

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambar Lokus Penelitian

4.1.1 Profil Balai Besar Pelatihan Kesehatan Kementerian RI

Balai besar pelatihan kesehatan jakarta merupakan salah satu unit pelaksana teknik (UPT) di lingkungan kementerian kesehatan. Berdirinya balai besar pelatihan kesehatan jakarta merupakan proses sejarah yang panjang, di mulai dengan berdirinya kursus tambahan bidang (KTB) pada tahun 1960 – 1970 yang berlokasi di jalan fatmawati. Berturut – turut KTB bergantian nama menjadi pusat latihan kesehatan masyarakat nasional (PLKMN) yang berlokasi di daerah dapur susu jalan wijaya kusuma, kemudian berubah lagi menjadi balai latihan kesehatan masyarakat pada tahun 1976.

Berdasarkan hasil analisis jabatan di lingkungan balai diklat kesehatan, maka ditetapkan SK menteri kesehatan nomer: 911/menkes/sk/x/1993 tanggal 20 oktober 1993 tentang organisasi dan tata kerja balai diklat kesehatan, maka BLMK cilandak berubah menjadi bapelkes cilandak dengan klarifikasi A. berdasarkan sk tersebut, maka secara administrative, bapelkes cilandak merupakan UPT pusdiklat kesehatan. Sembilan tahun kemudian, melalui keputusan menteri kesehatan. Ri nomer : 556/Menkes/SK/VI/2002, Bapelkes cilandak menjadi UPT badan PPSDM (pusat pengembangan sumber daya manusia) kesehatan secara administrated, walaupun secara teknis tetap menjadi UPT pusdiklat SDM (sumber daya manusia) kesehatan.

Pada tanggal 29 mei 2006, dikeluarkan peraturan menteri kesehatan Ri nomer 382A/Menkes/Per/V/2006 tentang organisasi dan tata kerja balai besar pelatihan kesehatan cilandak, berdasarkan peraturan tersebut, nama bapelkes cilandak secara resmi telah berubah menjadi Balai Besar Pelatihan Kesehatan cilandak. Permenkes ini menjadi tonggak berdirinya Balai Besar Pelatihan Kesehatan cilandak dengan organisasi dan tata kerja yang baru. Balai Besar Pelatihan Kesehatan cilandak merupakan UPT di lingkungan departemen kesehatan yang berbeda dan bertanggung jawab kepada badan PPSDM (pusat pengembangan sumber daya manusia) kesehatan.

Dalam rangka pengembangan fungsi pelaksanaan kerjasama nasional dan internasional di bidang pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia kesehatan dan masyarakat serta tugas pengembangan kemitraan dan jejaringan di perlukan

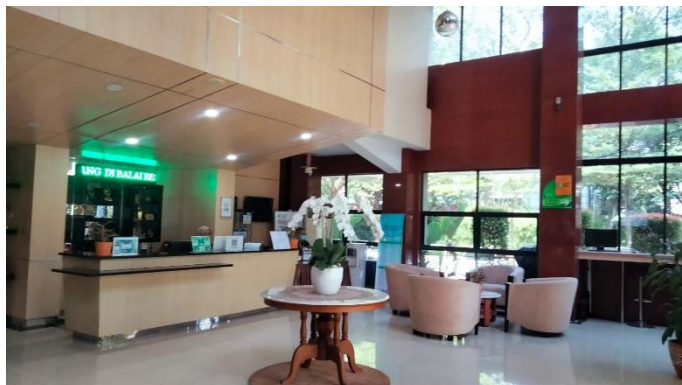
akses terhadap sistem informasi yang mempermudah pengenalan kedudukan Balai Besar Pelatihan Kesehatan yang berada di ibukota republik indonesia, yaitu jakarta. Oleh karena itu, melalui keputusan menteri kesehatan Ri nomer : 704/MENKES/SK/VIII/2009, nama Balai Besar Pelatihan Kesehatan Cilandak berubah menjadi Balai Besar Pelatihan Kesehatan Jakarta. Nama ini yang kemudian digunakan hingga saat ini.



Gambar 4.1.1 Tampak Depan Balai Besar Pelatihan Kesehatan Cilandak (Sumber: Hasil Observasi, Juli 2023)

(sumber: Balai Besar Pelatihan Kesehatan Kementerian Ri Cilandak)

Gambar 4.1.1 yaitu tampak depan balai besar pelatihan kesehatan kementerian republic Indonesia ini sangat bagus dan tamanya juga luas dan memiliki ruang informasi juga.



Gambar 4.1.2. Ruang Tunggu Pelayanan di Balai Besar Pelatihan Kesehatan (Sumber: Hasil Observasi, Juli 2023)

Gambar 4.1.2 yaitu ruang tunggu pelayanan yang peserta pelatihan ingin meminta layanan ke petugas terdapat beberapa bagian pelayanan seperti ada: bagian pelayanan kesejahteraan sosial, bagi pelayanan yang mengurus surat, dan mengurus sertifikat.



