



**LAPORAN AKSI PERUBAHAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

***QR CODE INSTANT EVALUATION: REVOLUSI PENANGANAN
KELUHAN DI BAPELKES PROV. SUMSEL***

Oleh:

Dr. H. Baharudin, S. Kep., MKM

NIP. 197407012009021003

NDH: 10

**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH
PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS ANGKATAN II
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan aksi perubahan yang berjudul "**QR Code Instant Evaluation: Revolusi Penanganan Keluhan di Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan**" sebagai salah satu persyaratan dalam mengikuti Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan IV Tahun 2024 yang diselenggarakan oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BPSDMD) Provinsi Sumatera Selatan.

Laporan ini disusun sebagai bentuk implementasi kompetensi kepemimpinan pengawas dalam mendorong perubahan yang berdampak nyata, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penguatan sistem pengelolaan keluhan peserta pelatihan di lingkungan UPTD Balai Pelatihan Kesehatan (Bapelkes) Provinsi Sumatera Selatan. Inovasi "QR Code Instant Evaluation" merupakan upaya untuk mewujudkan sistem pengaduan yang lebih cepat, efisien, transparan, dan akuntabel, serta sejalan dengan semangat reformasi birokrasi dan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK.

Ucapan terima kasih dan penghargaan penulis sampaikan kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyusunan dan pelaksanaan aksi perubahan ini, antara lain:

1. Prof. Dr. H.M. Edwar Juliartha, S.Sos., M.M, Kepala BPSDMD Provinsi Sumatera Selatan, atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan dalam mengikuti pelatihan ini.
2. Dr. H. Trisnawarman, M.Kes., Sp. KKLK., Supsp. FOMC Selaku Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan yang telah memberikan dukungan Aksi Perubahan ini
3. Dra. Hariyati, S.H., M.M selaku Coach yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses pelatihan dan penyusunan laporan.
4. H. Fery Fahrizal, SKM., MKM selaku Mentor yang senantiasa memberikan masukan dan motivasi dalam pelaksanaan inovasi ini.
5. Rekan-rekan peserta PKP Angkatan II Tahun 2025 serta seluruh pihak di lingkungan Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan yang turut serta mendukung implementasi aksi perubahan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang pelatihan kesehatan, serta menjadi inspirasi bagi lahirnya inovasi-inovasi lain di lingkungan birokrasi.

Palembang, Juli 2025

Penulis,

Dr. H. Baharudin, S. Kep., MKM

NIP. 197407012009021003

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	v
Daftar Gambar	vi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Aksi Perubahan.....	3
C. Manfaat Aksi Perubahan.....	4
D. Ruang Lingkup Aksi Perubahan	5
E. Analisa Masalah.....	5
1. Identifikasi Masalah dan Analisa Masalah	6
2. Faktor Penyebab Masalah	8
3. Dampak Masalah	12
F. Strategi Penyelesaian Masalah.....	12
1. Sumberdaya.....	17
2. Identifikasi Stakeholder	19
3. Pengendalian Mutu	22
BAB II. DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN	24
A. Membangun Integritas Kinerja Pelayanan.....	24
B. Pengelolaan Budaya Kerja BerAKHLAK	27
C. Pengelolaan Tim	30
BAB III. DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN.....	34
A. Capaian dan Bukti Perbaikan Kinerja Organisasi.....	34
B. Manfaat Aksi Peubahan	41
BAB IV. KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN	43
BAB V. KETERKAITAN DENGAN MATA PELATIHAN PILIHAN	48
A. Menguasai Seni Berkomunikasi dalam hubungan Kerja (ASN Berpijar)	48
B. Mengaktifkan Transformasi Digital pada Sektor pemerintahan (ASN Berpijar)	50
C. Core values Budaya Kerja BerAKHLAK (ASN Berpija)	50
BAB VI. DESIMINASI DAN PUBLIKASI AKSI PERUBAHAN.....	52
A. Penerapan Strategi Komunikasi	52
B. Keberhasilan Mendapatkan Dukungan	53
BAB VII. PELAKSANAAN PENGEMBANGAN POTENSI DIRI.....	57
A. Pemetaan Sikap dan Prilaku Kepemimpinan dan Strategi Pengembangan	57
B. Proses dan Hasil.....	64
BAB VIII. PENUTUP	66
A. Kesimpulan	66
B. Rekomendasi.....	66
LAMPIRAN.....	68
A. Konsultasi Mentor.....	69
B. Membuat SK Tim Efektif	72
C. Rapat Kerja tim efektif.....	75
D. Koordinasi dengan Tim IT Qr Code	80
E. Koordinasi dengan Stakeholder	84

F. SK Tim Penanganan Keluhan, Juknis dan SOP Penanganan Keluhan.....	91
G. Konsultasi dengan Coach.....	97
H. Pernyataan Dukungan Aksi Perubahan.....	102
I. Daftar Pustaka.....	108

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Analisa Masalah Metode USG	7
Tabel 1.2. Tahapan Aksi Perubahan Jangka Panjang	16
Table 1.3. Tahapan Aksi Perubahan Jangka Menengah	16
Tabel 1.4. Tahapan Aksi Perubahan Jangka Pendek	17
Table 1.5. Peran Struktur Organisasi Rancangan Aksi Perubahan	19
Tabel 1.6. Uraian Tugas Leader.....	19
Tabel 1.7. Kekuatan Pengaruh Steakholder	21
Tabel 2.1. Strategi Pengembangan Kompetensi	33
Tabel 3.1. Manfaat dan Dampak dari Hasil Aksi Perubahan.....	42
Tabel 5.1. Keterkaitan Aksi Perubahan dengan Mata Pelatihan Pilihan	49
Tabel 7.1. Penilaian Sikap Prilaku Peserta	59
Tabel 7.2. Penilaian Sikap Prilaku Mentor	60
Tabel 7.3. Hasil Sikap Prilaku Gabungan	61
Tabel 7.4. Penilaian Sikap	62
Tabel 7.5. Proses dan Hasil Peningkatan Kompetensi.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Diagram Fishbone	11
Gambar 1.2. Frameworks QR Code Instant Evaluation	15
Gambar 1.3. Peta Stakeholder.....	18
Gambar 1.4. Identifikasi Stakeholder	20
Gambar 2.1. Jejaring Kerja Tim	32
Gambar 3.1. Konsultasi dengan Mentor	35
Gambar 3.2. Persetujuan Aksi Perubahan.....	36
Gambar 3.3. SK Tim Efektif.....	38
Gamabr 3.4. Rapat Tim Efektif.....	39
Gamabr 3.5. Rapat Tim Efektif.....	39
Gambar 3.6. Rapat Koordinasi dengan Stakeholder	41
Gambar 4.1. Konsultasi dengan Kadinkes Prov. Sumsel.....	45
Gambar 4.2. Dukungan Aksi Perubahan Aksi Perubahan Kadinkes Prov. Sumsel.....	46
Gambar 4.3. Surat Dukungan Aksi Perubahan Kadinkes Prov. Sumsel.....	47
Gambar 6.1. Sebelum Aksi Perubahan QR Code	54
Gambar 6.2. Setelah Aksi Perubahan QR Code	56

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelatihan tenaga kesehatan di Indonesia memiliki peran strategis dalam mendukung peningkatan kapasitas sumber daya manusia di sektor kesehatan. Namun demikian, pelatihan yang diselenggarakan oleh berbagai lembaga, termasuk Balai Besar Pelatihan Kesehatan (Bapelkes), masih menghadapi sejumlah persoalan yang berdampak pada efektivitas dan kualitas proses pembelajaran. Berdasarkan laporan dan umpan balik peserta, berbagai keluhan yang muncul mencakup keterbatasan fasilitas pembelajaran, kurang memadainya sarana praktik, serta kondisi akomodasi yang tidak menunjang kenyamanan peserta. Keluhan lain juga berkaitan dengan substansi materi pelatihan yang dianggap kurang relevan dengan kebutuhan lapangan serta metode penyampaian instruktur yang dinilai terlalu teoritis dan kurang komunikatif. Untuk mengatasi permasalahan ini, evaluasi berkala dalam pelatihan menjadi penting untuk meningkatkan pelayanan publik (Arifin, 2022). Selain itu, komunikasi yang efektif antara instruktur dan peserta juga memegang peranan krusial dalam keberhasilan pelatihan (Balqis et al., 2022)

Permasalahan tidak hanya terbatas pada aspek teknis pelatihan, melainkan juga mencakup aspek administratif. Proses pendaftaran yang tidak efisien, keterlambatan dalam penerbitan sertifikat, serta kurangnya transparansi dalam penyampaian informasi merupakan bentuk-bentuk keluhan yang sering disampaikan oleh peserta. Kondisi ini mengindikasikan adanya kelemahan sistemik dalam pengelolaan keluhan peserta yang semestinya menjadi instrumen penting dalam perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) pelayanan publik (Fahmi & Putra, 2021).

Secara normatif, sistem pengelolaan keluhan dalam pelayanan publik telah memiliki dasar hukum yang kuat melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap penyelenggara layanan untuk menyediakan mekanisme pengaduan yang mudah diakses dan ditindaklanjuti secara cepat dan tuntas. Ketentuan ini diperjelas dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 serta Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 24 Tahun 2014, yang menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat serta transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan keluhan. Dalam kerangka tersebut, manajemen keluhan tidak hanya berfungsi sebagai saluran penyampaian ketidakpuasan, melainkan sebagai instrumen evaluatif yang memungkinkan lembaga penyelenggara untuk melakukan penyesuaian dan peningkatan layanan secara sistematis.

Manajemen keluhan yang efektif meliputi tahapan penerimaan, pencatatan, analisis, tindak lanjut, dan evaluasi, yang dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip keadilan, objektivitas, responsivitas, dan akuntabilitas (ISO, 2018).

Di tingkat kelembagaan, Kasubbag Tata Usaha di Bapelkes Prov. Sumsel memegang peran sentral dalam memastikan seluruh keluhan terdokumentasi dengan baik dan ditindaklanjuti secara profesional. Namun, hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan peserta mencapai 85%, hanya 40% dari total 35 keluhan administratif yang berhasil ditindaklanjuti. Selain itu, tujuh keluhan tambahan yang diterima pada Februari dan Maret 2025 belum memperoleh tindak lanjut. Hal ini mencerminkan lemahnya sistem dokumentasi, komunikasi, dan tindak lanjut pengaduan yang dapat berdampak langsung pada menurunnya kepercayaan publik terhadap institusi. Kondisi ini tidak dapat diabaikan, mengingat dampaknya sudah mulai terlihat. Pada tahun 2025, terjadi penurunan signifikan dalam jumlah pelatihan yang dilaksanakan, yakni sebesar 50% dibandingkan tahun sebelumnya. Sebagian besar pelatihan dialihkan ke lembaga lain yang dinilai lebih responsif dalam menanggapi keluhan peserta. Fenomena ini mengindikasikan erosi kepercayaan terhadap Bapelkes sebagai institusi penyedia pelatihan tenaga kesehatan yang kredibel dan profesional.

Untuk menjawab tantangan tersebut, diperlukan terobosan inovatif dalam pengelolaan keluhan yang mampu merespons secara cepat, efisien, dan terukur. Salah satu strategi yang dapat dilakukan adalah implementasi sistem pengaduan digital melalui “*QR Code Instant Evaluation*”. Sistem ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi peserta dalam menyampaikan umpan balik secara *real-time*, anonim, dan tanpa hambatan prosedural. *QR code* disebar di berbagai titik strategis seperti ruang kelas, meja registrasi, dan pintu keluar, peserta dapat langsung memberikan keluhan atau saran, yang kemudian secara otomatis terintegrasi dalam *dashboard* pemantauan dan analisis.

Inovasi ini tidak hanya bertujuan untuk mempercepat respons terhadap keluhan, tetapi juga menjadi sarana untuk menghimpun data yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam perbaikan layanan. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang adaptif, berbasis data, dan partisipatif. Lebih dari itu, strategi ini merupakan kontribusi nyata terhadap implementasi agenda prioritas nasional sebagaimana tertuang dalam Asta Cita Presiden Prabowo Subianto, khususnya terkait peningkatan kualitas layanan publik dan reformasi birokrasi.

Dari penjelasan di atas, maka diangkatlah judul aksi perubahan berjudul “***QR code Instant Evaluation: Revolusi Penanganan Keluhan di Bapelkes Prov. Sumsel***”. Pelaksanaan aksi perubahan melalui inovasi ini diharapkan mampu mengoptimalkan sistem penanganan keluhan

peserta pelatihan di Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan secara lebih responsif, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Inovasi ini juga mencerminkan komitmen institusional dalam mendukung pengembangan sumber daya manusia sektor kesehatan yang unggul dan adaptif terhadap dinamika kebutuhan pelayanan publik.

B. Tujuan Aksi Perubahan

Aksi perubahan yang dilakukan oleh Kasubbag Tata Usaha di UPTD Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan bertujuan untuk menciptakan sistem pengelolaan keluhan yang responsif, transparan, dan akuntabel, guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan serta memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi. Inovasi *QR Code Instant Evaluation* dipilih sebagai solusi berbasis digital untuk mengatasi hambatan dalam sistem pengaduan konvensional. Dengan adanya sistem yang terintegrasi dan real-time ini, diharapkan terjadi perbaikan menyeluruh pada proses pemberian layanan dan pengambilan keputusan berbasis data. Tujuan aksi perubahan ini dibagi dalam tiga tahapan waktu sebagai berikut:

1. Tujuan Jangka Panjang (1 tahun sampai 2 tahun).

Dalam jangka panjang, satu hingga dua tahun ke depan, *QR Code Instant Evaluation* terintegrasi dengan *Learning Management System (LMS)* yang dimiliki oleh Bapelkes. Integrasi ini diharapkan mampu menyederhanakan proses evaluasi serta mempercepat respon terhadap keluhan yang disampaikan, sehingga menciptakan lingkungan pelatihan yang lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan peserta.

2. Tujuan Jangka Menengah (6 bulan – 1 tahun)

Dalam jangka menengah, yaitu dalam rentang waktu enam bulan hingga satu tahun, terwujudnya sistem pelayanan penanganan keluhan yang efektif di Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan melalui pemanfaatan inovasi *QR Code Instant Evaluation*. Sistem ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi dalam proses identifikasi, dokumentasi, serta tindak lanjut terhadap keluhan yang disampaikan oleh peserta pelatihan dan pemangku kepentingan lainnya. Target yang ditetapkan dalam periode ini adalah minimal 70% dari total keluhan yang masuk dapat ditindaklanjuti secara tepat waktu dan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku.

3. Tujuan Jangka Pendek (selama masa PKP)

Dalam jangka pendek, hingga berakhirnya pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan pada bulan Juli 2025 tujuan aksi perubahan ini adalah terlaksananya *QR Code*

Instant Evaluation sebagai media manajemen keluhan di Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan. Inovasi ini dirancang sebagai sarana yang praktis, efisien, dan mudah diakses oleh peserta pelatihan maupun pemangku kepentingan lainnya dalam menyampaikan keluhan, masukan, atau saran secara langsung dan real-time.

C. Manfaat Aksi Perubahan

1. Manfaat Jangka Pendek

- a. Mempercepat proses penanganan keluhan secara real time, sehingga respons terhadap laporan keluhan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan akurat.
- b. Memudahkan proses penanganan keluhan dengan cara mempercepat penyampaian informasi, memperjelas identifikasi permasalahan, serta memungkinkan tindak lanjut yang lebih responsif dan tepat sasaran.
- c. Penghematan biaya operasional sebesar Rp 3.600.000 per tahun. Efisiensi ini dicapai melalui digitalisasi sistem pelaporan dan evaluasi, yang mengurangi kebutuhan terhadap penggunaan alat tulis kantor serta waktu yang dibutuhkan dalam proses administrasi keluhan secara konvensional.

2. Manfaat Jangka Menengah

- a. Perbaikan manajemen keluhan melalui implementasi sistem yang terstruktur dan responsif dapat memberikan dampak positif terhadap peningkatan efektivitas pelayanan secara keseluruhan.
- b. Meningkatkan kepercayaan mitra kerja dan pegawai internal, sebagai hasil dari proses penanganan yang lebih transparan dan terstandar.
- c. Tersedianya data dasar untuk evaluasi dan analisis, yang dapat digunakan untuk merumuskan strategi peningkatan mutu secara berkala.

3. Manfaat Jangka Panjang

- a. Meningkatkan kepercayaan masyarakat dan stakeholder terhadap Bapelkes Prov. Sumsel sebagai lembaga pelayanan publik yang profesional dan akuntabel.
- b. Membangun citra positif dan reputasi lembaga, melalui pelayanan yang responsif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.
- c. Mewujudkan budaya kerja berkelanjutan berbasis *continuous improvement*, yang akan menopang peningkatan mutu pelayanan secara konsisten di masa depan.

D. Ruang Lingkup Aksi Perubahan.

Aksi perubahan ini difokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan publik melalui perbaikan sistem penanganan keluhan administratif di lingkungan UPTD Balai Pelatihan Kesehatan (Bapelkes) Provinsi Sumatera Selatan. Permasalahan utama yang diangkat adalah belum optimalnya tingkat penyelesaian keluhan peserta pelatihan, meskipun tingkat kepuasan peserta tergolong tinggi. Ketidaktanggapan terhadap keluhan tidak hanya mengganggu proses operasional, tetapi juga menimbulkan persepsi negatif terhadap mutu pelayanan Bapelkes secara keseluruhan. Hal ini menjadi faktor penyebab menurunnya kepercayaan stakeholder serta penurunan jumlah pelatihan yang diselenggarakan, termasuk pengalihan pelatihan ke lembaga lain. Ruang lingkup permasalahan yang ditangani meliputi: dokumentasi keluhan yang tidak sistematis, kurangnya kecepatan dalam merespons dan menindaklanjuti keluhan, ketiadaan sarana pengaduan yang mudah dan akomodatif bagi peserta, serta minimnya analisis data keluhan sebagai dasar perbaikan layanan.

E. Analisa Masalah

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, pengelolaan administrasi yang efektif dan responsif menjadi salah satu elemen krusial, terutama pada institusi pelatihan kesehatan seperti UPTD Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan. Seiring meningkatnya tuntutan terhadap transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan prima, penguatan fungsi manajerial di bidang administrasi tidak hanya menjadi kebutuhan, tetapi juga sebuah keniscayaan. Salah satu aspek penting dalam pengelolaan administrasi tersebut adalah manajemen keluhan, yang berfungsi sebagai indikator kualitas layanan sekaligus sebagai sarana umpan balik dari pengguna. Berdasarkan laporan dan umpan balik peserta, berbagai keluhan yang muncul mencakup keterbatasan fasilitas pembelajaran, kurang memadainya sarana praktik, serta kondisi akomodasi yang tidak menunjang kenyamanan peserta. Keluhan lain juga berkaitan dengan substansi materi pelatihan yang dianggap kurang relevan dengan kebutuhan lapangan serta metode penyampaian instruktur yang dinilai terlalu teoritis dan kurang komunikatif. Namun demikian, dalam praktiknya, pelaksanaan manajemen keluhan di Bapelkes masih menghadapi sejumlah tantangan, baik dari sisi sistem, sumber daya manusia, infrastruktur, maupun aspek pendanaan. Analisis berikut akan membahas secara mendalam isu-isu strategis yang dihadapi, khususnya terkait peran Kepala Subbagian Tata Usaha, hambatan digitalisasi, dan ketergantungan pada dana pusat dalam menyelenggarakan pelatihan.

1. Identifikasi dan Analisis Masalah

Manajemen keluhan merupakan bagian penting dalam sistem pelayanan publik yang baik. Peran Kepala Subbagian Tata Usaha (Kasubbag TU) menjadi kunci dalam mengelola berbagai permasalahan administratif, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Kasubbag TU bertanggung jawab dalam mengatur komunikasi administratif secara sistematis, menyampaikan informasi dengan jelas dan transparan, serta memastikan dokumentasi keluhan dilakukan secara tertib. Pendekatan ini penting untuk meminimalisir kesalahpahaman dan membangun keputusan yang adil berdasarkan data yang terdokumentasi. Dalam konteks penyelesaian masalah, Kasubbag TU juga berperan sebagai mediator, mengacu pada kebijakan dan data administratif yang tersedia.

Namun, meskipun sistem telah terbentuk, tantangan dalam implementasi masih cukup signifikan. Berdasarkan data Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024, tingkat kepuasan peserta pelatihan berada di angka 85% yang termasuk kategori “puas”. Meski demikian, cakupan survei ini masih terbatas hanya pada peserta pelatihan, belum mencakup kelompok pengguna layanan lainnya seperti mitra kerja, narasumber eksternal, atau pihak penyewa fasilitas. Berdasarkan laporan dan umpan balik peserta, berbagai keluhan yang muncul mencakup keterbatasan fasilitas pembelajaran, kurang memadainya sarana praktik, serta kondisi akomodasi yang tidak menunjang kenyamanan peserta. Keluhan lain juga berkaitan dengan substansi materi pelatihan yang dianggap kurang relevan dengan kebutuhan lapangan serta metode penyampaian instruktur yang dinilai terlalu teoritis dan kurang komunikatif. Selain itu, data administrasi menunjukkan bahwa dari 35 keluhan yang masuk sepanjang 2024, hanya 14 keluhan (40%) yang berhasil diselesaikan. Tingginya jumlah keluhan yang belum tertangani mencerminkan kekurangan dalam sistem tindak lanjut dan monitoring, yang berpotensi menurunkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Masalah dalam pengelolaan keluhan ini diperparah oleh tantangan digitalisasi di lingkungan Bapelkes. Rendahnya literasi digital di kalangan ASN menjadi hambatan utama dalam implementasi sistem pengelolaan berbasis teknologi. Hal ini sejalan dengan laporan Kominfo (2021), indeks literasi digital nasional Indonesia hanya 3,49 dari skala 5, dan LAN (2020) menyebutkan bahwa banyak ASN belum mendapat pelatihan TIK yang memadai. Di Bapelkes, kondisi ini menyebabkan keterlambatan adopsi teknologi digital dalam pengelolaan dokumen, pelaporan, hingga sistem pelacakan keluhan. Tantangan ini diperberat oleh ketimpangan infrastruktur digital, seperti akses internet yang belum merata di beberapa wilayah

Sumatera Selatan serta belum adanya regulasi teknis khusus untuk mendukung digitalisasi layanan pelatihan.

Selain persoalan internal, aspek pendanaan juga menjadi titik krusial dalam keberlangsungan program pelatihan. Sejak beberapa tahun terakhir, sekitar 90% kegiatan pelatihan sangat bergantung pada Dana Alokasi Khusus (DAK) dari Kementerian Kesehatan. Pada 2023, Bapelkes berhasil menyelenggarakan 121 pelatihan, seluruhnya dibiayai dari dana pusat. Pola ini berlanjut pada 2024 dengan 110 pelatihan. Namun pada 2025, terjadi kebijakan efisiensi anggaran nasional yang berdampak signifikan: hingga Maret, hanya 60 pelatihan yang direncanakan, dan belum satu pun yang terealisasi. Kondisi ini mengindikasikan kerentanan dalam aspek keberlanjutan program dan potensi kendala administratif atau teknis dalam proses pengusulan dan pencairan anggaran.

Dari penjelasan diatas, maka dapat dibuatkan analisis masalah dengan metode USG untuk mengidentifikasi dan memprioritaskan permasalahan berdasarkan tingkat *urgensi* (seberapa mendesak masalah harus diselesaikan), *seriousness* (seberapa besar dampak negatif yang ditimbulkan jika tidak diselesaikan), dan *growth* (potensi masalah tersebut membesar jika dibiarkan). Tabel 1.1. menggambarkan analisis permasalahan di Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan:

Tabel 1.1 Analisis Masalah Metode USG

No	Permasalahan	U	S	G	Skor Total	Prioritas
1	Belum optimalnya penanganan keluhan peserta pelatihan	5	5	5	15	1
2	Rendahnya literasi digital ASN dalam pelayanan pelatihan	5	5	4	14	2
3	Ketergantungan tinggi pada Dana Alokasi Khusus (DAK) untuk penyelenggaraan pelatihan	4	5	5	14	3
4	Belum tersedianya SOP spesifik digitalisasi layanan	3	4	5	12	4
5	Terbatasnya komunikasi dan keterbukaan informasi publik	3	3	5	11	5

Keterangan: Skala 1–5: 1 = sangat rendah, 2 = rendah, 3 = sedang, 4 = tinggi, 5 = sangat tinggi

Penanganan keluhan yang belum optimal mencerminkan kelemahan mendasar dalam sistem pelayanan, karena keluhan merupakan bentuk umpan balik langsung dari peserta terhadap kualitas layanan yang diberikan. Ketidaktanggapan atau lambatnya penyelesaian keluhan dapat menyebabkan penurunan kepuasan, melemahkan kepercayaan publik terhadap lembaga, serta

menghambat perbaikan berkelanjutan. Selain itu, keluhan yang tidak ditindaklanjuti secara sistematis juga berpotensi menimbulkan konflik dan citra negatif bagi institusi.

2. Faktor Penyebab Masalah

Analisis USG diatas menunjukkan bahwa isu dengan skor tertinggi adalah belum optimalnya penanganan keluhan peserta pelatihan, oleh karena itu perlu dikaji lebih dalam penyebab masalah berdasarkan tujuh aspek pengendalian kepemimpinan sebai berikut:

a. Komunikasi Dalam Pelayanan Publik

Tantangan dalam menangani keluhan peserta pelatihan di Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan berkaitan erat dengan aspek komunikasi dalam pelayanan publik. Dalam konteks ini, tidak hanya penyampaian materi pelatihan yang komprehensif yang dibutuhkan, tetapi juga keterampilan komunikasi yang efektif antara petugas dan peserta. Salah satu tantangan yang sering muncul adalah kurangnya keterampilan komunikasi interpersonal di kalangan petugas, seperti kemampuan mendengarkan secara aktif, menunjukkan empati, serta merespons keluhan peserta dengan tepat. Penelitian Balqis et al. (2022) menunjukkan bahwa rendahnya kualitas komunikasi sering kali menjadi penyebab ketidakpuasan peserta dalam pelayanan publik sektor kesehatan, termasuk dalam program pelatihan. Tantangan lainnya adalah masih rendahnya responsivitas petugas dalam menangani keluhan, sehingga peserta merasa keluhan tidak ditanggapi secara cepat dan tepat. Berdasarkan laporan Kementerian Kesehatan (2021), sekitar 45% keluhan peserta terkait dengan lambatnya penanganan keluhan selama pelatihan.

b. Perencanaan Kegiatan Pelayanan Publik

Kegagalan dalam penanganan komplain di Bapelkes disebabkan oleh kelemahan dalam aspek perencanaan. Salah satu faktor adalah tidak adanya kebijakan atau prosedur yang jelas dalam menangani keluhan, sehingga alur penerimaan, pencatatan, dan penyelesaian komplain menjadi tidak terstruktur. Selain itu, kurangnya identifikasi potensi masalah menyebabkan berbagai keluhan yang muncul tidak dapat diantisipasi dengan baik. Infrastruktur yang tidak memadai, seperti tidak tersedianya sistem teknologi untuk mencatat dan memantau keluhan, juga memperburuk situasi. Kurangnya pemantauan serta evaluasi terhadap sistem pengaduan juga menjadi penyebab, karena tanpa mekanisme evaluasi yang berkelanjutan, perbaikan dalam

pelayanan sulit dilakukan. Lebih lanjut.

c. Penyusunan RKA Pelayanan Publik

Penanganan komplain di Bapelkes hingga saat ini belum sepenuhnya terakomodir dalam Rencana Kegiatan dan Anggaran (RKA). Hal ini terlihat dari belum adanya alokasi anggaran yang khusus ditujukan untuk pengembangan sistem pengaduan yang terstruktur dan efektif. Tanpa anggaran yang memadai, berbagai aspek penting dalam manajemen keluhan, seperti penyusunan kebijakan dan prosedur, pengadaan sarana dan prasarana, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia, tidak dapat berjalan dengan optimal.

