



# KEMENTERIAN KESEHATAN RI

DIREKTORAT JENDERAL

PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT

BALAI TEKNIK KESEHATAN LINGKUNGAN DAN  
PENGENDALIAN PENYAKIT (BTKLPP) KELAS I BATAM

Kelurahan Sei Binti - Kecamatan Sagulung - Batam 29434



Telepon : (0778) 8075096 : Website: btklppbatam.kemkes.go.id : e-mail : btkl\_batam@yahoo.co.id

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ( IKM )  
ATAS PELAYANAN PUBLIK  
BTKLPP KELAS I BATAM  
Tahun : 2021**

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA UNSUR
1	Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	3,30
2	Kemudahan Mekanisme / Prosedur Pelayanan	3,27
3	Kecepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,01
4	Kewajaran Biaya / Tarif Layanan	3,33
5	Kesesuaian Hasil / Produk Pelayanan	3,27
6	Kompetensi Petugas Pelayanan	3,35
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,37
8	Penanganan Terhadap Keluhan dan Pengaduan	3,03
9	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,24
<b>Jumlah nilai rata-rata unsur</b>		<b>29,17</b>
<b>Bobot Unsur</b>		<b>0,11</b>
<b>Nilai Penimbang</b>		<b>25</b>
<b>INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT</b>		<b>81,04</b>
<b>KATEGORI</b>		<b>BAIK</b>

Survey dilaksanakan berdasarkan :

PERMENPAN RB NOMOR 14 TAHUN 2017 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI  
KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Batam, Januari 2022  
Kepala  
  
Budi Santosa, SKM, M.K.K.K

## RENCANA TINDAK LANJUT ( RTL )

### PERBAIKAN / PENINGKATAN ATAS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PUBLIK BTKL BATAM TAHUN LAYANAN 2021

No	Prioritas Perbaikan Unsur Pelayanan	Nilai Unsur ↓ Kategori	Program Kegiatan	Penanggung Jawab	Waktu Penyelesaian
1	Kecepatan waktu penyelesaian pelayanan	3.01 Kurang baik	Melakukan kaji ulang SOP pengerjaan sampel, memangkas prosedur yang memperlambat hasil	Koordinator PTL	Akhir Februari 2022
2	Penanganan terhadap keluhan dan pengaduan	3.03 Kurang baik	Pengelolaan pengaduan pelayanan publik BTKL Batam sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pengelolaan pengaduan yang berlaku , meliputi : 1. Menyediakan dukungan kelembagaan; 2. Mengelola sarana pengaduan; 3. Membuat mekanisme pengaduan; 4. Membuat tata cara pengelolaan pengaduan; 5. Menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan	1. Ka. Instalasi Pelayanan Publik dan Humas 2. Tim Pengelola DUMAS dalam Tim Kerja Zona Integritas	Akhir TW I 2022
3	Kualitas sarana dan prasarana pelayanan	3.24 Baik	Program peningkatan , usulan menyediakan ruang pelayanan informasi publik yang representatif	Sub Bag Administrasi Umum / Perencanaan	Akhir Tahun 2022 melalui jalur revisi DIPA / masukkan dalam prioritas rencana pengadaan tahun 2023
4	Kemudahan mekanisme / prosedur pelayanan	3.27 Baik	Pengelolaan dan pengoptimalan system informasi pelayanan berbasis IT	Sub Bag Administrasi Umum / Penanggungjawab web	Akhir TW II 2022

5	Kesesuaian hasil / produk pelayanan	3.27 Baik	Program peningkatan : kaji ulang tender dan kontrak serta verifikasi yang memadai disemua tahapan proses	1. Koordinator PTL 2. Instalasi Laboratorium Pengujian 3. Instalasi Pelayanan Publik dan Humas	Akhir TW II 2022
6	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	3.30 Baik	Program peningkatan : kaji ulang standar pelayanan , harus senantiasa sesuai dengan kebutuhan dan respon pelanggan	1. Instalasi Pelayanan Publik dan Humas 2. Instalasi Laboratorium Pengujian 3. Bendahara penerimaan	Akhir TW II 2022
7	Kewajaran biaya / tarif layanan	3.33 Baik	Biaya senantiasa sesuai peraturan pemerintah terkait PNBPN dan Standar Biaya lainnya	-	-
8	Kompetensi petugas pelayanan	3.35 Baik	Peningkatan kompetensi petugas pelaksana pelayanan melalui <i>Inhouse Training</i> Pelayanan Prima	Sub Bag Administrasi Umum / Diklat	Akhir Februari 2022
9	Perilaku petugas pelayanan	3.37 Baik	Internalisasi pedoman Panduan Prilaku Pelayanan Kementerian Kesehatan	Sub Bag Administrasi Umum / Kepegawaian	Akhir Februari 2022

disetujui untuk dilaksanakan :  
BTKLPP KELAS I BATAM

  
Budi Santosa, SKM, M.K.K.K  
Kepala

diverifikasi oleh :  
Pok Ja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

  
Sri Handayani, S.Si, M.Sc  
Ketua PokJa

BATAM , Januari 2022  
disiapkan oleh :  
Instalasi Pelayanan Publik dan Humas

  
Elvi Yulia, S.Si  
Ka. Instalasi