

ANALISIS MUTU PENYELENGGARAAN PELATIHAN KESEHATAN DI UPTD PELATIHAN KESEHATAN (DINAS KESEHATAN PROVINSI SUMATERA UTARA)

Eliska¹, Amalia Safitri², Angelica Tania³, Indi Rahmawati⁴, Putri Rahmasari⁵, Rifa Safira⁶,
Rizki Yani Purba⁷, Thifa Tsany Andarisa Pinem⁸

eliska@uinsu.ac.id¹, sf.amalia2501@gmail.com², angellicatania@gmail.com³,
indirahmawati030@gmail.com⁴, rahmasarip20@gmail.com⁵, rifasafira12ab@gmail.com⁶,
yanirizky55@gmail.com⁷, thifapinem@gmail.com⁸

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

ABSTRAK

Mutu pelatihan kesehatan merupakan faktor krusial dalam meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan dan kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mutu penyelenggaraan pelatihan kesehatan di UPTD Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Utara, yang merupakan lembaga strategis dalam pengembangan sumber daya manusia kesehatan. Penelitian ini relevan karena masih adanya keterbatasan sarana dan prasarana yang berpotensi mempengaruhi efektivitas pelatihan. Dengan menggunakan metode kualitatif dan pendekatan fenomenologi, penelitian ini melibatkan delapan informan yang terdiri dari pimpinan, staf, dan peserta pelatihan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi pada tanggal 7 – 8 Oktober 2025. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas pelatihan sudah memenuhi standar akreditasi A Kementerian Kesehatan. Pelatihan dilaksanakan secara terstruktur mengikuti kurikulum dan SOP yang berlaku, dengan materi yang mudah dipahami. Kendala teknis dapat diatasi melalui koordinasi efektif dan sistem penanganan keluhan yang responsif. UPTD secara konsisten melakukan pengembangan kapasitas melalui Training of Trainer (TOT) dan pelatihan penyegaran, serta menerapkan evaluasi berkelanjutan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa mutu penyelenggaraan pelatihan kesehatan di UPTD Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Utara tergolong sangat baik, tercermin dari komitmen lembaga dalam menjaga kualitas SDM dan meningkatkan sarana pelatihan guna menghasilkan tenaga kesehatan yang profesional dan kompeten.

Kata Kunci: Mutu Pelatihan, Pelatihan Kesehatan, Uptd, Tenaga Kesehatan, Pengembangan Kompetensi.

ABSTRACT

The quality of health training is a crucial factor in improving the competence of healthcare workers and the quality of health services. This study aims to analyze the quality of health training implementation at the UPTD Health Training Center of North Sumatra Province, which is a strategic institution in the development of human resources in health. This research is relevant due to the ongoing limitations in facilities and infrastructure, which could potentially affect the effectiveness of training. Using a qualitative method and a phenomenological approach, this study involved eight informants consisting of leaders, staff, and training participants. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation on October 7-8, 2025. The results of the study indicate that the training facilities have met the accreditation standards of grade A from the Ministry of Health. The training is conducted in a structured manner following the applicable curriculum and SOPs, with material that is easy to understand. Technical challenges can be addressed through effective coordination and a responsive complaint handling system. The UPTD consistently carries out capacity development through Training of Trainer (TOT) sessions and refresher training, as well as implementing continuous evaluations. This study concludes that the quality of health training implementation at the UPTD Health Training of North Sumatra Province is considered very good, reflected in the institution's commitment to maintaining human resource quality and improving training facilities to produce professional and competent health workers.

Keywords: Training Quality, Health Training, Uptd, Health Workers, Competency Development.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak asasi bagi setiap manusia dan menjadi salah satu komponen penting bagi kesejahteraan yang harus diwujudkan bagi seluruh lapisan masyarakat sesuai dengan cita – cita bangsa Indonesia yang tertuang dalam Pancasila dan UUD 1945. Dalam upaya mencapai tujuan tersebut, diperlukan peningkatan dan pemerataan pelatihan kesehatan bagi tenaga kesehatan agar memiliki kemampuan yang lebih memadai dalam melayani masyarakat (Effendi & Junita, 2020).

Pelatihan kesehatan memiliki peran strategis dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia di bidang kesehatan. WHO (2018) menegaskan bahwa program pelatihan dan pengembangan profesional yang berkualitas berkontribusi besar terhadap peningkatan kinerja tenaga kesehatan dan menghasilkan luaran pelayanan yang lebih baik. Mathis (2002) menjelaskan bahwa pelatihan merupakan proses untuk membekali individu dengan kemampuan tertentu guna mendukung pencapaian tujuan organisasi, sementara Payaman Simanjuntak (2005) menekankan bahwa pelatihan merupakan bagian dari investasi sumber daya manusia yang bertujuan meningkatkan kemampuan kerja (Lubis et al., 2024)

Mutu pelayanan kesehatan merupakan aspek krusial dalam setiap instansi penyedia layanan kesehatan. Mutu mencerminkan gabungan karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan konsumen (Islamiyah et al., 2021; Ismainar, 2018). Model kualitas pelayanan yang sering digunakan sebagai acuan adalah pendekatan Service Quality (SERVQUAL). Tjiptono (2017) menjelaskan bahwa mutu layanan dapat diukur melalui lima dimensi menurut Parasuraman dan Zeithaml (2004) dalam Pohan (2007), yaitu: tangible (fasilitas fisik), reliability (ketepatan waktu dan akurat), responsiveness (cepat tanggap), assurance (jaminan kualitas), dan empathy (kepedulian dan perhatian) (Alfiandary et al., 2024)

