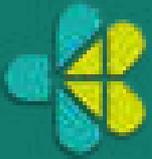


Pedoman
**BUDAYA
KERJA**



**BALAI BESAR PELATIHAN
KESEHATAN (BBPK)
MAKASSAR**



2025

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Rahmat dan Petunjuk-Nya sehingga Pedoman Budaya Kerja BBPK Makassar dapat di selesaikan. Pedoman ini disusun sebagai panduan dalam memperkuat nilai-nilai kerja yang mendukung pencapaian tujuan organisasi, khususnya dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik yang prima.

Dinamika kerja yang terus berkembang, sehingga diperlukan budaya kerja yang mampu menjawab tantangan zaman, memperkuat integritas, dan mendorong profesionalisme pegawai. Tiga pilar budaya kerja BBPK Makassar yaitu Eksekusi Efektif, Cara Kerja Baru, dan Pelayanan Unggul yang mengacu pada Budaya Kerja Kementerian Kesehatan diharapkan dapat menjadi fondasi dalam membangun kinerja yang berkelanjutan dan berdampak positif bagi masyarakat.

Pedoman ini juga menjadi bagian penting dari upaya BBPK Makassar dalam membangun Zona Integritas menuju predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Untuk itu, seluruh pegawai diharapkan tidak hanya memahami isi pedoman ini, tetapi juga mengimplementasikannya dalam setiap tindakan dan keputusan kerja secara konsisten dan bertanggung jawab.

Akhir kata, kami menyampaikan apresiasi kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan pedoman ini. Semoga dokumen ini menjadi langkah nyata dalam membentuk lingkungan kerja yang harmonis, produktif, dan penuh semangat pelayanan demi terwujudnya reformasi birokrasi yang berdampak luas bagi masyarakat.

Makassar, 25 April 2025

Kepala BBPK Makassar,



drg. Diono Susilo Yuskasran, M.P.H

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
A. DASAR HUKUM	1
B. PENDAHULUAN	1
C. TUJUAN	3
D. BUDAYA KERJA BBPK MAKASSAR	3
1. Eksekusi Efektif	4
a. <i>Mandatory Knowledge Sharing</i>	4
b. Penerapan <i>Execution Model</i>	5
c. Pengembangan Kompetensi Wajib	7
2. Cara Kerja Baru	8
a. Inovasi dan Kolaborasi	8
b. <i>Flexible Working</i>	9
3. Pelayanan Unggul	10
a. Komitmen Pelayanan Individu	10
b. Komitmen Pelayanan Unit Kerja	11
c. <i>Service Outreach</i>	11
E. PENUTUP	13
F. DAFTAR PUSTAKA	13



**PEDOMAN BUDAYA KERJA
DI LINGKUNGAN BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN MAKASSAR
MENUJU ZONA INTEGRITAS WILAYAH BEBAS DARI KORUPSI (WBK) DAN
WILAYAH BIROKRASI BERSIH MELAYANI (WBBM)**

A. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara.
2. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
3. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 28 tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan
5. Peraturan Menpan-RB No. 3 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju WBK dan WBBM di Instansi Pemerintah.
7. Kementerian PAN-RB Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 20 Tahun 2021 Tentang Implementasi Core Values dan Employer Branding ASN. 2021
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pelatihan Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan
9. Pedoman Perubahan Budaya Kerja Kementerian Kesehatan untuk Akselerasi Transformasi Internal Tahun 2024.

B. PENDAHULUAN

Kementerian Kesehatan mencanangkan enam pilar transformasi kesehatan dalam rangka menghadapi tantangan dalam Pembangunan Kesehatan Nasional, yaitu: (1) Transformasi Layanan Primer, (2) Transformasi Layanan Rujukan, (3) Transformasi Sistem Ketahanan

Kesehatan Nasional, (4) Transformasi Sistem Pembiayaan Kesehatan, (5) Transformasi Sumber Daya Manusia Kesehatan, dan (6) Transformasi Teknologi Kesehatan. Untuk mendukung keberhasilan keenam pilar tersebut, diperlukan perubahan dari dalam, yakni **Transformasi Internal Kementerian Kesehatan**, yang menjadi pilar ketujuh. Transformasi internal ini difokuskan pada penguatan organisasi dan sumber daya manusia yang adaptif dan responsif terhadap perubahan, melalui pembangunan budaya kerja yang selaras dengan nilai-nilai BerAKHLAK (Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif).



