

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pembangunan kesehatan adalah bagian dari pembangunan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran akan hidup sehat. Keberhasilan pembangunan kesehatan membutuhkan upaya kesehatan yang terpadu menyeluruh dan berkesinambungan dari seluruh potensi bangsa. Namun pembangunan kesehatan Indonesia belum mencapai hasil yang optimal. Hal ini bisa dilihat dari indeks kesehatan global, Indonesia berada pada posisi 101 dari 149 negara Menurut Laporan The Legatum Prosperity Index 2019.

Tabel 1. Indeks Kesehatan legatum Prosperity Index 2019.

No.	Negara	Jumlah presentase
1.	Amerika serikat	75,9%
2.	Australia	71,1%
3.	Kanada	69,9%
4.	Britania Raya	67,2%
5.	Jerman	65,5%
6.	Korea selatan	65,4%
7.	Prancis	61,9%
8.	Jepang	60,5%
9.	Mesiko	57%
10.	Argentina	54,4%
11.	Italia	51,5%
12.	Indonesia	47,5%
13.	Turki	50%
14.	Rusia	50,4%

15.	Tiongkok	49,1%
-----	----------	-------

(Sumber: [http:// indeks kesehatan miskin,go.id](http://indeks.kesehatan.miskin.go.id) tahun 2023)

Pangkat	Tahun	Keamanan Kesehatan
61	2019	93
61	2020	81
61	2021	82
61	2022	82

(sumber: <https://www.prosperity.com/rankings>.)

Berdasarkan tabel di atas maka dapat di jelaskan sebagai berikut Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun baik dari segi keamanan kesehatan maupun dari pangkat The Lega tum Prosperity Index.

Kesehatan menurut World Health Organization (WHO), kesehatan adalah keadaan sejahtera badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Hal ini berarti kesehatan seseorang tidak hanya diukur dari aspek fisik, mental, dan sosial saja, tapi juga dapat diukur dari aspek produktivitasnya dalam arti mempunyai pekerjaan atau menghasilkan secara ekonomi. Kesehatan adalah kebutuhan dasar manusia untuk menjalankan fungsi dan peranannya sehingga mampu memperoleh kesejahteraan, dan menjadi hak bagi setiap warga negara. Namun sebagian besar masyarakat di Indonesia merupakan kalangan masyarakat yang berasal dari kelas ekonomi menengah ke bawah yang tentu saja rentan pada berbagai permasalahan kesehatan seperti terbatasnya akses untuk mendapatkan fasilitas layanan kesehatan. Selain itu tidak semua masyarakat yang berasal dari kelas ekonomi menengah ke bawah dapat menikmati pelayanan kesehatan yang seharusnya menjadi hak mereka. (<https://www.beritasatu.com.id>).

Melihat indeks kesehatan tersebut, dapat diketahui bahwa kesehatan masyarakat Indonesia masih sangat rendah dan perlunya penanganan khusus untuk memperbaiki tingkat kesehatan masyarakat Indonesia. permasalahan kesehatan di indonesia di sebabkan oleh sumber daya manusia di dunia kesehatan yang masih kurang memadai

kompetensinya, oleh karena itu sumber daya manusia yang bekerja di bidang kesehatan itu harus di tingkatkan melalui pelatihan yang diselenggarakan oleh balai besar pelatihan kesehatan karena kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang bekerja di dunia kesehatan.

Salah satu bagian integral dalam manajemen SDM (sumber daya manusia) adalah peningkatan kompetensi oleh sebab itu, pendidikan dan pelatihan menjadi kebutuhan dalam mendukung tercapainya proses tersebut. Oleh karenanya dibutuhkan pengelolaan dengan cara efektif serta terdapatnya koordinasi diantara para penyelenggara pelatihan kesehatan dengan pegawai atau peserta pelatihan penyelenggara dalam pelatihan kesehatan tersebut sehingga menciptakan SDM (sumber daya manusia) yang profesional sesuai dengan kebutuhan organisasi (Wahyuni, 2021).

