

## PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA DALAM PENYELENGGARAAN DIKLAT DI BALAI PELATIHAN KESEHATAN PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

Raden Buyung Wijaya

Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan, Indonesia.

Email: [buyungwijaya@gmail.com](mailto:buyungwijaya@gmail.com)

### ABSTRAK

**Pendahuluan:** Upaya memenuhi pelayanan kepada masyarakat, maka Bapelkes Provinsi Kalsel sebagai institusi publik telah menetapkan visi yaitu, menjadi penyelenggara diklat kesehatan terdepan dan terpercaya di Kalimantan. Hal ini diwujudkan bila penyelenggaraan diklat dilaksanakan secara professional serta berorientasi pada pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan. **Tujuan:** untuk melakukan penelitian di Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan dengan judul penelitian “Pelaksanaan Pelayanan Prima Dalam Penyelenggaraan Diklat di Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan”. **Metode:** Desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan populasi. Informan penelitian pada penelitian ini terdiri atas 3 Staf Seksi Penyelenggaraan Pelatihan, 1 orang Widyaiswara, dan 3 orang mantan peserta latihan pengguna layanan sebagai informan pendukung. Pemilihan informan kunci dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data secara observasi dan wawancara/interview. **Hasil:** Pelaksanaan pelayanan prima dalam penyelenggaraan diklat di Bapelkes Kalimantan Selatan ditinjau dari prosedur pelayanan telah memenuhi harapan. **Kesimpulan:** Pelayanan sesuai harapan pelanggan, waktu penyelesaian pelayanan belum jelas disampaikan, biaya pelayanan tidak membebani pelanggan, produk pelayanan sudah sesuai, kompetensi petugas memuaskan, sarana dan prasarana masih belum lengkap. **Saran:** tingkatkan pelayanan prima agar lebih optimal dan sesuai dengan harapan pelanggan

**Kata kunci:** Pelayanan prima, diklat, Balai Pelatihan Kesehatan

### ABSTRACT

**Introduction:** In an effort to provide services to the community, the South Kalimantan health training center as a public institution has set a vision, namely, to become the foremost and most trusted provider of health education and training in Kalimantan. This is realized if the education and training is carried out professionally and is oriented to quality service to customers. **Aims:** to conduct research at the Health Training Center of South Kalimantan about of Implementation of Excellent Service in the Implementation of Education and Training. Descriptive research design with a qualitative approach. Respondents in this study consisted of 3 Staff of the Training Implementation Section, 1 Widyaiswara, and 3 former trainees of supporting services. The technique samplings in this study used a purposive sampling. Data collected by observation and interviews. **Result:** The implementation of excellent service in the implementation of education and training in terms of service procedures has met expectations. **Conclusion:** Service according to customer expectations, service completion time has not been clearly delivered, service costs do not burden customers, service products are appropriate, staff competence is satisfactory, facilities and infrastructure are still incomplete. **Suggestion:** improve excellent service to be more optimal and in accordance with customer expectations.

**Keywords:** Excellent service, education and training, Health Training Center

**Cite this as :** Wijaya, RB.(2021). Pelaksanaan Pelayanan Prima dalam Penyelenggaraan Diklat di Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan . *Jurnal Ilmu Kesehatan Insan Sehat*, 9(2), 79-85.

### PENDAHULUAN

Dalam rangka memenuhi hak-hak sipil setiap warga negara dan juga kebutuhan dasarnya sebagaimana yang diamanatkan dalam pembukaan UUD Tahun 45, Pemerintah senantiasa dituntut untuk

memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Untuk menjamin kualitas pelayanan kepada masyarakat Pemerintah melalui Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan didalamnya mencantumkan pelayanan kepada masyarakat terdiri dari menyusun, menetapkan dan melaksanakan standar pelayanan. Kebijakan terkait dengan ketentuan tersebut tanpa terkecuali berlaku juga bagi Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan (Bapelkes Prov. Kalsel).

Sebagai Pelaksana Teknis Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan, Bapelkes mempunyai tugas pokok berupa; menyelenggarakan diklat bagi tenaga kesehatan dan masyarakat, memberikan pelayanan informasi iptek (ilmu pengetahuan dan teknologi) kesehatan serta pengembangan SDM kesehatan dan masyarakat. Hal ini termasuk di dalam Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 0146 Tahun 2017 tentang Pembentukan, Organisasi, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah.

