

LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI
PUSAT PENDIDIKAN ADMINISTRASI

**LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN
MENGOPTIMALISASIKAN PELAYANAN PASIEN MELALUI
APLIKASI PASIEN DAN ANTRIAN MANDIRI
(APAM)
DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK.IV TARAKAN**



**OLEH :
dr. SYARUNI
NOSIS 20240507021239**

**PESERTA PENDIDIKAN KEPEMIMPINAN ADMINISTRATOR
ANGKATAN X TA 2024**

LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI
PUSAT PENDIDIKAN ADMINISTRASI

LEMBAR PERSETUJUAN

RENCANA AKSI PERUBAHAN

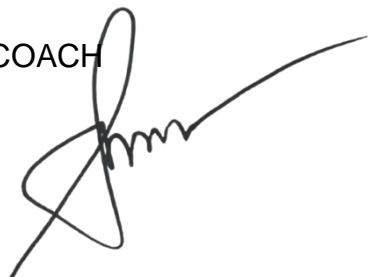
**MENGOPTIMALISASIKAN PELAYANAN PASIEN MELALUI
APLIKASI PASIEN DAN ANTRIAN MANDIRI
(APAM)
DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TARAKAN**

Disusun Oleh :

NAMA : dr. SYARUNI
NOSIS : 202405070239

Telah disetujui pada tanggal: Agustus 2024
Di Pusdikmin Lemdiklat Polri Bandung

COACH



DAVID R PARDEDE, S.Th., M.M.
PEMBINA NIP.197601052005011007

MENTOR



dr. HARRY KURNIAWAN, Sp.An-TI
KOMPOL NRP 77041000

LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI
PUSAT PEDIDIKAN ADMINISTRASI

PENJELASAN COACH
TENTANG KEMAMPUAN PESERTA

Nama Peserta : dr. SYARUNI
Instansi : POLDA KALTARA
Jabatan : WAKARUMKIT BHAYANGKARA TARAKAN
Tempat Aktualisasi : RS BHAYANGKARA TARAKAN TK IV

Saya menilai peserta Pelatihan Struktural tersebut;

Sangat mampu / Mampu / Kurang Mampu / Tidak Mampu

Membuat rancang aktualisasi substansi mata Pelatihan Struktural dalam menyelesaikan isu yang telah ditetapkan, dengan penjelasan sebagai berikut :

1. LAHP ini memiliki issue yang jelas sesuai dengan TUPOKSI *Action Leader*
2. Penentuan stakeholder sesuai dengan struktur organisasi
3. Milestone untuk mencapai aksi perubahan lengka dan jelas serta bisa dilaksanakan
4. LAHP ini siap diseminarkan !

Bandung, Agustus 2024

COACH


DAVID R. PARDEDE, S.Th., M.M.
PEMBINA NIP.197601052005011007

LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI
PUSAT PEDIDIKAN ADMINISTRASI

PENJELASAN *MENTOR*
TENTANG KEMAMPUAN PESERTA
ABSTRAK

Nama Peserta : dr. SYARUN
Instansi : POLDA KALTARA
Jabatan : WAKARUMKIT BHAYANGKARA TARAKAN
Tempat Aktualisasi : RS BHAYANGKARA TARAKAN TK IV

Saya menilai peserta Pelatihan Struktural tersebut;

Sangat mampu / Mampu / Kurang Mampu / Tidak Mampu

Membuat rancang aktualisasi substansi mata Pelatihan Struktural dalam menyelesaikan isu yang telah ditetapkan, dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Issue permasalahan sudah sesuai dengan tupoksi selaku Wakarumkit Bhayangkara TK IV Tarakan
2. Rencana aksi perubahan sesuai dengan yang diperlukan saat ini
3. Milestone cukup jelas, runtun dan bisa di laksanakan sesuai dengan rencana dan tahapan-tahapan dalam aksi perubahannya.
4. Pemetaan Stakeholder dan strategi komunikasi dapat di laksanakan dengan baik pada saat berlangsungnya rencana aksi perubahan.
5. Peserta dapat melanjutkan ujian Rencana Aksi Perubahan

Palangka Raya, Agustus 2024

MENTOR


dr. HARRY KURNIAWAN, Sp.An-TI
KOMPOL NRP 77041000

ABSTRAK

Laporan akhir perubahan ini menjelaskan mengenai pendaftaran secara online bagi masyarakat yang ingin melakukan kunjungan ke poli rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tarakan menggunakan Aplikasi Pasien dan Antrian Mandiri (APAM). Dalam pendaftaran pasien biasa Masyarakat melakukan pendaftaran secara langsung. Dengan adanya aplikasi pasien dan antrian mandiri (APAM) memudahkan Masyarakat untuk melakukan pendaftaran ke poli rawat jalan secara online tanpa harus ke Rumah Sakit Bhayangkara Tarakan atau tidak perlu menunggu lama untuk mendaftar. Hasil capaian dari implementasi aksi perubahan ini adalah (1) terbentuknya tim efektif dan pelaksanaan rapat dengan tim efektif, (2) sosialisasi aplikasi kepada *stakeholder* internal dan eksternal; (3) penandatanganan surat dukungan dari sponsor, mentor serta *stakeholder* internal dan eksternal. Dari hasil monitoring dan evaluasi terhadap implementasi aksi perubahan, dapat disimpulkan bahwa % menjawab setuju dan % menjawab sangat setuju. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa output dari aksi perubahan yang dilakukan *action leader* berupa “Implementasi Aplikasi Pasien dan Antrian Mandiri (APAM)” sangat bermanfaat bagi Masyarakat dalam mendapatkan pelayanan secara cepat dan tepat.

Kata kunci: pendaftaran pasien, masyarakat, APAM

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala limpahan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Rencana Aksi Perubahan dengan judul Peningkatan kinerja pada pelayanan Kesehatan berbasis digital. Rencana Aksi Perubahan (RAP) ini ditulis sebagai dasar pijakan dalam penyusunan Rencana Aksi Perubahan pada Kegiatan Pelatihan Kepemimpinan Administrator Angkatan X T.A. 2024 di Pusat Pendidikan Administrasi Lemdiklat Polri, Bandung Jawa Barat.

Penulisan Rencana Aksi Perubahan (RAP) ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, arahan dan masukan dari berbagai pihak, yang penulis ingin haturkan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi tingginya kepada :

1. KOMBES POL. RULI AGUS PRAMONO, SIK sebagai Kapusdikmin Lemdiklat Polri beserta seluruh Staf Pusdikmin Lemdiklat Polri;
2. AJUN KOMISARIS BESAR POLISI GRACE K. RAHAKBAU, S.I.K.,M.SI. Selaku Wakil Kepala Pusat Pendidikan dan Administrasi Lemdiklat Polri;
3. AJUN KOMISARIS BESAR POLISI Henny Purwanti, S.I.K.,M.SI, selaku Kabag Diklat Pusdikmin Lemdiklat Polri;
4. AJUN KOMISARIS BESAR POLISI Rachmat K., S.S.,S.H.,M.H.,M.AP, selaku Kabag Gadik Pusdikmin Lemdiklat Polri;
5. AJUN KOMISARIS BESAR POLISI Fitri Sofyani, S.H.,M.MPd, selaku Kabag Binsis Pusdikmin Lemdiklat Polri;
6. KOMPOL dr. HARRY KURNIAWAN, Sp.An selaku Karumkit Bhayangkara Lemdiklat Polri yang telah menjadi Sponsor dan Mentor yang telah memberikan dukungan dalam Rencana Aksi Perubahan kami dalam Pendidikan dan Pelatihan PKA T.A. 2024;
7. PEMBINA DAVID R PARDEDE, S. Th, MM yang telah meluangkan waktunya dalam membimbing kami;
8. KOMPOL ENI SUHAENI selaku Perwira Penuntun yang telah memberikan perhatian dan dorongan moril sebagai perwira penuntun kelas A selama kegiatan Pendidikan dan Pelatihan PKA T.A. 2024;
9. Rekan-rekan kerja dan rekan peserta Diklat PKA Angkatan X T.A. 2024 yang

telah memberikan pendapat dan saran sehingga Rencana Aksi Perubahan dapat selesai dengan lancar;

10. IPDA HENDRA TRI SUSILO, S.H, M.H selaku suami yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis dalam mengikuti Diklat PKA Angkatan X TA 2024;
11. Orang tua dan Anak-anak saya yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis dalam mengikuti Diklat PKA Angkatan X TA 2024;
12. Semua pihak yang telah turut membantu dan memberikan dorongan baik moril maupun spiritual sehingga Rencana Aksi Perubahan ini selesai dengan tepat waktu.

Harapan penulis semoga Rencana Aksi Perubahan ini dapat diterima dan dilanjutkan sebagai Aksi Perubahan sehingga harapan dapat bermanfaat dalam pelaksanaan tugas di Rumah Sakit Bhayangkara IV Tarakan.

Bandung, Agustus 2024

Penulis



dr. SYARUNI

NOSIS. 20240507021239

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PENJELASAN <i>COACH</i>	iii
PENJELASAN MENTOR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	xi
I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. TUJUAN.....	11
C. NILAI TAMBAH BAGI ORGANISASI	12
D. KEMANFAATAN AKSI PERUBAHAN.....	13
E. RUANG LINGKUP	14
II INOVASI DAN OUTPUT RENCANA AKSI	14
A. INOVASI	14
B. OUTPUT RENCANA AKSI.....	14
III TATA KELOLA SUMBER DAYA.....	15
A. PENGORGANISASIAN SUMBER DAYA.....	15
B. PENGELOLAAN ANGGARAN	18
C. SARANA PRASARANA	19
D. METODE.....	19
IV <i>STAKEHOLDER</i>	20
A. IDENTIFIKASI <i>STAKEHOLDER</i>	20
B. <i>NET MAP</i>	28
C. KUADRAN <i>STAKEHOLDER</i>	29
V PENTAHAPAN RENCANA AKSI PERUBAHAN.....	29
VI MANAJEMEN RESIKO.....	31

VII	RENCANA STRATEGI PENGEMBANGAN KOMPETENSI <i>STAKEHOLDER</i>	32
A.	STRATEGI PENGEMBANGAN KOMPETENSI <i>STAKEHOLDER</i>	32
B.	STRATEGI PENGEMBANGAN KOMPETENSI ACTION LEADER	33
VIII	PENUTUP	38
IX	DAFTAR PUSTAKA	39

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1. STRUKTUR ORGANISASI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TARAKAN	4
GAMBAR 1.2. TAMPILAN APAM DAN SOSIAL MEDIA RS BHAYANGKARA TARAKAN	9
GAMBAR 3.1. PETA JEJARING	28
GAMBAR 3.2. KUADRAN <i>STAKEHOLDER</i>	29

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1.	DATA HASIL EVALUASI RIKKES BERKALA PERSONIL POLDA KALTARA T.A 2023.....	6
TABEL 1.2.	LAPORAN TAHUNAN JUMLAH PENGUNJUNG DAN KUNJUNGAN RAWAT JALAN RUMKIT BHAYANGKARA TARAKAN TAHUN 2023.....	6
TABEL 1.3.	LAPORAN BULANAN JUMLAH PENGUNJUNG DAN KUNJUNGAN RAWAT JALAN RUMKIT BHAYANGKARA TARAKAN TAHUN 2024	7
TABEL 1.4.	LAPORAN BULANAN JUMLAH PENGUNJUNG DAN KUNJUNGAN RAWAT JALAN RUMKIT BHAYANGKAR TARAKAN BULAN FEBRUARI TAHUN 2024	7
TABEL 1.5.	DATA PELATIHAN PERAWAT PADA UNIT KHUSUS	8
TABEL 1.6.	MATRIKS ANALISA USG – ISU STRATEGI PRIORITAS...	11
TABEL 1.7.	NILAI TAMBAH BAGI ORGANISASI.....	12
TABEL 2.1.	ANGGARAN	18
TABEL 3.1.	IDENTIFIKASI <i>STAKEHOLDER</i>	20
TABEL 3.2.	IDENTITAS <i>STAKEHOLDER DUKUNGAN</i>	24
TABEL 4.1.	PENETAPAN RENCANA AKSI	30
TABEL 6.1.	STRATEGI PENGEMBANGAN KOMPETENSI <i>STAKEHOLDER</i>	33
TABEL 6.2	STRATEGI PENGEMBANGAN KOMPETENSI <i>ACTION LEADER</i>	34

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	BERITA ACARA PENYERAHAN AKSI PERUBAHAN DISERTAI DOKUMENTASI.....	44
LAMPIRAN 2	PERNYATAAN/ DUKUNGAN <i>STAKEHOLDER</i>	46
LAMPIRAN 3	OUTPUT YANG DIHASILKAN.....	67
LAMPIRAN 4	PERNYATAAN KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN DITANDA TANGANI OLEH KASATKER, MENTOR DAN PESERTA.....	88
LAMPIRAN 5	LAPORAN HARIAN DAN MINGGUAN / <i>LOG ACTIVITY</i>	90
LAMPIRAN 6	RENCANA AKSI PERUBAHAN YANG DISETUJUI MENTOR DAN <i>COACH</i>	201
LAMPIRAN 7	VIDEO AKSI PERUBAHAN.....	202
LAMPIRAN 8	BAHAN TAYANG.....	203

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

I. Deskripsi Umum

Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pegawai aparatur sipil negara terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK).