Salah satu indikasi penanganan komplain belum terakomodir dalam RKA adalah ketiadaan sistem khusus yang mengelola pengaduan peserta pelatihan secara transparan dan efisien. Bapelkes masih mengandalkan metode manual atau informal dalam menangani keluhan, sehingga tidak ada mekanisme pencatatan dan tindak lanjut yang jelas. Selain itu, belum adanya anggaran untuk pelatihan pegawai dalam menangani komplain secara profesional menyebabkan rendahnya kualitas respons terhadap keluhan.

d. Pelayanan Publik Digital

Hingga saat ini, pelayanan publik digital dalam penanganan keluhan di Bapelkes belum tersedia secara optimal. Sistem pengaduan masih bersifat manual atau konvensional, seperti melalui kotak saran atau penyampaian langsung kepada petugas, sehingga proses pencatatan, pemantauan, dan tindak lanjut keluhan menjadi tidak efektif. Ketiadaan platform digital seperti aplikasi pengaduan, website interaktif, atau sistem ticketing berbasis teknologi menyebabkan keluhan sulit ditangani secara cepat, transparan, dan terdokumentasi dengan baik.

Selain itu, tanpa adanya layanan digital, peserta pelatihan mengalami keterbatasan akses dalam menyampaikan komplain, terutama bagi yang tidak dapat datang langsung Bapelkes. Minimnya pemanfaatan teknologi menyebabkan kurangnya akuntabilitas dalam penyelesaian keluhan, karena tidak ada sistem yang dapat memantau status pengaduan secara real-time.

e. Manajemen Mutu

Manajemen mutu di Bapelkes masih menghadapi kendala karena belum adanya pengawasan yang sistematis, standar operasional yang jelas, serta dukungan infrastruktur yang memadai. Tanpa mekanisme pemantauan yang baik, banyak keluhan tidak tertangani secara efektif, sementara itu ketidakjelasan SOP menyebabkan proses pengaduan berjalan tidak

konsisten. Belum tersedianya sistem pengaduan digital membuat keluhan sulit terdokumentasi dan dipantau dengan transparan. Kurangnya pelatihan bagi pegawai juga berdampak pada rendahnya kualitas respons terhadap keluhan. Tanpa evaluasi dan perbaikan berkelanjutan, sistem ini sulit berkembang, sehingga diperlukan reformasi dalam manajemen mutu agar pelayanan lebih profesional dan responsif.

f. Pengendalian Pelaksanaan Kegiatan

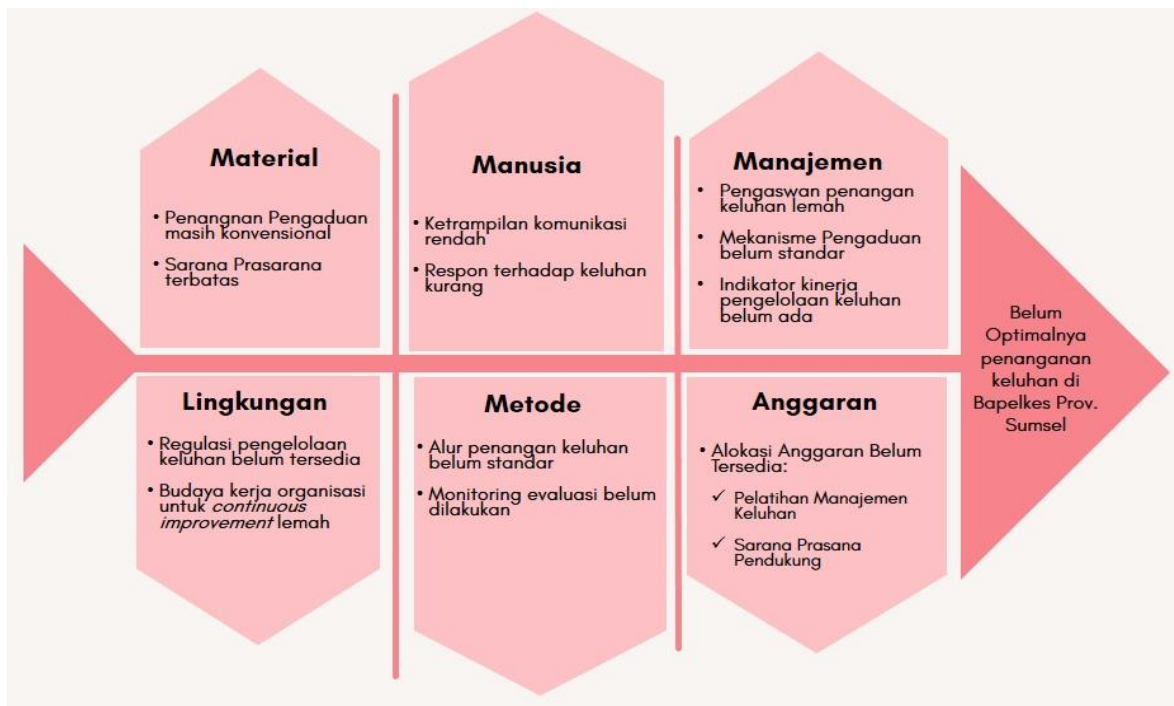
Minimnya evaluasi dan monitoring terhadap sistem pengaduan di Bapelkes menyebabkan keluhan sulit ditindaklanjuti secara efektif dan transparan. Tanpa mekanisme pemantauan yang terstruktur, seperti audit berkala atau survei kepuasan peserta, tidak ada ukuran jelas untuk menilai efektivitas penyelesaian keluhan. Selain itu, ketiadaan sistem pencatatan yang terintegrasi membuat dokumentasi dan tindak lanjut pengaduan menjadi tidak optimal. Untuk meningkatkan kualitas layanan, diperlukan sistem monitoring berbasis teknologi serta evaluasi berkala agar setiap keluhan dapat dianalisis dan digunakan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan.

g. Manajemen Pengawasan

Mekanisme pengawasan terhadap penanganan komplain di Bapelkes belum efektif karena tidak adanya standar perencanaan yang jelas, pengukuran kinerja yang sistematis, serta perbandingan hasil dengan standar yang memadai. Tindakan korektif jarang dilakukan secara terstruktur, dan pemantauan tindak lanjut masih lemah, sehingga perbaikan tidak berjalan optimal. Akibatnya, sistem pengaduan kurang transparan dan responsif, berisiko menurunkan kualitas pelayanan serta kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dibuat analisis penyebab masalah sebagaimana tergambar 1.1 menunjukkan berbagai faktor yang menyebabkan belum optimalnya penanganan keluhan di Bapelkes Prov. Sumsel. Faktor-faktor tersebut terbagi dalam enam kategori utama. Dari segi material, sistem pengaduan digital belum diterapkan dengan optimal, pencatatan keluhan masih dilakukan secara manual, serta sarana dan prasarana yang tersedia masih terbatas. Faktor manusia juga berkontribusi, seperti kurangnya keterampilan komunikasi di kalangan petugas, rendahnya responsivitas terhadap keluhan, dan minimnya pelatihan dalam manajemen komplain. Sementara itu, dari sisi manajemen, pengawasan terhadap penanganan keluhan belum berjalan optimal, mekanisme pengaduan belum efektif, dan indikator kinerja dalam pengelolaan pengaduan belum jelas.

Gambar 1.1. menjelaskan bahwa faktor lingkungan turut mempengaruhi efektivitas sistem pengaduan, di mana pengawasan masih lemah, tidak ada kebijakan yang secara khusus mengatur mekanisme pengaduan, serta indikator kinerja pengelolaan pengaduan tidak terdefinisi dengan baik. Dari aspek metode, alur penerimaan dan pencatatan keluhan belum terstruktur, serta evaluasi dan monitoring terhadap sistem pengaduan masih minim. Faktor anggaran juga menjadi kendala, karena tidak ada alokasi khusus dalam Rencana Kegiatan dan Anggaran (RKA) untuk pengelolaan keluhan, kurangnya dana untuk pengadaan teknologi, serta terbatasnya anggaran untuk peningkatan kompetensi petugas dalam menangani keluhan. Semua faktor ini saling berkaitan dan menyebabkan sistem pengaduan di Bapelkes tidak berjalan secara efektif dan transparan, sehingga diperlukan upaya perbaikan yang komprehensif.



Gambar 1.1. Diagram Fishbone Belu Optimalnya Penanganan Keluhan

3. Dampak Masalah

Belum optimalnya penanganan keluhan peserta pelatihan di Balai Pelatihan Kesehatan (Bapelkes) Provinsi Sumatera Selatan memberikan sejumlah dampak spesifik yang langsung memengaruhi kualitas layanan dan kepuasan peserta. Pertama, menurunnya kepuasan peserta pelatihan menjadi dampak paling nyata, karena keluhan yang tidak ditanggapi secara cepat dan tepat menimbulkan rasa frustrasi serta ketidakpercayaan terhadap lembaga. Hal ini dapat mengurangi motivasi peserta dalam mengikuti pelatihan secara aktif dan maksimal.

Kedua, citra institusi menjadi negatif di mata peserta maupun publik. Ketika keluhan dibiarkan tanpa solusi yang jelas, akan muncul persepsi bahwa Bapelkes tidak profesional atau tidak peduli terhadap kebutuhan pesertanya. Citra buruk ini dapat berdampak pada minat masyarakat untuk mengikuti pelatihan di masa mendatang. Ketiga, terhambatnya perbaikan berkelanjutan dalam pelaksanaan pelatihan. Keluhan seharusnya menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan layanan, namun tanpa sistem pengaduan yang efektif, data keluhan tidak terdokumentasi dengan baik dan tidak bisa dimanfaatkan sebagai dasar perbaikan.

Keempat, rendahnya akuntabilitas dan transparansi pelayanan juga menjadi dampak penting. Tidak adanya sistem pencatatan digital dan pelaporan yang memadai membuat proses penanganan keluhan sulit diawasi oleh pihak internal maupun eksternal. Hal ini berpotensi menimbulkan konflik kepentingan atau pengabaian terhadap masalah yang berulang. Kelima, turunnya semangat kerja pegawai juga bisa terjadi. Ketika tidak ada sistem yang mendukung penyelesaian keluhan secara adil dan transparan, pegawai bisa merasa terbebani atau bingung dalam mengambil tindakan, yang pada akhirnya berdampak pada efektivitas kerja mereka.

Terakhir, berkurangnya kepercayaan terhadap sistem pelatihan pemerintah secara umum dapat menjadi efek jangka panjang. Jika ketidakpuasan terus terjadi tanpa solusi nyata, peserta bisa menyebarkan pengalaman negatif mereka ke masyarakat luas, sehingga memperburuk reputasi lembaga pelatihan pemerintah secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting untuk segera melakukan perbaikan sistem penanganan keluhan secara menyeluruh dan sistematis.

F. Strategi Penyelesaian Masalah

Dalam era di mana kepuasan layanan publik menjadi tolok ukur utama penilaian sebuah institusi, Balai Pelatihan Kesehatan (Bapelkes) Provinsi Sumatera Selatan menghadapi tantangan signifikan terkait penanganan keluhan peserta pelatihan. Meskipun berbagai program telah dirancang untuk meningkatkan kapasitas tenaga kesehatan, kelemahan dalam sistem pengaduan membuat suara peserta sering kali tidak sampai pada pengambil kebijakan dengan cepat. Akibatnya, potensi perbaikan layanan yang sebenarnya dapat diidentifikasi sejak awal justru terabaikan, menghambat upaya peningkatan mutu pelatihan.

Selama ini, mekanisme pengaduan di Bapelkes masih bergantung pada formulir fisik dan kotak saran konvensional, yang proses pengumpulan, pencatatan, dan tindak lanjutnya memakan waktu lama serta rentan terhadap kehilangan data. Peserta merasa kurang nyaman menyampaikan keluhan secara terbuka, sementara manajemen kesulitan memantau tren umpan balik secara real-

time. Kondisi ini menciptakan jurang komunikasi antara penyelenggara dan peserta, serta menurunkan tingkat kepercayaan dan partisipasi aktif dalam evaluasi program.

Menanggapi situasi tersebut, diperlukan sebuah inovasi yang tidak hanya sederhana dan hemat biaya, tetapi juga mampu menghadirkan kecepatan, kemudahan akses, dan transparansi dalam pengelolaan umpan balik. Digitalisasi sistem pengaduan menjadi pilihan logis, mengingat penetrasi teknologi seluler di kalangan peserta pelatihan terus meningkat. Penerapan teknologi digital akan membuka peluang bagi Bapelkes untuk meraih data yang lebih akurat dan kaya wawasan, serta mempercepat proses identifikasi masalah dan perumusan solusi.

Sebagai langkah strategis, lahirlah inovasi “QR Code Evaluasi Instan”. Dengan memanfaatkan alat yang sudah akrab di smartphone peserta, inovasi ini dirancang untuk merangkum seluruh proses mulai dari pengumpulan hingga analisis umpan balik ke dalam satu ekosistem digital. Berdasarkan analisis permasalahan terkait belum optimalnya penanganan keluhan peserta di Balai Pelatihan Kesehatan (Bapelkes), langkah inovatif diperlukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Salah satu solusi yang dapat diterapkan adalah pengembangan sistem pengaduan berbasis digital menggunakan QR Code. Inovasi ini, yang dinamakan “QR Code Evaluasi Instan”, memungkinkan peserta untuk menyampaikan keluhan, kritik, dan saran secara real-time dengan cara yang lebih mudah, cepat, dan efisien. Peserta hanya perlu memindai QR Code yang tersebar di berbagai titik strategis menggunakan perangkat pribadi mereka, seperti ponsel, yang kemudian mengarahkannya ke formulir digital berisi survei kepuasan dan kolom masukan terbuka. Sistem ini memberikan akses yang lebih mudah bagi peserta untuk memberikan umpan balik kapan saja, tanpa harus mengisi formulir fisik, serta menjamin kenyamanan dan anonimitas yang dapat meningkatkan kejujuran dalam memberikan opini.

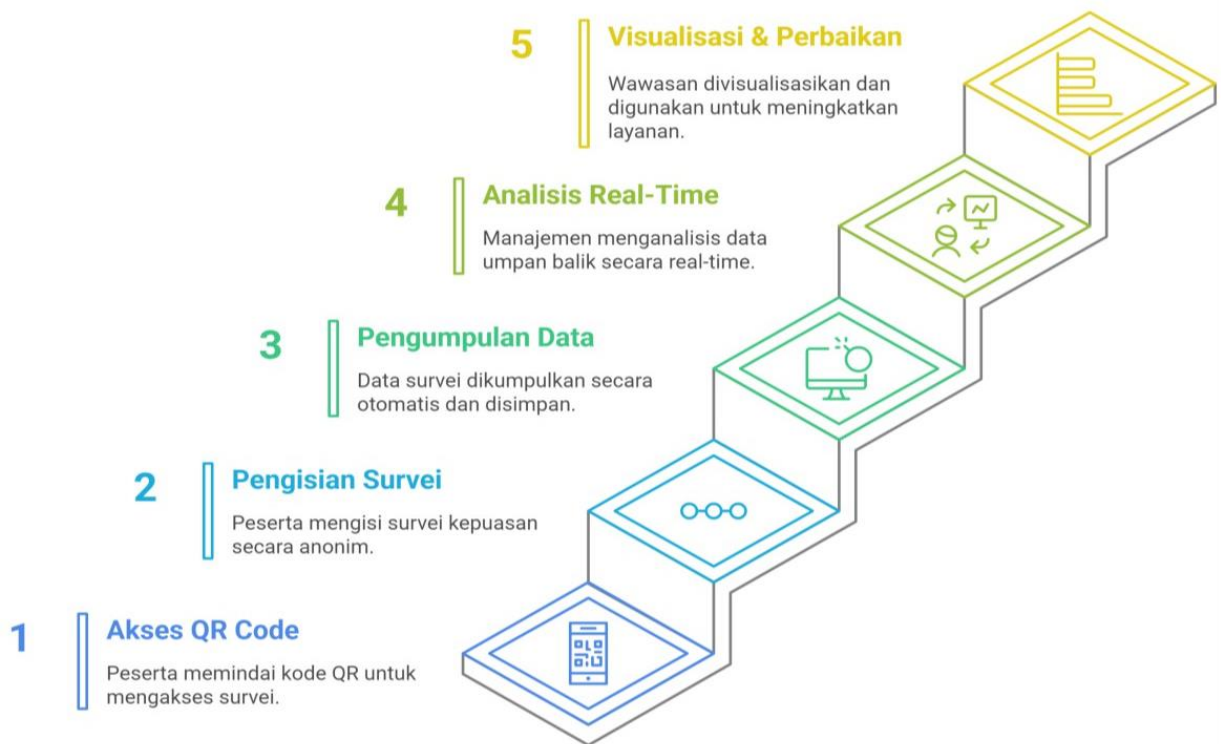
Inovasi ini tidak hanya praktis, tetapi juga hemat biaya karena tidak memerlukan perangkat keras tambahan atau sistem yang kompleks. QR Code dapat ditempatkan di berbagai lokasi strategis seperti ruang kelas, meja registrasi, pintu keluar, atau bahkan dikirim melalui email dan platform komunikasi lainnya. Proses pengumpulan umpan balik menjadi lebih efisien dan dapat dilakukan kapan saja. Dengan menggunakan Google Forms dan Google Drive, data yang masuk melalui formulir langsung tersimpan dalam sistem dan dapat dianalisis secara real-time. Semua informasi yang terkumpul dapat dikelola dengan mudah tanpa risiko kehilangan data, dan hasilnya dapat divisualisasikan dalam bentuk grafik interaktif atau laporan melalui Google Data Studio. Hal ini memberikan manajemen pelatihan kemampuan untuk memantau tren

kepuasan peserta, mengidentifikasi area pelayanan yang perlu perbaikan, dan merespons keluhan secara cepat dan terstruktur.

Sistem ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam pengumpulan umpan balik, tetapi juga memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam sistem pelayanan. Dengan pendekatan berbasis data, pimpinan Bapelkes dapat membuat keputusan yang lebih objektif dan terarah dalam melakukan perbaikan layanan. Selain itu, untuk mendorong partisipasi lebih banyak dari peserta, sistem ini dapat dilengkapi dengan skema insentif, seperti poin reward, sertifikat elektronik, atau akses ke materi pelatihan eksklusif. Insentif ini akan menarik lebih banyak peserta untuk berpartisipasi dan memberikan umpan balik yang lebih lengkap, sehingga memperkaya basis data untuk pengambilan kebijakan.

Inovasi ini juga memberikan dampak positif pada tata kelola lembaga. Melalui digitalisasi sistem pengaduan, pimpinan dapat memperkuat manajemen mutu, meningkatkan kualitas komunikasi layanan publik, serta memperbaiki pengawasan dan evaluasi yang lebih sistematis. Selain itu, inovasi ini mendorong pimpinan untuk menyesuaikan Rencana Kegiatan dan Anggaran (RKA) dengan kebutuhan sistem digital dan memberikan pelatihan kepada pegawai dalam manajemen keluhan. Dengan demikian, QR Code Evaluasi Instan bukan hanya sebagai alat teknis untuk pelaporan keluhan, tetapi juga sebagai instrumen strategis yang dapat mendorong reformasi pelayanan publik yang lebih baik dan berkelanjutan di Bapelkes.

Gambar 1.2. menjelaskan alur sistematis dari inovasi digital yang dirancang untuk meningkatkan efektivitas penanganan keluhan peserta pelatihan di Balai Pelatihan Kesehatan (Bapelkes). Inovasi ini dimulai dengan tahap akses QR Code, di mana peserta pelatihan dapat memindai kode QR yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis seperti ruang kelas, meja registrasi, dan pintu keluar, atau dibagikan melalui platform digital. Setelah memindai, peserta diarahkan pada tahap pengisian survei, yaitu mengisi formulir digital berisi kritik dan saran secara anonim.



Gambar 1.2. *Frameworks QR Code Instant Evaluation*

Selanjutnya, data yang terkumpul melalui survei tersebut akan secara otomatis tersimpan dalam sistem digital pada tahap pengumpulan data, tanpa perlu proses manual sehingga lebih efisien dan minim risiko kehilangan informasi. Data ini kemudian diproses pada tahap analisis real-time, di mana manajemen dapat langsung menganalisis masukan peserta untuk mendeteksi masalah-masalah utama dan peluang peningkatan layanan secara cepat dan berbasis bukti. Tahap akhir dari framework ini adalah visualisasi dan perbaikan, yaitu hasil analisis divisualisasikan dalam bentuk grafik atau laporan interaktif yang mudah dipahami dan digunakan sebagai dasar dalam menyusun kebijakan, strategi perbaikan, serta peningkatan kualitas pelayanan pelatihan secara menyeluruh.

Keseluruhan framework ini membentuk siklus inovasi yang responsif, partisipatif, dan berkelanjutan dalam pengelolaan umpan balik peserta. Dengan pendekatan digital ini, pimpinan pengawas tidak hanya mempercepat proses penanganan keluhan, tetapi juga membangun budaya pelayanan yang lebih adaptif, transparan, dan akuntabel di lingkungan Bapelkes.

Tahapan kegiatan yang akan dilakukan dalam proses pelaksanaan Rancangan Aksi Perubahan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.2. Tahapan Kegiatan Aksi Perubahan jangka Panjang

Jangka Panjang (1 s.d 2 Tahun)			
No.	Uraian Kegiatan dan Tahapan Kegiatan	Waktu	Output
1	Monitoring dan Evaluasi pemanfaatan inovasi <i>QR Code Instant Evaluation</i>		
2	Integrasi <i>QR Code Instant Evaluation</i> dengan <i>Learning Management System</i> yang ada di Bapelkes		

Tabel 1.3. Tahapan Kegiatan Aksi Perubahan Jangka Menengah

Jangka Menengah (6 Bulan)			
No.	Uraian Kegiatan dan Tahapan Kegiatan	Waktu	Output
1	Penganganan keluhan melalui pemanfaatan inovasi <i>QR Code Instant Evaluation</i>		

Tabel 1.4. Tahapan Kegiatan Aksi Perubahan Jangka Pendek

Jangka Pendek (9 Mei s.d 7 Juli 2025)			
No.	Uraian Kegiatan dan Tahapan Kegiatan	Waktu	Output
1	Melakukan Koordinasi dengan Sekretaris Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan sebagai Mentor. a. Menjelaskan teknis pelaksanaan aksi perubahan b. Meminta dukungan c. Mendapatkan arahan	Minggu ke-1 Bulan Mei 2025	1. Surat Dukungan 2. Catatan arahan/saran mentor 3. Foto
2	Membentuk Tim Teknis/Tim Efektif di Subbag Tata Usaha Bapelkes Prov. Sumsel: a. Menyiapkan draft SK Tim Efektif b. Menyampaikan SK Tim Efektif untuk ditandatangani pimpinan	Minggu ke-2 Bulan Mei 2025	1. Draft SK Tim Efektif 2. SK Tim Efektif 3. Tanda terima SK 4. Foto
3	Melaksanakan rapat dengan tim efektif untuk penyamaan persepsi di lingkungan internal Bapelkes Prov. Sumsel: a. Membuat undangan kepada tim efektif. b. Membuat blanko daftar hadir. c. Menjelaskan tugas tim efektif d. Menyusun laporan hasil rapat.	Minggu ke-3 Bulan Mei 2025	1. Surat Undangan 2. Daftar Hadir 3. Daftar Uraian Tugas Tim Efektif 4. Notulen Rapat 5. Foto
4	Melaksanakan rapat koordinasi dengan stakeholder internal dan eksternal : a. Membuat surat undangan dan daftar hadir b. Menyiapkan materi/bahan rapat c. Meminta dukungan d. Membuat laporan hasil rapat koordinasi	Minggu ke-4 Bulan Mei 2025	1. Surat Undangan 2. Surat Dukungan 3. Daftar Hadir 4. Notulen Rapat 5. Foto
5	Berkoordinasi dengan Tim IT untuk pembuatan <i>QR Code Instant</i>	Minggu ke-1 dan ke 2 Bulan Juni	1. Foto

	<i>Evaluation</i>	2025	
6	Menentukan admin <i>QR Code Instant Evaluation</i> yang ditetapkan dengan SK	Minggu ke-3 Bulan Juni 2025	SK admin <i>QR Code Instant Evaluation</i>
7	Persiapan Pelaksanaan penanganan keluhan <i>QR Code Instant Evaluation</i> dan Membuat SOP penanganan keluhan <i>QR Code Instant Evaluation</i>	Minggu ke-3 Bulan Juni 2025	SOP penanganan keluhan <i>QR Code Instant Evaluation</i> dalam bentuk print out
8	Sosialisasi penanganan keluhan <i>QR Code Instant Evaluation</i> kepada lingkungan internal dan lingkungan eksternal. a. Membuat surat undangan b. Membuat daftar hadir c. Membuat notulen	Minggu ke 3 Bulan Juni 2025	1. Surat undangan 2. Daftar hadir 3. Notulen 4. Foto
9	Launching penanganan keluhan <i>QR Code Instant Evaluation</i> : a. Membuat surat undangan b. Membuat daftar hadir	Minggu ke-4 Bulan Juni 2025	1. Surat Undangan 2. Daftar Hadir 3. Foto
10	Uji Coba penanganan keluhan inovasi <i>QR Code Instant Evaluation</i>	Minggu ke-4 Juni s.d Minggu ke-1 Juli 2025	Print out data keluhan yang tercatat di google drive

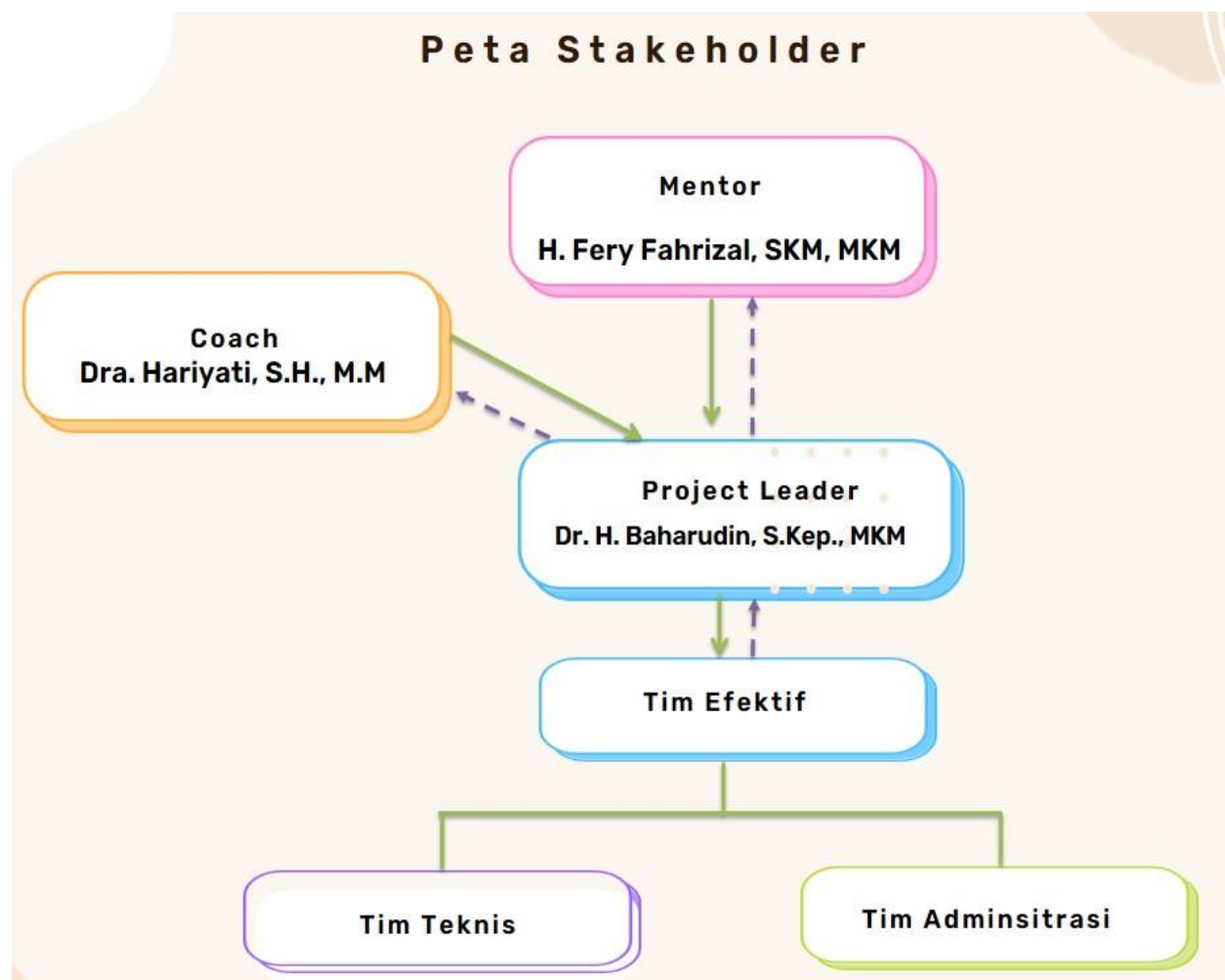
Rancangan aksi perubahan ini dirancang dalam tiga tahap waktu, yaitu jangka pendek, menengah, dan panjang, dengan fokus utama pada pengembangan dan implementasi inovasi *QR Code Instant Evaluation* sebagai media manajemen keluhan di Balai Pelatihan Kesehatan (Bapelkes) Provinsi Sumatera Selatan. Pada tahap jangka pendek (dua bulan), kegiatan dimulai dengan koordinasi bersama Sekretaris Dinas Kesehatan Provinsi sebagai mentor, pembentukan Tim Efektif, rapat internal dan eksternal, serta penyusunan SOP dan pelaksanaan uji coba sistem QR Code. Tahap jangka menengah (enam bulan) difokuskan pada pelaksanaan penanganan keluhan melalui sistem yang telah dibangun dan dokumentasi hasil implementasinya. Sementara itu, pada tahap jangka panjang (satu hingga dua tahun), dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap pemanfaatan sistem QR Code serta integrasi penuh dengan Learning Management System (LMS) di lingkungan Bapelkes. Dengan tahapan yang terstruktur ini, inovasi diharapkan mampu menciptakan sistem pelayanan keluhan yang efisien, transparan, dan berkelanjutan.