Budaya kerja adalah jika seluruh insan Kemenkes telah mengadopsi budaya kerja efektif eksekusi, cara kerja baru dan pelayanan unggul. Balai Besar Pelatihan Kesehatan (BBPK) Makassar berperan strategis dalam mendukung transformasi tersebut, khususnya dalam hal peningkatan kapasitas dan kompetensi SDM kesehatan. Seluruh SDM BBPK Makassar diharapkan memiliki arah yang sama dalam bekerja, yakni tidak hanya menyelesaikan tugas dengan baik, tetapi juga membangun karakter sebagai Aparatur Sipil Negara yang melayani, bukan dilayani. Pedoman ini menjadi panduan bersama untuk membentuk budaya kerja yang harmonis, inovatif, dan berintegritas demi mendukung transformasi kesehatan nasional yang berdampak nyata bagi masyarakat.

Penerapan budaya kerja ini tidak hanya meningkatkan kinerja organisasi secara internal, tetapi juga menjadi strategi penting dalam pencapaian Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Melalui internalisasi budaya kerja yang kuat, BBPK Makassar menegaskan komitmennya dalam mendukung reformasi birokrasi dan peningkatan mutu pengembangan sumber daya manusia kesehatan.

C. TUJUAN

Pedoman budaya kerja ini bertujuan untuk:

1. Meningkatkan kompetensi dan efektivitas dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pegawai BBPK Makassar.
2. Mendorong inovasi, kolaborasi dan *Flexible Working dengan* pemanfaatan teknologi dalam penyelenggaraan pelatihan serta kegiatan lainnya di BBPK Makassar.
3. Mewujudkan pelayanan unggul yang berorientasi pada kepuasan peserta pelatihan dan *stakeholder* terkait.

D. BUDAYA KERJA BBPK MAKASSAR

BBPK Makassar mengembangkan Pedoman Budaya Kerja sebagai bentuk implementasi transformasi internal, dengan mengadopsi tiga tema perubahan budaya kerja yang ditetapkan oleh *Internal Transformation Office (ITO)* Kemenkes, yaitu: Eksekusi Efektif (*Effective Execution*), Cara Kerja Baru (*New Ways of Working*), dan Pelayanan Unggul (*Service Excellence*). Tujuan program perubahan budaya kerja adalah untuk mendorong terciptanya budaya kerja baru BBPK Makassar yang lebih efektif, efisien, inovatif, kolaboratif, dan berorientasi pelayanan.

Budaya Kerja BBPK Makassar yang terdiri dari 3 (tiga) tema tersebut dapat dilihat pada skema berikut :



1. EKSEKUSI EFEKTIF

Eksekusi efektif merupakan kemampuan dan upaya untuk mengimplementasikan perubahan yang dibutuhkan dengan cara yang efisien, terencana, dan berfokus pada pencapaian tujuan. Eksekusi efektif untuk meningkatkan disiplin dalam melakukan eksekusi. Disiplin eksekusi ditentukan oleh banyak faktor, antara lain faktor kurangnya informasi (misalnya informasi terkait regulasi dan lain-lain), belum memiliki metode eksekusi yang jelas serta kurangnya kompetensi pelaksana eksekusi. Oleh karena itu, untuk mendorong pengayaan informasi maka diperlukan proses pertukaran pengetahuan dan informasi secara sistematis, penggunaan *tools* eksekusi yang efektif, dan peningkatan kompetensi. Tema eksekusi efektif dilakukan melalui 3 ritual, yaitu: *Mandatory knowledge sharing*, *Kemenkes 6-step Execution Tools*, dan Pengembangan kompetensi wajib.

a. *Mandatory Knowledge Sharing*

Mandatory Knowledge sharing dalam konteks transformasi memiliki peran penting untuk memastikan informasi dan pengetahuan yang relevan tersebar secara merata di seluruh organisasi, oleh karena itu untuk memastikan efektivitas dalam eksekusi rencana kerja, diperlukan proses penyebaran informasi dan pengetahuan yang dilakukan secara efektif dan berkelanjutan dalam organisasi.

