

# Analisis Mutu Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Kesehatan Oleh UPT Bapelkes Dinas Kesehatan Provinsi Riau

*by* Reno Renaldi

---

**Submission date:** 09-Jul-2022 12:11AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1868144330

**File name:** p4.Analysis\_of\_Implementation\_Quality\_of\_Training\_And.pdf (558.17K)

**Word count:** 3631

**Character count:** 22455



# Analisis Mutu Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Kesehatan Oleh UPT Bapelkes Dinas Kesehatan Provinsi Riau

## Analysis of Implementation Quality of Training And Education By UPT Bapelkes, Riau Provincial Health Office

Islamiyah<sup>1</sup>, Irwan Muryanto<sup>2</sup>, Abdurrahman Hamid<sup>1</sup>, Jasrida Yunita<sup>2</sup>, Reno Renaldi<sup>2</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, STIKes Hang Tuah Pekanbaru

<sup>2</sup> Dinas Kesehatan Provinsi Riau

### ABSTRACT

The ability of the UPT health training center for Riau Provincial Health Office in providing education and health training was faced with several problems. The objective of the research was to analyze the implementation of health education and training by the UPT Bapelkes Riau province. The design of this research is qualitative. The triangulations that used were source triangulation, method and data. The results showed that the tangible dimensions for facilities and infrastructure were still not good enough, the human resources and staff appearance were quite good. Reliability was good enough. Responsiveness was good enough. Assurances were good and empathy was good. Suggestion for UPT Bapelkes Riau province to complete facilities and infrastructure as well as carried out quality safety and quality assurance.

### ABSTRAK

Kemampuan UPT Balai Pelatihan Kesehatan Dinas Kesehatan Provinsi Riau selama dalam memberikan pendidikan dan pelatihan kesehatan dihadapkan pada beberapa masalah. Tujuan penelitian untuk menganalisis mutu penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan kesehatan oleh UPT Bapelkes Dinas Kesehatan Provinsi Riau. Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber, metode dan data. Hasil penelitian dimensi tangible sarana dan prasarana masih kurang baik, SDM dan penampilan staf sudah cukup baik. Reliability sudah cukup baik. Responsiveness sudah cukup baik. Assurances sudah baik dan empathy sudah baik. Saran bagi UPT Bapelkes Provinsi Riau untuk melengkapi sarana dan prasarana serta melakukan quality assurance dan quality safety.

**Keywords :** Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Health Education and Training, Health Training Center

**Kata Kunci :** Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Pendidikan dan Pelatihan, Balai Pelatihan Kesehatan

Correspondence : Islamiyah,

Email : [mia.muhammad@gmail.com](mailto:mia.muhammad@gmail.com), 081276766699

Received 27 Februari 2021 • Accepted 28 Februari 2021 • p - ISSN : 2088-7612 • e - ISSN : 2548-8538 •

DOI: <https://doi.org/10.25311/keskom> Vol7 Iss1 859

Copyright ©2021. This is an open access article distributed under the terms of the Creative

Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)

which permits unrestricted non-commercial use, distribution and reproduction in any medium

## PENDAHULUAN

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 Zeithami (2004) dalam (Pohan, 2007) yang meliputi tangible (fasilitas fisik), reliability (tepat waktu dan akurat), responsiveness (cepat tanggap), assurance (jaminan kualitas), empathy (kepedulian dan perhatian).

Dalam konteks pelayanan yang diberikan widyaiswara dimensi tangible berhubungan dengan penampilan widyaiswara, media pembelajaran yang digunakan widyaiswara, kemampuan widyaiswara dalam memberikan contoh-contoh (Nuraini, 2018). Reliability (kehandalan) merupakan suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan dan tanpa kesalahan (Henryanto, 2014).

Responsiveness (cepat tanggap) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan, membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan (Henryanto, 2014). Bentuk Assurance (jaminan dan kepastian) yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (personality behavior) yang baik dalam memberikan pelayanan tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan. Assurance meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun (Aminullah, 2018).