UPTD Pelatihan Kesehatan Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara mempunyai tugas menyelenggarakan pelatihan SDM kesehatan meliputi pelatihan manajemen kesehatan, pelatihan fungsional kesehatan, dan pelatihan teknis kesehatan tingkat provinsi. Mutu penyelenggaraan pelatihan kesehatan di UPTD sangat menentukan dalam meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan. Program pelatihan yang terencana dengan baik, didukung sumber daya manusia dan fasilitas memadai, akan menghasilkan tenaga kesehatan yang lebih profesional (Rahmawati & Listiani, 2024).

Namun dalam praktiknya, masih terdapat kendala berupa keterbatasan sarana dan prasarana pelatihan yang berpotensi mempengaruhi kualitas pelaksanaan. Hasil studi pendahuluan menunjukkan masih terdapat kekurangan seperti panitia dan instruktur yang kurang responsiveness terhadap keluhan peserta, instruktur yang tidak mengindahkan reliability dengan datang terlambat, tidak ada jaminan (assurance) materi yang disampaikan tepat sasaran, kurangnya empathy pemegang kebijakan, dan keterbatasan fasilitas fisik (tangible). Adanya kekurangan pada berbagai dimensi mutu tersebut akan berdampak pada kepuasan peserta terhadap mutu penyelenggaraan pelatihan.

Penelitian Wulandari dan Fajrah (2021) menemukan bahwa pegawai yang mengikuti pelatihan memiliki kinerja baik, sedangkan yang tidak pernah mengikuti pelatihan memiliki kinerja kurang baik. Hal ini menunjukkan pentingnya pelatihan dalam meningkatkan kinerja tenaga kesehatan. Evaluasi mutu pelatihan harus dilakukan secara menyeluruh mulai dari perencanaan, pelaksanaan, sampai hasil yang dicapai (Susilawati et al., 2025)

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mutu penyelenggaraan pelatihan kesehatan di UPTD Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Utara berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kualitas pelatihan dari sudut pandang pelaksana dan peserta, serta menjadi dasar untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelatihan ke depannya.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi dengan melakukan observasi kepada partisipan untuk mengetahui pengalaman atau kejadian yang terjadi dalam hidup partisipan tersebut. Penelitian ini di maksudkan untuk mengetahui fenomena – fenomena yang dialami partisipan, jadi penelitian ini bertujuan melihat bagaimana penyelenggaraan pelatihan kesehatan di UPTD Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Utara. Kegiatan penelitian ini dilakukan pada tanggal 7 – 8 Oktober 2025. Informan yang diwawancara berjumlah 8 (delapan) orang, mulai dari Kepala UPTD Pelatihan Kesehatan Provsu, Kepala Sub Bag Tata Usaha, Kasie Seksi Pelatihan Manajemen Teknis (SPMT), PMP (Pengendali Mutu Pelatihan), OC (Officer Course), Widyaishwara dan 2 peserta pelatihan kesehatan.

Pengumpulan data melalui sumber utama (primer) melalui wawancara langsung, dokumentasi, dan juga observasi. Selain itu, peneliti juga mengumpulkan data sekunder dari jurnal dan situs internet (google scholar) untuk mendapatkan referensi yang dipercaya dan juga akurat. Teknik yang sering dipakai ada empat, yaitu wawancara mendalam, pengamatan (observasi), telaah dokumen, dan diskusi kelompok terarah (FGD). Dalam penelitian kualitatif, subjek yang menjadi objek penelitian di sebut sebagai informan yang berperan seperti teman atau bahkan sebagai konsultan untuk menggali informasi yang dibutuhkan peneliti. Informan yang di pilih harus seorang yang benar – benar memahami kondisi dan situasi yang akan di teliti untuk memberikan informasi kepada peneliti mengenai Mutu Penyelenggaraan Pelatihan Kesehatan di UPTD Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Utara.

