaksanakan berbagai kegiatan promosi, termasuk iklan, pemasaran digital, acara, dan lainnya untuk meningkatkan <i>brand awareness</i> dan penjualan.
4	Chief Operating Officer	- Merumuskan strategi operasional jangka pendek, menengah, panjang untuk mencapai tujuan perusahaan.

No.	JABATAN	PERAN DAN TUGAS
		- Mengawasi dan menjamin proses operasional harian perusahaan berjalan dengan lancar dan efisien. - Memantau, mengevaluasi serta melakukan penilaian kinerja staf dibawahnya - Melakukan tindakan yang cepat serta efektif bila terjadi masalah operasional dan memastikan minimalisasi gangguan terhadap operasional perusahaan
5	<i>Chief Human Resources Officer</i>	- Merumuskan strategi SDM jangka pendek, menengah, panjang untuk mencapai tujuan perusahaan. - Melaksanakan pengelolaan sumber daya manusia seperti perencanaan, pengembangan, pembinaan, dan kesejahteraan karyawan . - Bertanggung jawab atas manajemen sumber daya manusia, termasuk rekrutmen, pelatihan, dan sistem manajemen karyawan. - Menciptakan budaya perusahaan sehingga dapat menarik dan mempertahankan karyawan berbakat. - Memastikan komunikasi yang efektif dan penyelesaian konflik yang efisien dalam mengelola hubungan antara karyawan dan manajemen
6	<i>Chief Financial Officer</i>	
7	<i>Chief Technology Officer</i>	- Merumuskan strategi teknologi jangka pendek, menengah, panjang untuk mencapai tujuan perusahaan khususnya dengan sistem terintegrasi serta penggunaan AI dalam pengelolaan diabetes di klinik. - Memimpin tim TI dalam pengembangan aplikasi AI seperti sistem prediksi komplikasi diabetes, analisis data pasien, atau aplikasi kesehatan untuk manajemen diabetes. - Melakukan pemilihan platform AI serta infrastruktur yang sesuai dengan kebutuhan klinik - Memastikan aplikasi AI dapat terintegrasi dengan sistem klinik, antara lain dengan Electronic Medical Record (EMR) - Menjamin keamanan data medis pasien yang disimpan dan diproses oleh aplikasi AI maupun sistem TI lainnya -
8	<i>Staf Sales & Marketing specialist (lanjutan)</i>	- Menawarkan produk atau layanan kepada pelanggan potensial dengan tujuan untuk mencapai target penjualan yang ditetapkan - Memperkenalkan produk atau layanan kepada pelanggan potensial dengan menjelaskan fitur, manfaat, dan nilai tambahnya. - Membangun dan memelihara hubungan yang baik dengan pelanggan, termasuk melakukan tindak lanjut setelah penjualan untuk memastikan kepuasan pelanggan dan membangun loyalitas. - Melakukan pelaporan secara berkala tentang aktivitas penjualan, pencapaian target, dan perkembangan pasar kepada pimpinan atau manajemen perusahaan. - Memberikan laporan kepada CMO
9	<i>Staf Spesialis Konten Digital Marketing & Design Graphic</i>	- Merancang strategi konten <i>digital</i> yang efektif untuk mencapai tujuan pemasaran, seperti meningkatkan <i>brand awareness</i>, meningkatkan keterlibatan pengguna, atau meningkatkan konversi. - Membuat konten yang menarik dan relevan untuk berbagai saluran digital, termasuk situs <i>web</i>, media sosial, <i>blog</i>, <i>email</i>, dan lainnya - Tetap <i>up-to-date</i> dengan tren dan perkembangan terbaru dalam pemasaran <i>digital</i> dan konten <i>online</i>, dan menerapkan pengetahuan tersebut ke dalam strategi konten.

