

LAPORAN
TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BBPK MAKASSAR
Periode I Tahun 2022



BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN
MAKASSAR
2022

A. PENDAHULUAN

BBPK makassar terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan publik salah satunya dengan cara pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat bagi pengguna layanan. Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di BBPK Makassar.

BBPK Makassar telah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat melalui laman sipp.kemkes.go.id yang dilaksanakan Kementerian Kesehatan RI. Pelaksanaan Survey dengan mengirimkan link ke grup WA peserta pelatihan sebagai pengguna layanan.

Hasil SKM Nasional Tahun 2022 Periode I BBPK Makassar, memperoleh nilai IKM 86.00. Yang mencerminkan secara umum kualitas pelayanan publik di BBPK Makassar baik.

Laporan Tindak Lanjut Semester I Tahun 2022 ini diperuntukkan bagi perbaikan SKM Nasional Kemenkes RI Tahun 2022, yang dilaksanakan pada tanggal 15 Maret - 16 April 2022 sebagai acuan bagi BBPK Makassar dalam mengetahui kualitas pengelolaan dan pelaksanaan pelayanan publik di BBPK Makassar dan melakukan upaya perbaikannya atas hasil Survey yang diperoleh.

B. HASIL SKM BBPK Makassar

Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat dibuat mengacu pada 9 (sembilan) Unsur Pelayanan dari Permenpan dan RB No. 14 Tahun 2017. Dari hasil Survey KEpuasan masyarakat periode I tahun 2022 yang telah dilaksanakan ada 3 indikator penilaian yang perlu mendapatkan perbaikan. Dapat dilihat pada table dibawah ini

Indikator Hasil SKM yang perlu perbaikan

No	Indikator Penilaian	Hasil Survey	Responden
1	Penanganan Pengaduan	Ada tapi tidak berfungsi	1
2	Kewajaran biaya / tarif	Cukup Mahal	2
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Kurang Cepat	1

Tabel di atas memperlihatkan terdapat empat responden yang memberikan penilaian dengan poin dua pada indikator penanganan pengaduan, kewajaran biaya / tarif dan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Sehingga perlu dilakukan perbaikan terhadap indikator yang memperoleh penilaian kurang dari responden yang merupakan pengguna layanan. Berikut merupakan rencana tindak lanjut yang dilakukan untuk perbaikan SKM BBPK Makassar

**Rencana Tindak Lanjut Perbaikan
SKM BBPK Makassar**

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU				PJ
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Kewajaran Biaya / Tarif	Sosialisasi kepada peserta pelatihan/ workshop terkait biaya pelayanan.	-	v			Panitia Pelatihan/ Workshop
2.	Penanganan Pengaduan	Sosialisasi SOP Dumas kepada Pegawai BBPK Makassar dan Refreshment Kembali terkait tugas Tim Dumas	-	v			Ketua tim Dumas
3.	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Review Standar Pelayanan dan Ketentuan waktu pelayanan. Sosialisasi kepada seluruh pegawai BBPK Makassar	-	v			Kasubag Adum