1. Sumber Daya

Secara umum, stakeholder dipahami sebagai individu atau kelompok yang memiliki peran aktif dalam pelaksanaan suatu aplikasi maupun pihak yang akan terdampak secara signifikan oleh penggunaannya. Stakeholder analysis merupakan proses sistematis untuk menganalisis sikap, pandangan, dan respons para pemangku kepentingan terhadap implementasi suatu kebijakan atau

proyek. Analisis ini umumnya dilakukan pada tahap perencanaan proyek guna memperoleh pemahaman awal mengenai reaksi stakeholder, khususnya terhadap potensi perubahan yang mungkin terjadi selama proses implementasi. Identifikasi karakteristik, pandangan, serta posisi masing-masing stakeholder menjadi komponen penting yang berfungsi sebagai landasan dalam menentukan arah dan strategi pelaksanaan proyek selanjutnya. Untuk mengevaluasi sejauh mana tingkat pengaruh dan tingkat kepentingan masing-masing stakeholder, dilakukan proses identifikasi yang komprehensif. Hasil dari identifikasi ini kemudian dijadikan dasar dalam penyusunan strategi pendekatan yang tepat dan efektif untuk mengelola keterlibatan stakeholder sepanjang siklus proyek (Tractivity, 2023).

Untuk memastikan implementasi “QR Code Evaluasi Instan” berjalan lancar, langkah awal adalah mengidentifikasi stakeholder dan memetakan posisi dan menetapkan strategi komunikasi:



Gambar 3.1. Peta Stakeholder

Adapun peran masing-masing anggota tim dapat dilihat secara detail dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1.5. Peran Struktur Organisasi Rancangan Aksi Perubahan

No	Posisi	Tanggung Jawab
1	Mentor	- Memberi dukungan kepada pelaksana rancangan aksi perubahan - Memberikan masukan / tanggapan terhadap rancangan aksi perubahan
2	Project Leader	- Membangun tim efektif - Melaksanakan rancangan aksi perubahan - Mengatur pembagian tugas dalam aksi perubahan
3	Coach	Sebagai pembimbing dalam memberikan masukan, arahan terkait aksi perubahan
4	Tim Efektif	Tim Efektif yang terdiri dari Tim Administrasi dan Tim Teknis
5	Tim Teknis	Tim yang bertugas terkait rencana kegiatan penyusunan dan pengembangan, implementasi, serta evaluasi terhadap QR Code Instant Evaluation: Revolusi Penanganan Keluhan di Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan
6	Tim Administrasi	Tim yang mengurus surat menyurat dan administrasi rancangan aksi perubahan, serta mengumpulkan evidence / bukti

Tabel 1.6. Uraian Tugas Leader

No	Tim	Tanggung Jawab
1	Seluruh Staf Subbagian Tata Usaha	Mengurus surat menyurat dan administrasi kegiatan rancangan aksi perubahan.
2	Staf IT	Mendampingi tim teknis terkait proses pengembangan inovasi <i>QR Code Instant Evaluation</i>

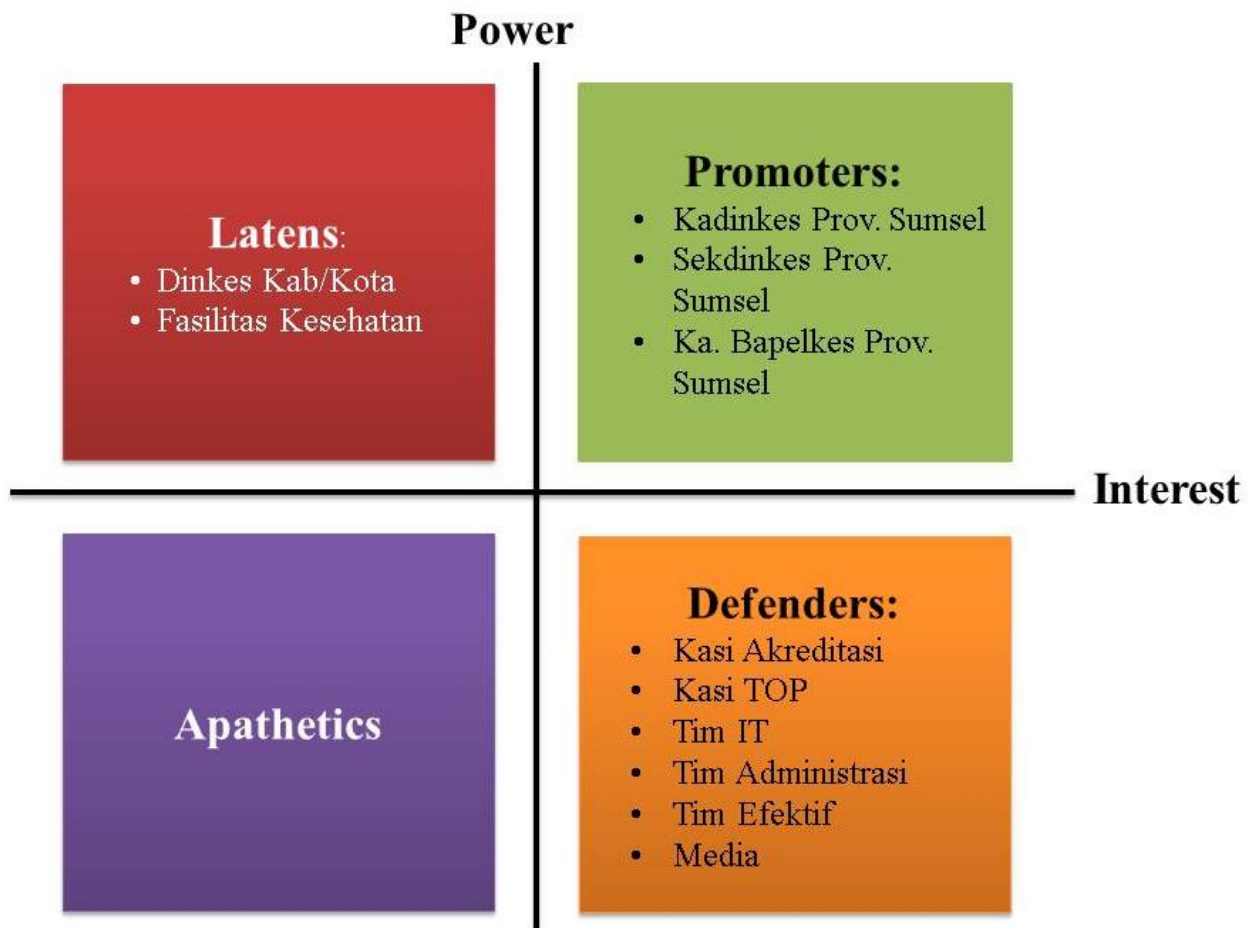
Tabel 6.2 menjelaskan peran dan tanggung jawab dua kelompok tim pendukung dalam pelaksanaan rancangan aksi perubahan di lingkungan Bapelkes Prov. Sumsel. Pertama, seluruh staf Subbagian Tata usaha bertugas mengelola surat-menyurat dan administrasi terkait kegiatan perubahan, sehingga memastikan kelancaran dokumentasi dan proses birokrasi. Kedua, staf IT berperan mendampingi tim teknis dalam proses pengembangan sistem layanan administrasi kepegawaian, sehingga aspek teknologi dan sistem informasi dapat diimplementasikan secara optimal dan sesuai kebutuhan. Kedua tim ini berkontribusi penting dalam mendukung kelancaran dan keberhasilan proyek perubahan yang dirancang.

2. Identifikasi Stakeholder

Terdapat 2 (dua) jenis stakeholder yang terlibat dalam proyek perubahan yang di selenggarakan di Subbag Tata Usaha Bapelkes Prov. Sumsel yaitu:

1. Stakeholder Internal

- a. Kepala Dinas Kesehatan Prov. Sumsel
 - b. Sekretrasi Dinas Kesehatan Prov. Sumsel
 - c. Kepala Bapelkes Prov. Sumsel
 - d. Kasi Akreditasi Bapelkes prov. Sumsel
 - e. Kasi TOP Bapelkes Prov. Sumsel
2. Stakeholder Exsternal
- a. Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota
 - c. Fasilitas Yankes



Gambar 1.4. Identifikasi Stakeholder

Catatan :

- 1. Promoters = Tinggi Pengaruh, Tinggi Kepentingan
- 2. Latens = Tinggi Pengaruh, Rendah Kepentingan
- 3. Defenders = Rendah Pengaruh, Tinggi Kepentingan
- 4. Apathetic = Rendah Pengaruh, Rendah Kepentingan

Tabel 1.7. Kekuatan Pengaruh Stakeholders

No	Stakeholder	Pengaruh	Kepentingan	Kategori
1	Kadinkes Prov. Sumsel	Tinggi (+)	Tinggi (+)	Promoter
2	Sekdinkes Prov. Sumsel	Tinggi (+)	Tinggi (+)	Promoter
3	Ka. Bapelkes Prov. Sumsel	Tinggi (+)	Rendah (+)	Promoter
4	Dinkes Kab/Kota	Tinggi (+)	Rendah (-)	Laten
5	Fasilitas Yankes	Tinggi (+)	Rendah (-)	Laten
6	Kasi Akreditasi	Rendah (-)	Tinggi (+)	Defender
7	Kasi TOP	Rendah (-)	Tinggi (+)	Defender
8	Tim IT	Tinggi (+)	Rendah (-)	Defender
9	Tim Adminstrasi	Tinggi (+)	Rendah (-)	Defender
10	Tim Efektif	Tinggi (+)	Rendah (-)	Defender
11	Media	Rendah (+)	Rendah (-)	Defender

Tabel 1.7 diatas menjelaskan bahwa Analisis stakeholder merupakan langkah strategis dalam aksi perubahan, khususnya dalam memetakan tingkat pengaruh dan kepentingan masing-masing pihak terhadap keberhasilan inovasi. Dalam konteks implementasi QR Code Instant Evaluation di Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan, stakeholder diklasifikasikan ke dalam empat kategori utama berdasarkan Matriks Pengaruh-Kepentingan, yaitu promoter, laten, defender, dan apathetic. Stakeholder dalam kategori promoter, yaitu pihak yang memiliki pengaruh tinggi dan kepentingan tinggi, terdiri atas Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan dan Sekretaris Dinas Kesehatan Provinsi Sumsel dan Kepala Bapelkes Prov. Sumsel. Keduanya memiliki posisi strategis dalam menentukan arah kebijakan serta memberikan legitimasi terhadap pelaksanaan inovasi, sehingga pelibatan aktif dalam perencanaan dan pengambilan keputusan sangatlah penting.

Sementara itu, kelompok laten terdiri dari stakeholder yang memiliki pengaruh tinggi namun kepentingan yang masih rendah terhadap inovasi. Dalam kategori ini termasuk Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dan fasilitas pelayanan kesehatan (fasyankes). Meskipun saat ini belum menunjukkan keterlibatan langsung, mereka memiliki potensi besar dalam memengaruhi arah inovasi dan perlu didekati melalui pendekatan persuasif serta peningkatan kesadaran terhadap manfaat perubahan yang dilakukan. Kategori defender meliputi stakeholder yang memiliki kepentingan tinggi namun pengaruhnya relatif rendah dalam struktur organisasi meliputi Kasi Akreditasi, Kasi TOP, tim IT, tim administrasi, dan tim efektif serta Media. Meskipun tidak memiliki wewenang pengambilan keputusan strategis, mereka berperan penting dalam pelaksanaan teknis inovasi di lapangan. Oleh karena itu, pemberdayaan, pelatihan, dan penciptaan lingkungan kerja kolaboratif sangat penting untuk menjaga komitmen dan produktivitas kelompok ini.

3. Pengendalian Mutu

Keberhasilan suatu sistem penanganan keluhan sangat ditentukan oleh efektivitas pengendalian dan pengawasan yang dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan. Penyimpangan atau ketidaksesuaian terhadap prosedur yang telah ditetapkan merupakan hal yang mungkin terjadi, sehingga diperlukan penerapan manajemen mutu yang terencana dengan baik.

a. *Output* Kegiatan

1). *Output* Utama:

Pengembangan dan implementasi sistem penanganan keluhan masyarakat/peserta pelatihan secara digital di lingkungan Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan sebagai bagian dari peningkatan mutu layanan publik dan kepuasan pengguna.

2). *Sub Output* Kegiatan:

- a) SK Pembentukan Tim Penanganan Keluhan
- b) SOP Penanganan Keluhan
- c) Laporan Pelaksanaan Sosialisasi Sistem Keluhan
- d) Sistem Informasi Penanganan Keluhan (berbasis web/form online)
- e) Dokumentasi pelatihan petugas penanganan keluhan.

b. Kendali Mutu Kegiatan

- a) Sekretris Sinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan sebagai mentor, mengawasi dan memberikan arahan dalam setiap tahapan pengembangan sistem keluhan.
- b) Koordinasi dengan tim teknis (IT, admin) dan pemangku kepentingan untuk memastikan kesiapan sistem dan sumber daya manusia.
- c) Pengawasan langsung terhadap pelaksanaan pelatihan petugas administrasi penanganan keluhan dan pelaksanaan uji coba sistem.
- d) Evaluasi berkala terhadap efektivitas sistem keluhan yang diterapkan.
- e) Tim Efektif dan Keterlibatan AS

Tim penanganan keluhan terdiri dari ASN Bapelkes yang memiliki:

- a) Kemampuan teknis dasar tentang pengelolaan aplikasi/form online.
- b) Kompetensi komunikasi pelayanan publik.
- c) Kapasitas untuk menyusun laporan, menganalisis keluhan, dan memberikan solusi.

Peran tim meliputi:

- a) Melaksanakan kegiatan sesuai arahan Project Leader.

- b) Menyusun rencana kerja dan alur penanganan keluhan.
- c) Mengidentifikasi dan mengumpulkan kebutuhan sistem dan SDM dalam implementasi.

c. Penerapan Siklus PDCA (Plan, Do, Check, Act)

Dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem penanganan keluhan peserta pelatihan, Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan menerapkan siklus PDCA (Plan, Do, Check, Act) sebagai kerangka kerja manajemen mutu yang sistematis dan berkelanjutan. Pendekatan ini memungkinkan identifikasi permasalahan secara tepat, pengembangan solusi yang tepat guna, serta evaluasi dan perbaikan secara terus-menerus sehingga kualitas layanan dapat semakin ditingkatkan. Dengan integrasi PDCA dalam setiap tahapan pengembangan dan pelaksanaan sistem, diharapkan proses penanganan keluhan tidak hanya memenuhi standar prosedur, tetapi juga mampu beradaptasi terhadap kebutuhan pengguna dan dinamika organisasi secara dinamis dan efektif.

Tabel 1.8. Uraian PDCA (Plan, Do, Check, Act)

Tahapan	Kegiatan
Plan (Perencanaan)	<ul style="list-style-type: none"> – Identifikasi permasalahan umum dari keluhan yang masuk selama ini. – Penyusunan SOP dan standar layanan penanganan keluhan. – Pembentukan tim kerja dan pengumpulan data kebutuhan sistem.
Do (Pelaksanaan)	<ul style="list-style-type: none"> – Pengembangan sistem pelaporan keluhan berbasis Google Form – Pelaksanaan pelatihan kepada petugas. – Sosialisasi penggunaan sistem kepada peserta pelatihan dan publik.
Check (Pemeriksaan/Evaluasi)	<ul style="list-style-type: none"> – Evaluasi efektivitas sistem keluhan melalui simulasi atau uji coba. – Monitoring tingkat respons dan penyelesaian keluhan. – Pengumpulan feedback dari pengguna layanan dan petugas.
Act (Tindakan Perbaikan)	<ul style="list-style-type: none"> – Penyempurnaan SOP dan sistem berdasarkan hasil evaluasi. – Pelatihan lanjutan jika dibutuhkan. – Penyesuaian alur kerja dan penguatan komitmen tim.

Dengan pengendalian mutu dan penerapan siklus PDCA secara konsisten, diharapkan sistem penanganan keluhan di Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan tidak hanya mampu menyelesaikan masalah yang muncul, namun juga menjadi sarana evaluasi dan peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh.

BAB II

DESKRIPSI PROSES KEPEMIMPINAN

A. Membangun Integritas Kinerja Pelayanan

Integritas merupakan representasi dari kualitas suatu organisasi, yang tercermin melalui perilaku dan tindakan pemimpin serta seluruh sumber daya manusia dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Integritas mencerminkan konsistensi antara keyakinan, ucapan, dan tindakan, yang pada gilirannya menjadi indikator utama dalam menilai kredibilitas pimpinan maupun organisasi secara keseluruhan (Beebe & Ivy, 2008; Palanski & Yammarino, 2007; Covey, 2004).

Para ahli memiliki pandangan yang konsisten mengenai pentingnya integritas dalam kehidupan individu maupun organisasi. Menurut Beebe dan Ivy (2008), integritas adalah keselarasan antara apa yang diyakini, dikatakan, dan dilakukan seseorang, yang menunjukkan keutuhan moral serta kejujuran dalam bertindak. Senada dengan itu, Palanski dan Yammarino (2007) mendefinisikan integritas sebagai konsistensi moral yang mencerminkan kejujuran, keandalan, dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip etika. Sementara itu, menurut Stephen Covey (2004), integritas merupakan dasar dari karakter yang kuat, yang tidak hanya mencakup kejujuran, tetapi juga keberanian untuk melakukan hal yang benar, bahkan ketika tidak ada yang melihat.

Dengan merujuk pada berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa integritas bukan sekadar konsep moral yang abstrak, tetapi merupakan fondasi utama dalam membangun kepercayaan, baik di tingkat individu maupun organisasi. Kepercayaan ini sangat penting dalam konteks pelayanan publik, di mana akuntabilitas dan transparansi menjadi tuntutan utama. Lebih jauh lagi, integritas juga mencakup konsistensi dalam tindakan, nilai, metode, prinsip, dan hasil. Seorang individu yang memiliki integritas akan tetap bertindak secara etis dan konsisten dalam berbagai situasi, meskipun tidak sedang diawasi. Dalam konteks organisasi, hal ini menjadi landasan penting bagi terbentuknya budaya kerja yang sehat, profesional, dan akuntabel.

Sebagaimana dijelaskan oleh Palanski dan Yammarino (2007), integritas adalah hasil dari penyatuan nilai, prinsip, metode, serta tindakan dalam kepribadian seseorang. Integritas tidak hanya menyangkut kejujuran, tetapi juga keberanian untuk berpegang teguh pada prinsip di tengah tekanan. Dalam konteks sektor publik, Huberts (2018) menambahkan bahwa integritas berkaitan erat dengan kepatuhan terhadap nilai-nilai etika, hukum, dan norma sosial, serta merupakan hasil dari sistem dan budaya organisasi yang mendukung perilaku etis. Pandangan Stephen R. Covey

(2004) semakin memperkuat pentingnya integritas sebagai pilar utama dalam kepemimpinan yang efektif. Ia menyatakan bahwa integritas adalah akar dari kepercayaan, dan kepercayaan menjadi dasar dari segala bentuk kepemimpinan yang sukses. Oleh karena itu, membangun dan mempertahankan integritas menjadi sangat penting, terutama bagi pemimpin dalam organisasi pelayanan publik.

Dalam konteks pelatihan kesehatan, membangun integritas pelayanan merupakan hal yang sangat krusial untuk menjamin kualitas dan akuntabilitas proses pembelajaran serta pelayanan kepada peserta pelatihan. Integritas dalam pelatihan kesehatan dapat diwujudkan melalui penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan kepatuhan pada kode etik profesi kesehatan yang berlaku (Beebe & Ivy, 2008). Pemimpin dan instruktur pelatihan harus menjadi teladan dengan menunjukkan konsistensi antara ucapan dan tindakan, serta menjunjung tinggi nilai kejujuran dan etika kerja (Palanski & Yammarino, 2007). Strategi lain yang efektif adalah dengan mengadakan pelatihan berkelanjutan mengenai etika dan integritas bagi seluruh staf, sehingga nilai-nilai tersebut tertanam kuat dalam budaya organisasi (Huberts, 2018). Selain itu, penerapan sistem evaluasi kinerja yang objektif dan transparan dapat membantu memastikan bahwa setiap individu bertanggung jawab atas perannya dan berkontribusi pada pelayanan yang profesional (Covey, 2004). Dengan demikian, integritas tidak hanya menjadi slogan, tetapi benar-benar menjadi fondasi dalam membangun kepercayaan peserta pelatihan dan masyarakat terhadap institusi pelatihan kesehatan.

Membangun integritas dalam pelatihan kesehatan memerlukan pendekatan sistemik yang dimulai dari seleksi tenaga pengajar dan staf yang tidak hanya memiliki kompetensi teknis, tetapi juga karakter moral yang kuat (Beebe & Ivy, 2008). Selain itu, pelatihan etika profesi dan integritas secara berkelanjutan perlu dilakukan untuk memperkuat komitmen seluruh anggota organisasi (Huberts, 2018). Pengembangan dan penerapan kode etik serta standar perilaku yang jelas harus disertai dengan mekanisme pengawasan dan pelaporan pelanggaran yang transparan untuk menciptakan lingkungan kerja yang akuntabel dan kondusif (Palanski & Yammarino, 2007). Penggunaan teknologi informasi juga dapat mendukung transparansi dalam dokumentasi proses pelatihan dan evaluasi kinerja (Covey, 2004). Dengan strategi tersebut, pelatihan kesehatan akan mampu menghasilkan tenaga kesehatan yang tidak hanya profesional tetapi juga berintegritas tinggi, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat dan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Pemimpin yang berintegritas memiliki kualitas yang membedakannya dari pemimpin lainnya, dengan ciri-ciri yang mencerminkan komitmen terhadap prinsip moral dan etika. Sebagaimana dijelaskan dalam buku *The Leadership Integrity Guide* oleh Rick Spair (2016) bahwa integritas dalam kepemimpinan tidak hanya terbatas pada kepatuhan terhadap aturan, tetapi mencakup karakter pribadi yang kokoh yang dibentuk oleh berbagai sikap dan tindakan, berikut ciri-ciri pemimpin berintegritas:

- a. Kejujuran: Pemimpin berintegritas memiliki sifat jujur dan transparan, meski sulit atau tidak populer.
- b. Konsistensi: Tindakan pemimpin sejalan dengan nilai dan prinsip yang telah dinyatakan dan disepakati
- c. Akuntabilitas: Pemimpin bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan telah diambil, mengakui kesalahan dan belajar dari kesalahan tersebut.
- d. Keadilan: Pemimpin memperlakukan semua orang secara adil, tanpa pilih kasih atau diskriminasi.
- e. Rasa Hormat: Pemimpin menunjukkan rasa hormat terhadap orang lain, menghargai perbedaan pendapat dan mendorong lingkungan yang inklusif.
- f. Keberanian: Pemimpin membela apa yang benar, bahkan ketika menghadapi pertentangan atau kesulitan.
- g. Kerendahan Hati: Pemimpin menyadari keterbatasan dan mencari masukan dari orang lain, menunjukkan kemauan untuk belajar dan berkembang.

Merujuk pada pengertian integritas sebagai salah satu kompetensi manajerial dan sosial-kultural yang esensial bagi seorang pemimpin dalam organisasi, maka integritas tidak hanya menjadi fondasi bagi kepribadian seorang pemimpin, tetapi juga menjadi elemen penting dalam membangun budaya organisasi yang sehat. Dalam konteks organisasi publik seperti Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan, integritas harus dibangun secara menyeluruh, baik pada tataran individu maupun kolektif, khususnya dalam tim kerja yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan layanan publik, termasuk penanganan keluhan.

Keberadaan integritas dalam tim sangat menentukan terciptanya kepercayaan dan efektivitas kerja antar anggota tim. Ketika nilai-nilai integritas tidak ditegakkan, maka koordinasi dan kolaborasi akan mengalami hambatan akibat rendahnya tingkat saling percaya. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan aksi perubahan yang berfokus pada peningkatan sistem penanganan keluhan, project leader memiliki peran strategis tidak hanya dalam aspek teknis pencapaian target perubahan,

tetapi juga dalam menanamkan dan membangun integritas, baik sebagai individu maupun sebagai pemimpin organisasi. Adapun langkah-langkah konkret dalam membangun integritas melalui aksi perubahan ini meliputi:

1) Pelaksanaan kegiatan berdasarkan tata kelola yang baik

Project leader bertanggung jawab dalam melaksanakan seluruh tahapan aksi perubahan sesuai dengan rencana yang telah disusun. Setiap kegiatan dirancang secara terstruktur, terukur, dan realistis untuk dicapai. Sebagai penggagas, penyusun, sekaligus pelaksana, project leader wajib memastikan bahwa implementasi kegiatan berlangsung sesuai dengan prinsip tata kelola yang transparan dan akuntabel, khususnya dalam upaya meningkatkan kualitas sistem penanganan keluhan di Bapelkes.

2) Fokus terhadap pencapaian tujuan aksi perubahan.

Aksi perubahan ini dilaksanakan seiring dengan pelaksanaan tugas dan fungsi utama jabatan sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN). Oleh karena itu, diperlukan strategi pengelolaan waktu dan penjadwalan kegiatan yang efektif agar keduanya dapat berjalan selaras. Kedisiplinan, ketekunan, dan komitmen menjadi kunci utama dalam memastikan bahwa tujuan aksi perubahan dapat dicapai tanpa mengabaikan tugas pokok ASN.

3) Pembangunan komunikasi yang efektif dengan tim dan pemangku kepentingan

Dalam rangka mengintegrasikan sistem penanganan keluhan yang lebih responsif dan inklusif, diperlukan komunikasi yang intensif dan efektif dengan seluruh anggota tim serta pemangku kepentingan terkait, termasuk Organisasi Perangkat Daerah (OPD) penyedia layanan dan pihak eksternal lainnya. Pelibatan aktif seluruh pihak sangat penting dalam mendukung tersedianya sarana dan prasarana penanganan keluhan, terutama bagi kelompok rentan yang memerlukan perhatian khusus.

Dengan demikian, pembangunan integritas dalam pelaksanaan aksi perubahan ini merupakan landasan penting dalam menciptakan sistem penanganan keluhan yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan.

