

LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI
PUSAT PENDIDIKAN ADMINISTRASI

LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN
SISTEM PENGAWASAN SURVEI KEPUASAN PASIEN
DAN KOMPLAIN (SIKEPI)
DI RS BHAYANGKARA TK II M HASAN PALEMBANG



OLEH :

EVIWATY SIMAMORA, SKM, M,Kes
NOSIS : 20250207030715

Peserta

Pelatihan Kepemimpinan Pengawas

Angkatan XII Tahun 2025

LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI
PUSAT PENDIDIKAN ADMINISTRASI
BANDUNG

LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN (LHAP)

**SISTEM PENGAWASAN SURVEI KEPUASAN PASIEN DAN
KOMPLAIN PELAYANAN (SIKEPI)
DI RS BHAYANGKARA TK II M HASAN PALEMBANG**

Peserta Pelatihan

**EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes
NOSIS : 20250207030715**

Telah disetujui pada tanggal : Juli 2025
di Pusdik Administrasi Lemdiklat Polri Bandung

COACH



PARLINDUNGAN, S.E., MT, Ak.
PEMBINA NIP 197605162005012006

MENTOR



HAMDANIL AZMI, S.Si.
KOMPOL NIP 76071070

LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI
PUSAT PENDIDIKAN ADMINISTRASI

PENJELASAN COACH TENTANG KEMAMPUAN PESERTA

Nama Peserta : EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes
Instansi : RS BHAYANGKARA TK II M HASAN
PALEMBANG
Jabatan : PS. KAURWASOPSYAN SUBBAGWASINTERNAL
Tempat aktualisasi : RS BHAYANGKARA TK II M HASAN
PALEMBANG

Saya menilai peserta pelatihan struktural, tersebut:

~~Sangat Mampu / Mampu / Kurang Mampu / Tidak Mampu~~

Membuat rancangan aksi perubahan mata pelatihan Struktural dalam menyelesaikan isu yang telah ditetapkan, dengan penjelasan sebagai berikut:

1. LHAP Lengkap
2. YBS siap untuk mengikuti ujian LHAP

Bandung, Juli 2025

COACH



PARLINDUNGAN, S.E., MT, Ak.
PEMBINA NIP 197605162005012006

LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI
PUSAT PENDIDIKAN ADMINISTRASI

PENJELASAN MENTOR TENTANG KEMAMPUAN PESERTA

Nama Peserta : EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes
Instansi : RS BHAYANGKARA TK II M HASAN
PALEMBANG
Jabatan : PS. KAURWASOPSYAN SUBBAGWASINTERNAL
Tempat aktualisasi : RS BHAYANGKARA TK II M HASAN
PALEMBANG

Saya menilai peserta pelatihan struktural, tersebut :

~~Sangat Mampu / Mampu / Kurang Mampu / Tidak Mampu~~

Membuat rancangan aksi perubahan mata pelatihan Struktural dalam menyelesaikan isu yang telah ditetapkan, dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Rumusan masalah sesuai dengan kondisi saat ini di Satker.
2. Mampu melihat dan memanfaatkan peluang yg ada serta memperdayakan sumberdaya yg tersedia

Palembang, Juli 2025

MENTOR




HAMDANIL AZMI, S.Si
KOMISARIS POLISI NIP 76071070


LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI
PUSAT PENDIDIKAN ADMINISTRASI

PERSETUJUAN COACH PADA PEMILIHAN MATA PELATIHAN PILIHAN
DALAM MENDUKUNG AKTUALISASI KEPEMIMPINAN PKP

Nama Peserta : EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes.
 Nosis : 20250207030715
 Instansi : RS BHAYANGKARA TK II M HASAN PALEMBANG
 Coach : PARLINDUNGAN.,S.E.,M.T.A.k.

No	Judul Proyeksi/Aksi Perubahan	Mata Pelatihan	Judul Pembelajaran	Hubungan dengan Proyek/Aksi Perubahan	Sumber Pembelajaran
1	The Global International Seminar with the theme of "Personal branding & Identity building an authentic and competitive self image	Seminar Online	Webinar	<p>Pelatihan ini memperkuat kapasitas saya dalam membangun citra diri sebagai agen perubahan yang otentik, meyakinkan, dan relevan dengan tantangan organisasi saat ini. Materi yang disampaikan memberikan bekal dalam mengomunikasikan proyek dengan efektif, menjalin kolaborasi lintas unit secara strategis, serta meningkatkan daya pengaruh saya dalam proses advokasi dan sosialisasi perubahan di</p>	<p>Global International Seminar</p> 

				lingkungan kerja. Dengan personal branding yang tepat, saya mampu meningkatkan kredibilitas proyek dan memastikan keberlanjutannya di masa mendatang.”	
2	Buku <i>ISO 31000: Risk Management Guidelines</i> dan Modul <i>Manajemen Risiko LAN RI</i>	pendekatan <i>risk-based thinking</i>	Bedah Buku	<i>ISO 31000</i> menjelaskan secara rinci proses manajemen risiko yang mencakup identifikasi risiko, analisis dan evaluasi risiko, penentuan perlakuan terhadap risiko, serta pemantauan dan komunikasi risiko secara berkelanjutan. Proses ini dapat diimplementasikan langsung dalam penyusunan <i>risk register</i> proyek perubahan. Misalnya, dalam proyek perubahan yang bertujuan memperbaiki sistem pengawasan internal, peserta dapat mengidentifikasi potensi risiko seperti resistensi dari pegawai, keterbatasan sumber daya, atau ketidaksesuaian	Modul LAN RI

				regulasi. Setiap risiko tersebut dapat dianalisis berdasarkan tingkat dampak dan kemungkinan terjadinya, kemudian ditetapkan strategi mitigasi yang sesuai.	
3	pelatihan: Strategi Penggunaan Kecerdasan Buatan Dalam Pengembangan Sistem Teknologi di Pemerintahan	Pemanfaatan TI dalam pemerintahan	Kelas pelatihan	<i>mata pelatihan yang secara langsung mengkaji penerapan sistem informasi dan AI untuk meningkatkan tata kelola dan pelayanan publik.</i>	Kelas Pelatihan LAN RI  

Bandung, Juli 2025

COACH



PARLINDUNGAN S.E., MT.Ak

PEMBINA NIP 197605162005011005

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan karunia-Nya, sehingga saya selaku peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Polri Angkatan XII T.A. 2025 dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Hasil Aksi Perubahan (LHAP) yang berjudul **“Sistem Pengawasan Survei Kepuasan Pasien dan Komplain (SIKEPI) di RS Bhayangkara Tk II M Hasan Palembang”**.