Dalam upaya memenuhi tuntutan akan pelayanan kepada masyarakat, maka Bapelkes Prov. Kalsel sebagai institusi publik telah menetapkan Visi yaitu, menjadi penyelenggara diklat kesehatan terdepan dan terpercaya di Kalimantan. Hal ini hanya mungkin diwujudkan bila penyelenggaraan diklat dilaksanakan secara profesional serta berorientasi pada pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal; 16 – 20 maret 2020 di Bapelkes Prov. Kalsel diperoleh data yaitu: terbatasnya tenaga administrasi/petugas yang melayani calon peserta diklat pada saat pendaftaran. Terlihat hanya satu orang yang melayani calon peserta diklat pada saat pendaftaran. Petugas pendaftaran melakukan tugas rangkap sebagai pengelola web di bidang Teknologi Informasi. Sejak adanya kebijakan absensi menggunakan *pinjer print* pada saat calon peserta diklat hadir pertama kali melakukan registrasi, tampak calon peserta diklat antri dan menunggu agar dapat dilayani. Terbatasnya jumlah petugas pelayanan pada bagian pendaftaran mengakibatkan proses layanan menjadi terhambat.

Proses pelayanan dapat terhambat apabila pengetahuan petugas masih terbatas terkait pelayanan yang diberikan. Pemahaman petugas tentang alur pelayanan sangat diperlukan, karena peserta diklat membutuhkan informasi terkait hal ini. Pada saat calon peserta diklat menanyakan ruangan asrama dimana mereka akan di tempatkan. Sebagai solusi petugas pelayanan harus bertanya lagi melalui via telpon kepada koordinator asrama untuk mendapatkan kejelasan informasi terkait ruangan penginapan calon peserta diklat. Hal ini disebabkan petugas yang melayani peserta diklat hanya mengetahui perihal pendaftaran saja sedangkan pengelolaan asrama adalah bidangnya berbeda.

Tidak tersedianya selimut pada semua kamar peserta diklat di asrama, masih ada beberapa lemari yang tidak dilengkapi dengan gantungan baju serta masih dijumpai pula kamar mandi yang kotor dan agak berbau. Belum tertatanya sarana parkir dengan baik,

belum tersedianya area parkir khusus untuk pengguna layanan yang berakibat peserta diklat menempatkan kendaraannya di sembarang tempat. Belum adanya petunjuk tentang pengaturan tempat parkir kendaraan antara karyawan dengan tamu/ peserta diklat, menyebabkan bila ada kegiatan diklat area parkir menjadi tidak rapi khususnya tempat parkir kendaraan roda dua. Seringkali peserta diklat menempatkan parkir kendaraan pada area parkir karyawan, sehingga area parkir menjadi penuh bahkan melebihi daya tampung. Tidak tampak petugas yang membantu mengarahkan di area parkir, tidak rapinya penataan dalam menempatkan kendaraan di area parkir.

Tidak adanya sosialisasi program maupun informasi mengenai pelayanan prima dan juga tidak ada informasi mengenai *safety* pelanggan pada saat pertama kali peserta diklat memasuki kelas, semuanya menyisakan permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian. Fenomena lainnya yang juga tidak kalah menariknya terkait dengan pelayanan peserta diklat di kelas adalah 1) lembar observasi penilaian narasumber/fasilitator tidak dibagikan langsung oleh petugas/ karyawan penyelenggara diklat, melainkan hanya dititipkan saja kepada pengurus kelas, 2) keaktifan karyawan penyelenggara diklat dalam mengantisipasi kebutuhan peserta diklat masih kurang. Faktor kesibukan seringkali menjadi alasan klasik karyawan penyelenggara diklat tidak purna waktu di dalam kelas. Dampak dari permasalahan ini berakibat pada beban kerja menjadi tidak merata sehingga anggota panitia lainnya harus mengambil alih tugas-tugas yang ditinggalkann. Berdasarkan fenomena ini, peneliti ingin mengetahui pelaksanaan pelayanan prima di Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan”.

## **BAHAN DAN METODE**

Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif. dengan pendekatan kualitatif, yang dilaksanakan di Bapelkes Provinsi Kalimantan Selatan pada bulan Juni sampai dengan bulan November 2020. Informasi penelitian didapatkan dari 3 Staf Seksi Penyelenggaraan Pelatihan, 1 orang Widyaiswara, dan 3 orang mantan peserta latih. Pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, sedangkan jumlah pegawai yang dijadikan informan secara *snowball sampling*. Menurut Subagyo, teknik *snowball sampling* adalah pengambilan sampel dengan bantuan *key-informan* yang membantu atau akan dapat berkembang berdasarkan petunjuk yang diberikan olehnya. Peneliti hanya menentukan kriteria sebagai persyaratan untuk dijadikan sampel (Salmaa, 2021). Sampel pertama ditetapkan secara *purposive* sesuai dengan karakteristik yang akan diteliti. Sampel kedua dan berikutnya ditetapkan berdasarkan informasi yang diperoleh dari sampel pertama sebagai informan. Apabila data yang diperoleh telah jenuh dan sudah cukup maka penelitian dapat dihentikan.

Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, dokumentasi, dan wawancara/ *Interview* dengan menggunakan instrumen pedoman observasi, pedoman dokumentasi dan pedoman wawancara. Teknik analisis data mulai dari reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan. Dilakukan juga pemeriksaan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi, yakni membandingkan data yang telah diperoleh dari berbagai informan. Sampel yang diambil telah memenuhi kriteria, yaitu bersedia sebagai responden, usia 25 tahun keatas, sehat jasmani dan rohani. Sebelum dilakukan penelitian telah dinyatakan lulus uji etik.

## HASIL

### Prosedur Pelayanan

Menurut hasil wawancara dengan Bapak R pegawai pada Bapelkes Provinsi Kalsel, mengenai pelaksanaan prosedur atau tata cara pelayanan penyelenggaraan diklat di Bapelkes Provinsi Kalsel bahwa: *“Setahu saya prosedur pelayanan penyelenggaraan diklat yang dilaksanakan di Bapelkes Prov. Kalsel sangat sederhana, mudah dipahami dan tidak berbelit-belit”*.

Hal serupa terkait dengan prosedur pelayanan disampaikan oleh Ibu. E pegawai pada Bapelkes Provinsi Kalsel, mengatakan: *“Prosedur pelayanan di Bapelkes dalam pelaksanaan pelatihan tidak rumit, calon peserta diklat cukup hanya membawa pengantar dari instansi masing-masing pada waktu mendaftar”*. Pendapat lain yang senada juga disampaikan oleh Bapak T pegawai pada Bapelkes: *“Prosedur pelayanannya mudah dan pengunjung dilayani dengan baik oleh petugas”*. Bila pengunjung keperluannya untuk mengikuti pelatihan maka petugas dibagian lobi mengarahkan pengunjung ke bagian pendaftaran”.

Hasil pemantauan peneliti, prosedur pelayanan dalam penyelenggaraan diklat di Bapelkes bersifat sederhana, hal ini ditunjukkan dari hasil wawancara tentang prosedur pelayanan kepada Ibu W mantan peserta latih yang bekerja di Puskesmas Martapura 1., Ibu W mengatakan bahwa: *“Prosedur pelayanannya mudah dan tidak berbelit-belit. Sesampainya kita di loby Bapelkes kita langsung diarahkan ke bagian pendaftaran. Dari bagian pendaftaran setelah di registrasi langsung kita di arahkan ke asrama untuk beristirahat”*.

Hal serupa diutarakan juga oleh mantan peserta latih yang bekerja di Puskesmas martapura 1. Ibu N mengatakan bahwa: *“Pelayanan pelatihan di Bapelkes baik dan petugasnya ramah-ramah”*. Pendapat lainnya disampaikan oleh Ibu H, mantan peserta latih pada Puskesmas Martapura1, mengatakan *“Prosedur pelayanan pelatihan di Bapelkes Provinsi Kalsel sederhana dan ribet”*

Berdasarkan wawancara dan observasi terkait dengan prosedur pelayanan dapat diketahui bahwa

proses pelayanan yang diselenggarakan sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang ditetapkan yaitu bersifat sederhana dan tidak berbelit belit.

### Waktu penyelesaian

Yaitu waktu yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian proses pelayanan, termasuk pengaduan pelanggan yang dalam hal ini adalah pengaduan calon peserta diklat yang datang untuk mengikuti kegiatan diklat. Berdasarkan hasil wawancara kepada bapak R yang bekerja sebagai pegawai pada Bapelkes Kalsel, mengatakan *“Setahu saya kepastian mengenai waktu dalam menyelesaikan setiap masalah sejauh ini belum ada, Pelayanan berjalan apa adanya. Contoh; kalau calon peserta diklat datang untuk registrasi, tidak jarang peserta antri untuk dilayani karena terbatasnya jumlah petugas. Bukan itu saja Pak masalahnya seringkali peserta ketika datang di Bapelkes untuk mendaftar harus menunggu karena petugas pendaftaran belum ada”*. *“Contoh lain Pak, mengenai pengiriman sertifikat pelatihan yang tidak jelas apakah dikirim oleh penyelenggara diklat atau diambil sendiri oleh peserta. Saya Pak seringkali bolak balik di telpon oleh peserta menanyakan apakah sertifikatnya sudah jadi atau belum. Kasihan peserta Pak seharusnya dari awal sudah mendapatkan kejelasan mengenai sertifikatnya, apakah harus dikirim dan di terima di instansi masing-masing atau di ambil sendiri oleh peserta”*.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu. E pegawai pada Bapelkes Provinsi Kalsel terkait dengan penyelesaian pelayanan, mengatakan: *“Setahu saya belum sepenuhnya ada Pak, mengenai ketentuan waktu pelayanan. Selama ini calon peserta datang untuk mendaftar dan langsung dilayani. Kalau untuk pelaksanaan masing-masing pelatihan ketentuan waktu pelayanannya sudah diatur sesuai dengan besaran JPL masing-masing pelatihan”*. *“Kalau masalah penerbitan sertifikat sangat tergantung dari jenis pelatihannya. Kalau pelatihan yang pelaksanaannya bersifat internal, biasanya sertifikat diterbitkan segera setelah pelatihan”*.