Dalam melakukan analisis data, langkah pertama adalah mengatur dan mengelompokkan data ke dalam kategori serta unit uraian yang sederhana. Setelah data dikelompokkan sesuai pola tertentu, tahap berikutnya memakai model analisis Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga bagian utama. Bagian pertama adalah reduksi data (data reduction), yakni menyaring dan merangkum informasi dari hasil wawancara dan observasi dengan menghilangkan data yang kurang relevan agar tetap fokus pada yang penting. Kemudian, penyajian data (data display) dilakukan dalam bentuk uraian naratif yang disusun secara sistematis sehingga memudahkan pemahaman dan mendukung proses penarikan kesimpulan. Terakhir, penarikan kesimpulan disertai verifikasi (conclusion drawing/verification) yaitu untuk memastikan hasil yang diperoleh benar – benar menggambarkan situasi nyata di lapangan (Hadi et al., 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun informan penelitian ini terdiri dari 8 informan yang berasal dari UPTD Pelatihan Kesehatan Provsu, 1 orang kepala UPTD Pelatihan kesehatan provsu yang berjenis kelamin laki – laki dengan pendidikan terakhir S1, 1 orang informan merupakan Kepala Subbag Tata Usaha UPTD Pelatihan Kesehatan Provsu yang berjenis kelamin perempuan dengan pendidikan terakhir S2, 1 Orang Merupakan Kepala Seksi Manajemen dan teknis UPTD Pelatihan Kesehatan Provsu yang berjenis kelamin laki – laki dengan pendidikan terakhir S2. 1 orang informan merupakan orang Widyaishwara UPTD Pelatihan Kesehatan Provsu yang berjenis kelamin laki – laki dengan pendidikan terakhir S2, 1 orang informan merupakan Officer Course UPTD Pelatihan Kesehatan Provsu yang berjenis kelamin Perempuan dengan pendidikan terakhir S1, 1 orang merupakan Pengendalian Mutu Pelatihan UPTD Pelatihan Kesehatan Provsu yang berjenis kelamin laki – laki dengan pendidikan terakhir S1, Sedangkan untuk informan 7 dan 8 merupakan Peserta Pelatihan di UPTD Pelatihan Kesehatan Provsu yang berjenis kelamin laki – laki dengan pendidikan terakhir S1.

Tabel 1 Karakteristik Informan Penelitian

No.	Informan	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Keterangan
1.	Informan 1	Laki – laki	S1	Kepala UPTD Pelatihan Kesehatan
2.	Informan 2	Perempuan	S2	Kepala Subbag Tata Usaha UPTD Pelatihan Kesehatan Provsu
3.	Informan 3	Laki – laki	S2	Kepala Seksi Manajemen dan Teknis UPTD Pelatihan Kesehatan Provsu
4.	Informan 4	Laki – laki	S2	Widyaiswara UPTD Pelatihan Kesehatan Provsu
5.	Informan 5	Perempuan	S1	Officer Course UPTD Pelatihan Kesehatan Provsu
6.	Informan 6	Laki – laki	S1	Pengendalian Mutu Pelatihan UPTD Pelatihan Kesehatan Provsu
7.	Informan 7	Laki – laki	S1	Peserta Pelatihan UPTD Pelatihan Kesehatan Provsu
8.	Informan 8	Laki – laki	S1	Peserta Pelatihan UPTD Pelatihan Kesehatan Provsu

Hasil wawancara dengan Informan mengenai Kondisi Fasilitas dan Alat Pelatihan

Informan 1 sebagai Kepala UPTD , menjelaskan bahwa “Sejauh ini sarana prasarana kita masih dalam tahap standar, bisa dikatakan layak untuk kegiatan yang diselenggarakan di UPTD disini.”

Pandangan serupa disampaikan oleh Informan 3 selaku Kepala Seksi SPMT UPTD, yang menjelaskan bahwa “Fasilitas di UPTD di sini sudah sesuai standar karena lembaga ini telah di akui dan terakreditasi A oleh Kementerian Kesehatan dan sudah cukup memadai untuk pelaksanaan pelatihan kesehatan di sini.”

Meskipun begitu, Informan 4 sebagai Widyaiswara menambahkan bahwa “ Kalau untuk sarana dan prasarana mungkin sudah memadai ya tapi beberapa alat memang perlu diperbarui secara bertahap agar tetap mendukung proses pelatihan.”

Informan 6 selaku Pengendalian Mutu Pelatihan UPTD, menegaskan bahwa “Secara umum ya fasilitas seperti ruang kelas, aula, dan asrama sudah lengkap, yawaupun tidak semua alat tersedia untuk setiap jenis pelatihan karena jumlah program pelatihan yang sangat banyak.”

Dari sisi peserta, Informan 7 dan Informan 8 juga menilai bahwa “Fasilitas pelatihan sudah baik dan lengkap ya mulai dari ruang belajar, alat presentasi, hingga asrama dan ruang makan.”

Secara keseluruhan, fasilitas dan alat pelatihan di UPTD Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Utara dinilai sudah memenuhi kebutuhan kegiatan pelatihan kesehatan. Namun, pembaruan sarana secara berkala tetap diperlukan agar mutu penyelenggaraan pelatihan tetap terjaga.

Kondisi fasilitas UPTD pelatihan kesehatan Provsu menunjukkan kesesuaian dengan penelitian (Maulida et al., 2025), yang menyebutkan bahwa pemenuhan sarana dan prasarana yang sesuai standar merupakan faktor utama dalam mendukung peningkatan kompetensi tenaga kesehatan. Walaupun fasilitas yang tersedia sudah memadai, tetap diperlukan pembaruan dan pelatihan yang berkelanjutan untuk menjaga konsistensi mutu layanan serta efektivitas proses pembelajaran.

Hasil wawancara dengan Informan mengenai Kesesuaian Pelatihan dengan Kebutuhan Peserta

Informan 1 sebagai Kepala UPTD menjelaskan bahwa “Sebelum pelatihan dimulai, pihak kita melakukan rapat koordinasi untuk membahas berbagai aspek, mulai dari anggaran hingga penentuan fasilitator dan pengendali mutu pelatihan.”

Sementara itu, Informan 3 sebagai Kepala Seksi SPMT UPTD menambahkan bahwa “Proses penyiapan pelatihan mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP), termasuk perencanaan, penentuan petugas, hingga kesiapan sarana dan prasarana agar setiap langkah selalu merujuk pada pedoman resmi agar pelatihan sesuai dengan kurikulum yang berlaku.”