Laporan ini ditulis sebagai dasar dalam penyusunan Laporan Hasil Aksi Perubahan pada Kegiatan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Polri Angkatan XII pada Pusdikmin Lemdiklat Polri-Bandung tahun Anggaran 2025.

Dalam penyusunan LHAP ini, kami telah melakukan analisis terhadap kondisi eksisting pengawasan internal, mengidentifikasi tantangan dan peluang, serta merumuskan langkah-langkah konkret yang diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi kinerja Urusan Pengawasan Operasional Pelayanan Sub Bagian Pengawasan Internal dan secara keseluruhan bagi RS Bhayangkara TK II M. Hasan Palembang.

Kami menyadari bahwa implementasi LHAP ini memerlukan dukungan dan kolaborasi dari seluruh pihak terkait di lingkungan RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang. Oleh karena itu, kami mengharapkan partisipasi aktif dan sinergi yang baik dalam setiap tahapan pelaksanaannya.

Action leader menyadari bahwa dalam penyusunan LAporan hasil aksi perubahan ini jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan kemampuan dan waktu dalam menuangkan gagasan yang diharapkan berguna bagi masyarakat luas dalam hal ini pasien dan khususnya bagi action leader. Untuk itu dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, action leader mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi tingginya kepada :

1. Bapak Kombes Pol Ruli Agus Pramono S.Ik selaku Kepala Pusdikmin Lemdiklat Polri yang telah memberikan arahan dan dukungan selama mengikuti Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP);
2. Bapak Kombes Pol Dr.dr. Budi Susanto, Sp.BS, QHIA selaku Karumkit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang yang telah memberikan arahan dan dukungan selama mengikuti Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP);
3. Ibu Ajun Komisaris Besar Polisi Henny Purwanty, S.I.K., M.Si selaku Wakil Kepala Pusat Pendidikan Administrasi Lemdiklat Polri;
4. Ibu Ajun Komisaris Besar Polisi Fitri Syofiani, S.H., M.MPd., selaku selaku Kabag Diklat Pusdikmin Lemdiklat Polri;
5. Bapak Kopol Hamdanil Azmi, S.Si., selaku Mentor yang selalu memberikan dukungan dan arahan selama action leader mengikuti Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP);
6. Ibu Kopol Eni Suhaeni, SH, M.Pd. selaku Patun Angkatan XII gelombang I T.A 2025 yang memberikan dukungan dan pendampingan.
7. Bapak Pembina Parlindungan, SE, MT,Ak., selaku Coach yang selalu memberikan dukungan dan arahan selama action leader mengikuti Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP);
8. Para Widyaiswara Pusdikmin Lemdiklat Polri atas pengetahuan dan pengalaman berharga kepada Action Leader.
9. Suami, Anak anak dan keluarga tercinta yang telah mendukung selama action leader mengikuti Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP);
10. Tim Efektif dan rekan – rekan pada staf Subbagwasinternal RS Bhayangkara M Hasan Palembang, atas segala dukungan, saran dan masukannya sehingga rancangan aksi perubahan ini dapat selesai dengan baik.
11. Rekan-rekan peserta PKP Gelombang I Angkatan XII T.A. 2025 yang telah mendukung action leader selama pelaksanaan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP).

Akhir kata, kami berharap LHAP ini dapat menjadi acuan yang bermanfaat dan memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan

efektivitas sistem pengawasan pelayanan di RS Bhayangkara TK II M. Hasan Palembang, sehingga tercipta tata kelola yang baik dan akuntabel demi tercapainya visi dan misi Rumah Sakit.

Bandung, 1 Juli 2025

ACTION LEADER



EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes

Nosis : 20250207030715

DAFTAR ISI

<u>KATA PENGANTAR</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>DAFTAR ISI</u>	xi
<u>DAFTAR TABEL</u>	14
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	16
<u>BAB I PENDAHULUAN</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>A. Latar Belakang</u>	Error! Bookmark not defined.
1. <u>Gambaran Umum</u>	Error! Bookmark not defined.
2. <u>Tujuan</u>	Error! Bookmark not defined.
3. <u>Kemanfaatan Aksi Perubahan</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>B. Inovasi dan Output</u>	Error! Bookmark not defined.
1. <u>Inovasi</u>	Error! Bookmark not defined.
2. <u>Output</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>C. Ruang Lingkup</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB II DESKRIPSI RENCANA AKSI PERUBAHAN</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>A. Roadmap atau Millestone Aksi Perubahan</u>	Error! Bookmark not defined.
1. <u>Kegiatan</u>	Error! Bookmark not defined.
2. <u>Waktu Pelaksanaan</u>	Error! Bookmark not defined.

3. Tahapan Rencana Aksi Perubahan **Error! Bookmark not defined.**

B. Stakeholder Aksi Perubahan **Error! Bookmark not defined.**

1. Stakeholder Internal..... **Error! Bookmark not defined.**

2. Stakeholder Eksternal..... **Error! Bookmark not defined.**

3. Peran, Pengaruh dan Intensitas **Error! Bookmark not defined.**

C. Strategi Komunikasi **Error! Bookmark not defined.**

BAB III PELAKSANAAN AKSI PERUBAHAN . **Error! Bookmark not defined.**

A. Pemanfaatan Sumber Daya **Error! Bookmark not defined.**

1. Pengorganisasian SDM **Error! Bookmark not defined.**

2. Pengelolaan Anggaran **Error! Bookmark not defined.**

3. Pengelolaan Sarana, Prasarana **Error! Bookmark not defined.**

4. Strategi Mengatasi Masalah **Error! Bookmark not defined.**

B. Stakeholder **Error! Bookmark not defined.**

1. Dukungan Stakeholder **Error! Bookmark not defined.**

2. Kuadran Stakeholder Setelah Aksi Perubahan **Error! Bookmark not defined.**

C. Capaian Aksi Perubahan..... **Error! Bookmark not defined.**

1. Kesesuaian Milestone dengan Implementasi **Error! Bookmark not defined.**

2. Pencapaian hasil perubahan terhadap rencana aksi perubahan **Error! Bookmark not defined.**

3. Pelaksanaan pengembangan strategi kompetensi dalam aksi perubahan **Error! Bookmark not defined.**

4. Keterkaitan Mata Pelatihan Pilihan Dengan Aksi Perubahan... **Error! Bookmark not defined.**

BAB IV PENUTUP **Error! Bookmark not defined.**

A. Simpulan **Error! Bookmark not defined.**

B. Rekomendasi **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Evaluasi tindak lanjut pengaduan pasien **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 1. 2 Analisa USG Prioritas Masalah**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2. 1 Tahapan Rencana Aksi Perubahan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2. 2 Identifikasi Stakeholder..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2. 3 Identifikasi Stakeholder..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2. 4 Keterangan Kelompok Stakeholder**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2. 5 Keterangan Jenis Stakeholder**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 1 Rencana Kebutuhan Anggaran**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 2 Manajemen Resiko **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 3 Identifikasi Stakeholder Setelah Aksi Perubahan.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 4 Keterangan Kelompok Stakeholder**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 5 Keterangan Jenis Stakeholder**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 6 Kesesuaian Milestone dengan Implementasi**Error!**
Bookmark not defined.

