

Received: 26/09/2024, Revised: 31/09/2024, Publish: 16/10/2024



EVALUASI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PESERTA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DI BALAI KESEHATAN OLAH RAGA MASYARAKAT DAN PELATIHAN KESEHATAN PROPINSI SUMATERA BARAT

Riswanto Bakhtiar¹, Imrizon²

^{1), 2)} Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Corresponding Author: haris.unespdg@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas serta jaminan pelayanan kepada publik harus sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pemerintahan untuk melindungi warga negara dari malapraktik kewenangan dalam penyelenggaraan layanan publik. Balai Kesehatan Olahraga Masyarakat dan Pelatihan Kesehatan Propinsi Sumatera Barat merupakan salah satu instansi pemerintahan yang bertugas dalam bidang Kesehatan Olah Raga, Pelatihan dan peningkatan Sumber Daya Masyarakat Kesehatan dengan jumlah pegawai adalah 51 orang. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia Kesehatan secara intensif dan kokoh diarahkan untuk menumbuhkan kembangkan peningkatan kemampuan sumber daya manusia Kesehatan Provinsi Sumatera Barat dalam menghadapi persaingan global.

Kata kunci: Evaluasi Pelayanan Publik, Balai Kesehatan, Olah Raga Masyarakat, Pelatihan kesehatan

PENDAHULUAN

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan. Pelayanan publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, 1. Perihal atau cara melayani, 2. Usaha

melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang 3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa

Pada dasarnya, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang bermutu membutuhkan ketersediaan tenaga yang kompeten, berintegrasi, berdedikasi tinggi dan seiring perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi serta arus globalisasi yang semakin deras. Maka, kepuasan masyarakat merupakan tujuan utama dari pelayanan publik. Sehingga mau tidak mau balai pelatihan sebagai salah satu unit pelaksana yang bergerak di bidang pendidikan dan pelatihan dituntut untuk menyediakan sarana dan prasarana yang dapat menunjang kelancaran pelaksanaan kediklatan yang bermuara pada kepuasan pelanggan. Oleh karena itu tersedianya tenaga kesehatan yang lebih profesional dan handal adalah suatu keniscayaan.

Kualitas serta jaminan pelayanan kepada publik harus sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pemerintahan untuk melindungi warga negara dari malapraktik kewenangan dalam penyelenggaraan layanan publik. Oleh karenanya seluruh penyedia layanan kepada publik diharuskan melakukan penyusunan, kemudian menetapkan, dan melaksanakan standar pelayanan serta menetapkan maklumat pelayanan. Setiap pelayanan yang diselenggarakan dan bersifat jasa, maka pelayanan yang diselenggarakan harus memperhatikan prinsip pelayanan publik, diantaranya: kesederhanaan prosedur, kejelasan persyaratan teknis dan administratif, memiliki ketetapan waktu, akurasi produk layanan, keamanan dan keselamatan dalam pelayanan, tanggung jawab, didukung dengan sarana dan prasarana yang lengkap, kemudahan dalam mengakses layanan, disiplin, kesopanan dan keramahan para petugas dan tak juga terkait dengan kenyamanan (Sinambela, 2008)

Balai Kesehatan Olahraga Masyarakat dan Pelatihan Kesehatan Propinsi Sumatera Barat merupakan salah satu instansi pemerintahan yang bertugas dalam bidang Kesehatan Olah Raga, Pelatihan dan peningkatan Sumber Daya Masyarakat Kesehatan dengan jumlah pegawai adalah 51 orang. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia Kesehatan secara intensif dan kokoh diarahkan untuk menumbuhkan kembangkan peningkatan kemampuan sumber daya manusia Kesehatan Provinsi Sumatera Barat dalam menghadapi persaingan global (Renstra UPTD BKOM dan Pelkes Provinsi Sumatera Barat Tahun 2021) .

