

BAB V

PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi pembahasan tentang penelitian mengenai kualitas pelayanan publik di kantor Balai Besar Pelatihan Kesehatan Kementerian Republik Indonesia. Pembahasan ini berisi tentang data dan fakta yang diperoleh peneliti dari hasil penelitian yang telah dilakukan di lapangan yang akan disesuaikan dengan 5 indikator menurut Kotler dalam Tjibtono, dan para suraman mengenai indikator kualitas pelayanan kesehatan, yaitu, *assurance*, *responsiveness*, *reliability*, *tangible*, *empathy*.

5.1 Assurance

Setiap bentuk pelayanan perlu adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan itu sangat dipengaruhi oleh jaminan dari petugas yang memberikan pelayanan publik, sehingga peserta pelatihan yang menerima pelayanan dapat merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk pelayanan kesehatan yang dilakukan akan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kelancaran, dan kualitas layanan yang diberikan indikator *assurance* mencakup kepada pengetahuan, kemampuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas, bebas dari biaya, resiko, serta keraguan-raguan. Penilaian kualitas pelayanan kesehatan kanker di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Jakarta antara lain petugas pelayanan kesehatan kanker memberi jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, memberi jaminan legalitas dalam pelayanan serta memberikan kepastian biaya dalam pelayanan. Dari indikator-indikator di atas Balai Besar Pelatihan Kesehatan telah memenuhi semua indikator yang disebutkan diatas.

Jaminan atas pelayanan diberikan oleh petugas Balai Besar Pelatihan Kesehatan sangat ditentukan dari *performance* (kinerja) pelayanan, sehingga dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan kesehatan kanker di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Jakarta mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri, dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh peserta pelatihan. Selain *performance*, jaminan dari suatu pelayanan kesehatan kanker juga ditentukan dari komitmen pihak Balai Besar Pelatihan Kesehatan yang kuat, yang memberikan arahan kepada seluruh petugas pelayanan untuk memberikan pelayanan secara

sungguh-sungguh untuk memuaskan peserta pelatihan selaku penerima pelayanan kesehatan kanker. *Personality behavior* dari petugas pelayanan kesehatan kanker di Balai Besar Pelatihan Kesehatan juga merupakan jaminan bagi peserta pelatihan selama proses pelayanan berlangsung, perilaku kepribadian petugas sangat menentukan kualitas dari pada pelayanan kesehatan kanker.

5.2 Empathy

Setiap kegiatan pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan langsung dengan pelayanan yang akan berjalan dengan lancar yang kualitas apabila seluruh pihak yang memiliki kepentingan selama proses pelayanan kesehatan kanker berlangsung memiliki *empathy* dalam menyelesaikan pelayanan empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriussen, pengertian, simpatik, dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan proses pelayanan untuk melakukan aktivitas pelayanan yang sesuai dengan tingkat pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberikan pelayanan harus memberikan empati guna memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani, sedangkan pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya rasa peduli atas segala bentuk pengurusan pelayanan dengan perasaan saling memahami kebutuhan tuntutan pelayanan yang cepat, mengerti berbagai bentuk perubahan pelayanan yang menyebabkan adanya keluhan kesah dari bentuk pelayanan harus dihindari agar pelayanan tersebut berjalan sesuai dengan aktivitas yang diinginkan.

Indikator yang di gunakan mengukur dimensi *empathy* diantaranya yaitu mendahulukan kepentingan peserta pelatihan, melayani dengan sikap ramah, sopan, dan santun, petugas tidak melakukan diskriminatif serta mampu menghargai peserta pelatihan. Dari beberapa indikator tersebut ada beberapa indikator yang belum terpenuhi dan belum bisa memenuhi keinginan dan harapan peserta pelatihan, yaitu petugas melayani dengan sikap yang ramah dan tidak diskriminatif, karena ada petugas yang belum memberikan senyuman saat melayani peserta pelatihan bahkan ada beberapa aparaturnya yang terkesan cuek saat sedang melayani peserta pelatihan, juga ada beberapa aparaturnya yang tidak melayani peserta pelatihan ketika peserta pelatihan berpakaian yang kurang sopan seperti menggunakan celana pendek, dan kaos singlet saja. Kenyataan ini belum sesuai dengan teori yang ada, bahwa petugas pelayanan harus menyapa peserta pelatihan dengan lembut, berbicara dengan bahasa yang baik dan benar serta tidak membeda-bedakan siapapun.