Terkait dengan penerbitan sertifikat, Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu W pegawai pada puskesmas Martapura 1, mengatakan; *“Pada waktu saya datang hendak mendaftar pelatihan saya tidak ada kepastian kapan saya akan dilayani. Kata petugas yang ada di front office akan dipanggilkan dahulu petugasnya”*. *“Saya pernah kesulitan mengurus sertifikat pelatihan Pak. Masalahnya setelah selesai pelatihan kami dimintak harus menunggu karena sertifikat pelatihan belum jadi. Saya sudah bertanya kepada petugas di bagian penyelenggara diklat tetapi jawabannya masalah sertifikat di terbitkan dari pusat, kami sifatnya hanya mnrnidistribusikan saja. Padahal waktu itu saya butuh sekali sertifikat untuk tambahan angka kredit untuk keperluan kenaikan pangkat”*.

Hasil wawancara dengan Bapak T pegawai pada Bapelkes Provinsi Kalsel bagian penyelenggaraan pelatihan, mengatakan; *“Iya Pak, terkait dengan sertifikat pelatihan memang tidak sepenuhnya di terbitkan oleh Bapelkes. Ada beberapa kegiatan pelatihan sertifikatnya di terbitkan oleh Pusat. Keterlambatan peserta dalam menerima sertifikat seringkali terkendala terlambatnya pengiriman sertifikat dari pusat”*. Hasil wawancara lainnya terkait dengan waktu penyelesaian pelayanan pada Ibu N, pegawai pada Puskesmas Martapura 1, mengatakan: *“Kalau mengenai kepastian waktu sepertinya sering tidak konsisten. Kontrak belajar terkadang tidak sesuai dengan kesepakatan, sering molor”*.

Berdasarkan uraian tentang kepastian waktu penyelesaian pelayanan dalam penyelenggaraan diklat di Bapelkes Provinsi Kalsel, maka dapat disimpulkan bahwa belum sepenuhnya diatur ketentuan kepastian waktu dalam penyelesaian pelayanan. Belum adanya kepastian waktu penyelesaian pelayanan khususnya terkait dengan pelayanan registrasi peserta diklat dan pelayanan pemberian sertifikat.

#### Biaya pelayanan

Kejelasan dalam rincian biaya pelayanan menjadi sangat penting, untuk memastikan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh pegawai Bapelkes Provinsi Kalsel terkait dengan biaya pelayanan, Bapak R mengatakan: *“Penyelenggaraan pelatihan yang sumber dananya dari APBD tidak dipungut biaya, sedangkan penyelenggaraan diklat yang sifatnya swadana biaya dibebankan kepada peserta. Adapun besarnya biaya sesuai dengan lamanya waktu pelaksanaan pelatihan dan jenis pelatihan yang diselenggarakan”*.

Hasil wawancara terkait dengan biaya pelayanan, Ibu E pegawai pada Bapelkes Provinsi Kalsel mengatakan: *“Untuk pelatihan yang bersifat swadana biasanya rincian biayanya sudah ada Pak sesuai dengan perda, mengenai besarannya tergantung dari lama dan waktu pelatihan dilaksanakan, Untuk pelatihan yang bersifat swadana biasanya rincian biayanya sudah ada Pak sesuai dengan perda, mengenai besarannya tergantung dari lama dan waktu pelatihan dilaksanakan”*.

Hasil wawancara terkait dengan biaya pelayanan, Bapak T mengatakan: *“Setahu saya pelatihan yang diselenggarakan disini semuanya tidak berbiaya, kecuali untuk pelatihan yang sifatnya swadana”*.