C. BUKTI TINDAK LANJUT

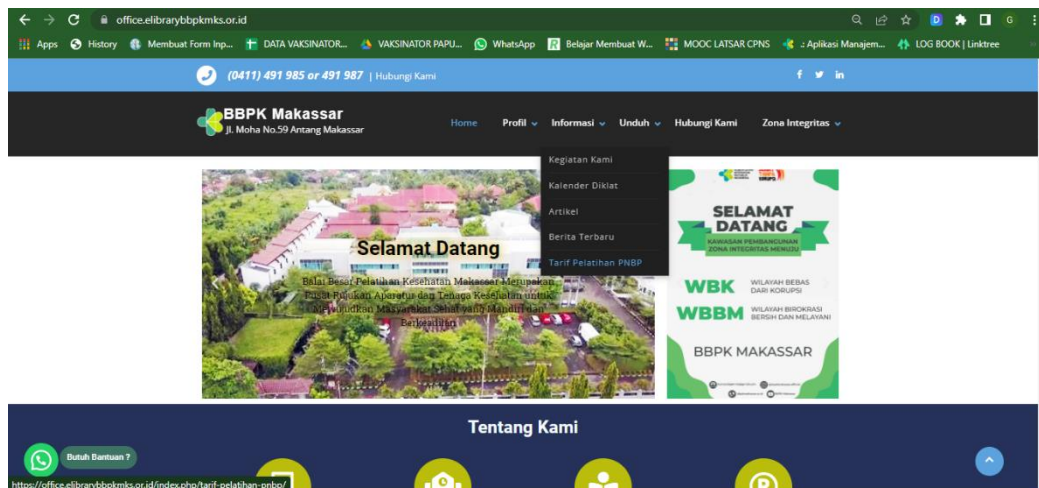
1. *Sosialisasi Tarif Pelatihan Melalui Website dan Media Sosial BBPK Makassar*

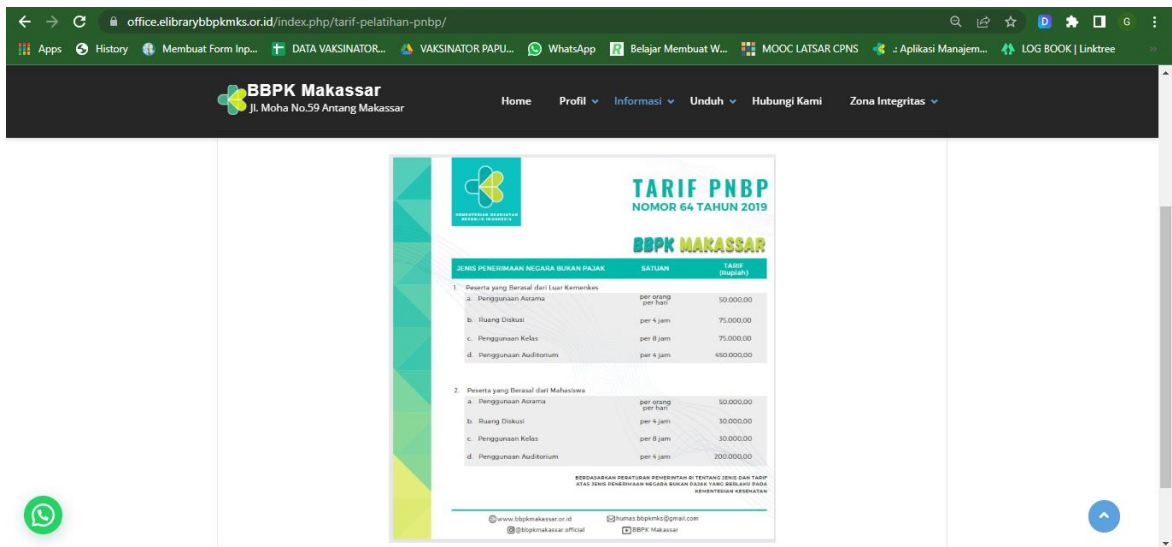
Biaya Pelatihan di BBPK Makassar terdiri dari dua yaitu gratis (tidak berbayar) bersumber pada DIPA BBPK Makassar dan PNBP / Berbayar (Penerimaan Negara Bukan Pajak) sesuai dengan PP No. 64 Tahun 2019

Tarif PNBP dan Pelatihan secara lengkap, sudah tercantum pada website BBPK Makassar pada Menu Informasi- Tarif PNBP. Selain tarif, penerima pelayanan juga dapat mengakses informasi Kalender Pelatihan di Website BBPK Makassar