Gambar 4.1.3 Lahan Parkir Balai Besar Pelatihan Kesehatan

(Sumber: Hasil Observasi, Juli 2023)

4.1.2 Visi dan Misi Balai Besar Pelatihan Kesehatan

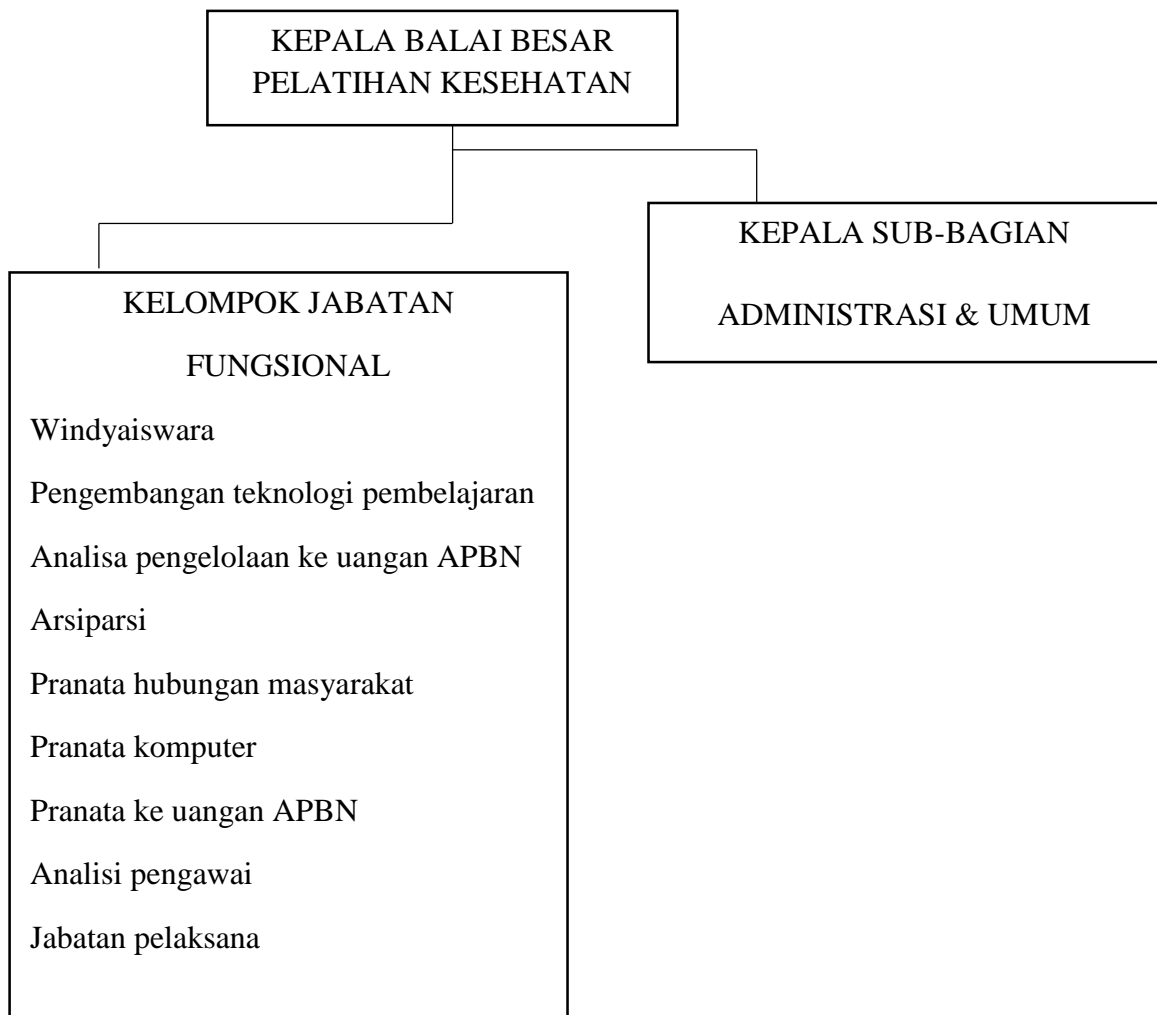
Visi BBPK JAKARTA

BBPK jakarta unggul berbasis teknologi yang menghasilkan SDM (sumber daya manusia) berdaya saing internasional tahun 2024

Misi BBPK JAKARTA

1. Menyelenggarakan pelatihan yang mempunyai kompetensi terstandarisasi internasional.
2. Optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam seluruh proses bisnis BBPK JAKARTA
3. Menyediakan SDM BBPK jakarta yang dilakui secara internasional
4. Menyediakan sarana prasarana berstandar internasional
5. Menyediakan anggaran untuk mendukung BBPK Jakarta berstandar internasional

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Balai Besar Pelatihan Kesehatan Jakarta



Sumber: Website Balai Besar Pelatihan Kesehatan Kementerian RI Cilandak

4.1.3 Tugas dan Fungsi Balai Besar Pelatiha Kesehatan

1. UPT bidang pelatihan kesehatan mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan pelatihan tenaga kesehatan
2. Melaksanakan tugas sebagai dimaksud pada UPT bidang pelatihan kesehtana juga melaksanakan pengelolaan pelatihan tenaga pendukung atau penunjang kesehatan berdasarkan usulan kepala pusat pengembangan kompetensi aparatur sipil negara setelah mendapatkan persetujuan dari direktur jendral.
 1. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam UPT bidang pelatihan kesehatan menyelenggarakan fungsi:
 - a. Penyusunan rencana, program, dan anggaran
 - b. Pelaksanaan pelatihan manajemen, teknis, teknis non kesehatan, fungsional dan pelatihan unggulan tertentu;