B. Pengelolaan Budaya Kerja BerAKHLAK

Penerapan budaya kerja BerAKHLAK dalam lingkungan Aparatur Sipil Negara (ASN) dilatarbelakangi oleh kebutuhan untuk memperkuat kualitas pelayanan publik melalui pembentukan karakter dan integritas sumber daya manusia yang profesional. Selama dua dekade terakhir, reformasi birokrasi di Indonesia telah menekankan pentingnya transformasi budaya kerja sebagai

bagian integral dari upaya menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, dan berorientasi pada hasil. Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa birokrasi masih menghadapi berbagai tantangan, seperti lemahnya akuntabilitas, rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, serta kurangnya koordinasi dan kolaborasi lintas sektor. Hal ini menunjukkan bahwa nilai-nilai kerja ASN yang selama ini bersifat sektoral dan terfragmentasi belum sepenuhnya mampu menjadi fondasi budaya organisasi yang kuat dan seragam di seluruh instansi pemerintah.

Sebagai respon terhadap tantangan tersebut, pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) menetapkan nilai dasar ASN yang dirumuskan dalam akronim BerAKHLAK. Nilai-nilai tersebut terdiri atas tujuh prinsip utama: berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, dan kolaboratif. Nilai-nilai ini dirancang untuk menjadi pedoman perilaku ASN dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, serta memperkuat identitas ASN sebagai pelayan masyarakat. Untuk mendukung implementasinya, pemerintah juga meluncurkan *employer branding* “Bangga Melayani Bangsa” sebagai bentuk penegasan terhadap komitmen membangun citra ASN yang inklusif, responsif, dan profesional.

Selain sebagai penjabaran nilai-nilai moral, BerAKHLAK juga mencerminkan kebutuhan ASN untuk menyesuaikan diri dengan dinamika globalisasi, kemajuan teknologi digital, serta kompleksitas persoalan sosial yang menuntut solusi lintas sektor dan berbasis kolaborasi. ASN dituntut tidak hanya patuh terhadap regulasi, tetapi juga bersikap proaktif, inovatif, dan fokus pada hasil yang berdampak nyata bagi masyarakat. Oleh karena itu, penguatan budaya kerja BerAKHLAK menjadi instrumen strategis dalam membentuk birokrasi yang modern, adaptif, dan berdaya saing, sekaligus menjawab tuntutan publik terhadap pemerintahan yang terbuka dan akuntabel.

BerAKHLAK terdiri dari tujuh nilai inti yang menjadi fondasi karakter ASN. Nilai pertama, berorientasi pelayanan, menekankan pentingnya kepuasan masyarakat sebagai prioritas utama. ASN harus mampu melayani secara proaktif, ramah, adil, serta tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat. Nilai kedua, akuntabel, menuntut ASN untuk bekerja dengan penuh tanggung jawab dan integritas, mematuhi aturan, serta menjunjung prinsip transparansi dan antikorupsi. Nilai ketiga, kompeten, menggarisbawahi pentingnya peningkatan kapasitas diri secara berkelanjutan melalui pembelajaran, inovasi, dan kolaborasi dalam tim kerja.

Selanjutnya, nilai harmonis mengajak ASN untuk membangun lingkungan kerja yang inklusif dan menjunjung tinggi toleransi. Perbedaan latar belakang tidak boleh menjadi penghalang

dalam menciptakan hubungan kerja yang saling menghargai. Nilai loyal menekankan dedikasi ASN terhadap negara, kesetiaan kepada Pancasila dan UUD 1945, serta komitmen menjaga citra baik instansi. Adaptif adalah nilai yang mendorong ASN untuk siap menghadapi perubahan, baik dari sisi regulasi, teknologi, maupun tantangan eksternal lainnya. Terakhir, nilai kolaboratif menekankan pentingnya kerja sama lintas sektor dan keterlibatan aktif dalam pencapaian tujuan bersama.

Implementasi budaya kerja BerAKHLAK di lingkungan Balai Pelatihan Kesehatan (Bapelkes) memiliki peran strategis dalam menciptakan sistem pelatihan yang profesional, responsif, dan berdampak nyata terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia di bidang kesehatan. Sebagai institusi teknis yang bertanggung jawab menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan, Bapelkes perlu menginternalisasi nilai-nilai BerAKHLAK agar seluruh proses pelatihan mencerminkan semangat pelayanan publik yang unggul dan berintegritas.

Penerapan nilai berorientasi pelayanan dalam pelatihan berarti bahwa setiap kegiatan dirancang berdasarkan kebutuhan peserta dan institusi pengirim. Ini mencakup penyediaan layanan administratif yang efisien, proses pembelajaran yang berkualitas, serta respons cepat terhadap keluhan dan masukan peserta. Nilai akuntabel tercermin dalam transparansi perencanaan program, penggunaan anggaran, pemilihan narasumber, dan evaluasi pelatihan. Bapelkes harus menetapkan indikator kinerja yang jelas serta melakukan evaluasi terbuka untuk mendorong perbaikan berkelanjutan.

Nilai kompeten menekankan pentingnya peningkatan kapasitas instruktur dan pengelola pelatihan. Kurikulum harus berbasis bukti (*evidence-based*), selaras dengan kebijakan nasional, dan didukung pendekatan pembelajaran yang inovatif dan kontekstual. Sementara itu, nilai harmonis dapat diwujudkan melalui suasana pelatihan yang inklusif, menghargai keberagaman, serta dilandasi oleh etika profesionalisme. Interaksi antar peserta, narasumber, dan panitia harus mencerminkan hubungan kerja yang saling menghormati.

Loyalitas dalam konteks pelatihan di Bapelkes tercermin melalui komitmen tinggi dalam menjaga nama baik institusi dan mewujudkan visi lembaga untuk mencetak tenaga kesehatan yang unggul. Nilai adaptif menjadi sangat penting dalam menghadapi tantangan seperti pandemi, kemajuan teknologi, dan perubahan kebijakan. Bapelkes perlu secara aktif menyesuaikan metode pelatihan, mengembangkan platform digital, dan menyusun materi yang relevan dengan kebutuhan terkini. Akhirnya, kolaborasi dengan berbagai pihak—seperti dinas kesehatan, rumah sakit, lembaga pendidikan, organisasi profesi, dan sektor swasta—menjadi kunci keberhasilan dalam memperkuat relevansi pelatihan dan memperluas dampaknya terhadap sistem pelayanan kesehatan nasional.

C. Pengelolaan Tim

Pengelolaan tim dalam pelaksanaan aksi perubahan pada Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan merupakan aspek krusial yang memengaruhi keberhasilan implementasi inovasi, khususnya dalam proyek pengembangan sistem layanan administrasi penanganan keluhan peserta pelatihan. Dalam perspektif manajemen organisasi, pengelolaan tim bukan hanya berkaitan dengan pengaturan tugas, tetapi juga menyangkut strategi membangun jejaring kerja dan kolaborasi yang berbasis pada nilai-nilai saling percaya, kesamaan tujuan, dan komitmen bersama untuk perubahan.

Membangun jejaring kerja dan kolaborasi pada dasarnya merupakan proses pembentukan komunikasi strategis yang melibatkan pertukaran ide, informasi, dan sumber daya antara berbagai pihak secara saling menguntungkan. Dalam konteks Bapelkes Sumsel, kolaborasi tidak hanya terbatas pada internal institusi, seperti sub bagian atau seksi, melainkan juga melibatkan pihak eksternal, termasuk Dinas Kesehatan Provinsi/Kabupaten/Kota, fasilitas pelayanan kesehatan dan pemangku kepentingan lainnya. Agar kolaborasi tersebut berjalan secara optimal, terdapat sejumlah prasyarat yang harus dipenuhi, antara lain:

- a. Keterlibatan dua pihak atau lebih dalam bentuk institusi atau organisasi yang saling melengkapi;
- b. Kesamaan visi dalam peningkatan mutu pelayanan pelatihan kesehatan;
- c. Adanya kesepakatan formal maupun informal mengenai ruang lingkup kerja sama;
- d. Landasan kepercayaan dan kebutuhan timbal balik; serta
- e. Komitmen kolektif untuk mencapai tujuan strategis jangka panjang, yaitu transformasi pelayanan publik yang efisien dan responsif.

Adapun tujuan strategis dalam membangun jejaring kerja dan kolaborasi di Bapelkes Sumsel meliputi:

- a) Peningkatan partisipasi pemangku kepentingan dalam penyusunan dan pelaksanaan program pelatihan, sehingga tercipta rasa memiliki dan tanggung jawab bersama atas keberhasilan program;
- b) Peningkatan mutu dan relevansi program pelatihan, yang dicapai melalui sinergi ide, pertukaran praktik baik, serta penyesuaian program dengan dinamika sistem kesehatan yang cepat berubah.

Dalam membentuk tim efektif untuk mendukung aksi perubahan di Bapelkes Sumsel, perlu diperhatikan sejumlah prinsip penting, antara lain;

- 1) Kesamaan visi, misi, dan tujuan program pelatihan.

- 2) Landasan saling percaya antarpihak yang terlibat.
- 3) Asas saling menguntungkan dalam pengembangan kompetensi dan pelayanan.
- 4) Peningkatan efisiensi dan efektivitas kerja antarunit.
- 5) Komunikasi yang terbuka dan timbal balik.
- 6) Komitmen kuat untuk mendukung perubahan yang diinisiasi.

Implementasi proyek perubahan, khususnya dalam bentuk digitalisasi penanganan keluhan peserta pelatihan, membawa konsekuensi terhadap perubahan sistem kerja, alur pelayanan, dan penggunaan perangkat digital. Hal ini menuntut penyesuaian kompetensi bagi pegawai Bapelkes Sumsel yang terlibat langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, perlu dilakukan identifikasi kebutuhan kompetensi baru yang relevan dengan sistem layanan tersebut, baik dari aspek teknis (misalnya penggunaan aplikasi form online atau pengelolaan data elektronik) maupun nonteknis (misalnya kemampuan komunikasi efektif).

Strategi pengembangan kompetensi yang dapat dilakukan mencakup:

Pelatihan teknis internal mengenai sistem layanan administrasi berbasis klasikal, difasilitasi oleh tim pengembang IT Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan yang kompeten.

- 1) Pertemuan lintas seksi untuk menyamakan pemahaman prosedur kerja baru.
- 2) Pendampingan atau coaching secara periodik selama fase transisi.
- 3) Penyusunan Petunjuk Teknis dan SOP baru yang disosialisasikan secara sistematis agar dapat diadopsi dengan mudah oleh seluruh unit kerja.
- 4) Evaluasi pascapelatihan untuk mengukur pemahaman dan kesiapan implementasi di lapangan.

Selain keterlibatan internal, peran pemangku kepentingan eksternal seperti Dinas Kesehatan Provinsi maupun Kabupaten/Kota sangat krusial dalam mendukung keberlanjutan aksi perubahan. Kolaborasi ini tidak hanya memperluas jangkauan layanan Bapelkes Sumatera Selatan, tetapi juga memperkuat posisi institusi sebagai pusat pengembangan sumber daya manusia kesehatan yang modern, adaptif, dan responsif terhadap tantangan zaman. Setiap aksi perubahan, khususnya yang berbasis inovasi sistem atau teknologi, membawa konsekuensi terhadap munculnya kebutuhan akan kompetensi baru. Kompetensi tersebut harus dikuasai oleh seluruh pihak yang terdampak, baik secara langsung maupun tidak langsung, termasuk pegawai di unit kerja terkait maupun mitra eksternal yang berinteraksi dengan sistem atau layanan hasil inovasi. Oleh karena itu, identifikasi pihak yang terdampak, jenis kompetensi yang dibutuhkan, serta strategi pengembangannya menjadi bagian integral dari proses manajemen perubahan.



Gambar 2.1. Jejaring Kerja Tim Efektif

Poin-point strategi pengembangan kompetensi dirangkum pada tabel 2.1. yang menggambarkan pihak terdampak dalam perubahan kompetensi terdiri dari stakeholder internal dan eksternal di lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan. Untuk stakeholder internal, yang meliputi Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan, Sekretaris Dinas Kesehatan, Kepala Balai Pelatihan Kesehatan (Bapelkes), Kasi Akreditasi, dan Kasi TOP Bapelkes, diperlukan peningkatan kemampuan dalam menyiapkan sumber daya aparatur, menyiapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan, serta melaksanakan kegiatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Pengembangan kompetensi bagi pihak internal ini dapat dilakukan melalui bimbingan teknis secara klasikal, belajar mandiri, serta sosialisasi sebagai bentuk pendekatan non-klasikal. Sementara itu, stakeholder eksternal yang meliputi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dan fasilitas pelayanan kesehatan juga membutuhkan peningkatan kompetensi yang serupa, yaitu kemampuan menyiapkan sumber daya aparatur, menyiapkan sarana dan prasarana, serta melaksanakan kegiatan sesuai rencana. Cara pengembangan kompetensi untuk pihak eksternal ini juga dilakukan dengan metode bimbingan teknis secara klasikal, belajar mandiri, serta sosialisasi secara klasikal. Melalui pendekatan tersebut diharapkan kemampuan kedua kelompok stakeholder tersebut dapat meningkat sehingga pelaksanaan program dan kegiatan kesehatan dapat berjalan lebih efektif dan sesuai target yang diharapkan.

Tabel 2.1. Strategi Pengembangan Kompetensi

Pihak Terdampak	Perubahan Kompetensi yang Dibutuhkan	Cara Pengembangan Kompetensi (Klasikal / Non-Klasikal)
<p>Stakeholder Internal:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kepala Dinas Kesehatan Prov. Sumsel ▪ Sekretrasi Dinas Kesehatan Prov. Sumsel ▪ Ka. Bapelkes Prov. Sumsel ▪ Kasi Akreditasi ▪ Kasi TOP Bapelkes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kemampuan menyiapkan sumber daya aparatur ▪ Kemampuan menyiapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan ▪ Kemampuan melaksanakan kegiatan sesuai rencana 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bimbingan Teknis ▪ Belajar Mandiri ▪ Sosialisasi
<p>Stakeholder Eksternal:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dinkes Kabupaten/Kota ▪ Fasilitas Yankes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kemampuan menyiapkan sumber daya aparatur ▪ Kemampuan menyiapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan. ▪ Kemampuan melaksanakan kegiatan sesuai rencana 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bimbingan Teknis ▪ Belajar Mandiri ▪ Sosialisasi

BAB III

DESKRIPSI HASIL KEPEMIMPINAN

A. Capaian dan Bukti Perbaikan Kinerja Organisasi

Dalam pelaksanaannya, aksi perubahan jangka pendek merupakan pelaksanaan kegiatan selama dua bulan, dimulai dari bulan Mei sampai Juli 2025.

Hasil capaian pelaksanaan kegiatan aksi perubahan tersebut diuraikan dalam tahapan kegiatan, yang meliputi:

- 1) Kegiatan yang dilaksanakan sebagai bagian dari tahapan pelaksanaan aksi perubahan;
- 2) Tujuan dari pelaksanaan kegiatan;
- 3) Tempat dilaksanakannya kegiatan;
- 4) Waktu pelaksanaan kegiatan, yang terdiri dari waktu rencana pelaksanaan dan waktu realisasi pelaksanaan kegiatan;
- 5) Stakeholder yang terlibat dalam kegiatan;
- 6) Proses pelaksanaan kegiatan;
- 7) Output atau hasil yang dicapai dari kegiatan tersebut.

Hasil capaian pelaksanaan kegiatan aksi perubahan dijabarkan berdasarkan tahapan waktu pelaksanaan, meliputi:

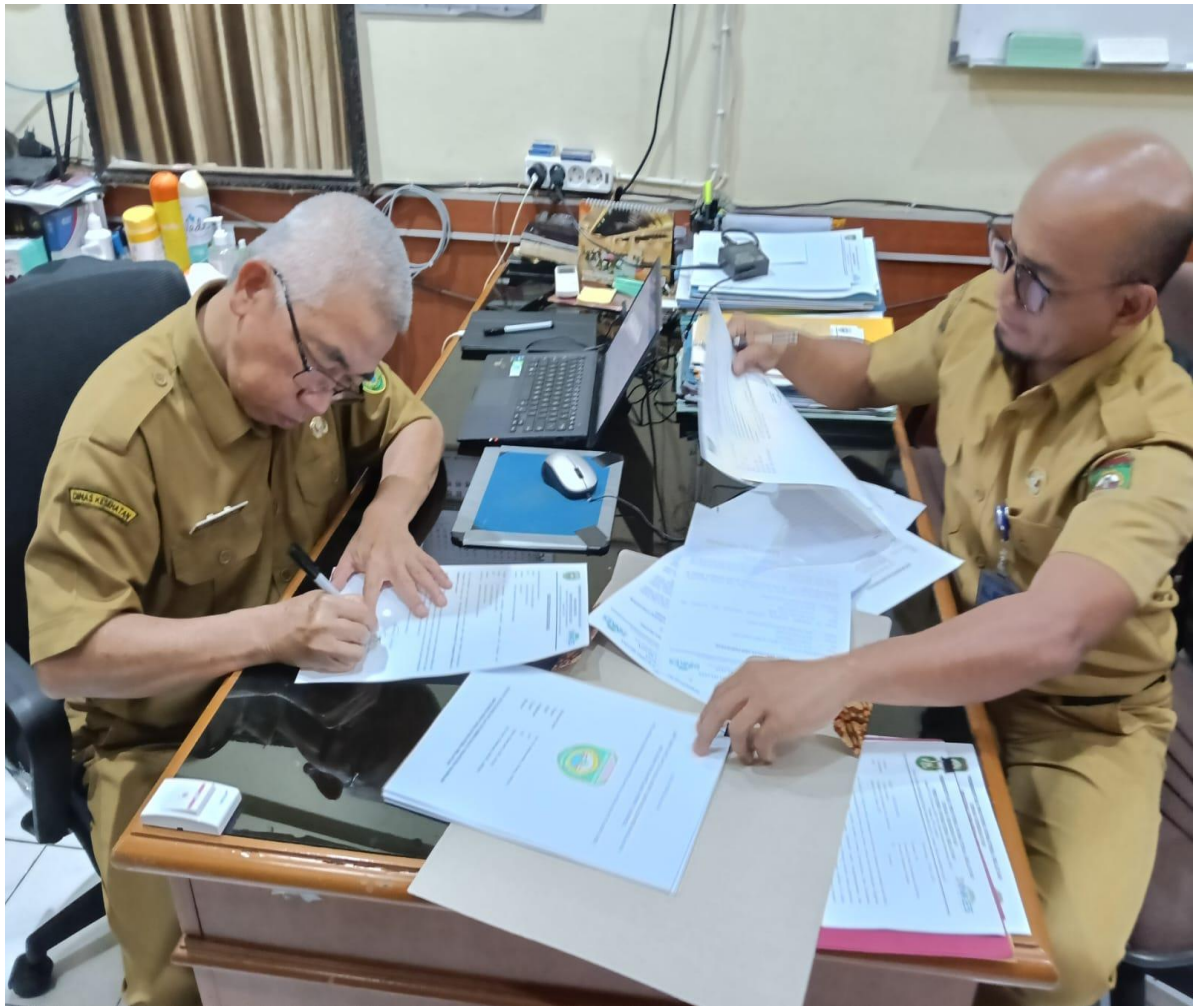
1. Hasil capaian pelaksanaan kegiatan aksi perubahan jangka pendek
(Bulan Mei sampai Juli 2025)
2. Hasil capaian pelaksanaan kegiatan aksi perubahan jangka menengah
(Bulan Agustus 2025 sampai Januari 2026)
3. Hasil capaian pelaksanaan kegiatan aksi perubahan jangka panjang
(Bulan Februari 2026 sampai Januari 2027)

Persiapan Aksi Perubahan

Pada tahapan persiapan aksi perubahan dalam penanganan keluhan di Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan, kegiatan dimulai sejak bulan Mei hingga Juli 2025. Fokus utama pada tahap ini adalah memastikan kesiapan seluruh aspek yang mendukung implementasi sistem penanganan

keluhan yang lebih efektif, terstruktur, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan pelatihan kesehatan.

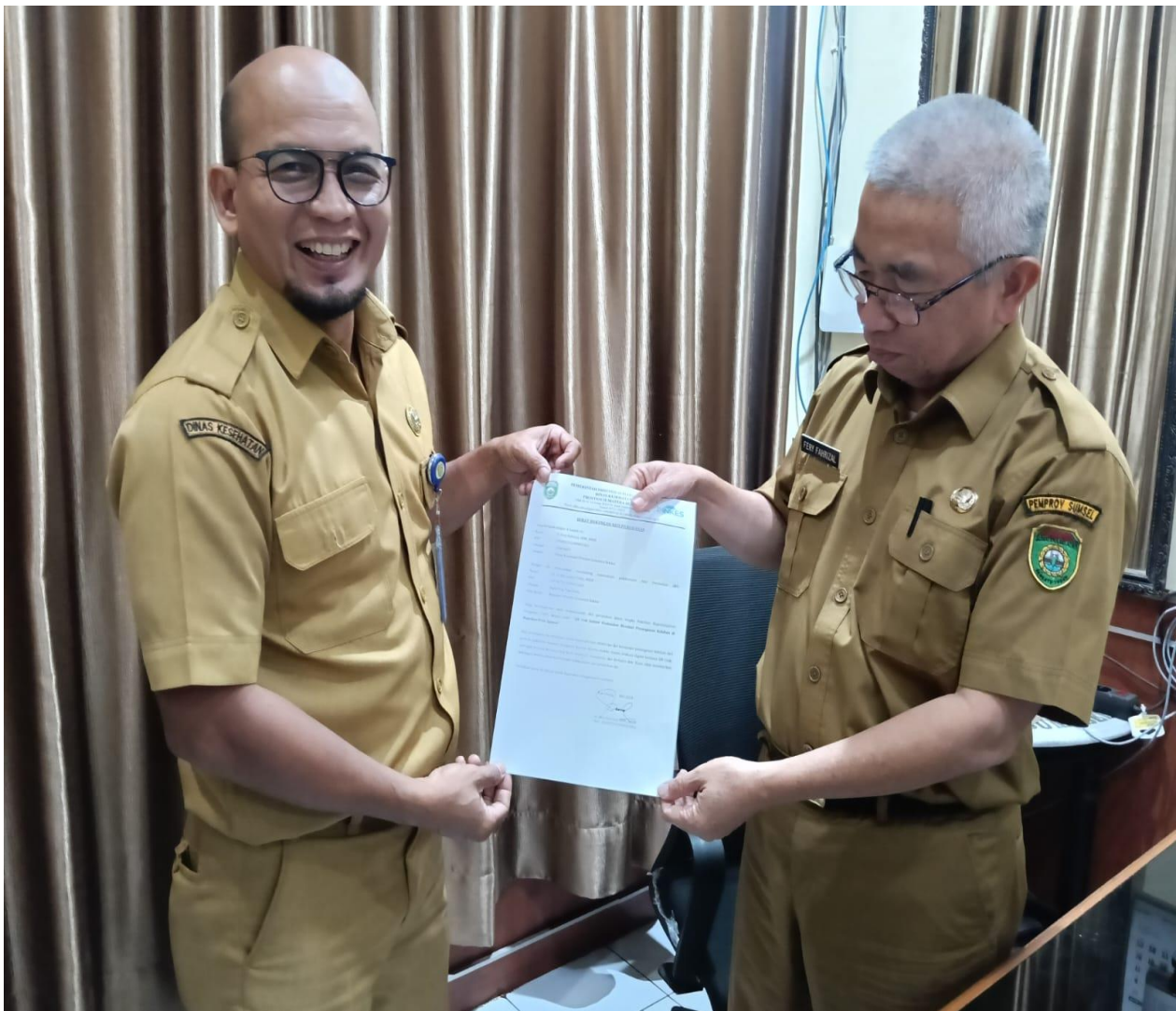
- 1) Agenda pertama yang dilakukan adalah konsultasi dengan mentor sebagai bagian dari proses pendampingan. Konsultasi ini mencakup penyampaian rencana teknis implementasi sistem penanganan keluhan, termasuk mekanisme alur pengaduan, peran petugas terkait, serta indikator keberhasilan yang ingin dicapai. Dalam pertemuan ini, masukan dari mentor digunakan untuk menyempurnakan rancangan aksi, termasuk perbaikan dalam prosedur, format formulir, dan kanal penyampaian keluhan (baik secara manual maupun digital).



Gambar 3.1. Konsultasi dengan Mentor

Selanjutnya, dilakukan penyusunan dokumen rencana aksi perubahan secara formal, yang mencakup tujuan program, ruang lingkup kegiatan, jadwal pelaksanaan, serta pemetaan stakeholder internal dan eksternal yang akan terlibat. Rencana ini kemudian diajukan untuk mendapatkan

persetujuan dari pimpinan, dalam hal ini Kepala Bapelkes dan atasan langsung, sebagai bentuk dukungan kebijakan dan pengesahan administratif terhadap aksi perubahan yang akan dilaksanakan. Selama periode persiapan ini, juga dilakukan identifikasi kebutuhan sumber daya baik dari sisi personel, sarana prasarana, maupun sistem pendukung yang diperlukan. Termasuk dalam proses ini adalah penyusunan petunjuk teknis penanganan keluhan dan SOP penanganan keluhan peserta pelatihan sesuai dengan regulasi yang berlaku di lingkungan Kementerian Kesehatan maupun Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan. Dengan terlaksananya tahapan persiapan ini, diharapkan seluruh pihak yang terlibat memiliki pemahaman yang sama mengenai pentingnya sistem penanganan keluhan yang terintegrasi, serta siap untuk mendukung pelaksanaan kegiatan pada tahap berikutnya.



Gambar 3.2. Persetujuan Aksi Perubahan Oleh Mentor

2). Pembentukan Tim Efektif



**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
DINAS KESEHATAN
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

Jalan Dr. M. Ali Komp. RSUP Dr. Moch Hoesin Palembang 30126
Telepon (0711) 354915



Pos-el: office.admin@ppid-dinkes.sumselprov.go.id; Laman: dinkes.sumselprov.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN PROVINSI
SUMATERA SELATAN**

**NOMOR : 002/ Kep / DINKES/2025
TENTANG**

**PEMBENTUKAN TIM EFEKTIF AKSI PERUBAHAN QR CODE INSTANT EVALUATION:
REVOLUSI PENANGANAN KELUHAN DI BAPELKES
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan, Subbagian Tata Usaha akan melaksanakan pembenahan, monitoring, dan evaluasi terhadap mekanisme layanan keluhan peserta pelatihan.
 - b. bahwa untuk terkoordinirnya pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan tentang Pembentukan Tim Efektif Aksi Perubahan Penanganan Keluhan Peserta Pelatihan di Lingkungan Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan dalam rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Daerah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
 3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2023 tentang Provinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 216, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5359);
 5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1685);
 6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!) (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1329);
 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 132);
 8. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/447/2020 tentang Petunjuk Teknis Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 661);
 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 59);



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
DINAS KESEHATAN
PROVINSI SUMATERA SELATAN

Jalan Dr. M. Ali Komp. RSUP Dr. Moch Hoesin Palembang 30126
Telepon (0711) 354915



Pos-el: office.admin@ppid-dinkes.sumselprov.go.id; Laman: dinkes.sumselprov.go.id

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :**
KESATU : Membentuk Tim Efektif Aksi Perubahan QR Code Instant Evaluation: Revolusi Penanganan Keluhan di Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan, dengan Susunan dan Keanggotaan sebagai berikut :
- a. Pengarah : 1. Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan
2. Sekretaris Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan
 - b. Penanggung Jawab : Kepala Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan
 - c. Ketua : Kasubbag Tata Usaha Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan
 - d. Sekretaris : Kepala Seksi Tata Operasional Pelatihan
 - e. Anggota :
 - 1. Kasi Akreditasi;
 - 2. Tika Rismalika, SKM., M.Si;
 - 3. Elly Hartati, SKM., M.Si;
 - 4. Dwi Indah Wahyuni, S.sos;
 - 5. Jihan Hakima, SKM;
 - 6. Nopriadi, AmG, SKM;
 - 7. Ahmad Saputra;
 - 8. Ayu Suryani, S.Tr. Kom
 - 9. M. Rafif Fadly, S.Tr. Kom
 - 10. Imelda Citra Audinara, SE
- KEDUA :** Tim Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu mempunyai tugas sebagai berikut :
- a. mempersiapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan Aksi Perubahan Perubahan QR Code Instant Evaluation: Revolusi Penanganan Keluhan di Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan;
 - b. menyusun rencana kegiatan, pengembangan, implementasi, serta evaluasi terhadap QR Code Instant Evaluation: Revolusi Penanganan Keluhan di Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan;
 - c. melaksanakan rencana kegiatan, monitoring dan evaluasi implementasi QR Code Instant Evaluation: Revolusi Penanganan Keluhan di Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan;
 - d. melakukan sosialisasi penggunaan QR Code Instant Evaluation: Revolusi Penanganan Keluhan di Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan;
 - e. melaporkan pelaksanaan implementasi kepada kepala Bapelkes dan Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan
- KETIGA :** Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran BLUD Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan Tahun Anggaran 2025.
- KEEMPAT :** Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.