Hal serupa disampaikan oleh Ibu N pegawai pada Puskesmas Martapura 1 terkait biaya pelayanan, mengatakan; *“Biaya pelatihan semuanya gratis, hanya saja untuk pelatihan penjenjangan bidan kalau bisa biaya pelatihannya gratis juga Pak”*.

Berdasarkan uraian terkait dengan biaya pelatihan dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan dalam penyelenggaraan diklat di Bapelkes Provinsi Kalsel sudah berjalan sesuai dengan prosedur yang

ditetapkan, yaitu tidak ada biaya yang dikenakan untuk pelanggan, kecuali untuk beberapa pelatihan yang sifatnya swadana.

#### Produk pelayanan

Pelayanan yang diberikan oleh Bapelkes Provinsi Kalsel dalam menyelenggarakan diklat menunjukkan kesesuaian dengan harapan pelanggan, terbukti Bapak R pegawai pada Bapelkes Provinsi Kalsel, mengatakan: *“Rasanya kalau terkait dengan produk layanan yang dihasilkan oleh Bapelkes Kalsel, sesuai saja Pak. Selama ini belum ada komplain terkait dengan kegiatan belajar mengajar peserta”*.

Hal serupa disampaikan oleh Ibu E pegawai pada Bapelkes Provinsi Kalsel terkait dengan produk pelayanan, mengatakan; *“Alhamdulillah produk layanan kita berupa penyelenggaraan kegiatan diklat umumnya pelanggan mengatakan puas. Kami sebisa senantiasa berusaha memenuhi kebutuhan belajar mengajar peserta pelatihan”*.

Wawancara juga dilakukan kepada Ibu W pegawai pada Puskesmas Martapura 1 terkait dengan produk layanan, mengatakan; *“Pelayanan penyelenggaraan diklat yang dilaksanakan oleh Bapelkes Provinsi Kalsel memuaskan”*.

Proses pelaksanaan pelayanan di Bapelkes Provinsi Kalsel berdasarkan indikator produk pelayanan juga diperkuat oleh pendapat Bapak T pegawai pada Bapelkes Provinsi Kalsel, mengatakan; *Kita selalu memperhatikan keluhan peserta Pak, apabila ada yang mengeluh sedapatnya kita respon. Menurut saya kami sudah melayani peserta dengan sebaik-baiknya”*. Berdasarkan hasil wawancara terkait dengan produk layanan Bapelkes Provinsi Kalsel sebagai penyelenggara diklat sudah berjalan dengan baik, sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.

#### Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Bapelkes Provinsi Kalsel masih kurang lengkap. Ruang kelas belum dilengkapi dengan fasilitas komputer maupun laptop. Belum ada juga disiapkan secara khusus meja untuk panitia di ruang kelas. Selanjutnya kondisi tempat parkir yang belum tertib dikarenakan tidak adanya petugas yang khusus mengatur tempat parkir dan belum adanya tempat parkir khusus untuk peserta diklat. Kondisi tersebut diperkuat oleh pernyataan Bapak R pegawai pada Bapelkes Provinsi Kalsel terkait dengan keadaan sarpras di Bapelkes Provinsi Kalsel, mengatakan; *“Kalau ditanyakan mengenai fasilitas yang ada di Bapelkes Provinsi Kalsel secara umum sudah memadai, namun beberapa hal yang perlu di lengkap lagi adalah fasilitas di dalam kelas. Seharusnya masing-masing kelas di lengkapi dengan seperangkat alat komputer beserta printernya, sehingga harapannya panitia yang bertugas hari itu bisa bekerja purna waktu di kelas”*.

Hal serupa di perkuat oleh pernyataan Bapak T pegawai pada Bapelkes Provinsi Kalsel terkait dengan tempat parkir mengatakan; *“Tempat parkir kita ruwet*

Raden Buyung Wijaya, Pelaksanaan Pelayanan Prima dalam Penyelenggaraan Diklat  
*pak terutama kalau sedang ada pelatihan susah parkirnya pak. Tempat parkirnya tidak jelas dimana seharusnya tempat parkir mobil dan juga dimana seharusnya tempat parkir sepeda motor. Yang terjadi saat ini seringkali tempat parkir sepeda motor di tempat parkir mobil sehingga kita susah parkirnya pak. Belum lagi kalau kita parkir susah keluarnya karena kendaraan yang parkir banyak, akibatnya banyak teman-teman yang memarkir kendaraannya di sembarang tempat. Ada yang parkir di halaman depan kantor, di emperan asrama, di lorong-lorong sepit yang seharusnya diperuntukkan untuk akses jalan sehingga berakibat mengganggu akses jalan orang lewat”.*