- c. Pelaksanaan pengembanagan metode dan teknologi pelatihan manajemen, teknis, teknis nonkesehatan, fungsional, dan pelatihan unggul tertentu;
 - d. Pelaksanaan penjaminan mutu penyelenggaraan pelatihan manajemen, teknis, teknis nonkesehatan, fungsional, dan pelatihan unggul tertentu;
 - e. Pelaksanaan uji kompetensi
 - f. Pelaksanaan kerja sama dalam negeri dan luar negeri di bidang pelatihan manajemen, teknis, teknis nonkesehatan, fungsional, dan pelatihan unggul tertentu;
 - g. Pengelolaan data dan sistem informasi pelatihan manajemen, teknis, teknis nonkesehatan fungsional, dan pelatihan unggul tertentu;
 - h. Pelaksanaan bimbingan teknis di bidang pelatihan manajemen, teknis, teknis nonkesehatan, fungsional, dan pelatihan unggul tertentu;
 - i. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan;
 - j. Pelaksanaan urusan administrasi UPT bidang pelatihan kesehatan.
1. Fungsi pelaksanaan uji kompetensi sebagaimana dimaksud pada yang di lakukan setelah memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4.2 Penyajian Hasil Penelitian

Pembahasan dana anailisi dalam penelitian ini merupakan data dan fakta yang ada di lapangan secara langsung, dan di sesuaikan dengan teori kualitas pelayanan penyelenggaraan pelatihan kesehatan yang di gunakan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatis yaitu pengumpulan data yang digunakan seperti wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini disajikan dan dia nalisis berdasarkan hasil wawancara dengan:

1. Kepala Balai Besar Pelatihan Kesehatan Kementrian RI Cilandak
2. Kepala Bagai Administrasi Umum di BBPK Cilandak
3. Kepala Bagian Teknis dan Fungsional di BBPK Cilandak
4. Analisi Diklat (Pelaksana) di BBPK Cilandak
5. Peserta Pelatihan di BBPK Cilandak

Penelitian ini membahas kualitas pelayanan penyelenggaraan pelatihan kesehatan yang ada di balai besar pelatihan kesehatan kementrian ri. Apa saja faktor yang mendukung kegiatan pelayanan penyelenggaraan pelatihan kesehatan oleh balaia besar pelatihan kesehatan kementrian ri. Bagaimana kualitas dari pada pelayanan publik yang di berikan staf pelayanan balai besar pelatihan kesehatan kepada peserta pelatihan yang menerima

layanan publik tersebut. Apa saja hambatan serta kendala yang di hadapi oleh staf pelayanan publik dalam memeberikan layanan kepada peserta pelatihan di balia besar pelatihan kesehatan. Bagaimana upaya yang di lakukan oleh balai besar pelatihan kesehatan dalam mengatasi kendala yang di hadapi oleh staf pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan.

Oleh karenanay di dalam bab ini di bahas serta di uraikan hasil dari pada pengamatan yang telah di lakukan oleh penelitian secara langsung di lapangan serta wawancara langsung dengan para informan terpilih. Berikut pembahasan penelitian dari pertanyaan penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Pada Bali Besar Pelatihan Kesehatan Kementerian Ri yang di sajikan berdasarkan teori tjiptono, dan para suraman yaitu *assurance* (jaminan) *emphaty* (empati) *reliability* (kehandalan) *responsiveness* (daya tanggap) *tangible* (tampilan fisik)

4.2.1 Assurance (Jaminan)

Indikator *assurance* merupakan jaminan yang dapat di berikan oleh pihak Balai Besar Pelatihan Kesehatan kepada peserta pelatihan terhadap pelayanan yang di lakukan indikator ini melliputi jaminan pengetahuan, kemampuan, ketepatan waktu dan biaya dan setiap pelayan yang di lakukan. Wawancara yang dilakukan oleh penelitian dengan irforman 1 selaku kepala sub-bagian Administrasi dan Umum Balai Besar Pelatihan Kesehatan adalah sebagai berikut:

“Jaminan yang dapat diberikan oleh seluruh fasilitator kepada peserta pelatihan adalah

Siapa yang cepat dia yang duluan. Maksudnya gini, siapa yang datang di pagi maka dia yang akan dilayani terlebih dahulu, dan itu sudah menjadi hukum alam di suluruh instansi pelayanan publik di pemerintah. Kalau untuk biaya sudah jelas di balai besar pelatihan kesehatan mengacu kepada PP 64 Tahun 2019 tentang pola tarif PNPP (penerimaan negara bukan pajak) jadi balai besar pelatihan kesehatan ini tidak boleh mempuyai tarif sendiri semua dan balai besar pelatihan kesehatan harus mengacu kepada PP 64 Tahun 2019.”

(Hasil wawancara juli 2023)

Wawancara dengan informan 1 yang bertugas sebagai salah satu peserta pelatihan balai besar pelatihan kesehatan adalah:

“Di balai besar pelatihan kesehatan ini tidak ada biaya untuk mengurus surat-surat yang di butuhkan oleh peserta pelatihan. Jadi sebagian fasilitator tidak boleh menerima uang yang di berikan oleh peserta pelatihan. Jaminan ketepatan waktu diberikan kepada peserta pelatihan karna jika petugas tidak melakukan pelayana dengan tepat waktu kasihan peserta pelatihan soalnya kan setia hari

tidak hanya satu atau dua orang saja yang menggunakan layanan publik disini maka dari itu petugas pelayanan harus memberikn jaminan ketepatan waktu kepada peserta pelatihan supaya keadaan tetap kondusif.”