No.	JABATAN	PERAN DAN TUGAS
		- Menganalisis kinerja konten <i>digital</i> menggunakan alat analisis <i>web</i> dan media sosial, dan menggunakan wawasan tersebut untuk membuat perbaikan dan mengoptimalkan strategi konten. - Memberikan laporan kepada CMO
10	Staf Legal	- Mewakili perusahaan dalam proses hukum, termasuk sengketa dengan penderita DM, karyawan, atau pihak ketiga mendamping COO - Menyusun rancangan, melaksanakan dan mengevaluasi perjanjian kerja sama; - Membuat perjanjian dan kontrak sesuai dengan hukum yang berlaku.
11	Staf Pengadaan	- Melaksanakan pengadaan melalui proses identifikasi kebutuhan, mengajukan anggaran berdasarkan, mengumpulkan penawaran, melakukan negosiasi, pemesanan barang, penerimaan barang dan membuat laporan.
12	Pimpinan Klinik Delka	- Mengelola kegiatan operasional klinik sehari-hari - Menjamin pelayanan klinik beroperasi sesuai dengan standar pelayanan kesehatan dan keselamatan yang ditetapkan. - Mengatur jadwal kerja staf medis dan staf non medis - Melakukan evaluasi dan monitoring terhadap staf medis dan
13	Dokter Spesialis Penyakit Dalam (SpPD) Sub Spesialis Endokrin	- Mendiagnosis dan melakukan tatalaksana penyakit endokrin, termasuk diabetes mellitus, serta masalah endokrin lainnya yang berhubungan dengan diabetes seperti gangguan tiroid atau disfungsi adrenal. - Melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kondisi endokrin penderita DM
14	Dokter Spesialis Penyakit Dalam (SpPD)	- Mendiagnosis dan mengelola diabetes mellitus serta kondisi medis lainnya yang terkait dengan diabetes, seperti penyakit jantung, penyakit ginjal, dan neuropati. - Menangani komplikasi akut dan kronis yang dapat muncul sebagai akibat dari diabetes, seperti hipoglikemia, ketoasidosis diabetik, atau komplikasi vaskular. - Melakukan kolaborasi dokter spesialis lainnya untuk merancang rencana perawatan yang komprehensif bagi pasien diabetes.
15	Dokter Spesialis Gizi Klinik (SpGK)	- Merencanakan dan memberikan rekomendasi diet yang sesuai dengan kebutuhan medis individu penderita DM, termasuk manajemen karbohidrat, lemak, protein, serat, dan kontrol kalori. - Melakukan pemantauan dan penyesuaian rencana gizi penderita DM berdasarkan respons terhadap perubahan dalam pengobatan atau kondisi kesehatan mereka. - Melakukan kolaborasi dokter spesialis lainnya untuk merancang rencana perawatan yang komprehensif bagi pasien diabetes.
16	Dokter Spesialis Patologi Klinik (SpPK)	- Melakukan interpretasi hasil tes laboratorium, dan memberikan rekomendasi pengelolaan lanjutan bila diperlukan. - Bertanggung jawab terhadap pengelolaan laboratorium klinik, mulai dari penerimaan sampel, pemrosesan, analisis, sampai dengan pelaporan hasil.
17	Dokter Umum	- Melakukan pemeriksaan awal dan merujuk penderita DM ke spesialis yang sesuai, seperti dokter spesialis penyakit dalam atau endokrin, jika diperlukan. - Memberikan perawatan awal kepada penderita DM, termasuk pemantauan kadar gula darah, pengaturan obat-obatan, dan pengelolaan komplikasi yang mungkin timbul.