Hasil wawancara dengan Ibu W mantan peserta latihan yang bekerja pada Puskesmas Martapura 1 terkait dengan tempat parkir mengatakan; *“Tempat parkirnya di bapelkes tidak tertata pak. Saya pernah parkir kendaraan waktu mengikuti pelatihan pandu PTM susah keluarnya. Mau ngeluarkan sepeda motor susah karena sepeda motor yang parkir dibelakang kendaraan saya banyak. Saat itu tidak ada petugas yang berjaga di ruang parkir, akhirnya saya terlambat pulang karena waktu saya banyak habis untuk memindahkan kendaraan lainnya satu persatu-satu”.*

Berdasarkan uraian terkait dengan keberadaan sarpras yang ada di Bapelkes Provinsi Kalsel masih kurang. Masih ada pelanggan yang mengeluhkan masalah parkir yang kurang tertata, ruang kelas tidak dilengkapi dengan computer maupun printer, tidak adanya petugas yang menjaga parkir serta LCD dan audio yang tersendat-sendat.

#### f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Pegawai Bapelkes Provinsi kalsel dalam memberikan pelayanan didasarkan pada sikap 3S (Senyum, Sapa, Salam). Berdasarkan hasil wawancara terkait dengan Bapak R pegawai pada Bapelkes Provinsi Kalsel mengatakan: *“Kalau masalah pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan saya kira teman-teman lebih banyak belajar dari seringkali mereka ikut terlibat dalam kegiatan pelayanan”.*

Pendapat serupa disampaikan oleh Bapak T pegawai pada Bapelkes Provinsi Kalsel mengatakan; *“Kami selalu siap untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi peserta pelatihan. Apabila peserta meminta informasi sedapat mungkin kami segera merespon. Apabila informasi yang ditanyakan saya tidak ketahui, akan saya tanyakan pada orang yang membimbing”.*

Pendapat tersebut diperkuat oleh Ibu W mantan peserta latihan yang bekerja pada Puskesmas Martapura 1, mengatakan; *“Teman-teman di Bapelkes Provinsi Kalsel orangnya ramah-ramah dan sopan dalam melayani kita”.* Pendapat tersebut diperkuat juga oleh Ibu N mantan peserta latihan yang bekerja di Puskesmas Martapura 1, mengatakan; *“Petugas yang melayani kita di Bapelkes pada saat pelatihan*

*orangnya ramah-ramah dan respon terhadap keluhan peserta. Kalau kemampuan Widyaiswaranya tidak diragukan kren-kren, mantap”.*

Berdasarkan hasil observasi selama mengikuti kegiatan diklat yang diselenggarakan di Bapelkes Provinsi Kalsel, masih didapatkan adanya keluhan terkait dengan seringnya panitia yang bertugas di kelas tidak purna waktu.

Hasil wawancara dengan Ibu E pegawai pada Bapelkes Provinsi Kalsel, terkait dengan kompetensi petugas, mengatakan: *“Rata-rata kemampuan petugas dalam bekerja baik saja Pak, hanya saja karena faktor kesibukan beberapa diantaranya jadi tidak maksimal dalam bekerja”.*

Hal senada disampaikan oleh Ibu W mantan peserta latihan yang bekerja di Puskesmas Martapura 1 terkait dengan keberadaan panitia yang bertugas di kelas, mengatakan; *“Iya Pak, Panitia keseringan tidak ada di kelas, walaupun hadir di kelas bila ada keperluannya saja misalnya sebatas membagi absen, membagikan lembar observasi atau untuk memberikan informasi terkait dengan kekurangan berkas”.*

Berdasarkan uraian tentang Kompetensi petugas pemberi pelayanan maka dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan, pegawai Bapelkes Provinsi Kalsel melayani pelanggan dengan sopan dan ramah, namun tidak semua petugas yang terlibat dalam kepanitiaan penyelenggaraan diklat cekatan dalam melaksanakan tugas. Selain itu tidak semua petugas yang terlibat dalam kepanitiaan pelatihan aktif dalam melaksanakan tugas.

## **DISKUSI PEMBAHASAN**

### **Prosedur Pelayanan**

Suatu instansi diharapkan memberikan pelayanan yang meningkatkan rasa puas pada pelanggan. Bila sudah puas, maka masyarakat akan percaya kepada suatu lembaga pemerintah tersebut. Kesederhanaan merupakan prinsip pelayanan publik, yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan pelanggan. (Menpan No 63, 2003).