Ditetapkan di : Palembang

Pada tanggal : Mei 2025

Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan, f


dr. H. Trisnawarman, M.Kes., Sp.KKLP, Supsp.FOMC.

Pembina Utama Muda /IV.c

NIP. 196609092006041008

Gambar 3.3. SK Tim Efektif

3). Pelaksanaan Rapat Kerja Tim Efektif

Kegiatan ini dilaksanakan bersama-sama dengan Mentor dan Tim yang telah dibentuk berdasarkan Surat Keputusan (SK) Tim Aksi Perubahan. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk menyampaikan rencana implementasi aksi perubahan yang akan dilakukan di lingkungan Balai Pelatihan Kesehatan (Bapelkes) Provinsi Sumatera Selatan. Dalam pertemuan tersebut, diharapkan Mentor dapat memberikan koreksi, masukan, serta dukungan terhadap substansi dan strategi pelaksanaan aksi perubahan. Aksi perubahan yang dirancang ini bertujuan untuk memberikan nilai tambah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam hal penanganan keluhan dari peserta pelatihan, narasumber, maupun stakeholder lainnya. Dengan pendekatan digitalisasi dan tata kelola pengaduan yang lebih terstruktur, Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan diharapkan mampu menciptakan layanan pelatihan yang lebih responsif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.



Gambar 3.4. Rapat Tim Efektif



Gambar 3.5. Rapat Tim Efektif

4. Melaksanakan rapat koordinasi dengan stakeholder internal dan eksternal

Untuk mensosialisasikan dan melakukan uji coba terhadap pengembangan sistem penanganan keluhan di lingkungan Balai Pelatihan Kesehatan (Bapelkes) Provinsi Sumatera Selatan, telah dilaksanakan kegiatan bersama stakeholder internal, yaitu para penanggung jawab pelayanan dan pengelola administrasi di masing-masing unit kerja Bapelkes. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk memperkenalkan fitur dan mekanisme baru dalam sistem layanan pengaduan yang dikembangkan sebagai bagian dari aksi perubahan, serta untuk memperoleh masukan dan dukungan dalam tahap implementasi di lapangan. Kegiatan ini dilaksanakan pada hari Rabu, tanggal 28 Mei 2025, bertempat di Ruang Kelas A Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan. Dalam forum tersebut, Project Leader memaparkan latar belakang, tujuan, dan rencana pelaksanaan aksi perubahan, serta mendemonstrasikan alur kerja sistem yang dikembangkan. Diharapkan melalui kegiatan ini, seluruh unit kerja di lingkungan Bapelkes dapat memahami dan mendukung penuh pelaksanaan sistem penanganan keluhan yang baru secara konsisten, sehingga pelayanan publik yang diselenggarakan dapat lebih responsif, transparan, dan akuntabel.



Gambar 3.6. Rapat Koordinasi dengan Stakeholder

B. Manfaat Aksi Perubahan

Untuk mengidentifikasi manfaat dan dampak dari pelaksanaan tahapan jangka pendek dalam aksi perubahan berupa pengembangan sistem penanganan keluhan berbasis QR Code di Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan, maka uraian manfaat berikut ini disusun berdasarkan tahapan kegiatan sebagai indikator ketercapaian hasil. Penggunaan teknologi QR Code dalam layanan pengaduan ditujukan untuk meningkatkan efektivitas penanganan keluhan,

mempercepat respons, mengurangi tatap muka secara langsung, serta menghemat sumber daya organisasi. Tahapan kegiatan yang telah dilaksanakan meliputi tahapan jangka pendek dan sebagian dari tahapan jangka menengah. Seluruh tahapan tersebut menunjukkan dampak positif terhadap transformasi pelayanan di Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan, khususnya dalam menjawab kebutuhan masyarakat dan peserta pelatihan akan layanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Penerapan QR Code dalam sistem pengelolaan keluhan terbukti mampu menghemat biaya operasional dibandingkan sistem manual, serta meningkatkan efisiensi waktu dan ketepatan tindak lanjut. Perubahan ini diharapkan mendorong transformasi digital secara bertahap (gradual) di seluruh unit kerja di lingkungan Bapelkes.

Tabel 3.1. Manfaat dan Dampak dari Hasil Capaian Aksi Perubahan

No	Kegiatan	Output	Manfaat	Dampak pada Area Perubahan Organisasi
I	Persiapan Aksi Perubahan			
1.1	Diskusi dan koordinasi internal dengan tim pengelola pengaduan	Kesiapan pelaksanaan aksi perubahan	Pekerjaan dilakukan sesuai tanggung jawab dan struktur organisasi	Tumbuhnya rasa tanggung jawab kolektif
1.2	Konsultasi dengan mentor dan Kadinkes Prov Sumsel dan tim IT	Dukungan terhadap pengembangan sistem QR Code	Memperoleh arahan dan validasi teknis	Terbangunnya komitmen terhadap perubahan layanan
II	Pembentukan Tim Penanganan Keluhan			
2	Rapat pembentukan dan peningkatan kapasitas tim	Terbentuknya tim teknis penanganan keluhan digital	Meningkatkan efektivitas kerja tim	Kemampuan tim dalam berpikir strategis dan menyelesaikan keluhan secara cepat
III	Pengembangan dan Uji Coba Sistem QR Code			
3	Penambahan fitur layanan keluhan berbasis QR Code yang terhubung ke dashboard pemantauan	Layanan penanganan keluhan digital	Pengelolaan keluhan lebih cepat, mudah diakses, dan terdokumentasi	Meningkatkan kepuasan peserta pelatihan dan efisiensi penanganan
IV	Koordinasi Eksternal			
4	Koordinasi awal dengan Dinas Kesehatan Provinsi dan mitra pelatihan	Terpetakannya potensi integrasi layanan pengaduan	Meningkatkan sinergi antarinstansi dalam mendukung sistem layanan publik	Adanya dukungan eksternal terhadap keberlanjutan layanan
V	Monitoring dan Evaluasi			
5	Evaluasi sistem dan pengambilan umpan balik dari pengguna	Kesiapan sistem secara menyeluruh	Deteksi dini terhadap kendala operasional	Mengurangi interaksi tatap muka dan waktu penyelesaian keluhan

BAB IV

KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN

Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan selaku pimpinan tertinggi dalam struktur pembinaan teknis Balai Pelatihan Kesehatan (Bapelkes) Provinsi Sumatera Selatan memberikan dukungan penuh terhadap pelaksanaan aksi perubahan, khususnya dalam pengembangan sistem penanganan keluhan berbasis digital melalui media QR Code. Dukungan ini mencakup penyediaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana pendukung, serta komitmen pembiayaan yang diperlukan dalam menunjang keberlangsungan program aksi perubahan tersebut.

Dukungan dari Kepala Dinas Kesehatan juga diwujudkan dalam bentuk motivasi dan arahan kepada seluruh jajaran di lingkungan Bapelkes agar terus mengembangkan inovasi yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat dan peserta pelatihan, serta selaras dengan prinsip pelayanan publik yang responsif, efisien, dan akuntabel. Aksi perubahan ini merupakan salah satu bentuk konkret dari upaya transformasi layanan publik di sektor kesehatan menuju tata kelola yang lebih modern dan berbasis digital, sejalan dengan agenda nasional dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Untuk memastikan keberlanjutan aksi perubahan dalam pengembangan sistem penanganan keluhan berbasis QR Code di Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan, telah dirumuskan langkah-langkah strategis sebagai berikut:

1. Integritas dalam kebijakan dan prosedur

Memastikan bahwa perubahan layanan dan fasilitas pelayanan berbasis QR Code diintegrasikan dalam kebijakan internal dan prosedur operasional lembaga secara berkelanjutan.

2. Sistem monitoring dan evaluasi

Menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan indikator kinerja yang mencakup alur pengelolaan keluhan, waktu penyelesaian, serta pelaporan berkala untuk menjamin evaluasi dan tindak lanjut yang konsisten.

3. Perencanaan jangka panjang

Menyusun rencana jangka panjang terkait integrasi sistem keluhan digital dengan platform pelayanan lainnya yang berada di bawah Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan, serta pengembangan fitur lanjutan seperti pelacakan status keluhan secara real-time.

4. Pengembangan kompetensi berkelanjutan

Menyediakan pelatihan teknis dan penguatan kapasitas SDM secara berkala dalam penggunaan teknologi digital, serta peningkatan soft skills dalam penanganan keluhan publik.

5. Budaya pembelajaran organisasi

Menanamkan nilai-nilai pembelajaran berkelanjutan dalam organisasi, mendorong pegawai untuk aktif mencari peluang inovatif dalam meningkatkan mutu layanan.

6. Partisipasi pegawai

Mendorong keterlibatan aktif pegawai dalam proses pengembangan dan evaluasi sistem, termasuk dalam memberikan masukan, ide, dan umpan balik terhadap sistem pengaduan yang diterapkan.

7. Keterlibatan pemangku kepentingan

Memperkuat sinergi dengan pihak-pihak terkait, baik internal di lingkungan Dinas Kesehatan maupun eksternal seperti mitra pelatihan dan peserta, untuk memperluas dampak aksi perubahan.

8. Komitmen pimpinan

Kepala Bapelkes dan seluruh jajaran pimpinan secara aktif menunjukkan komitmen terhadap perubahan, menjadi teladan dalam penggunaan dan pengawasan sistem keluhan berbasis digital.

9. Evaluasi dan perbaikan berkelanjutan

Melaksanakan evaluasi berkala terhadap implementasi sistem serta melakukan perbaikan berdasarkan hasil monitoring dan umpan balik pengguna.

10. Komunikasi efektif

Menjaga komunikasi yang terbuka dan transparan kepada seluruh pemangku kepentingan internal mengenai kemajuan, kendala, dan capaian dari sistem penanganan keluhan yang baru.

11. Penghargaan dan pengakuan

Memberikan apresiasi kepada tim atau individu yang menunjukkan kinerja optimal dalam mendukung pelaksanaan aksi perubahan sebagai bentuk motivasi dan penguatan budaya kerja positif.

12. Komitmen pada inovasi

Mendorong terbukanya organisasi terhadap kemajuan teknologi dan perubahan zaman, serta menjadikan inovasi sebagai bagian integral dari strategi peningkatan pelayanan publik di Bapelkes.

Dengan langkah-langkah strategis tersebut, diharapkan sistem penanganan keluhan berbasis QR Code di Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan tidak hanya menjadi inisiatif temporer, melainkan berkembang menjadi praktik yang berkelanjutan dan tertanam dalam budaya organisasi. Hal ini akan mendorong peningkatan kualitas pelayanan pelatihan kesehatan secara keseluruhan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang prima.



Gambar 4.1. Konsultasi dengan Kadinkes Prov. Sumsel



Gamabr 4.2.. Dukungan Aksi Perubahan dari Kadinkes Prvo. Sumsel



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
DINAS KESEHATAN
PROVINSI SUMATERA SELATAN

Jalan Dr. M. Ali Komp. RSUP Dr. Moch Hoesin Palembang 30126
Telepon (0711) 354915

Pos-el: office.admin@ppid-dinkes.sumselprov.go.id; Laman: dinkes.sumselprov.go.id



SURAT DUKUNGAN AKSI PERUBAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : dr. H. Trisnawarman, M.Kes., Sp.KKLP, Supsp.FOMC.

NIP : 196802191990031001

Jabatan : Kepala Dinas Kesehatan

Instansi : Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan

Dengan ini menyatakan mendukung sepenuhnya pelaksanaan Aksi Perubahan oleh:

Nama : Dr. H. Baharudin, S.Kep., MKM

NIP : 197407012009021003

Jabatan : Kasubbag Tata Usaha

Unit Kerja : Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan

Yang bersangkutan akan melaksanakan aksi perubahan dalam rangka Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) dengan judul **“QR Code Instant Evaluation: Revolusi Penanganan Keluhan di Bapelkes Prov. Sumsel”**

Aksi perubahan ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan kecepatan penanganan keluhan dari peserta pelatihan maupun pengguna layanan lainnya melalui sistem evaluasi digital berbasis QR Code, sehingga tercipta layanan yang lebih responsif, transparan, dan berbasis data. Kami akan memberikan dukungan penuh untuk keberhasilan pelaksanaan aksi perubahan ini.

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Mei 2024

dr. H. Trisnawarman, M.Kes., Sp.KKLP, Supsp.FOMC.
Pembina Utama Muda /IV.c
NIP. 196609092006041008

Gambar 4.3. Surat Dukungan Aksi Perubahan Kadinkes Prov. Sumsel

BAB V

KETERKAITAN DENGAN MATA PELATIHAN PILIHAN

Sebagai bagian dari upaya penguatan kompetensi aparatur sipil negara dalam melaksanakan aksi perubahan, keterkaitan antara materi pelatihan pilihan dengan program yang diimplementasikan menjadi sangat penting untuk dianalisis. Aksi perubahan yang dilaksanakan dalam bentuk pengembangan sistem penanganan keluhan di Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan tidak hanya membutuhkan pendekatan teknis semata, tetapi juga memerlukan dukungan keterampilan interpersonal, pemanfaatan teknologi digital, serta penginternalisasian nilai-nilai budaya kerja ASN. Oleh karena itu, dalam bab ini akan diuraikan secara sistematis keterkaitan antara aksi perubahan dengan tiga mata pelatihan pilihan dalam program ASN Berpijar, yaitu Menguasai Seni Berkomunikasi dalam Hubungan Kerja, Mengaktifkan Transformasi Digital pada Sektor Pemerintah, dan Core Values Budaya Kerja BerAKHLAK. Ketiganya menjadi fondasi penting dalam mendukung keberhasilan implementasi aksi perubahan secara berkelanjutan dan berdampak nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan publik. Tabel 5.1 menggambarkan keterkaitan aksi perubahan dengan materi pelatihan yang dipilih.

A. Menguasai Seni Berkomunikasi dalam Hubungan Kerja (ASN Berpijar)

Komunikasi yang efektif merupakan elemen fundamental dalam proses manajemen pelayanan, termasuk dalam penanganan keluhan di lingkungan Balai Pelatihan Kesehatan (Bapelkes) Provinsi Sumatera Selatan. Dalam konteks pelayanan publik, keberhasilan penyampaian informasi dan pemahaman terhadap permasalahan sangat dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi para aparatur sipil negara (ASN). Keluhan yang disampaikan oleh peserta pelatihan atau pegawai internal perlu ditangani dengan komunikasi yang bersifat terbuka, empatik, dan solutif agar tidak menimbulkan eskalasi masalah yang lebih besar.

Skill komunikasi dalam hal ini mencakup kemampuan menyampaikan pesan secara efektif, mendengarkan secara aktif, serta memahami dan merespons secara tepat kebutuhan lawan bicara. Jenis-jenis komunikasi yang relevan termasuk komunikasi verbal, non-verbal, empatik, dan persuasif. Keempatnya sangat penting dalam membangun hubungan yang harmonis dan profesional di lingkungan kerja. Di Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan, implementasi kemampuan komunikasi ini tercermin melalui pelatihan komunikasi pelayanan prima bagi petugas layanan. Petugas dilatih untuk menghadapi keluhan peserta dengan sikap terbuka dan santun. Selain itu, dalam pelaksanaan

setiap kegiatan pelatihan, disediakan sesi evaluasi harian yang memungkinkan peserta menyampaikan keluhan secara langsung. Informasi yang diperoleh kemudian ditindaklanjuti oleh tim teknis dan manajemen melalui briefing harian untuk perbaikan layanan secara cepat dan tepat.

Tabel 5.1. Keterkaitan Aksi Perubahan dengan Materi Pelatihan yang Dipilih.

No	Judul Proyek/ Aksi Perubahan	Mata Pelatihan	Jalur Pembelajaran	Hubungan dengan Proyek/Aksi Perubahan	Bukti	Sumber Pembelajaran
1	<i>QR Code Instant Evaluation:</i> Revolusi Penanganan Keluhan di Bapelkes Prov. Sumsel	Menguasai Seni Berkomunikasi Dalam Hubungan Kerja (ASN Berpijar)	Mandiri	Strategi komunikasi diperlukan untuk merespons keluhan peserta atau pegawai secara empatik, terbuka, dan solutif, sehingga penyelesaian keluhan dapat dicapai secara efektif.	Mampu berkomunikasi dengan baik sehingga keluhan dapat dipahami dengan jelas dan ditindaklanjuti secara cepat dan tepat.	Modul
2	<i>QR Code Instant Evaluation:</i> Revolusi Penanganan Keluhan di Bapelkes Prov. Sumsel	Mengaktifkan Transformasi Digital pada Sektor Pemerintah (ASN Berpijar)	Mandiri	Dengan pemanfaatan teknologi digital, sistem pengaduan dapat dibuat lebih mudah diakses oleh peserta pelatihan dan pegawai, serta mempercepat proses tindak lanjut dan pelaporan.	Dengan penerapan teknologi digital, keluhan dapat diterima secara real time, ditindaklanjuti dengan cepat, dan hasilnya dapat diinformasikan langsung kepada pelapor.	Modul dan e-learning
3	<i>QR Code Instant Evaluation:</i> Revolusi Penanganan Keluhan di Bapelkes Prov. Sumsel	Core Values Budaya Kerja (ASN Berpijar)	Mandiri	Core value BerAKHLAK memberikan panduan prinsip yang menjadi dasar dalam menyusun sistem pengelolaan keluhan yang adil, transparan, dan kolaboratif, demi menciptakan lingkungan kerja yang responsif dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.	Mampu memberikan dampak perbaikan dalam budaya pelayanan dan respon terhadap keluhan dengan lebih beretika dan bertanggung jawab.	Modul dan e-learning

B. Mengaktifkan Transformasi Digital pada Sektor Pemerintah (ASN Berpijar)

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi bagian penting dalam mendukung transformasi digital di sektor pemerintahan. Di Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan, penerapan teknologi digunakan sebagai sarana untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam penanganan keluhan. Digitalisasi proses pelaporan keluhan tidak hanya mempercepat alur penyampaian informasi, tetapi juga mendorong peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.

Salah satu bentuk transformasi digital yang telah diterapkan adalah penyediaan formulir pengaduan secara daring menggunakan platform Google Form. Setiap ruang pelatihan dilengkapi dengan kode QR yang terhubung langsung dengan formulir tersebut, sehingga memudahkan peserta untuk menyampaikan keluhan secara cepat dan tanpa hambatan administratif. Keluhan yang masuk secara otomatis tercatat dalam dashboard pengaduan yang dikelola oleh tim khusus penanganan keluhan. Dashboard tersebut diperbarui secara berkala dan digunakan sebagai dasar penyusunan laporan bulanan, yang kemudian menjadi bahan evaluasi kinerja pelayanan.

Inovasi lainnya adalah penerapan sistem notifikasi otomatis yang menginformasikan status penanganan keluhan kepada pelapor melalui email. Dengan demikian, pelapor tidak hanya mendapatkan kepastian bahwa keluhan mereka diterima, tetapi juga memperoleh informasi tindak lanjut secara berkala.

C. Core Values Budaya Kerja BerAKHLAK (ASN Berpijar)

Nilai-nilai dasar budaya kerja BerAKHLAK (berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, dan kolaboratif) memiliki keterkaitan erat dengan pengelolaan keluhan yang dilakukan di Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan. Implementasi nilai-nilai ini menjadi landasan moral dan etika dalam memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh pemangku kepentingan. Nilai berorientasi pelayanan tercermin dalam desain sistem pengaduan yang mudah diakses dan responsif terhadap kebutuhan pelapor. Petugas penanganan keluhan diwajibkan memberikan umpan balik maksimal dalam waktu dua kali dua puluh empat jam setelah laporan diterima. Nilai akuntabilitas diwujudkan melalui dokumentasi semua proses pengelolaan keluhan secara digital yang dapat diaudit oleh pimpinan sebagai bentuk pertanggungjawaban organisasi.

Selanjutnya, kompetensi petugas dalam menangani keluhan ditingkatkan melalui pelatihan internal mengenai pengelolaan pengaduan dan etika komunikasi. Nilai harmonis ditunjukkan dengan penanganan keluhan yang mengedepankan mediasi dan musyawarah, guna menciptakan

suasana kerja yang kondusif. Loyalitas tercermin dalam komitmen Bapelkes untuk memberikan penghargaan kepada unit kerja yang secara konsisten menyelesaikan keluhan dengan efektif. Nilai adaptif juga tampak dalam upaya Bapelkes untuk mengembangkan sistem pengaduan berbasis aplikasi mobile sederhana yang sedang dalam tahap uji coba. Sementara itu, nilai kolaboratif direalisasikan melalui pembentukan forum koordinasi lintas bidang yang bertujuan untuk menyelesaikan keluhan-keluhan yang bersifat lintas unit secara bersama-sama.

Dengan mengintegrasikan ketiga mata pelatihan pilihan tersebut ke dalam konteks aksi perubahan penanganan keluhan, Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan menunjukkan komitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan publik melalui pendekatan yang komunikatif, digital, dan berbasis nilai. Hal ini diharapkan dapat mendukung terciptanya lingkungan kerja yang lebih profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

BAB VI

DISEMINASI DAN PUBLIKASI AKSI PERUBAHAN

Aksi perubahan yang dilakukan dalam bentuk pengembangan sistem penanganan keluhan peserta pelatihan secara digital di lingkungan Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan merupakan bagian dari implementasi jangka pendek dan menengah yang mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Untuk menjamin keberhasilan implementasi tersebut, kegiatan diseminasi dan publikasi dilaksanakan secara terstruktur, menggunakan berbagai strategi komunikasi yang relevan, serta melibatkan dukungan dari pemangku kepentingan internal dan eksternal.

A. Penerapan Strategi Komunikasi

Dalam upaya menyebarluaskan informasi terkait sistem penanganan keluhan berbasis QR Code, Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan menerapkan strategi komunikasi yang efektif dan partisipatif. Media utama yang digunakan dalam diseminasi ini adalah melalui kegiatan sosialisasi langsung kepada peserta pelatihan, yang dikombinasikan dengan uji coba lapangan penggunaan QR Code sebagai sarana penyampaian keluhan. Kode QR dipasang secara strategis di ruang kelas, asrama, ruang makan, dan area layanan publik lainnya agar mudah diakses oleh peserta.

Sosialisasi dilakukan pada saat pembukaan pelatihan, dengan penjelasan langsung oleh panitia teknis mengenai tata cara penggunaan QR Code, langkah-langkah pengisian formulir keluhan digital, serta jaminan kerahasiaan dan keamanan data pelapor. Dalam prosesnya, peserta diajak langsung memindai QR Code dan mencoba sistem pengaduan secara real time, sehingga terjadi transfer pengetahuan dan pemahaman secara langsung. Selain itu, komunikasi lanjutan dilakukan melalui grup WhatsApp resmi pelatihan dan media sosial Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan sebagai sarana berbagi panduan visual (video tutorial dan infografis), serta sebagai kanal interaktif untuk menerima pertanyaan dan tanggapan dari peserta. Metode ini terbukti mampu memperkuat pemahaman peserta terhadap sistem yang dikembangkan dan meningkatkan partisipasi dalam pelaporan keluhan.

Guna memastikan efektivitas implementasi, Bapelkes juga melaksanakan asistensi lapangan dan monitoring selama masa pelatihan. Tim teknis melakukan evaluasi harian terhadap laporan keluhan yang masuk melalui dashboard digital, dan hasil evaluasi ini disampaikan kembali kepada peserta dalam sesi penutupan pelatihan sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas.

B. Keberhasilan Mendapat Dukungan

Keberhasilan implementasi sistem penanganan keluhan berbasis QR Code juga ditunjang oleh dukungan dari pihak eksternal, khususnya Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan. Sebagai instansi pembina teknis di bidang kesehatan, Dinas Kesehatan memiliki peran strategis dalam mendukung upaya peningkatan mutu layanan pelatihan di lingkungan Bapelkes. Dukungan ini diwujudkan dalam bentuk apresiasi terhadap inovasi digital yang berfokus pada pengelolaan umpan balik peserta pelatihan secara transparan dan terstruktur. Dukungan Dinas Kesehatan tidak hanya bersifat simbolik, tetapi juga dalam bentuk fasilitasi, asistensi teknis, serta supervisi terhadap pengembangan dan pelaksanaan sistem penanganan keluhan. Dinas Kesehatan turut mendorong agar sistem ini terintegrasi dengan manajemen mutu pelatihan serta mendukung terciptanya lingkungan belajar yang partisipatif dan adaptif terhadap kebutuhan peserta.

Dalam proses pengembangan sistem, Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan juga memberikan masukan teknis terkait perumusan indikator kepuasan peserta, penyusunan format isian keluhan yang sederhana namun informatif, serta penyempurnaan mekanisme pelaporan dan tindak lanjut hasil keluhan kepada pengelola pelatihan. Kolaborasi ini memperkuat dasar regulasi internal serta meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan pelatihan ASN di sektor kesehatan. Dengan sinergi antara strategi komunikasi yang tepat dan dukungan penuh dari Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan, sistem penanganan keluhan berbasis QR Code di Bapelkes dapat diimplementasikan secara optimal dan berkelanjutan. Inisiatif ini tidak hanya mencerminkan komitmen terhadap inovasi pelayanan publik, tetapi juga menjadi model praktik baik yang dapat direplikasi pada unit pelatihan kesehatan lainnya di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota.

Sebelum dilaksanakannya aksi perubahan, proses penanganan keluhan peserta pelatihan di Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan masih dilakukan secara manual menggunakan formulir cetak. Peserta yang ingin menyampaikan keluhan harus mengisi form secara tertulis, kemudian menyerahkannya kepada petugas untuk diproses lebih lanjut. Proses ini memerlukan paraf penerima keluhan serta pencatatan disposisi dan tindak lanjut secara fisik. Sistem manual seperti ini memiliki sejumlah keterbatasan, antara lain keluhan mudah tercecer, proses tindak lanjut cenderung lambat, serta tidak adanya sistem yang memungkinkan pelacakan atau monitoring penyelesaian keluhan secara real-time. Selain itu, pencatatan manual menyulitkan proses rekapitulasi dan evaluasi terhadap jenis serta frekuensi keluhan yang muncul selama pelatihan. Kondisi ini menunjukkan perlunya inovasi dan digitalisasi dalam pengelolaan keluhan guna meningkatkan efisiensi, akurasi, dan responsivitas pelayanan.

Kode Dokumen : 11.01.19.FR.01
Revisi : 1

Balai Pelatihan Kesehatan
Provinsi Sumatera Selatan

FORM PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

NO	NAMA PELATIHAN	KELUHAN/PERMASALAHAN	TANGGAL KELUHAN	TANGGAL WAKTU PENYELESAIAN	PARAF PENERIMA KELUHAN
1	LENI, MARJINA, SKRI-UM	- SNACK TIDAK TERDAPAT WAKTU SEHINGGA WAKTU ISTIRAHAT TERDURUR - TIDAK ADA TEH / KOPI WAKTU SAHUR - MENU SNACK KALAU BISA LEBI KINAS PALING BANYAK (SEKALI-KALI) - MERUJI IKHAK SANGAT DAN LILAH JANGAN TERLALU BERAT DARI TIDAK SEKING SANGAT - PERHATI JANGAN PISANG TERLAKU - DIBAWAH BENTUK BUKAN SANGAT - MERUJI IKHAK SANGAT TERLAKU DI BENTUK IKHAK (JANGAN ATAS TERLUK).	05-12-2024		

Disposisi Ka. Bapelkes :
.....
.....

Tindak Lanjut Permasalahan :
.....
.....