Balai Kesehatan Olahraga Masyarakat dan Pelatihan Kesehatan Propinsi Sumatera Barat mempunyai peranan penting untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada peserta pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan, pelatihan olahraga, dan masyarakat umum yang ingin meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka. Dalam konteks layanan publik, evaluasi sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Balai Kesehatan Olahraga Masyarakat dan Pelatihan Kesehatan Propinsi Sumatera Barat sesuai dengan kebutuhan peserta. Evaluasi ini bertujuan untuk memastikan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan yang diberikan.

Pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat 1 merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap

warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Kemudian dipertegas lagi dalam pasal 1 ayat 7 standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara public kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur.

Uraian undang-undang tersebut memberikan penegasan bahwa Pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang baik, mudah, murah, cepat dan terukur. Untuk memberikan pelayanan tersebut harus berdasarkan atas tugas dan fungsi UPTD Balai Kesehatan Olahraga Masyarakat dan Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Barat berdasarkan Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 32 Tahun 2020, Pasal 6 yang mana mempunyai uraian tugas dan fungsi sebagai berikut : UPTD Balai Kesehatan Olahraga Masyarakat dan Pelatihan Kesehatan mempunyai tugas melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang dinas dibidang Kesehatan Olahraga Masyarakat serta bidang Pendidikan dan Pelatihan Kesehatan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), UPTD Balai Kesehatan Olahraga Masyarakat dan Pelatihan Kesehatan mempunyai fungsi sebagai berikut: a). Pelaksanaan penyusunan rencana dan program pengendalian operasional kesehatan olahraga masyarakat serta pendidikan dan pelatihan kesehatan, b). pelaksanaan pengawasan kegiatan operasional pelayanan kesehatan olahraga masyarakat serta pendidikan dan pelatihan kesehatan, c). pelaksanaan kegiatan kesehatan olahraga masyarakat serta pendidikan dan pelatihan kesehatan, d). pelaksanaan kegiatan pengendalian sistem mutu Akreditasi Institusi dan Akreditasi Pelatihan, e). pelaksanaan perencanaan pengembangan sumber daya manusia serta pelaksanaan pendidikan dan pelatihan di bidang kesehatan olahraga masyarakat serta sumber daya manusia kesehatan, f). pelaksanaan koordinasi kegiatan kesehatan olahraga masyarakat serta pendidikan dan pelatihan kesehatan dengan lintas program, g). pelaksanaan kerja sama dan koordinasi kegiatan kesehatan olahraga masyarakat serta pendidikan dan pelatihan kesehatan dengan lintas sektor, h). pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan pada UPTD Balai Kesehatan Olahraga Masyarakat dan Pelatihan Kesehatan, i). pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.

Namun, dalam melaksanakan tugasnya Balai Kesehatan Olahraga Masyarakat dan Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Barat masih banyak ditemukan permasalahan dan kendala yang berhubungan dengan pelayanan publik Terhadap peserta pendidikan dan pelatihan seperti Tidak tepat waktu dalam melaksanakan pekerjaannya, masih adanya pegawai yang terlambat masuk kerja sehingga pekerjaannya sebagai pelayanan publik tidak berjalan dengan baik, masih adanya pegawai istirahat lebih awal, sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurang nya kompetensi sumber daya aparatur, kurangnya pegawai yang dimiliki,

kurangnya kedisiplinan peserta pendidikan dan pelatihan di Balai Kesehatan Olahraga Masyarakat dan Pelatihan.