Keramahan merupakan salah satu faktor utama kesuksesan dalam bidang pelayanan dengan tersenyum dengan menyapa peserta pelatihan dapat membuat diri mereka merasa diperhatikan dan dihargai, hal ini dapat menimbulkan rasa nyaman peserta pelatihan dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan kesehatan di kantor Balai Besar Pelatihan Kesehatan Jakarta.

1.3 Responsiveness

Indikator *responsiveness* berarti kemampuan petugas memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada peserta pelatihan. Ketanggapan petugas dalam merespon peserta pelatihan menjadi salah satu faktor pendorong keberhasilan pelayanan, karena jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan, dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik maka akan terciptanya kualitas pelayanan yang baik pula. Penilaian peserta pelatihan terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh para petugas Balai Besar Pelatihan Kesehatan Jakarta selama ini menggunakan beberapa indikator yaitu, respon petugas terhadap setiap peserta pelatihan yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan, kecepatan serta ketepatan petugas dalam melakukan pelayanan, ketepatan waktu petugas dalam melaksanakan pelayanan pelatihan kesehatan kepada peserta pelatihan yang ada di Balai Besar Pelatihan.

Ditemukan bahwa seluruh petugas yang melakukan pelayanan pelatihan kesehatan tergolong responsif terhadap peserta pelatihan yang ingin melakukan pelayanan pelatihan kesehatan ataupun peserta pelatihan yang memiliki keluhan terhadap proses pelayanan yang sedang berlangsung, pelayanan yang diberikan juga sudah dirasa cepat dan tepat hanya saja untuk indikator ketepatan waktu belum dilaksanakan secara maksimal oleh para petugas pelayanan pelatihan kesehatan yang ada di kantor Balai Besar Pelatihan Kesehatan Jakarta, ketepatan waktu disini adalah petugas menyelesaikan layanan sesuai dengan waktu yang sudah dijanjikan. Sering kali penyelesaian layanan tidak sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan oleh para petugas, hal ini dikarenakan keterbatasan beberapa SDM dalam menggunakan fasilitas pendukung yang berhubungan dengan *digital*.

1.4 Reliability

Reliability atau kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan janji terhadap pelayanan yang meliputi dua hal yaitu dapat dipercaya dan akurat.

Kehandalan aparatur pemberi layanan sangat membantu peserta pelatihan dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah, oleh sebab itu setiap petugas layanan pelatihan kesehatan di Kantor Balai Besar Pelatihan Kesehatan diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, serta profesionalisme kerja yang tinggi sehingga aktivitas pelayanan yang diberikan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa ada keluhan yang berlebihan dari peserta pelatihan setempat. Pada penelitian ini indikator *reability* ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecepatan petugas dalam melayani, standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan fasilitas pendukung dalam proses pelayanan.

Dalam pelaksanaannya terdapat indikator yang belum berjalan dengan sempurna, seperti keahlian petugas dalam menggunakan fasilitas pendukung dalam proses pelayanan. Terdapat beberapa petugas pelayanan kesehatan kanker yang belum bisa mengoptimalkan fasilitas pendukung serta komputer dengan maksimal. Hal ini dapat menyebabkan keterlambatan pemberi layanan kesehatan kepada peserta pelatihan diketahui fasilitator yang tidak bisa mengoptimalkan fasilitas pendukung tersebut disebabkan karena faktor usia mereka yang tidak mudah lagi sehingga mereka mengalami kesulitan dalam melakukan verifikasi berkas. Tuntutan kehandalan petugas dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, mudah, dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperhatikan aktualisasi kerja petugas dalam memahami lingkungan dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap petugas dalam memberikan pelayanan. Namun diketahui pula bahwa seluruh petugas pelayanan kesehatan yang ada di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Jakarta ini memiliki pengetahuan yang baik, *detail*, dan menyeluruh terhadap seluruh pelayanan yang ada sesuai dengan fokusnya masing-masing. Para petugas melayani peserta pelatihan dengan cermat agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan peserta pelatihan, oleh karena itu para petugas pelayanan kesehatan di Balai Besar Pelatihan Kesehatan sangat berpegang teguh terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat.