Empati (emphaty) menurut (Lestari, 2017) merupakan dimensi mutu pelayanan yang meliputi pemahaman pemberian perhatian secara individual kepada pelanggan, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan dengan peserta yang bersifat pribadi yang berupaya untuk memahami peserta, seperti kemampuan interaksi dengan peserta, kemampuan memotivasi peserta, kemampuan memperlakukan peserta tanpa mendadak. Hasil penelitian (Nugroho, 2018), memberikan bukti empiris bahwa dimensi empathy dari kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan peserta.

UPT Balai Pelatihan Kesehatan Dinas Kesehatan Provinsi Riau sebagai salah satu unit pelaksana teknis dari Dinas Kesehatan Provinsi Riau mempunyai tugas pokok dan fungsi sebagai

penyelenggara pendidikan dan pelatihan (DIKLAT) serta pengembangan sumber daya manusia di bidang kesehatan. Pelatihan yang diselenggarakan di Bapelkes Provinsi Riau diprioritaskan pada pelatihan teknis yang mengutamakan pada pencapaian kompetensi kerja tenaga kesehatan. Jenis pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan di Bapelkes Provinsi Riau yaitu pelatihan jabatan fungsional kesehatan, pelatihan manajemen kesehatan, pelatihan teknis profesi kesehatan dan teknis upaya kesehatan. Pelatihatidak berdasarkan rutinitas tetapi berdasarkan kebutuhan SDM kesehatan yang didapat dari Training Need Assesment (TNA).

Hasil studi pendahuluan, meskipun akreditasi UPT Balai Pelatihan Kesehatan Dinas Kesehatan Provinsi Riau sudah B, masih terdapat kekurangan dan kendala dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan DIKLAT seperti panitia dan pelatih yang kurang responsiveness (cepat tanggap) terhadap keluhan peserta DIKLAT terutama keluhan mengenai fasilitas dan prasarana Bapelkes. Pelatih masih ada yang tidak mengindahkan reliability (ketepatan waktu) dengan datang terlambat, sehingga pelaksanaan DIKLAT sering mundur dari waktu yang ditetapkan. Tidak ada jaminan (assurance) materi yang disampaikan tepat sasaran sesuai kebutuhan peserta, karena walaupun pelatih sudah memiliki sertifikat, belum tentu dapat mentransfer dengan baik ilmu pengetahuannya kepada peserta. Kurangnya empathy (kepedulian dan perhatian) pemegang kebijakan terhadap peningkatan kualitas UPT. Bapelkes terhadap penyelenggaraan DIKLAT yang terlihat dari ketersediaan fasilitas fisik (Tangible). Adanya keluhan dan kekurangan pada ketanggapan pelatih, ketepatan waktu pelatihan, materi pelatihan, kurangnya kepedulian dan kurangnya sarana prasarana akan berdampak kurang baik pada kegiatan atau proses penyelenggaraan DIKLAT dan kepuasan peserta terhadap mutu penyelenggaraan DIKLAT.

Berdasarkan uraian di atas maka tujuan penelitian ini untuk "Analisis Mutu Penyelenggaraan Pendidikan Dan Pelatihan Kesehatan oleh UPT Bapelkes Provinsi Riau Tahun 2020".

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, desain penelitian menggunakan fenomenologi dengan pendekatan pada penelitian ini yaitu menggunakan wawancara mendalam dan observasi tentang penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan kesehatan oleh UPT Bapelkes Dinas Kesehatan Provinsi Riau Tahun 2020. Waktu penelitian dilaksanakan pada Mei – September 2020. Pemilihan informan disesuaikan dengan prinsip penelitian kualitatif yaitu Kesesuaian (Appropriateness) dan kecukupan (Adequacy). Pada penelitian ini wawancara dilakukan dengan informan yang berbeda antara informan satu dengan yang lain berjumlah 7 (tujuh) orang yaitu Kepala UPT. Balai Pelatihan, kepala Tata Usaha UPT Balai Pelatihan Kesehatan, Kepala Seksi penyelenggaraan pelatihan, Seksi pengkajian,

