

**LAPORAN AKSI PERUBAHAN
PENGEMBANGAN DIGITALISASI PENILAIAN KINERJA PEGAWAI
OLEH PELANGGAN
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I PALEMBANG
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**



Disusun oleh:

Nama : Aswin Dwiyono, S.Kom
NDH : 6
Instansi : Balai Kekarantinaan Kesehatan (BKK) Kelas I Palembang

**PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS
BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN CILOTO
KEMENTERIAN KESEHATAN RI
TAHUN 2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN AKSI PERUBAHAN PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK**

**PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS
DI BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN CILOTO
TAHUN 2024**

*Pengembangan Digitalisasi Penilaian Kinerja Pegawai oleh Pelanggan
Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Palembang*

Nama : Aswin Dwiyono, S.Kom
NDH : 6
Instansi : Balai Kekarantinaan Kesehatan (BKK) Kelas I Palembang

diajukan pada Seminar Implementasi Aksi Perubahan Peningkatan Kualitas
Pelayanan Publik pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 30 Oktober 2024
Tempat : Balai Besar Pelatihan Kesehatan Ciloto

Menyetujui,

Coach,



Maman, SKM, MPH

Mentor,



Heriyanto, ST, MKM

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN AKSI PERUBAHAN PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK**

**PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS
DI BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN CILOTO
TAHUN 2024**

*Pengembangan Digitalisasi Penilaian Kinerja Pegawai oleh Pelanggan
Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Palembang*

Nama : Aswin Dwiyono, S.Kom
NDH : 6
Instansi : Balai Kekarantinaan Kesehatan (BKK) Kelas I Palembang

diajukan pada Seminar Implementasi Aksi Perubahan Peningkatan Kualitas
Pelayanan Publik pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 30 Oktober 2024
Tempat : Balai Besar Pelatihan Kesehatan Ciloto

Menyetujui,

Coach,



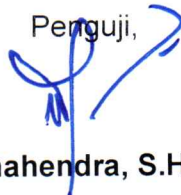
Maman, SKM, MPH

Mentor,



Heriyanto, ST, MKM

Penguji,



Dwi Rahmahendra, S.Hut., M.Pd

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas Rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan implementasi aksi perubahan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Kementerian Kesehatan Tahun 2024 di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Ciloto. Penulisan implementasi aksi perubahan ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Ciloto Tahun 2024.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi, baik kepada sesama peserta, fasilitator, mentor, coach, maupun panitia pelaksana. Tanpa dukungan dan kerja sama yang baik dari semua pihak, penyusunan implementasi hasil pelatihan ini tentu tidak akan berjalan dengan lancar. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Emmilya Rosa, SKM, MKM, selaku Kepala BKK Kelas I Palembang atas segala kesempatan, motivasi dan bimbingan selama mengikuti Pelatihan Kepemimpinan Pengawas.
2. Bapak Heriyanto, ST, MKM, selaku Kepala Subbagian Administrasi Umum BKK Kelas I Palembang dan sebagai Mentor atas segala bimbingan dan saran selama mengikuti Pelatihan Kepemimpinan Pengawas.
3. Ibu Helvi Yunida, SAP., MM dan Bapak Maman, SKM, MPH selalu *coach* atas bimbingan dan saran yang telah diberikan.
4. Bapak Dwi Rahmanendra, S.Hut., M.Pd, selaku penguji.
5. Seluruh pegawai dan fasilitator pada Balai Besar Pelatihan Kesehatan Ciloto yang dengan sabar telah memberikan pengajaran dan ilmu yang sangat berharga.
6. Seluruh teman-teman peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas BBPK Ciloto Kementerian Kesehatan Tahun 2024 yang telah banyak memberikan dukungan dan motivasi selama ini.
7. Semua pihak yang telah banyak membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata, kami berharap para peserta dapat mengikuti menerapkan hasil pelatihan ini dengan semangat tinggi dimana dan kapan pun berada. Semoga implementasi hasil ini menjadi langkah awal yang baik dalam penerapan ilmu yang telah diperoleh untuk kemajuan bersama.

Ciloto, Oktober 2024

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	v
BAB I RANCANGAN AKSI PERUBAHAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan dan Manfaat.....	3
C. Ruang Lingkup	4
BAB II PROFIL ORGANISASI	5
A. Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi.....	5
B. Prestasi Organisasi dan Hasil Survei	12
C. Kinerja Organisasi Sekarang.....	17
D. Kinerja Organisasi yang Diharapkan	17
BAB III ANALISA MASALAH.....	18
A. Identifikasi Isu Strategis.....	18
B. Penyebab Masalah.....	20
C. Alternatif Pemecah Masalah.....	21
D. Solusi Mengatasi Masalah.....	22
BAB IV STRATEGI PENYELESAIAN MASALAH	23
A. Inovasi Penyelesaian Masalah	23
B. Peta dan Pemanfaatan Sumber Daya	27
C. Strategi Promosi dan Komunikasi kepada Stakeholder	29
D. Pemanfaatan Teknologi Digital	30
E. Manajemen Pengendalian Mutu	30
F. Pemetaan Sikap Perilaku Kepemimpinan dan Rencana Strategi Pengembangan Potensi Diri	33
G. Bisnis Model Canvas	34
H. Adaptasi dan Adopsi Hasil Studi Lapangan.....	35
BAB V PELAKSANAAN AKSI PERUBAHAN.....	37
A. Deskripsi Proses Kepemimpinan.....	37
B. Capaian dan Bukti Hasil Perubahan.....	41
C. Manfaat Aksi Perubahan	54

D. Keterkaitan dengan Mata Pelatihan Pilihan	55
E. Keberlanjutan Aksi Perubahan	57
F. Desiminasi dan Publikasi Aksi Perubahan.....	58
G. Pengembangan Potensi Diri	66
H. Pengembangan Kompetensi Tim dan Stakeholder	68
DAFTAR PUSTAKA	70

BAB I RANCANGAN AKSI PERUBAHAN

A. Latar Belakang

Sesuai arah Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) 2005-2025, sasaran pembangunan jangka menengah 2020-2024 adalah mewujudkan masyarakat Indonesia yang mandiri, maju, adil, dan makmur melalui percepatan pembangunan di berbagai bidang dengan menekankan terbangunnya struktur perekonomian yang kokoh berlandaskan keunggulan kompetitif di berbagai wilayah yang didukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan berdaya saing (Indonesia, 2007). Berdasarkan Visi Misi Presiden dan Wakil Presiden Republik Indonesia 2020-2024 yang telah ditetapkan dalam Perpres Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024. Visi Presiden dan Wakil Presiden Republik Indonesia 2020-2024 adalah “Terwujudnya Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian, berlandaskan gotong-royong”. Visi ini diartikan pada saat Indonesia telah sungguh-sungguh berdaulat, mandiri, dan berkepribadian yang diwujudkan dengan kerja gotong royong, maka saat itulah Indonesia telah menjadi Indonesia Maju sesuai dengan cita-cita kemerdekaan yang tertuang dalam Pembukaan UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Indonesia, 2020).

Dalam mewujudkan visi dan misi presiden dalam RPJMN 2020-2024, bidang kesehatan, Menteri Kesehatan telah mencanangkan 6 (enam) pilar transformasi kesehatan ke dalam Rencana Strategis Kementerian Kesehatan 2020-2024 sebagai upaya percepatan pembangunan kesehatan. Penyelenggaraan pembangunan kesehatan memerlukan suatu upaya transformasi sistem dan budaya organisasi Kementerian Kesehatan yang bersih, efektif, dan terpercaya sebagai organisasi pemerintah menuju birokrasi kelas dunia (*world class government*), serta tersedianya SDM kesehatan yang berkualitas dan berdaya saing sebagai ASN profesional yang memenuhi profil Smart ASN meliputi integritas, nasionalisme, profesionalisme, berwawasan global, menguasai teknologi informasi dan bahasa asing, berjiwa *hospitality* dan *entrepreneurship*, serta memiliki jaringan luas. Pada tahun 2025, diharapkan Kementerian Kesehatan dapat mewujudkan tata pemerintahan yang baik dengan birokrasi pemerintah yang profesional, berintegritas tinggi, dan menjadi pelayan masyarakat dan abdi negara.

Hasil evaluasi pelaksanaan RB Kementerian Kesehatan pada tahun 2020 memperlihatkan kondisi ASN Kementerian Kesehatan yang mengkhawatirkan. Pengukuran yang dilakukan oleh lembaga lain memperlihatkan kondisi ASN Kementerian Kesehatan seperti profesionalitas ASN yang masih rendah (nilai 62 pada skala 0-100) dan maturitas Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) yang juga masih rendah, berada di level 3 (terdefinisi). Selain itu, Data Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB) menunjukkan di akhir tahun 2018, terdapat 30% atau sekitar 1,35 juta pegawai negeri sipil (PNS) yang memiliki kinerja buruk (Kementerian Kesehatan, 2023). Seiring

dengan berbagai tantangan pembangunan kesehatan nasional tersebut serta untuk merespons perubahan eksternal yang bersifat global di lingkungan birokrasi yang terjadi begitu cepat perlu upaya perbaikan kinerja pegawai di lingkungan Kementerian Kesehatan khususnya di BKK Kelas I Palembang.

Upaya percepatan tujuan reformasi birokrasi menuju birokrasi berkelas dunia dilakukan dengan menciptakan birokrasi pemerintahan yang profesional dan berkarakter; berintegritas dan berkinerja tinggi; bebas dan bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme; mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi; dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara; serta mampu menyesuaikan dengan perkembangan teknologi yang pada akhirnya bertujuan untuk meningkatkan reformasi birokrasi di Kementerian Kesehatan yang lebih baik.

Pelaksanaan Reformasi Birokrasi sejak tahun 2009 terus dijalankan secara konsisten dan berkelanjutan. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025, saat ini pelaksanaan Reformasi Birokrasi telah memasuki periode kedua dan akan menuju periode ketiga atau periode terakhir masa berlaku Road Map. Pada periode pertama hingga periode kedua telah tercapai banyak kondisi yang mendukung sasaran Reformasi Birokrasi, yaitu birokrasi yang bersih, akuntabel, dan berkinerja tinggi; birokrasi yang efektif dan efisien; dan birokrasi yang mempunyai pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan hak setiap warga negara (Indonesia, 2010).

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintahan perlu melibatkan secara aktif masyarakat sebagai pelanggan. Penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan merupakan salah satu langkah strategis untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pelanggan. Dengan melibatkan pelanggan dalam proses penilaian, pemerintahan tidak hanya dapat mengukur kinerja pegawai secara objektif, tetapi juga dapat memperoleh masukan langsung mengenai perbaikan yang diperlukan. Selain itu, penerapan teknologi informasi dalam proses penilaian kinerja dapat mempermudah pengumpulan dan analisis data, sehingga memungkinkan pemerintahan untuk mengambil tindakan yang lebih cepat dan tepat. Penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan mengacu pada proses evaluasi yang melibatkan umpan balik langsung dari individu atau kelompok masyarakat yang berinteraksi langsung dengan layanan. Partisipasi aktif pelanggan dalam pengukuran kinerja dapat memberikan perspektif yang penting tentang kepuasan, kebutuhan, dan harapan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

BKK Kelas I Palembang turut berpartisipasi aktif dalam melakukan perbaikan reformasi birokrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Ini dibuktikan oleh BKK Kelas I Palembang dengan mendapatkan beberapa penghargaan pada tahun 2023 antara lain berhasil meraih satuan kerja dengan predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) tingkat Nasional KemenPAN-RB dan meraih penilaian SAKIP tertinggi pada Satker di lingkungan Ditjen P2P Tahun 2023 dengan nilai 90.00 dan predikat A.

Akan tetapi, berdasarkan hasil evaluasi pelayanan publik yang telah terlaksana selama ini, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam meningkatkan pelayanan publik di BKK Kelas I Palembang antara lain :

1. Proses penilaian kinerja pegawai masih berdasarkan penilaian yang dilakukan oleh internal pegawai (atasan langsung atau rekan sejawat) dan belum melibatkan umpan balik dari pelanggan.
2. Proses penilaian perilaku pegawai oleh pimpinan belum dilengkapi data dukung yang tepat pada aplikasi E-Kinerja.

Hal tersebut diatas berdasarkan monitoring dan evaluasi pelayanan publik dapat menjadi tidak optimal yang disebabkan beberapa kondisi yaitu:

1. Belum tersedianya sistem penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan.
2. Terjadi biasanya penilaian perilaku pegawai oleh Pimpinan dalam aplikasi E-Kinerja.

Berdasarkan hasil tersebut, maka perlu upaya terobosan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui digitalisasi penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di BKK Kelas I Palembang. Hal ini sangat bermanfaat untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada pelanggan sehingga dapat melakukan proses perbaikan pelayanan publik BKK Kelas I Palembang secara berkelanjutan.

B. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan umum rancangan aksi perubahan ini adalah untuk mengembangkan sistem digitalisasi penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik BKK Kelas I Palembang.
2. Tujuan khusus rancangan aksi perubahan ini adalah sebagai berikut:
 - a. Tujuan Jangka Pendek
 - i. Terbentuknya tim efektif.
 - ii. terselesainya penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan.
 - iii. Tersusunnya petunjuk teknis penggunaan sistem penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan.
 - iv. Tersusunnya regulasi Kepala Satuan Kerja tentang penilaian kinerja pegawai yang bersumber dari umpan balik pelanggan sebagai salah satu bahan pimpinan dalam penilaian perilaku kerja pada aplikasi E-Kinerja.
 - v. Terselesainya penambahan menu sistem penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan di website BKK Kelas I Palembang.
 - vi. Tersedianya regulasi Kepala Satuan Kerja tentang pemberian reward bagi pegawai yang telah memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

- b. Tujuan Jangka Menengah
 - i. Pengembangan aplikasi penilaian kinerja pegawai yang bersumber dari umpan balik pelanggan dengan menambahkan penilaian pada masing-masing indikasi PACAK (Profesional, Amanat, Cakap, Akuntabel, Kolaboratif).
- c. Tujuan Jangka Panjang
 - i. Pengembangan aplikasi penilaian kinerja pegawai yang bersumber dari umpan balik pelanggan dengan menambahkan unsur kehadiran dan penilaian kinerja pegawai dari aplikasi SKP.
 - ii. Tersusunnya regulasi Kepala Satuan Kerja tentang pengukuran kinerja pegawai yang bersumber dari umpan balik pelanggan sebagai salah satu indikator direktif pimpinan pada aplikasi E-Kinerja.

3. Manfaat

Manfaat dari rencana aksi perubah ini antara lain:

- a. Manfaat bagi BKK Kelas I Palembang
 - i. Mendapatkan masukan yang lebih akurat dan langsung dari pelanggan.
 - ii. Mendapatkan bahan pimpinan untuk penilaian perilaku pegawai pada aplikasi SKP Kementerian Kesehatan.
 - iii. Sebagai bahan area perbaikan layanan dan meningkatkan kinerja pelayanan publik BKK Kelas I Palembang.
 - iv. Meningkatkan motivasi pegawai dalam pelayanan publik.
- b. Manfaat bagi pelanggan
 - i. Mendapatkan pelayanan publik yang lebih baik.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan ini antara lain:

1. Form instrumen penilaian kinerja yang diberikan oleh pelanggan kepada pegawai mengadopsi slogan BKK Kelas I Palembang yaitu PACAK (Profesionalisme, Amanah, Cakap, Akuntabel, Kolaboratif).
2. Form instrumen penilaian kinerja oleh pelanggan direncanakan akan menggunakan Google Form namun apabila mendapatkan kesempatan dan memiliki waktu yang cukup maka akan dikembangkan sebuah sistem aplikasi komputer sederhana.
3. Penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan akan memberikan informasi yang akurat dan dapat digunakan oleh pimpinan sebagai data dukung penilaian perilaku pada aplikasi E-Kinerja.

BAB II PROFIL ORGANISASI

A. Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi

BKK Kelas I Palembang merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Bidang Kekeparantinaan Kesehatan di bawah Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit (Ditjen P2P) Kementerian Kesehatan yang berlokasi di Provinsi Sumatera Selatan. Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 10 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Kekeparantinaan Kesehatan bahwa UPT Bidang Kekeparantinaan Kesehatan mempunyai tugas melaksanakan upaya cegah tangkal keluar atau masuknya penyakit dan/atau faktor risiko kesehatan di wilayah kerja pelabuhan, bandar udara, dan pos lintas batas darat negara (Indonesia, Kementerian Kesehatan, 2023). Dalam melaksanakan tugasnya, UPT Bidang Kekeparantinaan Kesehatan menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan rencana, kegiatan, dan anggaran;
2. Pelaksanaan pengawasan terhadap penyakit dan faktor risiko kesehatan pada alat angkut, orang, barang, dan/atau lingkungan;
3. Pelaksanaan pencegahan terhadap penyakit dan faktor risiko kesehatan pada alat angkut, orang, barang, dan/atau lingkungan;
4. Pelaksanaan respons terhadap penyakit dan faktor risiko kesehatan pada alat angkut, orang, barang, dan/atau lingkungan;
5. Pelaksanaan pelayanan kesehatan pada kegawatdaruratan dan situasi khusus;
6. Pelaksanaan penindakan pelanggaran di bidang kekeparantinaan kesehatan;
7. Pengelolaan data dan informasi di bidang kekeparantinaan kesehatan;
8. Pelaksanaan jejaring, koordinasi, dan kerja sama di bidang kekeparantinaan kesehatan;
9. Pelaksanaan bimbingan teknis di bidang kekeparantinaan kesehatan;
10. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang kekeparantinaan kesehatan; dan
11. Pelaksanaan urusan administrasi UPT Bidang Kekeparantinaan Kesehatan.

Selain itu, BKK Kelas I Palembang mendapatkan penugasan dari pimpinan instansi yang lebih tinggi yakni Direktur Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit untuk melaksanakan program/kegiatan indikator kinerja yang dituangkan dalam dokumen Perjanjian Kinerja. Adapun target indikator BKK Kelas I Palembang pada Perjanjian Kinerja Tahun 2024 sebagai berikut:

Tabel 2.1 Perjanjian Kinerja BKK Kelas I Palembang Tahun 2024

No	Sasaran	No	Target
1	Meningkatnya Pelayanan	1	Indeks Deteksi Faktor Risiko di Bandara/Pelabuhan/PLBDN 0,91

No	Sasaran	No		Target
	Kekarantinaan di Pintu Masuk Negara dan Wilayah	2	Persentase faktor risiko penyakit di pintu masuk yang dikendalikan pada orang, alat angkut, barang dan lingkungan	100%
		3	Indeks pengendalian di pintu masuk negara	0,96
2	Meningkatnya dukungan manajemen dan pelaksanaan tugas teknis lainnya pada Program Pencegahan dan Pengendalian Penyakit	4	Nilai kinerja anggaran	87
		5	Nilai Indikator Kinerja Pelaksanaan Anggaran	96
		6	Kinerja implementasi WBK satker	85
		7	Persentase ASN yang ditingkatkan kompetensinya	84%
		8	Persentase rekomendasi hasil pemeriksaan BPK	95%
		9	Persentase realisasi anggaran	96%

Struktur organisasi BKK Kelas I Palembang sesuai Permenkes Nomor 10 Tahun 2023 terdiri dari:

1. Subbagian Administrasi Umum.
Subbagian Administrasi Umum mempunyai tugas melakukan penyiapan dan koordinasi penyusunan rencana, program, dan anggaran, pengelolaan keuangan dan barang milik negara, urusan sumber daya manusia, organisasi dan tata laksana, dan hubungan masyarakat, pengelolaan data dan informasi, pemantauan, evaluasi, laporan, kearsipan, persuratan, dan kerumahtanggaan Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Palembang.
2. Instalasi.
Instalasi merupakan unit pelayanan nonstruktural.
3. Wilayah Kerja.
Wilker merupakan unit kerja fungsional yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala UPT Bidang Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Palembang.
4. Kelompok Jabatan Fungsional.
Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas memberikan pelayanan fungsional dalam pelaksanaan tugas dan fungsi UPT Bidang Kekarantinaan Kesehatan sesuai dengan bidang keahlian dan keterampilan.