Knowledge sharing, yaitu pertemuan internal SDM BBPK Makassar, kegiatan ini dapat dilaksanakan dalam bentuk diskusi kelompok, seminar, atau melalui platform digital untuk memastikan penyebaran ilmu dan keterampilan secara merata. Hal ini akan memastikan bahwa semua pihak terlibat secara aktif berbagi dan mendapatkan informasi terkini terkait transformasi.

b. Penerapan *Execution Model*

Execution model terdiri dari 6 langkah yang memberikan kerangka kerja yang terstruktur untuk menjalankan aktivitas kerja. Eksekusi efektif dalam transformasi menerapkan model ini secara konsisten dalam setiap program kerja di semua tingkatan organisasi. BBPK Makassar mengacu pada model ini dengan memastikan bahwa setiap langkah dari perencanaan hingga evaluasi dijalankan dengan baik, meminimalkan risiko dan meningkatkan efisiensi transformasi.



6-step execution model memiliki 6 tahapan yaitu:

- 1) *Examining health transformation as ultimate outcome*: Pilar transformasi kesehatan nasional sebagai *outcome*

Pilar transformasi sudah ditetapkan oleh pimpinan Kementerian Kesehatan. Oleh karena itu, setiap pimpinan Kemenkes sesuai bidangnya harus bertanggungjawab untuk memastikan bahwa setiap program/kegiatan yang akan dijalankan berkontribusi kuat untuk mendukung pencapaian tujuan transformasi kesehatan nasional. Sebagai contoh transformasi pilar pertama adalah transformasi layanan primer yang bertujuan melakukan integrasi layanan primer.

2) *Examining health indicators as the main output*: Tujuan pilar transformasi sebagai *output*

Langkah berikutnya adalah menentukan salah satu *output* dari integrasi layanan primer.

Fokusnya adalah tercapainya tujuan dari masing-masing pilar transformasi. Dalam hal ini, Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dapat menjalankan *screening* Hipoterooid Kongenital. Penting untuk memastikan bahwa *output* yang dipilih benar-benar mencerminkan tujuan pilar transformasi kesehatan nasional.

3) *Defining burning actions to push main output*: Menentukan kegiatan yang mendesak untuk mendorong *output* utama

Pada tahap ini, perlu ditetapkan kegiatan-kegiatan konkret yang perlu diambil untuk memastikan pencapaian *output* utama. Hal ini melibatkan penentuan keputusan atau langkah-langkah yang strategis dan kritis untuk memastikan *progress* menuju tujuan.

4) *Defining lead measures dan accountability to actions*: Menentukan *lead measures* dan akuntabilitas terhadap tindakan

Tahap ini mencakup identifikasi dan penetapan metrik atau ukuran yang disebut "*lead measures*", yang dapat memberikan indikasi terhadap pencapaian tindakan utama. Selain itu, perlu ditetapkan akuntabilitas terhadap tindakan yang telah ditentukan dengan membuat daftar pembagian tugas yang jelas serta target waktu penyelesaian.

5) Tahap 5 ini *terdiri* dari 3 aktivitas yang berjalan bersisian, yaitu:

a) *Implementing lead measures based on accountability*: Implementasi *lead measures* berdasarkan akuntabilitas

Menerapkan *lead measures* sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, berdasarkan pembagian tugas oleh masing-masing penanggungjawab, sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan.

b) *Maintaining compelling scoreboard based on lead measures progress*: Menyiapkan dan memperbaharui papan skor yang menarik berdasarkan kemajuan *lead measures*

Menyusun dan memperbaharui terus papan skor yang mencerminkan kemajuan dalam mencapai *lead measures*. Papan skor ini harus memberikan gambaran yang jelas dan mudah dimengerti terkait dengan *progress*.

c) *Organizing regular monitoring meeting to check lead measures progress:*
Mengatur Rapat Pemantauan Rutin untuk Memeriksa Kemajuan *Lead Measures*

Menyelenggarakan pertemuan rutin untuk memantau dan mengevaluasi kemajuan dalam mencapai *lead measures*. Ini penting untuk memastikan keterlibatan dan koordinasi yang berkelanjutan.

6) *Regularly celebrating completed lead measures:* Merayakan secara berkala setiap pencapaian *Lead Measures*

Tahap ini melibatkan pengakuan dan perayaan secara rutin setiap kali ada pencapaian *lead measures* yang telah ditetapkan. Ini dapat meningkatkan semangat dan motivasi tim, serta memberikan apresiasi terhadap upaya yang telah dilakukan.

c. Pengembangan Kompetensi Wajib

Pemenuhan kewajiban melakukan pengembangan kompetensi minimal 20 jam pembelajaran (Jpl) dan berkelanjutan dalam 1 tahun. Hal ini akan memastikan bahwa SDM BBPK Makassar terus meningkatkan kemampuannya sesuai dengan tuntutan perubahan dan inovasi dalam bidang kesehatan. Pengembangan kompetensi bisa dalam bentuk seminar, kursus, pelatihan, workshop, coaching dan mentoring.