No.	JABATAN	PERAN DAN TUGAS
18	Perawat	- Melakukan pemantauan rutin terhadap penderita DM, termasuk pengukuran kadar gula darah, tekanan darah, dan tanda-tanda vital lainnya. - Memberikan pendampingan dan dukungan emosional kepada penderita DM dan keluarganya dalam menghadapi tantangan yang terkait dengan diabetes. - Memberikan informasi serta menanggapi pertanyaan dan keluhan melalui <i>call center</i>
19	Dietisien	- Merencanakan dan menyusun rencana diet yang sesuai dengan kebutuhan gizi penderita DM - Memberikan konseling individual atau kelompok kepada penderita DM tentang pola makan sehat, termasuk pembatasan kalori, manajemen berat badan, dan pemantauan kadar gula darah.
20	Apoteker:	- Menilai resep yang diberikan oleh dokter untuk memastikan kecocokan, keamanan, dan keefektifan pengobatan yang diresepkan kepada penderita DM. - Memberikan konseling obat kepada penderita DM tentang penggunaan obat-obatan, termasuk dosis, efek samping, interaksi obat, dan cara penyimpanan yang benar - Membuat laporan kinerja TTK - Membuat laporan kepada Pimpinan Klinik
21	Tenaga Teknis Kefarmasian	- Memantau stok obat di klinik dan memastikan ketersediaan obat yang diperlukan untuk penderita DM. - Melakukan tugas administratif terkait pengelolaan resep - Membuat laporan kepada Apoteker
22	Tenaga Teknologi Laboratorium Medik	- Melakukan tes laboratorium untuk mendiagnosis dan tatalaksana diabetes, seperti pemeriksaan glukosa darah, HbA1c, kolesterol, serta elektrolit. - Melakukan pemeriksaan sampel darah atau urin dengan mikroskop untuk mendeteksi perubahan seluler atau tanda-tanda komplikasi diabetes, seperti nefropati diabetik atau retinopati diabetik.
23	Customer Service	- Memberikan informasi kepada pasien secara jelas dan dapat dimengerti mengenai layanan klinik. - Melakukan proses pendaftaran pasien , mengatur jadwal konsultasi serta menghubungi pasien kembali untuk mengingatkan jadwal konsultasi - Melakukan pengolahan pembayaran serta penanganan dokumen terkait layanan. - Membuat laporan kepada pimpinan klinik
24	Security	- Memastikan seluruh area klinik dalam kondisi aman untuk penderita DM, karyawan , pengunjung serta menjaga prasarana dan sarana klinik
25	Driver	- Memberikan rasa aman dan nyaman bagi penderita DM dan karyawan ketika menggunakan transportasi klinik . - Memelihara dan melakukan servis rutin kendaraan operasional klinik
26	Cleaning Service	- Menjaga kebersihan di seluruh area klinik untuk mencegah penyebaran infeksi sehingga menciptakan lingkungan yang bersih dan nyaman bagi penderita DM, karyawan , dan pengunjung.
27	Staf Administrasi dan Kesejahteraan SDM	- Mengelola data pegawai, termasuk penggajian, dan evaluasi kinerja. - Menangani proses administrasi harian, seperti penjadwalan pertemuan, pembuatan laporan, dan pengelolaan dokumen.

No.	JABATAN	PERAN DAN TUGAS
		- Melakukan analisa terhadap data karyawan, seperti tingkat kehadiran, kepuasan kerja, dan kinerja - Mengelola program kesejahteraan karyawan seperti asuransi kesehatan, tunjangan kesejahteraan.
27	Staf Rekrutmen serta Pengembangan dan Pelatihan SDM	- Menganalisis kebutuhan karyawan serta merancang strategi rekrutmen - Menjalankan proses rekrutmen, mulai dari informasi melalui aplikasi, seleksi, wawancara, tes kesehatan, pengumuman dan perjanjian kerja - Menilai calon karyawan dengan persyaratan pekerjaan dan budaya organisasi. - Mengidentifikasi serta menyusun rencana pengembangan dan pelatihan berdasarkan analisa kebutuhan sesuai dengan visi perusahaan
29	Staf Keuangan & Risk Management	- Menganalisis kondisi keuangan perusahaan. - Membantu dalam pengambilan keputusan keuangan strategis - Mengelola portofolio investasi perusahaan. - Mengoptimalkan struktur modal perusahaan.
30	Staf Akunting	- Menjaga dan memperbarui catatan dan <i>file</i> akuntansi - Menganalisis anggaran dan membuat laporan biaya - Memeriksa kebijakan pajak dan menangani pembayaran dan pengembalian pajak - Bertemu dengan klien untuk membahas masalah akuntansi yang bersifat rahasia - Mencatat transaksi dan mengkategorikan catatan dalam buku besar (misalnya berdasarkan aset, kewajiban, dan biaya) - Membuat laporan kepada CFO
31	Staf Infrastruktur TI	- Melakukan pemasangan dan konfigurasi perangkat keras dan perangkat lunak sehingga sistem IT berfungsi dengan baik - Merencanakan dan merancang infrastruktur TI untuk memenuhi kebutuhan - Melakukan pemeliharaan rutin terhadap perangkat keras dan perangkat lunak - Mengelola keamanan sistem, jaringan komputer, serta proses backup data untuk melindungi data perusahaan - Membuat laporan kepada CTO
32	Staf Pengembangan Sistem	- Mengembangkan perangkat lunak dan aplikasi sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan. - Mengintegrasikan sistem baru dengan sistem yang sudah ada dalam organisasi. - Melakukan pengujian menyeluruh terhadap sistem untuk memastikan bahwa fungsi-fungsi yang dibangun bekerja dengan baik. - Mengelola proses implementasi sistem baru, termasuk pelatihan pengguna dan pemindahan data. - Mengidentifikasi dan memperbaiki bug atau masalah yang ditemukan selama pengujian. - Menyusun rencana untuk pengembangan lanjutan atau peningkatan fungsionalitas sistem. - Membuat laporan kepada CTO