Selanjutnya wawancara yang dilakukan penelitian dengan peserta pelatihan pengguna layana publik balai besar pelatihan kesehatan sebagai informan 8 adalah sebagai berikut:

“disini memang tidaka ada biaya apa-apa karena biaya pelatihan snadah mengacu ke PP 64. Tahun 2019. Dan peserta di beri waktu 5-20 menit menunggu dari proses awal pengajuan hingga selesai dokumen yang peser minta sekitar segitu waktunya, jaadi tidak memakan waktu banyak waktu. Pelayanan cepat dan tepat, dan tidak banyak basa-basi oleh petugas layanan publiknya jadi mempersingkat waktu yang dibutuhkan untuk melakukan layanan.”

(Hasil wawancara juli, 2023)

Dari paparan hasil wawancara dengan informan 1,2 dan 8 (triangulasi data) diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh suluh fasilitator pelayanan publik di balai besar pelatihan kesehatan memberi jaminan bebas biaya dan tepat waktu kepada peserta pelatihan penguin layanan.

4.2.2 Empathy (*Empati*)

Indikator *empathy* merupakan indikator empati yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang ada di balai bbesar pelatihan kesehatan indikator ini meliputi kepedulian petugas terhadap peserta pelatihan, juga cara fasilitator menjalani hubungan yang baik dengan seluruh peserta pelatihan pengguna layanan. Penelitian melakukan wawancara dengan informan 2 selaku kepala bagian administrasi umum yang ada di balai besar pelatihan kesehatan kementrian ri sebagai berikut:

“Para fasilitator pelayana publik disini diharuskan mendahulukan kepentingan dari pada peserta pelatihan, seluruh fasilitator berkewajiban membantu peserta pelatihan yang kesulitan seperti dalam hal melengkapi persyaratan-persyaratannya yang tepat. Fasilitator pelayanan publik wajib memberikan arahan yang dengan baik yang benar kepada peserta pelatihannya tersebut karna itu menjadi tanggung jawab fasilitator pelayanan publik di seluruh balai besr pelatihan kesehatan sebelum peserta pelatihan memasuki kelas fasilitator harus mendahulukan kepentingan peserta pelatihan dibandingkan pribadi mereka sendiri. Seluruh fasilitator sudah mempunyai jaini layanan yang memberikan layanan dengan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) ini adalah salah satu langkah yang dapat dilakukan untuk menjalin hubungan yang baik kepada peserta pelatihan.”

(Hasil wawancara juli 2023)

Hal tersebut juga diperjelas oleh informan 5 dan 6 nertugas sebagai fasilitator pelayanan publik di balai besar pelatihan kesehatan kementrian ri:

“petugas pelayanan publik di balai besar pelatihan kesehatan ini harus mendahulukan kepentingan peserta pelatihan karena bagaimana pun juga tanggung jawab kita untuk membantu kepentingan peserta pelatihan. Kepentingan peserta pelatihan ini menjadi nomor satu bagi kita. Karena kita sudah menerapkan 5S (sopan, salam, sapa, santun, senyum) dan serta wajib bisa menjelaskan kepada peserta pelatihan agar peserta pelatihan paham terhadap syarat-syarat yang harus di langgapi sebelum berkasnya kami verifikasi begitu.” (hasil wawancara juli 2023)

selanjutnya penelitian melakukan wawancara dengan salah satu pengguna layanan publik dari kantor balai besar pelatihan kesehatan kementerian ri sebagai informan 5:

“petugas balai besar pelatihan kesehatan ini semua baik dan sopan dalam menjelaskan persyaratan mampu meluruskan permasalahan yang saya hadapi sebagai peserta pelatihan sebagai peserta pelatihan pengguna layanan publik disini petugasnya sangat sopan dalam bertutur bahasa, selama proses pelayanan para petugas juga mendahulukan kepentingan saya sebagai pengguna layanan publik.” (Hasil wawancara juli 2023)

Dari pemaparan yang dihadapi dari hasil wawancara dengan informan 1,4, dan 7 (triangulasi data) diatas dapat diketahui bahwa fasilitator pelayanan publik yang ada di balai besar pelatihan kesehatan kementerian ri mendahulukan kepentingan peserta pelatihan pengguna layanan publik selama proses pelayanan berlangsung, para fasilitator juga dinilai baik dan sopan ketika berbicara dengan peserta pelatihan.

4.2.3 Responsiveness (Daya Tanggap)

Indikator responsiveness merupakan sikap tanggap fasilitator pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh peserta pelatihan serta kemampuan petugas dalam menyesuaikan layanan yang harus diberikan oleh peserta pelatihan. sikap tanggap ini meliputi kecepatan dan ketepatan dan ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada peserta pelatihan sebagai penerima layanan. Peneliti telah melakukan wawancara dengan informan 1 yang merupakan kepala balai besar pelatihan kesehatan kementerian ri sebagai berikut:

“Dalam menanggapi keperluan peserta pelatihan seluruh fasilitator harus ceper dan tanggap dan respon dalam menangani seluruh keperluan peserta pelatihan. Fasilitator pelayanan publik diharuskan untuk memiliki sikap yang baik agar seluruh keperluan peserta pelatihan bisa di tanggap secara efektif dan efisien. Tidak hanya menangani keperluan peserta pelatihan saja tapi juga menangani keluhan-keluhan peserta pelatihan seperti kurangnya persyaratan dokumen, atau pun ada kesalahan dari fasilitator pelayanan publik maka fasilitator tersebut harus

menyelesaikan seluruh keluhan pesertta pelatihan dengan cepat dan tepat agar tidak mebuang-buang waktu peserta pelatihan juga.”