pengembangan dan pengendalian mutu, Widyaiswara dan peserta DIKLAT. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer yang terdiri dari hasil wawancara dan observasi dan data sekunder yaitu penelusuran dokumen terkait penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan kesehatan oleh UPT Bapelkes Dinas Kesehatan Provinsi Riau. Teknik yang biasa digunakan ada 4 [empat] yaitu wawancara mendalam, observasi, telaah dokumen dan Fokus Group Discussion (FGD). Analisa data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan melakukan transkrip data, mengkode data, proses analisis, menyajikan data dalam bentuk matriks, analisis data selama pengumpulan data dan menganalisis data secara content analysis (analisis isi). Uji validitas yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah Triangulasi.

## HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di UPT. Bapelkes Dinas Kesehatan Provinsi Riau mengenai mutu penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan kesehatan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy). Jenis pelatihan yang telah dilaksanakan dalam 1 (satu) tahun terakhir adalah pelatihan Jabatan Fungsional Kesehatan dan Pelatihan Teknis Kesehatan. Dari hasil wawancara mendalam, observasi dan telaah dokumen didapatkan hasil penelitian sebagai berikut :

Tangible (Bukti Fisik)

Sarana dan prasarana cukup, perlu perbaikan dan pemeliharaan. ASN tidak memahami tupoksinya. Instruktur sudah memenuhi standar, Penampilan ASN sudah bagus. Sarana prasarana sangat kurang, Lingkungan di UPT. Bapelkes kurang bersih. Jumlah di seksi penyelenggaraan cukup. Pelaksanaan diklat tetap dapat dilaksanakan, walaupun ada hambatan. Sarana prasarana sangat kurang, Kebersihan kurang, Pelayanan ASN dan non ASN penyelenggaraan pelatihan secara umum sudah cukup bagus. Sarana dan prasarana Belum memenuhi standar akreditasi. Lingkungan di UPT. Bapelkes bersih. Jumlah ASN dan non ASN cukup tapi masih belum optimal dalam melaksanakan pekerjaan. Sarana prasarana sangat kurang, Kebersihan lumayan baik. Seksi penyelenggara cukup, potensi SDM yang. Hasil tetap tercapai tujuan namun kadang kurang maksimal. Asrama kebersihannya masih kurang, panitia sigap semua, Pelaksanaan sudah baik, Hasil pelatihan baik. Asrama masalah kebersihannya kurang. Penampilan widyaiswara sopan AC diruang kelas masih sehingga peserta kepanasan. Hasil Diklat cukup memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara berikut ini :

"Sarana prasarana sangat kurang, asrama itu belum memenuhi standar akreditasi, laboratorium tak pernah digunakan". (IU 2, IU 3, IU 4)

"Lingkungan di UPT Bapelkes ini kurang bersih, kamar mandi bau kecoa, kamar bau. Bangunan gedung Bapelkes ini sudah

sangat lama sehingga perlu perbaikan lagi". (IU 2, IU 3, IP 2.1)

"Kadang AC mati dikelas, peserta jadi tak nyaman, dan pindah cari kelas yang AC nya bagus, kadang kelas tak cukup sementara peserta banyak". (IU 2, IP 2.1)

"Sebenarnya jumlah di seksi penyelenggaraan cukup, cuma potensinya SDM saja yang berbeda-beda". (IU 2, IU 3)

"Kalau bicara masalah pelatih ya widyaiswara jadi saya kira sudah sangat bagus ya baik dari segi ilmunya". (IU 1, IU 2)

"Penampilan ASN dan non ASN penyelenggaraan pelatihan secara umum itu sudah cukup bagus, namun ada juga beberapa orang yang kurang dan ini biasanya langsung diantisipasi". (IU 1, IU 3, IU 4, IP 2.2)