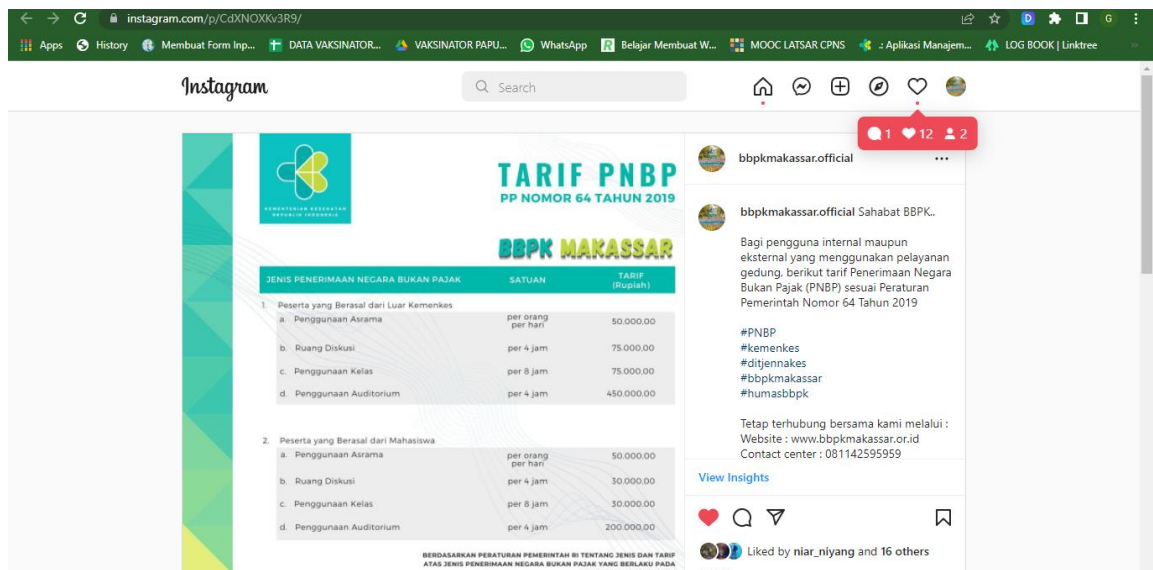
Sosialisasi Tarif PNBP dan Pelatihan merupakan upaya perbaikan Indikator kewajaran tarif. Berikut hasil tangkapan layar bukti sosialisasi di Website BBPK Makassar dan Media sosial.

a. Informasi Tarif PNBP dan Pelatihan di Website BBPK Makassar






b. Informasi Tarif PNBP dan Pelatihan di Media Sosial BBPK Makassar (Instagram)




2. Sosialisasi SOP Duma, SP4N Lapor, Review standar pelayanan dan ketentuan waktu pelayanan kepada Pegawai BBPK Makassar

BBPK Makassar melakukan sosialisasi SOP Dumas, SP4N Lapor dan juga Standar Pelayanan yang berlangsung pada hari Senin, 9 Mei 2022.

a. Undangan Sosialisasi



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN MAKASSAR
Jalan Motha No. 59 Antang Makassar 90234
Telepon : (0411) 8952677
Website : www.office.librarybbpkma.or.id, Email : bbpkmakassar@yahoo.co.id



Nomor : DL.02.02/2/1791/2022 9 Mei 2022
Hal : Sosialisasi SOP Dumas, SP4N Lapor dan Standar Pelayanan di
BBPK Makassar

Yth. Seluruh Pegawai BBPK Makassar
di Tempat


Sehubungan dengan Kegiatan Sosialisasi SOP Dumas, SP4N Lapor dan Standar Pelayanan, maka dengan ini kami mengundang bapak / ibu untuk menghadiri Sosialisasi tersebut yang Insya Allah akan dilaksanakan pada :

Hari : Senin, 9 Mei 2022
Waktu : 13.30 Wita - Selesai
Tempat : Auditorium BBPK Makassar

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Ditandatangani secara elektronik oleh:
Pdt. Kepala Balai Besar Pelatihan
Kesehatan (BBPK) Makassar
Mawidlo Baharuddin, SKM, M. Pd
NIP. 1960021 198003 2 002