Adapun struktur organisasi BKK Kelas I Palembang dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut:



Gambar 2.1 Struktur Organisasi BKK Kelas I Palembang

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, BKK Kelas I Palembang mempunyai jangkauan pelayanan di beberapa Pelabuhan/Bandaran yang ada di Provinsi Sumatera Selatan sesuai gambar 2.2 berikut :



Gambar 2.2 Wilayah Kerja BKK Kelas I Palembang

1. Kantor Induk BKK Kelas I Palembang



Gambar 2.3 Kantor Induk BKK Kelas I Palembang

2. Wilayah Kerja Pelabuhan Boom Baru



Gambar 2.4 Wilayah Kerja Pelabuhan Boom Baru

3. Wilayah Kerja Pelabuhan Khusus Sungai Lumpur



Gambar 2.5 Wilayah Kerja Pelabuhan Khusus Sungai Lumpur

4. Wilayah Kerja Pelabuhan Tanjung Api-Api



Gambar 2.6 Wilayah Kerja Pelabuhan Tanjung Api-Api

5. Kantor Pos Bandara SMB II Palembang



Gambar 2.7 Kantor Pos Bandara SMB II Palembang

6. Kantor Pos Bandara Silampari Lubuk Linggau



Gambar 2.8 Kantor Pos Bandara SMB II Palembang

Sesuai Surat Keputusan Kepala BKK Kelas I Palembang Nomor PR.01.04/C.X.7/1298/2024 tentang Penetapan Standar Pelayanan Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Palembang bahwa terdapat 20 (dua puluh) Standar Pelayanan yaitu:

1. Pelayanan Terpadu POSBINDU
2. Pelayanan Penerbitan Serifikat Air Bersih
3. Pelayanan Desinfeksi Alat Angkut
4. Pelayanan Desinfeksi di Kapal Laut
5. Pengawasan Penumpang dan Pesawat dari Negara Terjangkit
6. Pelayanan Pemeriksaan Akhir pada Embarkasi Haji
7. Pelayanan Kesehatan (Pemeriksaan dan Pengobatan)
8. Pelayanan Laboratorium Sederhana
9. Pelayanan Gawat Darurat Medik
10. Pelayanan Penerbitan Serifikat Laik Hygiene Sanitasi Jasaboga
11. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Ijin Angkut Jenazah
12. Penerbitan Buku Kesehatan Kapal
13. Pelayanan Terpadu Pemeriksaan Sanitasi dan P3K Kapal untuk Penerbitan SSCEC dan Serifikat Obat dan Alat Pertolongan Pertama pada Kecelakaan (P3K)
14. Pelayanan Penerbitan Certificate of Pratique (COP)
15. Pelayanan Penerbitan Port Health Quarantine Certificate (PHQC)
16. Penerbitan Surat Keterangan Sehat
17. Standar Pengawasan Ijin Angkut Orang Sakit
18. Standar Penerbitan Surat Laik Terbang
19. Standar Pelayanan Vaksinasi Covid-19
20. Standar Pelayanan Terpadu Vaksinasi Internasional dan ICV

Semua standar pelayanan BKK Kelas I Palembang telah dipublikasi pada Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional – CariYanlik milik Kemenpan RB sesuai pada gambar x.x.

The screenshot displays the official website for BKK Kelas I Palembang on the CariYanlik platform. At the top, there are navigation menus for 'Beranda', 'Sektor Strategis', and 'Profil Instansi'. The main content area features a large banner with the BKK Palembang logo and the text 'BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I PALEMBANG'. Below the banner, a white box provides contact details for the 'Direktorat Jenderal Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit'. The 'Produk Layanan' section lists four services: 'Pelayanan Terpadu POSBINDU', 'Pelayanan Penerbitan Serifikat Air Bersih', 'Pelayanan Desinfeksi Alat Angkut', and 'Pelayanan Desinfeksi di Kapal Laut'. A 'Maklumat Pelayanan' section is also visible on the right side of the page.

Gambar 2.9 Standar Pelayanan BKK Kelas I Palembang

B. Prestasi Organisasi dan Hasil Survei

1. Laporan Kinerja

Laporan kinerja merupakan laporan akuntabilitas instansi pemerintah yang disusun dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Reviu atas Laporan Kinerja. Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) ini sebagai salah satu cara untuk melakukan evaluasi secara objektif, efisien, dan efektif terhadap kinerja BKK Kelas I Palembang dalam rangka mewujudkan cegah tangkal penyakit di pintu masuk negara. Selain itu, pelaporan kinerja dimaksudkan sebagai media untuk mengkomunikasikan pencapaian kinerja BKK Kelas I Palembang dalam satu tahun anggaran kepada masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya.

Penguatan akuntabilitas kinerja merupakan salah satu program yang dilaksanakan dalam rangka reformasi birokrasi untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, meningkatnya kualitas pelayanan publik kepada masyarakat dan meningkatnya kapasitas serta akuntabilitas kinerja birokrasi. Guna mengetahui sejauh mana Instansi Pemerintahan mengimplementasikan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP)-nya, serta sekaligus untuk mendorong adanya peningkatan kinerja Instansi pemerintah, maka dilakukan evaluasi implementasi SAKIP, tidak terkecuali pada BKK Kelas I Palembang. Berikut hasil evaluasi implementasi SAKIP BKK Kelas I Palembang Tahun 2022 dan 2023 yang dilakukan oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Kesehatan.

Tabel 2.2 Hasil Evaluasi Implementasi SAKIP BKK Kelas I Palembang Tahun 2022 dan 2023

Tahun	Hasil	
	Nilai	Predikat
2022	80,35	A
2023	90,00	A

Sumber :

Lembar Kerja Evaluasi Akuntabilitas KKP Kelas II Palembang Tahun 2022 dan Lembar Kerja Evaluasi Akuntabilitas BKK Kelas I Palembang Tahun 2023

Berdasarkan tabel 2.2 terjadi peningkatan hasil evaluasi implementasi SAKIP BKK Kelas I Palembang dari Tahun 2022 ke Tahun 2023. Ini menandakan ada perbaikan kinerja BKK Kelas I Palembang menjadi lebih baik dari tahun ke tahun.

HASIL EVALUASI AKUNTABILITAS KINERJA
Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Palembang
TAHUN 2023

No	Komponen/Sub Komponen/Kriteria	Bobot	Nilai Akuntabilitas Kinerja 2021
1	Perencanaan Kinerja	30.00	27.00
2	Pengukuran Kinerja	30.00	27.00
3	Pelaporan Kinerja	15.00	13.50
4	Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Internal	25.00	22.50
Nilai Akuntabilitas Kinerja			90.00
Kategori Predikat			A

No	Catatan
-	-

No	Rekomendasi
-	-


 Evaluasi,
Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Palembang
Kepala Sub Bagian Administrasi Umum

 Heriyanto, ST, MKM
NIP. 197505211999031002

Jakarta, April 2024

Anggota
Deny Yudhistira, SKM, CIAP

Ketua,
Eko Prasetyo, SE, M.Ak
Pengendali Teknis,


Abdul Malek, SKM, MM, QRMA

Gambar 2.10 Hasil Evaluasi Akuntabilitas Kinerja BKK Kelas I Palembang Tahun 2023

Gambar 2.10 menunjukkan bahwa hasil evaluasi Akuntabilitas Kinerja BKK Kelas I Palembang Tahun 2023 BKK Kelas I Palembang tidak ditemukan catatan dan rekomendasi. BKK Kelas I Palembang berhasil meraih penilaian SAKIP tertinggi pada Satker di lingkungan Ditjen P2P Tahun 2023. BKK Kelas I Palembang dapat meraih predikat AA asal inovasi yang telah dilakukan dapat diadopsi oleh satuan kerja Kementerian Kesehatan lain terutama di lingkungan Ditjen P2P.

2. Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) / Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM)

Zona Integritas (ZI) merupakan sebutan atau predikat yang diberikan kepada kementerian, lembaga dan pemerintah daerah yang pimpinan dan jajarannya mempunyai niat (komitmen) untuk mewujudkan WBK dan WBBM melalui upaya pencegahan korupsi, reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Kementerian, lembaga dan pemerintah daerah yang telah mencanangkan sebagai ZI mengusulkan salah satu unit kerjanya untuk menjadi Wilayah Bebas dari Korupsi. Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) adalah predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja yang memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penataan tata laksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan pengawasan, dan penguatan akuntabilitas kinerja. Sedangkan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) adalah predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja yang memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penataan tatalaksana, penataan sistem manajemen

SDM, penguatan pengawasan, penguatan akuntabilitas kinerja, dan penguatan kualitas pelayanan publik.

Tujuan utama dalam pembangunan ZI menuju WBK/WBBM adalah untuk pencegahan korupsi, kolusi dan nepotisme dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam implementasinya adalah dengan senantiasa meningkatkan akuntabilitas kinerja, menyusun kontrak kinerja dan mengadakan penyuluhan tentang anti gratifikasi dan penanggulangan korupsi.

BKK Kelas I Palembang berupa melakukan perbaikan reformasi birokrasi terus-menerus dan kinerja implementasi WBK satker menjadi salah satu indikator kinerja Perjanjian Kinerja BKK Kelas I Palembang sehingga menjadi tanggung jawab seluruh pegawai dalam memenuhi capaian kinerja implementasi WBK satker. Adapun perjalanan penilaian WBK pada Satker BKK Kelas I Palembang dapat dilihat pada tabel 2.2.

Tabel 2.3 Perjalanan Penilaian WBK BKK Kelas I Palembang

Tahun	Kegiatan / Hasil Penilaian WBK BKK Kelas I Palembang
2021	Pencangan Zona Integritas dengan Penandatanganan Pakta Integritas
2022	Berhasil meraih satuan kerja dengan predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) tingkat Kementerian Kesehatan dan memperoleh sertifikat piagam dari Menteri Kesehatan
2023	Berhasil meraih satuan kerja dengan predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) tingkat Nasional dan memperoleh sertifikat piagam dari Menteri PAN-RB

Pada tabel 2.3, BKK Kelas I Palembang mulai melakukan pencangan Zona Integritas dengan Penandatanganan Pakta Integritas pada Tahun 2021. Dengan komitmen bersama antara pimpinan dan pegawai, BKK Kelas I Palembang berhasil meraih predikat Satuan Kerja Wilayah Bebas dari Korupsi Tingkat Nasional Tahun 2023 dan menerima penghargaan Wilayah Bebas dari Korupsi Nasional (WBK) dari Kementerian PAN-RB pada tanggal 06 Desember 2023 di Bali Nusa Dua Convention Centre.



Gambar 2.11 Penerimaan Penghargaan Predikat WBK Nasional dari Menpan RB

3. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuan dilakukan SKM ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. BKK Kelas I Palembang sebagai unit penyelenggara pelayanan publik rutin melakukan kegiatan SKM pertriwulan dengan mempedomani Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Adapun hasil SKM yang diperoleh BKK Kelas I Palembang sepanjang Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel 2.4 berikut:

Tabel 2.4 Hasil SKM BKK Kelas I Palembang

Periode	Nilai	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
Triwulan I Tahun 2024	90,5%	A	Sangat Baik
Triwulan II Tahun 2024	94,8%	A	Sangat Baik

Berdasarkan tabel 2.4, kesimpulan yang dapat diambil bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur penilaian dikategorikan sangat baik dan memperoleh nilai A atau Sangat Baik selama tahun 2024.

4. Survei Indeks Anti Korupsi dan Survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

BKK Kelas I Palembang sebagai unit penyelenggara pelayanan publik, maka penting dilakukan survei Indeks Persepsi Korupsi (IPK) sebagai dukungan dan peran aktif dalam kegiatan pencegahan dan pemberantasan korupsi. Indeks IPK merupakan instrumen pengukuran tingkat korupsi untuk instansi pemerintah di Indonesia yang dikembangkan oleh Transparency International Indonesia. Hasil survei dapat digunakan sebagai bahan kajian untuk peningkatan kualitas layanan serta mewujudkan pelaksanaan good governance. Hal ini sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di lingkup BKK Kelas I Palembang.

Tujuan survei persepsi korupsi adalah untuk mendapatkan informasi tentang persepsi korupsi dari pengguna layanan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan serta mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang bebas korupsi. Dalam pelaksanaan survei ini, BKK Kelas I Palembang mempedomani Surat Edaran Menpan RB Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas.

Adapun hasil Survei IPAK dan IPKP yang diperoleh BKK Kelas I Palembang sepanjang Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel 2.5 berikut:

Tabel 2.5 Hasil Survei IPAK dan IPKP BKK Kelas I Palembang

Periode	Nilai
IPAK Triwulan I Tahun 2024	93,63%
IPKP Triwulan I Tahun 2024	93,63%
IPAK Triwulan II Tahun 2024	91,25%
IPKP Triwulan II Tahun 2024	91,35%

Berdasarkan tabel 2.4, bahwa Hasil IPKP mencerminkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BKK Kelas I Palembang telah sesuai dengan harapan pelanggan. Sedangkan hasil IPAK telah mencerminkan bahwa BKK Kelas I Palembang telah menjalankan pemerintahan yang bersih dan akuntabel sesuai standar yang ditetapkan oleh Surat Edaran Menpan RB Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas.

C. Kinerja Organisasi Sekarang

Berdasarkan hasil evaluasi pelayanan publik yang telah terlaksana saat ini di BKK Kelas I Palembang, terdapat beberapa kendala yang dihadapi antara lain:

1. Belum ada tools instrumen penilaian kinerja pegawai yang bersumber dari umpan balik pelanggan.
2. Belum ada data dukung untuk Pimpinan dalam melakukan penilaian perilaku pegawai pada aplikasi E-Kinerja.

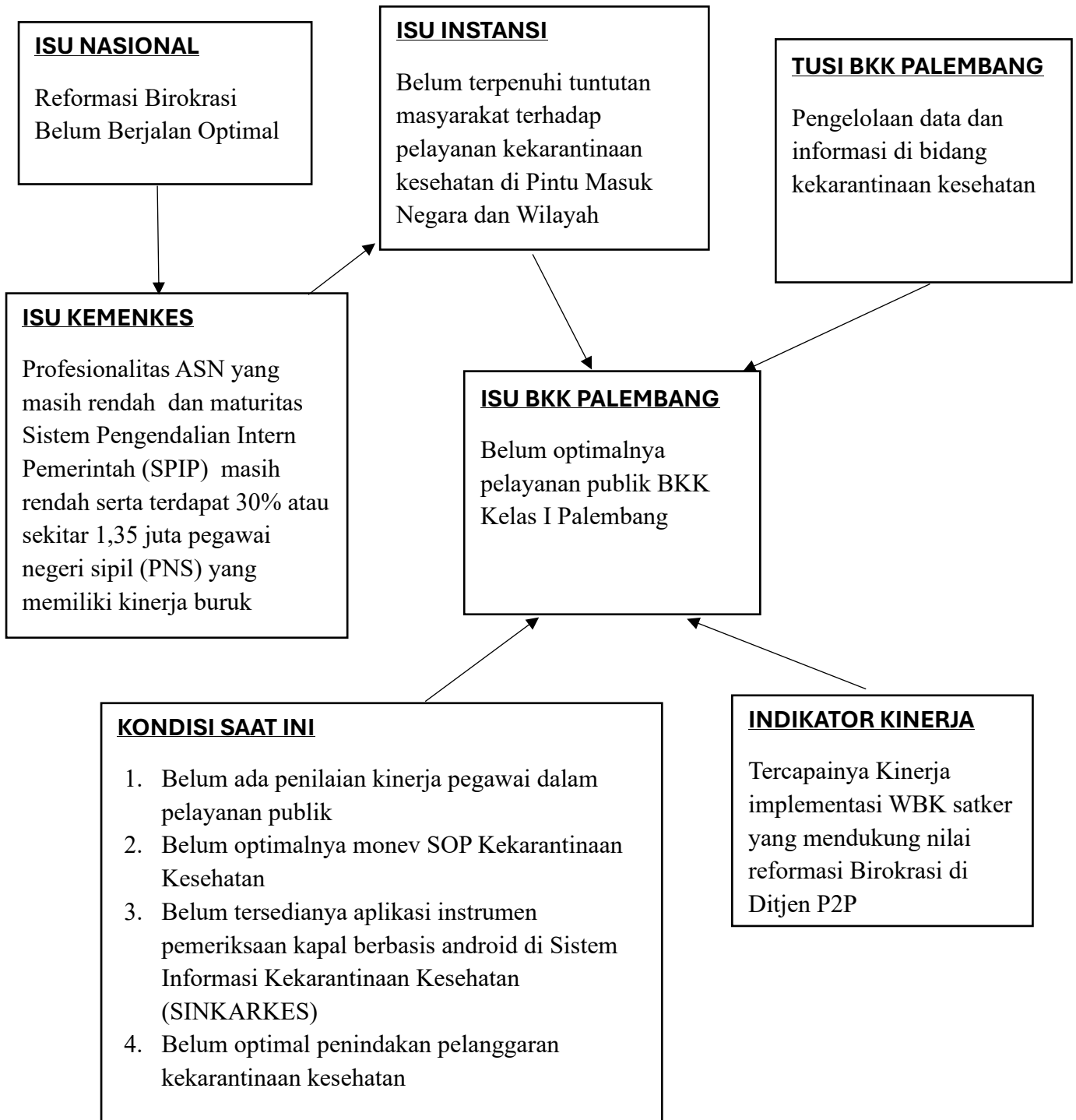
D. Kinerja Organisasi yang Diharapkan

Adapun kinerja organisasi yang diharapkan yaitu:

1. Tersedianya tools instrumen penilaian kinerja pegawai yang bersumber dari umpan balik pelanggan.
2. Tersedianya data dukung untuk Pimpinan dalam melakukan penilaian perilaku pegawai pada aplikasi E-Kinerja

BAB III ANALISA MASALAH

A. Identifikasi Isu Strategis



Gambar 3.1 Alur Pikir Diagnosa Masalah

Isu adalah suatu hal yang terjadi baik di dalam maupun di luar organisasi yang apabila tidak ditangani secara baik akan memberikan efek negatif terhadap organisasi dan berlanjut pada tahap krisis. Gambar 3.1 menunjukkan bahwa terdapat isu yang menjadi fokus untuk diselesaikan Isu tersebut adalah belum optimalnya pelayanan publik BKK Kelas I Palembang. Belum optimalnya pelayanan publik BKK Kelas I Palembang disebabkan oleh belum ada penilaian kinerja pegawai dalam pelayanan publik, belum optimalnya implementasi SOP Keekarantinaan Kesehatan, belum tersedianya aplikasi instrumen pemeriksaan kapal berbasis android di Sistem Informasi Keekarantinaan Kesehatan (SINKARKES), belum optimal penindakan pelanggaran Keekarantinaan Kesehatan. Dari keempat isu tersebut, akan dianalisa menggunakan metode APKL (Aktual, Problematik, Kekhalayakan, Layak). Adapun penapisan isu menggunakan metode APKL dapat dijabarkan pada tabel 3.1 berikut.