Hal yang sama juga disampaikan oleh Informan 5, selaku Officer Course, bahwa pelatihan “Tidak disusun berdasarkan keinginan peserta, melainkan mengikuti kurikulum. Dari kurikulum itulah baru dikembangkan sesuai kebutuhan pelatihan.” Pernyataan ini menggambarkan bahwa UPTD tetap menjaga konsistensi dalam penyusunan kegiatan agar tetap sesuai standar nasional.

Dari sisi pengendali mutu Informan 6 menjelaskan bahwa “Setiap jenis pelatihan memiliki kebutuhan alat dan bahan yang berbeda, Jika ada alat yang belum tersedia, maka pihak panitia akan mengupayakan pemenuhan dengan cara membeli atau meminjam dari fasilitas pelayanan kesehatan lain.”

Secara umum, hasil wawancara menunjukkan bahwa penyusunan pelatihan di UPTD sudah terarah, terstruktur, dan berpedoman pada kurikulum resmi. Proses tersebut menjamin agar pelatihan yang diberikan sesuai dengan kompetensi yang ingin dicapai, meskipun tetap menyesuaikan kondisi dan kebutuhan lapangan dari tiap peserta.

Dalam pedoman Kemenkes RI (2023) menjelaskan bahwa kurikulum pelatihan kesehatan harus disusun dengan jelas dan teratur, mencakup tujuan, kompetensi, materi, dan cara evaluasi hasil belajar. Kurikulum ini juga perlu disesuaikan dengan perkembangan ilmu dan kebutuhan peserta agar pelatihan berjalan efektif. Proses perencanaan dan pelaksanaan harus mengikuti prosedur dan standar agar sesuai standar nasional dan pelatihan berjalan lancar (Kemenkes RI, 2023).

Hasil wawancara dengan Informan mengenai Pelaksanaan dan Pemahaman Materi Pelatihan

Informan 1 sebagai Kepala UPTD menyebutkan bahwa “Setiap selesai pelatihan saya selalu meminta laporan dari Widya Iswara selaku pengendali mutu pelatihan, dan hasilnya untuk menunjukkan bahwa apakah kegiatan berjalan lancar dan peserta mampu mengikutinya dengan baik.”

Pandangan serupa juga disampaikan oleh Informan 2 selaku Kepala Subbag Tata Usaha UPTD yang menegaskan bahwa “Pelatihan tidak boleh dipadatkan atau dikurangi durasinya, karena sudah diatur sesuai standar Kementerian Kesehatan Peserta pun dinilai mudah memahami materi karena disampaikan langsung oleh fasilitator yang berpengalaman di bidangnya”.

Lalu sejalan diungkapkan oleh Informan 3 selaku Kepala Seksi Manajemen UPTD, yang menjelaskan bahwa “Pelatihan selalu mengacu pada jadwal yang telah ditetapkan kalaupun ada perubahan, biasanya hanya berupa penundaan sementara akibat kendala teknis seperti ketersediaan alat, tanpa mengganggu keseluruhan proses pelatihan.”

Dari sisi tenaga pelatih Informan 4 menjelaskan bahwa “Pelatihan harus mengikuti jadwal yang sudah terdaftar di Plataran Sehat karena kegiatan ini bersifat terakreditasi karena jadwal wajib dijalankan sesuai rencana, suka tidak suka, mau tidak mau artinya disiplin terhadap jadwal menjadi bagian penting dari menjaga mutu pelatihan.”

Dari perspektif peserta, Informan 7 menyebutkan bahwa “Pelatihan berlangsung sesuai jadwal dan materi disampaikan dengan jelas oleh widya iswara.” Begitu pula Informan 8

mengatakan “Bawa seluruh materi dan pembelajaran telah berjalan sesuai kurikulum dan mudah dipahami.”

Secara keseluruhan, pelaksanaan pelatihan di UPTD berjalan tertib dan sesuai jadwal yang ditentukan. Materi yang disampaikan dinilai mudah dipahami oleh peserta karena sesuai dengan kurikulum, disampaikan secara sistematis, dan didukung oleh fasilitator yang kompeten.

Temuan ini mengindikasikan bahwa pelaksanaan pelatihan di UPTD telah mengintegrasikan prinsip Total Quality Management (TQM), yang menekankan pengendalian mutu berkelanjutan, kepatuhan prosedur, dan keterlibatan semua pihak. Disiplin jadwal, pengawasan widyaiswara, serta fasilitator kompeten menunjukkan komitmen terhadap continuous improvement. Penyampaian materi yang sistematis dan sesuai kurikulum mendukung efektivitas pembelajaran. Pelatihan yang tertib dan berorientasi mutu ini sejalan dengan temuan (Shabrina Ayu Hananta & Jeni Susyanti, 2024), yang menyatakan bahwa TQM berfungsi sebagai kerangka strategis untuk menjamin kualitas program pembelajaran.

Hasil wawancara dengan Informan mengenai Kendala Selama Pelatihan dan Cara Mengatasinya

Informan 1 sebagai Kepala UPTD menyampaikan bahwa “Untuk kendala yang paling sering terjadi biasanya berkaitan dengan arus listrik yang mati atau ketersediaan air tapi bisa segera diatasi dengan penggunaan genset dan penyediaan cadangan air agar kegiatan tetap berjalan lancar.”

