

BUKU PANDUAN

(MANUAL BOOK)

PETUNJUK PENGGUNAAN APLIKASI SIPATEN

2023



BPFK Jakarta

Jl. Percetakan Negara No. 23 A Jakarta Pusat

Website : <https://bpfkjakarta.or.id> | Email : kontak@bpfkjakarta.or.id

DAFTAR ISI

I.	Pendahuluan	2
II.	Memulai Aplikasi SIPATEN (Sistem Informasi Pengamanan Fasilitas Kesehatan)	3
	1. Akses Aplikasi SIPATEN BPFK Jakarta	3
	2. Proses Registrasi/Pendaftaran	3
	3. Proses Login	5
III.	Menu Utama	6
	1. Dashboard	6
	2. Pengajuan Pelayanan Melalui SIPATEN	6
	3. Simulasi Alkes/Order	8
	4. Penawaran	9
	5. SPK	10
	6. Tagihan	13
	7. Pembayaran	13
	8. Sertifikat	16
	9. IKM	17
	10. Kirimkan Kami Pesan	19
IV.	Menu Setting	20
	1. Akun	20
	2. FAQ	21
	3. Panduan	21
	4. Ubah Password	21

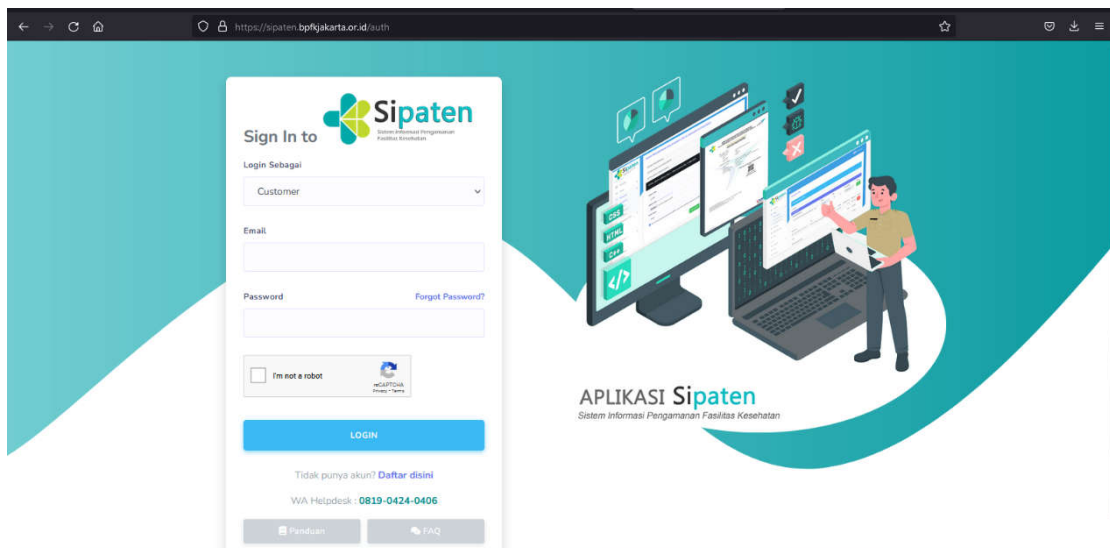
I. Pendahuluan

Aplikasi Sistem Informasi Pengamanan Fasilitas Kesehatan) atau dikenal dengan nama SIPATEN adalah Aplikasi Pelayanan Administrasi BPFK Jakarta yang bertujuan untuk mewujudkan pelayanan administrasi yang cepat, efektif, efisien dan memberikan kepastian serta mewujudkan hak-hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan terpadu secara digital. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan dapat menunjang pelayanan secara digital, demi mewujudkan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik. Masyarakat cukup menggunakan aplikasi ini untuk melakukan pembuatan dokumen permohonan layanan, memonitor dan mengecek status proses pengerjaan, pembayaran, sampai dengan terbitnya sertifikat berformat Pdf yang langsung dapat diterima oleh masyarakat. Jadi, tidak perlu datang ke kantor pelayanan BPFK Jakarta karena aplikasi ini sudah cukup menampung kebutuhan administrasi pelayanan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Buku panduan ini akan membahas seluruh langkah proses penggunaan aplikasi SIPATEN. Aplikasi ini juga bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang berkualitas, akurat, transparan, terintegrasi, dan tepat waktu berbasis Teknologi Informasi. Sasaran pembaca buku panduan penggunaan aplikasi ini adalah pengguna alat kesehatan maupun yang berhubungan dengan pengelolaan alat kesehatan di lingkungan rumah sakit, klinik, puskesmas, fasilitas pelayanan kesehatan lainnya, ataupun kepemilikan pribadi.

II. Memulai Aplikasi SIPATEN (Sistem Informasi Pengamanan Fasilitas Kesehatan)

1. Akses Aplikasi SIPATEN BPFK Jakarta

Customer/Pelanggan dapat mengakses aplikasi Sistem Informasi Pengamanan Fasilitas Kesehatan (SIPATEN) BPFK Jakarta dengan memasukkan alamat <https://sipaten.bpfkjakarta.or.id>



2. Proses Registrasi/Pendaftaran *(Jika belum pernah mengajukan permintaan ke BPFK)*

Proses registrasi dilakukan jika customer/pelanggan belum pernah mengajukan permintaan layanan di BPFK Jakarta, jika sudah pernah customer/pelanggan silahkan menghubungi WA Helpdesk di **0819-0424-0406** untuk diaktifkan kembali data Rumah Sakit/Puskesmas/Klinik/Perusahaan yang sudah terdaftar dengan menginformasikan alamat email yang aktif. 1 email berlaku untuk 1 data Rumah Sakit/Puskesmas/Klinik/Perusahaan.