Inti dari pelayanan kehandalan itu sendiri adalah petugas pelayanan kesehatan memiliki kemampuan yang handal, mengetahui dengan pasti prosedur dan mekanisme kerja yang ada, memperbaiki berbagai kekurangan atau menyimpang yang tidak sesuai dengan prosedur dan mekanisme kerja yang ada, serta mampu menunjukkan, mengarahkan, dan memberikan arahan yang benar kepada setiap

bentuk pelayanan kesehatan yang belum di pahami oleh peserta pelatihan, sehingga dapat memberi dampak yang positif atas pelayanan yang diberikan oleh seluruh pelayanan kesehatan yang ada di Kantor Balai Besar Pelatihan Kesehatan Jakarta.

1.5 Tangible

Dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas diperlukan perubahan dan perbaikan pelayanan yang mengarah kepada kepuasan peserta pelatihan. Pada penelitian ini teori yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan yang di berikan oleh Balai Besar Pelatihan Kesehatan Jakarta ini sudah memenuhi standar atau belum dengan menggunakan indikator berupa penampilan aparatur saat melakukan pelayanan, kenyamanan tepat saat pelayanan berlangsung, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, serta kemudahan akses pelayanan yang diberikan oleh aparatur kepada peserta pelatihan.

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian diatas dapat ditemukan bahwa seluruh aparatur yang ada di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Jakarta telah memenuhi seluruh persyaratan untuk menjadi petugas pelayanan kesehatan kanker karena seluruh aparatur yang ada telah diberikan pelatihan secara khusus mengenai pelayanan kesehatan itu serta apa dan bagaimana cara yang tepat untuk melakukan pelayanan kesehatan kepada peserta pelatihan, standar pelayanan yang digunakan di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Jakarta ini menggunakan SOP (standar operasional prosedur) yang telah diberikan oleh pemerintah pusat kepada balai besar pelatihan sebagai lembaga pemerintah tingkat I. Kenyamanan ruang tunggu pelayanan harus dilakukan perbaikan dan penambahan fasilitas, seperti SC (*air conditioner*) guna menunjang kondisi yang kondusif bagi para petugas pelayanan mampu peserta pelatihan sebagai penerima layanan. Beberapa petugas dirasa masih kurang disiplin dalam waktu, hal ini terjadi karena fasilitas penunjang dirasa petugas masih kurang memadai oleh sebab itu pemerintah pusat juga harus memberikan dukungan kepada lembaga pemerintah kecil seperti Balai Besar Pelatihan Kesehatan ini agar indikator kedisiplinan petugas dapat mesti dipupuk lagi agar petugas pelayanan dapat meningkatkan kedisiplinan. Indikator penilaian *tangible* Adalah kemudahan akses juga masih harus di tingkatkan. Petugas dapat memberikan penyuluhan kepada peserta pelatihan tentang kelengkapan administrasi sebelum datang ke Balai Besar Pelatihan Kesehatan Jakarta, sehingga peserta pelatihan dapat mengetahui secara detail berkas apa saja yang perlu mereka siapkan. Hal ini dapat menghemat waktu yang diperlukan petugas untuk mengurus

verifikasi data peserta pelatihan yang belum melanjutkan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada peserta pelatihan, peserta pelatihan juga tidak perlu menunggu terlalu lama di kantor Balai Besar Pelatihan Kesehatan Jakarta.