Selain itu, Informan 2 Sebagai Kepala Subbag Tata Usaha UPTD menambahkan bahwa “Kendala Syang sama juga terjadi ketika peserta izin karena alasan pribadi seperti anak sakit atau acara keluarga, sehingga tidak memenuhi jam kehadiran yang disyaratkan.”

Sementara itu informan 3 selaku Kepala Seksi Manajemen UPTD menuturkan bahwa “Kendala yang muncul biasanya terjadi di lapangan, misalnya ketika pelatihan dilakukan di luar UPTD, seperti pada pelatihan deteksi dini kanker serviks di Deli Serdang yang sempat terkendala karena alat belum tersedia tapi bisa diatasi dengan melakukan koordinasi dengan pihak kabupaten untuk mempersiapkan alat yang dibutuhkan agar pelatihan bisa tetap terlaksana.”

Informan 4 sebagai Widya swara juga mengakui “Adanya kendala teknis seperti perubahan jadwal fasilitator dan gangguan jaringan internet (wifi), serta masalah listrik di beberapa lokasi, Namun menurutnya semua kendala tersebut dievaluasi dan dijadikan bahan perbaikan di tahun berikutnya.”

Hal serupa juga diungkapkan oleh Informan 5 sebagai Officer Course UPTD, yang mengatakan bahwa “Kendala teknis seperti LCD error atau mikrofon bermasalah sering terjadi saat pelatihan. Ia menjelaskan bahwa tim OC selalu berkoordinasi dengan bagian peralatan untuk segera memperbaiki atau mengganti alat yang rusak agar pelatihan tidak terganggu.”

Dari sisi pengendalian mutu, Informan 6 bagian Pengendalian Mutu UPTD menjelaskan bahwa “Kendala sering kali muncul dari peserta yang kurang disiplin dalam mengikuti jam pelatihan bahwa kehadiran peserta minimal harus 95% dari total jam pelajaran, dan jika tidak terpenuhi maka peserta dinyatakan tidak lulus.”

Sementara Peserta pelatihan, Informan 7 dan Informan 8, juga menyebutkan “Adanya kendala kecil seperti baterai mikrofon yang cepat habis atau waktu istirahat yang dirasa terlalu singkat, namun menurut mereka hal tersebut tidak mengganggu jalannya pelatihan karena panitia cepat tanggap dalam menanganinya.”

Secara keseluruhan, kendala dalam pelatihan di UPTD lebih banyak berkaitan dengan hal teknis dan kedisiplinan peserta. Namun, setiap kendala direspon dengan cepat oleh panitia dan menjadi bahan evaluasi agar mutu penyelenggaraan pelatihan semakin baik ke depannya.

Temuan ini menunjukkan bahwa UPTD menerapkan prinsip organizational resilience dalam mengatasi kendala pelatihan, baik teknis maupun eksternal, melalui adaptasi cepat, koordinasi efektif, dan evaluasi berkelanjutan. Penegakan disiplin peserta juga mencerminkan komitmen terhadap standar mutu. Hal ini sejalan dengan (Nelson et al., 2025) yang menyatakan bahwa resiliensi organisasi bergantung pada kemampuan adaptasi, inovasi, dan ketangguhan sumber daya manusia.

Hasil wawancara dengan Informan mengenai Tanggapan terhadap Keluhan dan Masukan Peserta

Informan 1 Kepala UPTD menjelaskan bahwa “Jika ada keluhan dari peserta, biasanya ia mengarahkan persoalan tersebut kepada Kasubbag Tata Usaha yang memang berwenang dalam menindaklanjuti keluhan peserta. Dengan begitu, masalah dapat segera diselesaikan melalui jalur struktural yang tepat.”

Informan 2 Kepala Subbag Tata Usaha UPTD juga menegaskan bahwa “Setiap keluhan peserta seperti listrik atau air yang mati langsung ditangani oleh petugas lapangan. Menurut saya tenaga honor yang tinggal di lokasi pelatihan akan bergerak cepat menyalakan genset atau menghubungi pihak PAM agar kegiatan pelatihan tetap berjalan tanpa gangguan.”

Informan 3 sebagai Widya Iswara UPTD juga menambahkan bahwa “Di lingkungan UPTD sudah ada satuan khusus yang menangani pengaduan, yang disebut tim pengelolaan keluhan pelanggan. Tim ini berfungsi untuk menerima dan menindaklanjuti segala bentuk keluhan baik dari peserta maupun fasilitator.”

Dari sisi pelaksana Informan 5 sebagai Officer Course UPTD menyampaikan bahwa “Saya selalu menanggapi setiap masukan dengan sikap terbuka. kita kan juga gak sempurna, jadi kalau ada kesalahan dalam persiapan atau miskom, ya kita terima baik – baik dan akan di perbaiki semaksimal mungkin.” Hal ini menunjukkan bahwa ada upaya untuk menciptakan suasana pelatihan yang saling menghargai antara peserta dan penyelenggara.