Pelatihan merupakan cara untuk membangun SDM (sumber daya manusia) menuju era globalisasi yang penuh dengan tantangan. Karena itu kegiatan pelatihan tidak dapat diabaikan begitu saja terutama dalam memasuki era persaingan yang begitu ketat, tajam, dan berat, Kegiatan pelatihan tidak terlepas dalam meningkatkan SDM dalam sebuah organisasi maupun perusahaan.

Pengembangan SDM (sumber daya manusia) merupakan suatu upaya untuk mengembangkan kualitas atau kemampuan sumber daya manusia melalui proses perencanaan pendidikan, pelatihan dan pengelolaan tenaga atau pegawai untuk mencapai suatu hasil optimal. Pengembangan SDM tersebut berkaitan dengan ketersediaan kesempatan dan pengembangan pembelajaran dengan membuat program-program training meliputi perencanaan, penyelenggaraan dan evaluasi atas program-program tersebut (Masram & Mu'ah, 2015).

Pelatihan harus dilakukan dengan baik dan sesuai. Untuk meningkatkan kompetensi Balai Besar Pelatihan Kesehatan dilakukan melalui Latihan dasar yang dilakukan secara terintegrasi yang dimaksudkan untuk mengetahui kemampuan Peserta Pelatihan pada sikap perilaku bela negara, kemampuan kompetensi teknis yang diperlukan serta membentuk Peserta Pelatihan yang berkompoten, berkulitas, yang diharapkan dapat melaksanakan kewajiban sesuai jabatannya dan bertugas dengan baik sekembalinya di instansi asal (Nugroho & Khuriyana, 2021).

Bersamaan dengan kemajuan iptek dan saintek serta arus pembaharuan, tuntutan peserta pelatihan terhadap pelayanan yang berkualitas baik terus meningkat, sehingga diperlukan ketersediaan tenaga yang profesional, berintegrasi serta berdedikasi tinggi. Pelayanan kesehatan yang maksimum menjadi tujuan penting dalam pemberian pelayanan

pada masyarakat. Badan pendidikan dan pelatihan sebagai salah satu unit pelaksanaan dalam melaksanakan pelatihan kesehatan seharusnya menyediakan alat serta infrastruktur yang mendukung penerapan aktivitas serta memberikan kepuasan pada partisipan. Dalam rangka memenuhi keinginan peserta, serta harapan peserta maka kualitas pelayanan dilakukan lewat penyelenggaraan pelayanan dengan cara maksimal oleh organisasi dengan segala kelebihan yang dimilikinya (Baskoro, 2011).

Adapun persepsi mutu layanan (Perceived service quality) ialah evaluasi yang dilakukan oleh pengguna layanan kepada pemberi layanan. Menurut Parasuraman yang dikutip (Baskoro, 2011) ada beberapa unsur kualitas layanan jasa yang tidak berwujud (intangible): Reliability ialah pemberi layanan sanggup memberikan layanan secara memuaskan; Responsiveness, ialah pemberi layanan memberikan layanan dengan cara cepat padapenerimaan layanan; Assurance, ialah menyangkut semua bagian karakter yang menyangkut integritas pemberi layanan; Empathy, ialah terdapatnya perhatian khusus yang diberikan pada pelanggan; Tangibles, mencakup alat serta infrastruktur yang dibutuhkan tersedia. Hal senada dinyatakan oleh Granroos yang dikutip (Yamin, 2012) bahwa terdapat 3 kriteria utama dalam mengenali kualitas layanan yaitu profesionalisme dan keahlian; integritas pemberi layanan serta nama baik dan integritas.

BPSDM (badan pengembangan sumber daya manusia) Balai Besar Pelatihan Kesehatan selaku salah satu unit pelaksana teknis memiliki kewajiban utama dan berfungsi menyiapkan aparatur ataupun pegawai yang mempunyai kompetensi. BPSDMP (badan pembangunan sumber daya manusia) Balai Besar Pelatihan Kesehatan ialah badan yang memiliki kewajiban dalam bidang pengembangan sumber daya manusia di Balai Besar Pelatihan Kesehatan, dituntut agar mempersiapkan aparatur yang sanggup bertugas serta mempunyai kompetensi managerial dalam melakukan tugas-tugasnya dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Melaksanakan survey kepuasan pelanggan merupakan salah satu metode buat mengenali keberhasilan pemberian layanan dalam menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan.