Pilih **Daftar disini**, kemudian pilih **CUSTOMER**

- Jenis registrasi = status sarpelkes anda swasta atau pemerintah
- Nama Customer/Sarpelkes = nama Instansi anda, jika perorangan silahkan di isi sesuai data ijin usaha anda
- Nama penanggung jawab = nama penanggung jawab yang dapat dihubungi
- Provinsi = provinsi instansi anda
- Alamat = alamat instansi anda
- No Telepon = No telepon penanggungjawab yang dapat dihubungi
- Email = email instansi/ perorangan yang aktif
- Password = Password untuk akses login SIPATEN yang akan di daftarkan

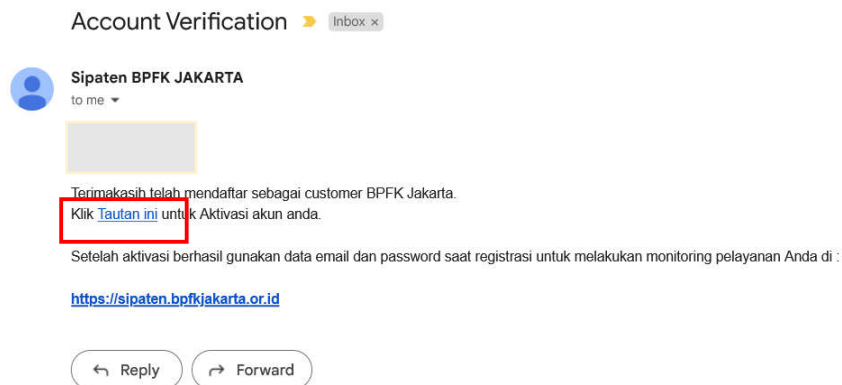
Isi formulir pendaftaran dengan lengkap, kemudian klik **Daftar**



Selamat! Akun anda telah berhasil dibuat. Silakan cek email untuk verifikasi akun Anda

OK

Jika sudah berhasil, akan terlihat seperti gambar di atas



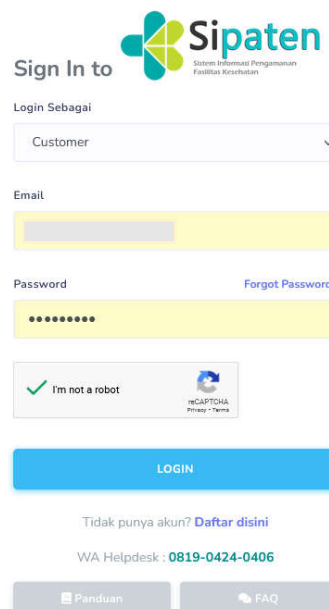
Langkah selanjutnya silahkan buka email yang digunakan saat pendaftaran dan lakukan aktivasi dengan mengklik **Tautan ini**, seperti gambar di atas

3. Proses login

Proses login aplikasi Sipaten dapat dilakukan bila proses pendaftaran sudah berhasil seperti gambar di atas atau dapat dilakukan dengan Email dan password yang di sampaikan melalui email Surat Penawaran Harga (SPH) seperti gambar di bawah ini :

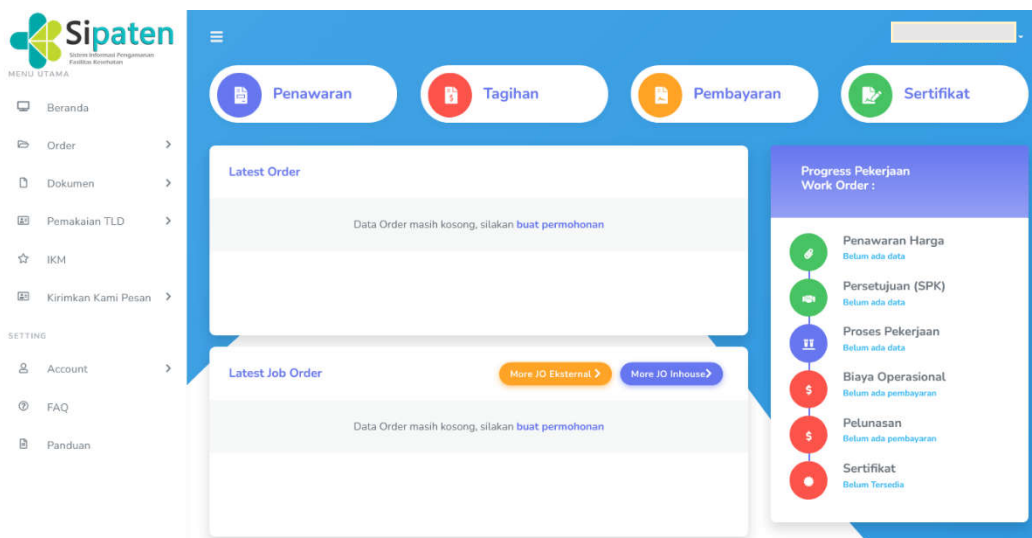


Silahkan login menggunakan email dan password yang sudah di daftarkan atau menggunakan Email dan password yang dikirim bersamaan dengan Surat Penawaran Harga (SPH), ceklist **reCAPTCHA** dan klik **LOGIN**