Pelatihan Kepemimpinan Administrator yang selanjutnya disingkat PKA adalah pelatihan struktural kepemimpinan administrator sebagaimana diatur dalam peraturan pemerintah yang mengatur mengenai manajemen pegawai negeri sipil, yang bertujuan untuk mengembangkan Kompetensi Peserta dalam rangka memenuhi standar Kompetensi manajerial Jabatan Administrator.

Kompetensi yang dikembangkan dalam PKA merupakan Kompetensi kepemimpinan manajemen kinerja, yang merupakan Kompetensi manajerial Peserta untuk menjamin terlaksananya akuntabilitas Jabatan Administrator.

Menurut Undang Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit menjelaskan definisi dari rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Sementara pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.

Rumah sakit diselenggarakan berdasarkan Pancasila dan didasarkan kepada nilai kemanusiaan, etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi,

pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien, serta mempunyai fungsi sosial. Dalam penyelenggaraan Rumah Sakit bertujuan diantaranya memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit, dan sumber daya manusia di rumah sakit.

Rumah Sakit Polda Kalimantan Utara merupakan Rumah Sakit milik instansi Polri yang berada di wilayah kerja Polda Kalimantan Utara yang awalnya merupakan Puskesmas Juata Laut (salah satu puskesmas yang ada di Kota Tarakan) yang kemudian dihibahkan dari Pemerintah Kota Tarakan ke instansi Polda Kaltara dengan bukti Naskah Hibah Antara Pemerintah Kota Tarakan Dengan Kepolisian Daerah Kalimantan Utara Nomor: 030/BPKAD/NH/067.2/2019 Dan Nomor: NPHD/01/I/Log1.4/2019/Rolog Tentang Hibah Barang Milik Daerah Pemerintah Kota Tarakan Berupa Tanah, Gedung Dan Bangunan, Peralatan Mesin Kepada Kepolisian Daerah Kalimantan Utara. Kemudian Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Tarakan mengeluarkan Surat Keputusan Nomor : 440/2/I/2/2019 tentang Pemberian Izin Operasional dan Klasifikasi Rumah Sakit Bhayangkara Polda Kalimantan Utara yang kemudian menerbitkan Sertifikat Izin Operasional dan Penetapan Kelas Rumah Sakit yang menerangkan bahwa Rumah Sakit Bhayangkara merupakan rumah sakit berklasifikasi D (Rumah Sakit Bhayangkara tingkat IV).

1. Visi dan Misi Organisasi

a. Visi

Rumah sakit dengan pelayanan kedokteran kepolisian yang unggul dan prima.

b. Misi

- 1) Menyelenggarakan pelayanan kedokteran kepolisian dan pelayanan kesehatan umum baik kepada polri, keluarga polri maupun masyarakat dengan pelayanan yang terbaik e cara paripurna serta terstandarisasi.
- 2) Menjadi rumah sakit kepolisian yang memiliki sumber daya manusia kompetitif, profesional, dan bermoral.
- 3) Memberikan dukungan kedokteran kepolisian sesuai dengan kegiatan operasional polri secara optimal.

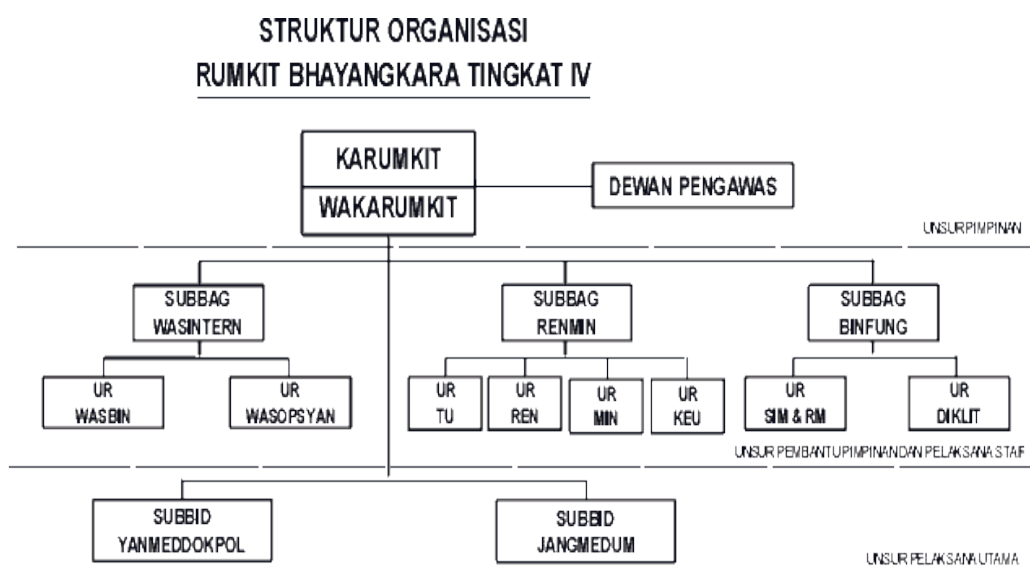
2. Tugas dan Fungsi Organisasi

Berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2011 Tentang Struktur Organisasi Dan Tata Cara Kerja Rumah Sakit Bhayangkara, Rumah Sakit Bhayangkara bertugas menyelenggarakan kegiatan pelayanan kedokteran kepolisian untuk mendukung tugas operasional Polri dan pelayanan kesehatan kepolisian bagi Pegawai Negeri pada Polri dan keluarganya serta masyarakat umum secara prima.

Adapun fungsi dari Rumah Sakit Bhayangkara sesuai dengan Perkap No. 11 Tahun 2011 yaitu:

- a. Pembinaan pengawasan dan pengendalian kegiatan secara internal pada bidang pengelolaan sumber daya dan operasional pelayanan sesuai dengan standar pelayanan Rumkit Bhayangkara;
- b. pembinaan perencanaan dan administrasi Rumkit Bhayangkara meliputi bidang personel, materiil, logistik dan keuangan;
- c. pembinaan fungsi pelayanan kesehatan yang meliputi Sistem Informasi Manajemen (SIM), Rekam Medik (RM), dan pendidikan pelatihan serta penelitian pengembangan;
- d. pelayanan medik dan keperawatan untuk mewujudkan pelayanan prima dan paripurna;

- e. pelayanan kedokteran kepolisian yang meliputi kegiatan Kedokteran Forensik, *Disaster Victim Identification* (DVI) dan Kesehatan Kamtibmas;
- f. pelayanan penunjang medik dan penunjang umum untuk mewujudkan pelayanan prima dan paripurna; dan
- g. Penata usahaan dan urusan dalam kegiatan Rumkit Bhayangkara.



Gambar 1.1 Struktur organisasi Rumah Sakit Bhayangkara Tarakan

Berdasarkan struktur organisasi di atas, penulis menjabat sebagai Wakil Kepala Rumah Sakit Bhayangkara Tarakan yang Adapun tugas dari Wakarumkit adalah :

- ✓ Membantu Kepala Rumah Sakit dalam pengawasan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang medis yaitu pelayanan medis, penunjang medis, dan keperawatan
- ✓ Mengawasi terlaksananya peraturan dan ketentuan serta prosedur di RS pada bidang medis
- ✓ Membuat perencanaan dan target operasional di bidang medis
- ✓ Memastikan kesiapan dan ketersediaan sarana dan prasarana pendukung operasional di RS baik kualitas maupun kuantitas

- ✓ Melakukan perencanaan, monitoring dan evaluasi serta pelaporan kepada Kepala Rumah Sakit terkait operasional RS.

Tugas dari wakarumkit di atas tak lepas dari bantuan beberapa unsur terkait seperti Subbidyanmeddokpol, Subbagbingfung, subbagwasintern, subbagrenmin, dan subbidjangmedum.

Instalasi-instalasi di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.IV Tarakan, yang bertugas menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan fungsinya, meliputi:

- 1) Instalasi Gawat Darurat (IGD);
- 2) Instalasi Kamar Bedah;
- 3) Instalasi HCU;
- 4) Instalasi Rawat Inap;
- 5) Instalasi Rawat Jalan;
- 6) Instalasi Gizi
- 7) Instalasi Laboratorium
- 8) Apotik
- 9) Ruang Bersalin
- 10) Perinatologi;
- 11) Perawatan Tahanan;
- 12) Rehabilitasi Medik.

II. Tujuan

Adapun tujuan pelaksanaan Rencana Aksi Perubahan ini dibagi menjadi 3 tahap yaitu :

a. Tujuan *Off Campus*:

- 1) Terwujudnya aplikasi pasien dan antrian mandiri (APAM);
- 2) Terwujudnya buku panduan tentang tata cara penggunaan aplikasi pasien dan antrian mandiri (APAM);
- 3) Terwujudnya keputusan Kepala Rumah Sakit Bhayangkara Tarakan perihal penggunaan aplikasi

APAM.

- b. Tujuan *Pasca* Diklat:
 - 1) Mengembangkan aplikasi pasien dan antrian mandiri (APAM);
 - 2) Melakukan evaluasi dan penambahan fitur pada aplikasi pasien dan antrian mandiri (APAM);
 - 3) Melakukan *maintenance* aplikasi pasien dan antrian mandiri (APAM).

III. Kemanfaatan Aksi Perubahan

Aksi perubahan yang dibuat oleh *action leader* memiliki kontribusi dalam menyelesaikan permasalahan di bidang pendaftaran pasien yang akan berkunjung ke poli rawat jalan

B. Inovasi dan Output aksi perubahan

1. Inovasi Rencana Aksi

Dalam kegiatan implementasi aksi perubahan, *action leader* dihadapkan oleh permasalahan terkait dengan ketersediaan sarana dan prasarana untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas belum terdukung penuh, hal tersebut berdampak kepada peningkatan layanan terhadap masyarakat/pasien yang akan berkunjung ke poli rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tarakan, selanjutnya *action leader* membuat inovasi aplikasi pasien dan antrian mandiri (APAM).

2. Adapun output aksi perubahan adalah sebagai berikut

- a. Aplikasi Pasien dan Antrian Mandiri (APAM);
- b. Buku panduan/ *manual book* tentang tata cara penggunaan aplikasi pasien dan antrian mandiri (APAM);
- c. Keputusan Kepala Rumah Sakit Bhayangkara Tarakan perihal penggunaan aplikasi APAM.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari aksi perubahan ini adalah :

- a. Pembuatan Aplikasi Pasien dan Antrian Mandiri (APAM);
- b. Pembuatan *manual book* tentang tata cara penggunaan Aplikasi Pasien dan Antrian Mandiri (APAM); dan
- c. Sosialisasi penggunaan Aplikasi Pasien dan Antrian Mandiri (APAM) kepada Pegawai RS Bhayangkara dan Masyarakat.

BAB II DESKRIPSI RENCANA AKSI PERUBAHAN

A. *Roadmap* atau *Milestone* Proyek Perubahan

1. Kegiatan

- a. Kegiatan yang telah dilaksanakan selama *off campus* pada implementasi aksi perubahan dengan judul “Implementasi Aplikasi Pasien dan Antrian Mandiri (APAM) Bagi masyarakat yang akan berkunjung ke poli rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tarakan” ini terbagi dalam beberapa kegiatan utama dengan mengidentifikasi tahapan berdasarkan konsep manajerial POAC yaitu *Planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Actuating* (pelaksanaan) dan *Controlling* (evaluasi).
- b. *Planning* (perencanaan) dalam tahap perencanaan ini diawali dengan pelaporan kepada mentor dengan tujuan bahwa *action leader* akan melaksanakan aksi perubahan yang dijalani selama *off campus*. *Action leader* menjelaskan kepada mentor bahwa aksi perubahan ini akan membuat pendaftaran pasien rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tarakan menggunakan Aplikasi yang semula pasien harus datang langsung ke RS Bhayagkara untuk melakukan pendaftaran sekarang tidak perlu lagi. Kemudian dilanjutkan melakukan koordinasi dengan *stakeholder* internal dan eksternal.
- c. *Organizing* (pengorganisasian) dalam tahap ini *action leader* membentuk tim efektif dan melaksanakan rapat dengan tim efektif, mengumpulkan data pendukung dan berkoordinasi dengan *programmer*.
- d. *Actuating* (pelaksanaan) dalam tahap ini *action leader* melakukan uji coba, sosialisasi dan implementasi aplikasi.

e. *Controlling* (monitoring dan evaluasi) dalam tahap ini *action leader* melaksanakan evaluasi terhadap aksi perubahan yang telah dilaksanakan dan menyusun laporan hasil aksi perubahan.

2. Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan aksi perubahan dilaksanakan selama \pm 60 hari, dimulai tanggal 2 Juli 2024 sampai dengan 24 Agustus 2024 di Taud Sahli Kapolri dengan rincian kegiatan mingguan terlampir (*Log Activity* dari minggu ke-satu sampai dengan minggu ke-delapan).

3. Tahapan Rencana Aksi Perubahan

Tabel 2.1. Tahapan Rencana Aksi Perubahan

NO	TAHAPAN UTAMA	WAKTU	EVIDEN
A.	Perencanaan (<i>Planning</i>)	Minggu ke- I	
1	Melaporkan tentang rencana kegiatan aksi perubahan kepada Mentor dan Kasatker	Senin 1 Juli 2024	Surat pernyataan dukungan dari mentor
2	Melakukan koordinasi dengan stakeholder	Selasa 2 Juli 2024	Surat pernyataan dukungan dari stakeholder
3	Melakukan koordinasi dengan rekan kerja dan staff lainnya	Rabu – Sabtu 3-6 Juli 2024	Surat pernyataan dukungan dari rekan kerja
B.	Pengorganisasian (<i>Organizing</i>)	Minggu ke- II	
1.	Pembentukan tim efektif dan pembuatan Sprin tim efektif	Senin 8 Juli 2024	Sprin Tim efektif
2	Mengumpulkan bahan dan data yang diperlukan untuk aksi perubahan	Selasa 9 Juli 2024	Data-data yang dibutuhkan
3.	Pembagian tugas dan pelaksanaan aksi perubahan	Rabu – Sabtu 10-13 Juli 2024	Nota Dinas Pembagian Tugas
C.	Pelaksanaan (<i>Actuating</i>)		

NO	TAHAPAN UTAMA	WAKTU	EVIDEN
1.	Mendaftarkan aplikasi APAM ke App store/play store/aptoide	Minggu ke- III Senin-Sabtu 15 – 20 Juli 2024	Aplikasi APAM
2.	Penyusunan buku petunjuk aplikasi APAM	Minggu ke- IV Senin-Sabtu 22 – 27 Juli 2024	Buku pedoman APAM
3.	Membuat draf SOP dalam penerapa APAM	Minggu ke- V Senin-sabtu 29 Juli – 3 Agustus	Draf SOP APAM
4.	Pengesahan SOP dan sosialisasi mengenai APAM	Minggu ke- VI Senin-Sabtu 5 – 10 Agustus 2024	SOP yang sudah di sahkan
D.	Monitoring dan evaluasi (Controlling)	Minggu ke VII-VIII	
1.	Evaluasi terhadap implementasi aksi perubahan dengan membuat <i>quesioner</i> melalui <i>Google Form</i> .	Senin-Selasa 12-20 Agustus 2024	Hasil evaluasi, Dokumentasi
2.	Merekap hasil evaluasi.	Rabu, 21 Agustus 2024	Jawaban Quesioner
3.	Penyusunan laporan akhir pelaksanaan aksi perubahan.	Kamis-Sabtu 22-24 Agustus 2024	Laporan Hasil Akhir Perubahan
E.	PASCA DIKLAT		
1.	Mengembangkan aplikasi pelayanan Kesehatan yang memudahkan masyarakat		

B. Stakeholder Aksi Perubahan

1. *Stakeholder* Internal
 - a. Karumkit Bhayangkara Tarakan;
 - b. Ps.Kasubbidyanmeddokpol;
 - c. Ps. Kauryanwat;
 - d. Kauryandokpol;
 - e. Kasubbagrenmin;

- f. Kaur SIM-RS;
- g. Kasubbidjangmedum.

N O.	IDENTIFIKASI STAKEHOLDER	DUKUNGAN	PENGARUH	NILAI
<i>Stakeholder Internal</i>				
1.	Kepala Rumah Sakit Bhayangkara Tarakan (Kopol dr. Harry Kurniawan, Sp. An-TI) sebagai mentor berperan memberikan otorisasi kepada <i>action leader</i> untuk menyusun rencana aksi perubahan	Promoters ++++	Sangat Tinggi	9
2.	Ps. Kasubbidyanmeddokpol (Iptu dr. Francisca Meilisa Hibono, Sp. OG) berperan dalam arahan, dukungan, dan bimbingannya secara langsung kepada <i>action leader</i> atas setiap kegiatan yang diperlukan dalam rangka menyukseskan Rencana Aksi Perubahan	Promoters ++++	Sangat Tinggi	9
3.	Ps. Kauryanwat (Penda Tk. I Hasan Ashari, A. Md. Kep) berperan dalam arahan, dukungan, dan bimbingannya secara langsung kepada <i>action leader</i> atas setiap kegiatan yang diperlukan dalam rangka menyukseskan Rencana Aksi Perubahan	Defenders ++	Sedang	7
4.	Ps. Kauryandokpol (Iptu dr. Sartian Battung, Sp.B., FICS) berperan dalam arahan, dukungan, dan bimbingannya secara langsung kepada <i>action leader</i> atas setiap kegiatan yang diperlukan dalam rangka menyukseskan Rencana Aksi Perubahan	Defenders ++	Sedang	7
5	Kaur SIM-RS berperan dalam arahan, dukungan, dan bimbingannya secara langsung kepada <i>action leader</i> atas setiap kegiatan yang diperlukan dalam rangka menyukseskan Rencana Aksi Perubahan	Defenders ++	Sedang	7
6	Kasubbagrenmin berperan dalam arahan, dukungan, dan bimbingannya	Defenders ++	Sedang	7

	secara langsung kepada <i>action leader</i> atas setiap kegiatan yang diperlukan dalam rangka menyukseskan Rencana Aksi Perubahan			
7	Kasubbagwasintren berperan dalam arahan, dukungan, dan bimbingannya secara langsung kepada <i>action leader</i> atas setiap kegiatan yang diperlukan dalam rangka menyukseskan Rencana Aksi Perubahan	Defenders ++	Sedang	7
8	Kasubbidjangmedum berperan dalam arahan, dukungan, dan bimbingannya secara langsung kepada <i>action leader</i> atas setiap kegiatan yang diperlukan dalam rangka menyukseskan Rencana Aksi Perubahan	Defenders ++	Sedang	7

Keterangan:

Dukungan

++++ = Sangat Mendukung

Tinggi

+++ = Mendukung

++ = Sedang

+/- = Netral 1 – 2 = Rendah

Pengaruh

> 9 = Sangat

6 – 8 = Tinggi

3 – 5 = Sedang

2. Stakeholder eksternal

- a. Kauryankes;
- b. Pamin Pamin Uryankes Subbid Kespol;
- c. Bamin Uryankes Subbid Kespol;
- d. Banum Uryankes Subbid Kespol

N O.	IDENTIFIKASI <i>STAKEHOLDER</i>	DUKUNGA N	PENGARU H	NILAI
<i>Stakeholder</i> Eksternal				
1.	Kauryankes memiliki peranan dalam membantu kesuksesan rencana aksi perubahan	Latens ++	Sedang	5
2.	Pamin Uryankes Subbidkespol memiliki peranan dalam membantu kesuksesan rencana aksi perubahan	Latens ++	Sedang	5
3.	Bamin Uryankes Subbidkespol memiliki peranan dalam membantu kesuksesan rencana aksi perubahan	Apathetics +	Rendah	2
4.	Banum Uryankes Subbidkespol memiliki peranan dalam membantu kesuksesan rencana aksi perubahan	Apathetics +	Rendah	2
5.	Masyarakat/pasien memiliki peranan dalam membantu kesuksesan rencana aksi perubahan	Latens ++	Sedang	5

Keterangan:

Dukungan

++++ = Sangat Mendukung

Tinggi

+++ = Mendukung

++ = Sedang

+/- = Netral

Pengaruh

> 9 = Sangat

6 – 8 = Tinggi

3 – 5 = Sedang

1 – 2 = Rendah

3. Peran, Pengaruh dan Intensitas

Stakeholders dalam rencana aksi perubahan merupakan sekelompok orang atau lembaga yang memiliki fungsi memberikan kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung pada rencana aksi perubahan. Pada pelaksanaan aksi perubahan ini *stakeholder* dikelompokan sebagai berikut:

a. *Stakeholder* utama/ kunci

Stakeholder utama/ kunci adalah *stakeholder* yang memiliki pengaruh positif/ negatif terhadap kegiatan Satker dan keberadaan mereka sangat penting bagi

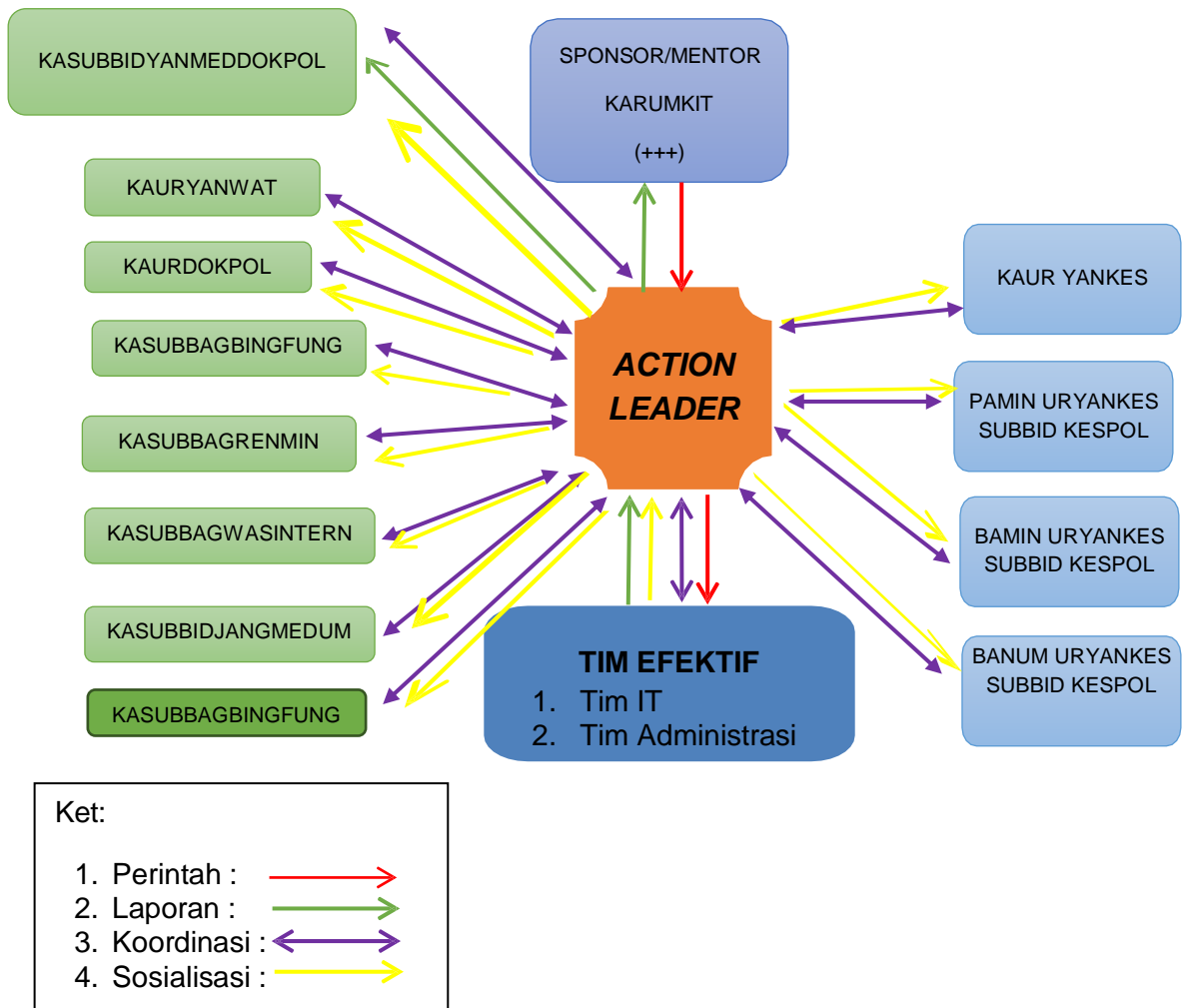
organisasi yang memiliki program tersebut.

- b. *Stakeholder* primer
Stakeholder primer adalah *stakeholder* yang langsung menerima manfaat dari kegiatan yang dijalankan oleh organisasi publik tertentu.
- c. *Stakeholder* sekunder
Stakeholder sekunder adalah *stakeholder* yang langsung terlibat dalam kegiatan yang dijalankan oleh organisasi publik tertentu.