Kode Dokumen : 11.01.19.FR.01
Revisi : 1

Balai Pelatihan Kesehatan
Provinsi Sumatera Selatan

FORM PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

NO	NAMA PELATIHAN	KELUHAN/PERMASALAHAN	TANGGAL KELUHAN	TANGGAL WAKTU PENYELESAIAN	PARAF PENERIMA KELUHAN
1.	PMBA ORKOSTER 8	PENYELENGGARAAN MAKAN SILAU TERLAMBAT TOILET TIDAK ADA DI LANTAI 2. SEHINGGA HARUS TURUN KEBANYAK - Waktu solat terlakur Membaca dan terakur di akur kan	5/7 - 12 - 24 5/7 - 12 - 24		

Disposisi Ka. Bapelkes :
.....
.....

Tindak Lanjut Permasalahan :
.....
.....

Gambar 6.1. Sebelum Aksi Perubahan QR Code Instan Evaluation



Formulir Keluhan Peserta Pelatih x Formulir Keluhan Peserta Pelatih x Formulir tanpa judul (Jawaban) x Daftar kode QR yang Anda buat x

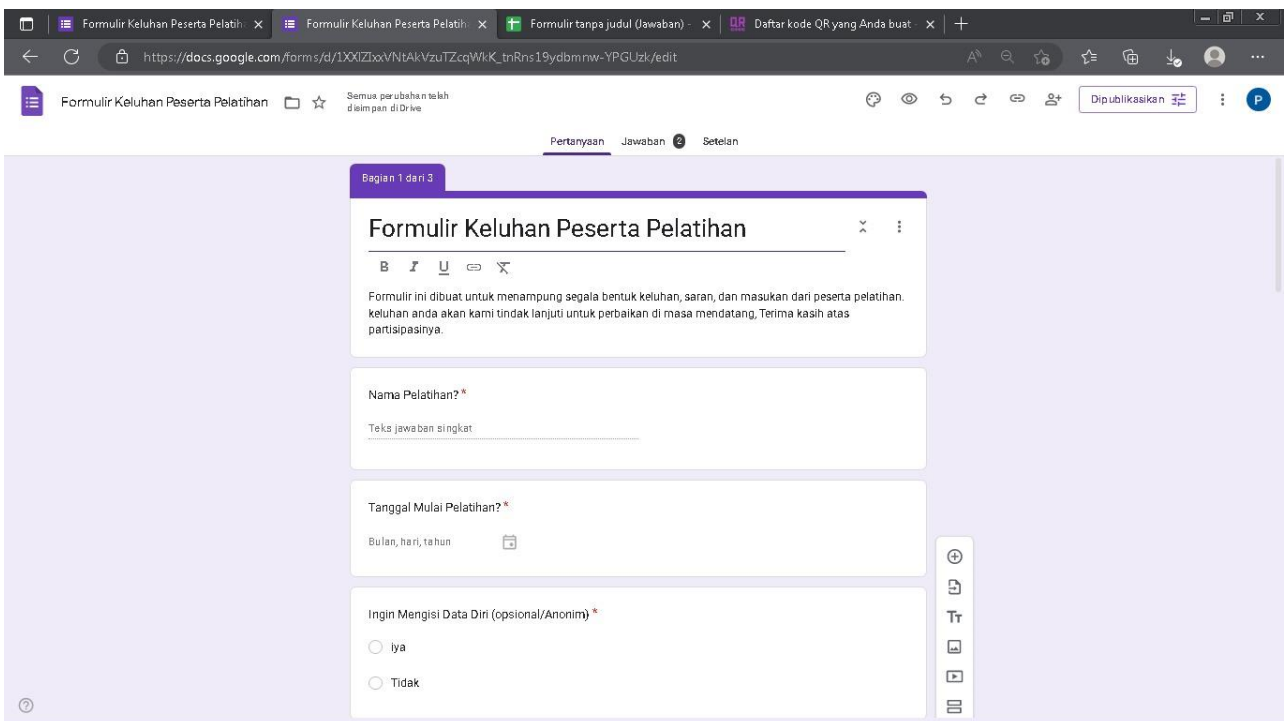
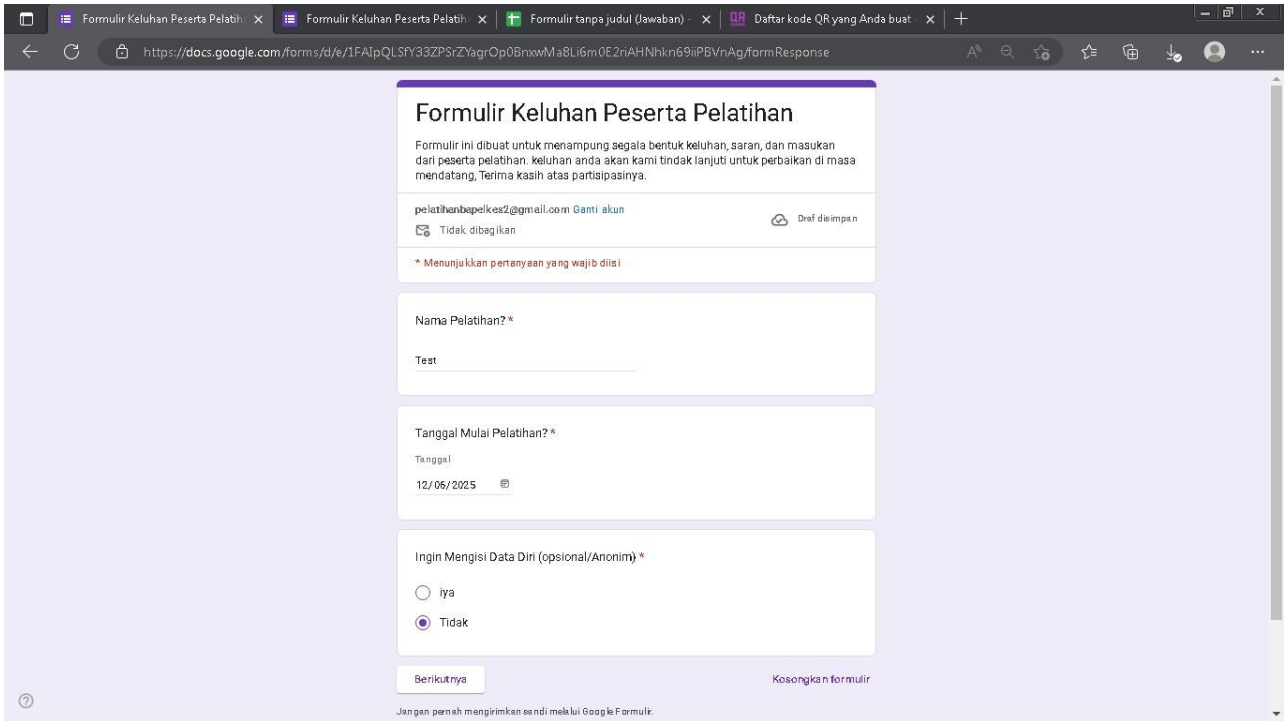
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1AOIXnxuX7gACKXwpH6b3yjqap5A5T4FKbrNFpD-k11/edit?resourcekey=&gid=1013118174#gid=...

Formulir tanpa judul (Jawaban) File Edit Tampilan Sisipkan Format Data Alat Ekstensi Bantuan

Menu 100% 123 Roboto 10 B I A

1	Timestamp	Nama Pelatiah?	Tanggal Mulai Pelatihan?	Ingin Mengisi Data Diri (opsional/Anonim)	Nama Lengkap	Email Aktif	Nomor HP/WA	Apakah Anda Ingin Dihubungi Kembali Terkait K	Jenis Keluhan
2	11/06/2025 7:52:54	a	02/06/2025	Iya				Iya	Materi Tidak Sesuai
3	11/06/2025 7:53:39	b	02/06/2025	Tidak					Fasilitas Tidak Men
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
26									
27									
28									

Form Responses 1



Gambar 6.2. Setelah Aksi Perubahan QR Code Instan Evaluation

BAB VII

PELAKSANAAN PENGEMBANGAN POTENSI DIRI

A. Pemetaan Sikap Perilaku Kepemimpinan dan Strategi Pengembangan

Pemetaan sikap perilaku kepemimpinan dan strategi pengembangan diri merupakan langkah penting dalam meningkatkan efektivitas kepemimpinan serta memfasilitasi pertumbuhan pribadi dan profesional. Salah satu manfaat utamanya adalah untuk mengenali kekuatan dan kelemahan diri. Dengan melakukan pemetaan sikap dan perilaku kepemimpinan, individu dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki atau dikembangkan lebih lanjut. Hal ini memungkinkan mereka untuk fokus pada aspek yang membutuhkan perhatian khusus, sehingga dapat memperbaiki kinerja mereka sebagai pemimpin. Sebagaimana dijelaskan oleh Goleman (2024), pemimpin yang memiliki pemahaman yang jelas tentang kekuatan dan kelemahan mereka lebih mampu beradaptasi dengan situasi yang berubah dan memberikan arahan yang tepat bagi tim mereka.

Manfaat lainnya adalah pengembangan potensi diri. Pemetaan perilaku kepemimpinan memungkinkan individu untuk mengevaluasi sikap dan kualitas yang dimiliki, sehingga mereka dapat merancang strategi pengembangan yang sesuai. Dengan memahami area yang perlu ditingkatkan, individu dapat memperluas keterampilan dan pengetahuan mereka, serta mengembangkan kemampuan yang dibutuhkan untuk menjadi pemimpin yang lebih efektif dan kompeten. Sebagaimana dikemukakan oleh Notarnicola (2024), pengembangan potensi diri adalah proses berkelanjutan yang mendorong individu untuk lebih sadar akan kapabilitas mereka dan memaksimalkan potensi yang ada.

Selain itu, pemetaan sikap kepemimpinan juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja tim. Pemimpin yang memahami dengan baik sikap dan perilaku mereka sendiri akan lebih mampu memberikan arahan yang jelas kepada anggota tim dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kolaborasi. Ngang (2023) menyatakan bahwa pemimpin yang efektif dapat memotivasi tim untuk bekerja secara lebih harmonis, meningkatkan keterlibatan anggota tim, dan mencapai hasil yang optimal. Pemahaman tentang perilaku kepemimpinan ini memungkinkan pemimpin untuk menyesuaikan pendekatan mereka dengan kebutuhan individu dalam tim, sehingga mendorong kinerja yang lebih baik secara keseluruhan.

Pemetaan sikap perilaku kepemimpinan juga mendukung kemajuan karier profesional. Dengan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan mereka, individu dapat merancang rencana pengembangan yang strategis, yang pada gilirannya membantu mereka mencapai tujuan karier.

Pengembangan diri yang berkelanjutan akan meningkatkan daya saing individu di dunia profesional, membuka peluang lebih besar untuk kemajuan karier, dan membuat mereka lebih siap menghadapi tantangan yang ada di tempat kerja. Sebagaimana dikatakan oleh Sharma & Choudhary (2023), pengembangan diri yang fokus dan terarah tidak hanya memperkaya keterampilan individu tetapi juga meningkatkan kapasitas mereka untuk mencapai posisi yang lebih tinggi dalam organisasi.

Terakhir, pemetaan sikap perilaku kepemimpinan berkontribusi pada peningkatan kemampuan manajerial. Kemampuan manajerial yang kuat diperlukan untuk mengelola tim, merencanakan strategi, serta mengawasi operasional sehari-hari dengan efisien. Pemimpin yang memahami gaya kepemimpinan mereka dapat menggunakan wawasan tersebut untuk meningkatkan keterampilan manajerial, seperti pengambilan keputusan, delegasi tugas, dan pemecahan masalah yang kompleks. Pemetaan ini memungkinkan pemimpin untuk terus mengasah keterampilan tersebut, sehingga dapat menjadi manajer yang lebih efektif dan mengelola tim dengan lebih baik (Csikszentmihalyi, 2024).

Penilaian sikap dan perilaku kepemimpinan dilakukan melalui penilaian dari dua pihak yaitu dari peserta dan dari mentor. Penilaian sikap perilaku berfokus pada tiga aspek penting, yaitu integritas, kerjasama, dan kemampuan mengelola perubahan. Integritas menunjukkan konsistensi individu dalam berperilaku jujur, bertanggung jawab, dan memegang teguh nilai-nilai etika dalam setiap tindakan. Kerjasama mencerminkan kemampuan untuk membangun hubungan kerja yang harmonis, saling menghargai, serta mendorong sinergi dalam mencapai tujuan bersama. Sementara itu, mengelola perubahan menggambarkan kemampuan untuk beradaptasi dengan dinamika organisasi, mendorong inovasi, serta mengarahkan perubahan ke arah yang lebih baik. Ketiga aspek ini menjadi tolok ukur penting dalam membentuk pemimpin yang berkarakter, adaptif, dan mampu menjawab tantangan masa depan.

Pada penilaian sikap perilaku peserta dapat dijelaskan bahwa penilaian sikap perilaku peserta mencakup tiga aspek yaitu integritas, kerjasama, dan kemampuan mengelola perubahan. Setiap aspek dinilai melalui beberapa sub-komponen yang menggambarkan perilaku nyata di lingkungan kerja, seperti konsistensi terhadap nilai dan norma organisasi, kemampuan membangun komunikasi dan kolaborasi yang efektif, serta adaptasi terhadap perubahan untuk meningkatkan pelayanan publik. Skor yang diperoleh untuk masing-masing aspek adalah **8, 00**, sehingga skor total keseluruhan juga mencapai **8, 00**, mencerminkan konsistensi peserta dalam menunjukkan kompetensi sikap perilaku yang diharapkan.

1. Penilaian Sikap Prilaku Peserta.

Tabel 7.1. Penilaian Sikap Prilaku Peserta

FORMULIR PESERTA

Nama : Dr. H. Baharudin, S.Kep, MKM
NIP : 197407012009021003
Jabatan : Kasubbag Tata Usaha UPTD Bapelkes
Instansi : Dinas Kesehatan Prov. Sumsel
Program :

Komponen	Sub Komponen	SKOR 1 - 10
INTEGRITAS	1 Mengingatkan rekan kerja atau bawahan untuk bertindak sesuai dengan nilai, norma, dan etika organisasi dalam segala situasi dan kondisi.	8
	2 Menunjukkan komitmen dan tanggung jawab terhadap penyelesaian tugas yang diembannya.	8
	3 Mengingatkan rekan kerja atau bawahan untuk melaksanakan tugas dan fungsi mereka sesuai dengan tenggat waktu yang ada dan mematuhi ketentuan terkait waktu kerja yang berlaku dalam organisasi.	8
	4 Memberikan informasi yang dapat dipercaya kepada orang lain/ pihak lain sesuai dengan etika organisasi.	8
	5 Menerapkan norma atau aturan yang berlaku dalam organisasi secara konsisten dalam setiap situasi dalam lingkup pekerjaannya.	8
	6 Memberikan argumen dengan disertai pemahaman atas ketentuan yang berlaku di organisasi dan konsekuensinya dalam mengingatkan atau mengajak rekan kerja/ bawahan dalam penegakan aturan.	8
	JUMLAH	8,00
KERJASAMA	7 Menyampaikan informasi dengan cukup jelas baik secara tertulis maupun lisan dalam menunjang kelancaran kerja pada unit/tim yang dipimpinya.	8
	8 Melakukan koordinasi yang efektif dengan pihak-pihak relevan di lingkup satuan kerja/organisasi dalam rangka menjamin kineja di lingkup unitnya.	8
	9 Aktif menjalin komunikasi dengan pemangku kepentingan eksternal organisasi dalam rangka menunjang kualitas layanan yang diselenggarakan organisasi	8
	10 Merespon dengan positif adanya perbedaan atau kemajemukan dalam unit/tim kerja sehingga tetap fokus pada tujuan kerja yang disepakati.	8
	11 Bertanggungjawab terhadap peran atau tugasnya dalam rangka mencapai sasaran atau tujuan tim yang telah disepakati.	8
	JUMLAH	8,00
MENGELOLA PERUBAHAN	12 Aktif mencari informasi kebutuhan pemangku kepentingan dan memberikan penjelasan mengenai prosedur standar pelayanan yang berlaku sebagai upaya pemenuhan pelayanan publik yang efektif dan efisien.	8
	13 Aktif mengembangkan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan tuntutan perubahan dalam pemberian pelayanan publik.	8
	14 Menggunakan cara yang beragam untuk memastikan bawahan memahami arahan penyelesaian tugas yang sesuai dengan target kerja yang diberikan dan SOP yang berlaku	8
	15 Mencari metode kerja alternatif yang lebih efektif untuk menyelesaikan pekerjaan terutama ketika menghadapi hambatan	8
	16 Proaktif mencari peluang perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pemberian pelayan publik.	8
	JUMLAH	8,00

0

Palembang, April 2025
Peserta

Dr. H. Baharudin., S.Kep., MKM
Nip. 197407012009021003

Sumber: Data Pribadi

2. Penilaian Sikap Prilaku Mentor

Tabel 7.2. Penilaian Sikap Prilaku Mentor

FORMULIR MENTOR

Nama Peserta : Dr. H. Baharudin, S.Kep, MKM **Nama Mentor** : H. Fery Fahrizal, SKM, MKM
NIP : 197407012009021003 **NIP:** : 196802191990031001
Jabatan : Kasubbag Tata Usaha UPTD Bapelkes **Jabatan** : Sekretaris
Instansi : Dinas Kesehatan Prov. Sumsel **Instansi** : Dinas Kesehatan Prov.Sumsel
Program : **0**

Komponen	Sub Komponen	SKOR 1 - 10
INTEGRITAS	1 Mengingatkan rekan kerja atau bawahan untuk bertindak sesuai dengan nilai, norma, dan etika organisasi dalam segala situasi dan kondisi.	8
	2 Menunjukkan komitmen dan tanggung jawab terhadap penyelesaian tugas yang diembannya.	8
	3 Mengingatkan rekan kerja atau bawahan untuk melaksanakan tugas dan fungsi mereka sesuai dengan tenggat waktu yang ada dan mematuhi ketentuan terkait	8
	4 Memberikan informasi yang dapat dipercaya kepada orang lain/ pihak lain sesuai dengan etika organisasi.	8
	5 Menerapkan norma atau aturan yang berlaku dalam organisasi secara konsisten dalam setiap situasi dalam lingkup pekerjaannya.	8
	6 Memberikan argumen dengan disertai pemahaman atas ketentuan yang berlaku di organisasi dan konsekuensinya dalam mengingatkan atau mengajak rekan	8
	JUMLAH	8,00
KERJASAMA	9 Menyampaikan informasi dengan cukup jelas baik secara tertulis maupun lisan dalam menunjang kelancaran kerja pada unit/tim yang dipimpinnya.	8
	10 Melakukan koordinasi yang efektif dengan pihak-pihak relevan di lingkup satuan kerja/organisasi dalam rangka menjamin kineja di lingkup unitnya.	8
	11 Aktif menjalin komunikasi dengan pemangku kepentingan eksternal organisasi dalam rangka menunjang kualitas layanan yang diselenggarakan organisasi	8
	12 Merespon dengan positif adanya perbedaan atau kemajemukan dalam unit/tim kerja sehingga tetap fokus pada tujuan kerja yang disepakati.	8
	13 Bertanggungjawab terhadap peran atau tugasnya dalam rangka mencapai sasaran atau tujuan tim yang telah disepakati.	8
	JUMLAH	8,00
MENGELOLA PERUBAHAN	14 Aktif mencari informasi kebutuhan pemangku kepentingan dan memberikan penjelasan mengenai prosedur standar pelayanan yang berlaku sebagai upaya pemenuhan pelayanan publik yang efektif dan efisien.	8
	15 Aktif mengembangkan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan tuntutan perubahan dalam pemberian pelayanan publik.	8
	16 Menggunakan cara yang beragam untuk memastikan bawahan memahami arahan penyelesaian tugas yang sesuai dengan target kerja yang diberikan dan SOP yang	8
	17 Mencari metode kerja alternatif yang lebih efektif untuk menyelesaikan pekerjaan terutama ketika menghadapi hambatan	8
	18 Proaktif mencari peluang perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pemberian pelayan publik.	8
	JUMLAH	8,00

Palembang, April 2025
Mentor

H.Fery Fahrizal, SKM, MKM
Nip. 196802191990031001

Sumber: Data Pribadi

Penilaian Mentor terhadap peserta atas nama Dr. H. Baharudin, S.Kep, MKM, dalam aspek integritas, kerjasama, dan kemampuan mengelola perubahan. Setiap aspek diuraikan dalam beberapa sub-komponen perilaku nyata, seperti penguatan norma organisasi, komunikasi efektif, koordinasi kerja, adaptasi terhadap perubahan, dan pencarian solusi inovatif. Untuk semua sub-komponen, peserta mendapatkan skor 8, sehingga rata-rata skor untuk masing-masing aspek adalah 8,00 dalam kategori “Baik”, mencerminkan konsistensi perilaku peserta yang baik sesuai standar yang diharapkan.

3. Rekap Nilai Gabungan Peserta dan Mentor

Tabel 7.3. Tabel Penilaian Sikap Prilaku Gabungan

REKAP NILAI GABUNGAN PESERTA DAN MENTOR

Nama	: Dr. H. Baharudin, S.Kep, MKM	Nama Mentor	: H.Fery Fahrizal, SKM, MKM
NIP	: 197407012009021003	NIP:	: 196802191990031001
Jabatan	: Kasubbag Tata Usaha UPTD Bapelkes	Jabatan	: Sekretaris
Instansi	: Dinas Kesehatan Prov. Sumsel	Instansi	: Dinas Kesehatan Prov.Sumsel
Program	: 0		

Komponen	Sub Komponen	Nilai Peserta	Nilai Mentor	Nilai Rata-Rata	Kualifikasi
Integritas	Tanggung jawab	8	8	8,00	Baik
	Komitmen	8	8	8,00	Baik
	Kedisiplinan	8	8	8,00	Baik
	Kejujuran	8	8	8,00	Baik
	Konsistensi	8	8	8,00	Baik
	Pengambilan Keputusan	8	8	8,00	Baik
	Rata-Rata		8,00	8,00	8,00
Kerjasama	Kerjasama Internal	8	8	8,00	Baik
	Kerjasama Eksternal	8	8	8,00	Baik
	Komunikasi	8	8	8,00	Baik
	Fleksibilitas	8	8	8,00	Baik
	Komitmen dalam Tim	8	8	8,00	Baik
	Rata-Rata		8,00	8,00	8,00
Mengelola Perubahan	Pelayanan Publik	8	8	8,00	Baik
	Adaptabilitas	8	8	8,00	Baik
	Pengembangan orang lain	8	8	8,00	Baik
	Orientasi pada hasil	8	8	8,00	Baik
	Inisiatif	8	8	8,00	Baik
	Rata-Rata		8,00	8,00	8,00
Rata-Rata Nilai Sikap Perilaku :		8,00	8,00	8,00	Baik

Keterangan Kualifikasi

9.99-10	Istimewa
7-8.99	Baik
5-6.99	Cukup
3-4.99	Kurang
1-2.99	Sangat Kurang

Sumber: Data Pribadi

Rekapitulasi penilaian gabungan antara peserta dan mentor mencakup tiga komponen yaitu integritas, kerjasama, dan kemampuan dalam mengelola perubahan. Masing-masing komponen terdiri dari beberapa sub-komponen yang dinilai oleh peserta dan mentor, dengan hasil penilaian yang konsisten yaitu 8 pada seluruh aspek. Pada komponen integritas, sub-komponennya meliputi tanggung jawab, komitmen, kedisiplinan, kejujuran, konsistensi, dan pengambilan keputusan. Komponen kerjasama mencakup kerjasama internal, kerjasama eksternal, komunikasi, fleksibilitas, dan komitmen dalam tim. Sementara itu, pada komponen mengelola perubahan, aspek yang dinilai adalah pelayanan publik, adaptabilitas, pengembangan orang lain, orientasi pada hasil, dan inisiatif. Nilai rata-rata dari masing-masing komponen adalah 8,00 baik dari sisi peserta maupun mentor, sehingga menghasilkan rata-rata nilai sikap perilaku secara keseluruhan sebesar 8,00. Berdasarkan keterangan kualifikasi yang tersedia, nilai tersebut masuk dalam kategori "Baik", yang mencakup rentang nilai antara 7 hingga 8,99.

4. Penilaian Sikap Prilaku Akhir

Tabel 7.4. Penilaian Sikap

REKAP NILAI AKHIR SIKAP PERILAKU PESERTA

Nama Peserta	: Dr. Baharudin, S. Kep, MKM	Nama Mentor	: H. Fery Fahrizal, SKM, MKM
NIP	: 197407012009021003	NIP:	: 196802191990031001
Jabatan	: Kasubbag Tata Usaha UPTD Bapelkes	Jabatan	: Sekretaris
Instansi	: Dinas Kesehatan Prov. Sumsel	Instansi	: Dinas Kesehatan Prov. Sumsel
Program	: 0		

	Nilai Komponen				Kualifikasi Total Sub
	Sub Komponen Integritas	Sub Komponen Kerjasama	Sub Komponen Mengelola Perubahan	Rata-Rata Total Sub Komponen	
Peserta	0,00	0,00	0,00	0,00	Sangat Kurang
Mentor	8,00	8,00	8,00	8,00	Baik
Nilai Rata-Rata Per Sub Komponen	5,60	5,60	5,60	5,60	Cukup
Kualifikasi Per Sub Komponen	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup	

Keterangan Kualifikasi

9.99-10	Istimewa
7-8.99	Baik
5-6.99	Cukup
3-4.99	Kurang
1-2.99	Sangat Kurang

Akhir Sikap Perilaku
5,60
Kualifikasi:
Cukup

REKOMENDASI PENGEMBANGAN POTENSI DIRI:

Istimewa	: Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan pengayaan pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan dan pendampingan sebagai bekal pengayaan sikap perilaku untuk menduduki jabatan pimpinan yang lebih tinggi
Baik	: Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan pengayaan pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan dan pendampingan yang terjadwal sebagai bekal pendalaman sikap perilaku dalam jabatan pimpinan pengawas
Cukup	: Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan program pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan dan pendampingan yang terjadwal sebagai bekal penguatan sikap perilaku dalam menduduki jabatan pengawas
Kurang	: Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan program pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan, pendampingan yang sangat ketat dan sebaiknya agar melibatkan unit pengelola kepegawaian instansi asal peserta sebagai bekal penguatan sikap perilaku dalam menduduki jabatan pengawas

Sumber: Data Pribadi

Rekapitulasi penilaian gabungan antara peserta dan mentor dalam program pengembangan kompetensi. Pada komponen integritas, terdapat enam sub-komponen yang meliputi tanggung jawab, komitmen, kedisiplinan, kejujuran, konsistensi, dan pengambilan keputusan. Setiap sub-komponen mendapatkan nilai 8 dari peserta dan mentor, sehingga menghasilkan rata-rata nilai 8,00 yang masuk dalam kategori "Baik". Komponen kedua, yaitu kerjasama, terdiri dari lima sub-komponen: kerjasama internal, kerjasama eksternal, komunikasi, fleksibilitas, dan komitmen dalam tim. Kelima aspek ini juga dinilai dengan skor 8 oleh peserta dan mentor, menghasilkan rata-rata nilai yang sama, yaitu 8,00 dengan kualifikasi "Baik". Komponen ketiga adalah kemampuan mengelola perubahan, yang mencakup pelayanan publik, adaptabilitas, pengembangan orang lain, orientasi pada hasil, dan inisiatif. Seluruh sub-komponen juga memperoleh nilai 8 dari kedua penilai, menghasilkan rata-rata 8,00 yang kembali masuk ke dalam kategori "Baik".