- UU ITE Nomor 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 :
"Informasi Elektronik dan/ atau Dokumen Elektronik dan/ atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSE.



b. Dokumentasi Kegiatan Sosialisasi dan Refreshment Pegawai BBPK Makassar

Kegiatan Sosialisasi SOP Dumas dan Standar Pelayanan di BBPK Makassar disampaikan oleh Ketua Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat dr. Erwinsyah, M.H dan untuk Standar Pelayanan di BBPK Makassar oleh Drs. Muhammad Akhyar Ahmad, SKM, M.Kes dilanjutkan sosialisasi mengenai SP4N Lapor yang sudah terintegrasi dan admin pengelola yang ditunjuk adalah Rahmaniar, S.Sos



c. Daftar Hadir Sosialisasi dan Refreshment Pegawai BBPK Makassar



DAFTAR HADIR
SOSIALISASI SOP DUMAS, SP4N LAPOR, STANDAR PELAYANAN DI BBPK MAKASSAR

HARI, TANGGAL : Senin, 9 Mei 2022
JAM : 13.30 Wita – Selesai

No	Nama	Nip	Gol	Tanda Tangan
1	Melinda Baharuddin, SKM, M.Pd	19650527 196803 2 002	Iv/a	1
2	Dr. Haniyah Bakri, MA	19630817 196703 1 005	Iv/c	2
3	Sahrani, SKM, M.Kes	19771116 200502 2 003	Iv/b	3
4	Agussalim, SKM, MPH	19700328 196703 1 009	Iv/a	
5	Mappenasia Toro, SKM, M.Pd	19630404 196503 1 003	Iv/a	5
6	Dr. Lenny Suab	19630418 196401 2 001	Iv/a	6
7	Andi Ayumah Hasan, SE, MM	19701104 196103 2 002	Iv/a	7
8	Amna Muchtar, SKM, M.Kes	19710421 196903 2 011	Iv/a	8
9	Tabrang, S.Kom, M.Kes	19741231 200003 1 003	Iv/a	9
10	Andi Mansur Sulolpu, SKM, M.Kes	19671211 196903 1 001	Iv/a	10
11	Azmarubi Suddin, S.Kep. Ners, M.Kep	19701013 199001 2 001	Iv/a	11
12	Si Astul Azis, SKM, M.Kes	19700812 196203 2 001	Iv/a	12
13	Nur Anin, SKM, M.Adm.Kes	19760701 200901 1 011	Iv/a	13
14	Agussalim, S.Kom, M.Si	19720818 200003 1 005	Iv/a	14
15	Septa Dewi Kardi Wiludjeng, SS, MM	19710528 200604 2 006	Iv/a	15
16	Muhammad Hazan, SKM	19700714 196703 1 000	Iv/a	16
17	Margi Datarik, SKM	19710817 199403 2 004	III/d	17
18	Muhammad Iskandar Hafid, SKM, MPH	19740313 199603 1 002	III/d	18
19	Khaeruddin, SAP	19651110 196503 1 001	III/d	19
20	Zaenuddin, SKM	19711029 196603 1 002	III/d	20
21	Gamanah, SKM	19730515 196603 2 003	III/d	21
22	Fajrah, SKM	19810207 200604 2 002	III/d	22
23	Dr. Ervayah, M.H	19781122 200812 1 004	III/d	23
24	Kartini Yunus, S.Psi	19760228 200501 2 001	III/d	24
25	drg. Hajerah, S.KG	19850429 201101 2 008	III/d	25
26	Dr. Muhammad Adhyar Ahmad, SKM, M.Kes	19650818 196003 1 014	III/d	26
27	Hasyati, SST	19780518 200501 2 002	III/d	27
28	Maryam, S.Kom	19630807 200901 2 009	III/d	28
29	drg. Deilan Wajaya, M.P.H	19810811 200812 1 002	III/d	29