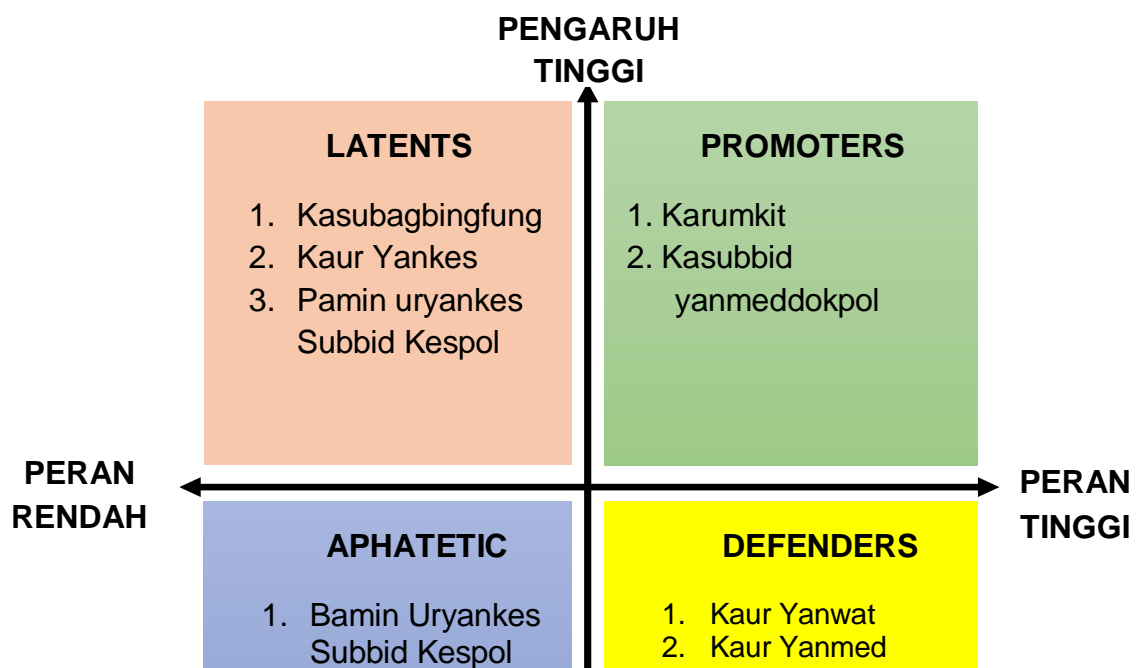
Kemudian setiap *stakeholder* dikelompokkan ke dalam kuadran dengan kualifikasi *stakeholder* sebagai berikut:

- a. *Promoters* memiliki kepentingan besar terhadap program serta mempunyai kekuatan yang besar pula untuk membuatnya berhasil;
- b. *Defenders* memiliki kepentingan pribadi dan dapat menyuarakan dukungannya dalam komunitas, tetapi kekuatannya kecil untuk mempengaruhi kegiatan;
- c. *Latents* tidak memiliki kepentingan khusus maupun terlibat dalam kegiatan, tetapi memiliki kekuatan besar untuk mempengaruhi program jika mereka menjadi tertarik;
- d. *Apathetics* kurang memiliki kepentingan maupun kekuatan, bahkan mungkin tidak mengetahui adanya kegiatan.

Peta jejaring atau *netmap* yang bertujuan memetakan *stakeholder* yang terkait dengan aksi perubahan yang direncanakan. Dari *netmap* dapat diperkirakan bagaimana sudut pandang *stakeholder* terhadap aksi perubahan ini.



Gambar 3.2. Kuadran Stakeholder



Keterangan :

Promoters : Ketertarikan tinggi, pengaruh tinggi

Defenders : Ketertarikan tinggi, pengaruh rendah

Apathetics : Ketertarikan rendah, pengaruh rendah

Latents : Ketertarikan rendah, pengaruh tinggi

4. Strategi Komunikasi

Terdapat beberapa teknik yang dapat digunakan dalam strategi komunikasi, diantaranya :

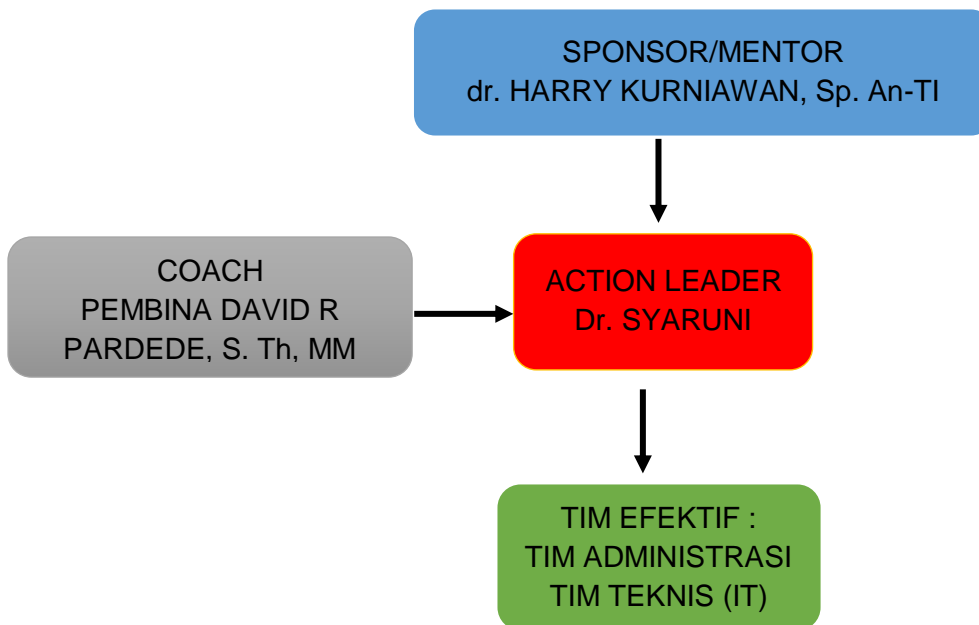
- a. *Redundancy (Repetition)*: adalah cara mempengaruhi khalayak dengan jalan mengulang-ulang pesan kepada *stakeholder*.
- b. *Canalizing*: adalah memahami dan meneliti pengaruh kelompok terhadap individu atau *stakeholder*.
- c. Informatif: adalah suatu bentuk isi pesan, yang bertujuan mempengaruhi *stakeholder* dengan jalan memberikan penerangan yaitu menyampaikan sesuatu apa adanya, apa sesungguhnya, di atas fakta dan data yang benar serta pendapat yang benar pula.
- d. Persuasif: adalah mempengaruhi dengan jalan membujuk, dalam hal ini *stakeholder* digugah pikirannya terutama perasaannya.
- e. Edukatif: merupakan salah satu usaha mempengaruhi *stakeholder* dari suatu pernyataan umum yang dilontarkan, dapat diwujudkan dalam bentuk pesan yang akan berisi pendapat-pendapat, fakta-fakta, dan pengalaman-pengalaman.
- f. Koersif: adalah mempengaruhi *stakeholder* dengan jalan memaksa, biasanya dimanifestasikan dalam bentuk peraturan-peraturan, perintah-perintah.
- g. Instruktif: adalah komunikasi tersebut akan dilakukan dengan tujuan memberikan pengarahan dan petunjuk-petunjuk pada subjek tertentu, demi capaian suatu tujuan.

BAB III PELAKSANAAN AKSI PERUBAHAN

A. Pemanfaatan Sumber Daya

1. Pengorganisasian Sumber Daya MAnusia

Dalam melaksanakan aksi perubahan maka pengorganisasian SDM yang digunakan dapat dijelaskan sebagai berikut :



1) Sponsor :

Yang bertugas sebagai sponsor adalah Kompol dr. Harry Kurniawan, Sp. An-TI (Karumkit Bhayangkara Tarakan) yang memiliki tugas:

- a. Memberikan legitimasi dan dukungan rencana aksi perubahan;
- b. Memfasilitasi dalam menyelesaikan masalah yang timbul selama proses pelaksanaan aksi perubahan.

2) Mentor

Yang bertugas sebagai mentor adalah Kompol dr. Harry Kurniawan, Sp. An-TI (Karumkit Bhayangkara Tarakan)

Secara umum peran dan tugas mentor adalah :

- a. Bertindak sebagai pembimbing dan pengawas dari *action leader* (penulis);
- b. Memberikan dukungan penuh pada kegiatan aksi perubahan; c.

Membantu menyelesaikan hambatan yang timbul selama pelaksanaan aksi perubahan.

3) *Coach*

Yang bertugas sebagai coach adalah PEMBINA DAVID PARDEDE, S.Th,MM yang memiliki tugas yaitu :

- a. Memberikan tuntunan metodologis, arahan secara teoritis serta optimalisasi sumber daya tim agar dapat bekerja secara selaras untuk kesuksesan aksi perubahan;
- b. Menjadi motivator dan konselor selama proses penyusunan dan pelaksanaan aksi perubahan

4) *Action leader* (penulis)

Yang bertugas sebagai *action leader* adalah PENATA dr. Syaruni. yang memiliki tugas yaitu :

- a. Menyusun rencana aksi perubahan;
- b. Mendelegasikan pembuatan rancangan aksi perubahan;
- c. Mengelola, mengkoordinir, dan memotivasi kinerja tim dan menindaklanjuti kemajuan aksi perubahan;
- d. Pemrakarsa komunikasi aktif dengan mentor dan *coach*, serta mengikuti arahan dan masukan mereka;
- e. Menggalang komunikasi dan kesepakatan dengan *stakeholder*;
- f. Memimpin eksekusi keseluruhan tahapan yang telah dirancang dengan mendaya gunakan seluruh sumber daya yang dimiliki;
- g. Menggerakkan seluruh elemen *stakeholder* terkait dalam mendukung keseluruhan tahapan implementasi;
- h. Menyerahkan laporan rencana aksi perubahan kepada penyelenggara Diklat PKA sesuai jadwal.

- 5) Tim efektif, dibagi menjadi 2 bagian yaitu tim administrasi dan tim teknis (tim IT). Tim administrasi bertanggung jawab untuk pembuatan pedoman dan surat keputusan Karumkit Bhayangkara Tarakan terkait sistem informasi digital APAM dan pengumuman yang di bagikan di sosial media. Dan tim teknis (tim IT)

bertanggungjawab untuk pembuatan sistem informasi digital Rumah Sakit Bhayangkara Tarakan. Secara umum tim efektif memiliki peran dan tugas :

- a. Memberikan dukungan pada tahap perancangan, pembangunan, implementasi dan monitoring;
- b. Mendukung kerja pimpinan aksi perubahan dalam melaksanakan tahapan kerja serta membantu mencari solusi atas kendala yang dihadapi di lapangan;
- c. Bekerja secara bersama-sama sesuai dengan kompetensinya;
- d. Berkomitmen untuk mewujudkan rencana aksi perubahan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan;
- e. Bertugas menyediakan data pendukung dalam rencana aksi perubahan;
- f. Membantu menyiapkan segala sesuatu untuk kelancaran pelaksanaan aksi perubahan dengan bekerja sesuai keahlian.

2. Pengelolaan Anggaran

Anggaran aksi perubahan ini tidak di dukung oleh DIPA Rumah Sakit Bhayangkara Tarakan, melainkan menggunakan dana pendapatan Rumah Sakit atau Swadaya. Sehingga, perlu di lakukannya koordinasi yang baik terutama kepada pihak-pihak yang berkompeten terhadap pelaksanaan aksi perubahan, dengan rincian anggaran sebagai berikut :

Tabel 2.1 Anggaran

NO	KEGIATAN	VOLUME	SATUAN	JUMLAH
	Rapat tim efektif - Snack (4 kegiatan)	10 Orang	@15.000,-	Rp. 600.000,-
	Pendaftaran aplikasi APAM RS Bhayangkara Tarakan pada	1 Apk	@1.500.000	Rp. 1.500.000,-

	apstore/play sotre			
	Pembuatan brosur/pamflet	20 buah	@ 8.000	Rp. 160.000,-
	Standing Poster	4	@250.000	Rp. 1.000.000,-
	Sosialisasi penggunaan APAM pada lingkungan RS Bhayangkara Tarakan - Snack 1 kegiatan	50 Orang	@15.000,-	Rp. 750.000,-
	TOTAL			Rp. 4.010.000,-

3. Pengelolaan Sarana dan Prasarana

Dalam kegiatan aksi perubahan ini diperlukan sarana dan prasarana sebagai berikut :

- 1) Ruang rapat;
- 2) *Personal Computer (PC)* / Laptop;
- 3) Koneksi internet;
- 4) Printer;
- 5) Kamera *handphone*;
- 6) Aplikasi edit brosur
- 7) Alat tulis kantor

Namun semua ini akan disediakan dengan cara mengoptimalkan sarana dan prasarana yang ada di lingkungan kerja RS Bhayangkara Tk. IV Tarakan Polda Kalimantan Utara.