Tabel 3. 7 Capaian Aksi Perubahan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 8 Dampak Perubahan Aksi Perubahan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 9 Pengembangan Kompetensi pada Aksi Perubahan.....**Error!**
Bookmark not defined.

Tabel 3. 10 mata pelatihan pilihan yang terkait dengan aksi perubahan
..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Konsultasi Kesehatan Via Telemedicine ke perawat
..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 1. 2 Buku Kunjungan Berobat di Klinik Pratama Pusdikmin
..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 1. 3 SIO Klinik Pratama Pusdikmin Lediklat Polri **Error!
Bookmark not defined.**

Gambar 2. 1 Peta Jejaring **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 2 Kuadran Stakeholder **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 1 Struktur Tata Kelola **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 2 Dukungan Stakeholder Internal **Error! Bookmark not
defined.**

Gambar 3. 3 Dukungan Stakeholder Eksternal **Error! Bookmark not
defined.**

Gambar 3. 4 Kuadran Stakeholder sebelum Aksi Perubahan.....
Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 5 Kuadran Stakeholder Setelah Aksi Perubahan
..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 6 Laporan Action Leader kepada Sponsor, Mentor dan
Kasubbagrenmin..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 7 Koordinasi dengan calon Tim Efektif **Error! Bookmark
not defined.**

Gambar 3. 8 Rapat Pembentukan Tim Efektif**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 9 Pembuatan Surat Perintah Tim efektif**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 10 Rapat dengan Tim Efektif dan mendistribusikan surat perintah Tim Efektif **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 11 Pembuatan SOP Telemedicine....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 12 Pembuatan SOP Home Visit.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 13 Pembuatan SOP Pencatatan dan Pelaporan serta Google Spreadsheet**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 14 Penyampaian draft SOP dan Revisi**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 15 Pengajuan penandatanganan dan pengesahan SOP**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 16 Melaporkan serta meminta bimbingan mentor **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 17 Pengajuan Keputusan Kapusdikmin Tentang Pemberlakuan 'TEH VISCA'**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 18 Mendistribusikan Surat Undangan Sosialisasi **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 19 Sosialisasi "TEH VISCA"**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 20 Dukungan Stakeholder Eksternal dan Internal..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 21 Implementasi..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 22 Rekapitulasi data Telemedicine, Home Visit, Hospital Visit, dan Pencatatan pelaporan tanggal 7 juni 2025 s.d 28 Juni 2025 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 23 penyebaran Kuisisioner “Teh Visca” (Telemedicine, Home Visit,dan Pencatatan Pelaporan) **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 24 Daftar Pertanyaan pada angket kuisisioner **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 25 Hasil Respon pengisian Angket kuisisioner **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 26 Pengolahan angket kuisisioner**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 27 Proses Pembuatan Video akur pelaksanaan “The Visca” **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 28 penyerahan “Teh Visca” (Telemedicine, Home Visit,dan Pencatatan Pelaporan)..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 29 Surat Keberlanjutan “Teh Visca” (Telemedicine, Home Visit,dan Pencatatan Pelaporan) **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 30 Berita Acara Serah terima “Teh Visca” (Telemedicine, Home Visit,dan Pencatatan Pelaporan). **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 31 Penilaian Sikap Perilaku Awal**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 32 Sosialisasi Kepada Tim Klinik**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 33 Sosialisasi Aksi Perubahan**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 34 Chanel Youtube**Error! Bookmark not defined.**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

1. Deskripsi Umum

Sesuai dengan UU nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit dan dalam rangka pelaksanaan tugas ke depan sebagai upaya mewujudkan visi dan misi, Rumah Sakit Bhayangkara Palembang merupakan salah satu Instansi Pemerintah yang menerapkan

Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (BLU) secara Penuh, ditetapkan pada tanggal 28 Februari 2011 sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 57/KMK.05/2011 tanggal 28 Februari 2011 tentang penetapan Rumkit Bhayangkara Tk III Palembang pada Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum.

Rumah Sakit Bhayangkara M Hasan Palembang mempunyai visi: “Menjadi rujukan Rumah Sakit Bhayangkara di Pulau Sumatera dan Rumah Sakit Pendidikan yang Prediktif, Responsibilitas dan Transparansi Berkeadilan guna mendukung tugas operasional kepolisian.” Untuk mencapai visi tersebut, maka Rumah Sakit menetapkan misi sebagai berikut:

1. Menjadi rumah sakit pelayanan yang modern bagi keluarga besar Polri di Pulau Sumatera yang berorientasi pada keselamatan dan kepuasan pasien;
2. Menyelenggarakan Kedokteran Kepolisian dalam mendukung tugas Polri di Polda Sumsel dan Polda-Polda sekitar;
3. Menghasilkan SDM yang berkualitas melalui pendidikan dan pelatihan yang berkesimbangan;
4. Menyiapkan Rumah Sakit Bhayangkara M Hasan sebagai rumah sakit pendidikan;
5. Meningkatkan sarana dan prasarana sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan;
6. Meningkatkan kesejahteraan personil.