III. Menu Utama

1. Dashboard

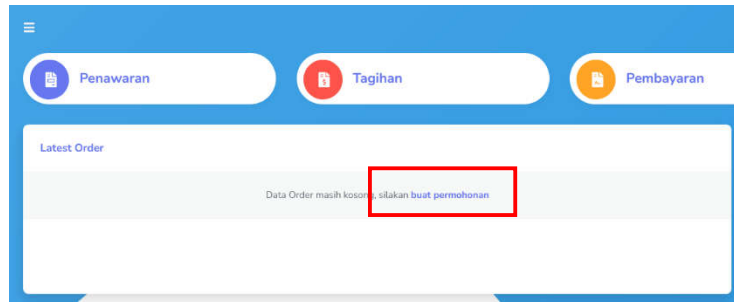


Jika sudah berhasil login, akan terlihat **Dasboard SIPATEN** Anda, seperti terlihat pada gambar di atas, Dasboard Sipaten berisi informasi pelayanan diantaranya :

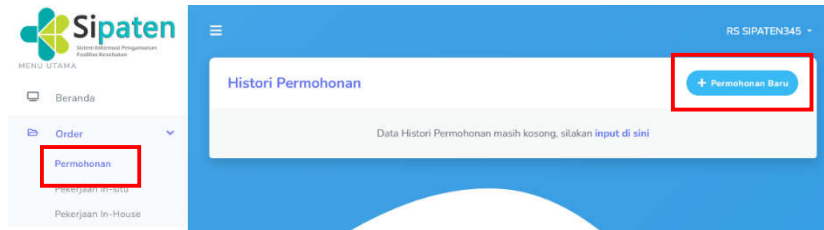
- Penawaran
- Tagihan
- Pembayaran
- Sertifikat
- Progress Pekerjaan berdasarkan Work order, dsb

2. Pengajuan Pelayanan melalui Sipaten

Proses pengajuan/permintaan pelayanan dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :



Pilih **buat permohonan** atau melalui menu permohonan seperti dibawah ini :



Berikut Form Permohonan Baru yang wajib di isi :

Permohonan Baru

Tipe Permohonan In-Situ (Customer) ▼ <small>(In-Situ: Alkes dikerjakan di lokasi Customer, In-House: Alkes dikerjakan di dalam Lab BPFK)</small>	Nomor Permohonan <input type="text"/>
Sarpelkes <input type="text"/>	Lokasi Pengerjaan <input type="text"/>
Kontak Person <input type="text"/> <small>(Nama PIC yang bisa dihubungi)</small>	Email <input type="text"/>
No. HP / Whatsapp <input type="text"/> <small>(No HP/WA yang bisa dihubungi)</small>	Perihal <input type="text"/> <small>(contoh : Permohonan Layanan PK Alkes)</small>
Jenis Layanan <input type="checkbox"/> Kalibrasi <small>(Layanan PK Alkes / Alat Ukur Standar/Radiasi)</small> <input type="checkbox"/> Pengujian/Kalibrasi <small>(Layanan PK Alkes)</small> <input type="checkbox"/> Pengujian <small>(Layanan Pengujian X-Ray)</small> <input type="checkbox"/> Uji Kesesuaian <small>(Layanan Uji Kesesuaian X-Ray)</small> <input type="checkbox"/> Inspeksi <small>(Layanan Inspeksi Listrik Medis, Gas Medis, HVAC)</small> <input type="checkbox"/> Pengampuan <small>(Layanan PK Alkes Khusus RS Vertikal Kemenkes yang sudah memiliki Lab Kalibrasi Mandiri)</small> <input type="checkbox"/> TLD <small>(Layanan Evaluasi/Pembelian TLD)</small> <input type="checkbox"/> Uji Produk <small>(Layanan Uji Produk Alkes Baru)</small> <input type="checkbox"/> PPR <small>(Layanan Pengukuran Paparan Radiasi X-Ray)</small>	
<input type="button" value="Buat Permohonan Baru"/>	

Setelah selesai input permohonan baru, silahkan klik **Buat permohonan Baru**, sampai terlihat gambar di bawah ini



Permohonan berhasil disimpan, lanjutkan untuk input alat kesehatan dan estimasi biaya

OK

3. Simulasi Alkes / Order

Simulasi Alkes / Order merupakan pola tarif PNBPN Alat Kesehatan sesuai Peraturan Pemerintah (PP) No 64 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Kesehatan. Anda dapat melakukan order secara mandiri alat-alat Kesehatan yang terdapat di Rumah Sakit/Puskesmas/Klinik/Perusahaan anda untuk dilakukan Pengujian/Kalibrasi oleh BPFK seperti gambar dibawah ini :

Tambah Alat

Pilih Alat Kesehatan	Harga	Qty	Total harga	Action
Alat Hisap Medik (Suction Pump) (144.000 - Layana... -	144000	2	288000	Add

Nama Alat	Lab	Qty	Jam	Harga	Subtotal Jam	Subtotal	Action
Data alat belum diinput, silakan input data alat pada form di atas							

Pilih alat Kesehatan dan jumlah alat, kemudian klik **Add**

Nama Alat	Lab	Qty	Jam	Harga	Subtotal Jam	Subtotal	Action	
Alat Hisap Medik (Suction Pump)	Layanan Kalibrasi	2	0.92	144,000	1.84	288,000	Add	
Total						1.84	288,000	
Total Orang Hari (OH)							1 Hari	
Subtotal Biaya Alat : Rp. 288,000								

Ulangi Langkah di atas jika nama alat kesehatan lebih dari 1 jenis alat.