Sementara itu Informan 6 Sebagai Pengendalian Mutu Pelatihan UPTD menjelaskan bahwa “Peserta dapat menyampaikan keluhan langsung selama pelatihan berlangsung, baik secara lisan maupun melalui evaluasi penyelenggaraan pelatihan di akhir kegiatan. Contohnya, jika peserta mengeluhkan kondisi kamar yang kurang nyaman, panitia OC segera berkoordinasi dengan petugas kebersihan untuk menanganinya, seperti menyediakan pembasmi serangga atau alat kebersihan tambahan.”

Dari perspektif peserta, Informan 7 menyampaikan bahwa “Seluruh panitia selalu responsif terhadap masukan peserta dan semua tupoksi dijalankan dengan baik.”

Hal yang sama juga disampaikan oleh Informan 8, yang menilai bahwa “Panitia cukup cepat merespons setiap keluhan yang muncul.”

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa mekanisme penanganan keluhan peserta di UPTD berjalan efektif. Setiap masukan dijadikan bahan evaluasi untuk memperbaiki kualitas pelatihan berikutnya, sekaligus menunjukkan komitmen lembaga dalam menjaga mutu dan kenyamanan selama kegiatan berlangsung.

Penanganan keluhan peserta pelatihan di UPTD mencerminkan prinsip manajemen pelatihan yang responsif dan evaluatif, di mana setiap masukan dijadikan dasar untuk perbaikan berkelanjutan. Pendekatan ini sejalan dengan (Maulani & Danugiri, 2022) yang menekankan pentingnya sistem manajemen pelatihan yang adaptif, termasuk mekanisme penanganan keluhan sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas program pelatihan vokasi.

Hasil wawancara dengan Informan mengenai Upaya Peningkatan Kemampuan Tim Pelatih dan Panitia Pelatihan

Informan 1 Kepala UPTD menjelaskan bahwa “Para pelatih di UPTD secara rutin mengikuti berbagai pelatihan tambahan untuk menambah kompetensi mereka. Sementara itu, panitia pelaksana juga diberi kesempatan mengikuti kegiatan serupa agar dapat memperluas wawasan tentang penyelenggaraan pelatihan yang efektif.”

Sementara itu, Informan 2 sebagai Kepala Subbag Tata Usaha menuturkan bahwa “Pihak UPTD secara bergiliran mengirimkan widyaaiswara untuk mengikuti pelatihan di lembaga pelatihan nasional seperti di Ciloto, Bandung. Tujuannya agar para pelatih memperoleh pengalaman dan pengetahuan baru yang bisa diterapkan kembali di UPTD.”

Informan 3 sebagai Kepala Seksi Manajamen menegaskan bahwa “Peningkatan kapasitas dilakukan melalui kegiatan Training of Trainer (TOT) dan pelatihan penyegaran (refreshing) yang disesuaikan dengan pembaruan kebijakan dari Kementerian Kesehatan. Bahwasanya pihak UPTD selalu mendukung SDM nya untuk mengikuti kegiatan pengembangan kompetensi tersebut.”

Selanjutnya Informan 4 sebagai Widyaaiswara menyebutkan bahwa “Di UPTD terdapat tim internal yang berperan dalam menjaga mutu pelatihan, seperti Mot (penjamin mutu pelatihan) dan TOC (Training Official Course). Menurut saya kedua tim ini tidak hanya menyelenggarakan kegiatan, tetapi juga memastikan bahwa seluruh staf pelatihan memahami tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar mutu yang berlaku.”

Informan 5 menambahkan bahwa “Saya sebagai tim OC juga berupaya mengembangkan diri dengan mengikuti seminar atau kegiatan pelatihan lainnya, agar selalu siap menghadapi berbagai situasi dalam penyelenggaraan pelatihan.”

Dari sisi pengendali mutu UPTD Informan 6 juga menekankan bahwa “Setiap pelatih wajib mengikuti TOT sebelum mengajar. Jika sudah lama tidak mengikuti pelatihan, biasanya dilakukan penyegaran melalui workshop agar kemampuan tetap relevan dengan kebutuhan pelatihan. Hal yang sama juga berlaku bagi panitia, yang bisa ikut pelatihan atau workshop sesuai bidang tugasnya.”

Dari keseluruhan wawancara, dapat disimpulkan bahwa UPTD Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Utara secara konsisten melaksanakan pembinaan dan peningkatan kapasitas bagi pelatih maupun panitia pelatihan. Hal ini dilakukan melalui pelatihan berjenjang, workshop, serta dukungan penuh terhadap pengembangan kompetensi SDM sebagai bentuk komitmen dalam menjaga kualitas pelatihan.

Kemampuan tim pelatih dan panitia di UPTD Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Utara dinilai sangat baik dengan pengembangan yang berkelanjutan. Pelatih rutin mengikuti Training of Trainer (TOT), kursus penyegaran, dan workshop untuk meningkatkan kompetensi. Panitia juga dilatih pengembangan diri guna menyelenggarakan kegiatan lebih efektif. Tim internal seperti MOT dan TOC menjaga kualitas pelatihan serta memastikan pemahaman tugas staf. Dukungan ini meningkatkan SDM pelatih dan panitia, menjaga mutu pelatihan tetap tinggi. Hal ini selaras dengan (Adawiyah, 2024) yang menyebut pengelolaan pelatihan efektif dan pengembangan SDM berdampak positif pada kualitas penyelenggaraan serta profesionalisme staf.