Selanjutnya jika ditinjau dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik dimana prosedur pelayanan yang dilaksanakan di Bapelkes Provinsi Kalsel telah sesuai dengan prinsip yang digunakan dalam Menyusun indikator pelayanan publik, yaitu telah memenuhi prinsip aksesibilitas; kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan publik mudah, sederhana (tidak birokratis dan berbelit). Hal ini sejalan pula dengan prinsip penerapan indikator pelayanan prima menurut Daryanto dan Ismanto Setyabudi (2014: 111), sederhana, tata cara tidak ribet. Waktu Penyelesaian

Prinsip terselenggaranya pelayanan publik hendaknya sesuai Keputusan Menpan Nomor 63 tahun

2003 salah satunya yaitu “Kepastian waktu yang artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan”. Kepastian waktu dalam pelaksanaan pelayanan di Bapelkes Provinsi Kalsel, belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip penyelenggaraan publik.

Ketentuan terkait dengan waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan asas pelayanan publik yang tercantum pada UU No. 25 Tahun 2009 pasal 4 tentang pelayanan publik yaitu “Ketepatan waktu yang artinya penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan”.

Menurut Daryanto dan Ismanto Setyabudi (2014: 111), indikator pelayanan prima penerapannya mengacu pada sendi-sendi pelayanan, yaitu; kejelasan dan kepastian adanya prosedur/ tata cara; persyaratan, baik teknis maupun administrasi termasuk dalam hal ini adalah jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

Berdasarkan uraian tentang kepastian waktu penyelesaian pelayanan dalam penyelenggaraan diklat di Bapelkes Provinsi Kalsel, maka dapat disimpulkan bahwa belum sepenuhnya diatur ketentuan waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bapelkes Provinsi Kalsel. Belum adanya kepastian waktu penyelesaian pelayanan khususnya terkait dengan pelayanan registrasi peserta diklat dan pelayanan pemberian sertifikat.

#### Biaya Pelayanan

Kejelasan dalam rincian biaya pelayanan menjadi sangat penting, untuk memastikan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan. Bapelkes Provinsi Kalsel sebagai unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Provinsi Kalsel secara teknis mempunyai tugas utama adalah menyelenggarakan pelatihan. Kejelasan biaya dalam penyelenggaraan pelatihan adalah salah satu upaya untuk menjaga mutu dari pelayanan. Ketentuan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 yaitu biaya pelayanan ditetapkan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas. Berdasarkan uraian terkait dengan biaya pelayanan dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan dalam penyelenggaraan diklat di Bapelkes Provinsi Kalsel telah berjalan sama dengan ketentuan yang ada, yaitu gratis bagi elanggan, kecuali untuk beberapa pelatihan yang sifatnya swadana.

#### Produk Pelayanan

Jasa yang dibagikan Bapelkes Provinsi Kalsel kepada pelanggan. Out put yang diberikan sama dengan prosedur yang ada. Hal ini mengacu pada Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 bahwa ketepatan suatu jasa yang diberikan ke masyarakat hendaknya betul, jitu, dan makbul/pasti.

Berdasarkan hasil interview terkait dengan produk layanan, didapatkan jasa pelayanan yang dikeluarkan Bapelkes Provinsi Kalsel berupa kegiatan Pendidikan dan pelatihan telah dapat

dipertanggungjawabkan karena sama dengan keinginan nasabah.

#### Sarana dan Prasarana

Untuk menunjang suatu pelayanan kepada masyarakat, maka perlu disiapkan suatu alat atau segala sesuatu yang menunjang proses kegiatan di Bapelkes. Hal ini dapat membawa dampak pada tingkat kenyamanan pelayanan dapat terwujud sesuai harapan. Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 yaitu “Kenyamanan yang artinya lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain”.

Uraian terkait adanya alat-alat dan penunjang lainnya yang ada pada Bapelkes Provinsi Kalsel dirasakan masih belum begitu memadai. Hal ini ditandai dengan adanya pelanggan yang mengeluhkan masalah parkir yang kurang tertata, ruang kelas tidak dilengkapi dengan computer dan printer, tidak adanya petugas yang menjaga tempat parkir, tidak adanya parkir khusus untuk peserta diklat serta masalah alat bantu pembelajaran yang sering terganggu.

#### 6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu. Petugas pemberi layanan yang melayani masyarakat dengan baik akan membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Prinsip dalam memberikan suatu permintaan hendaknya “Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan yang artinya pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas” (Menpan nomor 63 tahun 2003). Selain itu pula, pelayanan kepada nasabah, jangan membedakan golongan, agama, suku maupun ras. Pernyataan ini sesuai dengan asas pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4 tentang Pelayanan Publik yaitu “Kesamaan hak yang artinya pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi”.