Subtotal Biaya Alat : Rp. 288,000

Estimasi Biaya Operasional (DKI Jakarta)

Nama Biaya	Biaya (Rp)	Jml Petugas	Jml Hari	Subtotal
Uang Saku	150,000	1	1	150,000
Total				150,000

Subtotal Biaya Operasional : Rp. 150,000 (**harga operasional diatas masih berupa perkiraan)

Estimasi Total Rp. 438,000 (Empat ratus tiga puluh delapan ribu rupiah)

Surat Permohonan Pelayanan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya setuju dengan ketentuan di BPFK.

Buat Permohonan

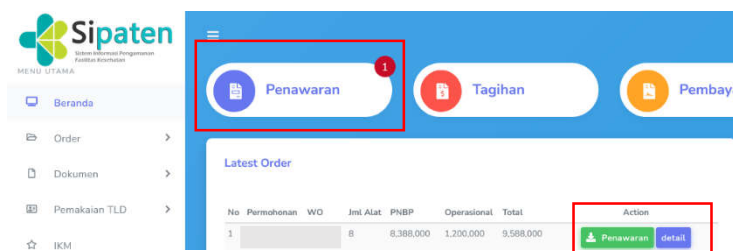
Estimasi Biaya Operasional merupakan Standar Biaya Masukan (SBM) sesuai dengan Peraturan Kementerian Keuangan berdasarkan lokasi (Provinsi) Pemohon dan banyaknya jumlah alat Kesehatan yang diajukan. Estimasi Biaya Operasional ini sifatnya masih berupa perkiraan, estimasi biaya operasional fix adalah yang terdapat dalam Surat Penawaran Harga (SPH).

Jika Anda sudah setuju, silahkan ceklist dan **Buat Permohonan**

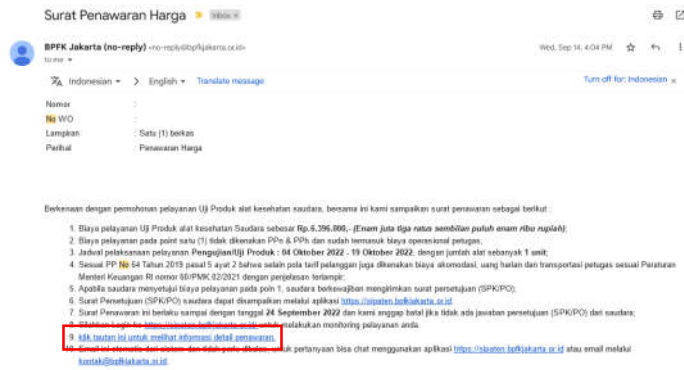
Permohonan Anda akan di proses paling lama 3 hari kerja, dan dapat di monitoring melalui aplikasi SIPATEN.

4. Penawaran

Penawaran adalah Surat Penawaran Harga (SPH) resmi dari BPFK berdasarkan permohonan dari Anda baik yang diajukan secara online melalui aplikasi SIPATEN maupun secara offline (email, Fax, dsb). Anda akan menerima Surat Penawaran Harga (SPH) melalui email yang sudah terdaftar dan juga Aplikasi SIPATEN Anda, seperti terlihat pada gambar di bawah ini :

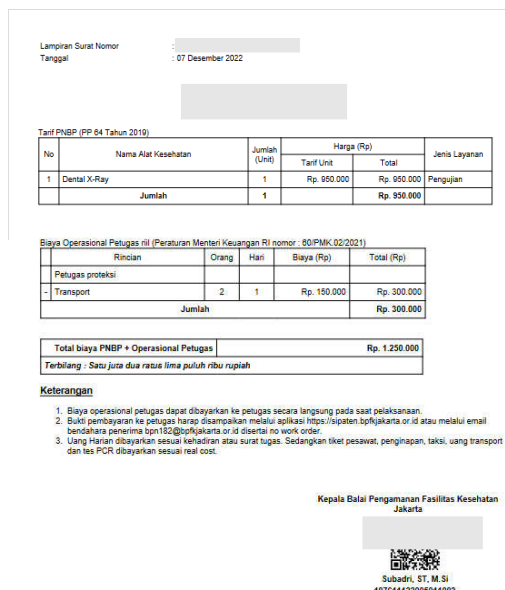
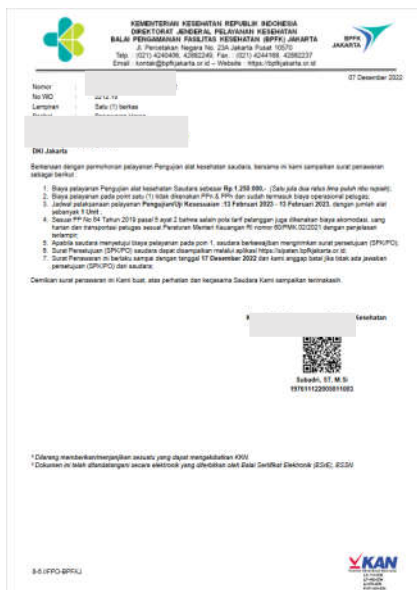


Melalui Aplikasi SIPATEN



Melalui email

Contoh surat penawaran :