Hasil wawancara dengan Informan mengenai Evaluasi dan Perbaikan Pelatihan Selanjutnya

Informan 1 Kepala UPTD menjelaskan bahwa “Proses evaluasi pelatihan sebenarnya bukan sepenuhnya menjadi kewenangan UPTD, karena hasil akhir biasanya diserahkan kembali kepada instansi asal peserta untuk menilai dampak pelatihan di tempat kerja masing-masing. Namun, UPTD tetap memantau hasil pelaksanaan melalui laporan dari Widyaaiswara dan panitia penyelenggara.”

Sedangkan Informan 2 Kepala Subbag Tata Usaha UPTD menambahkan bahwa “Evaluasi juga mencakup aspek fasilitator, fasilitas, serta konsumsi. Penilaian dilakukan melalui sistem Plataran Sehat untuk menilai apakah fasilitator sudah mengajar dengan baik atau perlu perbaikan.”

Berbeda dengan itu Informan 3 Sebagai Kepala Seksi Manajemen menyampaikan bahwa “Pihak kami menggunakan form evaluasi dalam bentuk kuesioner yang diisi oleh peserta tanpa mencantumkan identitas. Kuesioner tersebut berisi penilaian terhadap fasilitator, penyelenggara, dan aspek kepuasan peserta lalu data hasil evaluasi kemudian diolah secara objektif untuk menentukan apakah ada hal yang perlu diperbaiki. Jika ditemukan nilai rendah pada aspek tertentu, pihak UPTD akan memberikan arahan kepada panitia atau fasilitator terkait, dan jika kesalahan berulang maka mereka bisa dinonaktifkan sementara.”

Informan 4 sebagai Widyaiswara UPTD juga menuturkan bahwa “Setiap pelatihan memiliki laporan evaluasi resmi yang berisi hasil, kesimpulan, serta saran perbaikan lalu laporan tersebut disampaikan kepada pimpinan untuk dibahas dalam rapat evaluasi rutin, biasanya dilakukan setiap awal bulan, terutama untuk memastikan keberlanjutan akreditasi lembaga pelatihan.”

Hal serupa juga disampaikan oleh Informan 5 Officer Course UPTD, yang menjelaskan bahwa “Hasil evaluasi peserta dikumpulkan melalui tautan link evaluasi sesuai kurikulum, kemudian direkap dan dilaporkan kepada pengendali pelatihan serta pimpinan.”

Dari sisi pengendali mutu, Informan 6 sebagai Pengendalian Mutu Pelatihan UPTD menjelaskan bahwa “Hasil pelatihan dan saran dari peserta dicatat dalam laporan akhir penyelenggara pelatihan. Setiap kekurangan akan dijadikan perhatian khusus bagi pimpinan untuk ditindaklanjuti oleh panitia pelaksana pada kegiatan selanjutnya.”

Dari sisi peserta, Informan 7 menjelaskan bahwa “Seluruh kegiatan pelatihan selalu dievaluasi menggunakan formulir daring, di mana peserta memberikan penilaian terhadap fasilitas, narasumber, dan penyelenggara.” Sedangkan Informan 8 mengungkapkan bahwa “Tidak ada evaluasi langsung di lokasi, karena hasil pelatihan lebih lanjut akan diteruskan sebagai rencana tindak lanjut di instansi asal peserta.”

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa evaluasi pelatihan di UPTD dilakukan secara sistematis, baik melalui kuesioner, laporan internal, maupun evaluasi daring. Hasil evaluasi dijadikan acuan utama untuk memperbaiki aspek – aspek yang masih kurang dan sebagai bentuk komitmen UPTD dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan pelatihan kesehatan secara berkelanjutan.

UPTD menerapkan evaluasi pasca pelatihan secara terstruktur melalui kuesioner peserta, laporan widyaiswara, dan platform daring (Plataran Sehat), mencakup fasilitator, penyelenggara, fasilitas, serta kepuasan peserta. Hasilnya dibahas dalam rapat rutin sebagai dasar perbaikan kegiatan selanjutnya. Jika nilai rendah, panitia atau fasilitator mendapat arahan, bahkan penonaktifan sementara untuk kesalahan berulang. Evaluasi juga disampaikan ke instansi asal peserta untuk tindak lanjut. Ini sejalan dengan (Noerliani, 2021) yang menegaskan hasil evaluasi sebagai fondasi perbaikan dan keputusan dalam manajemen serta peningkatan kualitas pelatihan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelatihan kesehatan di UPTD Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Utara telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar akreditasi yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Secara umum, fasilitas dan sarana yang tersedia sudah memadai untuk mendukung kegiatan pelatihan, meskipun masih diperlukan pembaruan secara berkala agar mutu pelatihan tetap terjaga.

Perencanaan dan pelaksanaan pelatihan telah mengikuti kurikulum serta prosedur operasional yang berlaku, sehingga prosesnya berlangsung terstruktur dan relevan dengan kebutuhan peserta. Materi yang diberikan juga mudah dipahami karena disampaikan secara sistematis oleh fasilitator yang berpengalaman di bidangnya.

