



PENGUATAN BUDAYA LAYANAN PRIMA



**BALAI KEKARANTINAAN
KESEHATAN KELAS II MERAUKE
TAHUN 2024**

**LAPORAN KEGIATAN
PENGUATAN BUDAYA PELAYANAN PRIMA
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS II MERAUKE
MERAUKE, SABTU 9 MARET 2024**

A. PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG

Kegiatan Penguatan Budaya Pelayanan Prima merupakan salah satu bentuk perwujudan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju WBK/WBBM di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Merauke. Tujuan dari Penguatan Budaya Pelayanan Prima ini adalah sebagai acuan dan referensi bagi pegawai Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Merauke dengan Budaya Pelayanan Prima di wilayah kerja.

Pelayanan Prima (*Service Excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. Pada pelaksanaan penguatan ini diberikan beberapa contoh bagaimana melakukan pelayanan yang seharusnya tanpa keluar dari SOP yang berlaku. Pelayanan yang diberikan masing-masing organisasi tentunya berfokus untuk meraih kepuasan dari pelanggannya. Untuk meraih hal tersebut, terdapat beberapa tool, yang dapat dikatakan dimiliki oleh setiap organisasi yaitu nilai-nilai organisasi, indikator kinerja pegawai serta parameter mutu.

Diharapkan dengan diadakannya Penguatan Budaya Pelayanan Prima ini, maka dapat menjadi referensi bagi pegawai Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Merauke untuk membangun budayanya sendiri untuk mencapai Pelayanan Prima, sehingga harapan dan kepuasan dari pelanggan dapat tercapai.

2. MAKSUD DAN TUJUAN

- a. Memberikan pengetahuan secara teoritis kepada pegawai mengenai bagaimana memberikan pelayanan prima kepada masyarakat selaku pengguna layanan sehingga menimbulkan kepuasan di masyarakat
- b. Mengidentifikasi potensi pelayanan yang dapat memberikan pelayanan prima.
- c. Mengetahui cara melakukan Pelayanan Prima sesuai dengan harapan pengguna layanan yaitu masyarakat.

3. RUANG LINGKUP

- a. Peserta yang mengikuti kegiatan ini adalah Pejabat Struktural, Ketua Tim Kerja, Pemangku Jabatan Fungsional (JFU), Pemangku Jabatan Tertentu (JFT) Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Merauke dan tenaga *outsourcing* Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Merauke.
- b. Narasumber kegiatan dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Musamus Merauke :
 - Dr. Ransta L Lekatompessy, S.IP., M.Sc.
 - Fransin Kontu, S.IP., M.Si.

4. DASAR

- a. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
- c. Permenpan RB Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) Mandiri;

- d. PermenPANRB Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Sistem Informasi Pelayanan Publik;
- e. PermenPANRB Nomor 62 TAHUN 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- f. Peraturan Menteri PANRB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
- g. Undang-Undang No. 14 tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- h. Permenkes No 33 Tahun 2019 tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
- i. Permenpan RB Nomor 83 Tahun 2012 tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Instansi Pemerintah; dan
- j. Permenkes No 37 Tahun 2019 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi Publik di Lingkungan Kemenkes.

B. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

1. Kegiatan Penguatan Budaya Pelayanan Prima dilaksanakan pada :
2. Hari/Tanggal : Sabtu, 9 Maret 2024
Waktu : Pukul 14.00 WIT s.d selesai
Tempat Kegiatan : Hotel Halogen
3. Adapun susunan acara sebagai berikut :
 - a. Pembukaan
 - b. Doa
 - c. Menyanyikan Lagu Indonesia Raya
 - d. Kata Sambutan
 - e. Pemaparan Teori tentang Budaya Pelayanan Prima
 - f. Tanya Jawab
 - g. Games
 - h. Penutup
4. Materi Yang Disampaikan
 - Integritas pegawai menjadi syarat utama dalam pembangunan Zona Integritas menuju WBK, disertai dengan membangun dan menjaga prinsip diri sendiri dan menjauhi syndrom keping (syndrom saling menjatuhkan) untuk mewujudkan tujuan organisasi ;
 - Bahwa budaya pelayanan prima dapat dilaksanakan apabila terdapat komitmen pimpinan untuk melakukan perubahan mindset dan culture set, serta adanya motivasi pegawai, serta dilakukannya pembangunan kualitas sumber daya manusia ;
 - Membangun komunikasi yang harmonis antara pimpinan dan jajaran staf / pegawai menjadi faktor penting untuk mencapai tujuan Balai Kekarantina Kesehatan Kelas II Merauke menuju WB.

C. HASIL YANG DICAPAI

1. Dapat memahami bagaimana langkah-langkah pemberian pelayanan secara baik kepada pengguna layanan / masyarakat.
2. Terciptanya komunikasi yang harmonis antara pimpinan dan jajaran staf / pegawai melalui kegiatan yang harus dilakukan dalam mencapai tujuan organisasi.
3. Bertambahnya wawasan dan pengetahuan pegawai terkait Budaya Pelayanan Prima
4. Petugas mempunyai pengetahuan terhadap Budaya Pelayanan Prima yang meliputi pengetahuan, sikap, rencana kerja, attitude dalam penyampaian serta penanganan adanya komplain dari pengguna layanan.
5. Menyiapkan sarana agar penyampaian Budaya Pelayanan Prima bisa maksimal terhadap pengguna layanan.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

1. KESIMPULAN

Seluruh Pegawai Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Merauke telah mengetahui bagaimana melakukan Pelayanan Prima sesuai dengan prosedur sehingga pelayanan di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Merauke bisa memberikan kepuasan terhadap pengguna layanan.

