

Kualitas Pelayanan Pada Balai Besar Pelatihan Kesehatan Kementerian Republik Indonesia Cilandak

Jamilatusa Sarifah¹, Dini Gandini Purbaningrum²

Universitas Muhammadiyah Jakarta

Korespondensi Penulis: jamilatussarifah12@gmail.com

Abstract. *This research is a qualitative research that aims to describe the Quality of Service Delivery of Cancer Health Training Pusdiklat Ministry of Health of the Republic of Indonesia and describes and analyzes the inhibiting and supporting factors for instructors in serving training participants at the Pusdiklat Health. Health services are activities or a series of activities to fulfill the service needs determined by law for each instructor, trainee and/or administrative services provided by the service provider. study uses the theory of quality of health services according to Kotler in Fendy Tjibtono (2016: 284), namely Assurance (guarantee) Empthy (empathy) Reliability (reliability) Responsiveness (responsiveness) Tangible (physical appearance), Quantity timeliness, effectiveness, independence and commitment work, analysis of research data is descriptive. Perfect research results. In terms of realism indicators, it has not worked perfectly, such as the skills of officers in using supporting facilities in the service process. On the responsive indicator, all officers who carry out health training services are classified as responsive to training participants. Assurance indicators in health training centers are very much determined by the performance of health services. Tangible indicators in the form of the appearance of the apparatus when carrying out services, comfort right when the service takes place. The Empathy Indicator puts the interests of training participants first, serves in a friendly, courteous and courteous manner, officers do not discriminate and are able to respect training participants.*

Keywords: *Services, health training*

Abstrak. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Kesehatan Oleh Balai Besar Pelatihan Kesehatan Kementerian Ri Mendeskripsikan dan menganalisis faktor penghambat dan pendukung instruktur dalam melayani peserta pelatihan di Balai Diklat Kedokteran. Pelayanan kesehatan adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang ditentukan oleh undang-undang bagi setiap pengajar, peserta didik, dan individu. atau layanan administratif yang disediakan oleh penyedia layanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan kesehatan menurut Kotler dalam Fendy Tjibtono (2016:284) yaitu Assurance (jaminan) Empthy (empati) Realibility (kehandalan) Responiveness (daya tanggap) Tangible (tampilan fisik), Kuantitas ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian dan kometmen kerja, analisis data penelitian bersifat deskriptif. Hasil penelitian secara sempurna. Pada indikator *realinility*, belum berjalan dengan sempurna, seperti keahlian petugas dalam menggunakan fasilitas pendukung dalam proses pelayanan. Pada indikator *responsive* seluruh petugas yang melakukan pelayanan pelatihan kesehatan tergolong responsif terhadap peserta pelatihan. Indikator Assurance di balai besar pelatihan kesehatan sangat ditentukan dari performance (kinerja) pelayanan kesehatan. Indikator *Tangible* berupa penampilan aparatur saat melakukan pelayanan, kenyamanan tepat saat pelayanan berlangsung. Indikator *Empathy* mendahulukan kepentingan peserta pelatihan, Melayani dengan sikap ramah, sopan dan santun, petugas tidak membeda-bedakan dan menghormati peserta pelatihan.

Kata kunci: Pelayanan, pelatihan, kesehatan.

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran tentang pola hidup sehat. Keberhasilan pembangunan kesehatan memerlukan upaya kesehatan yang komprehensif, mendalam, berkelanjutan dan memaksimalkan potensi nasional. Namun pembangunan kesehatan Indonesia belum mencapai hasil yang optimal.

Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), kesehatan adalah keadaan sejahtera fisik, mental dan sosial. membantu orang menjalani kehidupan yang efektif secara ekonomi. dan masyarakat. Artinya, kesehatan seseorang tidak hanya diukur secara fisik, mental, dan sosial, tetapi juga diukur dari produktivitasnya, yaitu bekerja atau bekerja memperoleh penghasilan. usaha yang bertaraf internasional.