Pemerintah menyadari perlunya keleluasaan praktik berbisnis yang sehat di berbagai instansinya, sehingga diterbitkan Peraturan

Pemerintah nomor : 23 tahun 2005 (PP 23/2005) mengenai Pengelolaan Keuangan BLU dan mengizinkan penerapannya dapat dilaksanakan di berbagai Instansi Pemerintah termasuk Rumah Sakit. Penetapan Rumah Sakit Bhayangkara M Hasan Palembang sebagai PK-BLU dimaksudkan agar pengelolaan keuangan dapat dilaksanakan secara transparan dan akuntabel sehingga sistem pengendalian dapat dilaksanakan mulai tahap perencanaan, pelaksanaan dan pertanggungjawaban. Untuk proses perencanaan dan penganggaran Rumah Sakit Bhayangkara M Hasan Palembang telah menyusun Rencana Bisnis dan Anggaran (RBA) dengan mengacu pada Rencana Strategis Bisnis (RSB) yang disusun berdasarkan kinerja dan perhitungan akuntansi biaya menurut jenis layanan, kebutuhan dan kemampuan pendapatan yang diperkirakan akan diterima dari masyarakat, badan lain dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Pengelolaan keuangan BLU merupakan konsep pengelolaan keuangan Negara, dimana hasil akhirnya adalah peningkatan pelayanan masyarakat karena adanya fleksibilitas pengelolaan keuangan yang berdasarkan prinsip ekonomi, produktivitas dan penerapan praktik bisnis yang sehat sebagaimana dijabarkan dalam PP nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU).

Fleksibilitas yang diberikan antara lain adalah kewenangan untuk mengelola langsung pendapatan yang diperoleh dari masyarakat maupun dari hasil kerja sama atau hibah. Namun pada BLU juga diterapkan sistem pengendalian yang khusus pada tahap perencanaan dan penganggaran serta pada tahap pertanggungjawaban. Dalam proses perencanaan dan penganggaran tersebut, Satker BLU menyusun Rencana Bisnis dan

Anggaran (RBA) dengan mengacu kepada Rencana Strategis Bisnis dan disusun berdasarkan kinerja dan perhitungan akuntansi biaya menurut jenis layanannya serta kebutuhan dan kemampuan pendapatan yang diperkirakan akan diterima dari masyarakat, badan lain dan APBN. Oleh karena itu, agar penyusunan RBA pada satker BLU dapat berjalan dengan baik maka pihak-pihak yang berhubungan dengan penyusunan RBA terutama pegawai pada satker BLU perlu dibekali pengetahuan tentang prosedur penyusunan RBA yang baik sehingga mampu menerapkan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik.

Rumah Sakit pemerintah yang terdapat di tingkat pusat dan daerah tidak lepas dari 3 pengaruh perkembangan tuntutan tersebut. Dipandang dari segmentasi kelompok masyarakat, secara umum Rumah Sakit pemerintah merupakan layanan jasa yang menyediakan untuk kalangan menengah ke bawah, sedangkan Rumah Sakit swasta melayani masyarakat kelas menengah ke atas. Biaya kesehatan cenderung terus meningkat dan Rumah Sakit dituntut secara mandiri dapat mengatasi masalah tersebut. Peningkatan biaya kesehatan menyebabkan fenomena tersendiri bagi Rumah Sakit pemerintahan karena Rumah Sakit pemerintah memiliki segmen layanan kesehatan untuk kalangan menengah ke bawah. Dengan demikian Rumah Sakit pemerintah diharapkan menjadi Rumah Sakit yang bermutu sekaligus terkendali dalam pembiayaan.

Sumber-sumber penerimaan dana Rumah Sakit Bhayangkara Palembang, terdiri dari:

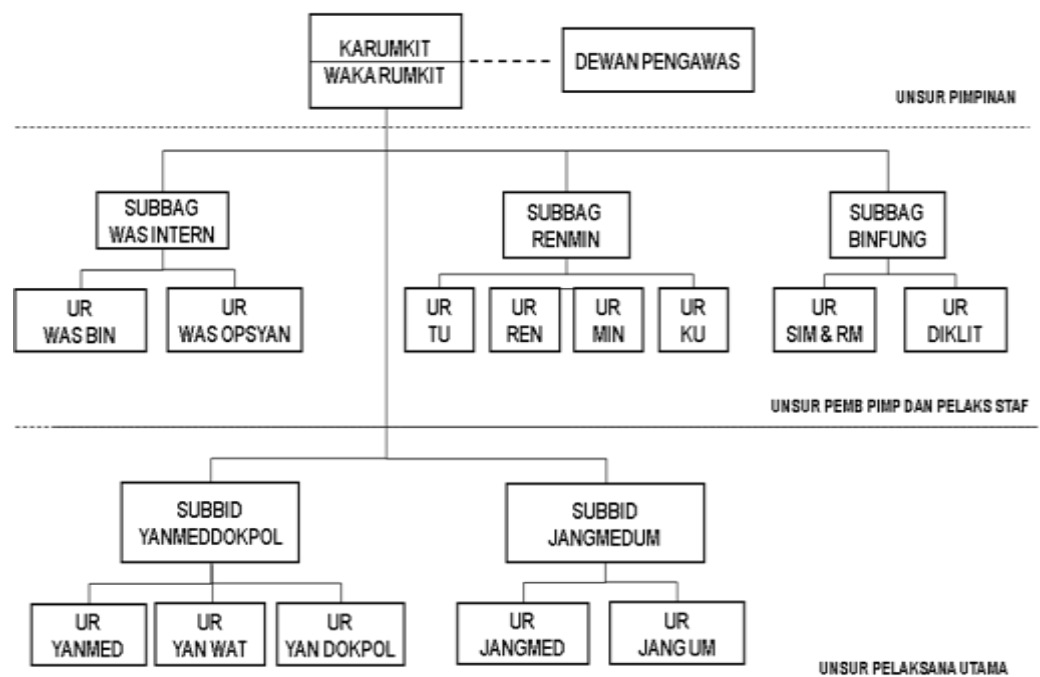
1. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN)
2. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)
 - a) PBI (Penerima Bantuan Iuran) yaitu melayani pasien JKN KIS (peserta yang dibiayai oleh pemerintah

diperuntukan bagi penduduk fakir miskin sesuai kriteria yang ditetapkan pemerintah).

- b) Non PBI (Non Penerima Bantuan Iuran) yaitu, melayani pasien Pegawai Negeri Sipil, pasien TNI / Polri, pasien BUMN, Pasien umum, pasien dari perusahaan swasta.

3. Rujukan dari Rumah Sakit lain

a) Struktur Organisasi



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Rumkit Bhayangkara Palembang

Berdasarkan gambar 1.1 tersebut di atas maka dapat disampaikan bahwa Organisasi Rumah Sakit Bhayangkara M Hasan Palembang pada tingkat Mabes Polri dan telah ditetapkan pada Kementerian Hukum dan HAM RI serta telah disetujui dengan diterbitkannya Peraturan Kapolri nomor : 11 tahun 2011 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) RS Bhayangkara M

Hasan Palembang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Perubahan Rumah Sakit dari tingkat III menjadi tingkat II berdasarkan Keputusan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia nomor : Kep / 1742 / XI / 2021 tanggal 18 November 2021 tentang peningkatan Rumah Sakit Bhayangkara Palembang Kepolisian Daerah Sumatera Selatan.