Berdasarkan Penglihatan dan pertanyaan yang peneliti Tanyakan kepada peserta pendidikan dan pelatihan di Balai Kesehatan Olahraga Masyarakat dan Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Barat selaku peneliti bekerja sebagai Pengaministrasian Umum di UPTD BKOM dan Pelkes Provinsi Sumatera Barat, Pelayanan publik yang dilakukan pegawai UPTD BKOM dan Pelkes Provinsi Sumatera Barat terhadap peserta pendidikan dan pelatihan sudah terlaksana cukup baik, namun dalam upaya mencibitakan pelayanan publik yang sangat baik di UPTD BKOM dan Pelkes Provinsi Sumatera Barat terhadap peserta pendidikan dan pelatihan nampak nya masih banyak permasalahan yang dihadapi pegawai, sehingga sulit untuk mencapai kualitas pelayanan yang sangat baik sesuai dengan tujuan organisasi dibuktikan dengan pegawai tidak tepat waktu dalam melaksanakan pekerjaannya, masih adanya pegawai yang terlambat masuk kerja sehingga pekerjaan sebagai pelayanan publik tidak berjalan dengan baik, masih adanya pegawai yang istirahat lebih awal, sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti air yang sering mati di asrama penginapan peserta pendidikan dan pelatihan, kurangnya pegawai yang dimiliki UPTD BKOM dan Pelkes Provinsi Sumatera Barat, kurangnya kedisiplin peserta pendidikan dan pelatihan seperti peserta yang telat bangun, peserta yang kurang menjaga kebersihan lingkungan, serta kurangnya kompetensi sumber daya aparatur.

Seperti halnya yang dijelaskan (Matindas, 2002) sumber daya manusia merupakan kesatuan tenaga manusia yang ada dalam organisasi bukan sekedar penjumlahan karyawan-karyawan yang ada. Sumber daya manusia dalam hal ini aparatur pemerintahan yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam bidang yang menjadi tanggung jawab pekerjaannya. Karena hal ini akan mendorong tercapainya tujuan organisasi dengan lebih cepat, efektif dan efesien sehingga dengan sendirinya organisasi akan selalu siap menghadapi dan beradaptasi dengan setiap perubahan yang ada, khususnya yang berhubungan usaha kearah pengembangan organisasi. Sebaliknya, suatu organisasi yang tidak didukung dengan kemampuan aparatur pegawai pemerintahan yang memadai akan sangat terancam keberadaanya, sebagai contoh organisasi pemerintahan tidak akan bisa member pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, manakala pegawainya belum memahami dan menguasai tentang tugas pokok dan fungsinya.

METODE PENELITIAN

Secara umum metode penelitian didefinisikan sebagai suatu kegiatan ilmiah yang terencana, terstruktur, sistematis dan memiliki tujuan tertentu baik praktis maupun teoritis. Dikatakan sebagai kegiatan ilmiah karena penelitian harus direncanakan dengan memperhatikan waktu, dana dan aksesibilitas terhadap tempat dan data

Metode penelitian sangat penting untuk suatu penelitian karena akan membantu mengarah dan memudahkan kegiatan penelitian. Dalam penyusunan ini, penulis menggunakan metode deskriptif dan kemudian dibantu oleh metode kualitatif.

Menurut Lexy J Moleong (1989), penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang mengumpulkan data berupa kata-kata, gambar-gambar dan bukan angka. Penelitian deskriptif yaitu bentuk penelitian yang menggambarkan suatu permasalahan agar data yang tersedia dan terkumpul dapat memberikan gambaran secermat mungkin tentang keadaan yang terjadi pada objek penelitian. Dengan kata lain, penelitian deskriptif bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi keadaan dan melihat kaitan variabel yang diteliti, sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Pelayanan Publik terhadap peserta pendidikan dan pelatihan di Balai Kesehatan Olahraga Masyarakat dan Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Barat

Balai Keseharatan Olahraga masyarakat dan Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Barat merupakan unsur pelaksanaan teknis dinas yang melaksanakan kegiatan teknis operasional dibidang Kesehatan Olahraga Masyarakat serta bidang pendidikan dan pelatihan kesehatan, yang dipimpin oleh Kepala UPTD yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