4. Strategi mengatasi masalah
 - a. Melakukan komunikasi dan koordinasi yang intensif kepada sponsor agar mendapat dukungan anggaran;
 - b. Selalu melakukan koordinasi dengan tim efektif dan *stakeholder* dalam setiap kegiatan pelaksanaan aksi perubahan;
 - c. Melakukan komunikasi yang intensif kepada mentor serta tim efektif agar selalu mendukung pembuatan aplikasi dan buku panduan aplikasi.

B. Stakeholder

1. Dukungan *Stakeholder*

Stakeholder yang terlibat dalam aksi perubahan terbagi menjadi dua yakni *stakeholder* internal dan eksternal. Kedua jenis *stakeholder* tersebut dapat bersifat mendukung, tidak mendukung atau netral. Selain itu juga dapat dipetakan berdasarkan ketertarikan dan pengaruhnya, secara rinci sebagai berikut:

a. *Stakeholder* Internal

1. Kepala Rumah Sakit Bhayangkara Tarakan;
2. Kasubbidyanmeddokpol;
3. Kasubbidjangmedum;
4. Kasubbagrenmin;
5. Kasubbagwasintern
6. Kauryanwat;
7. Kauryandokpol.

b. *Stakeholder* Eksternal

1. Kauryankes;
2. Pamin Uryankes Subbidkespol;
3. Bamin Uryankes Subbidkespol;
4. Banum Uryankes Subbidkespol;
5. Masyarakat.

NO	STAKEHOLDER	TIM EFEKTIF	JENIS STAKEHOLDER			KELOMPOK STAKEHOLDER				STRATEGI KOMUNIKASI
			re m i r P	re d n u k e S	a m a t U	r e t o m o r P	s t n e t a L	r r e d n e f e D	cc i t e h t a p A	
STAKEHOLDER INTERNAL										
1.	Karumkit				√	√				Canalizing
2.	Kasubbidyanmeddokpol				√	√				Canalizing, informatif
3	Kauryanmed			√				√		Canalizing, informatif
4	Kauryanwat			√				√		Canalizing, informatif
5	Kaurdokpol			√				√		Canalizing, informatif
3.	Kaur SIMRS	√		√				√		Canalizing, g,

										informatif
4.	Kasubag Renmin	√		√				√		Canalizing, informatif
5.	Kasubag Wasitern	√		√				√		Canalizing, informatif
6.	Kasubbid Jangmeddum	√		√				√		Canalizing, informatif
7.	Kasubag Binfung	√		√				√		Canalizing, informatif
STAKEHOLDER EKSTERNAL										
1.	Kaur Yankes			√				√		Informatif, Persuasive
2.	Pamin Uryankes Subbid Kespul			√				√		Informatif, Persuasive
3.	Bamin Uryankes Subbid Kespul			√				√		Informatif, Persuasive
4.	Banum Uryankes Subbid Kespul			√				√		Informatif, Persuasive

5	Masyarakat			√		√				Informatif, Persuasive
---	------------	--	--	---	--	---	--	--	--	---------------------------

Keterangan :

1. Jenis *Stakeholder* :
 - a. Primer : penerima Manfaat / yang menerima dampak langsung;
 - b. Sekunder : yang tidak menerima dampak langsung;
 - c. Utama : yang dapat mempengaruhi dan dipengaruhi

2. Kelompok *Stakeholder*
 - a. Promoter : Ketertarikan tinggi, pengaruh tinggi;
 - b. Defenders : Ketertarikan tinggi, pengaruh rendah;
 - c. Latents : Ketertarikan rendah, pengaruh tinggi;
 - d. Apathetics : Ketertarikan rendah, pengaruh rendah.

3. Pemetaan posisi dari setiap *stakeholder* :
 - a. Positif (++++) : Sangat mendukung;
 - b. Positif (+++) : Mendukung;
 - c. Positif (++) : Sedang;
 - d. Positif (+/-) : Netral;
 - e. Negatif (-) : Menentang

4. Penetapan pengaruh *stakeholder*, makin besar pengaruh, maka makin tinggi kewenangannya :
 - a. Rendah : 1 – 2;
 - b. Sedang : 3 – 5;
 - c. Tinggi : 6 – 8;
 - d. Sangat tinggi : 9

5. Strategi komunikasi :
 - a. Canalizing yaitu bentuk metode komunikasi mempengaruhi khalayak untuk menerima pesan yang disampaikan, kemudian secara perlahan-lahan mengubah sikap dan pola pemikirannya

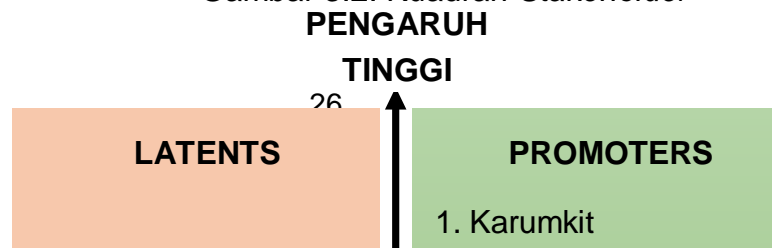
- kearah yang kita kehendaki;
- b. Informatif yaitu bentuk metode komunikasi yang lebih ditujukan kepada penggunaan akal pikiran khalayak, dan dilakukan dalam bentuk pernyataan berupa : keterangan, penerangan, berita dan sebagainya;
 - c. Persuasif yaitu bentuk metode komunikasi untuk mempengaruhi khalayak dengan jalan membujuk
 - d. Edukatif yaitu komunikasi yang dilakukan kepada pihak pihak lain yang didasarkan atas semangat untuk meraih kemanfaatan secara individual dan sosial dengan tetap memperhatikan asas kepantasan, ketepatan dan kearifan.

2. Kuadran *Stakeholder* Setelah Aksi Perubahan

Pasca implementasi aksi perubahan dapat dianalisis bahwa telah terjadi perubahan/ perpindahan *stakeholder* yang dapat dibuktikan dengan ditandatanganinya surat pernyataan dukungandari masing-masing *stakeholder*. Hal ini terjadi karena selama implementasi, *action leader* melaksanakan koordinasi, pendekatan personal, sosialisasi tentang aksi perubahan secara menghadap langsung kepada masing-masing *stakeholder*. Perpindahan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Kasubbagbingung, kauryankes, pamin uryankes subbidkespol yang semula berada di *Latens* berpindah menjadi *Promoters* (++++9);
- b. Paur Sahli Kapolri dan Pamin Sahli Kapolri yang semula berada di *Apathetics* berpindah menjadi *Defenders* (++5).

Gambar 3.2. Kuadran *Stakeholder*



C. Capaian Aksi Perubahan

1. Kesesuaian Antara *Milestone* dan Implementasi

Tabel 3.3. Kesesuaian Antara *Milestone* dan Implementasi

NO	TAHAPAN UTAMA	WAKTU	CAPAIAN
A.	Perencanaan (<i>Planning</i>)	Minggu ke- I	
1	Melaporkan tentang rencana kegiatan aksi perubahan kepada Mentor dan Kasatker	Senin 1 Juli 2024	100% sesuai
2	Melakukan koordinasi dengan stakeholder	Selasa 2 Juli 2024	100% sesuai
3	Melakukan koordinasi dengan rekan kerja dan staff lainnya	Rabu – Sabtu 3-6 Juli 2024	100% sesuai
B.	Pengorganisasian (<i>Organizing</i>)	Minggu ke- II	
1.	Pembentukan tim efektif dan pembuatan Sprin tim efektif	Senin 8 Juli 2024	100% sesuai
2	Mengumpulkan bahan dan data yang diperlukan untuk aksi perubahan	Selasa 9 Juli 2024	100% sesuai

NO	TAHAPAN UTAMA	WAKTU	CAPAIAN
3.	Pembagian tugas dan pelaksanaan aksi perubahan	Rabu – Sabtu 10-13 Juli 2024	100% sesuai
C.	Pelaksanaan (<i>Actuating</i>)		
1.	Mendaftarkan aplikasi APAM ke App store/play store/aptoide	Minggu ke- III Senin-Sabtu 15 – 20 Juli 2024	100% sesuai
2.	Penyusunan buku petunjuk aplikasi APAM	Minggu ke- IV Senin-Sabtu 22 – 27 Juli 2024	100% sesuai
3.	Membuat draf SOP dalam penerapa APAM	Minggu ke- V Senin-sabtu 29 Juli – 3 Agustus	100% sesuai
4.	Pengesahan SOP dan sosialisasi mengenai APAM	Minggu ke- VI Senin-Sabtu 5 – 10 Agustus 2024	100% sesuai
D.	Monitoring dan evaluasi (<i>Controlling</i>)	Minggu ke VII-VIII	
1.	Evaluasi terhadap implementasi aksi perubahan dengan membuat <i>quesioner</i> melalui <i>Google Form</i> .	Senin-Selasa 12-20 Agustus 2024	100% sesuai
2.	Merekap hasil evaluasi.	Rabu, 21 Agustus 2024	100% sesuai
3.	Penyusunan laporan akhir pelaksanaan aksi perubahan.	Kamis-Sabtu 22-24 Agustus 2024	100% sesuai
E.	PASCA DIKLAT		
1.	Mengembangkan aplikasi pelayanan Kesehatan yang memudahkan masyarakat		

2. Pencapaian Hasil Perubahan Terhadap Rencana Perubahan

Hasil pelaksanaan kegiatan atau capaian proyek perubahan dapat dilihat dari sejauh mana pencapaian target atau tujuan dari aksi perubahan ini terwujud. Nilai tambah yang dihasilkan dari aksi perubahan dapat terlihat dengan adanya perubahan valuasi antara

kondisi awal dan setelah terlaksananya aksi perubahan. Implementasi aplikasi pasien dan antrian mandiri (APAM) direncanakan akan berdampak terhadap peningkatan layanan terhadap masyarakat yang akan melakukan kunjungan ke poli rawat jalan, dampak dari digitalisasi layanan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

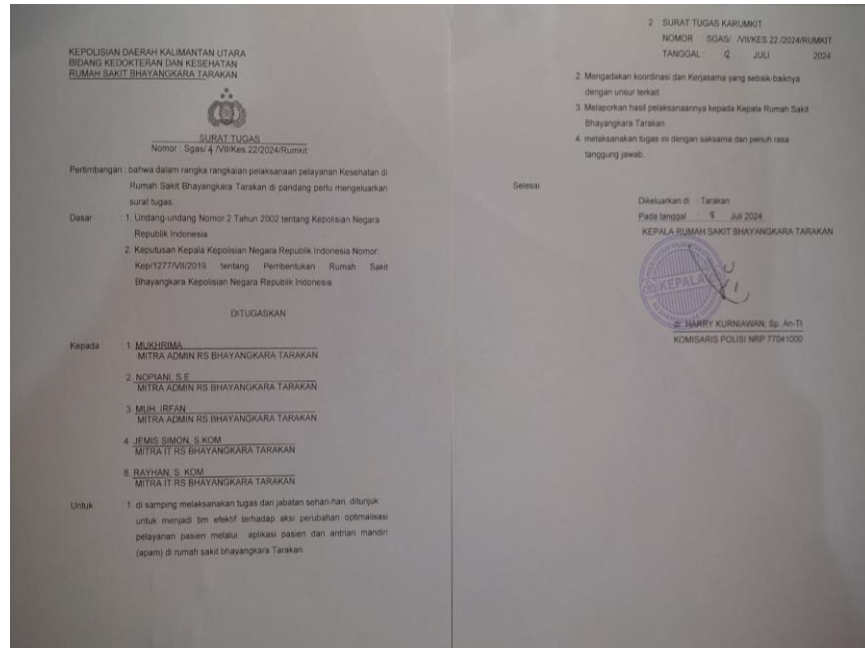
Tabel 3.4. Tabel nilai tambah bagi organisasi

NO	KEGIATAN	SAAT INI	YANG AKAN DATANG	KET
1.	Pendaftaran pasien Poli Rawat Jalan	Waktu tunggu pasien > 60 menit	Waktu yang diperlukan <30 menit	Efisiensi waktu selama 30 menit
2.	Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan	Indeks Kepuasan Masyarakat 71.61%	Indeks Kepuasan masyarakat >76.61%	Peningkatan IKM sebesar >5%

Capaian dari implementasi aksi perubahan ini merupakan capaian yang dihasilkan dari masing-masing tahapan kegiatan (*milestone*) dan akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Terbentuknya Tim Efektif

Pada tahapan ini *action leader* membentuk Tim Efektif sesuai hasil kordinasi dengan mentor. Kegiatan ini bertujuan untuk membentuk tim yang solid sebagai pelaksana dari aksi perubahan.



- b. Pelaksanaan rapat yang melibatkan mentor, tim efektif, *stakeholder* internal dan eksternal.