Hasil observasi penelitian juga mendapatkan bahwa sering kali terjadi antrian yang kurang kondusif di Kantor Balai Besar Pelatihan Kesehatan Jakarta, hal ini menyebabkan kondisi kantor menjadi kurang kondusif, peserta pelatihan juga sering kali terlihat kurang nyaman saat menunggu di ruang tunggu yang telah disediakan dalam menanggapi peserta pelatihan, petugas pelayanan yang diberikan masih dirasakan belum maksimal karena ketepatan waktu, karena layanan belum sesuai dengan waktu yang sudah dijanjikan dari hasil wawancara bersama informan yang observasi langsung yang penelitian lakukan dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan kesehatan yang ada di Kantor Balai Besar Pelatihan Kesehatan Jakarta ini hampir memenuhi seluruh indikator *tangible*.

1.6 Faktor Penghambat

Terdapat beberapa faktor penghambat proses pelayanan publik yang ada di Kantor Bali Besar Pelatihan Kesehatan, diantaranya adalah Sumber Daya Manusia yang berjumlah 7 orang, masih dirasa kurang saat peserta pelatihan berbondong-bondong petugas terkadang merasa kewalahan karena dari 4 orang petugas pelayanan kesehatan yang ada hanya ada 1 orang yang mahir menggunakan komputer dan perangkat *digital* lainnya. Hal ini menyebabkan proses verifikasi tidak jarang menjadi terganggu. Kondisi sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan sehatan juga semestinya dipenuhi secara maksimal bagi kepentingan urusan pelayanan agar terciptanya suasana yang nyaman bagi peserta pelatihan. Misalnya saja belum terdapatnya AC di ruang tunggu pelayanan sehingga membuat peserta pelatihan kepanasan saat sedang menunggu proses pelayanan kesehatan berlangsung serta jaringan internet yang masih lemot membuat petugas pelayanan kesehatan kesulitan dalam proses meng-*upload* berkas peserta untuk proses verifikasi. Kurangnya informasi yang diberikan oleh petugas BBPK kepada peserta pelatihan juga sering kali menjadi faktor penghambat proses pelayanan, karena tidak jarang peserta pelatihan belum membawa berkas yang lengkap untuk dilanjutkan ke tahap proses pelayanan yang selanjutnya. Untuk mengatasi faktor penghambat tersebut maka pihak BBPK dapat mengadakan penyuluhan kepada peserta

pelatihan tentang tahapan-tahapan yang ada dalam proses pelayanan kesehatan, dan kelengkapan berkas saat hendak melakukan pelayanan kesehatan yang diinginkan, pihak BBPK juga sudah semestinya menyediakan fasilitas-fasilitas yang mumpuni agar peserta pelatihan merasa aman dan nyaman saat berada di ruang tunggu pelayanan.

5.7 Faktor pendukung

Dalam melakukan proses pemberian layanan yang maksimal kepada peserta pelatihan sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai, baik dari segi kuantitas ataupun kualitas. Jumlah petugas yang ada di seksi pelayanan kesehatan terdapat 7 orang yang terdiri dari, 1 orang kepala koordinator, 2 orang penjaga loket, dan 4 orang bagian pelayanan. Jumlah ini terbilang sudah lebih dari cukup untuk mengisi kekosongan yang bisa ditimbulkan karena kekurangan orang. Para petugas pelayanan yang ada juga sudah dibekali dengan *training* yang dilakukan sebelum melakukan pelayanan, juga evaluasi yang dilakukan setiap bulannya oleh kepala koordinator. Fasilitas pendukung seperti komputer, dan lemari arsip juga sudah tersedia. Fasilitas ini diperlukan untuk menyimpan dokumen-dokumen penting BBPK dan peserta pelatihan. Jaringan internet (*wifi*) juga sudah tersedia di BBPK baik di ruang pelayanan atau pun di ruang tunggu. Ruang tunggu pelayanan juga terdapat bangku untuk peserta pelatihan menunggu selama proses pelayanan berlangsung. Para petugas pelayanan juga semaksimal mungkin menciptakan lingkungan yang kondusif saat proses pelayanan berlangsung, petugas melakukan proses pelayanan sesuai dengan prosedur yang diberlakukan oleh pemerintah pusat agar tidak terjadi penyimpangan-penyimpangan yang tidak diinginkan oleh peserta pelatihan. Secara keseluruhan faktor SDM, fasilitas, serta persoalan prosedur kerja dari Balai Besar Pelatihan Kesehatan dapat dikatakan baik.