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk menjalankan fungsi dan perannya secara maksimal untuk mencapai kesejahteraan dan hak seluruh warga negara. Namun mayoritas masyarakat Indonesia beradatermasuk golongan perekonomiannya merupakan kelas menengah ke bawah dan rentan terhadap berbagai permasalahan kesehatan, seperti terbatasnya akses terhadap layanan kesehatan. Selain itu, tidak semua komunitas pada kelompok ekonomi menengah atau rendah dapat memperoleh manfaat layanan kesehatan yang menjadi haknya. Jika dilihat dari indeks kesehatan, terlihat bahwa kesehatan masyarakat Indonesia masih sangat buruk, sehingga diperlukan tindakan pengobatan khusus untuk meningkatkan kesehatan masyarakat Indonesia.

Peningkatan keterampilan merupakan bagian tak terpisahkan dari manajemen sumber daya manusia (SDM). Oleh karena itu pendidikan dan pelatihan sangat diperlukan mendukung tercapainya proses tersebut.

Oleh karena itu diperlukan pengelolaan dan koordinasi yang efektif antara penyelenggara pelatihan kesehatan dan peserta pelatihan kesehatan menciptakan sumber daya manusia dan keahlian (SDM). sesuai dengan kebutuhan organisasi. Balai Pelatihan Kesehatan BPSDM (Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia) merupakan salah satu unit pelaksana teknis mempunyai tanggung jawab dan fungsi utama dalam penyiapan peralatan atau tenaga yang berkualitas. Balai Diklat Kedokteran

BPSDMP (Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia) merupakan organisasi siapa yang bertanggung jawab atas pengembangan sumber daya manusia pada Balai Latihan Kedokteran, yang mempunyai kewajiban menyiapkan personel yang mempunyai kemampuan praktis yang memadai, melaksanakan fungsi dan mempunyai keterampilan manajemen dalam menjalankan fungsinya. tugas dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.

Melakukan survei kepuasan pelanggan merupakan salah satu metode untuk mengetahui keberhasilan penyelenggaraan jasa pendidikan dan pelatihan. Mutu pelayanan medis merupakan aspek penting bagi setiap instansi dan organisasi penyelenggara pelayanan medis. Kualitas adalah kombinasi fitur, Barang dan jasa mewakili kemampuan untuk memuaskan kebutuhan konsumen, baik yang dinyatakan maupun dinyatakan. bawaan. Pendekatan kualitas pelayanan yang sering dijadikan acuan dalam penelitian adalah model kualitas pelayanan

(servqual) (Ismainar, 2018). Terdapat 5 (lima) komponen kualitas menurut Parasuraman dan Zeithaml (2004) dalam (Tree, 2007) diantaranya adalah bukti fisik (fasilitas), keandalan (lokasi, waktu dan keakuratan), kemampuan tanggap (respons cepat), (jaminan kualitas). Empati (kepedulian dan perhatian). (Islamiyah, Irwan Muryanto, 2021).

Di jelaskan bahwa balai besar pelatihan kesehatan adalah milik pemerintah sehingga badan kesehatan seperti Rumah Sakit Umum Fatmawati, Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Persahabatan dan rumah sakit lainnya lainnya yang berada di bawah naungan pemerintahan wajib mengikuti pelatihan kesehatan ini. Dengan adanya pelatihan ini, bisa menambah pengetahuan yang di perlukan untuk mengobati dan menurunkan angka kematian.

KAJIAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan penyedia layanan dan penerima manfaat baik berupa barang maupun jasa. prinsip dasar orang-orang yang bertekad untuk mencapai tujuan Anda. Menurut Sinambala (dalam Hiplunudin 2017:106).

Sebenarnya setiap manusia memerlukan jasa, kita bahkan bisa mengatakan itu jasa Tak terpisahkan dari kehidupan manusia. Sedangkan Kotler (dalam Hiplunudin 2017:106), pelayanan publik diperlukan untuk memenuhi berbagai kebutuhan. Karena pada akhirnya masyarakat membutuhkan segala pelayanan hari.

Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan medis merupakan persepsi pelanggan terhadap keunggulan pelayanan. medis, yaitu akumulasi kepuasan banyak pelanggan melalui banyak pengalaman pelayanan. Penyedia layanan kesehatan yang berkualitas adalah penyedia layanan kesehatan yang mampu memberikan pengalaman pelayanan memuaskan secara konsisten dalam jangka panjang. Menurut Hart dkk. (1990), Kualitas pelayanan adalah perbedaan antara pelayanan yang diberikan dan pelayanan yang diterima dan diharapkan pelanggan. Dalam hal ini penilaian kualitas pelayanan diputuskan oleh pengguna jasa (Tangkilisan, 2007)

Pelatihan Kesehatan

Menurut Sikula dalam (Priansa, 2017), program pelatihan yang diberikan oleh bidang kesehatan mempunyai beberapa tujuan, manfaat dan sasaran pelatihan, yaitu:

a) Produktivitas

Pelatihan dapat meningkatkan kapasitas, pengetahuan, keterampilan dan mengubah perilaku. Hal ini akan meningkatkan produktivitas pelayanan kesehatan.

b) Kualitas

Melaksanakan pelatihan tidak hanya dapat meningkatkan kualitas karyawan tetapi juga mengurangi risiko kesalahan dalam pelaksanaan kerja. Dengan cara ini, kualitas produk yang dihasilkan oleh karyawan di tempat kerja akan meningkat.

c) Perencanaan personalia (perencanaan personalia)

Pelatihan akan memudahkan karyawan dalam mengisi posisi-posisi yang kosong di dalam perusahaan agar perencanaan sumber daya manusia dapat dilakukan dengan sebaik-baiknya. Salah satu aspek perencanaan sumber daya manusia adalah kualitas dan kuantitas karyawan direncanakan dalam rangka merekrut pegawai yang kualitasnya sesuai dengan peruntukannya.

d) Etika (etika)

Pelatihan akan meningkatkan kinerja karyawan yang dapat berujung pada peningkatan gaji mereka. Hal ini dapat meningkatkan semangat kerja karyawan di tempat kerja, sehingga membuat mereka lebih bertanggung jawab atas berbagai tugas yang mereka lakukan di dalam perusahaan.

e) Remunerasi tidak langsung

Memberikan kesempatan pelatihan kepada karyawan dapat dilihat sebagai kompensasi atas pencapaian di masa lalu; Dengan mengikuti program ini, karyawan yang terdampak mempunyai peluang untuk berkembang.

f) Keselamatan dan kesehatan (health and safety)

Pelatihan adalah langkah terbaik untuk mencegah atau meminimalisir kecelakaan kerja di perusahaan sehingga tercipta suasana kerja yang tenang, aman, dan sikap mental yang stabil bagi mereka.

g) Mencegah kadaluwarsa (mencegah keusangan).

Pelatihannya akan seperti itu Mendorong inisiatif dan kreativitas pegawai agar pegawai tidak ketinggalan jaman. Artinya kemampuan pegawai dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi.

h) Pengembangan

Menciptakan kesempatan bagi karyawan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya, termasuk meningkatkan pengembangannya pribadi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sebagaimana dijelaskan Narbuko dan Achmadi (2004; 440), hal ini membantu untuk memahami penelitian yang berupaya menjelaskan solusi permasalahan saat ini berdasarkan data, oleh karena itu dapat juga menyajikan data, menganalisis dan menjelaskan, dapat juga membandingkan dan mengkorelasikan. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami subjek penelitian secara keseluruhan dan mendeskripsikannya dalam kata-kata dan bahasa dalam konteks alam tertentu dengan menggunakan berbagai metode ilmiah.

Teknis Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini Teknik pengumpulan data diperlukan agar bukti atau fakta yang diperoleh dapat berfungsi sebagai Data obyektif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara, dan pencatatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada pembahasan tentang penelitian mengenai kualitas pelayanan punlik di kantor Balai Besar Pelatihan Kesehatan Kementerian Republik Indonesia. Pembahasan Jika dilihat dari indeks kesehatan, terlihat bahwa kesehatan masyarakat Indonesia masih sangat buruk, sehingga diperlukan tindakan pengobatan khusus untuk meningkatkan kesehatan masyarakat Indonesia. di lapangan yang akan di sesuaikan dengan 5 indikator menurut Kotler dalam Tjibtono, dan para suraman mengenai indikator kualitas pelayanan kesehatan, yaitu, *assrance*, *responsiveness*, *reliability*, *tangible*, *empathy*.