Relability (Kehandalan)

Secara umum sudah bagus, Sudah sesuai prosedur, sudah punya standar nasional, kurikulum yang dipakai secara nasional. Sebagian besar fasilitator sudah mampu. Sudah cukup bagus, tapi belum 100%. Hasil yang diterima peserta belum maksimal. Sebagian besar fasilitator sudah mampu, Sudah tepat waktu, hasil belum maksimal. Program pelatihan sudah bagus, hasil sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai cukup baik, karena dinilai sesuai tujuan MOT, Sudah tepat waktu. Hasilnya diterima baik oleh peserta. Rata-rata kemampuan widyaiswara cukup bagus kemampuan pelatih atau pengajar sudah cukup bagus dan peserta bisa memahami semua materi yang disampaikan. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara berikut ini :

"Mungkin saya secara umum sajalah sudah cukup bagus,". (IU 1, IU 1, IP 2.1, IP 2.2)

"Untuk ketepatan waktu cukup baik sudah tepat waktu". (IU 1, IU 2, IP 1)

"Outputnya ya, sudah punya standar nasional, kurikulum juga yang dipakai secara nasional. Sarannya sih modul-modul yang ada perlu diganti dengan tahun yang baru". (IU 1)

Responsiveness (cepat tanggap)

Pelatih sudah menjelaskan tujuan pelatihan. Materi sudah terlaksana sesuai, kurikulumnya. widyaiswara Masih kurang tanggap terhadap keluhan peserta. Tujuan pelatihan menjelaskan materi di awal jelas. Rata-rata widyaiswara sudah bisa menanggapi apa yang ditanya, sudah tanggap, MOT belum semua widyaiswara melakukan, widyaiswara bisa untuk menjawab pertanyaan peserta. Pelatih menjelaskan Sudah sesuai tujuan DIKLAT, cukup tanggap. Pelatih menjelaskan Sudah sesuai tujuan DIKLAT, cukup tanggap hasil DIKLAT sesuai dengan target. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara berikut ini :

"Kalau materi itu otomatis sudah terlaksana sesuai kurikulum dan Struktur Program yang telah ditetapkan oleh BPPSDM Kementerian Kesehatan RI". (IU 1, IU 2, IU 3, IU 4, IP 1)

"Sudah bisa menanggapi apa yang ditanya, saya juga lihat sekali-kali monitoring dikelas apa yang ditanyakan peserta bisa dijawab widyaiswara". (IU 2, IU 3, IP 1)

Assurance (Jaminan dan kepastian)

Secara garis besar widyaiswara terampil, keamanan lingkungan UPT Bapelkes sudah terjaga. Sudah cukup baik. Widyaiswara sudah memiliki sertifikat, keamanan lingkungan UPT Bapelkes sudah terjaga. Pengawasan kurang. Ada penjaga keamanan (Satpam). Pelatih sudah TOT jadi sudah terampil dan memiliki sertifikat. Keamanan lingkungan UPT Bapelkes sudah terjamin. Sudah terlatih karena sudah ada sertifikat. Lingkungan UPT Bapelkes belum terjamin keamanannya. Sebagian besar pelatih sudah terampil, menguasai materi yang diberikan. Lingkungan UPT Bapelkes belum terjamin keamanannya. Sebagian besar pelatih sudah terampil, menguasai materi yang diberikan. Lingkungan UPT Bapelkes belum terjamin keamanannya. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara berikut ini:

"Mereka kan sudah TOT semua jadi mereka terampil ya" (IU 2, IU 3, IU 4)

"Belum terjamin sepenuhnya, ada yang motornya masuk dalam kamar. Karena sarpras, kalau parkir harus ada tempat yang memang aman, parkir yang dijaga ketat ada yang seperti satu pintu. Solusinya kalau malam hari ada petugas khusus untuk menjaga kendaraan diluar" (IP 1)