Sumber daya manusia aparatur harus memiliki kompetensi dan profesionalitas yang tinggi karena merupakan aset bangsa dan Negara dalam melaksanakan pembangunan nasional di berbagai sektor. Untuk menciptakan sumber daya manusia aparatur yang memiliki kompetensi tersebut diperlukan peningkatan mutu dalam rangka pembentukan kemampuan bersikap dan bertindak profesional yang berlandaskan pada nilai-nilai dasar yang meliputi: Akuntabilitas, Nasionalisme, Etika Publik, Komitmen Mutu dan Anti

Korupsi, serta di sinkronkan dengan nilai-nilai dasar NKRI yang meliputi: Manajemen ASN, *Whole of Government* dan Pelayanan Publik. (Musfarita Affiani, 2019)

Dalam pelayanan kesehatan Pemerintah menyediakan berbagai fasilitas, infrastruktur, pelayanan dalam urusan kesehatan masyarakat. Bahwasannya kesehatan adalah salah satu kebutuhan paling mendasar dalam kehidupan umat manusia, sehingga kesehatan pada suatu negara merupakan bagian dari hak dasar warga masyarakatnya. Pemenuhan akan pelayanan kesehatan kepada warga masyarakat menjadi begitu penting dan selanjutnya akan mengakibatkan kepada kemajuan suatu bangsa. Tubuh dan jiwa yang sehat merupakan kunci berjalannya roda kehidupan manusia, dan nantinya individu-individu tersebut sebagai anggota masyarakat menjalankan tugas dan kewajiban sebagai warga negara, sehingga proses pembangunan bangsa akan berjalan sebagaimana mestinya. (Patricis N.F Kesenda, Ronny Gosal S.E 2019)

Pelatihan adalah suatu proses dimana orang-orang belajar mendapatkan ketrampilan atau kemampuan tertentu untuk membantu tercapainya tujuan dari organisasi, dan pelatihan merupakan proses pendidikan jangka pendek dengan menggunakan prosedur sistematis untuk perbaikan perilaku para pegawai dalam satu arah untuk meningkatkan capaian atas tujuan organisasi. Kegiatan pelatihan merupakan bagian dari pendidikan dan pelatihan (diklat) yang merupakan unsur terpenting dalam pengembangan sumber daya manusia. Pelatihan sebagai bagian dari Pengembangan sumber daya manusia adalah upaya untuk mengembangkan kualitas atau kemampuan sumber daya manusia melalui proses perencanaan pendidikan, pelatihan dan pengelolaan tenaga atau pegawai untuk mencapai suatu hasil optimal. (Anas Tamsuri 2021)

Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam setiap instansi atau organisasi penyedia layanan kesehatan. Mutu merupakan gabungan karakteristik dan barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan konsumen, baik kebutuhan yang dinyatakan atau kebutuhan yang tersirat. Pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam penelitian adalah model *service Quality (servqual)* (ismainar, 2018). Terdapat 5 (lima) komponen mutu menurut Parasuraman dan Zeithaml (2004) dalam (Pohon, 2007) yang meliputi *tangible* (fasilitas fisik), *reliability* (tempat waktu dan akurat), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan kualitas), *empathy* (kepedulian dan perhatian). (Islamiyah, Irwan Muryanto, Abdurrahman, Hamid, Jasrida Yunita, Reno Renaldi 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 serta rumah sakit 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 yang di sebabkan oleh kanker.