Kebutuhan akan pelatihan dan pembinaan kebugaran akan menjadi tantangan untuk Provinsi Sumatera Barat Khususnya UPTD Balai Kesehatan Olahraga masyarakat dan Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Barat, yang merupakan suatu wadah pelayanan kesehatan olahraga masyarakat untuk menjaga kebugaran dan kemandirian, serta sebagai wadah pelatihan bagi tenaga kesehatan dan aparatur untuk menghasilkan dan memiliki sumber daya manusia dengan kualitas sesuai dengan standar yang dibutuhkan di dalam suatu organisasi dan institusi perusahaan yang selalu mampu beradaptasi seiring dengan perubahan-perubahan yang terjadi. Oleh karena itu Balai Kesehatan Olahraga masyarakat harus mengevaluasi sejauh mana kualitas pelayanan yang mereka berikan guna memenuhi

Untuk mengetahui Evaluasi pelayanan publik terhadap peserta pendidikan dan pelatihan kesehatan Olahraga masyarakat dan Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Barat Penulis Menggunakan Konsep Evaluasi oleh Wiliam N, Dunn yaitu : Evektivitas, Efisiensi, Perataan, Responsifitas, dan Ketepatan

1. Evektivitas

Evektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung arti dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah di tetapkan. Wiliam N Dunn menyatakan bahwa evektivitas berkenaan dengan apakah suatu alternative mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapaai tujuan dari diadakannya tindakan yang secara dekta berhubungan dengan rasionalitas teknis, selalu diukur dari unit produk atau layanan atau nilai moneterinya. Evektivitas pelayanan publik terhadap peserta pendidikan dan pelatihan

di Balai Kesehatan Olahraga Masyarakat dan Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Barat dapat berjalan dengan baik yaitu dengan adanya pemahaman dan penyampaian informasi yang tepat oleh petugas pelayanan di UPTD BKOM dan Pelkes Provinsi Sumatera Barat namun masih ada beberapa kekurangannya yang harus diperbaiki,.

2. Efisiensi

Efisiensi akan terjadi jika pengguna sumber daya diberdayakan secara optimal sehingga suatu tujuan akan tercapai. Wiliam N. Dunn berpendapat bahwa efisiensi berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat evektifitas tertentu, dalam kriteria efisiensi pada penelitian tentang evaluasi pelayanan publik terhadap peserta pendidikan dan pelatihan di UPTD BKOM dan Pelkes Provinsi Sumatera Barat yaitu melihat dari penempatan pegawai dan ketersediaan sarana prasarana sesuai kebutuhan.

3. Perataan

Dalam Kebijakan Publik dapat dikatan mempunyai arti sama dengan keadilan yang diberikan dan diperoleh sasaran kebijakan publik. Kebijakan yang berdasarkan pada perataan adalah kebijakan yang usahanya secara adil dapat dirasakan suatu program tertentu mungkin dapat evektif, efisiensi dan mencukupi apabila biaya manfaat merata. Kunci dari perataan yaitu keadilan atau kewajaran. Pemerataan juga berkenaan dengan sudah merata atau belumnya proses pelayanan yang diberikan UPTD BKOM dan Pelkes terhadap Peserta Pendidikan dan Pelatihan di Balai Kesehatan Olaraga Masyarakat dan Peletihan Kesehatan Provinsi Sumatera Barat. Dalam kriteria perataan pada penelitian tentang evaluasi pelayanan publik terhadap peserta pendidikan dan pelatihan di UPTD BKOM dan Pelkes Provinsi Sumatera Barat yaitu melihat dari Keadilan dalam Proses Pelayanan dan keadilan dalam pembiayaan peserta pendidikan dan pelatihan di UPTD BKOM dan Pelkes Provinsi Sumatera Barat.