#### Empathy

Komunikasi sudah bagus dan sopan. Komunikasi sudah bagus, pelatih sudah ramah dan sopan. Komunikasi sudah bagus, pelatih ramah dan sopan. Komunikasi sudah bagus, sudah sopan, pelatih mendengarkan masukan-masukan dari peserta. Rasa empati cukup, pelatih sopan. Pelatih mendengarkan keluhan peserta dan ditanggapi. Ditanggapi dengan baik, perhatian dan kesopanan bagus. Komunikasi sudah bagus, pelatih sudah ramah dan sopan. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara berikut ini:

"Sudah bagus, komunikasinya juga bagus" (IU 1, IU 2, IU 3)

"Pelatih mendengarkan masukan-masukan dan ada yang bisa langsung dijelaskan dan ada yang disampaikan kepada panitia atau pengendali pelatihan. Solusinya, maunya ada kotak saran atau keluhan di Bapelkes, nanti itu bisa untuk evaluasi bagi penyelenggara DIKLAT" (IU 2)

"Pelatihnya bagus, sopan semua" (IU 3, IU 4, IP 1)

"Ada ditanyakan, dan ada ditanggapi dengan baik oleh pelatih" (IP. 2.1)v

## PEMBAHASAN

Dimensi Mutu Tangible Dalam Penyelenggaraan DIKLAT oleh UPT Bapelkes Dinas Kesehatan Provinsi Riau Tahun 2020

Dalam penyelenggaraan DIKLAT, dimensi mutu tangible merupakan aspek penting dalam meningkatkan kepuasan peserta. Untuk itu sebaiknya UPT Bapelkes Provinsi Riau dapat melakukan evaluasi terhadap kinerja pegawai ASN dan non ASN serta menindak tegas pegawai yang belum melakukan tugasnya sesuai tupoksi seperti membuat sanksi tertulis. Untuk sarana dan prasarana sebaiknya UPT Bapelkes Provinsi Riau membuat

pertemuan atau seminar FGD dengan mengundang pemegang kebijakan seperti BAPEDA dan DPRD Provinsi Riau untuk memaparkan kondisi UPT Bapelkes Provinsi Riau terutama sarana dan prasarana. Memberi punishment bagi ASN dan Non ASN yang tidak memelihara sarana dan prasarana dengan baik seperti sanksi tertulis dan denda jika alat yang digunakan hilang atau rusak.

Harum (2019) menyatakan menyatakan ada hubungan antara wujud fisik (tangibles) dengan kepuasan pasien. Bukti fisik atau bukti langsung merupakan ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan atau staf yang menyenangkan

Dimensi Mutu Reliability Dalam Penyelenggaraan DIKLAT oleh UPT Bapelkes Dinas Kesehatan Provinsi Riau Tahun 2020

Reliabili (kehandalan) menurut Henryanto (2014), merupakan suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan dan tanpa kesalahan. Penyelenggaraan pelatihan berkualitas menurut Supriyono (2018) menjadi penting karena pada hakikatnya, pelatihan memiliki tujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, sikap peserta pelatihan mengingat fungsi penting pelatihan, maka pelatihan yang dibangun oleh sebuah lembaga pelatihan harus memperhatikan mutu komponen-komponen pelatihan termasuk kehandalan dari pengajar atau pelatih dalam memberikan pelatihan.

Penyelenggaraan pelatihan berkualitas menurut Supriyono (2018) menjadi penting karena pada hakikatnya, pelatihan memiliki tujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, sikap peserta pelatihan mengingat fungsi penting pelatihan, maka pelatihan yang dibangun oleh sebuah lembaga pelatihan harus memperhatikan mutu komponen-komponen pelatihan termasuk kehandalan dari pengajar atau pelatih dalam memberikan pelatihan.

Dimensi Mutu Responsiveness Dalam Penyelenggaraan DIKLAT oleh UPT Bapelkes Dinas Kesehatan Provinsi Riau Tahun 2020

Responsiveness (daya tanggap) dalam penelitian Aminullah (2018) adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas layanan daya tanggap (responsiveness) atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Upaya mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Henryanto

(2014) yang menyatakan responsiveness (cepat tanggap) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan, membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan.