Tabel 1.
Ritual dan Indikator Eksekusi Efektif
Dalam Program Perubahan Budaya Kerja

Ritual	Indikator
<p><i>Mandatory Knowledge Sharing</i></p> <ol style="list-style-type: none"> Presentasi hasil pengembangan kompetensi kepada rekan unit kerja. Bedah SOP atau regulasi baru dalam forum pertemuan staf. Pembuatan video <i>microlearning</i> (≤ 5 menit) dan unggah di Media Sosial. Penguatan spiritual pegawai 	<ol style="list-style-type: none"> Setiap ASN yang telah mengikuti pengembangan kompetensi agar membagikan ke rekan di unit kerja Membedah SOP atau regulasi baru yang melibatkan seluruh pegawai. Tersedianya video <i>microlearning</i> (≤ 5 menit) dengan tema bervariasi dan diunggah di Media Sosial. Kultum setiap selesai shalat dhuhur

<p><i>Pemanfaatan Kemenkes Execution Model</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyusunan rencana pengembangan kompetensi berbasis outcome-output dengan indikator jelas. 2. Pemantauan progres pelaksanaan kegiatan. 3. Apresiasi keberhasilan setelah menyelesaikan kegiatan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersusunnya rencana pengembangan kompetensi senantiasa mengacu outcome-output dengan Indikator Kinerja Utama (IKU). 2. Tersedianya Data Update pada <i>Dashboard</i> di aplikasi pemantauan kegiatan pengembangan kompetensi. 3. Selebrasi bagi yang telah berhasil dilaksanakan setiap bulan.
<p><i>Pengembangan Kompetensi Wajib</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengembangan kompetensi SDM yang bersertifikat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap SDM BBPK Makassar menyelesaikan pembelajaran minimal 20 jpl dan berkelanjutan dalam 1 tahun.

2. CARA KERJA BARU

Cara kerja baru mencerminkan pendekatan inovatif dalam bekerja yang berfokus pada peningkatan efisiensi, fleksibilitas, dan kolaborasi. BBPK Makassar menerapkan cara kerja baru untuk meningkatkan kinerja individu dan organisasi secara keseluruhan. Tema budaya Cara Kerja Baru dilakukan melalui ritual Inovasi dan Kolaborasi, serta *Flexible Working*.

a. Inovasi dan Kolaborasi

BBPK Makassar mendorong semua sumber daya manusia kesehatan yang ada untuk berpikir kreatif, menciptakan solusi baru, dan meningkatkan efisiensi serta efektivitas dalam memberikan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi. Dalam konteks Kolaborasi, dapat melibatkan kerja sama antar Tim Kerja atau bahkan kolaborasi eksternal. Peningkatan komunikasi dan kolaborasi antar berbagai bagian dapat menghasilkan solusi inovatif yang lebih baik.

b. Flexible Working

Fleksibilitas ini memungkinkan pegawai untuk bekerja dari luar kantor, seperti memfasilitasi penyelenggaraan pelatihan di luar BBPK Makassar dengan tetap melaksanakan tugas lainnya dengan memanfaatkan teknologi untuk bekerja secara online. Manfaat dari kegiatan ini dapat meningkatkan produktivitas kerja pegawai serta memungkinkan BBPK Makassar dapat merespons dengan cepat terhadap kebutuhan mendesak atau situasi darurat di berbagai daerah mitra.

Tabel 2.
Ritual dan Indikator Cara Kerja Baru
Dalam Program Perubahan Budaya Kerja