5. SPK

SPK adalah Surat persetujuan pekerjaan yang terdapat di halaman akhir SPH yang wajib ditandatangani customer dan di upload di Aplikasi SIPATEN sebagai jawaban persetujuan SPH yang telah diberikan oleh BPFK Jakarta

**LEMBAR KONFIRMASI PERSETUJUAN
PEKERJAAN**

Yth. Kepala Kepala BPFK Jakarta
Jalan Percetakan Negeri No. 23 A
Jakarta Pusat

Sehubungan dengan surat penawaran harga dari BPFK Jakarta pada desanya kami menyebut Surat Penawaran Harga tersebut dengan rincian sebagai berikut:

- Nomor Surat: YK.01.03/XLVIII.2/8/2023
- Tanggal: 02 Januari 2023
- No Work Order: 2212 70
- Jumlah Alat: 2 Unit
- Total Harga: Rp. 10.026.000
- Jadwal Pelaksanaan: Penggajian/Uji Kesesuaian: 21 Februari 2023 - 23 Februari 2023

Demikian lembar konfirmasi ini kami buat, mohon dapat dipergunakan sebagai dasar SPK, atas perhatian dan kerjasamanya Kami sampaikan terimakasih.

Tanggal :
Klinik Medisina Indramayu

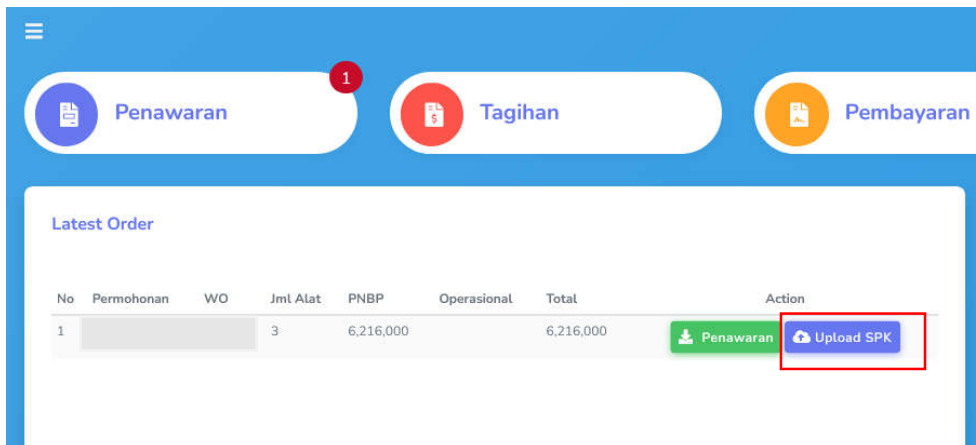
(.....)

Catatan

1. Agar pelaksanaan pekerjaan sesuai jadwal, kami harap lembar konfirmasi dapat kami terima paling lambat 5 hari kerja setelah SPK diterima
2. Lembar Konfirmasi Persetujuan Pekerjaan dapat di sampaikan melalui aplikasi <https://sipaten.bpfkjakarta.or.id>

Contoh form lembar konfirmasi persetujuan yang wajib di isi, terlihat seperti gambar di atas.

Jika anda menyetujui dan lembar tersebut selesai ditandatangani, maka selanjutnya klik **Upload SPK**.



Maka akan tampil data penawaran pelayanan anda beserta kolom unggah dokumen seperti berikut:

DETAIL PENAWARAN

DETAIL BIAYA ALAT KESEHATAN

DETAIL BIAYA OPERASIONAL

TOTAL BIAYA (Biaya Alat + Operasional) Rp. 6,216,000

Nomor SPK (wajib *)

Upload File Konfirmasi (wajib *) (file yang didukung hanya pdf)

Browse... No file selected.

Upload SPK (file yang didukung hanya pdf)

Browse... No file selected.

Keterangan

Saya menyetujui penawaran dari BPFK, serta setuju dengan ketentuan di BPFK.

Ajukan SPK

Isi Nomor SPK, lalu upload file lembar konfirmasi persetujuan dan file SPK dengan ketentuan format file yang didukung adalah .pdf.

Isi pada kolom Keterangan dengan perihal surat yang diupload.

Checklist pada kotak **“Saya menyetujui penawaran dari BPFK, serta setuju dengan ketentuan di BPFK.”**

Periksa kembali data diatas, setelah itu klik **Ajukan SPK**.



Berhasil menyetujui penawaran

OK

Kemudian Klik **OK**.

Sipaten
Sistem Informasi Manajemen
Fasilitas Kesehatan

MENU UTAMA

- Beranda
- Order
 - Permohonan**
 - Pekerjaan In-situ
 - Pekerjaan In-House
- Dokumen

Histori Permohonan + Permohonan Baru

Nomor	Tanggal	Layanan	Tipe	Status	Action
1	CSS/308/2023	09 Agustus 2023	Kalibrasi	Eksternal	Disetujui Detail

Anda dapat melihat status permohonan melalui menu **Order -> Permohonan**, jika permohonan disetujui maka status berwarna hijau, detail data yang telah diinput adalah sebagai berikut:

Estimasi Biaya Alat

Layanan

Tipe Permohonan : ONSITE

Jenis Layanan

- Kalibrasi (Layanan PK Alkes / Alat Ukur Standar/Radiasi)
- Pengujian/Kalibrasi (Layanan PK Alkes)
- Pengujian (Layanan Pengujian X-Ray)
- Uji Kesesuaian (Layanan Uji Kesesuaian X-Ray)
- Inspeksi (Layanan Inspeksi Listrik Medis,Gas Medis, HVAC)
- Pengampuan (Layanan PK Alkes Khusus RS Vertikal Kemenkes yang sudah memiliki Lab Kalibrasi Mandiri)
- TLD (Layanan Evaluasi/Pembelian TLD)
- Uji Produk (Layanan Uji Produk Alkes Baru)
- PPR (Layanan Pengukuran Paparan Radiasi X-Ray)

Nama Alat	Lab	Qty	Jam	Harga	Subtotal Jam	Subtotal
Ventilator	Layanan Kalibrasi	1	1.5	396,000	1.5	396,000
Total					1.5	396,000
Total Orang Hari (OH)						1 Hari

Subtotal Biaya Alat : Rp. 396,000

Estimasi Biaya Operasional (DKI Jakarta)

Nama Biaya	Biaya (Rp)	Jml Petugas	Jml Hari	Subtotal
Uang Saku	150,000	1	1	150,000
Total				150,000

Subtotal Biaya Operasional : Rp. 150,000 (**harga operasional diatas masih berupa perkiraan)

Estimasi Total Rp. 546,000 (Lima ratus empat puluh enam ribu rupiah)

Surat Permohonan Pelayanan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya setuju dengan ketentuan di BPFK.

Anda dapat melihat status pekerjaan pelayanan melalui **Beranda**

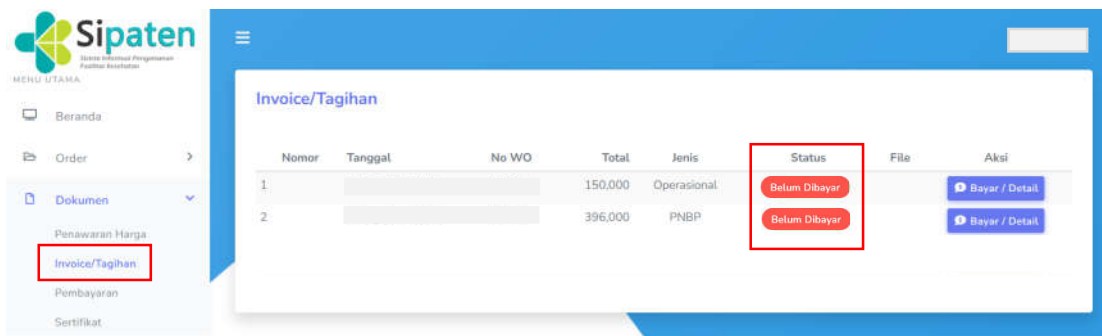
No	WO	Jml Alat	PNBP	Operasional	Total	Status	Action
1	2308.2	1	396,000	150,000	546,000	Pekerjaan sudah selesai	Detail

atau melalui menu **Order -> Pekerjaan In-situ** (untuk jenis pekerjaan yang dilakukan di lokasi keberadaan alat) /**Pekerjaan In-House** (untuk jenis pekerjaan yang dilakukan di BPFK Jakarta) seperti berikut:



6. Tagihan

Tagihan adalah kewajiban yang harus dibayarkan customer atas pemakaian jasa atau layanan dari BPFK Jakarta, termasuk biaya administrasi dan biaya lainnya. Informasi tagihan dapat anda lihat pada Aplikasi SIPATEN setelah pekerjaan pelayanan selesai dilakukan.



Informasi ini dapat anda lihat pada menu **Dokumen** -> **Invoice/Tagihan** seperti pada gambar diatas. Apabila Status belum bayar maka akan terlihat berwarna merah.

7. Pembayaran

Pembayaran adalah suatu proses transaksi pemindahan dana dari customer kepada BPFK Jakarta dengan mengikuti dan mematuhi aturan/mechanisme yang telah ditetapkan.

Untuk melakukan pembayaran, anda perlu mengklik pada kolom **Aksi** -> **Bayar/Detail**



Berikut akan tampil data tagihan anda meliputi :

- Biaya PNBP (adalah tarif yang dibayarkan oleh customer melalui instansi pemerintah dalam hal ini adalah BPFK Jakarta, untuk kemudian diterima dan disetor langsung ke Kas Negara)
- Biaya Operasional (jika pelayanan dilakukan secara In-situ)

Invoice/Tagihan () Belum Bayar

Data Pekerjaan (Klik untuk Edit)

Detail Tagihan

Nomor Penagihan

Tanggal Penagihan

Jenis: Uang Muka

Total Biaya: Rp. 150,000

KLIK UNTUK MELAKUKAN PEMBAYARAN BIAYA OPERASIONAL

Bayar Biaya Operasional

Klik **Bayar Biaya Operasional**.

Pembayaran

Data Tagihan

Jenis Pembayaran: operasional

Nomor Tagihan	Nomor WO
Jumlah Tagihan: 150000	Jumlah dibayar: 150000
Bank Pengirim (termasuk cabang)	Nomor Rekening
Nama Akun	Upload bukti transfer *(pdf/jpg)
	Browse... No file selected.

ISI DATA DENGAN BENAR DAN LENGKAPI DENGAN MENGUPLOAD FILE BUKTI TRANSFER

Simpan

KLIK

Isi data pada :

- Bank Pengirim (termasuk cabang)
- Nama Akun
- Jumlah dibayar
- Nomor Rekening
- Upload bukti transfer (*.pdf/jpg)

Pastikan data yang diisi sudah benar, lalu klik **Simpan**.