Dimensi Mutu Assurance Dalam Penyelenggaraan DIKLAT oleh UPT Bapelkes Dinas Kesehatan Provinsi Riau Tahun 2020

Assurance (jaminan dan kepastian) menurut Aminullah (2018), merupakan dimensi mutu pelayanan yang mencakup pengetahuan dan keramah-tamahan para karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan. Pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nugroho (2018) yang menyatakan jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Indikator yang paling tinggi dalam memberikan kepuasan adalah kedisiplinan widyaiswara akan jadwal kegiatan.

Dimensi Mutu Empathy Dalam Penyelenggaraan DIKLAT oleh UPT Bapelkes Dinas Kesehatan Provinsi Riau Tahun 2020

Empati bisa memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Responden yang menyatakan empati petugas kurang baik, cenderung untuk merasa tidak puas dalam hal pelayanan. Rasa tidak puas itu muncul karena kurangnya waktu untuk berkonsultasi atau petugas terlalu sedikit menjelaskan kepada pasien tentang penyakitnya sehingga pasien merasa cemas akan penyakit yang dialaminya. Ketidakpuasan itu juga muncul karena petugas masih ada yang kurang ramah dalam melayani pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nugroho (2018), empati merupakan rasa kepedulian, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. Indikator yang paling tinggi dalam memberikan kepuasan adalah kemampuan dalam membimbing peserta.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan dimensi tangible untuk sarana dan prasarana masih kurang baik, sedangkan untuk SDM dan penampilan staf sudah cukup baik. Reliability sudah cukup baik. Responsiveness sudah cukup baik. Assurances sudah baik dan empathy sudah baik. UPT Bapelkes Provinsi Riau dapat melakukan evaluasi terhadap kinerja pegawai ASN dan non ASN serta menindak tegas dengan memberi punishment secara bertahap, meningkatkan kompetensi WI dalam metode dan teknik berkomunikasi, Membuat analisa dan buat laporan ke

atasan apabila terdapat keluhan yang tidak ditanggapi dengan baik oleh penyelenggara pelatihan, Lakukan pengontrolan dan pengawasan oleh atasan dan ASN yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan tugas Satpam serta penjaga asrama, Memberikan penghargaan kepada penyelenggara pelatihan yang ramah dan sopan, yang didapatkan dari hasil evaluasi penyelenggara pelatihan pada sesi akhir pelatihan.

## Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada dosen pembimbing, dosen penguji, informan penelitian, Kepala UPT, Balai Pelatihan Kesehatan Dinas Kesehatan Provinsi Riau beserta staf, keluarga dan teman serta berbagai pihak yang telah membantu dalam riset ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aminullah. (2018). Analisis Tingkat Harapan Dan Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Diklat Teknis Fungsional Guru Tingkat Madya IPS Madrasah Tsanawiyah. *Andragogi. Jurnal Diklat Teknis*, 6(2), 1-45.
- Elbadiansyah. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CV. IRDH.
- Idyani. 2018. Upaya Peningkatan Kompetensi : Dampak Pelatihan Bersubsidi Serta Peran Instruktur. *Jurnal Universitas Semarang* : 142-153
- Fahmi. 2018. Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan (Diklat) Terhadap Prestasi Kerja (Studi Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pamekasan). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* 3(11):1809-13.
- Ghahramanian. (2017). Quality of Healthcare Services and Its Relationship With Patient Safety Culture And Nurse-Physician Professional Communication. *Health Promotion Perspectives*, 7(3), 168-173.
- Hanggaraningrum. (2017). The effect of service quality on outpatient satisfaction of dr. Soegiri general hospital lamongan. *Journal of Applied Management*, 15(4), 643-650.
- Harum. 2019. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Pasaman 2019. *Jurnal Human Care* 4(3):38-148.
- Henryanto. 2014. Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Diklat Dari Kualitas Pelayanan Diklat Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai. *Jurnal KBP* 2(1).
- Hidayat. 2017. Pengaruh Diklat (Pendidikan Dan Pelatihan) Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Di Bank BPR Rokan Hulu. *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos* 6(1):71-82.
- Ismainar. (2018). *Administrasi Kesehatan Masyarakat (Yogyakarta)*. DeePublish.