Pelatihan yang sudah di selenggarakan oleh Balai Besar Pelatihan Kesehatan Kementerian Republik Indonesia Cilandak tahun 2023

NAMA PELATIHAN	TANGGAL PELAKSANAAN	SERTIFIKAT
		JUMLAH PESERTA
PELATIHAN PN		
TRIULAN 1		
Pelatihan Paliatif Kanker bagi Tenaga Kesehatan	30 Januari 2023 - 03 Februari 2023	30
Pelatihan Konseling Menyusui (End User) Akt 1 Kls A	28 Februari 2023 - 08 Maret 2023	33
Pelatihan Paliatif Kanker bagi Tenaga Kesehatan Ak 2 Kls B	22 Februari 2023 - 04 Maret 2023	30
Pelatihan Paliatif Kanker bagi Tenaga Kesehatan Ak 2 Kls C	22 Februari 2023 - 04 Maret 2023	30
Pelatihan Pelayanan Darah bagi Perawat di Unit Transfusi Darah Ak 1 Kls A	20 Februari 2023 - 02 Maret 2023	26
Pelatihan Pelayanan Darah bagi Perawat di Unit Transfusi Darah Ak 2 Kls A	28 Februari 2023 - 09 Maret 2023	26
Pelatihan Pelayanan Darah bagi Perawat di Unit Transfusi Darah Ak 3 Kls A	07 - 16 Maret 2023	22

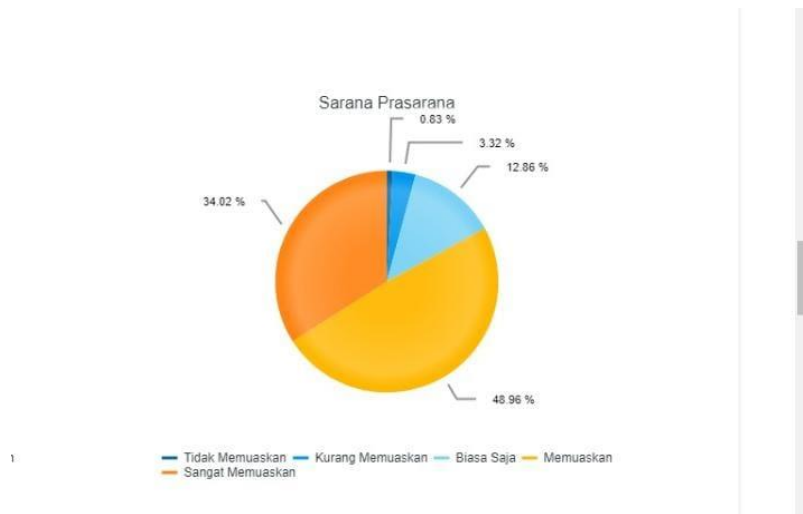
TRIULAN 2	TANGGAL PELAKSANA	JUMLAH PESERTA
Pelatihan Paliatif Kanker bagi Tenaga Kesehatan Ak 3 Kls C	22 Februari 2023 - 04 Maret 2023	30
Pelatihan Paliatif Kanker bagi Tenaga Kesehatan Ak 4 Kls A	01 - 10 Maret 2023	30
Pelatihan Pelayanan Darah bagi Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) di Unit Transfusi Darah Ak 2 KlsA	25 Mei 2023 - 13 Juni 2023	28
Pelatihan Pelayanan Darah bagi Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) di Unit Transfusi Darah Ak 3 Kls A	06 - 22 Juni 2023	27
Training of Trainer (ToT) Konseling PMBA Ak 1 Kls A	21 Februari 2023 - 02 Maret 2023	15

Dalam penyelenggaraan Latsar (Latihan Dasar) di SDM (sumber daya manusia) Balai Besar Pelatihan Kesehatan kerap kali terdapat kritik dan saran dari peserta, baik secara lisan maupun secara tertulis mengenai kualitas pelayanan yang diberikan di SDM (Sumber daya manusia) Balai Besar Pelatihan Kesehatan, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut di SDM (Sumber daya manusia) Balai Besar Pelatihan Kesehatan.