Rumkit 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.

Dalam melaksanakan tugas Rumkit Bhayangkara menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- 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; pelayanan penunjang medik dan penunjang umum untuk mewujudkan pelayanan prima dan paripurna; dan

f. Penatausahaan dan urusan dalam kegiatan Rumkit Bhayangkara.

Susunan Organisasi Rumkit Bhayangkara Tingkat II M Hasan Palembang terdiri dari :

a. Unsur pembantu pimpinan dan pelaksana staf ; dan unsur pelaksana Utama. Unsur pimpinan sebagaimana dimaksud dalam terdiri dari :

1) Kepala Rumah Sakit Bhayangkara (Karumkit Bhayangkara); dan Wakil Kepala Rumah Sakit Bhayangkara (Wakarumkit Bhayangkara).

a. Unsur pembantu pimpinan dan pelaksana staf sebagaimana dimaksud dalam terdiri dari ;

1) Subbagian Pengawasan Internal (Subbagwasintern);

2) Subbagian Perencanaan dan Administrasi (Subbagrenmin); dan

3) Subbagian Pembinaan Fungsi (Subbagbinfung).

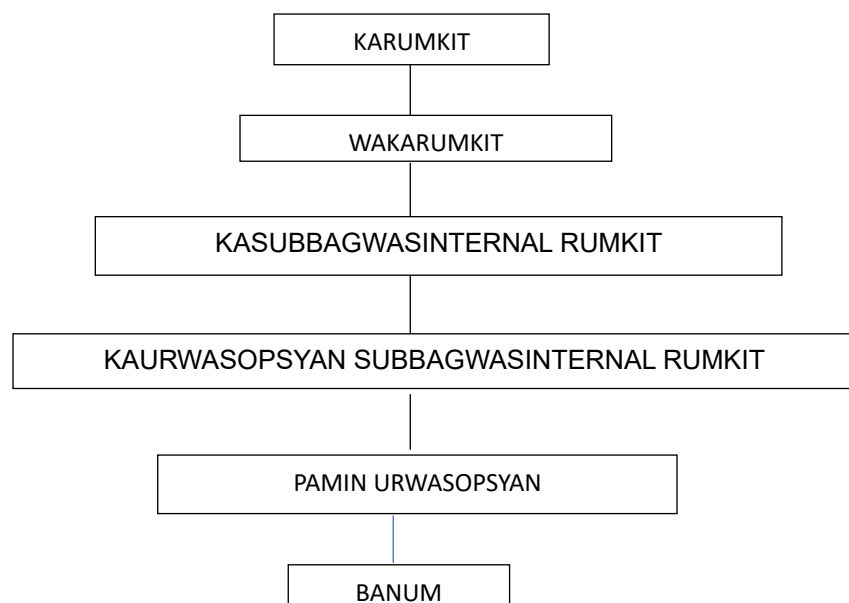
b. Unsur pelaksana utama sebagaimana dimaksud dalam terdiri dari;

1) Subbidang Pelayanan (Subbidyanmeddokpol); dan b. Medik dan Kedokteran

2) Subbidang Penunjang Medik dan Umum (Subbidjangmedum)

1. Tupoksi dan kedudukan Jabatan Pengawas

Gambar 1.2 Struktur Organisasi Subbagwasinternal



Berdasarkan Bagan 1.2. di atas, posisi jabatan pengawas yang diemban oleh Action Leader adalah sebagai PS Kaurwasopsyan Subbagwasinternal Rumkit Bhayangkara Palembang dengan tupoksi pembinaan dan pelaksanaan fungsi pengawasan operasional pelayanan yang merupakan unsur pembantu pimpinan dan pelaksana staf Rumkit Bhayangkara yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kasubbagwasintern mempunyai tugas sebagai berikut :

- 1) Melaksanakan pengawasan dan pembinaan Kegiatan Rumah Sakit Bhayangkara secara internal pada bidang operasional pelayanan sesuai dengan standar pelayanan Rumkit Bhayangkara
- 2) Pengawasan operasional pelayanan Rumkit Bhayangkara

RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang, sebagai salah satu fasilitas kesehatan utama di bawah Kepolisian Daerah Sumatera Selatan (Polda Sumsel), telah menunjukkan komitmen terhadap kualitas pelayanan dengan meraih Akreditasi Paripurna (Bintang 5). Pencapaian ini menetapkan standar ekspektasi yang tinggi, namun sekaligus menuntut adanya sistem pengendalian internal yang kuat dan efektif untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan. Sub bagian Wasinternal menjadi garda terdepan dalam memastikan bahwa sistem tersebut berjalan sebagaimana mestinya.

Meskipun demikian, terdapat indikasi adanya masalah aktual dalam pelaksanaan tugas personel yang berujung pada terhambatnya proses kerja dan upaya peningkatan efektivitas pengawasan internal. Sistem pengawasan operasional pelayanan yang efektif sangat penting untuk memastikan kualitas pelayanan yang optimal, efisiensi penggunaan sumber daya, dan kepatuhan terhadap standar di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang. Rencana aksi ini bertujuan untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dalam sistem pengawasan saat ini dan mengimplementasikan perubahan yang terukur.

Pengawasan operasional pelayanan yang efektif merupakan pondasi utama untuk memastikan mutu dan keselamatan pelayanan pasien di RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang, sistem pengawasan saat ini masih bersifat manual dan sektoral, yang menyebabkan :

1. Tidak konsistennya standar pelayanan antar unit.
2. Keterlambatan dalam deteksi masalah layanan.
3. Rendahnya efisiensi dan kecepatan tindak lanjut laporan operasional pelayanan.