(Hasil wawancara juli, 2023)

Peneliti juga mewawancara salah satu peserta pelatihan yang ada di kantor Balai Besar Pelatihan Kesehatan Kementrian Ri cilandak Yaitu informan 6 adalah sebagai berikut:

“Adapun faktor mendorong yang membantu petugas pelayanan publik dapat melayani peserta pelatihan dengan tepat waktu adalah sarana dan prasaran yang memadai, biasanya memang dari peserta pelatihan sendiri yang bertanya terlebih dahulu tentang peserta pelatihan yang harus di lenggapi baru petugas memberikan arahan yang sesuai dengan kebutuhan peserta pelatihan. Untuk waktu biasanya tidak terlalu lama karena petugas harus memberikan respon yang baik kepada peserta pelatihan. Masalah yang terjadi ya *miss* komunikasi antara peserta pelatihan dengan petugas sehingga peetugas hingga petugas harus memberikan bantuan yang cepat dan tepat kepada peserta pelatihan untuk menyelesaikan permasalahannya, hal ini dilakukan agar tidak menyita terlalu banyak waktu dari petugas maupun peserta pelatihan.”

(Hasil wawancara juli, 2023)

Selanjutnya penelitian melalkukan wawancara bersama dengan peserta pelatihn sebagai informan 9 di kantor balai besar pelatihan kesehatan kementrian ri:

“Untuk kecepatan dan ketepatan pelayanan di balai besar pelatihan kesehatan ini termasuk yang cepat di dibandingkan BBPK yang lain, karena disini kita datang langsung jelas dan dikerjakan oleh petugass pelayanan jika syarat yang dibawa sudah lenggap jika belum maka kita disuruh untuk melengkapi syarat-syaratnya lebih dahulu baru nanti petugas akan membantu prosesnya sehingga tidak bertele-tele dan lama.”

(Hasil wawancara juli, 2023)

Dari pemaparan hasil wawancara informan 1,4 dan 9 (triangulasi data) diatas dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh fasilitator pelayanan di Balai Besa Pelatihan Kesehatan Kementrian Ri ini sudah tergolong sangat responsif kepada kebutuhan dan keluhan peserta pelatihan yang diberikan juga sudah dirasa cepat dan tepat oleh peserta pelatihan yang membutuhkan pelayanan publik di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Kementrian Ri.

4.2.4 *Realiability* (Kehandalan)

Indikator *realibility* kemampuan fasilitator pelayana dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat memenuhi kepuasan dari pengguna layanan publik tersebut. Pemenuhan layana publik yang berkualitas meliputi ketepatan waktu, kehandalan petugas dalam memeberikan layanan, dan kemampuan petugas dalam mengoptimalkan sarana san prasarana yang ada. Berikut adlaha pemapaean hasil wawancara yang di lakukan penelitian dengan informan 1 Kepala Balai Besar Pelatihan Kesehatan Jakarta

“pelayanan yang di berikan oleh para faslitator pelayanan publik di balai besar pelatihan kesehatan ini sudah diatur dalam SOP-nya maka seriap pelayanan publik yang dilakukan harus sesuai dengan standar yang berlaku tersebut, jika salah satu seorang fasilitator yang melakukan kecurangan yang tidak sesuai dengan standar yang berlaku maka akan dikenakan sanksi dalam bentuk peringatan secara bertahap tergantung dengan pelanggaran yang dilakukan oleh petugas tersebut. Untuk sarana dan prasarana yang ada di Balai Besar Pelatihan Kesehatan ini sudah ada dari dulu yang masih menggunakan masih tik hingga sekarang yang serba online ini. Para fasilitator dituntut untuk belajar setiap masa ke masa, karena zaman tersebut berkembang fasilitator juga harus bersifat dinamis dalam mengikuti berubah zaman seperti sekarang ini gunamengoptimalkan fungsi dari pada sarana dan prasarana yang ada di sini.” (Hasil wawancara juli, 2023)

Selanjutnya penelitian ini juga berkesempatan untuk melakukan wawancara dengan analisis diklat (pelaksana) di Balai Besar Pelatihan Kesehtana sebagai informan 4 sebagai berikut:

“sejauh ini masih dalam melayani peserta pelatihan yang kami di bekali SOP yang sudah ada, jadi kami tidak boleh menyimpang dari standar dari peraturan yang telah di buat oleh pemerintah pusat karena karena jika kita tidak melakukan pelayanan sesuai dengan standar yang ada kami akan dikena sanksi berupa surat peringatan dari atasan. Untuk saran dan prasarana yang ada di balai besar pelatihan kesehatan sebelumnya sudah bisa menunjang kegiatan pelayanan publik dengan baik, namun karena faktor umur saya yang sudah tidak mudah lagi saya sedikit mengalami kesulitan di jaman yang sudah serba *digital* ini.” (Informan 7)

(Hasil wawancara juli, 2023)

“untuk melayani peserta pelatihan kami harus sesuai dengan setandar yang telah di tetapkan dari pusat agar tidak terjadi penyimpangan dalam praktiknya juga. Sebelum mengurus dokumen biasanya kami melakukan verifikasi berkas terlebih dahulu baru proses verifikasi berkas ini sangat terbantu dengan adanya sarana dan prasarana yang ada saat ini.” (informan 9)