Rapat bertujuan untuk menyampaikan informasi dan tahapan dalam implementasi aksi perubahan yang bertema “Implementasi Aplikasi Pasien dan Antrian Mandiri (APAM)”. Pada tahapan pelaksanaan ini telah dilaksanakan rapat yang melibatkan *action leader*, mentor, *stakeholder* internal dan eksternal, tim efektif dan Tim IT





c. Surat pernyataan dukungan

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN

Berkenan dengan pelaksanaan pendidikan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Polri Angkatan X Tahun 2024 yang diselenggarakan oleh Pusat Pendidikan Administrasi Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Polri, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : dr. HARRY KURNIAWAN, Sp.AN-TI
 PANGKAT/NRP : KOMISARIS POLISI / 77041000
 JABATAN : KARUMKIT BHAYANGKARA Tk.IV TARAKAN
 INSTANSI : POLDA KALTARA

Bahwa untuk kepentingan dinas, dengan ini memberikan dukungan terhadap aksi perubahan berjudul "**OPTIMALISASI PELAYANAN PASIEN MELALUI APLIKASI PASIEN DAN ANTRIAN MANDIRI (APAM) DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TARAKAN**"

Yang diajukan oleh:

NAMA : dr. SYARUNI
 PANGKAT/NIP : PENATA / 198811082019022004
 JABATAN : WAKARUMKIT BHAYANGKARA Tk.IV TARAKAN
 INSTANSI : POLDA KALTARA

Demikian pernyataan dukungan ini kami buat dengan sebenarnya. Semoga aksi perubahan yang dibuat dapat siaplikasikan untuk kepentingan dinas dan khususnya pada Rs Bhayangkara Tk. IV Tarakan.

Tarakan, 2 Juli 2024

KARUMKIT BHAYANGKARA TARAKAN



dr. HARRY KURNIAWAN, Sp.AN-TI
 KOMISARIS POLISI NRP 77041000

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN

Berkenan dengan pelaksanaan pendidikan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Polri Angkatan X Tahun 2024 yang diselenggarakan oleh Pusat Pendidikan Administrasi Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Polri, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : HASAN ASHARI, A. Md. Kep
 PANGKAT/NRP : PENDA TK. I / 198507102011011001
 JABATAN : KAURYANWAT RS BHAYANGKARA TARAKAN
 INSTANSI : POLDA KALTARA

Bahwa untuk kepentingan dinas, dengan ini memberikan dukungan terhadap aksi perubahan berjudul "**OPTIMALISASI PELAYANAN PASIEN MELALUI APLIKASI PASIEN DAN ANTRIAN MANDIRI (APAM) DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TARAKAN**"

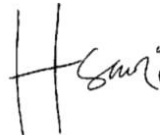
Yang diajukan oleh:

NAMA : dr. SYARUNI
 PANGKAT/NIP : PENATA / 198811062019022004
 JABATAN : WAKARUMKIT BHAYANGKARA Tk.IV TARAKAN
 INSTANSI : POLDA KALTARA

Demikian pernyataan dukungan ini kami buat dengan sebenarnya. Semoga aksi perubahan yang dibuat dapat diaplikasikan untuk kepentingan dinas dan khususnya pada Rs Bhayangkara Tk. IV Tarakan.

Tarakan, 7 Juli 2024

KAURYANWAT RS BHAYANGKARA TARAKAN



HASAN ASHARI, A. Md. Kep
 PENDA TK. I NIP 198507102011011001

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN

Berkenan dengan pelaksanaan pendidikan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Polri Angkatan X Tahun 2024 yang diselenggarakan oleh Pusat Pendidikan Administrasi Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Polri, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : Ns. MUHAMMAD MALIK AL SALEH RIJAL NOOR, S. Kep
 PANGKAT/NRP : PENATA / 198908052015031001
 JABATAN : KASUBBIDJANGMEDUM RS BHAYANGKARA TARAKAN
 INSTANSI : POLDA KALTARA

Bahwa untuk kepentingan dinas, dengan ini memberikan dukungan terhadap aksi perubahan berjudul "**OPTIMALISASI PELAYANAN PASIEN MELALUI APLIKASI PASIEN DAN ANTRIAN MANDIRI (APAM) DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TARAKAN**"

Yang diajukan oleh:

NAMA : dr. SYARUNI
 PANGKAT/NIP : PENATA / 198811062019022004
 JABATAN : WAKARUMKIT BHAYANGKARA Tk.IV TARAKAN
 INSTANSI : POLDA KALTARA

Demikian pernyataan dukungan ini kami buat dengan sebenarnya. Semoga aksi perubahan yang dibuat dapat diaplikasikan untuk kepentingan dinas dan khususnya pada Rs Bhayangkara Tk. IV Tarakan.

Tarakan, 7 Juli 2024

KASUBBIDJANGMEDUM RS BHAYANGKARA TARAKAN



Ns. MUHAMMAD MALIK AL SALEH RIJAL NOOR, S. Kep
 PENATA NIP 198908052015031001

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN

Berkenan dengan pelaksanaan pendidikan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Polri Angkatan X Tahun 2024 yang diselenggarakan oleh Pusat Pendidikan Administrasi Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Polri, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : dr. SARTIAN BATTUNG, Sp.B., FICS
 PANGKAT/NRP : INSPEKTUR POLISI SATU / 88101024
 JABATAN : KAURYANDOKPOL RS BHAYANGKARA TARAKAN
 INSTANSI : POLDA KALTARA

Bahwa untuk kepentingan dinas, dengan ini memberikan dukungan terhadap aksi perubahan berjudul "**OPTIMALISASI PELAYANAN PASIEN MELALUI APLIKASI PASIEN DAN ANTRIAN MANDIRI (APAM) DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TARAKAN**"

Yang diajukan oleh:

NAMA : dr. SYARUNI
 PANGKAT/NIP : PENATA / 198811062019022004
 JABATAN : WAKARUMKIT BHAYANGKARA Tk.IV TARAKAN
 INSTANSI : POLDA KALTARA

Demikian pernyataan dukungan ini kami buat dengan sebenarnya. Semoga aksi perubahan yang dibuat dapat diaplikasikan untuk kepentingan dinas dan khususnya pada Rs Bhayangkara Tk. IV Tarakan.

Tarakan, 2 Juli 2024

KAURYANDOKPOL RS BHAYANGKARA TARAKAN



dr. SARTIAN BATTUNG, Sp.B., FICS INSPEKTUR
 POLISI SATU NRP 88101024

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN

Berkenan dengan pelaksanaan pendidikan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Polri Angkatan X Tahun 2024 yang diselenggarakan oleh Pusat Pendidikan Administrasi Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Polri, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : KHUSNUL KHOTIMAH, A. Md. Kep
PANGKAT/NRP : PENATA TK. I / 197606222005022004
JABATAN : KASUBBAGWASINTERN RS BHAYANGKARA TARAKAN
INSTANSI : POLDA KALTARA

Bahwa untuk kepentingan dinas, dengan ini memberikan dukungan terhadap aksi perubahan berjudul "**OPTIMALISASI PELAYANAN PASIEN MELALUI APLIKASI PASIEN DAN ANTRIAN MANDIRI (APAM) DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TARAKAN**"

Yang diajukan oleh:

NAMA : dr. SYARUNI
PANGKAT/NIP : PENATA / 198811062019022004
JABATAN : WAKARUMKIT BHAYANGKARA Tk.IV TARAKAN
INSTANSI : POLDA KALTARA

Demikian pernyataan dukungan ini kami buat dengan sebenarnya. Semoga aksi perubahan yang dibuat dapat diaplikasikan untuk kepentingan dinas dan khususnya pada Rs Bhayangkara Tk. IV Tarakan.

Tarakan, 2 Juli 2024

KASUBBAGWASINTERN RS BHAYANGKARA
TARAKAN



KHUSNUL KHOTIMAH, A. Md. Kep
PENATA TK. I NIP 197606222005022004

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN

Berkenan dengan pelaksanaan pendidikan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Polri Angkatan X Tahun 2024 yang diselenggarakan oleh Pusat Pendidikan Administrasi Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Polri, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : NUR SALMY, A. Md. Keb
 PANGKAT/NRP : PENGATUR / 199607272020122003
 JABATAN : BANUM URYANKES SUBBIDEKESPOL BIDDOKKES
 INSTANSI : POLDA KALTARA

Bahwa untuk kepentingan dinas, dengan ini memberikan dukungan terhadap aksi perubahan berjudul "**OPTIMALISASI PELAYANAN PASIEN MELALUI APLIKASI PASIEN DAN ANTRIAN MANDIRI (APAM) DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TARAKAN**"

Yang diajukan oleh:

NAMA : dr. SYARUNI
 PANGKAT/NIP : PENATA / 198811062019022004
 JABATAN : WAKARUMKIT BHAYANGKARA Tk.IV TARAKAN
 INSTANSI : POLDA KALTARA

Demikian pernyataan dukungan ini kami buat dengan sebenarnya. Semoga aksi perubahan yang dibuat dapat diaplikasikan untuk kepentingan dinas dan khususnya pada Rs Bhayangkara Tk. IV Tarakan.

Tarakan, 7 Juli 2024

BANUM URYANKES SUBBIDEKESPOL
 BIDDOKKES POLDA KALTARA



NUR SALMY, A. Md. Keb
 PENGATUR NIP 199607272020122003

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN

Berkenan dengan pelaksanaan pendidikan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) Polri Angkatan X Tahun 2024 yang diselenggarakan oleh Pusat Pendidikan Administrasi Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Polri, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : Apt. FEMY LINGGI ALLO, S. Farm
 PANGKAT/NRP : PENDA TK. I / 199305062022022002
 JABATAN : PAMIN URYANKES SUBBIDEKESPOL BIDDOKKES
 INSTANSI : POLDA KALTARA

Bahwa untuk kepentingan dinas, dengan ini memberikan dukungan terhadap aksi perubahan berjudul "**OPTIMALISASI PELAYANAN PASIEN MELALUI APLIKASI PASIEN DAN ANTRIAN MANDIRI (APAM) DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TARAKAN**"

Yang diajukan oleh:

NAMA : dr. SYARUNI
 PANGKAT/NIP : PENATA / 198811062019022004
 JABATAN : WAKARUMKIT BHAYANGKARA Tk.IV TARAKAN
 INSTANSI : POLDA KALTARA

Demikian pernyataan dukungan ini kami buat dengan sebenarnya. Semoga aksi perubahan yang dibuat dapat diaplikasikan untuk kepentingan dinas dan khususnya pada Rs Bhayangkara Tk. IV Tarakan.

Tarakan, 27 Juli 2024

PAMIN URYANKES SUBBIDEKESPOL
 BIDDOKKES POLDA KALTARA

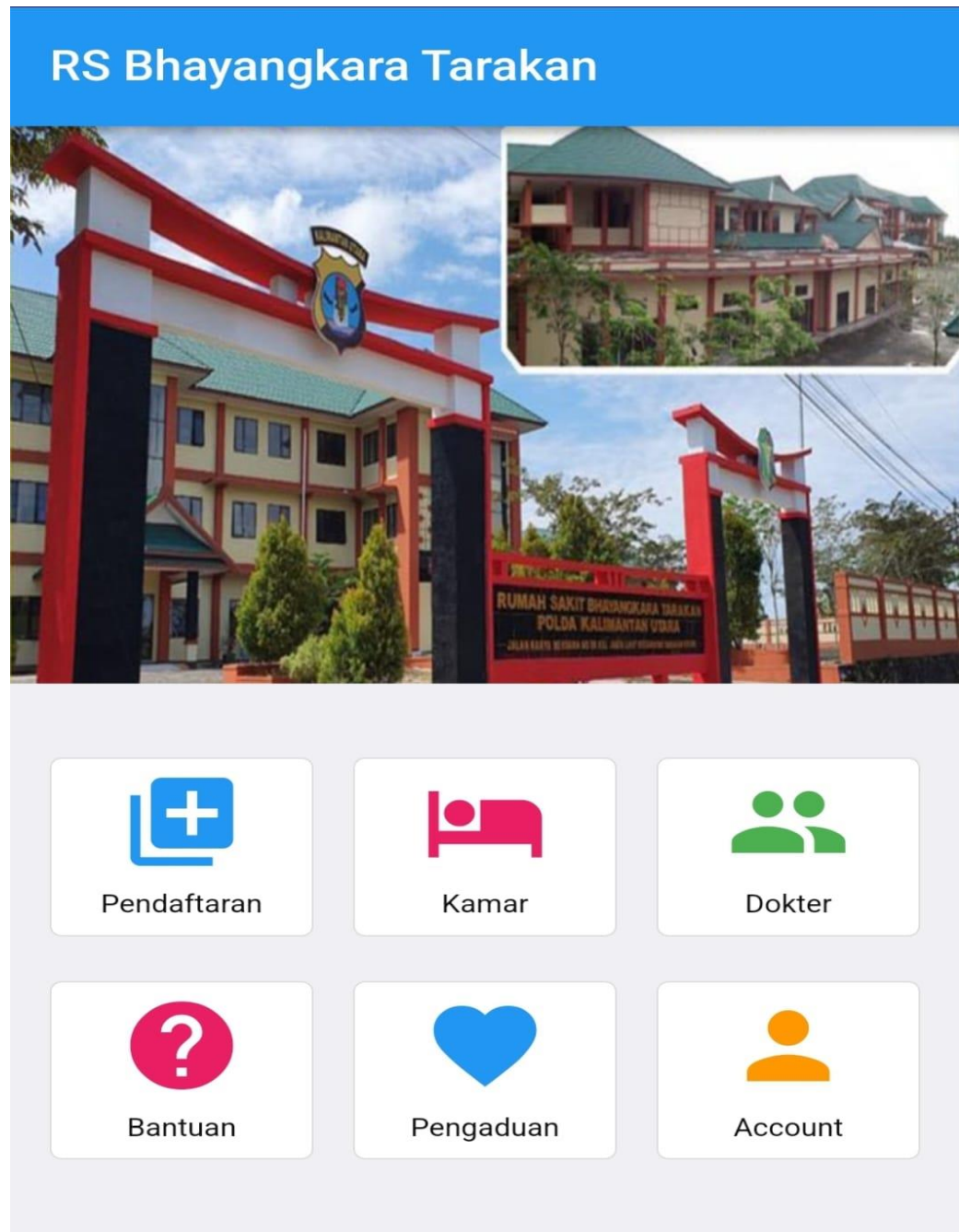


Apt. FEMY LINGGI ALLO, S. Farm
 PENDA TK. I NIP199305062022022002

d. Sosialisasi Aplikasi Pasien dan Antrian Mandiri (APAM)