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN MAKASSAR

Jalan Moha No.59 Antang Makassar 90234
 Telepon : (0411) 8952877

Website : www.office.eibranybbpkms.or.id, E-mail : bbpkmakassar@yahoo.co.id



No	Nama	Nip	Gol	Tanda Tangan
30	Nur'ani, S.ST	19850617 200912 2 002	IBD	30 <i>Nur'ani</i>
31	Rahmiyah Ramli, S.ST	19851002 200912 2 001	IBD	31 <i>B.R.</i>
32	Nesteng, S.ST	19840710 200912 1 002	IBD	32 <i>Nesteng</i>
33	Santi Anwar, SKM, M.Kes	19810719 200604 2 002	IBD	33 <i>Santi</i>
34	Abdul Muhaimin Talyab, SKM, M.Kes	19710731 199903 1 003	IBD	34 <i>Abdul</i>
35	Sweetika Swendari, SSI, Apt	19830918 200912 2 002	IBD	35 <i>Sweetika</i>
36	Suarra, S.ST	19630311 200501 2 001	IBD	36 <i>Suarra</i>
37	Muh. Nuzul Yusuf, SAP	19701116 199403 1 004	IBD	37 <i>Muh. Nuzul</i>
38	Nurjumiati, SE	19790425 200912 2 001	IBD	38 <i>Nurjumiati</i>
39	Inean, SKM	19780625 200903 1 006	IBD	39 <i>Inean</i>
40	Muh. Karri AM, S.Hum	19820415 201012 1 002	IBD	40 <i>Karri</i>
41	Rahmanar, S.Sos	19890127 201012 2 004	IBD	41 <i>Rahmanar</i>
42	Amriati J. Kalafasak, S.Si	19861010 201012 2 002	IBD	42 <i>Amriati</i>
43	Kertha Sari, S.ST	19801206 200604 2 004	IBD	43 <i>Kertha</i>
44	Murninah Awaluddin, S.SIT	19830420 200912 2 002	IBD	44 <i>Murninah</i>
45	Yusliati, SKM	19790504 200604 2 001	IBD	45 <i>Yusliati</i>
46	dr. Fadiyah Mulla	19850519 201012 2 004	IBD	46 <i>Fadiyah</i>
47	Hj. Andi Waidayani	19880800 199403 2 014	IBD	47 <i>Hj. Andi</i>
48	Beharuddin	19710127 199903 1 005	IBD	48 <i>Beharuddin</i>
49	Ali Haagar, SE	19841114 201402 1 003	IBD	49 <i>Ali Haagar</i>
50	Hendra Pramudia Sukma Raka, SE	19870320 201603 1 002	IBD	50 <i>Hendra</i>
51	Muzul Priyatnasari, SKM	19820824 201603 2 003	IBD	51 <i>Muzul</i>
52	Syarifuddin, SKM	19670516 200701 1 032	IBD	52 <i>Syarif</i>
53	Umar, SKM	19760921 200701 1 011	IBD	53 <i>Umar</i>
54	Ahmad, S.Kom	19740705 200701 1 047	IBD	54 <i>Ahmad</i>
55	Sirajuddin, S.Sos	19670503 200701 1 044	IBD	55 <i>Sirajuddin</i>
56	Sri Yanti Tanri, A.Md	19801224200912 2 003	IBD	56 <i>Sri Yanti</i>
57	Akhamad, A.Md	19760616 201012 1 001	IBD	57 <i>Akhamad</i>
58	Groffi, S.Kom	19800204200012 2 007	IBD	58 <i>Groffi</i>
59	Herawati, A.Md	19860429 201402 2 002	IBD	59 <i>Herawati</i>
60	Firmanayati	19850514 200612 1 002	IBD	60 <i>Firmanayati</i>
61	Rosmini	19651231 201412 2 003	IBD	61 <i>Rosmini</i>
62	Abdul Raasyid	19650704 200701 1 044	IBD	62 <i>Abdul</i>
63	Suab	19701029 200701 1 022	IBD	63 <i>Suab</i>
64	Haeruddin	19750606 200701 1 026	IBD	64 <i>Haeruddin</i>
65	Hj. Nurhayati	19671205 198903 2 001	IBD	65 <i>Hj. Nurhayati</i>
66	Apriyanti Endya Salmon	9970405202012 2 006	IBD	66 <i>Apriyanti</i>
67	Zainuddin	19880220 200701 1 023	IBD	67 <i>Zainuddin</i>
68	Mira	19720310 201412 2 002	IBD	68 <i>Mira</i>
69	Samadani	19730911 201412 2 001	IBD	69 <i>Samadani</i>