Tabel 3.1 Penapisan Isu Menggunakan metode APKL

No	Masalah	Kriteria Masalah				Ket.
		Aktual	Problematik	Kekhalayakan	Layak	
1	Belum ada penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan dalam pelayanan publik	+	+	+	+	YES
2	Belum optimalnya monev SOP Keekarantinaan Kesehatan	+	+	+	+	YES
3	Belum tersedianya aplikasi instrumen pemeriksaan kapal berbasis android di Sistem Informasi Keekarantinaan Kesehatan (SINKARKES)	+	+	-	-	NO
4	Belum optimal penindakan pelanggaran keekarantinaan kesehatan	+	+	+	+	YES

Berdasarkan analisa penilaian masalah menggunakan tools APKL (Aktual, Problematik, Kekhalayakan, Layak), ditemukan bahwa terdapat 3 isu strategis/masalah yang harus segera dicarikan solusinya karena merupakan isu yang Aktual yaitu bahwa isu itu masih terjadi di lingkungan kerja, Problematik yaitu bahwa isu yang dipilih merupakan isu menyimpang dari harapan, standar, atau ketentuan yang menimbulkan kegelisahan, Kekhalayakan yaitu bahwa isu yang dipilih merupakan isu yang secara langsung menyangkut hajat hidup orang banyak, dan Layak yaitu bahwa isu yang ditawarkan merupakan isu yang masuk akal (logis), pantas, realistis.

Ketiga isu terpilih di atas selanjutnya akan dianalisis dengan metode USG (*Urgency*, *Seriousness*, dan *Growth*) untuk melakukan penetapan prioritas isu. *Urgency* artinya seberapa mendesaknya suatu isu untuk segera dibahas, dianalisis dan ditindaklanjuti. *Seriousness* artinya seberapa serius suatu isu harus segera dibahas dikaitkan dengan akibat yang ditimbulkan. *Growth* adalah seberapa besar kemungkinan memburuknya isu tersebut jika tidak ditangani segera. Hasil analisis untuk ketiga isu menggunakan USG dapat dijabarkan pada tabel 3.2 sebagai berikut:

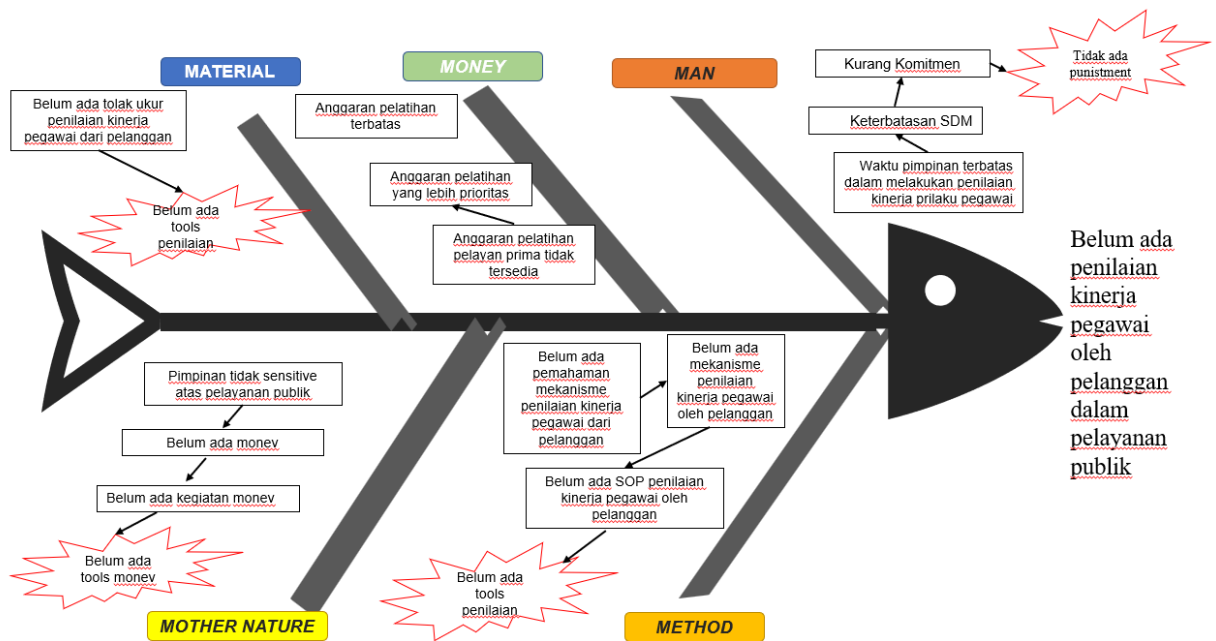
Tabel 3.2 Hasil analisis menggunakan USG

No	Isu	Prioritas Masalah			Total	Rangking
		U	S	G		
1	Belum ada penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan dalam pelayanan publik	5	5	4	14	1
2	Belum optimalnya monev SOP Kekeantinaan Kesehatan	5	5	3	13	2
3	Belum optimal penindakan pelanggaran kekeantinaan kesehatan	4	5	2	11	3

Dari tabel 3.2, dapat ditemukan satu prioritas isu yang akan diselesaikan, yaitu isu belum ada penilaian kinerja pegawai dalam pelayanan publik. Jika isu tersebut tidak segera diselesaikan, maka dikhawatirkan berdampak pada menurunnya pelayanan kepada masyarakat sehingga menurunkan kepuasan pelayanan publik.

B. Penyebab Masalah

Setelah menemukan masalah utama penyebab hambatan, proses selanjutnya adalah melakukan analisa terhadap faktor-faktor yang berpengaruh terjadinya masalah (akar penyebab masalah). Metode yang dilakukan adalah dengan menggunakan contributor dari suatu keadaan dilihat dari sisi *man*, *money*, *machine*, dan *methods* seperti terlihat pada gambar 3.2 dibawah ini



Gambar 3.2 Analisis Penyebab Masalah

C. Alternatif Pemecah Masalah

Dalam upaya untuk mengatasi akar penyebab masalah yang menyebabkan hambatan pada layanan BKK Kelas I Palembang, maka diperlukan adanya intervensi berupa solusi yang tepat sesuai faktor-faktor penyumbangannya, yaitu:

Tabel 3.3 Alternatif Pemecah Masalah

Akar Masalah	Gagasan Kreatif Penyelesaian Masalah	Alternatif Penyelesaian Masalah
Belum ada tools penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan dalam pelayanan publik	Digitalisasi proses penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan dalam pelayanan publik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembuatan google form penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan dalam pelayanan publik 2. Pengembangan modul penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan dalam pelayanan publik di website BKK Kelas I Palembang 3. Pengembangan modul penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan dalam pelayanan publik di Aplikasi E-Kinerja Kemenkes

D. Solusi Mengatasi Masalah

Dalam rangka meningkatkan kinerja layanan BKK Kelas I Palembang, diperlukan solusi yang paling memberikan keuntungan dari sisi efektifitas dan efisiensi. Dari beberapa solusi yang diperoleh dilakukan pemilihan solusi yang paling menguntungkan dari segi efektifitas dan biaya dengan menggunakan metode Tapisan Mc Namara.

Tabel 3.4 Tapisan Alternatif Solusi Pemecahan Masalah

No	Solusi	Kriteria			Total Nilai	Prioritas
		Kontribusi	Biaya	Layak		
1	Pembuatan google form penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan dalam pelayanan publik	4	5	3	12	2
2	Pengembangan modul penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan dalam pelayanan publik di website BKK Kelas I Palembang	5	4	4	13	1
3	Pengembangan modul penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan dalam pelayanan publik di Aplikasi E-Kinerja Kemenkes	5	2	3	10	3

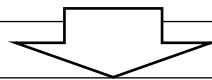
Pada analisa tapisan Mc Namara di atas sesuai tabel 3.4, untuk solusi pertama yaitu pembuatan google form penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan dalam pelayanan publik diberi nilai 12 dengan rincian nilai 4 untuk Kontribusi (karena dapat memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap penyelesaian masalah), nilai 5 untuk Biaya (karena solusi ini tidak membutuhkan biaya yang tinggi), dan nilai 3 untuk Kelayakan (karena solusi tersebut tidak realistis untuk dilakukan dalam waktu dekat).

Begitupun dengan solusi-solusi yang lain dianalisa dengan memberikan nilai yang sesuai. Berdasarkan analisa tapisan Mc Namara yang dilakukan, diperoleh solusi prioritas dari pemecahan masalah/hambatan dalam pelaksanaan layanan BKK Kelas I Palembang berupa pengembangan modul penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan dalam pelayanan publik di website BKK Kelas I Palembang yang diberikan nilai 13 dengan rincian nilai 5 untuk Kontribusi (karena solusi ini diharapkan mampu mengatasi beberapa isu yang terjadi di Unit Kerja), nilai 4 untuk Biaya (Biaya yang ditimbulkan adalah terkait biaya koordinasi dengan Stakeholders dan biaya sosialisasi serta biaya konsumsi untuk tim pranata komputer), dan nilai 4 untuk Kelayakan (karena solusi ini pantas dan realistis dilakukan dalam jangka pendek).

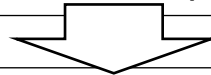
BAB IV STRATEGI PENYELESAIAN MASALAH

Kondisi saat ini:

1. Penilaian kinerja pegawai dari pengguna jasa layanan publik tidak tercatat
2. Belum ada tools penilaian kinerja pegawai oleh pengguna jasa layanan publik
3. Belum ada tolak ukur penilaian kinerja pegawai oleh pengguna jasa layanan publik



DIGITALISASI PENILAIAN KINERJA PEGAWAI OLEH PENGGUNA JASA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN (BKK) KELAS I PALEMBANG



Kondisi yang diharapkan:

1. Penilaian kinerja pegawai dari pengguna jasa layanan publik tercatat secara digital dan *online*.
2. Tersedianya tools penilaian kinerja pegawai oleh pengguna jasa layanan publik
3. Tersedianya tolak ukur penilaian kinerja pegawai oleh pengguna jasa layanan publik dengan jelas.

A. Inovasi Penyelesaian Masalah

Berdasarkan hasil analisa permasalahan dan perumusan solusinya, didapatkanlah strategi pemecahan masalah prioritas berupa penambahan modul sistem penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan di *website* BKK Kelas I Palembang. Penilaian kinerja dan masukan dari pelanggan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik BKK Kelas I Palembang. Penggunaan teknologi digital dapat lebih efektif dan efisien dalam pelayanan publik ke masyarakat sebagai pelanggan. Penambahan modul ini berupa form online yang berisikan instrumen penilaian kinerja petugas oleh pelanggan. Keunggulan sistem yang akan dibangun ini antara lain:

1. Kemudahan akses

- a. Sistem dapat diakses melalui PC/Laptop ataupun *smartphone/tablet*.
- b. Alamat URL sistem dapat dibuatkan dalam bentuk *qr code* sehingga pelanggan dapat mengakses dengan mudah.
- c. Desain sederhana dan mudah dipahami.

2. Efisien

- a. Tidak memerlukan biaya cetakan form *instrumen* penilaian kinerja pegawai.

3. Terpusat

- a. Data pelaporan terpusat sehingga memudahkan pimpinan dalam pengambilan keputusan.

Adapun tahapan kegiatan aksi digitalisasi penilaian kinerja pegawai dapat dijabarkan untuk tahap jangka pendek, jangka menengah, jangka panjang di tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1 Tahapan Kegiatan Aksi Digitalisasi Penilaian Kinerja Pegawai

Langkah	Waktu	PJ	Output	Tempat	Biaya
Jangka Pendek					
Melakukan konsultasi dengan Kepala Kantor dan Kasubbag Adum selaku mentor	Minggu ke-1 September 2024	Kasubbag Adum	Arahan terkait pengembangan modul penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan	Kantor Induk	
Membentuk tim efektif	Minggu ke-1 September 2024	Ketua Tim	SK Kepala Kantor tentang Tim Efektif	Kantor Induk	
Melakukan rapat dengan Tim Efektif dalam rangka menyusun SOP dan sistem yang akan dibangun	Minggu ke-2 September 2024	Ketua Tim	1. Undangan Rapat dan Dokumentasi 2. Notulen Rapat	Kantor Induk	DIPA BKK Kelas I Palembang
Mengembangkan sistem penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan	Minggu ke-2 sd 4 September 2024	Ketua Tim	Modul sistem penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan di <i>website</i> BKK Kelas I Palembang	Kantor Induk	DIPA BKK Kelas I Palembang
Menyusun petunjuk teknis sistem penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan	Minggu ke-4 September 2024	Ketua Pokja 6 WBK	Petunjuk teknis sistem penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan	Kantor Induk	DIPA BKK Kelas I Palembang

Langkah	Waktu	PJ	Output	Tempat	Biaya
Melakukan ujicoba dan sosialisasi sistem (Katimja, Koorwilker, dan Tim Efektif)	Minggu ke-4 September 2024	Ketua Tim	Nota Dinas Pelaksanaan Ujicoba dan Laporan hasil ujicoba	Kantor Induk	
Menyusun regulasi Kepala Satuan Kerja tentang pengukuran kinerja pegawai yang bersumber dari umpan balik pelanggan sebagai salah satu bahan pimpinan dalam penilaian perilaku kerja pada aplikasi E-Kinerja	Minggu ke-1 Oktober 2024	Bagian Kepegawaian	Regulasi Kepala Satuan Kerja tentang pengukuran kinerja pegawai yang bersumber dari umpan balik pelanggan sebagai salah satu indikator direktif pimpinan pada aplikasi E-Kinerja.	Kantor Induk	
Melakukan sosialisasi sistem penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan untuk pegawai dan pelanggan (agen kapal dan travel umrah)	Minggu ke-1 Oktober 2024	Ketua Tim	1. Undangan Rapat dan Dokumentasi 2. Notulen Rapat Sosialisasi	Kantor Induk	DIPA BKK Kelas I Palembang
Melakukan implementasi sistem penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan	Minggu ke-1 sd 3 Oktober 2024	Ketua Tim	1. Undangan Rapat dan Dokumentasi 2. Notulen Rapat Hasil Monev	Kantor Induk	DIPA BKK Kelas I Palembang
Jangka Menengah					
Pengembangan sistem penilaian kinerja pegawai yang bersumber dari umpan balik pelanggan berupa pemberian rating untuk masing-masing indikasi PACAK	Bulan Desember 2024	Ketua Tim	Modul sistem penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan di <i>website</i> BKK Kelas I Palembang yang telah diperbaiki	Kantor Induk	DIPA BKK Kelas I Palembang

Langkah	Waktu	PJ	Output	Tempat	Biaya
(Profesional, Amanat, Cakap, Akuntabel, Kolaboratif).					
Jangka Panjang					
Pengembangan aplikasi penilaian kinerja pegawai yang bersumber dari umpan balik pelanggan dengan menambahkan unsur kehadiran dan penilaian kinerja pegawai dari aplikasi SKP	Bulan Maret 2025	Ketua Tim	Modul sistem penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan di <i>website</i> BKK Kelas I Palembang yang telah diperbaiki	Kantor Induk	DIPA BKK Kelas I Palembang
Menyusun regulasi Kepala Satuan Kerja tentang penilaian kinerja pegawai yang bersumber dari umpan balik pelanggan sebagai salah satu indikator direktif pimpinan pada aplikasi E-Kinerja.	Bulan Maret 2025	Kepala Kantor	Regulasi Kepala Satuan Kerja tentang pengukuran kinerja pegawai yang bersumber dari umpan balik pelanggan sebagai salah satu indikator direktif pimpinan pada aplikasi E-Kinerja.	Kantor Induk	DIPA BKK Kelas I Palembang

Adapun bentuk *outcome dan output* dari rancangan aksi perubahan ini antara lain:

1. **Outcome**

- a. Terlaksananya pelayanan publik BKK Kelas I Palembang sesuai harapan pelanggan.
- b. Tersedianya data untuk pimpinan dalam penilaian sikap perilaku pegawai BKK Kelas I Palembang.

2. **Output**

- a. Modul sistem penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan di *website* BKK Kelas I Palembang.
- b. SOP penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan.
- c. Petunjuk teknis sistem dengan menambahkan modul sistem penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan.

- d. Regulasi Kepala Satuan Kerja tentang panduan pemberian *reward* dan *punishment* kepada petugas layanan dan kompensasi kepada penerima layanan Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas Palembang.