Wawancara dengan salah satu peserta pengunjung balai besar pelatihan kesehatan kementerian ri sebagai informan 10 adalah sebagai berikut:

“proses pelayana yang di lakukan oleh fasilitator di balai besar pelatihan kesehatan ini sangat baik karena fasilitator senantiasa memberikan penjelasan secara menyeluruh tentang syarat-syarat yang harus di penuhi sebelum mengajukan pembuatan surat-surat penting, hal ini sangat membantu mempersingkat waktu bagi para peserta pelatihan. Fasilitator juga senantiasa cepat menanggapi seluruh keluhan-keluhan yang ada di peserta pelatihan, pengguna alat penunjang kerja kerja disini juga baik walaupun ada beberapa fasilitator yang sudah berumur kadang agak lama dalam melayani peserta pelatihan tapi mereka tetep memberikan pelayanan yang optimal.”

(Hasil wawancara juli, 2023)

Dari pemaparan hasil wawancara dengan informan 2,5 dan 10 (triangulasi data) diatas dapat diketahui bahwa dalam melayani peserta pelatihan seluruh fasilitator pelayana kesehatan yang ada di balai besar pelatihan kesehatan ini berpegang teguh pada standar yang telah ditetapkan oleh pusat agar tidak terjadi penyimpangan oleh petugas. Dalam mengoptimalkan sarana dan prasarana yang ada di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Jakarta ada beberapa fasilitator yang merasa kesulitan karna faktor umum yang sudah tidak mudah lagi, namun secara keseluruhan pelayana dan pengguna fasilitas sarana dan prasaranan di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Jakarta sudah cukup baik dan memuaskan peserta pelatihan sebagai pengguna layanan kesehatan.

4.2.5 *Tangible* (fisik)

Dalam memenuhi standar pelayana publik yang berkualitas indikator yang terakhir harus dipenuhi adalah *tangible* yang merupakan kenampakan fisik dari paada kualitas pelayanan publik. Indikator *tangible* meliputi penampilan petugas pemberi layanan publik, kedipsiplinan petugas, serta srana dan prasarana pendukung kegiatan pelayana publik yang ada di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Jakarta guna mengetahui terpenuhinya indikator *tangible* tersebut peneliti melakukan observasi dan wawancara langsung kepada seluruh elemen terkait yang ada di kantor Balai Besar Pelatihan Kesehatan Jakarta berdasarakan wawancara dengan informan 3, yaitu kepada kepala bagian teknis dan fungsional dapat di ketahui bahwasanya penampilan dan kedisiplinan dari petugas yang lain sudah memenuhi standar operassional yang ditetapkan oleh pusat. Berikut hasil wawancaranya:

“Seluruh petugas Pelayanan kesehatan di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Jakarta telah memenuhi syarat untuk melakukan pelayanan, karena sebelum menjadi petugas semuanya telah mengikuti pelatihan khusus terlebih dahulu agar sesuai dengan SOP yang berlaku dari pusat. Penampilan petugas pun telah diatur di dalam SOP tersebut, oleh karenanya seluruh petugas pelayanan publik diwajibkan utnuk selalu berpenampilan dengan rapi, bersih, dan sopan. Petugas pelayanan kesehatan disini memiliki seragam yang telah ditetapkan setiap harinya.

“Pendapat petugas pelayana publik di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Jakarta harus bisa membagi waktunya, karena melakukan pelayanan kepada peserta pelatihan adalah tanggung jawab dari pada petugas tersebut maka seluruh petugas harus disiplin dan tepat waktu. Pembagian tugas sudah dibagi berdasarkan pada permasalahan yang ada di peserta pelatihan.”

(Hasil wawancara juli, 2023)

Pendapat serupa juga dikemukakan oleh informan 7 sebagai salah satu peserta pelatihan yang ada di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Jakarta sebagai berikut:

“Seluruh fasilitator disini sudah mengikuti masa training sebelum melakukan pelayanan sehingga seluruh fasilitator sudah memenuhi syarat untuk melakukan pelayanan. Kalau untuk aturan berpenampilan sudah pasti ada karena kita bekerja dibawah naungan pemerintah jadi harus di siplin dalam hal penampilan harus bersih dan rapih. Kami para fasilitator pelayanan publik di Balai Besar Pelatihan Kesehatan dalam melayani peserta pelatihan harus sesuai dengan foksinya masing-masing.”

(Hasil wawancara juli, 2023)

Selanjutnya wawancara dengan peserta pelatihan pelayanan publik di balai besar pelatihan kesehatan selaku informan 9 sebagai berikut

“Menurut saya penampilan dari pada fasilitator petugas layanan publik di balai besar pelatihan kesehatan ini mayoritas sudah rapih dan bersih, untuk kedisiplina petugas sebenarnya masih banyak yang kurang disiplin tapi hanya sebagian saj tidak semuanya.”

(Hasil wawancara juli, 2023)

Dari hasil pemaparan wawancara dengan informan 1,3, dan 9 dapat dijabarkan bahwasanya dalam melakukan pelayanan publik seluruh fasilitator telah diberikan pelatihan secara khusus terlebih dahulu, fasilitator juga memiliki SOP dalam berpenampilan dan melakukan layanan sesuai dengan SOP namun faktor kedisiplinan petugas masih dinilai kurang merata karena ada beberapa bagian pelayanan kesehatan yang dirasa oleh peserta pelatihan kurang disiplin dalam menyesuaikan masalahnya.