Dengan adanya sistem pengawasan yang lebih terintegrasi dan terstruktur, diharapkan tercipta kontrol internal yang lebih kuat serta peningkatan kualitas layanan kepada pasien.

b) Masalah Aktual

Dalam menjalankan tugas sehari-hari sebagai PS Kaurwasopsyan Subbagwasinternal Rumkit Bhayangkara Palembang,

Action Leader masih menemukan beberapa isu permasalahan, sebagai berikut :

1. Sistem pengawasan Laporan kegiatan pelayanan pasien masih dilaksanakan secara manual setiap bulannya sehingga tidak bisa dipantau secara real time sehingga kurangnya efektivitas mekanisme pelaporan serta tindak lanjut pengawasan

Gambar 1.3 Kegiatan pengawasan kegiatan pelayanan Rumkit



Berdasarkan gambar 1.1 di atas sistem pengawasan operasional pelayanan secara tidak langsung melalui laporan kegiatan ruangan-ruangan setiap bulan masih dilaksanakan secara manual. Pengawasan laporan secara manual memiliki berbagai kekurangan signifikan yang dapat menghambat efisiensi, akurasi, dan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Dalam konteks pemantauan kinerja secara *real-time*, sistem manual benar-benar tertinggal. Informasi yang disajikan dalam laporan adalah potret masa lalu, bukan cerminan kondisi operasional pelayanan saat ini. Akibatnya, rumah sakit kesulitan untuk merespons kejadian tak terduga atau mengidentifikasi penurunan kualitas pelayanan secara proaktif.

Pada akhirnya, meskipun tampak sederhana di permukaan, pengawasan laporan operasional pelayanan Rumah Sakit secara manual justru menimbulkan biaya jangka panjang yang lebih tinggi. Biaya kertas, tinta, ruang penyimpanan arsip yang terus bertambah,

dan terutama waktu serta tenaga petugas yang terbuang sia-sia untuk tugas-tugas administratif yang bisa diotomatisasi, semuanya berkontribusi pada inefisiensi anggaran.

2. Belum optimalnya pengawasan sistem manajemen kinerja pelayanan Rumah Sakit pada SIMRS.

Sistem pengawasan antar unit belum terintegrasi secara optimal diantaranya SOP dan alur pengawasan pelayanan sehingga kecepatan untuk menyampaikan hasil pengawasan kurang efektif dan efisien. Setiap unit di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang bergerak dalam silo-silo pengawasan yang terpisah. Meskipun masing-masing unit mungkin memiliki mekanisme pengawasan internal, namun tidak ada jembatan yang kokoh untuk menghubungkan informasi dan temuan antar unit secara efektif. Akibatnya, SOP pengawasan pelayanan bisa jadi berbeda-beda, bahkan untuk proses yang serupa, menciptakan ketidakseragaman standar dan potensi inkonsistensi dalam evaluasi.

Gambar 1.4 Pengawasan Pelayanan



Dari gambar 1.4 di atas kegiatan pengawasan Konsekuensi langsung dari kondisi ini adalah lambatnya penyampaian hasil pengawasan. Ketika temuan pengawasan dari satu unit tidak segera diketahui oleh unit lain yang mungkin memiliki masalah serupa atau

saling berkaitan, peluang untuk melakukan tindakan korektif secara cepat menjadi hilang. Misalnya, jika ada temuan terkait kekurangan stok obat di unit Rawat Jalan, dan informasi ini tidak segera sampai ke unit farmasi atau pengadaan, potensi terganggunya pelayanan pasien akan semakin besar.

3. Sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang belum tersedia

Dari tabel 1.1 dapat diketahui sistem pengaduan masih manual dan belum terintegrasi dengan SIM RS sehingga menyulitkan dalam merumuskan tindakan perbaikan yang komprehensif. Saat ini pengaduan pasien yang masuk belum terarah dikarenakan bila ada keluhan itu disampaikan melalui media *Whatsapp* (WA), Google Review dan juga terkadang melalui *Direct Message* (DM) Instagram. Hal ini membuat pasien sulit untuk menyampaikan informasi bila ada keluhan. Untuk pelaksanaan survei kepuasan Masyarakat juga masih dilaksanakan secara manual dengan program kerja yang dilaksanakan oleh Kementerian pan RB setiap 6 (enam) bulan.

Dalam program akreditasi KARS, Elemen Penilaian di berbagai standar pelayanan seperti Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP menyebutkan pelaksanaan survei kepuasan dan tindak lanjut komplain sebagai indikator tata kelola pelayanan yang baik. Di Indonesia, Permenkes No. 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien bahkan mewajibkan fasilitas kesehatan untuk memiliki sistem pelaporan dan evaluasi insiden keselamatan serta mekanisme survei kepuasan pasien. Hasil survei menjadi alat pengawasan tidak langsung untuk mengidentifikasi area layanan yang perlu ditingkatkan, menjadi dasar perbaikan berkelanjutan

(*continuous quality improvement*), serta acuan dalam pengambilan keputusan oleh pimpinan Rumah Sakit. Banyak rumah sakit telah mengintegrasikan unit pengendalian mutu atau unit pengaduan pasien dalam sistem pengawasan internalnya.


Survei kepuasan pasien dan komplain adalah bagian dari pengawasan, khususnya dalam dimensi pengawasan mutu layanan, pengawasan partisipatif, dan pengawasan berbasis umpan balik. Keduanya berfungsi sebagai alat kontrol sekaligus evaluasi terhadap pencapaian standar pelayanan dan menjadi dasar dalam siklus perbaikan mutu secara berkesinambungan (*Plan-Do-Check-Act / PDCA Cycle*).

Tabel 1.1

Evaluasi tindak lanjut pengaduan pasien

di RS Bhayangkara M Hasan Palembang

LAPORAN EVALUASI TINDAK LANJUT PENGADUAN PASIEN MELALUI GOOGLE MAPS
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA M HASAN PALEMBANG
BULAN NOVEMBER TAHUN 2024