1. (*Assrance*) Jaminan

Meliputi ciri-ciri pengetahuan, kemampuan, kesantunan, dan kehandalan agen tanpa biaya, tanpa risiko, dan tanpa keraguan. Mengevaluasi kualitas layanan medis di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Jakarta antara lain petugas pelayana kesehatan memberi Menjamin pelayanan tepat waktu, memberikan jaminan biaya pelayanan kepada agen, menjamin legalitas pelayanan dan menjamin kepastian harga pelayanan. Berdasarkan target di atas, Pusdiklat Medis telah sepenuhnya menyelesaikan target di atas.

2. (*Empathy*) Empati

Diantaranya mengutamakan kepentingan peserta diklat, melayani dengan sikap ramah, sopan dan santun, sedangkan petugas tidak. melakukan diskriminatif serta mampu menghargai peserta pelatihan.

3. (*Responsiveness*) Daya tanggap

Kemampuan agen dalam memberikan pelayanan yang cepat dan konsisten kepada peserta pelatihan. Respon agen terhadap peserta pelatihan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan pelayanan, karena apabila penyelenggaraan pelayanan dilandasi oleh kemauan, Keinginan dan komitmen untuk memberikan pelayanan yang baik akan menciptakan kualitas pelayanan yang baik.

4. (*Reliability*) Keandalan

Merupakan kemampuan untuk memenuhi janji layanan yang mencakup dua hal, yaitu keandalan dan akurasi. Keandalan aparatur pemberi layanan sangat membantu peserta pelatihan. Oleh karena itu, untuk menerima pelayanan secara cepat dan mudah, maka setiap pelaku pelayanan pelatihan kesehatan kantor Pusdiklat harus mempunyai pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme yang tinggi agar dapat memberikan operasional pelayanan yang memuaskan. layanan tanpa keluhan berlebihan dari praktisi lokal.

5. (*Tangible*) Tampilan Fisik

Berupa Penampilan peralatan selama kinerja servis, kenyamanan selama penggunaan servis berlangsung, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, serta kemudahan akses pelayanan yang diberikan peralatan kepada peserta pelatihan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan terhadap kualitas pelayanan pada Balai Besar Pelatihan Kesehatan Kementerian Republik Indonesia Cilandak Jakarta dalam melayani peserta pelatihan dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut: Kualitas layanan pelatihan diukur melalui 5 indikator yaitu *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*

Faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan kesehatan di Balai Besar Pelatihan Kesehatan kementerian ri cilandak Jakarta ini Sumber daya manusia (SDM) masih kurang memadai kuantitas dan kualitasnya, fasilitas-fasilitas pendukung yang masih kurang menunjang kenyamanan bagi petugas atau pun peserta pelatihan, serta kurangnya komunikasi yang terjalin antara pihak Balai Besar Pelatihan Kesehatan dan peserta pelatihan yang kemudian dapat menimbulkan *miss* komunikasi antara kedua belah pihak

Bagi peserta pelatihan yang menerima pelayanan pelatihan dari Balai Besar Pelatihan Kesehatan ini sebelum datang ke Balai Besar Pelatihan Kesehatan menyiapkan seluruh berkas administrasi terlebih dahulu, Hal ini dapat dilakukan dengan menanyakan langsung kepada

perwakilannya atau melalui website resmi BBPK hal ini diharapkan dapat mempersingkat waktu daripada proses pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh petugas.

DAFTAR PUSTAKA

Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media. Miles, MB, Huberman, AM dan Saldana, J. 2014. Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber Metode, edisi ke-3. AMERIKA SERIKAT Penerbitan Sage Moleong, Lexy.J. 2006. Metode penelitian kualitatif. Bandung: Nugroho D, Tertawa. Kebijakan Publik 2012 (edisi ke-4) Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.

Tjibtono, mewah; dkk. (2008) pemasaran strategis. Yogyakarta: DAN SAYA.

Tjiptono, F., dan Chandra, G. (2011). Kualitas dan kepuasan layanan. Yogyakarta: DAN MOI. Handoyo, E (2012) Politik Publik (Mustrose, Red) Widya Karya.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. Mutu Pelayanan Kesehatan 2016 Edisi 284 Jilid 1 dan 2, Jakarta PT. Menyarankan.