Permasalahan pertama pelayanan pelatihan di Balai Besar Pelatihan Kesehatan kepada peserta yang berdasarkan pada salah satu komentar di website peserta balai besar pelatihan kesehatan bahwa ada salah satu peserta yang tidak mendapatkan pelayanan pada saat peserta tersebut mengikuti pelatihan kesehatan, dan terbatasnya waktu yang sudah di tentukan oleh tutor atau panitia pelatihan. (sumber [http://balai besar pelatihan kesehatan-ulasan tempat.com](http://balai%20besar%20pelatihan%20kesehatan%20ulasan%20tempat.com))

Permasalahan kedua kurangnya fasilitas Sarana Prasarana yang belum optimal di Balai Besar Pelatihan Kesehatan karna peserta masih belum mendapatkan ruangan dalam menjalankan pelatihan sampai dengan perjalanan waktu yang di tentukkan sehingga peserta merasa bosan ketika harus menunggu masuknya ke asrama. (sumber: [http://balai besar pelatihan kesehatan kementrian Ri cilandak](http://balai%20besar%20pelatihan%20kesehatan%20kementrian%20Ri%20cilandak))

Gambar 1.2 Kurangnya fasilitas sarana dan prasarana yang masih buruk.



(Sumber survey kepuasan peserta 2021 balai besar pelatihan kesehatan)

Berdasarkan bagan di atas hasil survei memperlihatkan kondisi yang ada pada Balai Besar Pelatihan Kesehatan Kementerian Republik Indonesia Cilandak.

Permasalahan ketiga, terdapat peserta yang masih kesulitan dalam proses pendaftaran sampai dengan batasnya jumlah kuota peserta yang terlalu banyak dan terlalu lama sehingga peserta merasa kesulitan ketika mendaftar dengan jumlah waktu yang sedikit berdasarkan pra-riset yang dilakukan melalui observasi pada tgl 22 November 2022 hasil wawancara dengan salah satu peserta pada tgl 22 November 2022 menurut peserta mereka masih merasa kesulitan dalam proses pendaftaran sampai dengan selesainya pendaftaran karena sistem jaringan kurang stabil. (sumber <http://balai-besar-pelatihan-kesehatan.kemendagri.go.id>)

Berdasarkan latar belakang, permasalahan dan tinjauan terdahulu di atas maka penulis tertarik ingin melihat bagaimana kualitas pelayanan pada Balai Besar Pelatihan Kesehatan Kementerian Republik Indonesia.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang disusun di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Pelatihan di balai besar pelatihan kesehatan kementerian RI cilandak kepada peserta yang belum optimal
2. Kurangnya fasilitas pelatihan di balai besar pelatihan kesehatan kementerian RI cilandak

3. Terdapatnya peserta Pelatihan yang masih merasa kesulitan dalam proses pendaftaran dengan peserta yang terlalu melebihi batas kuota peserta

1.3 Pembatasan Masalah

Adapun batasan-batasan yang diberikan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Penelitian ini hanya dilakukan pada Balai Besar Pelatihan Kesehatan Kementerian Republik Indonesia Cilandak

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan batasan masalah penelitian yang telah ditentukan maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut bagaimana kualitas pelayanan penyelenggara pelatihan kesehatan oleh balai besar pelatihan kesehatan.

Bagaimana kualitas pelayanan pelatihan di balai besar pelatihan kesehatan kepada peserta yang belum optimal?

1.5 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Pada Balai Besar Pelatihan Kesehatan Kementerian Republik Indonesia

Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pelatihan di balai besar pelatihan kesehatan kementerian RI cilandak

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain di bagi menjadi dua yaitu secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis manfaat dalam penelitian ini agar di jadikan bahan referensi dalam pengembangan ilmu Administrasi Publik pada kajian pelayanan pelatihan

Sebagai referensi atau tambahan informasi bagi perguruan tinggi khususnya jurusan Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Jakarta dalam mengembangkan ilmu pengetahuan para mahasiswa mengenai kualitas pelayanan pada balai besar pelatihan kesehatan kementerian RI cilandak yang ada disalah satu instansi pemerintah, yaitu Balai Besar Pelatihan Kesehatan agar mahasiswa yang nantinya akan terjun ke dunia masyarakat baik sebagai penerima layanan mengetahui tugas tata cara pelaksanaannya.

1.6.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan informasi kepada jajaran pimpinan Balai Besar Pelatihan Kesehatan Kementerian Republik Indonesia dapat melaksanakan evaluasi terkait penerapan kualitas pelatihan dan mengatasi faktor tahankan factor pendukung yang ditemukan selama proses pelayanan berlangsung.