B. Peta dan Pemanfaatan Sumber Daya

1. Pemetaan Sumber Daya

Pengembangan modul sistem penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan perlu mengoptimalkan segala sumber daya yang dimiliki oleh BKK Kelas I Palembang sehingga penggunaannya dapat berjalan dengan baik dan tepat sasaran. Pemetaan sumber daya meliputi 5 (lima) aspek manajemen yaitu *Man* (SDM), *Money* (Anggaran), *Material* (Bahan Baku Pekerjaan), *Machine* (Sarana Prasarana), dan *Method* (Metode Pengelolaan Bahan Baku). Adapun pemetaan sumber daya pada aksi perubahan ini akan diuraikan pada tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2 Pemetaan Sumber Daya

Aspek	Sumber Daya
<i>Man</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Kantor 2. Kasubbag Adum 3. Ketua Tim Kerja Layanan Publik dan Zona Integritas 4. Ketua Pokja 6 WBK 5. Perencana 6. Pranata Sumber Daya Manusia Aparatur 7. Pranata Komputer
<i>Money</i>	Anggaran Rapat Koordinasi
<i>Material</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Regulasi terkait reward dan punishment ASN 2. Regulasi tentang Pedoman Implementasi <i>Core Values</i> dan <i>Employer Branding</i> Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Kementerian Kesehatan
<i>Machine</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/Laptop 2. Koneksi Internet 3. Aplikasi pendukung
<i>Method</i>	SOP penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan

2. Susunan Tim Efektif

Adapun susunan tim efektif pada aksi perubahan ini akan diuraikan pada tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3 Susunan Tim Efektif

No	Jabatan	Uraian Tugas
1	Kepala BKK Kelas I Palembang (Penasehat)	Memberikan masukan terkait konsep pelaksanaan aksi perubahan
2	Kasubbag Admintrasi Umum (Mentor)	Mengarahkan dan memberikan masukan terkait konsep pelaksanaan aksi perubahan dan pengelolaan tim tim efektif
3	Pranata Komputer (Ketua Tim)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengkoordinasikan perencanaan, pelaksanaan dan monitoring dan evaluasi capaian target kegiatan aksi perubahan 2. Mengembangkan sistem dengan menambahkan modul sistem penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan dan diintegrasikan ke website BKK Kelas I Palembang. 3. Menyusun petunjuk teknis sistem dengan menambahkan modul sistem penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan
4	Ketua Tim Kerja Layanan Publik dan Zona Integritas	Menyusun SOP penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan
5	Ketua Pokja 6 WBK	Menyusun regulasi Kepala Satuan Kerja tentang pemberian reward bagi pegawai yang telah memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan
6	Pranata Sumber Daya Manusia Aparatur	Menyusun regulasi Kepala Satuan Kerja tentang penilaian kinerja pegawai yang bersumber dari umpan balik pelanggan sebagai salah satu bahan pimpinan dalam penilaian perilaku kerja pada aplikasi E-Kinerja.
7	Perencana	Menyusun kebutuhan anggaran aksi perubahan

3. Pemetaan Stakeholder

Analisa stakeholder dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh (*influence*) dan ketertarikan (*interest*) masing-masing *stakeholder*. Dari hasil pemetaan *stakeholder* yang dilakukan terdapat 2 tipe *stakeholder* yang berperan sangat penting terhadap keberhasilan program yaitu tipe *Promoter* dan *Laten*, dimana *stakeholder* didalam kuadran ini harus dapat diajak untuk berkerjasama secara aktif melalui pendekatan manajerial dan strategi komunikasi yang baik dan efektif. Komposisi stakeholders pada aksi perubahan ini seperti terlihat pada tabel 4.4 dibawah ini:

Tabel 4.4 Komposisi stakeholders pada aksi perubahan

<u>LATENS</u>	<u>PROMOTERS</u>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pranata Sumber Daya Manusia Aparatur 2. Perencana 3. Bagian Kepegawaian Setditjen P2P 4. Bagian Hukormas Setditjen P2P 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala BKK Kelas I Palembang 2. Kasubbag Adum BKK Kelas I Palembang 3. Tim Kerja Kerja Layanan Publik dan Zona Integritas 4. Pokja 6 WBK
<u>APHATETICS</u>	<u>DEFENDERS</u>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Biro OSDM Kemenkes 2. Rokom Yanlik Kemenkes 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Agen Kapal 2. Agen Travel Umrah Pelaku perjalanan di Bandara / Pelabuhan 3. Masyarakat Umum

C. Strategi Promosi dan Komunikasi kepada Stakeholder

Berdasarkan pemetaan pada tabel 4.4 bahwa dapat ditentukan strategi komunikasi yang tepat agar setiap kuadran dapat mendukung aksi perubahan. Strategi komunikasi merupakan cara komunikasi yang digunakan dalam suatu proses untuk mencapai tujuan tertentu. Strategi komunikasi dengan *stakeholders* adalah suatu upaya penyampaian pesan kepada *stakeholders* tentang suatu proses yang sedang berjalan dan tujuannya. Dalam aksi perubahan ini komunikasi dengan *stakeholders* menjadi salah satu kunci keberhasilan pelaksanaan aksi perubahan.

Setiap kuadran dapat mendukung aksi perubahan dengan strategi komunikasi yang sesuai, seperti yang ditunjukkan oleh pemetaan yang ada di tabel 4.4. Strategi komunikasi adalah metode komunikasi yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu. Penyampaian pesan kepada *stakeholder* tentang proses yang sedang berjalan dan tujuannya dikenal sebagai strategi komunikasi dengan *stakeholder*. Keberhasilan pelaksanaan aksi perubahan ini bergantung pada kemampuan untuk berkomunikasi dengan *stakeholder*.

Tujuannya adalah memperoleh dukungan dan kontribusi terhadap aksi perubahan. Strategi komunikasi terkait aksi perubahan ini dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut:

Tabel 4.5 Strategi Promosi dan Komunikasi Stakeholder

No	Kuadran	Stakeholder	Strategi
1	<i>Promoters</i> (Pengaruh tinggi, Kepentingan Tinggi)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala BKK Kelas I Palembang 2. Kasubbag Adum BKK Kelas I Palembang 3. Tim Kerja Kerja Layanan Publik dan Zona Integritas 4. Pokja 6 WBK 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komunikasi dan advokasi 2. Koordinasi rutin

2	<i>Latens</i> (Pengaruh tinggi, Kepentingan rendah)	1. Pranata Sumber Daya Manusia Aparatur 2. Perencana 3. Bagian Kepegawaian Setditjen P2P 4. Bagian Hukormas Setditjen P2P	1. Penyampaian informasi yang dibutuhkan 2. Koordinasi rutin
3	<i>Defenders</i> (Pengaruh rendah, Kepentingan tinggi)	1. Agen Kapal 2. Agen Travel Umrah Pelaku perjalanan di Bandara / Pelabuhan 3. Masyarakat Umum	1. Komunikasi dan sosialisasi melalui penyuluhan 2. Pembinaan dan pengawasan
4	<i>Apathetics</i> (Pengaruh rendah, Kepentingan rendah)	1. Biro OSDM Kemenkes 2. Rokom Yanlik Kemenkes	Koordinasi rutin

D. Pemanfaatan Teknologi Digital

Untuk mendukung terlaksananya aksi perubahan ini, dilakukan pemanfaatan teknologi digital yang tersedia di BKK Kelas I Palembang sebagai berikut:

Tabel 4.6 Pemanfaatan Teknologi Digital

No	Teknologi Digital	Fungsi
1	PC/Laptop	Sarana prasarana untuk membangun sistem penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan
2	Aplikasi XAMPP	<i>Tools</i> untuk membuat form instrumen penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan berbasis website
3	Aplikasi <i>Microsoft Excell</i>	Aplikasi untuk pengelolaan data
4	Aplikasi Zoom	Aplikasi telekonferensi video untuk rapat dan sosialisasi ke Stakeholder

E. Manajemen Pengendalian Mutu

Tujuan dari manajemen mutu adalah untuk memastikan bahwa kualitas layanan tetap terjaga. Dengan melakukan perubahan ini, kualitas setiap proses atau kegiatan harus dapat dipertahankan atau dikendalikan sehingga semua orang yang terlibat dalam proses atau kegiatan dapat puas. Tabel 4.7 di bawah ini menunjukkan pengendalian mutu aksi perubahan.

Tabel 4.7 Manajemen Pengendalian Mutu

Tahapan	Sasaran	PIC	Output	Potensi Kendala	Metode Pengendalian
Melakukan konsultasi dengan Kepala Kantor dan Kasubbag Adum selaku mentor	Kepala Kantor dan Mentor mendukung aksi perubahan	Kasubbag Adum	Laporan Konsultasi	Pimpinan tidak ada di kantor	<ul style="list-style-type: none"> - Komunikasi melalui WA - Membuat laporan melalui aplikasi aplikasi Srikandi
Membentuk tim efektif	Terbentuknya tim efektif yang solid	Ketua Tim	SK Kepala Kantor tentang Tim Efektif	Penolakan menjadi anggota tim	<ul style="list-style-type: none"> - Koordinasi dengan Kepala Kantor terkait penugasan tim efektif
Melakukan rapat dengan Tim Efektif	Terbentuknya pemahaman bersama terhadap aksi perubahan	Ketua Tim	Pembagian tugas Tim Efektif	<ul style="list-style-type: none"> - Kesibukan tim efektif - Rapat tidak berjalan efektif 	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan rapat melalui zoom - Membuat draft pembagian tugas terlebih dahulu
Melakukan rapat Penyusunan SOP dan sistem	Dihasilkan SOP dan instrumen penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan	Tim Kerja Kerja Layanan Publik dan Zona Integritas	Kesepakatan SOP dan instrumen penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan	SOP dan instrument penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan tidak selesai	Mengawasi tahapan dan monitoring

Tahapan	Sasaran	PIC	Output	Potensi Kendala	Metode Pengendalian
Mengembangkan sistem penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan	Dihasilkan sistem penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan	Ketua Tim	Modul sistem penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan dan terintegrasi ke website BKK Kelas I Palembang	Modul sistem penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan dan terintegrasi ke website BKK Kelas I Palembang tidak selesai	Mengawasi tahapan dan monitoring
Menyusun petunjuk teknis sistem penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan	Dihasilkan petunjuk teknis sistem penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan	Pokja 6 WBK	Petunjuk teknis sistem penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan	Petunjuk teknis sistem penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan tidak selesai	Mengawasi tahapan dan monitoring
Menyusun regulasi Kepala Satuan Kerja tentang pengukuran kinerja pegawai dari pelanggan sebagai salah satu bahan pimpinan dalam penilaian perilaku kerja pada aplikasi E-Kinerja	Dihasilkan regulasi Kepala Satuan Kerja tentang pengukuran kinerja pegawai dari pelanggan sebagai salah satu bahan pimpinan dalam penilaian perilaku kerja pada aplikasi E-Kinerja	Bagian Kepegawaian	Regulasi Kepala Satuan Kerja tentang pengukuran kinerja pegawai dari pelanggan sebagai salah satu bahan pimpinan dalam penilaian perilaku kerja pada aplikasi E-Kinerja	Regulasi Kepala Satuan Kerja tentang pengukuran kinerja pegawai dari pelanggan sebagai bahan dalam penilaian perilaku kerja pada aplikasi E-Kinerja tidak selesai	Koordinasi dengan bagian Kepegawaian

Tahapan	Sasaran	PIC	Output	Potensi Kendala	Metode Pengendalian
Melakukan rapat sosialisasi sistem penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan	Pemahaman penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan ke pegawai dan stakeholder terkait.	Ketua Tim	Laporan hasil sosialisasi	<ul style="list-style-type: none"> - Banyaknya lintas sektor yang hadir - Rapat tidak berjalan efektif 	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan rapat melalui zoom - Membuat draft pointer rapat sosialisasi

F. Pemetaan Sikap Perilaku Kepemimpinan dan Rencana Strategi Pengembangan Potensi Diri

Berdasarkan hasil pemetaan sikap perilaku kepemimpinan yang dinilai bersama dengan Menter didapatkan nilai akhir Sikap Perilaku Kepemimpinan sebesar 6,76 dengan kualifikasi Cukup. Adapun rincian sebagai berikut:

1. Integritas sebesar 6,97 dengan kualifikasi Cukup
2. Kerjasama sebesar 6,62 dengan kualifikasi Cukup
3. Mengelola perubahan sebesar 6,68 dengan kualifikasi Cukup

Berkaitan hasil tersebut, diperlukan rencana pengembangan potensi diri yang akan dilaksanakan selama masa pelaksanaan aksi perubahan yang peserta pilih sebagai berikut :

1. Pengembangan secara mandiri
 - a. Mengikuti seminar/pelatihan tentang manajerial integritas, membina kerjasama tim, dan *Self Learning - Change Management* dan mengelola perubahan.
 - b. Bimbingan dengan Kepala Kantor, mentor dan *coach*.
2. Pengembangan secara penugasan.
Aktif mengikuti kegiatan rapat kantor seperti monev indikator, monev WBK, apel pagi, dan penugasan pimpinan lainnya.

Rencana strategis pengembangan kompetensi yang dilakukan oleh peserta dalam aksi perubahan berujuan untuk:

1. Meningkatkan kompetensi manajerial dan komunikasi efektif.
2. Meningkatkan integritas dengan menjaga konsisten berpikir, berkata, berperilaku dan bertindak dengan baik dan benar serta memegang teguh kode etik dan prinsip nilai berakhlak.
3. Meningkatkan kerjasama baik dengan sesama pegawai BKK Kelas I Palembang maupun dengan para stakeholder sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang baik.

G. Bisnis Model Canvas

Untuk mendukung keberhasilan dari aksi perubahan, diperlukan kerangka acuan yang mudah dimengerti dan dipahami. *Business Model Canvas* adalah alat strategis yang dapat digunakan untuk menggambarkan, merancang, dan menganalisis model bisnis organisasi serta membantu dalam merumuskan dan menyampaikan strategi bisnis dengan lebih baik.

Tabel 4.8 Canvas Model yang menggambarkan rencana aksi perubahan ini.

<p>5. MITRA KERJA :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Kerja V 2. Tim Pokja III WBK 3. Tim Pokja VI WBK 4. Bagian Kepegawaian Setditjen P2P 5. Bagian Hukormas Setditjen P2P 6. Rokom yanlik 	<p>4. KEGIATAN UTAMA :</p> <p>Digitalisasi Penilaian Kinerja Pegawai Oleh Pelanggan untuk Meningkatkan Pelayanan Publik</p> <p>7. SUMBERDAYA :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tim SDM 2. Tim IT 3. Tim Pelayanan Publik 4. Tab pengisian pengukuran kinerja 5. Tools instrumen pengukuran kinerja oleh pelanggan 	<p>3. NILAI YANG DITAWARKAN :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatnya kepuasan pelanggan/pemangku kepentingan dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas. 2. Sebagai bahan pimpinan untuk melakukan penilaian perilaku pegawai 	<p>HUBUNGAN KLIEN :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi secara berkala 2. Brainstorming dengan UPT Pelayanan Publik Lainnya <p>1. PELAYANAN :</p> <p>Digitalisasi Penilaian Kinerja Pegawai Oleh Pelanggan untuk Meningkatkan Pelayanan Publik</p>	<p>2. TARGET KLIEN :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Agen Kapal 2. Agen Travel Umrah 3. Pelaku perjalanan di Bandara / Pelabuhan 4. Masyarakat Umum
<p>8. UNSUR BIAJA :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat persiapan, sosialisasi dan monev SOP dan Sistem 2. Biaya pengembangan aplikasi instrumen pengukuran kinerja 3. Pengadaan tablet pengisian pengukuran kinerja 		<p>10. IMBALAN :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peningkatan kualitas Layanan secara efektif dan efisien melalui digitalisasi 2. Kebanggaan instansi 3. SKP Prilaku memiliki data dukung yang jelas. 4. Pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai meningkat 	<p>11. RISIKO :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Belum ada form instrumen penilaian kinerja pegawai oleh pelanggan secara digital. 2. Belum semua pegawai memiliki pelatihan pelayanan prima. 3. Belum ada tablet pengisian penilaian kinerja pegawai 4. Pengisian penilaian kinerja pegawai berulang-ulang. 	
<p>9. LEGALITAS :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. UU Nomor 25 Tahun 2009 2. Permenpan RB Nomor 90 Tahun 2021 3. Permenkes Nomor 33 Tahun 2019 	<p>12. AKUNTABILITAS :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatnya kepuasan terhadap layanan publik 2. Pegawai yang memiliki pelayanan publik yang unggul 3. Penilaian SKP Prilaku berdasarkan data dukung yang jelas dan terukur. 	<p>SUSTAINABILITAS :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Semua pegawai telah mengikuti pelatihan pelayanan prima. 2. UU Nomor 25 Tahun 2009 terpenuhi 3. Permenpan RB Nomor 90 Tahun 2021 terpenuhi 4. Permenkes Nomor 33 Tahun 2019 terpenuhi 		

H. Adaptasi dan Adopsi Hasil Studi Lapangan

Hasil studi lapangan dilaksanakan selama 6 (enam) hari mulai pada tanggal 19 - 24 Agustus 2024 di Provinsi DI Yogyakarta. Adapun kunjungan lapangan ke lokus dilaksanakan pada tanggal 20 Agustus 2024 di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta. Studi Lapangan ini bertujuan untuk mendapatkan lesson learn, mengadopsi dan mengadaptasi keunggulan serta strategi peningkatan pengawasan atau pengendalian pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.

Adapun hasil lesson learnt yang didapatkan pada saat kegiatan studi lapangan di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu:

1. Peran Kepemimpinan

Berdasarkan hasil studi lapangan dengan Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip DIY pada tanggal 20 Agustus 2024, bahwa peran kepemimpinan Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip DIY sangat baik. Adapun nilai-nilai yang dapat diambil antara lain:

- a. Menggunakan kearifan lokal sebagai budaya organisasi.
- b. Pemahaman bahwa inovasi tidak selalu inovasi baru. Tetapi inovasi bisa dalam bentuk pengembangan dan replikasi dari inovasi yang telah ada. Prinsip penerapan inovasi terdiri dari beberapa aspek yaitu apa tujuan yang mau dicapai, apa yang di lakukan untuk mencapai itu serta sumber daya yang dimiliki untuk mencapainya. Untuk hasil yang optimal, maka perlu melibatkan seluruh bagian sehingga target inovasi dapat tercapai.
- c. Inovasi dilakukan untuk mencapai sasaran strategis organisasi.
- d. Pendekatan kolaborasi sangat berperan penting dalam pencapaian dan proses pencapaian inovasi
- e. Komitmen, konsisten dan perbaikan berkelanjutan adalah penting.
- f. Peran Pimpinan untuk menumbuhkan ide gagasan inovasi kreatif yaitu ada reward berupa peningkatan karier bagi pegawai yang punya ide inovasi kreatif punishment apabila target tidak tercapai.
- g. Pimpinan harus menyediakan ruang untuk berbagi ide kreatif dan gagasan agar setiap pegawai dapat memunculkan idenya untuk peningkatan pelayanan.

Adaptasi dan adopsi yang dapat diambil dan diharapkan dapat diterapkan di Balai Kekearifan Kesehatan Kelas I Palembang yaitu pemahaman pimpinan bahwa inovasi tidak selalu berupa inovasi baru, namun bisa dalam bentuk pengembangan dan replikasi dari inovasi yang telah ada. Selain itu pimpinan perlu komitmen dan konsisten untuk perbaikan berkelanjutan serta pemberian reward bagi pegawai yang punya ide inovatif.

2. Inovasi Pelayanan

Banyak inovasi-inovasi pelayanan publik yang dihasilkan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip DIY antara lain Inovasi Diorama Arsip Jogja, Aplikasi Kinarya, Aplikasi Inlis 3.0 LITE, dll. Hal yang bisa diadopsi dan diadaptasi adalah pemahaman bahwa inovasi itu lahir tidak hanya belajar dari hal yang baik tapi juga belajar dari kegagalan. Belajar dari kegagalan untuk mencapai hasil yang lebih baik. Jangan berfikir bagaimana sempurna karena inovasi aplikasi ada waktunya. Jadi tidak hanya berfikir sempurna tapi bagaimana inovasi tersebut berguna.

3. Kompetensi dan Pengembangan SDM

Dalam rangka meningkatkan kompetensi SDM dapat mengadopsi dan adaptasi dengan melakukan daring *sharing session* tentang kekarantinaan dengan satuan kerja Balai Kekarantinaan Kesehatan lain.

4. Penerapan manajemen, pengawasan, dan pengendalian

Belajar dari pengalaman Dinas Perpustakaan dan Arsip DIY tentang inovasi yang berkaitan dengan teknologi informasi bahwa sebaiknya pada saat pengembangan aplikasi dan pembuatan kontrak perlu mencantumkan kewajiban penyerahan dan hak source code sistem dari pihak pengembang dan selanjutnya melakukan proses transfer pengetahuan tata cara implementasi *source code* sistem kepada pegawai Dinas Perpustakaan dan Arsip DIY.