Ritual	Indikator
<i>Inovasi dan Kolaborasi</i> 1. Pengembangan Inovasi 2. Kegiatan Pengembangan kompetensi bekerja sama organisasi profesi. 3. Penyelenggaraan Webinar Nasional bekerjasama dengan Mitra. 4. Studi banding layanan pelatihan ke UPT lain.	 1. BBPK Makassar mengembangkan inovasi minimal 2 jenis setiap tahunnya. 2. Menjalinkan Kerjasama dengan Organisasi Profesi dalam melaksanakan kegiatan pengembangan kompetensi minimal 1 kali setahun. 3. Penyelenggaraan Webinar Nasional bekerjasama dengan Mitra minimal 2 kali setahun 4. Melakukan studi banding ke UPT lain yang dianggap dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi minimal 1 kali setahun.
<i>Flexible Working</i> 1. Pegawai dapat melakukan Flexible Working Arrangement (FWA). 2. Maksimal 50% dari jumlah pegawai dapat melakukan FWA. 3. Desain ruangan kerja dengan pendekatan <i>Activity-Based Workplace</i>	 1. Setiap pegawai dapat bekerja dengan <i>Flexible Working Arrangement (FWA)</i> , jika pengisian Logbook bulan sebelumnya mencapai minimal 80%. 2. Pelaksanaan FWA pada hari yang sama, dapat dilakukan dengan Maksimal 50% dari jumlah pegawai 3. Setiap pegawai dapat bekerja dari ruangan mana saja dilingkungan kantor.

3. PELAYANAN UNGGUL

Pelayanan unggul dalam konteks ini mencakup komitmen dan upaya untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi kepada masyarakat. Perwujudan dari nilai berorientasi pelayanan diantaranya adalah berorientasi pada kepuasan pelanggan dan melayani sepenuh hati, serta melakukan perbaikan yang berkelanjutan. Tema budaya pelayanan unggul dilakukan melalui ritual komitmen pelayanan unggul individu, komitmen pelayanan unggul unit kerja, dan *service outreach*.

a. Komitmen Pelayanan Individu

Perubahan budaya kerja pelayanan unggul untuk setiap sumber daya manusia BBPK Makassar berupa adanya komitmen pada tingkat individu untuk memberikan layanan unggul. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah pendekatan yang diperkenalkan oleh David Orr pada decade 1990an pada Pedoman Budaya Kerja Kementerian Kesehatan (2024). Pendekatan ini dikenal sebagai pendekatan "*Head, Heart, and Hands Model*".

Awal perubahan dilakukan dari *head* atau kepala, atau perubahan *mind-set*. Pemberi layanan harus memahami apa yang diinginkan dari penerima layanan dan memenuhi kebutuhannya. Perlu ditanamkan bahwa mengedepankan peningkatan *customer experience* adalah hal pertama yang harus ada dalam pikiran kita. Pendekatan kedua adalah melalui *heart* atau hati. Pemberi layanan dilatih agar layanan diberikan dengan hati, secara tulus, dengan *passion* yang tinggi, serta dilakukan konsisten dan berkesinambungan. Budaya kerja pelayanan unggul harus tertanam di hati masing-masing pemberi layanan. Pendekatan ketiga adalah *hands*, tangan, atau alat. Perubahan *mindset*, melayani dengan hati, tidak cukup tanpa ada ketrampilan yang dibutuhkan, pemberian layanan unggul tidak akan terjadi. Ketrampilan berkomunikasi, bernegosiasi, serta memanfaatkan teknologi informasi perlu dimiliki para pemberi layanan garis depan agar pelayanan unggul dapat diberikan. Contoh penerapan komitmen pelayanan individu antara lain:

- 1) Memberikan pelayanan terbaik secara cepat, tepat, dan ramah kepada setiap pengguna layanan.



- 2) Menjunjung tinggi nilai integritas, kejujuran, dan tanggung jawab dalam setiap tindakan pelayanan.
- 3) Mendengarkan dan merespons keluhan serta masukan dari masyarakat dengan sikap terbuka dan solutif.
- 4) Adaptif terhadap tantangan perubahan pelayanan bidang kesehatan.

b. Komitmen Pelayanan Unit Kerja

Pada tingkat unit kerja, diharapkan menyediakan sarana penilaian terhadap pemberian layanan dalam bentuk digital. Hal ini mendorong tersedianya *feedback* untuk pelanggan secara *real-time* yang menunjukkan keinginan untuk merespons dengan cepat terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan. Penggunaan sarana digital dapat mempercepat proses evaluasi dan memudahkan analisis data untuk perbaikan lebih lanjut.

c. Service Outreach

Kegiatan ini merupakan upaya strategis dan sistematis yang dilakukan oleh BBPK Makassar untuk menjangkau masyarakat, stakeholder, dan mitra kerja guna mengidentifikasi kebutuhan pengembangan kompetensi, memperkuat hubungan kemitraan, serta mengumpulkan umpan balik terhadap kualitas layanan pelatihan yang diberikan.