Gambar 4.2.1.1 Penampilan Peserta Pelatihan di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Cilandak (sumber: Observasi tahun 2023)



Gambar 4.2.1.2 Penampilan Fasilitator di Balai Besar Pelatihan Kesehatan (Observasi tahun 2023)

Meskipun demikian, dengan adanya pelayanan kesehatan yang ada di balai besar pelatihan kesehatan ini sudah dapat dipahami dan diterima oleh peserta pelatihan di balai besar pelatihan kesehatan. Sejak awal dihadiri balai besar pelatihan kesehatan cilandak kehadirannya diterima oleh peserta pelatihan cilandak. Tangible (Bukti langsung) ini di nilai sudah dapat di pahami oleh sebagai peserta pelatihan di balai besar pelatihan kesehatan cilandak yang sudah menggunakan layanannya. Menurut salah satu fasilitator pelayanan di bbpk di nilai bahwasanya penampilan dari fasilitator pelayanan itu rapih dan bersih dan layani peserta pelatihan nya begitu cepat sekali dan peserta pelatihan pin juga bisa di pahami dan mengetahui mengenai layanannya. Hal yang mendukung pengemplementasian adanya layanan kesehatan ini karena dilatarbelakangi oleh faktor utama yaitu sarana dan prasarana di balai besar pelatihan kesehatan kementria Ri cilandak.



Gambar 4.2.1.3 sarana dan prasarana di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Cilandak (sumber: Observasi Tahun 2023)

Berdasarkan tanggapan antara pengguna layanan kesehatan yang sudah paham dan belum sepenuhnya paham seperti pada gambar di atas, perbandingan keduanya menunjukkan bahwa lebih banyak pengguna layanan balai besar

pelatihan kesehatan cilandak yang sudah menggunakan layanan bbpk akan tetapi belum sepenuhnya paham terhadap bukti langsung ke bbpk.

4.2.6 Faktor pendukung

Peserta pelatihan sebagai pengguna pelayanan kesehatan memiliki hak untuk mendapatkan kualitas pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan peserta pelatihan. Untuk mendorong peserta pelatihan sebagai pengguna layanan publik memiliki hak untuk mendapatkan kualitas terwujudnya pelaksanaan pelayanan yang berkualitas di Kantor Balai Besar Pelatihan Kesehatan Kementrian RI Cilandak seluruh staff pelayanan publik harus menanamkan kesadaran untuk melayani peserta pelatihan dengan Ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Berkaitan dengan hal itu peneliti menggali informasi mengenai faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Balai Besar Pelatihan Kesehatan Kementria RI Cilandak. Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan bersama dengan informan 1 selaku kepala

Balai Besar Pelatihan Kesehatan Kementrian RI Cilandak adalah sebagai berikut:

“Untuk faktor pendukung pemberian pelayanan kesehatan saya rasa sudah cukup lengkap ya, mulai dari masalah pengadministrasian, pengarsipan, komputer, dan juga ruang pelayanan. Sebetulnya ruang pelayanan kita ini belum bisa dikategorikan ke dalam kategori sempurna ya, tapi semaksimal mungkin kami menciptakan lingkungan yang kondusif agar peserta pelatihan bisa nyaman berada disini. Next kami berharap untuk bisa menyempurnakan ruang pelayanan dan melengkapi sarana dan prasarana yang masih dirasa kurang memadai. Kami berusaha menjaga fasilitas-fasilitas pendukung yang sudah ada ini dengan mengadakan evaluasi secara berkala juga menerima kritikan dari masyarakat dengan senang hati.”

(Hasil wawancara juli, 2023)

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan para fasilitator pelayanan publik yang ada di Kantor Balai Besar Pelatihan Kesehatan sebagai informan 3,4, dan 5:

“Kalau faktor pendukung bisa dilihat dari pintu masuk kantor BBPK sampai dengan bagian ruangan pelayanan sudah hampir lengkap, walaupun ada beberapa bagian yang belum sempurna ya. Untuk faktor pendukung lainnya seperti komputer, lemari arsip, dan kelengkapan administrasi sudah sangat memadai untuk menunjang pekerjaan kami sebagai fasilitator pemberi layanan publik kepada peserta pelatihan. Seluruh fasilitator selalu bekerja sama memberikan pelayanan yang baik niat mengabdikan untuk melayani peserta pelatihan yang ada di kawasan Balai Besar Pelatihan Kesehatan.” (informan 3) (Hasil wawancara juli, 2023)

“Untuk kelengkapan fasilitas sudah dirasa cukup ya, seperti komputer, lemari arsip begitu sudah sangat memadai ya. Untuk ruangan pelayanannya terdapat bangku untuk menunggu, juga kipas angin. Memang untuk ruang tunggu masih kurang nyaman ya untuk peserta pelatihan, saja berharap ini bisa dibenahi secepatnya. Seluruh fasilitator berusaha menjalin hubungan yang baik dengan seluruh peserta pelatihan yang datang kesini guna mempererat hubungan antara petugas dan peserta pelatihan itu sendiri.” (informan 4)