5. Pemanfaatan teknologi

Belajar dari pengalaman Dinas Perpustakaan dan Arsip DIY bahwa pengembangan inovasi berbasis teknologi informasi tidak hanya untuk kemudahan masyarakat tetapi juga harus memudahkan para stakeholder serta pelanggan. Selain itu pemanfaatan teknologi sistem informasi juga harus diiringi dengan keamanan data yang baik. Proses pengamanan teknologi informasi dapat menggandeng perguruan tinggi dan universitas yang memiliki kompetensi di keamanan teknologi informasi di daerahnya masing-masing untuk dapat melakukan pengujian keamanan teknologi informasi pada aplikasi yang dimiliki.

BAB V

PELAKSANAAN AKSI PERUBAHAN

A. Deskripsi Proses Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah suatu proses mempengaruhi orang lain untuk melakukan pekerjaannya sesuai dengan sasaran yang diharapkan. Kepemimpinan adalah sebuah alat/sarana atau suatu proses dalam organisasi untuk membujuk orang lain agar bersedia melakukan sesuatu secara sukarela/sukacita dalam mencapai sasaran organisasi (Syahril, 2019). Dengan kepemimpinan yang baik, proses manajemen akan berjalan lancar dan pegawai bergairah melaksanakan tugas-tugasnya. Gairah kerja, produktivitas kerja, dan proses manajemen suatu perusahaan akan baik, jika tipe, gaya, cara atau style kepemimpinan yang diterapkan pimpinan yang baik.

Rencana aksi yang telah direncanakan dan dilaksanakan bersama tim pada tanggal 2 September- 25 Oktober 2024 adalah “Pengembangan Digitalisasi Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Pegawai BKK Kelas I Palembang”. Untuk mewujudkan rencana aksi perubahan ini saya sebagai Pemimpin Aksi Perubahan yang berperan menjadi pimpinan yang menentukan irama cepat dan lambatnya pelaksanaan kegiatan implementasi aksi perubahan. Dalam pelaksanaan aksi perubahan ini tentunya tidak terlepas dari peran serta atasan dan seluruh staf di Sub Bagian Administrasi Umum serta pegawai BKK Kelas I Palembang lain yang terlibat

1. Berpikir kreatif dalam Pelayanan

Kreativitas merupakan bahan bakar inovasi dan merupakan potensi yang dimiliki oleh setiap manusia sejak lahir, serta dapat dibentuk serta dilatih. Peranan pemimpin dalam menggerakkan inovasi dalam organisasi sangat dominan. Oleh karena itu para pimpinan organisasi perlu menciptakan suasana yang mendukung tumbuhnya kreativitas dan inovasi di lingkungan organisasinya agar berkinerja tinggi. Salah satu caranya dengan menetapkan kebijakan yang memberikan dukungan kepada tumbuhnya pemikiran yang kreatif dan inovatif dari para ASN dan didorong untuk dapat diimplementasikan (Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2021).

Salah satu bentuk berpikir kreatif dalam melaksanakan aksi perubahan ini, saya sebagai ketua tim membuat sebuah tools atau link pelaporan bagi tim efektif untuk melaporkan progres dan kendala yang dihadapi pada saat pelaksanaan pekerjaan. Pada link tersebut juga diberi akses untuk mengupload semua hasil pekerjaan yang telah diamanatkan pada Surat Keputusan tentang Tim Efektif. Adapun tools atau link pelaporan ini dapat diakses pada link : <https://link.kemkes.go.id/rancanganpacak>.



Gambar 5.1 Tools atau Link Pelaporan

Selain itu, pada tools tersebut juga disediakan kertas kerja progres kegiatan yang dapat memantau progres kerja dari masing-masing tim efektif yang terlibat dengan batas waktu yang telah ditentukan.

Digitalisasi PACAK	
Tr Tugas	PJ
Melakukan konsultasi dengan Kepala Kantor dan Kasubbag Adum selaku mentor	Aswin Dwiyono Completed
Membentuk tim efektif	Aswin Dwiyono Completed
Melakukan rapat dengan Tim Efektif dalam rangka menyusun SOP dan sistem yang akan dibangun	Aswin Dwiyono Completed
Mengkoordinir pengembangan digitalisasi penilaian kinerja pelayanan publik pegawai BKK Kelas I Palembang oleh pengguna jasa:	Aswin Dwiyono Completed
Melakukan konsultasi dengan IT Pihak Ketiga	Aswin Dwiyono Completed
Menyusun draft panduan penggunaan sistem penilaian kinerja pelayanan publik pegawai BKK Kelas I Palembang I Palembang oleh	denitrihandoko@gmail.c... Completed
Melakukan uji coba dan sosialisasi sistem penilaian kinerja pelayanan publik pegawai BKK Kelas I Palembang oleh pengguna jasa	denitrihandoko@gmail.c... Completed
Menyusun draft regulasi Kepala Satuan Kerja tentang penilaian kinerja pelayanan publik pegawai yang bersumber dari umpan balik pengguna jasa sebagai salah satu bahan pertimbangan pimpinan dalam penilaian perilaku kerja pegawai pada aplikasi E-Kinerja / SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) Kementerian Kesehatan	sazali.achmad@gmail.c... Completed
Menyusun draft Standar Operasional Standar (SOP) Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Pegawai BKK Kelas I Palembang oleh pen	sazali.achmad@gmail.c... Completed
Menyusun draft regulasi Kepala Satuan Kerja tentang pemberian reward bagi pegawai yang telah memberikan pelayanan publik te	neni.karnani@gmail.com Completed
Melakukan sosialisasi sistem penilaian kinerja pelayanan publik pegawai BKK Kelas I Palembang kepada pengguna jasa (agen kapal dan travel umrah) Balai Kekeamtinaan Kesehatan Kelas I Palembang	neni.karnani@gmail.com Completed

Gambar 5.2 Kertas Kerja Progres Kegiatan

2. Membangun Integritas

Membangun integritas diri adalah salah satu upaya penting bagi seorang pemimpin untuk memiliki integritas diri yang baik sehingga menjadi perilaku keseharian yang mencerminkan nilai-nilai moralitas, etika, dan hukum yang berlaku di masyarakat. Filsuf Herb Shepherd menyebutkan integritas diri sebagai kesatuan yang mencakup empat nilai, yaitu perspektif (spiritual), otonomi (mental), keterkaitan sosial, dan tonus (fisik). George Sheehan menjabarkan integritas diri sebagai kesatuan empat peran, yaitu menjadi binatang yang baik (fisik), ahli pertukangan yang baik (mental), teman yang baik (sosial), dan orang

suci (spiritual) (Gea, 2006). Seseorang yang berintegritas tinggi didefinisikan sebagai seseorang yang dapat dipercaya, jujur, bekerja keras, dan suka membantu orang lain.

Oleh karena itu, hubungan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, pimpinan, staf, dan karyawan di lingkungan pemerintah harus memiliki integritas sebagai kebutuhan. Untuk menjadi pemimpin yang dapat dipercaya oleh anggota staf dan karyawannya dalam mengelola organisasi, seorang pemimpin harus memiliki integritas. Sebaliknya, anggota staf dan karyawan harus memiliki integritas agar pemimpin mereka dapat dipercaya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka.

Demikian pula dalam pelaksanaan Aksi Perubahan di suatu instansi, sangat diperlukan integritas dari pemimpin aksi perubahan beserta tim efektif aksi perubahan, supaya tujuan dari aksi perubahan dapat tercapai dengan baik dan lancar. Dalam implementasi Aksi Perubahan “Pengembangan Digitalisasi Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Pegawai BKK Kelas I Palembang”, saya selaku pemimpin aksi perubahan telah merencanakan kegiatan atau tahapan yang harus dikerjakan oleh tim aksi perubahan.

Dalam melaksanakan aksi perubahan untuk membangun rasa integritas Pemimpin Aksi Perubahan melakukan langkah-langkah antara lain:

- a. Membagi tugas sesuai dengan kemampuan dan tupoksi masing-masing pegawai sehingga tugas yang diberikan dapat terselesaikan dengan baik;
- b. Menjaga konsistensi dalam menjalankan tugas yang diamanatkan;
- c. Tidak memaksakan kehendak dan mau menerima saran yang diberikan oleh tim dalam pelaksanaan aksi perubahan.

Dengan membangun integritas dalam aksi perubahan, maka diharapkan aksi perubahan tersebut dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan yaitu untuk perbaikan kinerja pelayanan publik di BKK Kelas I Palembang. Terkait hal itu keberhasilan aksi perubahan juga tidak lepas dari dukungan mentor dan bimbingan coach. Setiap tahapan dalam aksi perubahan harus dikonsultasikan dan dikomunikasikan serta dilaporkan kepada mentor untuk meminta arahan, bimbingan, dan juga persetujuan terkait aksi perubahan.

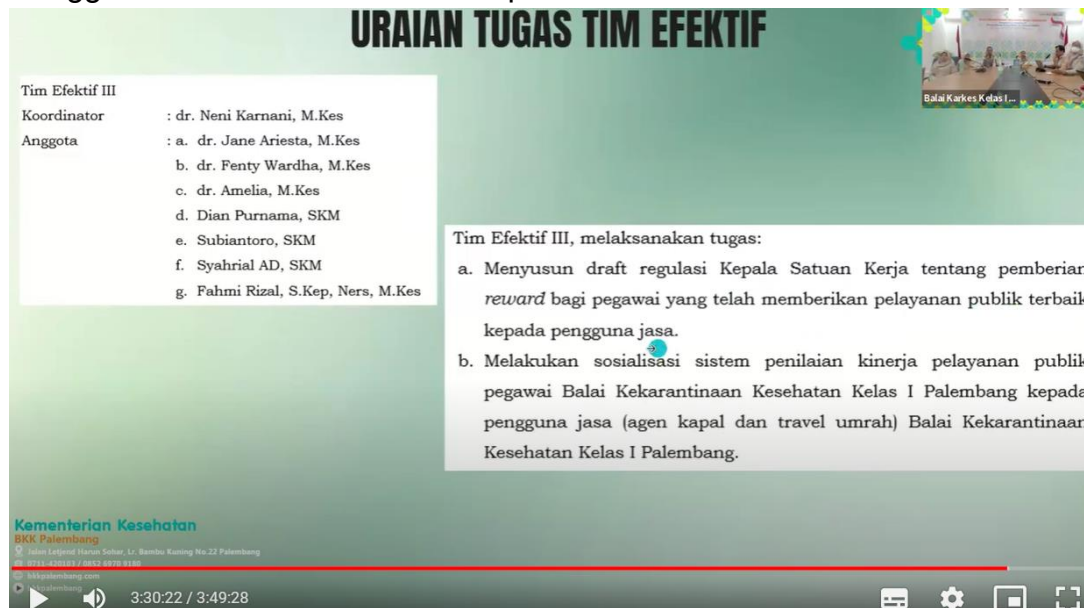
3. Pemanfaatan Teknologi Informasi

Perkembangan teknologi di era kini maju sangat pesat. Seiring bertambah majunya ilmu pengetahuan dan penggunaan teknologi. Teknologi merambah ke berbagai bidang, tidak terkecuali dengan bidang pendidikan. Pihak yang berkecimpung di dunia pendidikan harus dapat mengimbangi dan mengikuti kemajuan teknologi ini. Teknologi bisa dikatakan sebagai ilmu pengetahuan yang ditransformasikan pada produk, proses, dan jasa serta struktur praktis. Perkembangan yang sangat pesat dalam teknologi informasi saat ini dikenal dengan media sosial (medsos), bisa kita temui setiap hari dan tidak ada yang tidak

memanfaatkan teknologi ini dari dewasa sampai anak-anak, bahkan ada istilah penggunaan teknologi ini yaitu dunia dalam genggaman kita, teknologi tersebut diantara lain alat perangkat lunak misalnya internet, facebook, twitter, whatsApp dan perangkat keras yaitu laptop, telepon dan lain-lain.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam melaksanakan aksi perubahan antara lain:

- a. Mengembangkan link laporan data dukung pengembangan aplikasi ini
- b. Penggunaan zoom dalam media rapat tim efektif



Gambar 5.3 Kertas Kerja Progres Kegiatan

Media zoom digunakan pada saat rapat bersama tim efektif mengingat lokasi penempatan pegawai berbeda-beda. Walaupun lokasi bekerja berbeda-beda namun dengan berkolaborasi secara daring diharapkan tetap dapat mencapai target yang diharapkan.

4. Pengelolaan Tim Efektif

Dalam sebuah tim efektif, seluruh komponen tim bekerja dengan sungguh-sungguh sesuai dengan peran dan fungsinya masing-masing yang telah diamanatkan. Mengembangkan rasa memiliki/taking ownership terhadap tujuan tim harus tertanam pada setiap anggota sehingga lahirlah apa yang disebut sebagai tanggung jawab dan kerelaan untuk berkorban dalam mencapai tujuan bersama tersebut. Pentingnya keberadaan tim efektif adalah mempercepat tercapainya tujuan, menambah kreativitas dalam penyelesaian masalah dan meningkatnya kualitas penyelesaian masalah.

Dalam rangka pengelolaan tim efektif agar dapat bekerja dengan baik Pemimpin Aksi Perubahan melakukan beberapa hal sebagai berikut :

- a. Pemimpin Aksi Perubahan selalu terlibat dalam pelaksanaan setiap kegiatan yang sudah di bagi ke masing-masing tim;
- b. Melakukan koordinasi secara rutin dan berkala untuk mengetahui perkembangan kegiatan dan untuk melakukan identifikasi permasalahan atau kendala yang dihadapi di setiap kegiatan;
- c. Pemimpin Aksi Perubahan memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada setiap anggota tim yang mempunyai usul, ide, masukan atau saran untuk keberhasilan pelaksanaan aksi perubahan.

B. Capaian dan Bukti Hasil Perubahan

Capaian dalam tahapan output inovasi aksi perubahan Pengembangan Digitalisasi Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Pegawai BKK Kelas I Palembang yaitu sebagai berikut :

1. Melakukan konsultasi dengan Kepala Kantor dan Kasubbag Adum selaku mentor
 - a. Konsultasi dengan Kasubbag Adum selaku Mentor



Gambar 5.4 Konsultasi dengan Mentor

Tempat untuk berkonsultasi tentang menjalankan aksi perubahan mulai dari rancangan hingga pelaporan adalah mentor, yang juga merupakan pengarah dan pendukung serta penentu kebijakan. Mentoring melibatkan hubungan yang lebih jangka panjang antara seorang mentor yang lebih berpengalaman dan seorang pegawai yang kurang berpengalaman. Mentor adalah seseorang yang memberikan bimbingan, nasihat, dan dukungan kepada pegawai dalam pengembangan karir mereka. Sebagai hasil dari aksi perubahan ini, project leader diharapkan dapat menerapkan prinsip-prinsip kepemimpinan dalam pelaksanaan kepemimpinan pelayanan.

Project leader melakukan koordinasi dan melaporkan terkait hasil pelaksanaan kegiatan On Campus pada Pelatihan Kepemimpinan

Pengawas BBPK Ciloto Tahun 2024. Konsultasi ini dilakukan pada tanggal 2 September 2024 dengan mentor yaitu Kepala Subbag Administrasi Umum BKK Kelas I Palembang untuk mendapatkan arahan, masukan, dan pedoman untuk memulai tindakan perubahan sesuai dengan target yang diinginkan.

b. Konsultasi dengan Kepala BKK Kelas I Palembang



Gambar 5.5 Konsultasi dengan Kepala BKK Kelas I Palembang

Tempat utama untuk berkonsultasi terkait pelaksanaan aksi perubahan, mulai dari perencanaan hingga pelaporan, adalah mentor, yang juga berperan sebagai pengarah, pendukung, dan penentu kebijakan. Selain itu, bimbingan dari Kepala Kantor juga penting dalam proses ini. Mentoring melibatkan hubungan jangka panjang antara mentor yang lebih berpengalaman dengan pegawai yang masih dalam tahap pengembangan. Mentor dan Kepala Kantor bersama-sama memberikan bimbingan, nasihat, serta dukungan yang diperlukan bagi pegawai dalam mengembangkan karir mereka. Dengan dukungan ini, diharapkan project leader dapat menerapkan prinsip-prinsip kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan dalam setiap tahap aksi perubahan.

Konsultasi ini dilakukan pada tanggal 4 September 2024 dengan Kepala BKK Kelas I Palembang dan mentor Kepala Subbag Administrasi Umum BKK Kelas I Palembang untuk mendapatkan arahan, masukan, dan pedoman untuk memulai tindakan perubahan sesuai dengan target yang diinginkan.

2. Membentuk tim efektif



Kementerian Kesehatan
BKK Palembang

📍 Jalan Letjen. Harun Sohar No. 22
Palembang 30152
☎ (0711) 420103
🌐 <https://www.bkkpalembang.com>

KEPUTUSAN KEPALA BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN
KELAS I PALEMBANG
NOMOR : IR.01.03/C.X.7/3541/2024
TENTANG
TIM EFEKTIF AKSI PERUBAHAN
PENGEMBANGAN DIGITALISASI PENILAIAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK
PEGAWAI BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I PALEMBANG
OLEH PENGGUNA JASA
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,
KEPALA BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I PALEMBANG,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mendukung upaya memperoleh predikat satuan kerja Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Palembang, perlu dilaksanakan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai sarana evaluasi kemajuan peningkatan pelayanan publik;
 - b. bahwa dalam rangka mendukung pilar Transformasi Internal Kementerian Kesehatan, Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Palembang telah membuat slogan budaya kerja dengan memperhatikan kearifan lokal yaitu Profesional, Amanat, Cakap, Akuntabel, dan Kolaboratif, dengan akronim PACAK. Slogan PACAK dibuat berdasarkan nilai-nilai dasar Aparatur Sipil Negara (ASN) instansi pemerintah yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif dengan akronim BerAKHLAK;

Gambar 5.6 SK Tim Efektif

LAMPIRAN KEPUTUSAN
KEPALA BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN
KELAS I PALEMBANG
NOMOR : IR.01.03/C.X.7/3541/2024
TENTANG TIM EFEKTIF AKSI PERUBAHAN
PENGEMBANGAN DIGITALISASI PENILAIAN KI
NERJA PELAYANAN PUBLIK PEGAWAI BALAI K
EKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I PALEM
BANG OLEH PENGGUNA JASA

SUSUNAN KEANGGOTAAN DAN URAIAN TUGAS TIM EFEKTIF

A. SUSUNAN KEANGGOTAN

Pengarah : Emmilya Rosa, SKM, MKM
Penanggung Jawab : Heriyanto, ST, MKM
Ketua : Aswin Dwiyono, S.Kom
Sekretaris : Ressy Fitriana, S.Kep

1. Tim Efektif I
Koordinator : Deni Tri Handoko, S.Kom, M.Si
Anggota : Yulianisitin, SKM, M.Kes

2. Tim Efektif II
Koordinator : Achmad Sazali
Anggota : Satriawan Wijaya, S.A.P

3. Tim Efektif III
Koordinator : dr. Neni Karnani, M.Kes
Anggota : a. dr. Jane Ariesta, M.Kes
b. dr. Fenty Wardha, M.Kes
c. dr. Amelia, M.Kes
d. Dian Purnama, SKM
e. Subiantoro, SKM
f. Syahrial AD, SKM
g. Fahmi Rizal, S.Kep, Ners, M.Kes

Gambar 5.7 Lampiran SK Tim Efektif

Pembentukan Tim Efektif dilakukan dengan menunjuk 16 (enam belas) pegawai yang memiliki kompetensi yang sesuai untuk mendukung pelaksanaan aksi perubahan. Tim Efektif yang terbentuk, beserta pembagian tugasnya, diresmikan melalui surat keputusan yang ditandatangani oleh Kepala BKK Kelas I Palembang. Hasil dari kegiatan ini adalah terbentuknya Tim Efektif Aksi Perubahan, dengan bukti pelaksanaan berupa Surat Keputusan Pembentukan Tim Efektif.