NO	Nama/Unit	Kasus Yang Diadukan	Tindak Lanjut Penanganan	Keterangan
1	Pendaftaran (Ur Sim dan RM Subbagbinfung) Tanggal : 11 November 2024	<p>Laporan Pengaduan/Komplain melalui media Google Maps Rs Bhayangkara M Hasan Palembang Dengan pengadu atas nama Felicia Pramesti, Kayla meisy Putri dan Daiffa hafidz lbni rafif (uraian pengaduan Terlampir)</p> <p>"izin menyampaikan kepada mbak? resepsionis yang berbulu mata tebal Rs Bhayangkara tolong dong mulutnya jangan ketus banget mentang² pake bpjs pemerintah langsung bilang nggak ada kamar dan disuruh cari Rs lain padahal kake saya kakinya udah bengkok udah ngga kuat nahan sakit nyuruh pindah RS lain ngga berperasaan semoga dirimu ngga di posis seperti itu!"</p> <p>"izin sebelumnya, saya sangat kecewa dengan perawat di resepsionis nya sangat buat tersinggug dengan ucapannya, pasien udah gakuat malah disuruh nyari rs lain bukannya dilayani. mentang mentang bpjs pemerintah jadi semena mena ucapannya. terima kasih 🙏"</p>	<p>Menanyakan perihal pengaduan yang ada di Review Google Maps sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apakah pasien / Masyarakat yang komplain pada google maps pernah mendapatkan pelayanan pendaftaran sebelum tanggal komplain - Meminta Jadwal Piket Pelugas Pendaftaran bulan November 2024. - Menyimpulkan dan menanyakan apakah ada pelugas pendaftaran yang menyampaikan hal yang terdapat pada penilaian Google Maps di ruangan RM pada Hari Senin tanggal 18 November 2024 jam 12.00 WIB - Kasubbagwasinternal yang diwakili oleh Kawasapayan dan Amin Washin, memberikan pengarahan agar komplain dapat di jadikan sebagai pelajaran dan memperbaiki pelayanan, sehingga tidak terulang kembali seperti yang ada dalam penilaian Google Maps. 	<p>Pengaduan Melalui Media Google Maps dan sudah dilakukan konfirmasi kepada unit yang di komplain pada Tanggal : 11 November 2024</p> 

Dengan mengembangkan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS) maka akan memungkinkan pembuatan kuesioner survei kepuasan pasien secara digital dengan metode pengumpulan data yang fleksibel.: SIMRS juga akan menyediakan platform terpusat untuk mencatat semua komplain pasien dari berbagai saluran dengan klasifikasi dan kategorisasi komplain sistem memungkinkan untuk mengklasifikasikan dan mengkategorikan komplain

berdasarkan jenis layanan, unit terkait, tingkat urgensi Ini membantu dalam analisis dan penanganan yang lebih efektif.

Ketika masalah teridentifikasi di satu unit, akar permasalahannya mungkin terletak pada proses lintas unit. Tanpa alur informasi yang lancar, sulit untuk memahami keterkaitan antar unit dan merancang solusi yang holistik dan berkelanjutan. Tindakan perbaikan cenderung bersifat parsial dan hanya mengatasi gejala di satu unit saja, bukan akar masalahnya.

c) Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan aktual di atas, untuk menentukan masalah aktual, maka *Action Leader* melakukan identifikasi masalah dengan metode USG, ditemukan permasalahan yang dianggap paling dominan adalah belum optimalnya pengawasan sistem survei kepuasan pasien dan komplain pelayanan Rumah Sakit yang terintegrasi dalam SIMRS.

Tabel 1.2 Analisa USG Prioritas Masalah

No	Prioritas Masalah	Kriteria			Total	Rangking
		U	S	G		
1.	Sistem survei kepuasan pasien dan komplain pelayanan dalam sistem informasi Rumah Sakit (SIM RS) belum tersedia.	5	5	4	14	1
2.	Data survei belum digunakan dalam pengambilan keputusan	4	4	3	11	2

3	Kurangnya optimalnya pelatihan staf tentang SIMRS	3	3	3	9	3
---	---	---	---	---	---	---

Berdasarkan identifikasi, ditemukan bahwa masalah yang paling dominan adalah belum optimalnya pengawasan system survei kepuasan pasien dan komplain pelayanan yang terintegrasi dalam SIMRS dengan total skor 14 sehingga ditetapkan sebagai masalah prioritas untuk rencana aksi perubahan. Untuk memudahkan dalam mengingat kegiatan ini maka system akan disebut dengan sebutan sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang.

Keterangan :

- U : *Urgency*, yaitu dilihat dari tersedianya waktu, mendesak atau tidak masalah tersebut diselesaikan.
- S : *Seriuosness*, yaitu dengan melihat dampak masalah tersebut terhadap produktifitas kerja, pengaruh terhadap keberhasilan, membahayakan sistem atau tidak.
- G : *Growth*, yaitu tingkat perkembangan masalah apakah masalah tersebut berkembang sedemikian rupa sehingga sulit untuk dicegah.

b. Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan aksi perubahan ini adalah:

1. tahap *off campus*, yaitu:
 - a) Terwujudnya kepatuhan terhadap SOP, Indikator Mutu, dan

regulasi pelayanan Kesehatan.

- b) Terwujudnya sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain rumah sakit dalam SIMRS (SIMPEL-BHARA)
- c) Memudahkan pasien dalam menyampaikan keluhan pasien dan survei kepuasan pelayanan pasien melalui barcode yang dapat diakses dengan mudah dari banner yang diletakkan di ruang tunggu pasien

2. Pasca Pelatihan

Tujuan jangka panjang dari aksi perubahan ini adalah sistem pengawasan operasional yang terstruktur, terpadu, dan berbasis data survey kepuasan pasien dan komplain pasien guna memastikan bahwa setiap unit pelayanan berjalan sesuai standar dan mampu memberikan layanan yang optimal di RS Bhayangkara M Hasan Palembang

c. Nilai Tambah Organisasi

Sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain pelayanan Rumah Sakit dalam SIMRS yang direncanakan akan mempercepat saat melakukan kegiatan dalam memberikan layanan survei kepuasan dan komplain kepada pasien yang lebih mudah, tidak manual dan cepat disajikan serta ditindaklanjuti.

Tabel 1.3. nilai tambah Organisasi

NO	KEGIATAN	SAAT INI	YAD	KET
1.	Sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain pelayanan rumah	Waktu yang diperlukan 120 menit	Waktu yang diperlukan 15 menit	Efisiensi waktu selama 105 menit

	sakit dalam SIMRS			
2.	penginputan data survei kepuasan dan komplain yang dapat dipantau secara real time	Waktu yang diperlukan 120 menit	Waktu yang diperlukan 15 menit	Efisiensi waktu selama 105 menit
3.	Transparansi dan akuntabel laporan tindak lanjut survei kepuasan pasien dan komplain	Pembuatan rekap data laporan, menggunakan kertas dan membutuhkan waktu yang lama	Tanpa membutuhkan kertas, waktu dan SDM	Efisiensi penggunaan ATK, waktu dan SDM

Tahap Pasca Pelatihan.

1. Jangka Menengah

Melakukan Evaluasi sistem pelaporan dan analisis pelayanan rumah sakit pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS).