Kegiatan ini menunjukkan upaya proaktif untuk mendengar dan merespons kebutuhan serta pandangan masyarakat. Siklus *outreach* yang teratur memungkinkan untuk secara terus-menerus meningkatkan layanan berdasarkan masukan yang diterima.

Tabel 3.
Ritual dan Indikator Pelayanan Unggul
Dalam Program Perubahan Budaya Kerja

Ritual	Indikator
<p><i>Komitmen Pelayanan Unggul Individu</i></p> <p>1) Memberikan pelayanan terbaik secara cepat, tepat, dan ramah kepada setiap pengguna layanan.</p>	<p>1. Memberikan pelayanan yang profesional sesuai tugas dan tanggung jawab masing-masing.</p>

<ol style="list-style-type: none"> 2) Menjunjung tinggi nilai integritas, kejujuran, dan tanggung jawab dalam setiap tindakan pelayanan. 3) Mendengarkan dan merespons keluhan serta masukan dari masyarakat dengan sikap terbuka dan solutif. 4) Adaptif terhadap tantangan perubahan pelayanan bidang kesehatan. 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Menolak segala gratifikasi. 3. Merespon secara cepat keluhan pelanggan 4. Beradaptasi secara cepat dengan aturan-aturan terbaru.
<p><i>Komitmen Pelayanan Unggul Unit Kerja</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan akses untuk saluran penyampaian masukan/ keluhan. 2. Membentuk Tim penanganan pengaduan pelanggan 3. Memberikan pelayanan yang bersih dan bebas dari korupsi 4. Evaluasi kepuasan pelanggan dan tindaklanjut perbaikan layanan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan <i>QR Code Feedback</i> untuk menerima masukan dari para pelanggan di lokasi strategis BBPK Makassar. 2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat minimal 88,5 (sangat baik). 3. Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi minimal 3,6 (bersih dari korupsi). 4. Melakukan rapat evaluasi kepuasan pelanggan setiap 3 bulan sekali.
<p><i>Service Outreach</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peningkatan Kompetensi bagi Masyarakat. 2. Kampanye materi Anti Korupsi kepada Masyarakat. 3. Peduli kesehatan masyarakat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan Webinar/seminar menggunakan Plataran Sehat minimal 2 kali setahun. 2. Melaksanakan kegiatan kampanye Materi Anti Korupsi ke Masyarakat pada saat Hari Anti Korupsi Sedunia (Hakordia) 3. Melaksanakan kegiatan donor darah rutin/ pemeriksaan kesehatan.

Dengan mengintegrasikan komitmen individu, komitmen unit kerja, dan *service outreach*, BBPK Makassar diharapkan dapat memberikan pelayanan unggul yang berkelanjutan. Kegiatan ini membutuhkan keterlibatan aktif dari seluruh personel, penerapan teknologi digital untuk penilaian dan umpan balik, serta siklus evaluasi yang teratur untuk memastikan perbaikan berkesinambungan dalam pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

E. PENUTUP

Budaya kerja yang terstruktur dan berkelanjutan merupakan fondasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang profesional dan berorientasi pada pelayanan publik yang unggul. Melalui tiga pilar utama yaitu Eksekusi Efektif, Cara Kerja Baru, dan Pelayanan Unggul, maka BBPK Makassar berkomitmen mendukung transformasi kesehatan nasional serta mewujudkan Zona Integritas menuju WBK dan WBBM.

Pedoman ini diharapkan menjadi panduan sikap dan perilaku kerja seluruh pegawai dalam menjalankan tugas secara konsisten dan berintegritas. Dengan komitmen bersama dan semangat kolaboratif, budaya kerja ini dapat terinternalisasi di setiap lini organisasi dan membawa dampak nyata dalam peningkatan mutu pelayanan serta tata kelola yang transparan dan akuntabel.

F. DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang *Aparatur Sipil Negara*.

Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang *Kesehatan*.

Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang *Manajemen Pegawai Negeri Sipil*.

Peraturan Pemerintah Nomor 28 tahun 2024 tentang *Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan*.

Peraturan Menpan-RB No. 3 Tahun 2023 tentang *Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024*.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang *Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju WBK dan WBBM di Instansi Pemerintah*.

Kementerian PAN-RB Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 20 Tahun 2021 Tentang *Implementasi Core Values dan Employer Branding ASN*. 2021.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2023 tentang *Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pelatihan Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan*.

Pedoman Perubahan Budaya Kerja Kementerian Kesehatan untuk Akselerasi Transformasi Internal Tahun 2024.