Kendala yang muncul selama kegiatan sebagian besar bersifat teknis, namun dapat segera diatasi berkat koordinasi dan kesiapan panitia. UPTD juga telah memiliki sistem penanganan keluhan dan evaluasi yang baik, di mana setiap masukan dari peserta dijadikan bahan pembelajaran untuk meningkatkan kualitas pelatihan berikutnya.

Selain itu, lembaga ini secara berkelanjutan melakukan pengembangan kapasitas bagi para pelatih dan panitia melalui program seperti Training of Trainer (TOT), pelatihan penyegaran, dan workshop agar kompetensi mereka tetap sesuai dengan kebutuhan terkini.

Secara keseluruhan, mutu penyelenggaraan pelatihan kesehatan di UPTD Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Utara tergolong sangat baik. Hal ini tercermin dari komitmen lembaga dalam menjaga kualitas sumber daya manusia, melakukan evaluasi rutin, serta meningkatkan sarana dan metode pelatihan guna menghasilkan tenaga kesehatan yang profesional, kompeten, dan berdaya saing tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, S. R. (2024). Manajemen Pendidikan Islam Manajemen In House Training Pada Program Sekolah Penggerak Untuk Meningkatkan Kompetensi Profesional Guru Di Sekolah Menengah Pertama Negeri 25 Malang. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(4), 442 – 459. <http://urj.uin-malang.ac.id/index.php/uajmpi>
- Alfiandary, A. R., Damayanthie, N., Rooslanda, E., Aprilianti, R. C., Sartika, R. A. D., & Ayubi, D. (2024). Peningkatan Mutu Layanan Kesehatan Melalui Perbaikan Alur Pendaftaran UPTD Puskesmas Mekarsari. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, 14(4). <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/kesehatan>
- Effendi, K., & Junita, S. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–88.
- Hadi, A., Asrori, & Rusman. (2021). Penelitian Kualitatif (Studi Fenomenologi, Case Study, Grounded Theory, Etnografi, Biografi). Jawa Tengah: CV. Pena Persada.
- Islamiyah, Muryanto, I., Hamid, A., Yunita, J., & Renaldi, R. (2021). Analisis Mutu Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Kesehatan Oleh UPT Bapelkes Dinas Kesehatan Provinsi Riau. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 7(1), 77–82. <https://doi.org/10.25311/keskom.vol7.iss1.859>
- Kemenkes RI. (2023). Pedoman penyusunan kurikulum dan modul pelatihan kesehatan bidang kesehatan. Jakarta: Direktorat Peningkatan Mutu Tenaga Kesehatan.
- Lestari, H. D., Ottu, E. R., Hamu, A. H., & Vanchapo, A. R. (2025). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Systematic Literature Review. *Jurnal Vokasi Kesehatan*, 4(1), 155-166. <https://journal.bengkuluinstitute.com/index.php/juvokes>
- Lubis, I., Purba, A. Z. P., Aldona, C., Dina, P., & Siregar, M. S. (2024). Analisis Gambaran Persepsi Tenaga Kesehatan Terhadap Kualitas Pelatihan dan Pengembangan Profesional di Puskesmas Simalingkar 2024. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan*, 9(1), 102-111.
- Maulani, R., & Danugiri, D. (2022). Management of the Vocational Training Center Training Program. *Journal of Nonformal Education and Community Empowerment*, 6(1), 10. <https://doi.org/10.15294/pls.v6i1.47095>
- Maulida, H., Yusuf, M., & Haryanto, C. (2025). Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Tenaga Kesehatan dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih (RSIJCP). *Jurnal Surya Medika*, 11(2), 132–144. <https://doi.org/10.33084/jsm.v11i2.9734>
- Nelson, A., Lie, W., & Setyawan, A. (2025). Do Organizational Innovation and SHRM Practices Improve Organizational Resilience? The Mediating Role of Employee Resilience. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 16(1), 227–248. <https://doi.org/10.18196/mb.v16i1.24797>
- Noerliani D. (2021). Evaluasi Pasca Pelatihan Kader Posbindu Ptma Angkatan I Di Latkesmas Murnajati Tahun 2020 Dengan Pendekatan Model Kirkpatrick. *Jurnal Pengabdian Kepada*

Masyarakat, 1(1), 42 – 56.

- Rahmawati, R. N. &, & Listiani, T. (2024). Evaluasi Program Pelatihan Public Speaking Berdasarkan Model IPO di UPTD Pelatihan Kesehatan Dinkes Jabar. Dalam Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 8.0: Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional. Politeknik STIA LAN Bandung.
- Shabrina Ayu Hananta, & Jeni Susyanti. (2024). Implementation of Total Quality Management (TQM) in Organizations and Business. International Journal of Economics and Management Research, 3(2), 322–332. <https://doi.org/10.55606/ijemr.v3i2.227>
- Susilawati, Andrina, K. S., & Suhaeri, M. (2025). Evaluasi Efektivitas Pelatihan Peningkatan Mutu & Keselamatan Pasien (PMKP) di Rumah Sakit Universitas Indonesia. Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia, 9(2), 126–143.
- Wulandari, T., & Fajrah, S. (2021). Hubungan Pelatihan Tenaga Kesehatan dengan Kinerja Petugas di Puskesmas Lompe Ntodea Kecamatan Parigi Barat Kabupaten Parigi Mountong. Jurnal Ilmiah Kesmas-IJ, 21(2), 56-61.