4. Responsifitas

responsivitas berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, prefensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu. Keberhasilan suatu kebijakan dapat dilihat dari tanggapan masyarakat atas pelaksanaannya. responsifitas pelayanan publik terhadap Peserta Pelatihan dan Pendidikan di Balai Kesehatan Olahraga Masyarakat dan Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Barat berkenaan dengan seberapa jauh keberhasilan pelaksanaan pendidikan dan pelatihan yang diberikan UPTD BKOM dan Pelkes, pendidikan dan pelatihan yang diberikan sangat signifikan itu dilihat dari perbedaan hasil nilai Pre-Test dan Pos Test peserta.

5. Ketepatan

Mengaju pada nilai-nilai dari tujuan suatu program dan pada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan tertentu., Wiliam N. Dunn mengatakan bahwa kelayakan adalah kriteria yang dipakai untuk menseleksi sejumlah alternatif untuk dijadikan untuk dijadikan

rekomendasi dengan menilai apakah hasil dari alternative yang direkomendasikan tersebut merupakan pilihan tujuan yang layak. Ketepatan pelayanan publik terhadap peserta pendidikan dan pelatihan di Balai Kesehatan Olahraga Masyarakat dan Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Barat berkenaan dengan Program pelatihan yang diberikan UPTD BKOM telah sesuai dengan Kebutuhan Peserta Pendidikan dan Pelatihan.

Faktor-Faktor apa saja yang menyebabkan kepuasan dan ketidak kepuasan pelayanan publik terhadap peserta pendidikan dan pelatihan di Balai Kesehatan Olahraga Masyarakat dan Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Barat.

Dari penelitian yang penulis lakukan di UPTD BKOM dan Pelkes Provinsi Sumatera Barat, penulis merasa pelayanan yang diberikan pegawai Kasi Diklat terhadap peserta pendidikan dan pelatihan di Balai Kesehatan Olahraga Masyarakat dan Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Barat sudah cukup baik, namun perlu diingat bahwa setiap hal pasti memiliki beberapa faktor yang menyebabkan kepuasan dan juga ketidak puasan peserta pendidikan dan pelatihan terhadap pelayanan yang diberikan. Faktor kepuasan dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, sedangkan faktor ketidak puasan bisa dijadikan acuan untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan UPTD BKOM dan Pelkes Provinsi Sumatera Barat semakin lebih baik. Berikut ini beberapa faktor kepuasan dan ketidak puasan pelayanan yang diberikan UPTD BKOM dan Pelkes Provinsi Sumatera Barat terhadap peserta pendidikan dan pelatihan:

1. Faktor-Faktor yang menyebabkan Kepuasan pelayanan publik terhadap peserta pendidikan dan Pelatihan di UPTD BKOM dan Pelkes yaitu:
 - a. Fasilitator yang berkompeten sudah terlatih dan professional
 - b. Tersediannya Fasilitas Sarana dan prasarana yang memadai
 - c. Proses Pelayanan Administrasi yang jelas
2. Faktor-Faktor yang menyebabkan ketidak Kepuasan pelayanan publik terhadap peserta pendidikan dan Pelatihan di UPTD BKOM dan Pelkes yaitu:
 - a. Keterlambatan Pelayanan di Ruang Kelas, Ruangan Asrama, Ruang makan.
 - b. Kurangnya Fasilitas pendukung kegiatan.

Upaya apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik terhadap peserta pendidikan dan pelatihan di Balai Kesehatan Olahraga Masyarakat dan Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Barat?

Untuk mengetahui lebih lanjut upaya apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan pelayanan publik terhadap peserta pendidikan dan pelatihan di Balai Kesehatan Olahraga Masyarakat dan Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Barat, tentunya berdasarkan hasil Evaluasi penyelenggaraan pelatihan, dimana dari hasil evaluasi penyelenggara pelatihan peserta akan melakukan evaluasi-evaluasi terhadap pelayanan yang diterima mereka selaman mereka mengikuti pelatihan, dari evaluasi yang diberikan peserta maka ini akan menjadi intervensi yang akan kita lakukan yaitu sebagai berikut:

1. Pengembangan kurikulum dan Materi Pelatihan

2. Meningkatkan layanan atau respon layanan terhadap peserta pendidikan dan pelatihan di UPTD BKOM dan Pelkes Provinsi Sumatera Barat.
3. Meningkatkan sarana dan prasarana pendukung kegiatan pelatihan dan pelatihan di UPTD BKOM dan Pelkes Provinsi Sumatera Barat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Evaluasi Pelayanan Publik Terhadap Peserta Pendidikan dan Pelatihan di Balai Kesehatan Olahraga Masyarakat dan Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Barat sudah dijalankan dengan cukup baik namun belum maksimal ditandai dengan ada beberapa kendala yang ditemukan, dalam menjalankan tugas pelayanan telah sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku di Balai Kesehatan Olahraga Masyarakat dan Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Barat, di lihat dari pemberian pelayanan kepada peserta pendidikan dan pelatihan
2. Faktor yang menyebabkan kepuasan dan ketidak kepuasan pelayanan publik terhadap peserta pendidikan dan pelatihan di Balai Kesehatan Olahraga Masyarakat dan Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Barat
 - 1) Faktor yang menyebabkan kepuasan
 - a. Fasilitator yang berkompeten sudah terlatih dan profesional dilihat dari kualitas dan skil pemateri yang disediakan UPTD BKOM dan Pelkes telah sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh peserta pendidikan dan pelatihan
 - b. Tersediannya sarana dan prasarana yang memadai dilihat dari ketersediaan ruang asrama, ruang makan, ruang fitnes, aula, dan fasilitas kesehatan yang dapat menunjang kelancaran proses pendidikan dan pelatihan
 - c. Proses pelayanan administrasi yang jelas dilihat dari proses pelayanan yang diberi sudah berdasarkan Standar Operasional Prosedur yang ada serta sesuai dengan peraturan yang berlaku
 - 2) Faktor yang menyebabkan ketidak puasan
 - a. Keterlambatan Pelayanan di ruang kelas, asrama dan ruang makan dilihat dari keterlambatan pelayanan pegawai pada proses pelayanan pada pembelajaran, pada saat jam makan dan pada saat mau tidur disebabkan karena kurangnya sumber daya aparatur di tata usaha.
 - b. Kurangnya fasilitas pendukung kegiatan dilihat dari tidak adanya Wi-fi di beberapa ruangan seperti Asrama, ruangan makan dan aula
3. Upaya apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik terhadap peserta pendidikan dan pelatihan di Balai Kesehatan Olahraga Masyarakat dan Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Barat

- a) Pengembangan Kurikulum dan Materi Pelatihan ditandai dengan Balai Kesehatan Olahraga Masyarakat dan Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Barat mengembangkan kurikulum dan materi pelatihan sesuai dengan kebutuhan peserta pelatihan, sesuai perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi terbaru dibidang pendidikan dan pelatihan Kesehatan.
- b) Meningkatkan layanan atau respon layanan terhadap peserta pendidikan dan pelatihan di Balai Kesehatan Olahraga Masyarakat dan Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Barat ditandai dengan peningkatan layanan dengan memberikan pelatihan kepada petugas pelayanan berupa (OJT) gunanya bagaimana mereka memberikan pelayanan yang prima kepada peserta.
- c) Meningkatkan sarana dan prasarana pendukung kegiatan pendidikan dan pelatihan ditandai dengan mengajukan anggaran kepada dinas terkait agar terpenuhinya sarana dan prasarana pendukung dalam menunjang proses pendidikan dan pelatihan di Balai Kesehatan Olahraga Masyarakat dan Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Barat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aladin, dkk, dengan judul Pelayanan Pelatihan Petugas Pemeriksaan Kesehatan Jemaah Haji di UPT Penanggulangan Krisis Kesehatan Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Kesehatan Olahraga Masyarakat Dinas Kesehatan Provinsi Riau, 2020 (Sumber: Jurnal Manajemen Pendidikan Vol. 4 No. 1) p-ISSN: 2502-9487
- Ambiyar M.Pd. T, Dr . Muharika D, SST, M.Pd.T Metodologi Penelitian Evaluasi Program, (Bandung: Alfabeta, 2019)
- Arief Aulia Rahman, M.Pd, dkk, Evaluasi Pembelajaran,(Jawa timur: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019),
- Asmali, M.kes, dkk, Evaluasi Implementasi Program Pendidikan dan Pelatihan Bidan Desa Balai Pelatihan Kesehatan (Bapelkes), (Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2020)
- Asrul, M.Si, Evaluasi Pembelajaran,(Bandung: Citapustaka Media, 2014),
- Bambang Suryantoro, dkk. Dengan judul Analisis Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya, 2020, (Sumber: Jurnal Baruna Horizon Vol 3, No 2).
- Burhan bungin, Metode Penelitian Kualitatif social dan Ekonomi , (Jakarta: Kencana , 2013),
- CH, Weiss, Evaluation Research (London: Prentice, Inc, 1972)
- Conny R. Semiawan, Metode Penelitian Kualitatif Jenis, karakteristik dan keunggulannya, (Jakarta: Pt Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010),
- Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Barat Revisi Rencana Strategis Padang Kementerian Kesehatan