SK Tim Efektif ini juga telah disampaikan melalui nota dinas Kepala BKK Kelas I Palembang nomor IR.01.03/C.X.7/3663/2024 Tentang Penyampaian Surat Keputusan Tim Efektif Aksi Perubahan Pengembangan Digitalisasi Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Pegawai Balai Kekeantinaan Kesehatan Kelas I Palembang oleh Pelanggan Atau Pengguna Jasa tanggal 11 September 2024.

NOTA DINAS
NOMOR : **IR.01.03/C.X.7/3663/2024**

Yth. : 1. dr. Jane Ariesta, M.Kes
2. dr. Neni Karnani, M.Kes
3. dr. Fenty Wardha, M.Kes
4. dr. Amelia, M.Kes
5. Heriyanto, ST, MKM
6. Syahrial AD, SKM
7. Dian Purnama, SKM
8. Deni Tri Handoko, S.Kom, M.Si
9. Yulianisitin, SKM, M.Kes
10. Fahmi Rizal, S.Kep, Ners, M.Kes
11. Subiantoro, SKM
12. Aswin Dwiyono, S.Kom
13. Ressay Fitriana, S.Kep
14. Satriawan Wijaya, S.A.P
15. Achmad Sazali

Dari : Kepala Kantor
Hal : Penyampaian Surat Keputusan Tim Efektif Aksi Perubahan Pengembangan Digitalisasi Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Pegawai Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Palembang oleh Pelanggan Atau Pengguna Jasa
Tanggal : 11 September 2024

Sehubungan telah ditetapkan Surat Keputusan (SK) Kepala Balai Kekarantinaan Kesehatan (BKK) Kelas I Palembang Nomor IR.01.03/C.X.7/3541/2024 tanggal 9 September 2024 hal Tim Efektif Aksi Perubahan Pengembangan Digitalisasi Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Pegawai Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Palembang oleh Pengguna Jasa, bersama ini kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Agar Bapak/Ibu dapat mempedomani SK Kepala BKK Kelas I Palembang Nomor IR.01.03/C.X.7/3541/2024 (terlampir).
2. Agar Bapak/Ibu dapat berperan aktif dalam pelaksanaan kegiatan pengembangan digitalisasi penilaian kinerja pelayanan publik pegawai Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Palembang oleh pengguna jasa sesuai tugas yang telah ditentukan.
3. Menyampaikan progres masing-masing Tim Efektif melalui Koordinator pada link <https://link.kemkes.go.id/rancanganpacak>.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.



EMMILYA ROSA, SKM, MKM

Kementerian Kesehatan tidak menerima suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun.
Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi silahkan laporkan melalui HALO KEMENKES 1500567 dan <https://wbs.kemkes.go.id/>.
Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silahkan unggah dokumen pada laman <https://tje.kominfo.go.id/verifyPDF>
Layanan Pengaduan Masyarakat (Public Complaint)
<https://link.kemkes.go.id/dumaskppalembang> atau <https://www.lapor.go.id>

Gambar 5.8 Nota Dinas Penyampaian SK Tim Efektif

3. Melakukan rapat dengan Tim Efektif



Kemenkes

Kementerian Kesehatan
BKK Palembang

Jalan Letjen. Harun Sohar No. 22
Palembang 30152
(0711) 420103
<https://www.bkkpalembang.com>

NOTA DINAS
NOMOR : PS.03.03/C.X.7/3701/2024

Yth. : 1. Kasubbag Adum BKK Kelas I Palembang
2. Seluruh Ketua Tim Kerja BKK Kelas I Palembang
3. Ketua, Sekretaris, dan Anggota WBK BKK Kelas I Palembang

Dari : Kepala Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Palembang

Hal : Undangan Rapat

Tanggal : 13 September 2024

Dalam rangka monitoring reformasi birokrasi pada satker BKK Kelas I Palembang, bersama ini kami mengundang Bapak/Ibu agar dapat hadir dalam rapat yang akan dilaksanakan pada :

Hari, tanggal : Selasa, 17 Juli 2024
Waktu : Jam 09.00 WIB - selesai
Tempat : - Ruang Rapat Kantor Induk BKK Kelas I Palembang
- Link Zoom (Bagi yang bertugas di Wilker)
Link Zoom : <https://zoom.bkkpalembang.com/>
Meeting ID : 665 696 1714
Passcode : bkkplg

Agenda : 1. Rapat Pembahasan Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan WBK/WBBM BKK Kelas I Palembang.
2. Pembahasan Pengembangan Digitalisasi Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Pegawai BKK Kelas I Palembang oleh Pengguna Jasa.

Link Presensi : <https://sirapat.bkkpalembang.com/>

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.



EMMILYA ROSA, SKM, MKM

Kementerian Kesehatan tidak menerima suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun.
Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi silahkan laporkan melalui HALO KEMENKES 1500567 dan <https://wbs.kemkes.go.id/>.
Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silahkan unggah dokumen pada laman <https://te.kominfo.go.id/verifyPDF>



Gambar 5.9 Rapat Tim Efektif

Rapat tim efektif dilaksanakan dengan tujuan utama untuk membahas beberapa hal penting terkait pembentukan dan pelaksanaan aksi perubahan. Pertemuan ini dimulai dengan penyampaian Surat Keputusan Pembentukan Tim Efektif, yang menjadi landasan formal terbentuknya tim tersebut. Surat Keputusan ini merupakan dokumen resmi yang ditandatangani oleh Kepala

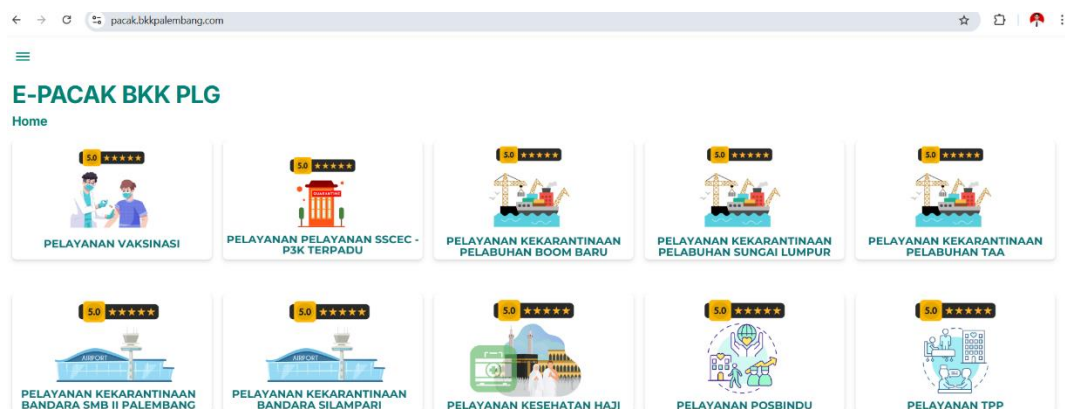
BKK Kelas I Palembang, yang mengesahkan peran masing-masing anggota dalam tim efektif.

Penyampaian Surat Keputusan ini sangat penting karena memberikan legitimasi terhadap peran dan tanggung jawab setiap anggota tim, termasuk pengarah, project leader, sekretaris, dan anggota lainnya. Selain itu, rapat ini juga digunakan sebagai forum untuk menyampaikan target aksi perubahan yang telah ditetapkan sebelumnya. Aksi perubahan tersebut merupakan sebuah inisiatif strategis yang dirancang untuk mencapai peningkatan dalam kinerja atau efisiensi operasional di tim efektif yang ditargetkan. Target ini bisa berupa peningkatan pelayanan, penerapan teknologi baru, atau perbaikan prosedur yang lebih efektif.

Pembagian tugas merupakan salah satu agenda penting dalam rapat ini. Setiap anggota tim diberikan tanggung jawab yang spesifik berdasarkan kompetensi dan pengalaman mereka. Pembagian tugas ini bertujuan agar pelaksanaan aksi perubahan berjalan dengan lancar dan efisien, serta setiap anggota memahami tanggung jawab dan perannya masing-masing dalam proses tersebut. Tak hanya itu, rapat tim efektif juga membahas tahapan waktu pelaksanaan aksi perubahan. Tahapan waktu ini sangat penting untuk memastikan bahwa aksi perubahan dapat dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Pengarahan mengenai tahapan ini memberikan gambaran jelas mengenai langkah-langkah apa saja yang perlu dilakukan dalam jangka waktu tertentu, serta membantu dalam memantau kemajuan proyek secara keseluruhan.

4. Mengkoordinir pengembangan digitalisasi penilaian kinerja pelayanan publik pegawai BKK Kelas I Palembang oleh pengguna jasa

Aplikasi penilaian kinerja pelayanan publik pegawai BKK Kelas I Palembang oleh pengguna jasa sudah berhasil dideploy pada hosting BKK Kelas I Palembang dan diakses melalui link <https://pacak.bkkpalembang.com/>.



Gambar 5.10 Aplikasi Rating Pegawai

dr. FENTY WARDHA, M.Kes



Silahkan berikan rating pelayanan kami.

Jenis Pelayanan *

Pelayanan Vaksinasi

Indikator *

Rating Anda *



Not Rated

No HP/WA Anda*

No HP/WA Anda

KIRIM

Gambar 5.11 Contoh Pemberian Rating Pegawai

Selain itu, aplikasi penilaian tersebut juga sudah ditautkan pada website BKK Kelas I Palembang seperti gambar dibawah:



Gambar 5.12 Link Aplikasi Rating Pegawai pada Web BKK Palembang

5. Menyusun panduan penggunaan sistem penilaian kinerja pelayanan publik pegawai BKK Kelas I Palembang I Palembang oleh pengguna jasa



Gambar 5.13 Panduan Aplikasi Rating Pegawai

Panduan ini digunakan sebagai bahan untuk mempermudah pengguna untuk mengoperasikan aplikasi rating pegawai. Adapun *softfile* panduan ini dapat diakses pada link : <https://link.kemkes.go.id/panduanpacak>.

6. Menyusun regulasi Kepala Satuan Kerja tentang penilaian kinerja pelayanan publik pegawai yang bersumber dari umpan balik pengguna jasa sebagai salah satu bahan pertimbangan pimpinan dalam penilaian perilaku kerja pegawai pada aplikasi E-Kinerja / SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) Kementerian Kesehatan

Regulasi kepala satuan kerja tentang penilaian kinerja pelayanan publik pegawai yang bersumber dari umpan balik pengguna jasa sebagai salah satu bahan pertimbangan pimpinan dalam penilaian perilaku kerja pegawai pada aplikasi E-Kinerja / SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) Kementerian Kesehatan ini pun sudah dilakukan dengan terbitnya surat Kepala BKK Kelas I Palembang nomor IR.01.03/C.X.7/4126/2024 tanggal 11 Oktober 2024 yang ditujukan kepada seluruh Pegawai BKK Kelas I Palembang.



Kementerian Kesehatan
BKK Palembang

Jalan Letjen. Harun Sohar No. 22
Palembang 30152
(0711) 420103
<https://www.bkkpalembang.com>

NOTA DINAS
NOMOR : IR.01.03/C.X.7/4126/2024

Yth. : Seluruh Pegawai Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Palembang
Dari : Kepala Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Palembang
Hal : Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Pegawai Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Palembang
Tanggal : 11 Oktober 2024

Dalam rangka meningkatkan reformasi birokrasi dan penilaian kinerja pelayanan publik sesuai slogan PACAK (Profesional, Amanah, Cakap, Akuntabel, Kolaboratif) pada pegawai Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Palembang oleh pengguna jasa, bersama ini kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Dimohon Bapak/Ibu Koordinator Wilayah Kerja / Pos di lingkungan BKK Kelas I Palembang agar dapat menyampaikan kepada pengguna jasa/agen kapal di wilayah kerja masing-masing untuk memberikan penilaian kinerja atas setiap pelayanan publik yang telah pegawai berikan melalui link <https://pacak.bkkpalembang.com>.
2. QR code masing-masing pegawai dapat dilihat pada tautan <https://pacak.bkkpalembang.com/landing/keyPass> dengan memasukkan NIP Bapak/Ibu. Selanjutnya, Bapak/Ibu dapat menunjukkan QR code tersebut kepada pengguna jasa untuk memberikan penilaian kinerja atas setiap pelayanan publik yang telah Bapak/Ibu berikan.
3. Sebagai bahan pertimbangan bagi pengguna jasa/agen kapal dalam melakukan penilaian sebagai berikut:
 - a. Profesional : Petugas bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
 - b. Amanah : Petugas dapat dipercaya dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
 - c. Cakap : Petugas dinilai kompeten dalam memberikan pelayanan.
 - d. Akuntabel : Petugas memiliki integritas yang tinggi dalam memberikan pelayanan.
 - e. Kolaboratif : Petugas mampu bekerja sama dalam memberikan pelayanan.

4. Adapun panduan penggunaan aplikasi penilaian kinerja pelayanan publik pegawai Balai Kekeantinaan Kesehatan Kelas I Palembang dapat diunduh pada link <https://link.kemkes.go.id/panduanpacak>.
5. Selanjutnya, hasil penilaian kinerja pelayanan publik ini dapat menjadi bahan pertimbangan pimpinan dalam melakukan penilaian perilaku kerja pegawai pada aplikasi E-Kinerja / SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) Kementerian Kesehatan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

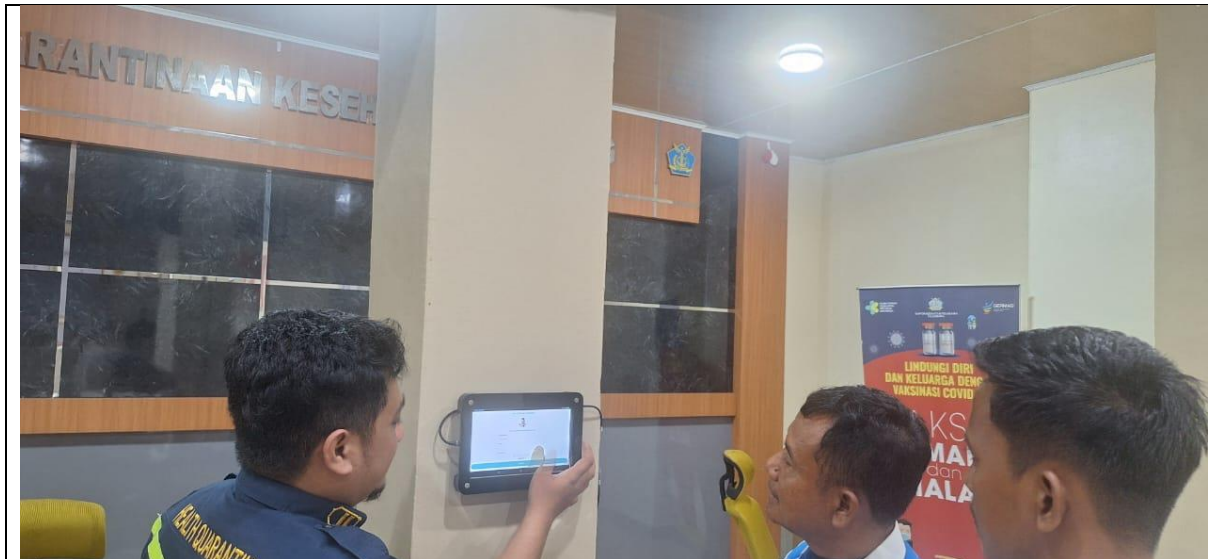


Emmilya Rosa, SKM, MKM

Gambar 5.14 Surat Edaran Kepala BKK Kelas I Palembang

7. Menyusun Standar Operasional Standar (SOP) dan ujicoba Sistem Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Pegawai BKK Kelas I Palembang oleh pengguna jasa





Gambar 5.15 Ujicoba Aplikasi Rating

Pelaksanaan kegiatan ujicoba sistem penilaian kinerja pelayanan publik telah dilaksanakan dengan mengundang tim efektif pada tanggal 8 Oktober 2024 dan menghasilkan SOP pengisian rating pegawai sebagai bahan kegiatan dan tahapan pengguna jasa dalam melakukan pengisian rating kinerja pelayanan publik.

 <p>KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT BALAI KEKARANTAINAN KESEHATAN KELAS I PALEMBANG</p>	NOMOR SOP	OT.02.02/C.X.7/ 9/19/2024
	TANGGAL PEMBUATAN	14 Oktober 2024
	TANGGAL REVISI	-
	TANGAL EFEKTIF	14 Oktober 2024
DISAHKAN OLEH		 <p>Kepala, Emmilia Rpsa, SKM, MKM NIP. 197305251997032001</p>
NAMA SOP		PENGISIAN RATING PEGAWAI
DASAR HUKUM :		KUALIFIKASI PELAKSANA :
<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara; Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357) Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 		<ol style="list-style-type: none"> Memiliki kemampuan dan keahlian di bidang teknis Mengetahui Standar Layanan BKK Kelas I Palembang Rajin, cekatan dan teliti
KETERKAITAN :		PERALATAN / PERLENGKAPAN :
<ol style="list-style-type: none"> SOP Pelayanan Prima 		<ol style="list-style-type: none"> Peraturan /Pedoman/Standar dan Penyusunan Kebijakan Sistem Layanan Publik Berbasis Elektronik Kanal Pengaduan Standar Layanan Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik
PERINGATAN :		PENCATATAN DAN PENDATAAN :
<ol style="list-style-type: none"> Apabila petugas tidak menerapkan Pelayanan Prima maka akan timbul keluhan pelanggan Tidak diperkenankan meminta, menerima, dan/atau memberikan GRATIFIKASI serta SUAP dalam bentuk apapun Petugas melakukan pelayanan sesuai Panduan Interaksi Pelayanan Prima Monitoring dan evaluasi secara berkala 		<ol style="list-style-type: none"> Semua dokumen harus terdokumentasi dengan baik (hardcopy dan softcopy) Merupakan turunan proses Pengelolaan Data dan Informasi dari proses Bisnis Keekarantinaan Kesehatan

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGISIAN RATING PEGAWAI

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			
		Bagian Pelayanan	Timker V	Kadum	Kepala BataI	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Menginformasikan kepada pengguna jasa untuk dapat memberikan rating pelayanan pada aplikasi yang telah disediakan					Papan scan barcode / media flyer	10 menit	Papan scan barcode / media flyer	
2	Menerima hasil rating dari pengguna jasa					Data rating	20 menit	Data rating	
3	Menarik data hasil rating dari pengguna jasa					Laporan rating	30 menit	Laporan rating	
4	Menyusun laporan hasil rating pegawai					Laporan rating	30 menit	Laporan rating	
5	Memverifikasi hasil laporan rating dan menganalisa laporan tersebut sebagai bahan pertimbangan untuk memberikan penilaian kepada pegawai					Laporan rating	30 menit	Laporan rating	
6	Menerima hasil laporan rating dan menganalisa laporan tersebut sebagai bahan pertimbangan untuk memberikan penilaian kepada pegawai					Laporan rating	60 menit	Final laporan rating pegawai	
7	Melakukan publikasi hasil penilaian kinerja di masing-masing wilayah kerja.					Final laporan rating pegawai	30 menit	Laporan publikasi rating pegawai	

Gambar 5.16 SOP Aplikasi Rating

Standar Operasional Standar (SOP) Sistem Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Pegawai BKK Kelas I Palembang oleh pengguna jasa juga telah ditetapkan oleh Kepala BKK Kelas I Palembang nomor OT.02.02/C.X.7/4194/2024 tanggal 14 Oktober 2024.