Invoice/Tagihan () Belum Bayar

Data Pekerjaan (Klik untuk bayar)

Detail Tagihan

Nomor Penagihan

Tanggal Penagihan

Jenis

Pelunasan

Total Biaya

Rp. 396.000

KLIK UNTUK MELAKUKAN PEMBAYARAN BIAYA PNPB

Bayar Biaya PNPB

Klik **Bayar Biaya PNPB**.

Pembayaran

Data Tagihan

Jenis Pembayaran

pnbp

Nomor Tagihan

Nomor WO

Jumlah Tagihan

Jumlah dibayar

Bank Pengirim (termasuk cabang)

Nomor Rekening

Nama Akun

Upload bukti transfer *(pdf/jpg)

Browse... No file selected.

ISI DATA DENGAN BENAR DAN LENGKAPI FILE BUKTI TRANSFER

Simpan

KLIK

Isi data pada :

- Bank Pengirim (termasuk cabang)
- Nama Akun
- Jumlah dibayar
- Nomor Rekening
- Upload bukti transfer (*pdf/jpg)

Pastikan data yang diisi sudah benar, lalu klik **Simpan**.

Invoice/Tagihan

Nomor	Tanggal	No WO	Total	Jenis	Status	File	Aksi
1	14 Agustus 2023	2308.2	150,000	Operasional	Proses Verifikasi		Bayar / Detail
2	14 Agustus 2023	2308.2	396,000	PNBP	Proses Verifikasi		Bayar / Detail

Pada menu **Dokumen** -> **Invoice/Tagihan** akan tampil status tagihan berwarna kuning (**Proses Verifikasi**).

Klik pada menu **Dokumen** -> **Pembayaran**, untuk mengecek status pembayaran. Apabila pembayaran telah sesuai dan disetujui oleh BPFK Jakarta maka status verifikasi menjadi berwarna hijau (**Lunas**).

Pembayaran

Nomor	Tanggal	Jenis	Total Tagihan	Total Bayar	Status	Kuitansi
1. PIJUM/1463/WO-3803/2023	14 Agustus 2023	Operasional	150,000	150,000	Lunas	download
2. PIJUM/1464/WO-3803/2023	16 Agustus 2023	Termin / Pelunasan	396,000	396,000	Lunas	download

Anda juga dapat mendownload kuitansi pembayaran dengan klik **download**. Berikut contoh kuitansi (Biaya PNBP dan Biaya Operasional):



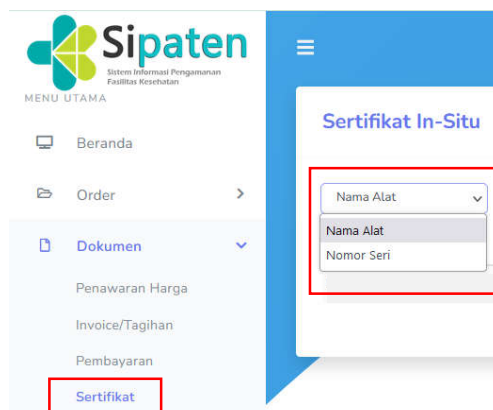
Informasi Pembayaran			
No Work Order	Pembayaran melalui	Status	Lunas
Data Customer			
Sampul:	[redacted]		
Telepon:	[redacted]		
Email:	[redacted]		
Data Pembayaran			
No	Deskripsi	Jumlah Alat	Total (Rp)
1	Pembayaran Tagihan PNBP	1	Rp. 396,000
Grand Total			Rp. 396,000
Jumlah Pembayaran			Rp. 396,000
Terbilang : Tiga ratus sembilan puluh enam ribu Rupiah			

Informasi Pembayaran			
No Work Order	Pembayaran melalui	Status	Lunas
Data Customer			
Sampul:	[redacted]		
Telepon:	[redacted]		
Email:	[redacted]		
Data Pembayaran			
No	Deskripsi	Jumlah Alat	Total (Rp)
1	Pembayaran Tagihan Operasional	0	Rp. 150,000
Grand Total			Rp. 150,000
Jumlah Pembayaran			Rp. 150,000
Terbilang : Seratus lima puluh ribu Rupiah			

8. Sertifikat

Sertifikat adalah jaminan tertulis atau tercetak yang diberikan/dikeluarkan oleh BPFK Jakarta selaku lembaga/lab/institusi pengujian dan kalibrasi yang telah terakreditasi untuk menyatakan kelayakan pengujian dan kalibrasi. Sertifikat diterbitkan terhadap alat kesehatan dengan hasil **Laik Pakai**. Sedangkan untuk hasil Tidak Laik Pakai akan diterbitkan dalam bentuk laporan hasil pengujian dan kalibrasi.

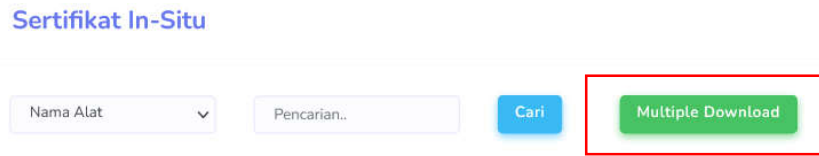
Untuk melihat data Sertifikat anda perlu mengklik Menu **Dokumen** -> **Sertifikat**.