(Sumber: Tim Penulis, 2024)

Skema Rekrutmen

Untuk mendapatkan karyawan yang tepat untuk mengisi posisi tepat maka perlu direncanakan proses rekrutmen yang selektif. PT Delka Diabetes Solusindo melakukan rekrutmen melalui *situs* penyedia informasi

5909

lowongan kerja seperti *jobstreet* dan juga dengan sistem *walk in interview*. Dengan kedua cara ini akan terjadi efisiensi waktu dan tenaga serta efektif dan efisien.

PT Delka Diabetes Solusindo melakukan kerjasama dengan perusahaan alih daya untuk posisi *Cleaning Service*, *Security* dan *drive*.

Status Karyawan

UU no. 6 tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang

menjadi dasar penetapan status karyawan PT Delka Diabetes Solusindo terdapat 3 kategori pekerja yaitu :

- A. Karyawan Perjanjian Kerja Waktu Tidak Tertentu (PKWTT) atau disebut karyawan tetap sesuai dengan perjanjian kerja antara karyawan dengan PT Delka Diabetes Solusindo untuk mengadakan hubungan kerja yang bersifat tetap.
- B. Karyawan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT) atau disebut karyawan tidak tetap (status kontrak atau sementara) sesuai dengan perjanjian kerja antara karyawan dengan PT Delka Diabetes Solusindo untuk mengadakan hubungan kerja yang bersifat tidak tetap (status kontrak atau sementara). Karyawan PKWT dapat diangkat menjadi karyawan PKWTT yang mengacu pada PP No. 35 tahun 2021 tentang Perjanjian Kerja Waktu Tertentu, Alih Daya, Waktu Kerja dan Waktu Istirahat, dan Pemutusan Hubungan Kerja pasal 10, PT Delka Diabetes Solusindo mengubah status PKWT menjadi PKWTT ketika karyawan PKWT sudah bekerja selama 1 tahun atau lebih dan juga berdasarkan hasil evaluasi kinerja. Seluruh karyawan yang baru diterima, merupakan karyawan PKWT kecuali karyawan *outsourcing*
- C. Karyawan *outsourcing* yang berasal dari perusahaan alih daya yang merupakan badan usaha berbentuk badan hukum yang memenuhi syarat untuk melaksanakan pekerjaan tertentu berdasarkan perjanjian yang disepakati dengan PT Delka Diabetes Solusindo.
Karyawan *outsourcing* adalah
 1. *Security*
 2. *Cleaning Service*
 3. *Driver*

Strategi Pelatihan dan Pengembangan

Pada tahun 1, PT Delka Diabetes Solusindo melakukan orientasi kepada karyawan di bulan 1 dan bulan ke 2. Dalam orientasi diberikan pemahaman dasar tentang perusahaan, struktur organisasi, prosedur, kebijakan dan pengenalan dengan rekan kerja dan tim sehingga diharapkan karyawan baru memulai pekerjaan secara profesional dengan mematuhi aturan dan kebijakan perusahaan serta merasa nyaman di lingkungan kerja baru.

PT Delka Diabetes Solusindo memfasilitasi pelatihan dan atau seminar yang tersertifikasi, sebanyak 2 kali dalam 1 tahun untuk semua karyawan berupa pelatihan *hard skill* dan *soft skill*.

Pelatihan yang diberikan PT Delka Diabetes Solusindo ditujukan untuk meningkatkan kemampuan performa kerja secara individual sehingga dapat memberikan pelayanan prima bagi penderita DM dan keluarga juga dapat meningkatkan kerjasama antara karyawan.

IV. KESIMPULAN

Pengabdian ini telah mengidentifikasi dan menganalisis berbagai aspek manajemen sumber daya manusia (SDM) yang penting dalam perencanaan bisnis Klinik Delka. Proses rekrutmen yang selektif sangat penting untuk memastikan bahwa tenaga kerja yang direkrut memiliki kualifikasi, keterampilan, dan pengalaman yang sesuai dengan kebutuhan Klinik Delka. Penggunaan metode rekrutmen berbasis kompetensi dapat membantu dalam mengidentifikasi calon yang paling cocok. Program pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan diperlukan untuk meningkatkan kompetensi klinis dan manajerial karyawan. Pelatihan ini harus mencakup perkembangan terbaru dalam perawatan diabetes serta keterampilan komunikasi dan manajemen.