2. SARAN

Semua Pegawai harus tetap belajar untuk mengetahui Budaya Pelayanan Prima melalui kegiatan penyuluhan dan pelatihan maupun dengan pembelajaran mandiri.

E. PENUTUP

Demikian laporan pelaksanaan ini dibuat dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian diucapkan terimakasih.



Kepala Kantor,

Syarif Abubakar Katili, SH., MSi.
NIP 1973051611997031004

Merauke, 9 Maret 2024
Kasubbag Administrasi Umum

Yulianti Lande, SSi., Apt.
NIP 197407161994032002

LAMPIRAN :



Kementerian Kesehatan
BKK Merauke

Jalan Prajurit Kec. Merauke, Kab. Merauke
Merauke 99616
(0971) 3330263
<https://www.kkpmerauke.com>

Nomor : KM.05.01/C.IX.11/1289/2024
Lampiran : Dua lembar
Perihal : Permohonan Narasumber Budaya Layanan Prima

6 Maret 2024

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi dan Ilmu Politik
Universitas Musamus Merauke
Di –
Merauke

Sehubungan dengan akan dilaksanakan kegiatan Sosialisasi Budaya Layanan Prima bagi pegawai Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Merauke, maka kami mohon kesediaannya untuk menugaskan 2 (dua) orang menjadi narasumber yang berkompeten pada kegiatan yang akan dilaksanakan pada:

hari/tanggal : Sabtu, 9 Maret 2024
pukul : 14.00 WIT s.d selesai
agenda : Sosialisasi Budaya Layanan Prima
tempat : Halogen Hotel, Jl. Brawijaya No.12A, Merauke

Untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi *contact person* Yulianti Lande, S.Si., Apt (085244681100).

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Kepala Balai Kekarantinaan Kesehatan
Kelas II Merauke,



Syarif Abubakar Katili, S.H., M.Si.

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

Sosialisasi Budaya Layanan Prima
Bagi Pegawai Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Merauke
Merauke, 9 Maret 2024

NO	NAMA	JABATAN	GOL	NO.HP	TANDA TANGAN
1	Fransin Kontu, S.P., M.Si	Dosen. Fakultas Ilmu			1
2	Kapri Lelehu persy	Sosial & Ilmu Politik			2
3	Erwin Nugraha Purcema, S. Dos., M.A.P	Universitas Musamus			3
4	DAPOT. P. MERAUKU, S. swi., M.Si	Merauke	II c	082193501083	4
5	Delifar Belio Ht govt. Ska-	Epid ahli Muka	III/2	081260694761	5
6	Gumran Jonn	epid muka	III c	081244447597	6
7	Rosjenaida Malau	Pic APBA Mahr	III b	085244616976	7
8	Penatara Stampar	PK APBA penyelia	III c	081384612207	8
9	Ari Ratna Sari	staf		081240342202	9
10	Elpride Silalahi	Epid to Muli	III b	085244343933	10
11	Aninda Safira Primadisti	Planata Lab kesehatan	II c	081248026050	11
12	Aadini Ariyah	staf		082387236699	12
13	Lilik Nur Kholidah	Perawat Mahr	II d	081240690760	13
14	Rika Pratiwi	Perawat Mahr	II. d	085398318689	14
15	Tri Nindi Anib	Sanitarian	II a	081344329020	15
16	Andang P. Kolaur	Epidles Ahli Muka	III c	081344348714	16
17	Imran Rusli Torsan	staf		081248642938	17
18	Dhanan Gun	Prakam	II c	082369045871	18
19	Pramib Dhanan	Perawat terampil	VII	085259027744	19
20	Sigit Hamawan	Staf		085252403118	20

NO	NAMA	JABATAN	GOL	NO.HP	TANDA TANGAN
21	Eni Sarlaka Simanjuntak	Anpan	III/a	081287883814	21
22	Olutaria Marindan	Epi9 Portane	II/b	081354332704	22
23	Andi Faiida	Dokter	III c	0811 480 4326	23
24	Muhamad Rosadi	Staf		0821 9755 6800	24
25	Batsela Linda Imsun	Perawat	II/b	0821 1681 4850	25
26	Hesti Syafraan Eani	Perawat	II d.	081359 109 956	26
27	Feri Henos Peres	Sanitarian Ahli	III c	0812-4812-9788	27
28	Maryam. Wangsunay	Dokter	III c	0812 - 7805-7083	28
29	FEBLIANTO	Staf BKK	-	0823-9943-7955	29
30	FIEMAN AFANDY	Staf BKK	-	08124 7 698042	30
31	Rena H. Saputra	Staf BKK	-	0812 4060 69 27	31
32	Harpides T. Pantetesak	Staf BKK	-	0812 8872 11 94	32
33	Dian Izzati Triani	Staf BKK	-	0852 8959 7658	33
34	Grace Todingan	Staf BKK	-	0822 4450 4459	34
35	Ayu Fria Karmik	Staf BKK	-	0821 9926 9992	35

Mengetahui,
Kepala Balai Kekarantinaan Kesehatan
Kelas II Merauke



Syarif Abubakar Katili, S.H., M.Si.
NIP 197305161997031004

**DOKUMENTASI KEGIATAN
SOSIALISASI BUDAYA LAYANAN PRIMA
SABTU, 9 MARET 2024**