Wahyu Purhantara. Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis Tahun 2016. Yogyakarta: ekonomi Sinambala, L.P. Reformasi Aparatur Sipil Negara 2011: Teori, kebijakan dan implementasi (dicetak di atas). Ibukota Jakarta: Negeri sastra.

Veithzal Rivai dan Deddy Mulyadi. 2012. Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi Ed. 3, ch.9. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Yamit, Zulian. 2001. Manajemen mutu produk dan jasa. Yogyakarta: Ekonomi. Yamit, Zulian.

2017. Manajemen mutu produk dan jasa. Yogyakarta: Ekonomi. Wahyu Purhantara.

2010. Metode penelitian kualitatif untuk bisnis. Yogyakarta:

Ilmuwan Moleong, J Lexy, Profesor. PhD 2009. Metode penelitian kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Ratminto dan Winarsih Atik Septi. 2005. Manajemen pelayanan. Yogyakarta: Mengedit perpustakaan siswa

Jurnal

Arianto, Nurmin, 2018. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas wisatawan saat menggunakan layanan hotel Rizen Kedaton Bogor. Skripsi, Universitas Pamulang. Dapat diakses dari <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JPK/article/view/856>

Fitri Wahyuni. 2021. Kualitas Pelayanan Medis Berbasis Teknologi Mobile Medical JKN BPJS Cabang Bandar Lampung. Jurnal Birokrasi, Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik, Ilmu Administrasi Publik. Jilid 3, nomor 3

Harfendi, GN Yualiasti, R dan Winarto. (2017) Kualitas pelatihan lanjutan kesehatan kanker pada kursus radioterapi Platif di RS Arifin Achmad provinsi Riau. JOM FK.

Khoirur Rozaq, Dwiarko Nugrohoseno, Andre Dwijanto Witjaksono, ISSN :2721 – 4095 cuốn 7, n° 1 (2021) avec le titre *Phân tích chất lượng của mise en œuvre de laformation en santé par le service de santé tỉnh UPT Bapelkes Riau*. Islamiyah, Irwan Muryanto, Abdurrahman Hamid, Jasrida Yunita, Reno Renaldi. ISSN :2088-7612 f - ISSN :2548-8538

Moenir. *Konsep, Ruang Lingkup, Indikator dan Implementasi Kualitas Aparatur Sipil Negara* Yogyakarta 2002: media gava. Informasi. (2019) *mencegah penyakit*. Ibu kota Jakarta: Kementerian Kesehatan Indonesia

Musfarita Affiani ISSN:2722-6352 jilid 3 nomor 3 (2019) dengan judul “*Kualitas Pelayanan Medis pada Organisasi Diklat Dasar di Provinsi Minahasa Tenggara*”

Patricia NF Kasenda, Ronny Gosal, Komandan SE ISSN; 2337 – 5736 jilid 2 nomor 1 (2021) dengan judul “*Kualitas Pelayanan Pemberian Pelayanan Kesehatan dan Pertolongan Pertama Medis, Pendidikan dan Pelatihan Maritim*”

Prajaiswara volume 1 no. 2 (2020) berjudul “*Analisis Kualitas Pelayanan Organisasi Pelatihan Dasar CPNS (LatSar) di BPSDM Provinsi Jambi Tahun 2019*”

Syukur Rachmat Tjahjanto Jilid 3 Nomor 1 (2022) berjudul *Kualitas Pelayanan Pelatihan Kepariwisataaon Lontar Sewu Desa Hendrosari Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik*

Wahyuni, D., Huda, N. dan Utami, GT (2015) *Penelitian fenomenologi: Pelatihan kesehatan tingkat lanjut untuk orang yang menjalani kemoterapi*.

Http://pelatihan- kesehatan.go.id

(sumber: http:// indeks kesehatan miskin.go.id)

[http://jumlah miskin indonesia 2019.go.id](http://jumlah.miskin.indonesia.2019.go.id)

Sumber survey kepuasan peserta 2021 balai besar pelatihan kesehatan

Sumber di olah peneliti 2023