Pegawai pada Bapelkes Provinsi Kalsel dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat tidak ada perbedaan, semua yang dilayani merasa mendapatkan keadilan, keramahan dan kesopanan. Membahas tentang kompetensi petugas tidak saja membicarakan sebatas sikap petugas yang ramah, sopan dan cepat merespon keluhan peserta tetapi tidak kalah pentingnya adalah Integritas petugas dalam menyelesaikan pekerjaan.

Berdasarkan hasil observasi selama mengikuti kegiatan diklat yang diselenggarakan di Bapelkes Provinsi Kalsel, masih didapatkan adanya keluhan terkait dengan seringnya panitia yang bertugas di kelas tidak purna waktu. Kompetensi petugas pemberi pelayanan terhadap pelanggan, staf/karyawan Bapelkes Provinsi Kalsel melayani pelanggan dengan sopan dan

Raden Buyung Wijaya, Pelaksanaan Pelayanan Prima dalam Penyelenggaraan Diklat ramah, namun tidak semua petugas yang terlibat dalam kepanitiaan penyelenggaraan diklat cekatan dalam melaksanakan tugas. Selain itu tidak semua petugas yang terlibat dalam kepanitiaan pelatihan aktif dalam melaksanakan tugas.

## KESIMPULAN

Pelaksanaan pelayanan prima dalam penyelenggaraan diklat di Bapelkes Provinsi Kalimantan Selatan ditinjau dari prosedur pelayanan telah memenuhi harapan pelanggan, waktu penyelesaian pelayanan belum jelas disampaikan, biaya pelayanan tidak membebani pelanggan, produk pelayanan sudah sesuai, kompetensi petugas memuaskan, sarana dan prasarana masih belum lengkap.

## SARAN

Bapelkes Provinsi Kalsel hendaklah meningkatkan ketersediaan sarana/prasarana yang memadai, terutama terkait pengelolaan lahan parkir, diharapkan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur yang berkaitan dengan kepastian waktu dalam pelayanan, hendaknya dibuat alur pelayanan penyelenggaraan diklat, serta menjaga sikap yang baik, dan selalu sesuai dengan prinsip kedisiplinan saat bekerja, serta hendaknya panitia yang bertugas dibagian pendaftaran, jangan sampai kosong petugasnya untuk memastikan agar calon peserta diklat yang datang untuk registrasi tidak kebingungan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmadmajati, A, (2018), *Layanan Prima Dalam Praktik Saat ini*. Yogyakarta; Penerbit Grup CV Budi Utomo.
- Barata, AA, (2003), *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi, (2014), *Konsumen dan Pelayana Prima*. Yogyakarta: Grava Media
- Hardiyansyah (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI, (2003), "Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik"  
<https://perpus.menpan.go.id/uploaded-files/temporary/DigitalCollection/>  
Diunduh pada tanggal 18 Mei 2020 pukul 21.00 Wita
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI, (2004), "Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah".  
<https://>

[www.slideshare.net/pelayanan/kepmen-pan-nomor-25-tahun-2004-tentang-pedoman-umum-penyusunan-ikm-unit-pelayanan-instansi-pemerintah](http://www.slideshare.net/pelayanan/kepmen-pan-nomor-25-tahun-2004-tentang-pedoman-umum-penyusunan-ikm-unit-pelayanan-instansi-pemerintah). tanggal 20 Mei 2020 pukul 12.00 Wita.

- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI, (2014), Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Standar Pelayanan.  
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/132734/permen-pan-rb-no-15-tahun-2014>. Diunduh 20 Mei 2020 pukul 12.15 Wita.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi irokrasi RI, (2004), *Keputusan Menteri RB No. 17 Tahun 2017* Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. (2004). *Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Peyelenggara Pelayanan Publik*. Diunduh pada tanggal 22 Mei 2020 pukul 10.15 Wita.
- Moenir, (2000), *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara.
- Prasodjo, M. Bambang Tri, (2017), Pergub Kalsel No. 0146 Thn 2017 Pembentukan Upt Dinkes.  
<https://www.scribd.com/document/400639376/Perugub-Kalsel-No-0146-Thn-2017-Pembentukan-Upt-Dinkes>. Diunduh 18 Mei 2020 pukul 19.20 Wita.
- Salmaa, (2021), *Snowball Sampling: Pengertian, Jenis, Lankah-langkah dan Contoh Lengkap*.  
<https://penerbitdeepublish.com/snowball-sampling/>. Diakses pada 19 Mei 2020 pukul 19.10 Wita.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.  
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>. 18 Mei 2020 pukul 19.00 Wita