- im, J. S. (2018). The role Of Hospital Service Quality In Developing The Satisfaction Of The Patients And Hospital Performance. *Management Science Letters*, 8(2), 1353–1362.
- Mamik. 2014. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*. Yogyakarta: Zifatama.
- 5 Martha, E. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bidang Kesehatan*. Jakarta: Rajawali Pres.
- Mashar. 2015. Pengaruh Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Inspektorat Kabupaten Rokan Hulu. *Jurnal Universitas Pasir Pengaraian*: 1–9.
- Lestari. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Studi Kasus pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang. *Artikel Ilmiah Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*, 1–12.
- 5 Nawangwulan. 2018. Analisis Kebutuhan Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan Dr. Soetomo* 4(1):24–29.
- Nugroho. (2018). Analisis Kepuasan Peserta Terhadap Kualitas Pelayanan Widyaiswara Pada DTSS Pengadaan Barang/Jasa di BDK Malang. *Jurnal Pendidikan Nonformal*, 12(2), 62–79.
- Nuraini, N. (2018). Tingkat Kepuasan Peserta Terhadap Kualitas Pelayanan Widyaiswara Pada Diklat Teknis Substantif Publikasi Ilmiah bagi Guru Mata Pelajaran Agama MTs Angkatan III. *Andragogi: Jurnal Diklat Teknis Pendidikan Dan Keagamaan*, 6(1), 168–186. <https://doi.org/10.36052/andragogi.v6i1.53>
- Pakpahan. 2016. Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* 2(1):116–21.
- Pohan, I. 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: Jakarta: Kesaint Blanc.
- Pransaudara. 2019. Penerapan Metode Service Quality (SERVQUAL) untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Pelanggan. *Jurnal OPSI* 2 (1): 1-11: ISSN 1693-2102
- Supriyono. 2018. Deskripsi Tingkat Kepuasan Dengan Tingkat Kepentingan Peserta Pelatihan Pada Pelayanan Balai Pelatihan Kesehatan Di Batam. *Jurnal Wacana Kinerja* 21(2):79–98.

# Analisis Mutu Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Kesehatan Oleh UPT Bapelkes Dinas Kesehatan Provinsi Riau

## ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

18%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="https://doaj.org">doaj.org</a> Internet Source	4%
2	<a href="https://akbpstie.ac.id">akbpstie.ac.id</a> Internet Source	3%
3	Submitted to East Texas Baptist University Student Paper	2%
4	Angki Irawan, Henny Sesanti Budi Hastuty. "Kualitas Fisik Air, Kejadian Diare Dengan Stunting Pada Balita di Puskesmas Arso Kota", Jurnal Kesehatan Komunitas, 2022 Publication	2%
5	Kholida Hosni, Dedi Afandi, Jasrida Yunita, Doni Jepisah, Ahmad Hanafi. "Analisis of the Implementation of Non-Communicable Disease Control Programs in Posbindu PTM Puskesmas Rokan IV Koto I Districs Rokan Hulu", Jurnal Kesehatan Komunitas, 2020 Publication	2%
6	<a href="https://download.garuda.ristekdikti.go.id">download.garuda.ristekdikti.go.id</a> Internet Source	2%

---

7

[www.neliti.com](http://www.neliti.com)

Internet Source

2%

---

8

[jwk.bandung.lan.go.id](http://jwk.bandung.lan.go.id)

Internet Source

2%

---

---

Exclude quotes      On

Exclude matches      < 1%

Exclude bibliography      On