Berdasarkan rekapitulasi penilaian, dapat disimpulkan bahwa peserta menunjukkan konsistensi kinerja yang baik dalam seluruh aspek yang dinilai, yaitu integritas, kerjasama, dan kemampuan mengelola perubahan. Keseluruhan sub-komponen pada masing-masing kategori memperoleh nilai yang seragam, yaitu 8, baik dari peserta maupun mentor. Hal ini mencerminkan keselarasan persepsi antara keduanya serta mencerminkan kompetensi yang stabil dan dapat diandalkan. Dengan rata-rata akhir 8,00, peserta berada dalam kategori "Baik" secara keseluruhan,

B. PROSES DAN PRGRES/HASIL

Tabel 7.5. Proses dan Hasil Peningkatan Kompetensi

No	Komponen/Sub Komponen	Kegiatan Pengembangan Potensi Diri untuk Mendukung Pelaksanaan Aksi Perubahan	Kegiatan / Tahapan Aksi Perubahan	Waktu Pelaksanaan Rencana	Realisasi	Hasil
1	Meningkatkan Pengambilan Keputusan Dilematis	<ul style="list-style-type: none"> • Kenali Kekuatan dan Kelemahan Diri • Membaca Buku dan Artikel Mendapatkan Umpan Balik • Berpikir Kritis dan Analitis • Mencari Mentor atau Pembimbing • Mencoba Hal Baru • Mengelola Emosi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi Diri <ul style="list-style-type: none"> • Mendapatkan arahan dan dukungan dari mentor, yaitu Sekretaris Dinas Kesehatan prov Sumsel • Evaluasi berkala, bersama tim efektif • Penyesuaian strategi, dilakukan bersama tim efektif melalui Focus Group Discussion (FGD) 2. Refleksi dan Evaluasi 	Minggu ke-1 Mei 2025	Sesuai Jadwal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lebih Percaya Diri dengan dukungan Sekretaris Dinas Kesehatan Prov. Sumsel. 2. Mendapatkan hasil maksimal dari tujuan yang ingin dicapai, telah dimaksimalkan yaitu terbentuknya layanan digital <i>QR Code Instant Evaluation</i>
2	Meningkatkan Fleksibilitas dalam Kerjasama Tim	<p>Menumbuhkan Rasa Saling Percaya</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membangun Komunikasi yang Baik • Menyamakan Visi dan Misi • Mengelola Konflik dengan Baik • Latihan Komunikasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi Diri <ul style="list-style-type: none"> • Identifikasi Kekuatan dan Kelemahan • Minta Umpan Balik • Pengembangan Keterampilan 3. Praktik dan Implementasi <ul style="list-style-type: none"> • Proyek kolaboratif, dengan membentuk tim efektif yang berkolaborasi menyusun <i>QR Code Instant Evaluation</i> 4. Komunikasi Efektif. <ul style="list-style-type: none"> • Memperbanyak diskusi tim efektif 	Minggu ke-2 dan ke-3 Mei 2025	Sesuai Jadwal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui kekuatan dan kelemahan diri 2. Menjadi lebih cepat beradaptasi terhadap dinamika tim 3. Kerja tim lebih efektif dan efisien 4. Komunikasi tim menjadi lebih baik
3	Meningkatkan Fleksibilitas dalam Kerjasama Tim	<ul style="list-style-type: none"> • Pisahkan Tujuan Besar Menjadi Tindakan Kecil • Susun rencana kerja harian, mingguan dan bulanan • Atur tugas berdasarkan prioritas bersama tim Efektif 	Buat rencana kerja	Minggu ke-4 Mei 2025	Sesuai Jadwal	Rencana kerja dapat dilaksanakan sesuai
		<ul style="list-style-type: none"> • Evaluasi dan Refleksi 	<p>Motivasi diri sendiri</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menetapkan Self-reward • Pantau kemajuan kerja tim efektif secara teratur • Belajar Mandiri • Berkomunikasi dengan tim • Refleksi diri dan pikirkan apa yang berhasil dan apa yang bisa ditingkatkan 	Minggu ke-1 s.d minggu ke- 3 Juni 2025	Sesuai Jadwal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lebih bersemangat dan termotivasi untuk menjalankan aksi 2. Lebih memahami kemampuan diri 3. Dapat menjalin kerjasama tim dengan 4. Memahami pengembangan

Tabel 7.5 menyajikan rekapitulasi proses dan hasil peningkatan kompetensi yang terstruktur dalam tiga komponen esensial. Komponen pertama, peningkatan kapabilitas dalam pengambilan keputusan dilematis, dicapai melalui serangkaian intervensi yang meliputi evaluasi diri, bimbingan mentor, serta refleksi berkelanjutan. Intervensi ini menghasilkan luaran berupa peningkatan rasa percaya diri individu dan implementasi layanan digital berbasis QR Code untuk evaluasi instan. Komponen kedua, peningkatan fleksibilitas dalam kolaborasi tim, difasilitasi melalui penumbuhan rasa saling percaya, optimalisasi komunikasi, dan strategi resolusi konflik. Hasil yang teramati dari intervensi ini adalah peningkatan kesadaran metakognitif individu terkait kekuatan dan kelemahan diri, akselerasi adaptasi terhadap dinamika kelompok, serta peningkatan efektivitas dan efisiensi kinerja tim. Komponen ketiga, pengembangan visi kerja yang berorientasi pada hasil, dicapai melalui formulasi tujuan yang eksplisit, perencanaan tugas yang sistematis, dan internalisasi motivasi diri. Intervensi ini berkorelasi positif dengan realisasi rencana kerja yang telah ditetapkan, peningkatan motivasi intrinsik, serta pemahaman yang lebih mendalam mengenai potensi pengembangan diri. Secara komprehensif, tabel ini merepresentasikan suatu kerangka kerja sistematis dalam pengembangan kompetensi, yang mencakup tahapan intervensi yang terstruktur dan luaran yang terukur

BAB VIII

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pelaksanaan Aksi Perubahan dengan judul “Penerapan QR Code Instan Evaluation untuk Penanganan Keluhan Peserta Pelatihan secara Cepat dan Efisien” telah berhasil dilaksanakan dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan. Sebelumnya, proses pencatatan dan penanganan keluhan dilakukan secara manual menggunakan formulir kertas, yang mengakibatkan keluhan sering tertunda penanganannya, kurang terdokumentasi dengan baik, serta sulit untuk dimonitor secara sistematis. Melalui inovasi penggunaan QR Code Instan Evaluation, peserta pelatihan kini dapat menyampaikan keluhan atau masukan secara langsung dan real-time hanya dengan memindai QR Code yang tersedia di berbagai titik strategis selama pelatihan berlangsung.

Inovasi ini terbukti meningkatkan kecepatan respon petugas dalam menindaklanjuti keluhan, mendukung transparansi pelayanan, serta memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi peserta. Selain itu, sistem ini juga menyediakan data rekapitulasi secara otomatis yang dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Dengan demikian, aksi perubahan ini turut mendorong terwujudnya budaya pelayanan yang adaptif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan, serta mendukung percepatan pelaksanaan reformasi birokrasi dan peningkatan Indeks Pelayanan Publik di Provinsi Sumatera Selatan.

B. Rekomendasi

Diharapkan implementasi QR Code Instan Evaluation ini terus dipertahankan dan dikembangkan menjadi sistem digital keluhan terpadu yang dapat terintegrasi dengan sistem manajemen mutu pelayanan pelatihan. Perlu juga dilakukan sosialisasi dan pelatihan kepada seluruh petugas dan peserta pelatihan agar sistem ini dapat dimanfaatkan secara optimal. Selain itu, sangat penting untuk melakukan evaluasi berkala terhadap efektivitas penanganan keluhan yang masuk melalui sistem ini, guna memastikan bahwa setiap masukan ditindaklanjuti dengan cepat, tepat, dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan mutu pelatihan. Sebagaimana yang disampaikan oleh Presiden Republik Indonesia dalam pidato pada *Launching Core Values dan Employer Branding*

ASN tanggal 27 Juli 2021, ASN dituntut untuk mengedepankan nilai-nilai pelayanan publik yang profesional, berintegritas, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, inovasi ini merupakan bentuk nyata dari komitmen Balai Pelatihan Kesehatan dalam menjawab tantangan tersebut, serta mewujudkan pelayanan pelatihan yang unggul dan humanis.

LAMPIRAN

KONSULTASI DENGAN MENTOR



**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
DINAS KESEHATAN
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

Jalan Dr. M. Ali Komp. RSUP Dr. Moch Hoesin Palembang 30126
Telepon (0711) 354915

Pos-el: office.admin@ppid-dinkes.sumselprov.go.id; Laman: dinkes.sumselprov.go.id

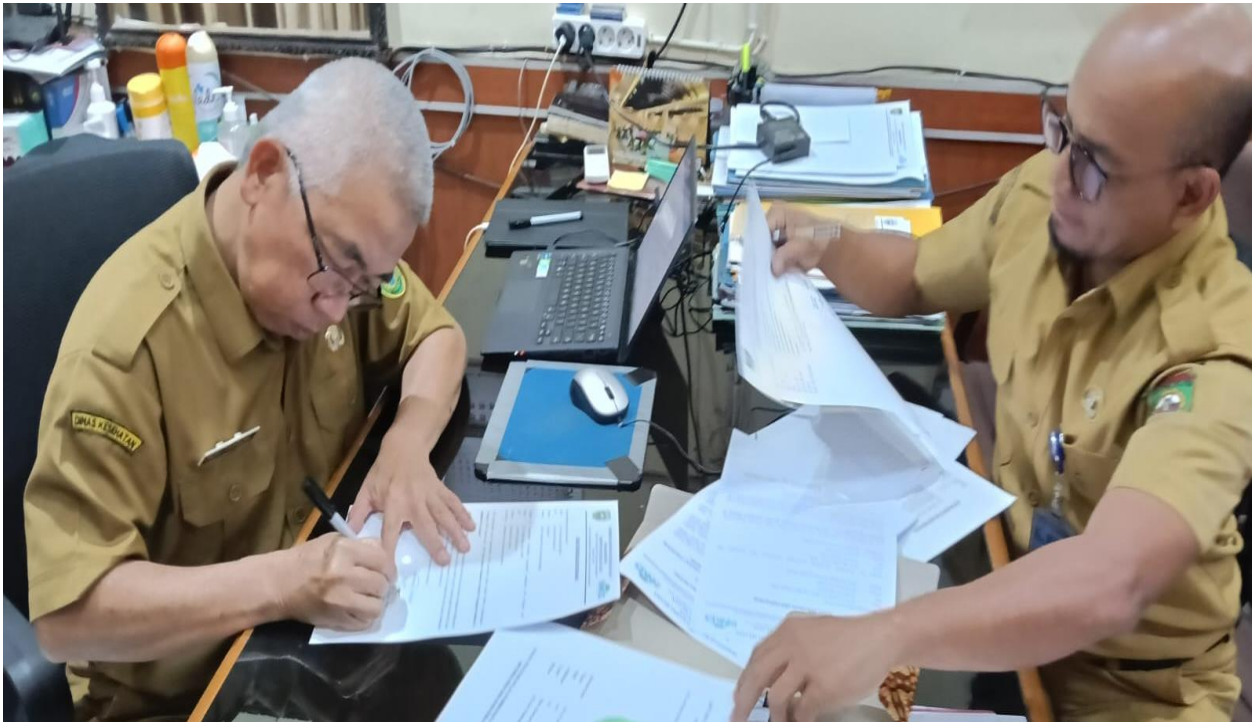


**PERSETUJUAN MENTOR ATAS GAGASAN AKSI PERUBAHAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS
ANGKATAN II TAHUN 2025**

Nama Lengkap Peserta : Dr. H. Baharudin, S.Kep., MKM
NIP : 197407012009021003
Nomor HP : 082372668844
Jabatan : Kasub Bagian Tata Usaha Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan
Nama Mentor : H. Fery Fahrizal, SKM., MKM
NIP : 196802191990031001
Nomor HP : 087795020612
Jabatan Mentor : Sekretaris
Instansi : Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan
Judul Aksi Perubahan : *Qr Code Instant Evaluation: Revolusi Penanganan Keluhan di Bapelkes Prov. Sumsel.*

Palembang, Mei 2025
MENTOR

H. Fery Fahrizal, SKM., MKM
NIP. 196802191990031001



MEMBUAT SK TIM EFEKTIF



**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
DINAS KESEHATAN
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

Jalan Dr. M. Ali Komp. RSUP Dr. Moch Hoesin Palembang 30126
Telepon (0711) 354915



Pos-el: office.admin@ppid-dinkes.sumselprov.go.id; Laman: dinkes.sumselprov.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KESEHATAN PROVINSI
SUMATERA SELATAN**

**NOMOR : 002/ Kep / Dinkes/2025
TENTANG**

**PEMBENTUKAN TIM EFEKTIF AKSI PERUBAHAN QR CODE INSTANT EVALUATION:
REVOLUSI PENANGANAN KELUHAN DI BAPELKES
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan, Subbagian Tata Usaha akan melaksanakan pembenahan, monitoring, dan evaluasi terhadap mekanisme layanan keluhan peserta pelatihan.
b. bahwa untuk terkoordinirnya pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan tentang Pembentukan Tim Efektif Aksi Perubahan Penanganan Keluhan Peserta Pelatihan di Lingkungan Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan dalam rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Daerah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2023 tentang Provinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 216, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5359);
5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1685);
6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!) (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1329);
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 132);
8. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/447/2020 tentang Petunjuk Teknis Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 661);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 59);



**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
DINAS KESEHATAN
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

Jalan Dr. M. Ali Komp. RSUP Dr. Moch Hoesin Palembang 30126
Telepon (0711) 354915

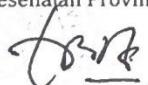


Pos-el: office.admin@ppid-dinkes.sumselprov.go.id; Laman: dinkes.sumselprov.go.id

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :**
KESATU : Membentuk Tim Efektif Aksi Perubahan QR Code Instant Evaluation: Revolusi Penanganan Keluhan di Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan, dengan Susunan dan Keanggotaan sebagai berikut :
- a. Pengarah : 1. Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan
2. Sekretaris Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan
 - b. Penanggung Jawab : Kepala Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan
 - c. Ketua : Kasubbag Tata Usaha Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan
 - d. Sekretaris : Kepala Seksi Tata Operasional Pelatihan
 - e. Anggota :
 - 1. Kasi Akreditasi;
 - 2. Tika Rismalika, SKM., M.Si;
 - 3. Elly Hartati, SKM., M.Si;
 - 4. Dwi Indah Wahyuni, S.sos;
 - 5. Jihan Hakima, SKM;
 - 6. Nopriadi, AmG, SKM;
 - 7. Ahmad Saputra;
 - 8. Ayu Suryani, S.Tr. Kom
 - 9. M. Rafif Fadly, S.Tr. Kom
 - 10. Imelda Citra Audinara, SE
- KEDUA :** Tim Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu mempunyai tugas sebagai berikut :
- a. mempersiapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan Aksi Perubahan Perubahan QR Code Instant Evaluation: Revolusi Penanganan Keluhan di Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan;
 - b. menyusun rencana kegiatan, pengembangan, implementasi, serta evaluasi terhadap QR Code Instant Evaluation: Revolusi Penanganan Keluhan di Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan;
 - c. melaksanakan rencana kegiatan, monitoring dan evaluasi implementasi QR Code Instant Evaluation: Revolusi Penanganan Keluhan di Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan;
 - d. melakukan sosialisasi penggunaan QR Code Instant Evaluation: Revolusi Penanganan Keluhan di Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan;
 - e. melaporkan pelaksanaan implementasi kepada kepala Bapelkes dan Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan
- KETIGA :** Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran BLUD Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan Tahun Anggaran 2025.
- KEEMPAT :** Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.

Ditetapkan di : Palembang
Pada tanggal : Mei 2025
Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan, f


dr. H. Trisnawarman, M.Kes., Sp.KKLP, Supsp.FOMC.
Pembina Utama Muda /IV.c
NIP.196609092006041008

MELAKSANAKAN RAPAT KERJA TIM EFEKTIF



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
DINAS KESEHATAN
UPTD BALAI PELATIHAN KESEHATAN

Jl. Brigjend.Dr.H.Noesmir Km 6 Lebong siareng – Palembang 30151
Email : bapelkes_sumsel@yahoo.co.id Telp. (0711) 412742
Fax. (0711)412743

Palembang, Mei 2025

Nomor : / / Bapelkes / V/ 2025
Lampiran : -
Perihal : Undangan Rapat Pembentukan Tim Efektif

Kepada Yth.
1. Sdri. Tika Rismalika, SKM., M.Si
2. Sdri. Dwi Indah Wahyuni, S.Sos
3. Sdri. Elly Hartati, SKM., M.Si
4. Sdr. Nopriadi, AMG., SKM
5. Sdri. Jihan Hakima, SKM
6. Sdri. Ayu Suryani, Str. Kom
7. Sdr. Ahmad Saputra
8. Sdr. M. Rafif Fadly, Str. Kom
9. Sdri. Imelda Citra Audinara, SE

Dalam rangka implementasi inovas aksi perubahan pengelolaan keluhan peserta pelatihan di Bapelkes Prov. Sumsel, maka kami mengharapkan kehadiran Sdr/i, pada:

Hari, Tanggal : Rabu, 14 Mei 2025
Waktu : 08.30 WIB s/d selesai
Tempat : Ruang Kasubbag TU

Demikian kami sampaikan, atas kehadirannya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,
Kasubbag TU Bapelkes Prov. Sumsel

Dr. H. Baharudin, S.Kep., MKM
NIP. 197407012009021003



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
DINAS KESEHATAN
UPTD BALAI PELATIHAN KESEHATAN

Jl. Brigjend.Dr.H.Noesmir Km 6 Lebong siareng – Palembang 30151
Email : bapelkes_sumsel@yahoo.co.id Telp. (0711) 412742
Fax. (0711)412743

DAFTAR HADIR

Tanggal : 14 Mei 2025
Topik Pembahasan: Pembentukan Tim Teknis / Tim Etikip Asper.

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr.H. Bahardin	Kesbang TU	
2	Herida.	Staf TU	
3	Nopriah	Staf TOP	
4	Ilham Hakimah	Staf. TU	
5	Ely Hartati	Staf Akreditasi.	
6	Imelda Citra A	Staf TU	
7	Nindya Mayrari	Staf TU	
8	Sulaiman	Staf TU	
9	M. Rafiq Adly	Staf TOP	
10	Dwi Insah W.	Staf TU	
11			
12			



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
DINAS KESEHATAN
UPTD BALAI PELATIHAN KESEHATAN



Jl. Brigjend.Dr.H.Noesmir Km 6 Lebong siareng - Palembang 30151
Email : babelkes_sumsel@yahoo.co.id Telp. (0711) 412742 Fax. (0711)412743

NOTULEN RAPAT
PERSIAPAN IMPLEMENTASI INOVAS
PENGELOLAAN KELUHAN PESERTA PELATIHAN SELATAN

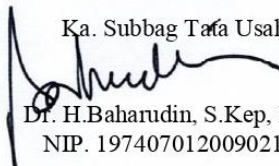
- 1 Waktu dan Tempat :
 - a. Hari, Tanggal : Rabu, 14 Mei 2025
 - b. Pukul : 09.00 WIB s.d selesai
 - c. Tempat : Ruang Ka. Subbag Tata Usaha
- 2 Peserta rapat :
 - a. Ka. Subbag. Tata Usaha
 - b. Seluruh Tim Pengelolaan Keluhan Peserta Pelatihan.

Rapat dihadiri oleh Ka. Subbag Tata Usaha (Dr. Baharudin, S.Kep, MKM) dan Tim Pengelolaan Keluhan Peserta Pelatihan dengan Hasil rapat :

- Aksi Perubahan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas yaitu Output kegiatan aksi Perubahan yaitu berupa Digitalisasi penanganan Keluhan. Selama ini keluhan peserta hanya menggunakan selembar kertas (form keluhan pelanggan) dan belum tertata.
- Untuk implementasi aksi perubahan membuat form keluhan Keluhan Peserta Pelatihan dengan menggunakan QR Code/ Barcode yang berisi kritik, saran, fasilitator, fasilitas penyelenggara, fasilitas asrama, kelas, konsumsi dan masukan yang membangun sebagai perbaikan kedepannya untuk Bapelkes Prov. Sumsel.
- Surat Keputusan Pembentukan Tim Pengelolaan Keluhan Peserta Pelatihan telah di tanda tangani oleh Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan
- Selanjutnya akan dibuat dan dirancang form dengan menggunakan QR Code oleh Tim IT Bapelkes Prov. Sumsel.
- Hal-hal yang dibutuhkan atau pun kendala yang timbul terkait dengan pembuatan QR code akan dibicarakan dan diskusikan lebih lanjut dalam proses pengembangan form keluhan

Palembang, 14 Mei 2025

Notulen,


Ka. Subbag Tata Usaha,
Dr. H. Baharudin, S.Kep, MKM
NIP. 197407012009021003

Dwi Indah Wahyuni, S.Sos
NIP. 198501252010012002



**MELAKSANAKAN
KOORDINASI DENGAN TIM
IT QR CODE**

NOTULEN HASIL KOORDINASI

Tim IT dan Kasubbag Tata Usaha Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan

Hari/Tanggal : Rabu, 11 Juni 2025
Waktu : 09.10 wib s.d selesai
Tempat : Ruang Rapat Bapelkes Prov. Sumsel
Agenda : Koordinasi Pembuatan QR Code Instant Evaluation
Peserta :

- Dr. H. Baharudin, S.Kep., MKM – Kasubbag Tata Usaha
- Tim IT Bapelkes Prov. Sumsel

Pembahasan:

1. Tujuan Pertemuan

Pertemuan ini bertujuan untuk menyusun langkah teknis pembuatan dan implementasi QR Code sebagai sarana evaluasi instan terhadap penanganan keluhan peserta pelatihan di lingkungan Bapelkes Prov. Sumatera Selatan.

2. Gambaran Umum Program

Program ini merupakan bagian dari aksi perubahan berjudul “*QR Code Instant Evaluation: Revolusi Penanganan Keluhan di Bapelkes Prov. Sumsel*” yang diinisiasi oleh Kasubbag Tata Usaha, Dr. H. Baharudin, S.Kep., MKM.

3. Teknis Pembuatan QR Code

- Tim IT akan membuat QR Code yang ditautkan ke formulir digital (misalnya Google Form atau Microsoft Form).
- Formulir akan memuat pertanyaan singkat terkait pengalaman peserta dalam menyampaikan dan menerima tindak lanjut atas keluhan mereka.
- QR Code akan dicetak dan dipasang di lokasi strategis (kelas pelatihan, ruang tunggu, ruang administrasi) agar mudah diakses oleh peserta.

4. Rencana Implementasi

- Target uji coba pertama dilakukan pada salah satu kegiatan pelatihan terdekat.
- Setelah uji coba, dilakukan evaluasi teknis dan efektivitas penggunaan QR Code tersebut.
- Feedback peserta akan menjadi data dasar untuk pengambilan kebijakan perbaikan layanan keluhan.

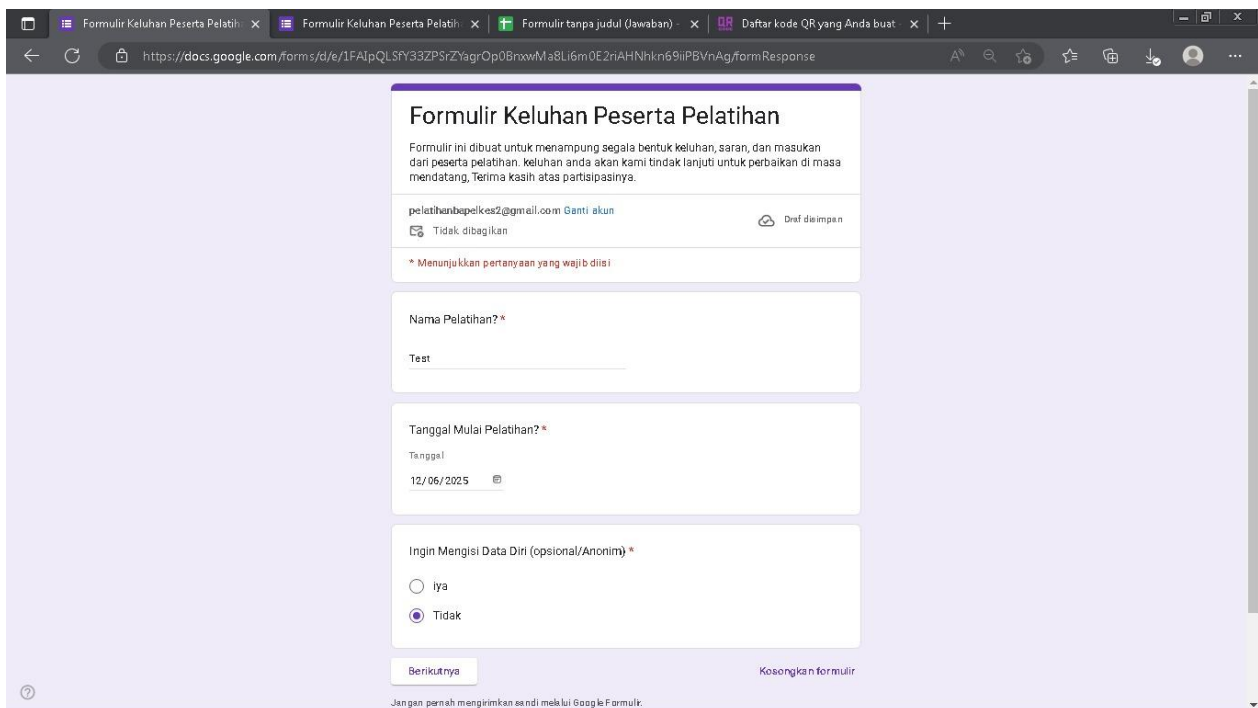
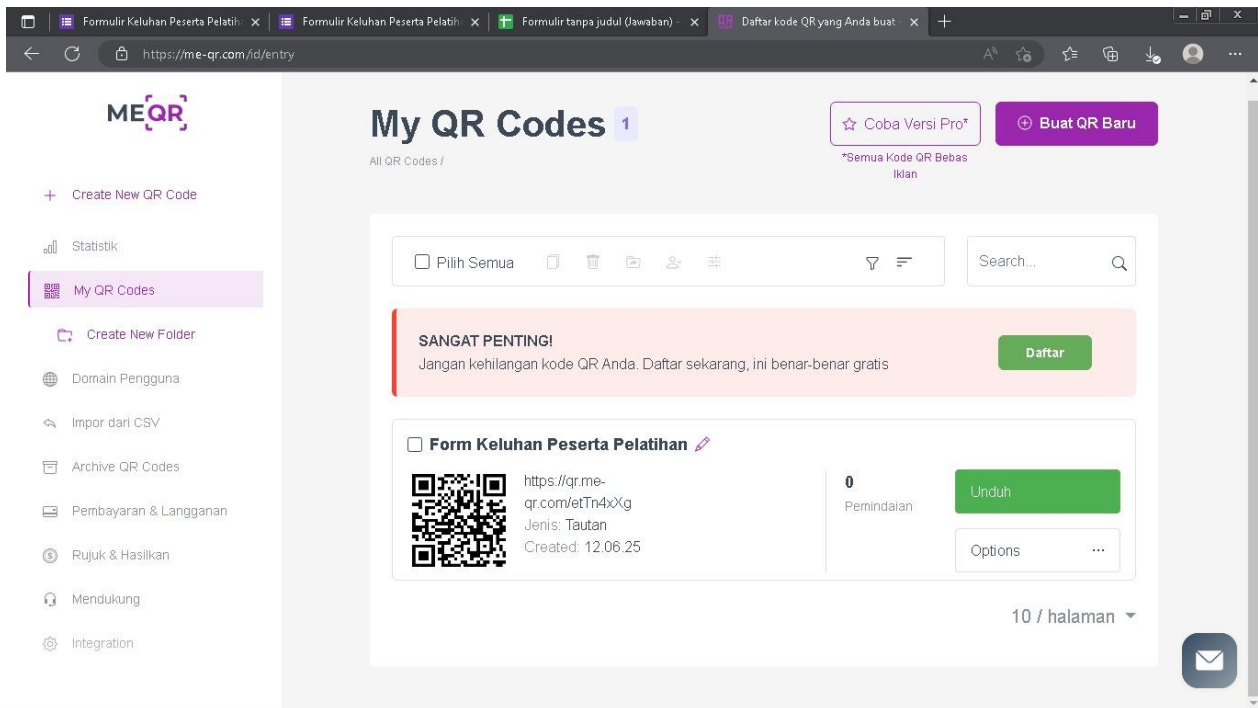
5. Tindak Lanjut

- Tim IT akan menyelesaikan desain dalam waktu 1 minggu.
- Koordinasi lanjutan akan dilakukan untuk monitoring dan troubleshooting teknis pasca-implementasi.