“faktor pendukung yang utama menurut saya itu adalah sikap dari petugas sendiri ya, petugas harus memiliki rasa tanggung jawab terhadap apa yang sedang dikerjakan jadi masyarakat juga bisa lebih percaya kepada Aparatur Sipil Negara yang ada di BBPK ini ya. Untuk fasilitas pendukung lainnya seperti ruang tunggu itu menurut saya sudah cukup baik ya, peserta pelatihan masih bisa nyaman menunggu tanpa harus ada yang berdiri dan antri di luar begitu.” (informan 5)

(Hasil wawancara juli, 2023)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan diatas dapat diketahui bahwa faktor pendukung untuk menunjang kualitas pelayanan publik yang baik di Kantor Balai Besar Pelatihan Kesehatan Kementrian RI Cilandak meliputi, sikap daripada SDM (sumber daya manusia) dalam kasus ini berarti para staff pelayanan publik itu sendiri, peraturan pola pelayanan yang sudah ada (SOP), serta fasilitas sarana dan prasarana yang ada.

4.2.7 Faktor Penghambat

Ada beberapa faktor penghambat diantaranya adalah sumber daya aparatur yang terkadang masih bersifat apatis kepada peserta pelatihan, fasilitas ruang tunggu yang kurang memadai, serta pengetahuan peserta pelatihan, tentang persyaratan yang harus dilengkapi terlebih dahulu sebelum datang ke Kantor Balai Besar Pelatihan Kesehatan Kementrian RI Cilandak. Peneliti berkesempatan untuk mewawancarai kepala koordinator pelayanan publik yang ada di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Kementrian RI Cilandak sebagai informan 2 dan mendapati hasil wawancara sebagai berikut:

“Ada beberapa faktor penghambat yang kami alami, salah satunya adalah miss komunikasi antara petugas dan peserta pelatihan. Hal ini tidak bisa dihindari ya, karena yang datang yang mengurus berkas kan banyak orang jadi kami tidak mungkin menghapal muka peserta pelatihan satu per satu. Faktor penghambat selanjutnya yang dirasa adalah kurang cepatnya petugas dalam melakukan verifikasi data, sebetulnya gak semua petugas yak arena verifikasi itu kan harus cek ke sistem melalui perangkat digital. Beberapa petugas yang sudah berumur sering kali merasa kesulitan dalam melakukan verifikasi data ini.”

(Hasil wawancara juli, 2023)

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan 6,7, dan 8 sebagai peserta pelatihan pelayanan kesehatan yang ada di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Cilandak sebagai berikut:

“Kalau hambatan yang paling saya rasakan sebagai petugas itu salah satunya adalah persolanan kelengkapan administrasi, terkadang masyarakat membutuhkan pelayanan secepatnya namun kelengkapan berkas administrasi yang disampaikan itu belum lengkap semua hal ini berarti masyarakat harus melengkapi berkasnya dahulu dan menunggu lagi. Selanjutnya menurut saya adalah faktor jaringan yang kurang stabil karena kan yang pake wifi banyak orang di kelurahan ini sehingga sering kali disaat petugas membutuhkan jaringan yang cepat untuk melakukan verifikasi data via sistem malah lemot gitu sehingga petugas sering kali membutuhkan waktu yang agak lumayan panjang untuk sistem upload berkasnya.” (informan 6)
(Hasil wawancara juli, 2023)

“Hambatan yang pertama adalah SDM di sini saya rasa masih kurang sehingga terkadang para petugas pelayanan publik itu kewalahan dalam melayani peserta pelatihan dan menyebabkan peserta pelatihan tidak tertib saat menunggu karena petugasnya sedikit, yang kedua adalah masalah wifi jadi sering kali kami para petugas kesulitan dalam meng-upload ataupun men-download data, yang ketiga adalah masalah komunikasi jadi sering kali peserta pelatihan itu kebingungan tentang berkas apa saja yang harus dilengkapi olehnya saat ingin melakukan salah pelayanan publik, misalnya ingin mengurus surat, peserta pelatihan harus melengkapi datanya terlebih dahulu sebelum datang ke kelurahan sini mestinya jadi proses pelayanan publiknya juga bisa jadi lebih cepat.” (informan 7)
(Hasil wawancara juli, 2023)

“Hambatan yang sangat jelas terlihat ya bagi saya yang selalu berada di ruang pelayanan dan berhadapan langsung dengan peserta pelatihan adalah fasilitas ruang tunggu, karena kan peserta pelatihan harus antri gak jarang peserta pelatihan tu antrinya kurang nyaman misal sambil kipas-kipas mestinya diadakan AC gitu supaya kami para petugas dan masyarakat tidak kepanasan, hal ini juga dilakukan agar kondisi ruang tunggu itu kondusif. Selanjutnya adalah komputer dan wifi karena ada beberapa komputer yang masih pake komputer jaman dulu jadi agak sulit terhubung ke wifi harusnya ditambahkan router lagi agar koneksi jaringannya itu stabil.” (informan 8)
(Hasil wawancara juli, 2023)

Berdasarkan penjabaran hasil wawancara di atas dengan beberapa informan dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor penghambat pemberian layanan publik di Kantor Balai Besar Pelatihan Kesehatan Kementerian RI Cilandak ini adalah SDM yang masih kurang jumlahnya, kurangnya komunikasi yang terjalin antara petugas dan masyarakat tentang kelengkapan administrasi, serta fasilitas pendukung lainnya yang masih kurang memadai, seperti komputer, internet, dan ruang tunggu pelayanan.