- e. Tahap implementasi aplikasi pasien dan antrian mandiri (APAM)



Gambar Tampilan depan dari APAM

← Pendaftaran SIMPAN

Cara Bayar BPJS >

← Agustus 2024 →

Sen	Sel	Rab	Kam	Jum	Sab	Min
29	30	31	1	2	3	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	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8

CEK JADWAL

Poliklinik ____Pilih Klinik____ >

Gambar Tampilan APAM untuk daftar Poli Rawat Jalan

← Poliklinik

- ___Pilih Klinik___
- Anak [16:00 - 18:00]
- Bedah Umum [06:30 - 09:30]
- Fisioterapi [16:00 - 18:00]
- Kandungan [07:30 - 10:30]
- Penyakit Dalam [13:00 - 18:00]

Gambar Tampilan jam Praktek dokter Spesialis

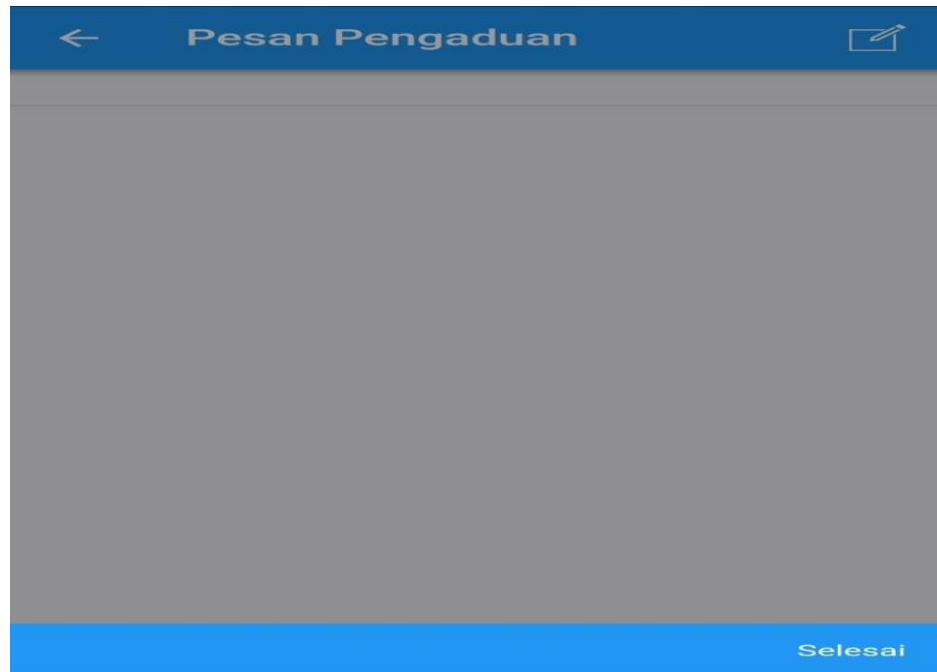


← Ketersediaan Kamar	
Kelas 1	Tersedia: 1 Kapasitas: 3
Kelas 2	Tersedia: 21 Kapasitas: 24
Kelas 3	Tersedia: 32 Kapasitas: 36
Kelas Utama	Tersedia: 7 Kapasitas: 7

Gambar Tampilan ketersediaan jumlah kamar rawat inap



Gambar Tampilan daftar dokter Spesialis



Isikan pengaduan anda disini

Gambar Tampilan kolom pengaduan APAM



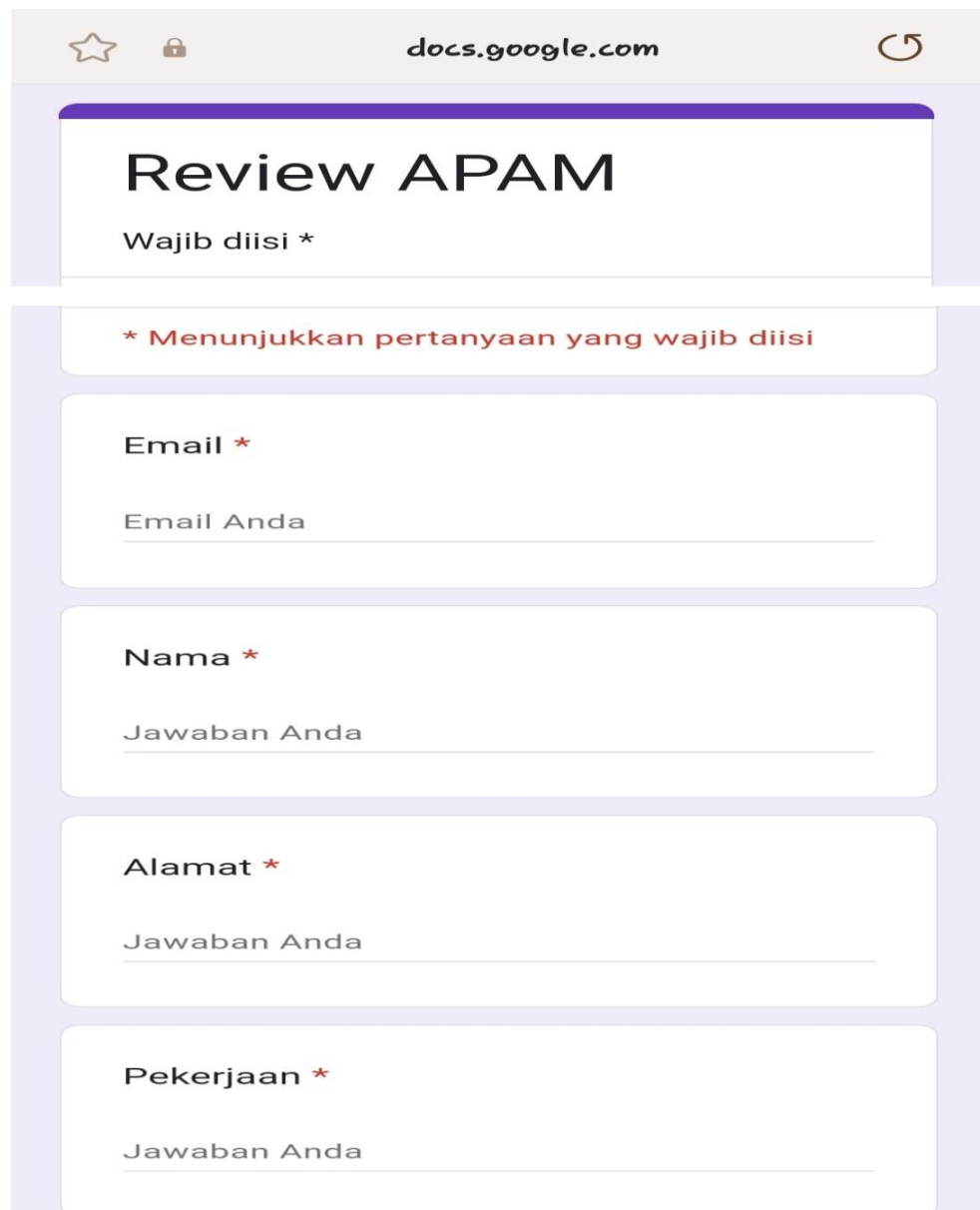
Gambar Tampilan jika sudah pernah melakukan pendaftaran

f. Tahap Monitoring dan Evaluasi

Dalam rangka monitoring dan evaluasi aksi perubahan serta melihat kebermanfaatan Aplikasi Pasien dan Antrian Mandiri (APAM), Action Leader melaksanakan monitoring dan evaluasi dengan cara melakukan Questioner secara online menggunakan Google Form dengan link sebagai berikut :

<https://forms.gle/635ZZbdRb3aAH61NA>

Adapun kuesioner yang dibuat terlihat pada gambar dibawah ini



The image shows a mobile view of a Google Form titled "Review APAM". The form is displayed on a browser interface with "docs.google.com" in the address bar. The form contains the following elements:

- Title:** Review APAM
- Requirement:** Wajib diisi *
- Instruction:** * Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi
- Fields:**
 - Email ***: Input field with placeholder "Email Anda"
 - Nama ***: Input field with placeholder "Jawaban Anda"
 - Alamat ***: Input field with placeholder "Jawaban Anda"
 - Pekerjaan ***: Input field with placeholder "Jawaban Anda"

Apakah Aplikasi APAM membantu Anda *
lebih efektif?

- Iya
- Biasa Saja
- Tidak

Seberapa baik kualitas Aplikasi APAM *
kami?

- Baik
- Cukup
- Buruk

Apakah Anda sering menemukan *
kendala pada Aplikasi APAM?

- Tidak Pernah
- Jarang
- Sering

Menurut Anda, bagaimana penggunaan *
sistem Aplikasi APAM?

- Sangat Mudah
- Cukup Mudah
- Sulit

Apa tampilan atau *user interface* di *
Aplikasi APAM kami mudah dipahami?

- Sangat Mudah
- Cukup Mudah
- Sulit

Secara keseluruhan, apa Anda puas *
menggunakan Aplikasi APAM?

- Sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas

Kirim

Kosongkan formulir

Dari daftar pertanyaan evaluasi Aplikasi Pasien dan Antrian Mandiri (APAM) diperoleh hasil jawaban sebagai berikut:

Timestamp	Email Address	Nama	Alamat	Pekerjaan	Apakah Aplikasi APAM membantu Anda lebih efektif?	Seberapa baik kualitas Aplikasi APAM kami?	Apakah Anda sering menemukan kendala pada Aplikasi APAM?	Menurut Anda, bagaimana penggunaan sistem Aplikasi APAM?	Apa tampilan atau user interface di Aplikasi APAM kan mudah dipahami?
8/18/2024 18:36:25	nursuhalahmasda2@gmail.com	Nur Suhailah	Jl. Cendrawasih	PNS	Iya	Baik	Tidak Pernah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
8/18/2024 18:39:23	zelikaindah07@gmail.com	Zelika	Jl. Padat karya	Swasta	Iya	Baik	Jarang	Cukup Mudah	Cukup Mudah
8/18/2024 18:40:12	stirahmah@gmail.com	Siti Rahmah	Tarakan Barat	Mengurus Rumah Tangga	Iya	Baik	Tidak Pernah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
8/18/2024 18:40:16	kayantorpi@gmail.com	Pikah	Jl. P. Aji Iskandar Rt. 16 No.94 Juata Laut	Perawat	Iya	Baik	Jarang	Sangat Mudah	Sangat Mudah
8/18/2024 18:41:25	nadhrahmasdar@gmail.com	Nadhrah	Karang Anyar pantai	Pelajar	Iya	Baik	Tidak Pernah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
8/18/2024 18:42:48	juwitaayu922@gmail.com	Juwita ayu	Rs bhyangkara tarakan	Bidan	Iya	Baik	Jarang	Sangat Mudah	Cukup Mudah
8/18/2024 19:23:02	rnsseptianingsih@gmail.com	Ririn Septianingsih	Jl. Aki babu rt. 001	Swasta	Iya	Cukup	Jarang	Cukup Mudah	Cukup Mudah
8/18/2024 19:30:18	ekakarmilaedn@gmail.com	Eka Karmila	Jl. Karya Bersama, Tarakan	ASN	Iya	Baik	Tidak Pernah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
8/18/2024 19:40:19	nopyandn@gmail.com	Nopyani	Jl. Karya bersama rt 18	Swasta	Iya	Baik	Tidak Pernah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
8/18/2024 20:39:56	nsseptianirisksari@gmail.com	Septiani Riski Sari	Jl peljan Rt.09, Tarakan Utara	Perawat	Iya	Baik	Tidak Pernah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
8/18/2024 20:40:07	sinthalend5@gmail.com	Sintha L Andi	Jlan, Agatis RT 05	Perawat	Iya	Baik	Tidak Pernah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
8/18/2024 20:53:29	d_dira@yahoo.com	Diana Ravita	Skip	Bidan	Iya	Baik	Jarang	Sangat Mudah	Sangat Mudah
8/18/2024 21:35:49	dini.laxmiary@gmail.com	DINI LAXMIARY	3, KEL. JUARA KERKIL, KEC. TARAKAN	PNS	Iya	Baik	Tidak Pernah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
8/18/2024 22:10:51	imtinana123@gmail.com	Muhlisotul imthintah	Asrama yonif 613	Perawat	Iya	Baik	Tidak Pernah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
8/18/2024 22:13:23	windaresoy123@gmail.com	Winda Resoy	Jl. Gajah Mada RT 21 No 38	Bidan	Iya	Baik	Jarang	Sangat Mudah	Sangat Mudah
8/18/2024 22:14:08	vanvansaya@gmail.com	vani reynata situmorang	Kota Tarakan	Karyawan swasta	Iya	Baik	Jarang	Sangat Mudah	Sangat Mudah
8/18/2024 22:20:00	risnagusman05@gmail.com	Risna	Selumit pantai rt 14	Bidan	Iya	Baik	Jarang	Cukup Mudah	Cukup Mudah
8/18/2024 22:24:16	yolandaoland14@gmail.com	Septiana yolanda	Utara	Perawat	Iya	Baik	Jarang	Cukup Mudah	Cukup Mudah
8/18/2024 22:41:24	miamannan080@gmail.com	Mia mannan	Jln A.P. Petta Rani no 35	PNS	Iya	Baik	Tidak Pernah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
8/18/2024 22:45:45	rhieysm@gmail.com	Mukhrima	Jl. Yos sudarso rt.14	Karyawan swasta	Iya	Baik	Tidak Pernah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
8/18/2024 22:51:59	yonitaftrans@gmail.com	Fransiska Yonita	Mamburungan	PNS	Iya	Baik	Jarang	Cukup Mudah	Cukup Mudah
8/18/2024 23:02:27	hidanabilah7@gmail.com	Hilda Nabillah	Jl.P. Aji Iskandar perum pns rt 21	juru masak	Biasa Saja	Cukup	Jarang	Cukup Mudah	Sangat Mudah
8/18/2024 23:06:19	sithandayanisupandi@gmail.com	Siti Handayani	Jalan Sei Bengawan - Juata Permai	Juru Masak	Biasa Saja	Cukup	Jarang	Cukup Mudah	Cukup Mudah
8/18/2024 23:10:05	lindalimbong09@gmail.com	Linda Limbong	juata permai	Karyawan Swasta	Iya	Baik	Tidak Pernah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
8/18/2024 23:56:51	halijahdm65@gmail.com	Halijah	Perum korpi blok f no 37	Juru masak	Biasa Saja	Cukup	Jarang	Cukup Mudah	Cukup Mudah
8/18/2024 23:59:30	halijahdm65@gmail.com	Halijah	Perum korpi blok f no 37	Juru masak	Iya	Cukup	Jarang	Cukup Mudah	Cukup Mudah
8/19/2024 6:38:52	zifiahnizar1@gmail.com	Zifiah Nizar	Jl. Imambonjol Gang 3 RT. 23	Ahli Gizi	Iya	Baik	Tidak Pernah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
8/19/2024 6:46:44	ulvasetiawan95@gmail.com	Ulva Maulida	Jl.p aji iskhder rt 13	Nakes	Iya	Baik	Tidak Pernah	Sangat Mudah	Sangat Mudah
8/19/2024 9:02:50	kurniaw210@gmail.com	Kurniawati	Jl. P. Antasari rt. 19. No. 37	Bidan	Iya	Cukup	Jarang	Cukup Mudah	Cukup Mudah

Gambar Hasil jawaban pertanyaan evaluasi APAM

Dari data hasil jawaban terhadap kuesioner yang diberikan tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa 30% menjawab tidak terlalu efektif menggunakan APAM dan 70% menjawab sangat efektif. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa output dari aksi perubahan yang dilakukan oleh *action leader* berupa “Aplikasi Pasien dan Antrian MAndiri (APAM) bagi Masyarakat” sangat bermanfaat bagi Masyarakat/pasien yang akan melakukan kunjungan ke poli rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara Tarakan.

3. Pelaksanaan Strategi Pengembangan Kompetensi dalam Aksi Perubahan

a. Penilaian Sikap Perilaku

Sebelum adanya aksi perubahan terdapat penilaian pemetaan sikap perilaku *action leader* yang dinilai oleh peserta dan Mentor. Hasil penilaian peserta 8,00 dan penilaian Mentor 8,00 dengan nilai akhir 8,00 (keterangan kualifikasi baik).

REKAP NILAI AKHIR SIKAP PERILAKU PESERTA

Nama Peserta	: dr. SYARUNI	Nama Mentor	: KOMPOL dr. HARRY KURNIAWAN, Sp. An
NIP	: 198811062019022004	NIP:	: 77041000
Jabatan	: WAKARUMKIT BHAYANGKARA TARAKAN	Jabatan	: KARUMKIT BHAYANGKARA TARAKAN
Instansi	: POLDA KALTARA	Instansi	: POLDA KALTARA
Program	: PKA POLRI T.A.2024 GELI ANGGATAN X		

	Nilai Komponen				Kualifikasi Total Sub Komponen
	Sub Komponen Integritas	Sub Komponen Kerjasama	Sub Komponen Mengelola Perubahan	Rata-Rata Total Sub Komponen	
Peserta	8.00	8.00	8.00	8.00	Baik
Mentor	8.00	8.00	8.00	8.00	Baik
Nilai Rata-Rata Per Sub Komponen	8.00	8.00	8.00	8.00	Baik
Kualifikasi Per Sub Komponen	Baik	Baik	Baik	Baik	

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
8.00
Kualifikasi: Baik

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,
Sangat Kurang	: 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

Gambar Hasil penilaian sikap perilaku sebelum aksi perubahan

Setelah adanya implementasi aksi perubahan dan mengikuti webinar untuk mengembangkan potensi diri, dilakukan penilaian kembali pemetaan sikap perilaku *dengan hasil penilaian* peserta 8,62 dan penilaian Mentor 8,87 dengan nilai akhir 8,80 (keterangan kualifikasi baik).

b. Strategi Pengembangan Kompetensi *Action Leader*

Adapun strategi pengembangan kompetensi diri yang telah dilaksanakan *action leader* selama tahap *off campus* dengan mengikuti webinar sebagai berikut:

c. Strategi Pengembangan Kompetensi *Stakeholder*

Tabel 3.6. Strategi pengembangan kompetensi *stakeholder*

No	Stakeholder	Kompetensi yang diharapkan	Kegiatan yang dilakukan
1	<p>Latens:</p> <p>a. Kasubbagbingfung; b. Kaur Yankes; c. Pamin Uryankes.</p> <p>Defenders:</p> <p>a. Kaur Yanwat; b. Kaur Yanmed; c. Kaur Yandokpol; d. Kaur SIM-RS; e. Kasubbagrenmin; f. Kasubbidjangmedum;</p> <p>Apathetics:</p> <p>a. Bamin Uryankes Subbid Kespol; b. Banum Uryankes Subbid Kespol; c. Masyarakat/Pasien.</p>	Mengetahui penggunaan aplikasi APAM	Sosialisasi
2	<p>Latens:</p> <p>d. Kasubbagbingfung; e. Kaur Yankes; f. Pamin Uryankes.</p> <p>Defenders:</p> <p>g. Kaur Yanwat; h. Kaur Yanmed; i. Kaur Yandokpol; j. Kaur SIM-RS; k. Kasubbagrenmin; l. Kasubbidjangmedum;</p> <p>Apathetics:</p>	Dapat menggunakan aplikasi APAM dan Mensosialisasikan kepada Masyarakat	Pendampingan selama tahap implementasi

d. Bamin Uryankes Subbid Kespol;		
e. Banum Uryankes Subbid Kespol;		
a. Masyarakat/Pasien.		

d. Keterkaitan Mata Pelatihan Pilihan dengan Aksi Perubahan

Tabel 3.7. Tabel mata pelatihan pilihan

No	Judul Aksi Perubahan	Mata Pelatihan	Jalur Pembelajaran	Hubungan dengan Aksi Perubahan	Sumber Pembelajaran
1	2	3	4	5	6
1	Implementasi Sistem Aplikasi Pasien dan Antrian Mandiri (APAM) di Rumah Sakit Bhayangkara Tarakan	Berpikir Kritis	Pelatihan secara online	Mengembangkan pola pikir kritis dan inovatif dalam menjalankan peran sebagai pemimpin sehingga mampu menerapkan dalam memberikan pelayanan publik	Di dalam LMS Kepemimpinan
2	Implementasi Sistem Aplikasi Pasien dan Antrian Mandiri (APAM) di Rumah Sakit Bhayangkara Tarakan	<i>Digital Skill</i> dalam Penyusunan Kebijakan	Pelatihan secara online	Memfaatkan teknologi digital dalam membantu proses pengambilan keputusan atau penyusunan kebijakan	Di dalam LMS Kepemimpinan
3	Implementasi Sistem Aplikasi Pasien dan Antrian Mandiri (APAM) di Rumah Sakit Bhayangkara Tarakan	Strategi Meningkatkan Motivasi dan Produktivitas dalam Dunia Kerja	Pelatihan secara online	Meningkatkan motivasi kerja, yang pada akhirnya akan meningkatkan produktivitas dan kinerja organisasi secara keseluruhan	Di dalam LMS Kepemimpinan

BAB IV PENUTUP

A. Simpulan

Dalam rangka memberikan pelayanan publik yang maksimal diperlukan inovasi-inovasi baru yang sifatnya memudahkan dan melancarkan pelaksanaan pelayanan publik tersebut. Metode-metode lama yang berkesan konservatif akan segera ditinggalkan karena tuntutan dari *stakeholder* untuk mendapatkan apa yang menjadi kebutuhan dengan cara yang mudah dan dalam waktu yang singkat. Sistem digitalisasi menjadi salah satu jawaban terhadap tuntutan kecepatan dan kemudahan dalam pelayanan publik. Dengan penerapan digitalisasi di berbagai sektor akan memberikan manfaat yang besar dan dapat dirasakan baik oleh *user* maupun *supplier*.

Rumah Sakit Bhayangkara Tarakan memiliki fungsi pelayanan publik dalam hal ini pelayanan terhadap personil maupun Masyarakat. Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tarakan, *action leader* yang menjabat sebagai Wakil Kepala Rumah Sakit Bhayangkara Tarakan melaksanakan aksi perubahan dengan mengimplementasikan aplikasi pasien dan antrian mandiri (APAM) untuk Masyarakat yang akan melakukan kunjungan ke Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Bahayangkara Tarakan.

Aksi perubahan yang telah dilaksanakan oleh *action leader* memudahkan pasien dalam melakukan pendaftaran secara online. Adapun hal tersebut tercermin dari capaian keberhasilan *action leader* dalam melaksanakan implementasi aksi perubahan dimaksud. Pencapaian yang diperoleh tidak lepas dari ruang lingkup serta pentahapan kegiatan yang mencakup mobilisasi *stakeholder* dengan hasil adanya aplikasi APAM serta evaluasi penggunaan aplikasi

melalui pengisian kuisisioner.

B. Rekomendasi

Adapun rekomendasi dari pelaksanaan aksi perubahan ini adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi APAM dan buku panduan dapat terus dijadikan pedoman dalam melakukan pendaftaran secara online;
2. Melakukan monitoring secara berkala penggunaan aplikasi Pasien dan Antrian Mandiri (APAM);
3. Dibutuhkan konsistensi dan komitmen dari seluruh *stakeholder* internal dan eksternal agar aplikasi APAM dapat berkelanjutan dan dirasakan manfaatnya untuk jangka panjang;
4. Untuk keberlangsungan aksi perubahan diperlukan dukungan anggaran DIPA untuk pelaksanaan pemeliharaan dan perawatan aplikasi APAM yang berbasis *website*, baik dari segi jaringan internet maupun perlengkapannya seperti komputer, printer dan lain sebagainya.

Tarakan, Agustus 2024
Action Leader

dr. SYARUNI

Nosis.20240507021239