Dokumentasi:

Terlampir foto kegiatan koordinasi sebagai bukti pelaksanaan.





MELAKSANAKAN KOORDINASI DENGAN STAKEHOLDER

Rapat koordinasi dengan stakeholder



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
DINAS KESEHATAN
UPTD BALAI PELATIHAN KESEHATAN

Jl. Brigjend. Dr. H. Noesmir Km 6 Lebong sareng – Palembang 30151
Email : bapelkes_sumsel@yahoo.co.id Telp. (0711) 412742
Fax. (0711) 412743

Palembang, 12 Juni 2025

Nomor : 021/ Bapelkes / VI/ 2025
Lampiran : 1 (satu Lembar)
Perihal : Rapat koordinasi dengan stakeholder

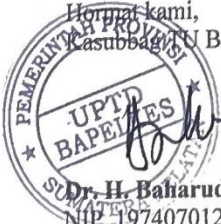
Kepada Yth.
Daftar Undangan Terlampir

Dalam rangka sosialisasi QR Code Instant Evaluation untuk penanganan keluhan peserta Pelatihan di Bapelkes Prov. Sumsel sebagai aksi perubahan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas, maka kami mengharapkan kehadiran Sdr/i, pada:

Hari, Tanggal : Jumat, 13 Juni 2025
Waktu : 08.00 WIB s/d selesai
Tempat : Kelas A Gedung Utama Bapelkes Prov. Sumsel

Demikian kami sampaikan, atas kehadirannya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,
Kasubbag TU Bapelkes Prov. Sumsel



Dr. H. Baharudin, S.Kep., MKM
NIP. 197407012009021003

Gambar Rapat dengan Stakeholder





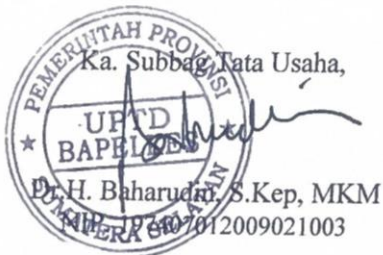
Notulen Rapat

NOTULEN RAPAT AKSI PERUBAHAN QR CODE PENANGANAN KELUHAN PESERTA PELATIHAN DENGAN STAKEHOLDERS DI BAPELKES PROVINSI SUMATERA SELATAN

- 1 Waktu dan Tempat :
 - a. Hari, Tanggal : Jumat, 13 Juni 2025
 - b. Pukul : 08.00 WIB s.d selesai
 - c. Tempat : Ruang Kelas A Gedung Utama Bapelkes Prov. Sumsel
- 2 Peserta rapat :
 - a. Ka. Subbag. Tata Usaha
 - b. Seluruh Stakeholder

Rapat dihadiri oleh Ka. Subbag Tata Usaha (Dr. Baharudin, S.Kep, MKM), Koordinator Widyaiswara, Perwakilan Dinas Kesehatan Kab/Kota di Prov. Sumsel serta pegawai Bapelkes dengan Hasil rapat :

- Peserta rapat mendukung aksi perubahan penanganan keluhan peserta pelatihan di Bapelkes Prov. Sumsel menggunakan QR Code
- Usulan dari peserta jika ada keluhan terkait pelayanan disampaikan melalui QR Code baiknya disertai bukti foto atau video
- QR Code di tempatkan pada tempat yang mudah diakses atau dijangkau
- Sosialisasi penggunaan QR Code dan pentingnya menyampaikan keluhan secara konstruktif akan dilakukan pada sesi orientasi awal pelatihan.
- Diharapkan sistem pengaduan akan menjamin kerahasiaan identitas pelapor, dan peserta dapat memilih untuk menyampaikan keluhan secara anonim.



Palembang, 13 Juni 2025
Notulen,

Tika Rismalika, SKM., M.Si
NIP. 198501252010012002

Daftar Hadir



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
DINAS KESEHATAN
UPTD BALAI PELATIHAN KESEHATAN

Jl. Brigjend.Dr.H.Noesmir Km 6 Lebong slareng – Palembang 30151
 Email : bapelkes_sumsel@yahoo.co.id Telp. (0711) 412742
 Fax. (0711)412743

DAFTAR HADIR

Tanggal : 13 Juni 2025
 Topik Pembahasan: Rapat Koordinasi dg Stakeholder

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	dr. Neni Yulita Sari	PKM Uluu Pateh	
2	Kareika Perdani, SST,MAP	PKM Lumpatan	
3	Eli Maulana Am.keb.	PKM. Gegerahayu	
4	Ana Fera wati Am.kep	PKM Peninggalan	
5.	Reziarsyah. AMD.kep.	Perawat PKM Gardu. H.	
6	Muslevi Lismar Nopita, And.kep	perawat PKM Jirak	
7.	Partima Am.keb.	PKM Ngulak	
8	Masudark, Am.keb	PKM Air Balai	
9.	dr. Ota arii Imani	PKM Sidorahayu	
10.	Mona Elyza, S.kep. Ners	PKM Air Balai	
11.	Ike Kusnita Sari Am.keb	PKM Gardu Harapan	
12	Nursini	PKM Tanjung Karang	
13.	Hafian Apolodu.	PKM Ngulak.	
14.	Dr. Mustopa	PKM. Jirak	
15	Gustira Utami	PKM Bilencir	
16.	SURYANI Am.kep.	PKM Babat roman	
17.	Rawati Sihite SST., M. Kes	PKM Peninggalan	
18.	Vera Nafatin, SST	PKM. Sirkanya	
19	Offiani, Str.Kes.	PKM. Tehing Bulang	

**SK TIM PENANGANAN
KELUHAN, JUKNIS DAN SOP
PENANGANAN KELUHAN**

1. SK Tim Penanganan Keluhan



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
DINAS KESEHATAN
UPTD BALAI PELATIHAN KESEHATAN

Jl. Brigjend. Dr. H. Noesmir Km 6 Lebong siareng – Palembang 30151
Email : babelkes_sumsel@yahoo.co.id Telp. (0711) 412742
Fax. (0711) 412743

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PELATIHAN KESEHATAN
PROVINSI SUMATERA SELATAN
NOMOR : 35 /Bapelkes/VI/2025
TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN KELUHAN DI BAPELKES
PROVINSI SUMATERA SELATAN

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik akan dilaksanakan pembenahan dan perbaikan terhadap manajemen penanganan keluhan yang ada di Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan,
 - b. bahwa untuk pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan tentang Pembentukan Tim Penanganan Keluhan di Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Daerah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
 3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2023 tentang Provinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 216, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5359);
 5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1685);
 6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!) (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1329);
 7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 132);
 8. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/447/2020 tentang Petunjuk Teknis Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 661);
 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 59);

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :**
- KESATU :** Pembentukan Tim Penanganan Keluhan di Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan, dengan Susunan dan Keanggotaan sebagai berikut :
- a. Pengarah : Kepala Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan
 - b. Ketua : Kasubbag Tata Usaha Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan
 - c. Sekretaris : Kepala Seksi Tata Operasional Pelatihan
 - d. Anggota :
 - 1. Kasi Akreditasi;
 - 2. Koordinator Widyaiswara
 - 3. Tika Rismalika
 - 5. Jihan Hakima, SKM;
 - 6. Nopriadi, AmG, SKM;
 - 7. Ahmad Saputra;
 - 9. M. Rafif Fadly, S.Tr. Kom
 - 10. Imelda Citra Audinara, SE
 - 11. Iriani Puspita Sari, A.Md
- KETIGA :** Tim Penyelenggara sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu mempunyai tugas sebagai berikut :
Tim Penanganan Keluhan di Bapelkes Provinsi Sumsel bertugas untuk menerima, mencatat, memverifikasi, dan menindaklanjuti setiap keluhan dari peserta atau masyarakat terkait layanan. Tim ini juga bertanggung jawab mengevaluasi keluhan secara berkala guna meningkatkan mutu pelayanan. Proses kerja tim dilakukan secara terkoordinasi mulai dari penerimaan hingga penyelesaian keluhan, serta dilaporkan secara berkala kepada pimpinan.
- KEEMPAT :** Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran BLUD Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan Tahun Anggaran 2025.
- KEEMPAT :** Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.

Ditetapkan di : Palembang

Pada tanggal : Juni 2025

Kepala Balai Pelatihan Kesehatan

Provinsi Sumatera Selatan,



Dewi Oktaria, S.Sos.

NIP. 197910111998032001

2. SK Pemnerlakuan Petunjuk Teknis Penanganan Keluhan



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
DINAS KESEHATAN

UPTD BALAI PELATIHAN KESEHATAN

Jl. Brigjend.Dr.H.Noesmir Km 6 Lebong siareng – Palembang 30151 Email :
bapelkes_sumsel@yahoo.co.id.Telp. (0711) 412742 Fax. (0711)412743

**KEPUTUSAN KEPALA BALAI PELATIHAN KESEHATAN
PROVINSI SUMATERA SELATAN
NOMOR : 138 /Bapelkes/VI/2025
TENTANG
PERBELAKUAN PETUNJUK TEKNIS PENANGANAN KELUHAN DI BALAI
PELATIHAN KESEHATAN PROVINSI SUMATERA SELATAN**

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan perlu melakukan pembenahan, monitoring, dan evaluasi terhadap mekanisme layanan keluhan di lingkungan Bapelkes Prov. Sumsel.
b. bahwa untuk terlaksananya kegiatan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan tentang perbelakuan petunjuk teknis penanganan keluhan di Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Daerah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2023 tentang Provinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 216, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5359);
5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1685);
6. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!) (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1329);
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 132);
8. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/447/2020 tentang Petunjuk Teknis Pengelolaan

- Pengaduan di Lingkungan Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 661);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 59);
 10. Peraturan Gubernur Nomor 5 tahun 2018 tentang Pembentukan, Uraian Tugas dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Dinas Balai Pelatihan Kesehatan pada Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan;
 11. Peraturan Gubernur Nomor 2 tahun 2024 tentang Tarif Layanan Unit Pelaksana Teknis Dinas Balai Pelatihan Kesehatan pada Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan (Berita Daerah Tahun 2024 Nomor 2);

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :**
- KESATU :** Memberlakukan Petunjuk Teknis Penanganan Keluhan di Lingkungan Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan.
- KEDUA :** Petunjuk Teknis Penanganan Keluhan di Lingkungan Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini.
- KETIGA :** Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran BLUD Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan Tahun Anggaran 2025.
- KEEMPAT :** Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.



Ditetapkan di : Palembang

Pada tanggal : Mei 2025

Kepala Balai Pelatihan Kesehatan
Provinsi Sumatera Selatan,



3. SOP Penanganan Keluhan

 BAPELKES PROV. SUMSEL	PENANGANAN KELUHAN PESERTA PELATIHAN		
	No. Dokumen : 2025.006.001	No. Revisi : 0	Halaman : 1/1
SPO	Tanggal terbit : 23/06/2025	Ditetapkan : Kepala Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan,  Dewi Oktaria, S.Sos Pembina, IV/a NIP. 19871011 198803 2 001	
PENGERTIAN	1. Keluhan: Ungkapan ketidakpuasan peserta pelatihan terhadap pelayanan. 2. Pelapor: Peserta pelatihan yang menyampaikan keluhan. 3. Tim Penanganan Keluhan: Tim internal yang dibentuk oleh Kepala Bapelkes untuk menangani dan menindaklanjuti keluhan.		
TUJUAN	Memberikan pedoman operasional kepada seluruh pegawai Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan dalam menangani keluhan peserta pelatihan secara cepat, tepat, efektif, transparan, dan akuntabel		
KEBIJAKAN	Keputusan Kepala Bapelkes Prov. Sumsel Tentang Petunjuk Teknis Penangan Keluhan di Lingkungan Bapelks Prov Sumsel Nomor:		
PROSEDUR	1. Peserta dapat menyampaikan keluhan melalui QR Code Instan Evaluation atau link form keluhan. 2. Setiap keluhan secara otomatis tercatat dalam spreadsheet keluhan meliputi: Tanggal dan nomor keluhan, identitas pelapor (opsional), isi keluhan, unit terkait. 3. Telaah keluhan dilakukan dalam 1–3 hari kerja oleh Tim Penanganan Keluhan dengan menilai klasifikasi keluhan: berkadar pengawasan atau tidak. 4. Jika di butuhkan tim dapat menghubungi pelapor dan pihak terlapor untuk memperoleh informasi tambahan dan melakukan pengumpulan bukti jika diperlukan. 5. Keluhan ringan: diselesaikan oleh unit teknis. 6. Keluhan berat: diaudit atau diteruskan ke instansi terkait. 7. Tanggapan tertulis diberikan dalam 5 hari kerja. 8. Tim menyusun laporan bulanan dan triwulanan kepada Kepala Bapelkes dan Dinas Kesehatan. 9. Dokumen diarsipkan berdasarkan jenis masalah, unit, dan waktu. 10. Keluhan rahasia dilindungi secara khusus. 11. Evaluasi dan pemantauan dilakukan secara berkala untuk efektivitas penanganan. 12. Tanggapan awal: Maksimal 5 (lima) hari kerja. 13. Penyelesaian maksimal: 75 (tujuh puluh lima) hari kerja. 14. Identitas pelapor dijaga kerahasiaannya dan pelapor mendapat perlakuan adil dan tidak diskriminatif.		
UNIT TERKAIT	1. Tim Penanganan Keluhan 2. Subbag Tata Usaha 3. Penanggung jawab pelatihan 4. Unit teknis terkait		

KONSULTASI DENGAN COACH



LEMBARAN KONSULTASI AKSI PERUBAHAN

Nama : Dr. H. Baharudin, S.Kep., MKM
NDH : 10
Jabatan : Kasubbag Tata Usaha Bapelkes Prov. Sumsel
Judul Aksi Perubahan : *QR Code Instant Evaluation*: Revolusi Penanganan
Keluhan di Bapelkes Prov. Sumsel
Nama Coach : Dra. Hariyati, S.H., M.Si

No	Tanggal	Catatan	Media	Paraf
1	12-04-2025	Latar belakang dan manfaat diperbaiki, tambahkan struktur organisasi pada profil	WhatsApp	
2	24-04-2025	Pada latar belakang tambahkan dasar hukum isu yang dibahas	WhatsApp	
3	27-04-2025	Kalimat pernyataan isu belum optimal diganti dengan belum maksimal pengelolaan keluhan peserta pelatihan di bapelkes	WhatsApp	
4	29-04-2025	Milestone jangka panjang dan menengah tidak ada output	Tatap Muka	
5	29-04-2025	Lanjut Buat PPT	Tatap Muka	

Palembang, Juli 2025
COACH,

Dra. HARIYATI, S.H., M.M
Pembina Utama Muda /IV.c
NIP. 19670523199003200

FORMULIR PERSETUJUAN COACH

Pemilihan Mata Pelatihan Pilihan Dalam Mendukung Penyusunan Proyek/Aksi Perubahan

Nama Peserta : Dr. H. Baharudin, S.Kep., MKM

NDH : 10

Instansi : Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan

No	Judul Proyek/ Aksi Perubahan	Mata Pelatihan	Jalur Pembela jaran	Hubungan dengan Proyek/Aksi Perubahan	Bukti	Sumber Pembela jaran
1	<i>QR Code Instant Evaluation:</i> Revolusi Penanganan Keluhan di Bapelkes Prov. Sumsel	Menguasai Seni Berkomunikasi Dalam Hubungan Kerja (ASN Berpijar)	Mandiri	Strategi komunikasi diperlukan untuk merespons keluhan peserta atau pegawai secara empatik, terbuka, dan solutif, sehingga penyelesaian keluhan dapat dicapai secara efektif.	Mampu berkomunikasi dengan baik sehingga keluhan dapat dipahami dengan jelas dan ditindaklanjuti secara cepat dan tepat.	Modul
2	<i>QR Code Instant Evaluation:</i> Revolusi Penanganan Keluhan di Bapelkes Prov. Sumsel	Mengaktifkan Transformasi Digital pada Sektor Pemerintah (ASN Berpijar)	Mandiri	Dengan pemanfaatan teknologi digital, sistem pengaduan dapat dibuat lebih mudah diakses oleh peserta pelatihan dan pegawai, serta mempercepat proses tindak lanjut dan pelaporan.	Dengan penerapan teknologi digital, keluhan dapat diterima secara real time, ditindaklanjuti dengan cepat, dan hasilnya dapat diinformasikan langsung kepada pelapor.	Modul dan e-learning
3	<i>QR Code Instant Evaluation:</i> Revolusi Penanganan Keluhan di Bapelkes	Core Values Budaya Kerja (ASN Berpijar)	Mandiri	Core value BerAKHLAK memberikan panduan prinsip yang menjadi dasar dalam menyusun sistem pengelolaan	Mampu memberikan dampak perbaikan dalam budaya pelayanan dan respon terhadap keluhan dengan	Modul dan e-learning

	Prov. Sumsel			keluhan yang adil, transparan, dan kolaboratif, demi menciptakan lingkungan kerja yang responsif dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.	lebih beretika dan bertanggung jawab.	
--	-----------------	--	--	---	---------------------------------------	--

Palembang, Juli 2025
COACH,

Dra. HARIYATI, S.H., M.M
Pembina Utama Muda /IV.c
NIP. 19670523199003200

PERNYATAAN DUKUNGAN AKSI PERUBAHAN



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
DINAS KESEHATAN
PROVINSI SUMATERA SELATAN

Jalan Dr. M. Ali Komp. RSUP Dr. Moch Hoesin Palembang 30126
Telepon (0711) 354915

Pos-el: office.admin@ppid-dinkes.sumselprov.go.id; Laman: dinkes.sumselprov.go.id



SURAT DUKUNGAN AKSI PERUBAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : dr. H. Trisnawarman, M.Kes., Sp.KKLP, Supsp.FOMC.
NIP : 196802191990031001
Jabatan : Kepala Dinas Kesehatan
Instansi : Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan

Dengan ini menyatakan mendukung sepenuhnya pelaksanaan Aksi Perubahan oleh:

Nama : Dr. H. Baharudin, S.Kep., MKM
NIP : 197407012009021003
Jabatan : Kasubbag Tata Usaha
Unit Kerja : Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan

Yang bersangkutan akan melaksanakan aksi perubahan dalam rangka Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) dengan judul **"QR Code Instant Evaluation: Revolusi Penanganan Keluhan di Bapelkes Prov. Sumsel"**

Aksi perubahan ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan kecepatan penanganan keluhan dari peserta pelatihan maupun pengguna layanan lainnya melalui sistem evaluasi digital berbasis QR Code, sehingga tercipta layanan yang lebih responsif, transparan, dan berbasis data. Kami akan memberikan dukungan penuh untuk keberhasilan pelaksanaan aksi perubahan ini.

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Mei 2024

dr. H. Trisnawarman, M.Kes., Sp.KKLP, Supsp.FOMC.
Pembina Utama Muda /IV.c
NIP. 196609092006041008





PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
DINAS KESEHATAN
PROVINSI SUMATERA SELATAN

Jalan Dr. M. Ali Komp. RSUP Dr. Moch Hoesin Palembang 30126
Telepon (0711) 354915

Pos-el: office.admin@ppid-dinkes.sumselprov.go.id; Laman: dinkes.sumselprov.go.id



SURAT DUKUNGAN AKSI PERUBAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : H. Fery Fahrizal, SKM., MKM
NIP : 196802191990031001
Jabatan : Sekretaris
Instansi : Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan

Dengan ini menyatakan mendukung sepenuhnya pelaksanaan Aksi Perubahan oleh:

Nama : Dr. H. Baharudin, S.Kep., MKM
NIP : 197407012009021003
Jabatan : Kasubbag Tata Usaha
Unit Kerja : Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan

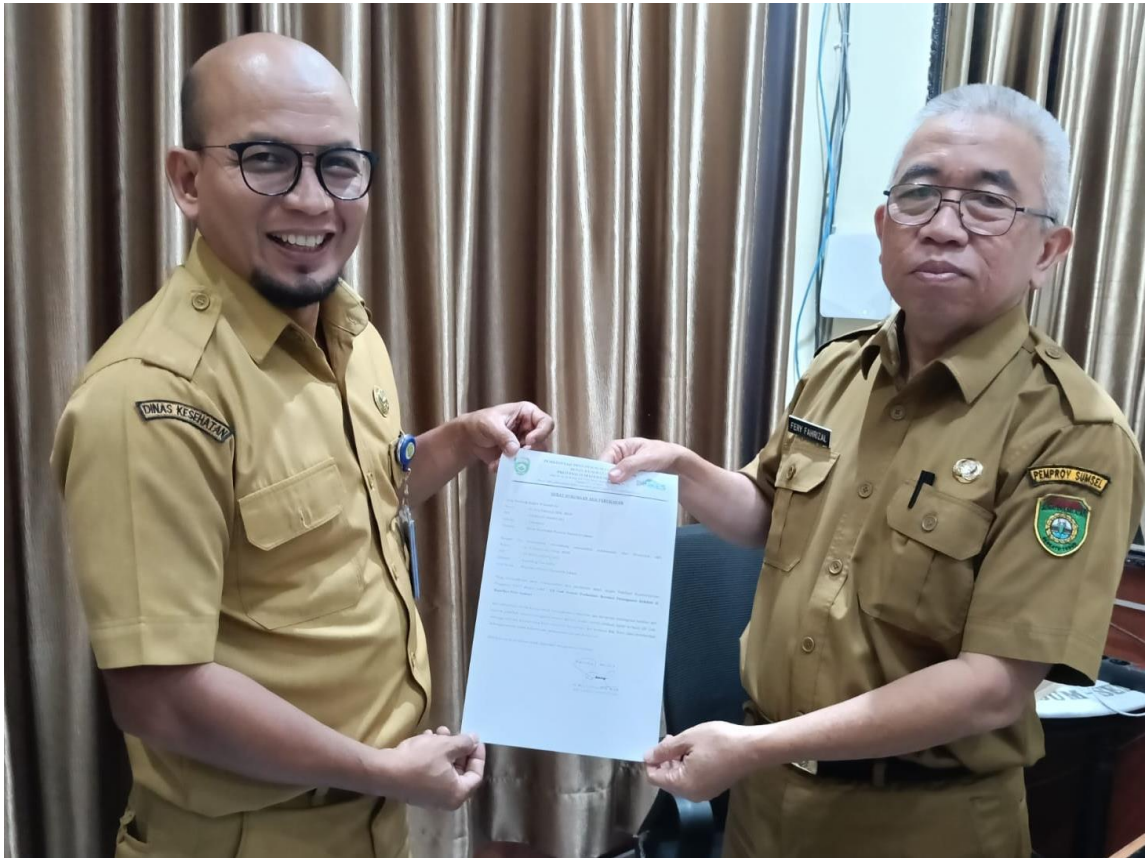
Yang bersangkutan akan melaksanakan aksi perubahan dalam rangka Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) dengan judul **"QR Code Instant Evaluation: Revolusi Penanganan Keluhan di Bapelkes Prov. Sumsel"**

Aksi perubahan ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan kecepatan penanganan keluhan dari peserta pelatihan maupun pengguna layanan lainnya melalui sistem evaluasi digital berbasis QR Code, sehingga tercipta layanan yang lebih responsif, transparan, dan berbasis data. Kami akan memberikan dukungan penuh untuk keberhasilan pelaksanaan aksi perubahan ini.

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Mei 2024

H. Fery Fahrizal, SKM., MKM
NIP: 196802191990031001





PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
DINAS KESEHATAN
UPTD BALAI PELATIHAN KESEHATAN

Jl. Brigjend.Dr.H.Noesmir Km 6 Lebong siareng – Palembang 30151
Email : babelkes_sumsel@yahoo.co.id Telp. (0711) 412742
Fax. (0711)412743

SURAT DUKUNGAN AKSI PERUBAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Oktaria, S.Sos
NIP : 197910111998032001
Jabatan : Kepala
Unit Kerja : Balai pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan

Dengan ini menyatakan mendukung sepenuhnya pelaksanaan Aksi Perubahan oleh:

Nama : Dr. H. Baharudin, S.Kep., MKM
NIP : 197407012009021003
Jabatan : Kasubbag Tata Usaha
Unit Kerja : Bapelkes Provinsi Sumatera Selatan

Yang bersangkutan akan melaksanakan aksi perubahan dalam rangka Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) dengan judul **"QR Code Instant Evaluation: Revolusi Penanganan Keluhan di Bapelkes Prov. Sumsel"**

Aksi perubahan ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan kecepatan penanganan keluhan dari peserta pelatihan maupun pengguna layanan lainnya melalui sistem evaluasi digital berbasis QR Code, sehingga tercipta layanan yang lebih responsif, transparan, dan berbasis data. Kami akan memberikan dukungan penuh untuk keberhasilan pelaksanaan aksi perubahan ini.

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Mei 2024



Dewi Oktaria, S.Sos
NIP. 197910111998032001

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, B. (2022). Efektivitas evaluasi berkala dalam meningkatkan pelayanan publik: Studi kasus pada lembaga pelatihan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 15(3), 203–218.
- Balqis, N., Suryadi, A., & Rahmat, R. (2022). Komunikasi interpersonal dalam pelayanan publik: Studi di sektor kesehatan. *Jurnal Komunikasi dan Pelayanan Publik*, 10(2), 45–60.
- Beebe, S. A., & Ivy, D. K. (2008). *Communication principles for a lifetime* (4th ed.). Pearson.
- Covey, S. R. (2004). *The 7 habits of highly effective people: Powerful lessons in personal change*. Free Press.
- Fahmi, T., & Putra, R. (2021). Mendorong budaya keterbukaan dalam organisasi publik: Implikasi terhadap penanganan keluhan peserta pelatihan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(1), 112–128.
- Goleman, D. (2024). *Emotional intelligence and self-development: A comprehensive guide*. Random House.
- Hartono, M. (2020). Pentingnya SOP dalam menjamin kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(4), 120–135.
- Huberts, L. W. J. C. (2018). *Integrity and ethics in public administration*. Routledge.
- International Organization for Standardization. (2008). *ISO 9001:2008 – Quality management systems – Requirements*. Geneva: ISO.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Laporan tahunan Kementerian Kesehatan tahun 2021*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2014). *Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik*.
- Kurniawan, I., Yulianti, S., & Prasetyo, M. (2022). Ketidakseimbangan staf dan peserta pelatihan: Dampak terhadap kualitas pelayanan di Balai Pelatihan Kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 7(2), 78–92.
- Ngang, T. K. (2023). Leadership competency among school leaders: Empowering future change agents. *Educational Management Administration & Leadership*, 51(2), 317–335. <https://doi.org/10.1177/17411432211040349>
- Notarnicola, I., Duka, B., Lommi, M., Grosha, E., De Maria, M., Iacorossi, L., Mastroianni, C., Ivziku, D., Rocco, G., & Stievano, A. (2024). Transformational leadership and its impact on job satisfaction and personal mastery for nursing leaders in healthcare organizations. *Nursing Reports*, 14(4), 3561–3574. <https://doi.org/10.3390/nursrep14040260>
- Palanski, M. E., & Yammarino, F. J. (2007). Integrity and leadership: Clearing the conceptual confusion. *European Management Journal*, 25(3), 171–184. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2007.04.001>
- Putri, D., Nugroho, A., & Wijaya, R. (2023). Optimalisasi teknologi informasi dalam pengelolaan keluhan peserta pelatihan kesehatan. *Jurnal Teknologi Informasi Kesehatan*, 11(1), 90–104.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.
- Republik Indonesia. (2012). *Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215.
- Saputra, H. (2020). Manajemen konflik dalam lembaga pelatihan: Kebutuhan akan pelatihan formal bagi petugas pelatihan. *Jurnal Manajemen SDM*, 5(3), 56–70.

Sharma, P., & Choudhary, R. (2023). Understanding human potential: Development and self-actualization. *Journal of Positive Psychology and Wellbeing*, 7(1), 345–360.
<https://doi.org/10.1234/jppw.v7i1.2023>

Wulandari, L. (2021). Beban kerja dan penurunan kualitas pelayanan di Balai Pelatihan Kesehatan: Sebuah studi empiris. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(2), 134–147.