8. Menyusun regulasi Kepala Satuan Kerja tentang pemberian reward bagi pegawai yang telah memberikan pelayanan publik terbaik kepada pengguna jasa

Tahapan menyusun regulasi Kepala Satuan Kerja tentang pemberian reward bagi pegawai yang telah memberikan pelayanan publik terbaik kepada pengguna jasa juga telah tercapai dengan terbitnya surat keputusan kepala BKK Kelas I Palembang nomor IR.01.03/C.X.7/4128/2024.

KEPUTUSAN KEPALA BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN
KELAS I PALEMBANG
NOMOR : IR.01.03/C.X.7/4128/2024
TENTANG
PANDUAN PEMBERIAN REWARD DAN PUNISHMENT KEPADA PETUGAS LAYANAN
DAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN BALAI KEKARANTINAAN
KESEHATAN KELAS I PALEMBANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,
KEPALA BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I PALEMBANG,

- Menimbang :
- a. bahwa Kepala Kantor Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Palembang sebagai penyelenggara pelayanan wajib untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan Standar Layanan dan Maklumat Pelayanan yang telah ditetapkan;
 - b. bahwa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dipandang perlu mengatur pengelolaan Pemberian Reward dan Punishment kepada Petugas layanan dan Kompensasi kepada Penerima layanan di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Palembang;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf (a) dan (b) maka perlu disusun Panduan Pemberian Reward dan Punishment kepada Petugas layanan dan Kompensasi kepada Penerima layanan di Kantor Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Palembang.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;

Gambar 5.17 SK Panduan Pemberian Reward dan Punishment Kepada Petugas Layanan dan Kompensasi Kepada Penerima Layanan

C. Manfaat Aksi Perubahan

Manfaat aksi perubahan ini mencakup beberapa aspek penting. Pertama, sebagai bahan masukan dari pengguna jasa atas kinerja pelayanan publik pegawai BKK Kelas I Palembang. Kedua, sebagai bahan pertimbangan pimpinan dalam penilaian kinerja perilaku pegawai BKK Kelas I Palembang pada aplikasi SKP Kementerian Kesehatan. Selain itu, aksi perubahan ini dapat menjadi bahan inovasi untuk meningkatkan nilai akuntabilitas satuan kerja BKK Kelas I Palembang. Sharing session dari pelatihan "Bekerja dan Berkolaborasi Secara Daring" juga menunjukkan pemanfaatan tools laporan monitoring progres kegiatan tim kerja yang efektif. Terakhir, manfaat bagi peserta pendidikan dan pelatihan kepemimpinan adalah untuk mengembangkan potensi diri dan kapasitas dalam kepemimpinan.

D. Keterkaitan dengan Mata Pelatihan Pilihan

Mata pelajaran pilihan yang dipilih yaitu “Bekerja dan Berkolaborasi Secara Daring”, “Core Values ASN Berakhlak” dan “Mengaktifkan Transformasi Digital di Sektor Pemerintahan”. Hal ini selaras dengan Aksi Perubahan yang telah dilaksanakan yaitu melakukan transformasi digital dan peningkatan pelayanan publik dalam bentuk Digitalisasi Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Pegawai BKK Kelas I Palembang oleh Pengguna Jasa. Penilaian kinerja pelayanan publik oleh pengguna jasa dapat menjadi bahan masukan untuk meningkatkan pelayanan publik pada BKK Kelas I Palembang.



Gambar 5.18 Sertifikat Bekerja dan Berkolaborasi Secara Daring

Dengan mengikuti mata pelatihan “Berkolaborasi Secara Daring” memberikan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan dalam dunia kerja berupa berkolaborasi secara online khususnya dalam tim efektif yang memiliki penempatan lokasi bekerja yang berbeda. Walaupun lokasi bekerja berbeda-beda namun dengan berkolaborasi secara daring tetap dapat mencapai target yang diharapkan.



Gambar 5.19 Sertifikat Core Values ASN Berakhlak

Dengan mengikuti mata pelatihan “Core Values ASN Berakhlak” dapat memberikan pemahaman dan membentuk fondasi akhlak bagi Aparatur Sipil Negara (ASN). Mata pelatihan ini mengedepankan nilai-nilai inti yang harus ditanamkan dalam diri setiap ASN yang berujuan agar dapat menjalankan tugasnya dengan integritas, profesionalisme, dan tanggung jawab. Kaitan mata pelatihan pilihan dengan aksi perubahan dapat menjadi bahan pembelajaran, masukan dan pertimbangan pada saat menyusun indikasi-indikasi kinerja dalam pelayanan publik. Adapun nilai-nilai core values ASN Berakhlak yaitu Adaptif, Akuntabel, Berorientasi Pelayanan, Harmonis, Kolaboratif, Kompeten, Loyal dapat diadopsi dan disesuaikan pada pengembangan aplikasi rating pegawai ini pada saat pengguna jasa memberikan penilaian maka ada indikasi sesuai slogan BKK Kelas I Palembang yaitu PACAK. Indikasi PACAK antara lain:

1. Profesional : Petugas bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
2. Amanah : Petugas dapat dipercaya dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
3. Cakap : Petugas dinilai kompeten dalam memberikan pelayanan
4. Akuntabel : Petugas memiliki integritas yang tinggi dalam memberikan pelayanan
5. Kolaboratif : Petugas mampu bekerja sama dalam memberikan pelayanan



Gambar 5.20 Sertifikat Mengaktifkan Transformasi Digital di Sektor Pemerintahan

Dengan mengikuti mata pelatihan “Mengaktifkan Transformasi Digital di Sektor Pemerintahan” dapat membentuk kemauan untuk melakukan perubahan yang lebih baik. Transformasi digital di sektor pemerintahan memainkan peran penting dalam memperkuat efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Dengan memanfaatkan teknologi digital, pemerintah dapat memperbaiki proses administrasi, mempercepat pelayanan kepada masyarakat, dan meningkatkan kualitas data serta pengambilan keputusan. Aksi perubahan adalah langkah-langkah konkret yang diambil untuk mencapai perubahan yang diinginkan sesuai mata pelatihan ini adalah mendorong budaya kerja yang adaptif terhadap perubahan teknologi dan inovasi.

E. Keberlanjutan Aksi Perubahan

Sistem Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Pegawai BKK Kelas I Palembang diperlukan untuk mendapatkan masukan dari pengguna jasa guna meningkatkan pelayanan publik sehingga akan terus dikembangkan. Pada jangka menengah diharapkan dapat melakukan pengembangan sistem penilaian kinerja pegawai yang bersumber dari umpan balik pelanggan berupa pemberian rating untuk masing-masing indikasi PACAK (Profesional, Amanat, Cakap, Akuntabel, Kolaboratif). Kemudian, pada jangka panjang diharapkan dapat dilakukan pengembangan aplikasi penilaian kinerja pegawai yang bersumber dari umpan balik pelanggan dengan menambahkan unsur kehadiran dan penilaian kinerja pegawai dari aplikasi SKP dan menyusun regulasi Kepala Satuan Kerja tentang penilaian kinerja pegawai yang bersumber dari umpan balik pelanggan sebagai salah satu indikator direktif pimpinan pada aplikasi E-Kinerja.

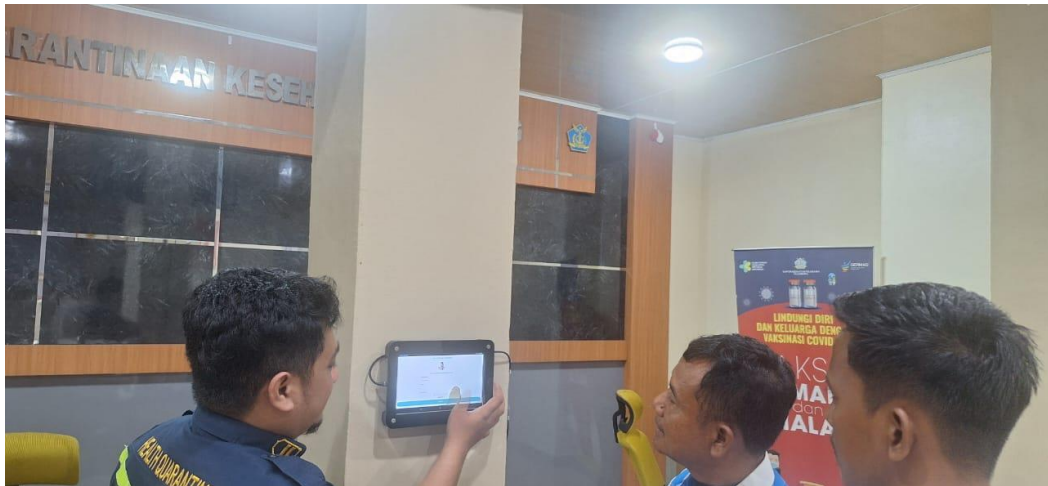
F. Desiminasi dan Publikasi Aksi Perubahan

Desiminasi dan publikasi aksi perubahan merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa seluruh pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal, memahami tujuan, manfaat, dan cara kerja dari sistem digitalisasi ini. Desiminasi melibatkan penyebaran informasi secara luas mengenai perubahan yang dilakukan, termasuk pelatihan bagi pegawai dan sosialisasi kepada pelanggan. Sementara itu, publikasi aksi perubahan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan penerimaan atas sistem baru ini, melalui berbagai media seperti situs web resmi dan media sosial

Adapun bentuk desiminasi dan publikasi aksi perubahan ini berupa:

1. Ujicoba dan sosialisasi penggunaan aplikasi rating pegawai kepada pegawai PNS dan pegawai *outsourcing* pada pelayanan publik





Gambar 5.21 Sosialisasi penggunaan aplikasi rating pegawai

2. Sosialisasi langsung kepada masyarakat / pengguna jasa



Gambar 5.22 Sosialisasi langsung kepada masyarakat / pengguna jasa

3. Membuat *flyer* pada tempat pelayanan publik
 - a. Pelayanan di Kantor Induk



Gambar 5.23 Flyer pada Kantor Induk

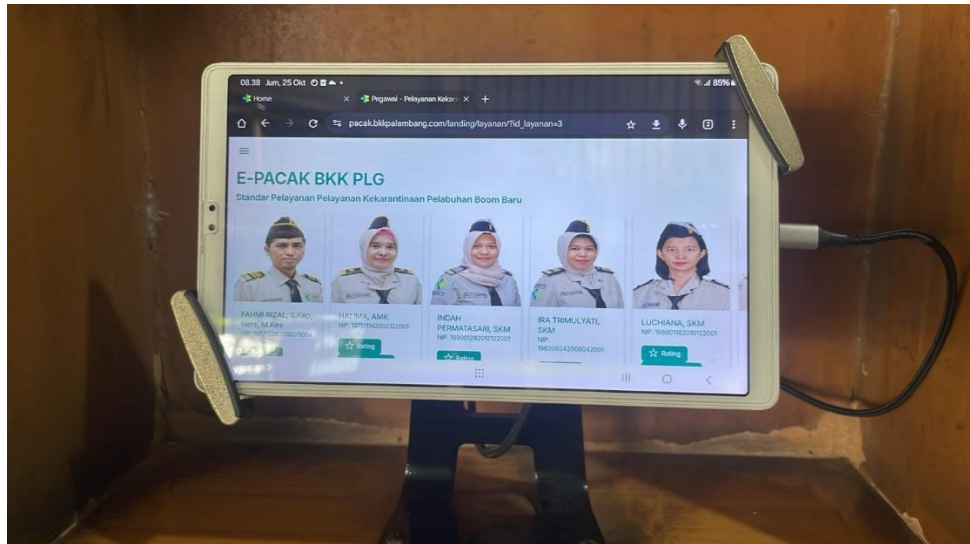
- b. Pelayanan di Wilayah Kerja Pelabuhan TAA



Gambar 5.24 Flyer pada Wilker TAA

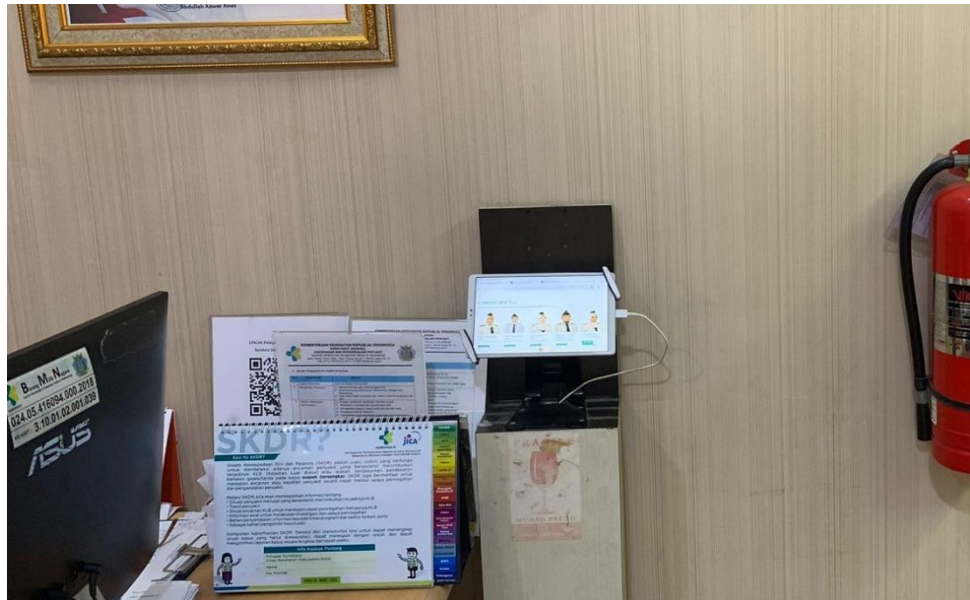
c. Pelayanan di Wilayah Kerja Pelabuhan Boom Baru





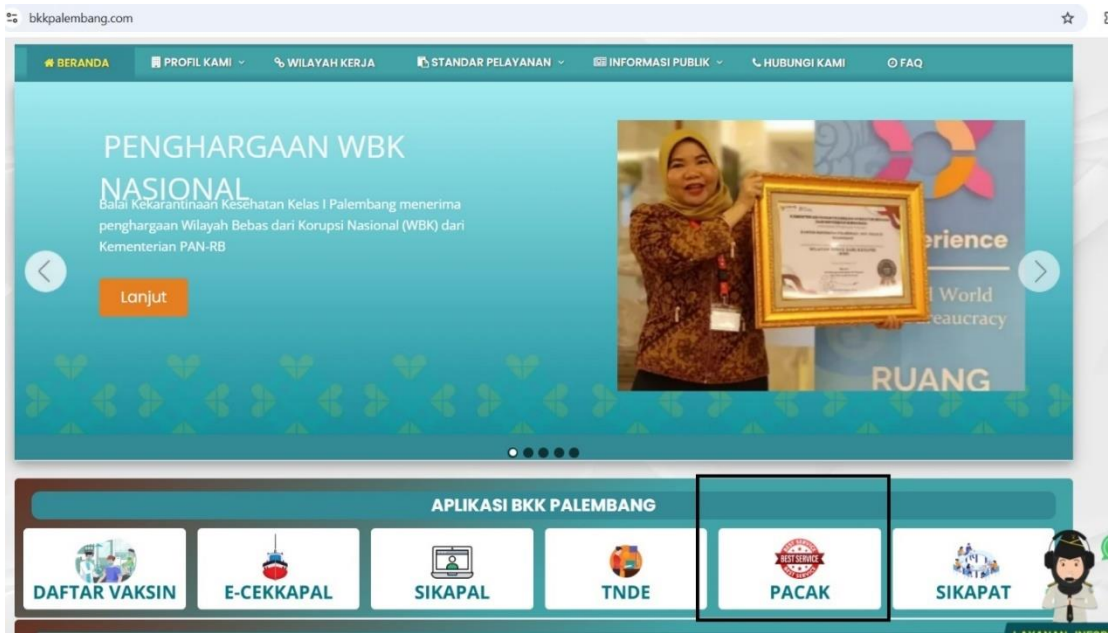
Gambar 5.25 Flyer pada Wilker Boom Baru

d. Pelayanan di Wilayah Kerja Pos Bandara SMB II Palembang



Gambar 5.26 Flyer pada Wilker Pos Bandara SMB II Palembang

4. Publikasi link aplikasi rating pegawai di website BKK Kelas I Palembang



Gambar 5.27 Publikasi Aplikasi Rating Pegawai di Web BKK Palembang

5. Surat Edaran Kepala BKK Kelas I Palembang kepada Agen Kapal

Kemenkes
Kementerian Kesehatan
BKK Palembang
Jalan Letjen. Harun Sohar No. 22
Palembang 30152
(0711) 420103
<https://www.bkkpalembang.com>

Nomor : IR.01.03/C.X.7/4129/2024
Lampiran : Satu berkas
Hal : Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Pegawai
Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Palembang

11 Oktober 2024


Yth. Daftar Terlampir
di Tempat

Dalam rangka penilaian kinerja pelayanan publik dan budaya kerja sesuai slogan PACAK (Profesional, Amanah, Cakap, Akuntabel, Kolaboratif) pada pegawai Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Palembang, bersama ini kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Agar Bapak/Ibu dapat melakukan penilaian kinerja pelayanan publik pegawai Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Palembang melalui link <https://pacak.bkkpalembang.com> setelah setiap kali menerima pelayanan publik.
2. Sebagai bahan pertimbangan Bapak/Ibu dalam melakukan penilaian kepada petugas, kami sampaikan informasi mengenai indikator-indikator penilaian sebagai berikut:
 - a. Profesional : Petugas bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
 - b. Amanah : Petugas dapat dipercaya dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
 - c. Cakap : Petugas dinilai kompeten dalam memberikan pelayanan.
 - d. Akuntabel : Petugas memiliki integritas yang tinggi dalam memberikan pelayanan.
 - e. Kolaboratif : Petugas mampu bekerja sama dalam memberikan pelayanan.
3. Penilaian yang Bapak/Ibu lakukan diharapkan senantiasa menjunjung prinsip kejujuran, integritas, dan tanggung jawab.
4. Adapun panduan penggunaan aplikasi penilaian kinerja pelayanan publik pegawai Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Palembang dapat diunduh pada link <https://link.kemkes.go.id/panduanpacak>.
5. Sebagai informasi, dapat kami sampaikan bahwa Kementerian Kesehatan tidak memungut biaya apapun atas pelayanan yang diberikan dan untuk menjaga integritas, maka diharapkan tidak menyampaikan pemberian dalam bentuk apapun kepada pejabat/pegawai Kementerian Kesehatan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