Komunikasi yang efektif antara staf medis, manajemen, dan karyawan lainnya sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif. Membangun saluran komunikasi yang terbuka dan transparan dapat meningkatkan kerja sama tim dan kinerja keseluruhan klinik. Manajemen SDM yang efektif di Klinik Delka harus mencakup rekrutmen yang selektif, pelatihan dan pengembangan berkelanjutan, sistem evaluasi kinerja yang transparan, peningkatan motivasi dan kepuasan karyawan, komunikasi yang

efektif, dan budaya organisasi yang positif. Implementasi strategi-strategi ini diharapkan dapat mendukung pertumbuhan, keberlanjutan, dan kualitas layanan Klinik Delka.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusty, R. M. (2020). Designing Business Model Canvas Transforms Into Balanced Scorecard in the XYZ University in Indonesia. *Dinasti International Journal of Management Science*, 1(6), 830–843.
- Darmawan, D., Mardikaningsih, R., Sinambela, E. A., Arifin, S., Putra, A. R., Hariani, M., Irfan, M., Al Hakim, Y. R., & Issalillah, F. (2020). The quality of human resources, job performance and employee loyalty. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(3), 2580–2592.
- Devyania, R. D., Jewanc, S. Y., Bansal, U., & Denge, X. (2020). Strategic impact of artificial intelligence on the human resource management of the Chinese healthcare industry induced due to COVID-19. *IETI Transactions on Economics and Management*, 1(1), 19–33.
- Eneizan, B., Taamneh, M., Enaizan, O., Almaaitah, M., Ngah, A., & Alsakarneh, A. (2021). Human resources practices and job satisfaction on customer satisfaction: The mediating role of quality of customer interaction in online call center. *International Journal of Data and Network Science*, 5(1), 11–18.
- Fida, B. A., Ahmed, U., Halisa, N. N. (2020). Peran Manajemen Sumber Daya Manusia" Sistem Rekrutmen, Seleksi, Kompetensi dan Pelatihan" Terhadap Keunggulan Kompetitif: Literature Review. *ADI Volume 4, Nomor 4, Desember 2023* ISSN : 2774-5848 (Online)ISSN : 2774-0524 (Cetak)JURNAL KESEHATAN TAMBUSAI5391Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal, 1(2 Desember), 14–22.
- Ozkaser, B. (2019). Impact of training on employee motivation in human resources management. *Procedia Computer Science*, 158, 802–810.
- Sebhatu, S. P., & Enquist, B. (2022). Values and multi-stakeholder dialog for business transformation in light of the UN Sustainable Development Goals. *Journal of Business Ethics*, 180(4), 1059–1074.
- Sibalija, J., Barrett, D., Subasri, M., Bitacola, L., & Kim, R. B. (2021). Understanding value in a healthcare setting: An application of the business model canvas. *Methodological Innovations*, 14(3), 20597991211050476.
- Stachová, K., Papula, J., Stacho, Z., & Kohnová, L. (2019). External partnerships in employee education and development as the key to facing industry 4.0 challenges. *Sustainability*, 11(2), 345
- Stahl, G. K., Brewster, C. J., Collings, D. G., & Hajro, A. (2020). Enhancing the role of human resource management in corporate sustainability and social responsibility: A multi-stakeholder, multidimensional approach to HRM. *Human Resource Management Review*, 30(3), 100708.
- Susanto, P. C., & Parmenas, N. H. (2021). Model development of succession planning in subsidiary companies engaged in the insurance industry. *Journal of Economics, Management, Entrepreneurship, and Business (JEMEB)*, 1(1), 43–57.
- Tursunbayeva, A. (2019). Human resource technology disruptions and their implications for human resources management in healthcare organizations. *BMC Health Services Research*, 19(1), 1–8.
- Uzir, M. U. H., Al Halbusi, H., Thurasamy, R., Hock, R. L. T., Aljaberi, M. A., Hasan, N., & Hamid, M. (2021). The effects of service quality, perceived value and trust in home delivery service personnel on customer satisfaction: Evidence from a developing country. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 63, 102721.
- Vahdat, S. (2022). The role of IT-based technologies on the management of human resources in the COVID-19 era. *Kybernetes*, 51(6), 2065–2088.