Data alat akan tampil berikut dengan hasil dan status:

Nama Alat	Nomor Seri	Merk	Ruangan	Sertifikat	Lampiran	Tanggal Sertifikat	Tanggal Uji	Masa Berlaku	Hasil	Status
1 Ventilator Anaestheti	212400185	Acoma	OK	Download	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Laik	Sesuai

Anda dapat menggunakan tombol pencarian sertifikat berdasarkan Nama Alat atau Nomor Seri. Atau klik pada **Multiple Download** untuk mengunduh lebih dari satu sertifikat seperti pada gambar berikut:



Akan tampil halaman untuk mendownload file sertifikat:



Berikut contoh dari lembar Sertifikat:









Periksa kembali data sertifikat yang ada. Apabila terdapat kesalahan pada data yang tercantum dalam sertifikat, anda dapat melakukan pengaduan terkait hal tersebut dengan cara menghubungi Hotline BPFK Jakarta di 0818-0464-0406.

9. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)

IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan publik selanjutnya.

Pengisian IKM dapat dilakukan selama mendapatkan pelayanan atau setelah selesai mendapatkan pelayanan dari BPFK Jakarta. Untuk mengisi form IKM, klik menu **IKM**.

-  Beranda
-  Order >
-  Dokumen >
-  Pemakaian TLD >
-  **IKM**
-  Kirimkan Kami Pesan >

Akan muncul form seperti berikut:

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 x
Bantu Kami menjadi lebih baik

Profil Anda -

Nama Instansi

Jenis Kelamin Umur

Pendidikan Pekerjaan

Layanan yang diterima

Penilaian -

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

- Tidak Mudah
- Kurang mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

Tidak Sesuai
 Kurang Sesuai
 Sesuai
 Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

Tidak Kompeten
 Kurang Kompeten
 Kompeten
 Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

Tidak Sopan dan Ramah
 Kurang Sopan dan Ramah
 Sopan dan Ramah
 Sangat Sopan dan Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

Buruk
 Cukup
 Baik
 Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

Tidak Ada
 Ada Tetapi Tidak Berfungsi
 Berfungsi Kurang Maksimal
 Dikelola Dengan Baik

Masukan

Kesan & Saran

Lain kali Kirim Penilaian

Isi pada kolom **Profil Anda** (nama, jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, dan layanan yang diterima)

Isi pada kolom **Penilaian** (pertanyaan untuk responden)

Isi pada kolom **Masukan** (kesan & saran)

Lalu klik **Kirim Penilaian**.



Terimakasih atas partisipasi Anda dalam pengisian Survey Indeks Kepuasan BPFK Jakarta.

OK

Klik **Ok**.

10. Kirimkan Kami Pesan

Kirimkan Kami Pesan adalah sebuah wadah berupa kolom pesan teks yang memungkinkan Anda berkomunikasi dengan tim BPFK Jakarta secara langsung terkait proses Pelayanan Teknis, Pembayaran, ataupun Pengaduan pada Aplikasi SIPATEN.



- Pelayanan Teknis:

[Hubungi Layanan Teknis \(informasi alat, penawaran harga, jadwal, laporan, dan sertifikat\)](#)

- Pembayaran

[Hubungi Pembayaran \(tagihan, kuitansi\)](#)

- Pengaduan

[Hubungi Pengaduan](#)

Setelah diisi, klik **Kirim Pesan**.

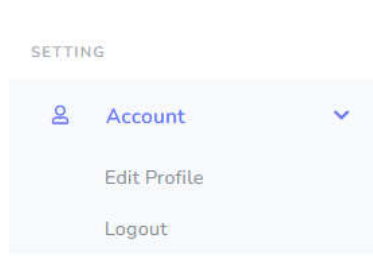
IV. Menu Setting

1. Akun

Akun adalah kombinasi username dan kata sandi yang diperlukan untuk mengotentikasi pengguna pada aplikasi SIPATEN.

Akun -> **Edit Profil** untuk mengubah data identitas/profil customer

Akun -> **Logout** untuk keluar dari laman Dashboard.



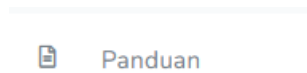
2. FAQ

FAQ (Frequently Asked Questions) adalah pertanyaan yang sering diajukan. Klik untuk mengetahui informasi secara umum yang sering ditanyakan tentang BPFK Jakarta.



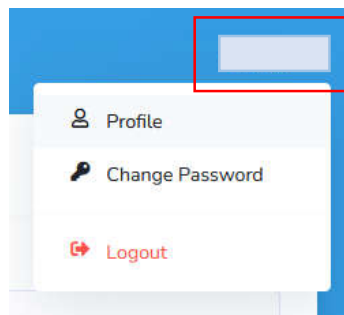
3. PANDUAN

Panduan adalah berisi informasi dalam bentuk petunjuk penggunaan Aplikasi SIPATEN.



4. Ubah Password

Ubah Password adalah form untuk mengubah sandi Akun Anda. Untuk mengganti sandi, Anda harus login terlebih dahulu, setelah itu klik pada nama anda di pojok kanan atas, lalu klik **Change Password**.



Isi password lama, lalu isi password baru, kemudian konfirmasi dengan mengisi kembali password baru. Lalu klik **Update**.

Change Password

Old Password

New Password

Confirm Password

Update



Profil Penulis :

Sadli Bachtiar, S.Kom
(Pranata Komputer Ahli Pertama)

Timoti Gosal, S.Kom
(Pranata Komputer Terampil)

Cherly Dewanti, A.Md
(Pranata Komputer Terampil)