Kepala,



Emmilya Rosa, SKM, MKM

Kementerian Kesehatan tidak menerima suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun. Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi silahkan laporkan melalui HALO KEMENKES 1500567 dan <https://wbs.kemkes.go.id/>. Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silahkan unggah dokumen pada laman <https://te.kominfo.go.id/verifyPDF>
Layanan Pengaduan Masyarakat (Public Complaint)
<https://link.kemkes.go.id/umaskbkkpalembang> atau <https://www.lapor.go.id>

Lampiran Surat
Nomor : IR.01.03/C.X.7/4129/2024
Tanggal : 11 Oktober 2024

DAFTAR PENERIMA SURAT

No	Tujuan
1	KETUA OPC INSA SUMSEL
2	KETUA DPW ISAA SUMSEL
3	PT ANEKA ATLANTICINDO NIDYATAMA
4	PT ADHIGUNA MUSI MARITIM
5	PT ARMADA MARITIM NUSATARA
6	PT BINTIKA BANGUN NUSA
7	PT BONE JAYA BARU
8	PT BAHTERA BESTARI SHIPPING
9	PT BARUNA MITRA SEGARA LINES
10	PT BIQIS MUTIARA BAHARI
11	PT BUANA LINTAS LAUTAN Tbk.
12	PT BUNGA NUSA MAHAKAM
13	PT BAHARI SAMUDRA INTI LINES
14	PT BUKIT PRIMA BAHARI
15	PT DWI JAYA SAMUDRA
16	PT FACIFIK ABADI ZEN
17	PT GEMA MUTIARA MARITIM
18	PT HALUAN SEGARA LINES
19	PT JAYABERSAMA MAKMUR LINE
20	PT JAYA BERSAMA MARITIM
21	PT KARYA LAUTAN SEJATI
22	PT KARYA PACIFIC SHIPPING
23	PT KARYATAMA SRIWIJAYA
24	PT LAUTAN JAYA MENGGALA
25	PT LIMABAHARI PANDU NUSA
26	PT LINTAS SERAM MANDIRI
27	PT LEMATANG SAMUDERA JAYA
28	PT MUSI SARANA PRIMA
29	PT MANDIRI INDONESIA AGAM
30	PT ONI
31	PT PACIFIC EXPRESS INDONESIA
32	PT PENASCOPE MARITIME INDONESIA
33	PT PAYUNG SAMUDRA
34	PT PERTAMINA TRANS KONTINENTAL
35	PT RIAU ANDIS
36	PT RIZKIA ANDALAS NUSANTARA
37	PT PELAYARAN RANTINGMASPEDADO
38	PT SAMUDERA INDONESIA AGENCIES
39	PT PELAYARAN SAKTI INTI MAKMUR
40	PT SEGARA MITRA ABADI
41	PT SAMUDERA PERDANA SELARAS
42	PT SUKSES WAHANA MARITIME
43	PT TRI ELANG INDO MARITIM
44	PT TEMPURAN EMAS
45	PT USDA SEROJA JAYA
46	PT WISTARA INTERNASIONAL MARITIM
47	PT WIRATRANS SAMUDERA
48	PT MUARAH RAYA
49	PT YALA KHARISMA SHPPING
50	PT KARYA ARTHA SRIWIJAYA

Gambar 5.28 Surat Edaran Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Pegawai BKK Kelas I Palembang untuk pada agen kapal

6. Surat Edaran Kepala BKK Kelas I Palembang kepada seluruh pegawai BKK Kelas I Palembang



Kementerian Kesehatan
BKK Palembang

📍 Jalan Letjen. Harun Sohar No. 22
Palembang 30152
☎️ (0711) 420103
🌐 <https://www.bkkpalembang.com>

NOTA DINAS

NOMOR : IR.01.03/C.X.7/4126/2024

Yth. : Seluruh Pegawai Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Palembang
Dari : Kepala Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Palembang
Hal : Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Pegawai Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Palembang
Tanggal : 11 Oktober 2024

Dalam rangka meningkatkan reformasi birokrasi dan penilaian kinerja pelayanan publik sesuai slogan PACAK (Profesional, Amanah, Cakap, Akuntabel, Kolaboratif) pada pegawai Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Palembang oleh pengguna jasa, bersama ini kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Dimohon Bapak/Ibu Koordinator Wilayah Kerja / Pos di lingkungan BKK Kelas I Palembang agar dapat menyampaikan kepada pengguna jasa/agen kapal di wilayah kerja masing-masing untuk memberikan penilaian kinerja atas setiap pelayanan publik yang telah pegawai berikan melalui link <https://pacak.bkkpalembang.com>.
2. QR code masing-masing pegawai dapat dilihat pada tautan <https://pacak.bkkpalembang.com/landing/keyPass> dengan memasukkan NIP Bapak/Ibu. Selanjutnya, Bapak/Ibu dapat menunjukkan QR code tersebut kepada pengguna jasa untuk memberikan penilaian kinerja atas setiap pelayanan publik yang telah Bapak/Ibu berikan.
3. Sebagai bahan pertimbangan bagi pengguna jasa/agen kapal dalam melakukan penilaian sebagai berikut:
 - a. Profesional : Petugas bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
 - b. Amanah : Petugas dapat dipercaya dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
 - c. Cakap : Petugas dinilai kompeten dalam memberikan pelayanan.
 - d. Akuntabel : Petugas memiliki integritas yang tinggi dalam memberikan pelayanan.
 - e. Kolaboratif : Petugas mampu bekerja sama dalam memberikan pelayanan.

4. Adapun panduan penggunaan aplikasi penilaian kinerja pelayanan publik pegawai Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Palembang dapat diunduh pada link <https://link.kemkes.go.id/panduanpacak>.
5. Selanjutnya, hasil penilaian kinerja pelayanan publik ini dapat menjadi bahan pertimbangan pimpinan dalam melakukan penilaian perilaku kerja pegawai pada aplikasi E-Kinerja / SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) Kementerian Kesehatan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.



Emmilya Rosa, SKM, MKM

Kementerian Kesehatan tidak menerima suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun.
Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi silahkan laporkan melalui HALO KEMENKES 1500567 dan <https://wbs.kemkes.go.id/>.
Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silahkan unggah dokumen pada laman <https://tke.kominfo.go.id/verifyPDF>.
Layanan Pengaduan Masyarakat (Public Complaint)
<https://link.kemkes.go.id/dumaskkppalembang> atau <https://www.lapor.go.id>

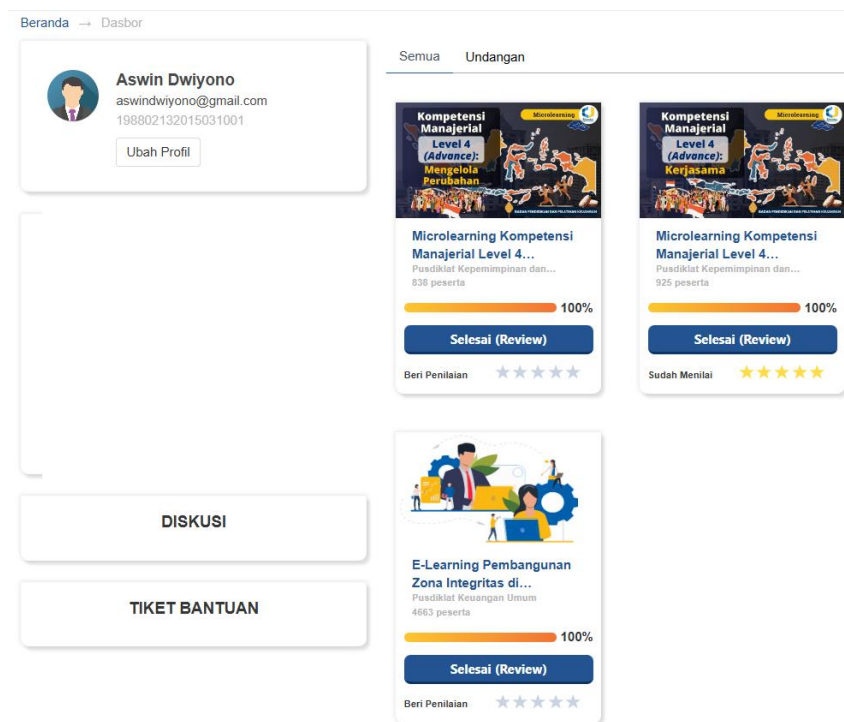
Gambar 5.29 Surat Edaran Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Pegawai BKK Kelas I Palembang kepada seluruh pegawai BKK Kelas I Palembang

G. Pengembangan Potensi Diri

Pengembangan potensi diri Dalam penerapan aksi perubahan, diperlukan kerjasama dengan tim maupun staf lain agar dapat berjalan efektif dan menghasilkan perubahan yang diharapkan. Pihak yang terdampak oleh aksi perubahan ini memerlukan kompetensi tertentu agar dapat berkontribusi dengan tepat dan efektif dalam implementasi strategi aksi perubahan yang dipilih. Cara pengembangan diri yang dilakukan meliputi pelatihan public speaking, mengikuti kelas Microlearning Kompetensi Manajerial Level 4 (Advance): Kerjasama dan Mengelola Perubahan. Selain itu, pengembangan potensi diri mencakup keterlibatan aktif dalam kegiatan di kantor, seperti menjadi bagian dari tim SKI dalam penilaian perencanaan dan anggaran BKK Kelas I Palembang.



Gambar 5.30 Pelatihan Public Speaking



Gambar 5.31 Pelatihan dalam Pengembangan Potensi Diri

Kelas ini mempelajari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara. Hal yang didapatkan pada pengembangan potensi ini berupa pengetahuan untuk menyesuaikan diri dengan situasi yang baru atau berubah dan tidak bergantung secara berlebihan pada metode dan proses lama. Dalam pengembangan kompetensi kerja sama, kami juga terlibat dalam reviu usulan anggaran BKK Kelas I Palembang Tahun 2025 yang dibuktikan dalam penyusunan berita acara tim SKI sebagai berikut:

**BKK KELAS I PALEMBANG
TAHUN ANGGARAN 2025**

SATKER KKP KELAS II PALEMBANG KEMENTERIAN KESEHATAN RI	Disusun oleh/Tanggal	Anggota Tim SKI: Rudy R, SKM, M.Kes Dwi Hastuti, SKM Aswin Dwiyono, S.Kom Tanggal 4 Oktober 2024				
	Diteliti dan disetujui oleh/Tanggal	Ketua Tim SKI: dr. Jane Ariesta, M.Kes Tanggal 4 Oktober 2024				
Uraian Catatan Hasil Penelaahan						
Pelaksanaan penelaahan RKA-K/L berdasarkan Surat Tugas Kepala BKK Kelas I Palembang Nomor: PS.02.02/C.X.7/3995/2024 tanggal 2 Oktober 2024 perihal melaksanakan penelaahan RKA-K/L pagu anggaran/pagu alokasi anggaran Satker tanggal 2 s.d 4 Oktober 2024.						
Penelaahan ini tidak memindahkan tanggung jawab pelaksanaan anggaran Satuan Kerja kepada Tim SKI. Tanggung jawab pelaksanaan anggaran termasuk kebenaran data sepenuhnya menjadi tanggung jawab Bidang Perencanaan dan Evaluasi/Tim Penyusun RKA-K/L.						
Berdasarkan hasil penelaahan tersebut, bersama ini kami sampaikan Catatan Hasil Penelaahan sebagai berikut:						
A. DATA UMUM						
Pagu/Alokasi Anggaran sesuai dengan usulan RKA-K/L adalah sebagai berikut:						
No	Sumber Dana	Jenis Belanja (Rp)			Output Cadangan (Rp)	Jumlah Alokasi (Rp)
		Belanja Pegawai	Belanja Barang	Belanja Modal		
1	Rupiah Murni	12.452.903.000	5.971.718.000	130.631.000	0	18.555.252.000
2	PNBP	0	1.359.135.000	0	0	1.359.135.000
	Jumlah	12.452.903.000	7.330.853.000	130.631.000	0	19.914.387.000

Gambar 5.32 Lembar Kerja SKI

Tim SKI ini bekerjasama untuk melakukan reviu secara terbatas atas usulan perencanaan dan anggaran BKK Kelas I Palembang Tahun 2025 sebelum dilakukan penelitian dan reviu oleh Biro Perencanaan dan Anggaran dan Inspektorat Jenderal Kementerian Kesehatan.

H. Pengembangan Kompetensi Tim dan Stakeholder

Di era digital yang terus berkembang ini, pengembangan kompetensi tim dan stakeholder menjadi aspek krusial dalam mencapai keberhasilan organisasi khususnya pada tim efektif. Pengembangan Kompetensi Tim dan Stakeholder bukan sekadar tentang memperluas pengetahuan atau keterampilan teknis, melainkan juga tentang membangun sinergi dan kolaborasi yang efektif antara berbagai pihak yang terlibat. Melalui pengembangan kompetensi, tim dapat lebih adaptif dan responsif terhadap perubahan dan mengatasi tantangan dengan lebih efektif. Sementara itu, stakeholder yang terlibat juga akan memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai tujuan kerja tim efektif sehingga mereka dapat memberikan dukungan yang optimal.

Adapun bentuk pengembangan kompetensi tim dan stakeholder pada aksi perubahan ini antara lain kegiatan *sharing session* dari pelatihan “Bekerja dan Berkolaborasi Secara Daring” berupa pemanfaatan tools laporan monitoring progres kegiatan tim efektif.



Gambar 5.33 *Sharing Session* Pelatihan Bekerja dan Berkolaborasi Secara Daring

Sharing session ini bertujuan untuk memperkenalkan dan melatih anggota tim dalam penggunaan tools laporan monitoring dan progres yang telah dibuatkan oleh ketua tim. Tujuannya adalah untuk membantu memonitor dan melaporkan progres kegiatan tim secara lebih efisien. Anggota tim diajak untuk memahami cara mengoptimalkan penggunaan platform kolaborasi online, seperti Google Spreadsheet, untuk memastikan setiap anggota dapat melaporkan kemajuan tugas mereka secara real-time.

Melalui *sharing session* ini, peserta diharapkan dapat meningkatkan keterampilan mereka dalam bekerja dan berkolaborasi secara daring, serta mampu menerapkan praktik-praktik terbaik dalam monitoring dan pelaporan progres tim untuk mencapai tujuan bersama dengan lebih efektif.





DAFTAR PUSTAKA






- Gea, A. A. (2006). *INTEGRITAS DIRI: KEUNGGULAN PRIBADI TANGGUH*. 3(1).
- Indonesia. (2007). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2007 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005–2025*.
- Indonesia. (2010). *PERATURAN PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 81 TAHUN 2010 TENTANG GRAND DESIGN REFORMASI BIROKRASI 2010 – 2025*.
- Indonesia. (2020). *Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024*.
- Indonesia, Kementerian Kesehatan. (2023). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 10 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Kekeparantinaan Kesehatan*.
- Kementerian Kesehatan. (2023). *Kode Etik Dan Kode Perilaku Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Kementerian Kesehatan*.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2021). *Modul Berpikir Kreatif dalam Pelayanan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas*.
- Syahril, S. (2019). *TEORI -TEORI KEPEMIMPINAN*. 04(02).


LAMPIRAN

CATATAN PENGENDALIAN PELAKSANAAN AKSI PERUBAHAN

Nama Peserta : Aswin Dwiyono, S.Kom
 NIP : 198802132015031001
 Jabatan : Pranata Komputer Ahli Pertama
 Unit Kerja : Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Palembang
 Mentor : Heriyanto, ST, MKM
 Gagasan Aksi : Pengembangan Digitalisasi Penilaian Kinerja Pegawai oleh
 Perubahan : Pelanggan Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Palembang


No	Tanggal	Tahapan Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf
1	2 September 2024	Konsultasi dengan Kasubbag Administrasi Umum BKK Kelas I Palembang Selaku Mentor	Melakukan penjadwalan untuk konsultasi dengan Kepala BKK Kelas I Palembang	
2	4 September 2024	Konsultasi dengan Kepala BKK Kelas I Palembang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Siapkan draft SK Tim Efektif 2. Jadwalkan rapat tim efektif bersama kegiatan rapat monev WBK bulan September 2024 3. Rating untuk pegawai hanya ada satu pilihan rating. 	
3	7 September 2024	Konsultasi SK Tim Efektif Aksi Perubahan Pengembangan Digitalisasi Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Pegawai BKK Kelas I Palembang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perbaiki dasar hukum SK dengan memasuki peraturan terkait pelayanan publik dan zona integritas 2. Masukkan seluruh koordinator wilker dalam SK 	
4	8 September 2024	Konsultasi Perbaikan SK Tim Efektif Aksi Perubahan Pengembangan Digitalisasi Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Pegawai BKK Kelas I Palembang	Lanjutkan SK Tim	

No	Tanggal	Tahapan Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf
5	13 September 2024	<p>Konsultasi Hasil Rapat Tim Efektif Aksi Perubahan Pengembangan Digitalisasi Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Pegawai BKK Kelas I Palembang.</p> <p>Pada saat pengguna jasa memberikan penilaian maka ada indikasi PACAK. Indikasi PACAK antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Profesional : Petugas bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan - Amanah : Petugas dapat dipercaya dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan - Cakap : Petugas dinilai kompeten dalam memberikan pelayanan - Akuntabel : Petugas memiliki integritas yang tinggi dalam memberikan pelayanan - Kolaboratif : Petugas mampu bekerja sama dalam memberikan pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Koordinasi lebih lanjut dengan Ketua Timker sebagai PJ aplikasi rating pegawai. 2. Menambahkan indikasi slogan PACAK pada saat rating pegawai. 	
6	7 Oktober 2024	Melaporkan progres aksi perubahan	Lanjutkan lengkapi data dukung aksi perubahan	
7	8 Oktober 2024	Konsultasi penambahan link aplikasi pada website BKK Kelas I Palembang	Acc	
8	9 Oktober 2024	Konsultasi SOP dan Panduan Reward dan Punishment	Acc	
9	17 Oktober 2024	Melaporkan progres implementasi aksi perubahan	Lanjutkan laporan aksi perubahan	

No	Tanggal	Tahapan Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf
10	24 Oktober 2024	Melaporkan progres implementasi aksi perubahan dan terdapat usulan perubahan metode penilaian rating pegawai bahwa indikasi penilaian rating yang dilakukan oleh pengguna jasa dilakukan satu persatu, misalkan apakah pegawai profesional, apakah pegawai amanah, dst. Penilaian rating tidak hanya satu yang menggambarkan indikasi	Direncanakan untuk pengembangan selanjutnya.	

CATATAN PENGENDALIAN PELAKSANAAN AKSI PERUBAHAN

Nama Peserta : Aswin Dwiyono, S.Kom
NIP : 198802132015031001
Jabatan : Pranata Komputer Ahli Pertama
Unit Kerja : Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Palembang
Nama Coach : Maman, SKM, MPH
Gagasan Aksi : Pengembangan Digitalisasi Penilaian Kinerja Pegawai oleh
Perubahan : Pelanggan Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Palembang

No	Tanggal	Tahapan Kegiatan	Catatan Coach	Tempat / Media	Paraf
1	16 Oktober 2024	Melaporkan progres aksi perubahan	Tetap Semangat	Melalui WAG Coaching PKP	
2	29 Oktober 2024	Persiapan Paparan dan Laporan Implementasi Aksi Perubahan	Persiapkan paparan dan video testimoni dengan baik	Tata Muka di Aula Gedung Chandradimuka BBPK Ciloto	