

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Kualitas Pelayanan pada Balai Besar Pelatihan Kesehatan kementerian RI cilandak Jakarta dalam melayani peserta pelatihan dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut: Kualitas pelayanan pelatihan diukur dengan 5 indikator, yaitu *reliabilty, tangible, responsiveness, assurance, dan empathy*

1. Indikator *tangible* Dalam melakukan pelayanan kesehatan kepada peserta pelatihan seluruh fassilitator pelayanan pelatihan kesehatan yang ada di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Jakarta telah mengikuti masa *trening* dan memiliki SOP yang telah diberlakukan oleh pemerintahan pusat.
2. Indikator *realibility*, kepala Balai Besar Pelatihan Kesehatan Jakarta selalu melakukan evaluasi secara berkala kepada para petugas pelayanan pelatihan kesehatan, sehingga seluruh petugas memiliki pengetahuan yang detail terhadap pelayanan kesehatan yang ada, juga selalu berpengan teguh kepada standar operasional prosedur yang ada agar tidak terjadi penyimpangan-penyimpangan yang dapat meresahkan peserta pelatihan. Keahlian petugas dalam mengoptimalkan serta menjaga fasilitas pendukung yang ada sudah cukup baik.
3. Indikator *responsiveness*, dalam melakukan pelayanan pelatihan kesehatan seluruh petugas pelayanan yang ada di BBPK dapat dikategorikan cukup responsif dalam merespon kebutuhan serta keluhan peserta, para petugas selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada peserta pelatihan.
4. Indikator *assurance*, petugas pelayanan kesehatan di BBPK memberikan jaminan bebas biaya serta tepat waktu kepada peserta pelatihan selama proses pelayanan berlangsung.
5. Indikator *empathy*, seluruh elemen yang terkait dalam proses pelayanan kesehatan, baik petugas atau pun peserta pelatihan di BBPK memiliki rasa simpati dan berusaha untuk memahami kebutuhan dari masing-masing pihak sehingga terciptanya rasa yang nyaman saat proses pelayanan berlangsung.
6. Faktor pendukung dan penghambur dalam proses pelayanan kesehatan di Balai Besar Pelatihan Kesehatan kementerian ri cilandak Jakarta ini adalah

SDM (sumber daya manusia) yang 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. Untuk mengatasi faktor penghambat dan mempertahankan faktor pendukung yang ada diperlukannya evaluasi secara berkala untuk membahas dan mencari solusi dari permasalahan-permasalahan yang ada.

6.2 Saran

1. Bagi pihak Balai Besar Pelatihan Kesehatan Jakarta harus dilakukan evaluasi secara berkala untuk mengontrol kinerja dari para fasilitator pelayanan kesehatan yang ada agar dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada peserta pelatihan serta dapat mengoptimalkan fasilitas pendukung yang ada dengan tanpa terkecuali dan dapat mengatasi setiap hambatan-hambatan yang ada agar meminimalisir keluhan dari peserta pelatihan sehingga dapat membangun citra yang baik bagi lembaga pemerintahan daerah maupun pusat.
2. 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 bertanya langsung kepada petugas atau pun melalui website resmi BBPK hal ini diharapkan dapat mempersingkat waktu daripada proses pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh petugas.