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN MAKASSAR

Jalan Maha No 59 Antang Makassar 90234
Telepon : (0411) 8952877

Website : www.officelibrarybbpkmaks.or.id, E-mail : bbpkmaksur@yahoo.co.id



No	Nama	Nip	Gol	Tanda Tengen
70	Muhammad Ruslan	19791029 200812 1 003	IB	70- <i>[Signature]</i>
71	Hudi	19860715 201421 1 002	IIA	71
72	Syamsuddin	19771012 201412 1 001	IC	72
73	Ranru	-	-	73 <i>Ran</i>
74	St Makhah	-	-	74 <i>Stuf</i>
75	Nursalam	-	-	75 <i>N</i>
76	Yusniwati Soekardy, SH	-	-	76
77	Firah Desri, SKM	-	-	77 <i>FD</i>
78	Muh. Awi Syam, SKM	-	-	78
79	Iham	-	-	79
80	Bambang Sumiro	-	-	80
81	Syamsul Marlin	-	-	81 <i>SM</i>
82	Mohammad Renal, SE	-	-	82 <i>Renal</i>
83	Muh Inan, S.Kom	-	-	83
84	Fabriadin	-	-	84 <i>Fab</i>
85	Sahabuddin	-	-	85
86	Suardi Halid	-	-	86
87	Abdul Kadir	-	-	87
88	Iham Hamid	-	-	88
89	Muhammad Fadli	-	-	89 <i>MF</i>
90	Inan Tutu	-	-	90 <i>IT</i>
91	Agus Sampans	-	-	91 <i>AS</i>
92	Mariani	-	-	92 <i>M</i>
93	Muhammad Akbar	-	-	93 <i>MA</i>
94	Riswandi	-	-	94 <i>R</i>
95	Firman	-	-	95 <i>F</i>
96	Cokang	-	-	96
97	Mansyur	-	-	97 <i>M</i>
98	Basri	-	-	98
99	Nur Patriawan	-	-	99 <i>NP</i>
100	Muh. Feras Damsawan	-	-	100 <i>FD</i>

Juliar Nasution
Muz. Imam Supriy. S.
Stella Maria

[Signature]
[Signature]

PI. Kepala Balai Besar Pelatihan
Kesehatan Makassar

[Signature]
Masrida Beharuddin, SKM, M.Pd
NIP.19650527 198803 2 002

3. PENUTUP

Beberapa kegiatan dalam menindaklanjuti Hasil SKM Nasional Tahun 2022 yang sudah dilaksanakan BBPK Makassar, diharapkan dapat memperbaiki 3 Indikator pelayanan yang memperoleh penilaian kurang yaitu: 1) Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan, 2) Kewajaran Biaya dan tarif dan 3) Penanganan Pengaduan

Hasil dari kegiatan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendukung BBPK Makassar dalam mewujudkan WBK/WBBM.

Makassar, 20 Mei 2022

Kasubbag Administrasi Umum
BBPK Makassar

Handwritten signature of Armita Muchtar in black ink, featuring a stylized 'A' and 'M' with a circular stamp containing the initials 'AM' to the right.

Armita Muchtar, SKM, M.Kes
NIP. 197104211999032011