- Gabriel Maniagasi, Memahami Perilaku Birokrasi Pelayan Publik, (Jayapura : Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Jaya Pura, 2016)
- Kamaruddin Sellang, S.Sos, M.A.P, Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, (Rappang: CV. Penerbit Qiara Media, 2019)
- Lailul Mursyidah, M.A.P, Ilmi Usrotin Choiriyah, M.A.P. Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik, (Jawa Timur: UMSIDA Press, 2020)
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan, Jakarta, 2000
- Maikiar dengan judul, Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai UPTD BKOM dan Pelkes Provinsi Sumatera Barat, 2022 (Sumber: Skripsi, Jurnal Pekbis Jurnal Vol 15 No1),
- Martindas R. (2002). Manajemen Sumber Daya Manusia lewat Konsep Aku (ambisi kenyataan dan usaha). Pustaka Utama Grafiti Jakarta, Mulyadi
- Muhammad Khozin, dkk, Dengan judul Evaluasi Standar Pelayanan Publik (Studi kasus pada Badan Pendidikann dan Pelatihan Daerah Istimewa Yogyakarta, 2020 (Sumber: Jurnal Aristo Social, Politic, Humanior Vol 08 No, 2, p-ISSN 2338-5162 e-ISSN 2338-5162)
- Muhammad Ropii, Muh. Fahrurrosi, Evaluasi Hasil Belajar, (Lombok Timur, Universitas Hamzanwadi, 2017)
- Raden Buyung Wijaya, dengan judul Pelaksanaan Pelayanan Prima Dalam Penyelenggaraan Diklat di Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan, 2021 (Sumber: Jurnal Ilmu Kesehatan Insan Sehat Vol. 9. Nomor.2 ISSN: 2807-2693),
- Rencana Strategi Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Balai Kesehatan Olahraga Masyarakat dan Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Barat Tahun 2022-2026
- Seksi kesehatan olahraga masyarakat 2023, “laporan tes kebugaran masyarakat” Uptd Balai Kesehatan Olahraga Masyarakat Dan Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Barat Tahun 2023
- Sirajul Huda, Dkk, dengan judul Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) di Kota Banjar Baru, 2020, (Sumber: Fisip Uniska MAB)
- Slamet, Evaluasi Pendidikan, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001),
- Sugiyono, Metode Penelitian Administrasi, (Bandung: Jogjakarta, 2001),
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D, (Bandung: Alfabeta, 2022),

Supriyono, Dengan judul, Deskripsi Tingkat Kepentingan Peserta Pelatihan pada Pelayanan Balai Pelatihan Kesehatan di Batam, 2018 (Sumber: Jurnal Wacana Kerja Volume 21 Nomor 2).