2. Jangka Panjang

Melakukan evaluasi pengawasan sistem manajemen kinerja pelayanan rumah sakit pada SIMRS

d. Kemanfaatan Aksi Perubahan

Sebagaimana arah kebijakan Asta Cita menuju Indonesia emas 2045 dimana Pemerintahan Presiden Prabowo Subianto dan Wakil Presiden Gibran Rakabuming Raka telah menetapkan delapan misi utama, dikenal sebagai Asta Cita, sebagai landasan untuk mencapai visi "Bersama Menuju Indonesia Emas 2045". Berbagai kementerian dan lembaga telah menyusun program strategis untuk mendukung pencapaian Asta Cita. Asta Cita merupakan cetak biru bagi pemerintah Indonesia dalam mewujudkan visi Indonesia Emas 2045. Dengan fokus

pada delapan misi strategis, pemerintah berupaya menciptakan pembangunan yang inklusif, berkelanjutan, dan berkeadilan bagi seluruh rakyat Indonesia.

Ada delapan fokus Asta Citakrasi tematik yang ditetapkan saat ini, antara lain.

1. Penguatan Ideologi Pancasila, Demokrasi, dan Hak Asasi Manusia (HAM)

Misi pertama menekankan pentingnya memperkuat pemahaman dan implementasi Pancasila sebagai ideologi negara, memperkuat sistem demokrasi, serta menjunjung tinggi HAM. Langkah ini bertujuan menciptakan masyarakat yang adil, makmur, dan berkeadaban.

2. Penguatan Pertahanan dan Keamanan Nasional

Misi kedua fokus pada peningkatan pertahanan dan keamanan nasional melalui modernisasi alat utama sistem persenjataan (alutsista) dan peningkatan kesejahteraan prajurit. Selain itu, pemerintah berupaya mencapai kemandirian dalam bidang pangan, energi, dan air untuk memastikan ketahanan nasional yang komprehensif.

3. Penciptaan Lapangan Kerja Berkualitas dan Pengembangan Kewirausahaan

Pemerintah berkomitmen menciptakan lapangan kerja berkualitas dengan mendorong pertumbuhan industri kreatif dan melanjutkan pembangunan infrastruktur. Selain itu, pengembangan kewirausahaan ditingkatkan melalui pelatihan dan akses permodalan bagi usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM).

4. Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Kesetaraan Gender

Misi keempat menitikberatkan pada pengembangan sumber daya manusia melalui peningkatan kualitas pendidikan, kesehatan, dan akses terhadap teknologi. Pemerintah juga mendorong kesetaraan

gender dengan meningkatkan peran perempuan, pemuda, dan penyandang disabilitas dalam berbagai sektor pembangunan.

5. Hilirisasi dan Industrialisasi untuk Nilai Tambah Ekonomi

Pemerintah berfokus pada hilirisasi dan industrialisasi sumber daya alam untuk meningkatkan nilai tambah ekonomi. Langkah ini diharapkan dapat mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan meningkatkan daya saing produk Indonesia di pasar global.

6. Pembangunan dari Desa untuk Pemerataan Ekonomi

Misi keenam menekankan pembangunan yang dimulai dari desa dengan tujuan pemerataan ekonomi dan percepatan pengentasan kemiskinan. Program ini melibatkan peningkatan akses infrastruktur, pendidikan, dan layanan kesehatan di daerah pedesaan.

7. Reformasi Politik, Hukum, dan Birokrasi serta Pemberantasan

Korupsi dan Narkoba

Pemerintah berkomitmen melakukan reformasi di bidang politik, hukum, dan birokrasi untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Selain itu, upaya pemberantasan korupsi dan narkoba akan diperkuat melalui penegakan hukum yang tegas dan kolaboratif.

8. Harmoni Lingkungan, Budaya, dan Toleransi Beragama

Misi terakhir menekankan pentingnya menjaga harmoni antara lingkungan dan budaya, serta mendorong toleransi antarumat beragama. Hal ini bertujuan menciptakan masyarakat yang inklusif, toleran, dan berkelanjutan.

Kegiatan Pengawasan terhadap operasional pelayanan dan pengaduan di Rumkit Bhayangkara Palembang berdampak terhadap efektifitas dan efisiensi pelaksanaan tugas sehari-hari Ur Wasopsyan Sub bagian Wasintern Rumah Sakit Bhayangkara TK II

Palembang, hal tersebut sangat erat kaitannya dengan program Asta Cita yang telah di programkan oleh pemerintah, khususnya pada program ke 4, yaitu Program Prioritas Pemerintah dimana Rumkit Bhayangkara TK II Palembang harus memberikan pelayanan yang maksimal bagi para pengguna layanan tersebut.

Penyelenggaraan aksi perubahan ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Internal

- 1) Penghematan waktu dan biaya, dengan adanya Pengawasan terhadap sistem survei kepuasan dan komplain di Rumkit Bhayangkara Palembang
- 2) Tersedianya buku panduan sistem informasi survei kepuasan dan komplain di Rumkit Bhayangkara Palembang sehingga bisa dilaksanakan secara efektif dan efisien
- 3) Efektifitas kinerja Rumah sakit Bhayangkara Khususnya di bagian Subbagwaintern meningkat dalam hal pengawasan terhadap terhadap operasional pelayanan dan pengaduan di Rumkit Bhayangkara Palembang

b. Manfaat Eksternal

- 1) Sebagai bahan pembelajaran bagi Stakeholder di luar Rumah Sakit Bhayangkara TK II Palembang
- 2) Peningkatan kepuasan pengguna layanan, dengan adanya sistem pengawasan berarti mempercepat terhadap tindak lanjut atas hasil survei kepuasan pasien dan komplain di Rumkit Bhayangkara Palembang
- 3) Organisasi dapat mengidentifikasi area di mana mereka dapat meningkatkan layanan mereka.

e. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari rencana aksi perubahan dengan judul dalam aksi perubahan ini *Action Leader* memfokuskan kegiatan yang berhubungan dengan Sistem pengawasan survey kepuasan pasien dan komplain pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang.

B. INOVASI DAN OUTPUT AKSI PERUBAHAN

a. Inovasi

Untuk menjawab tujuan Rencana Aksi Perubahan, maka *Action Leader* akan membuat Inovasi, berupa Sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain pelayanan Rumah Sakit yang akan ditambahkan dalam Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) .

b. Output Aksi Perubahan

Sedangkan *output* yang dihasilkan dalam aksi perubahan ini adalah sebagai berikut:

- 1) Aplikasi Sistem pengawasan Survei Kepuasan dan Komplain (SIKEPI) sebagai bentuk pengawasan non-regulatif namun strategis dalam meningkatkan pelayanan Rumah Sakit;
- 2) Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain di Rumkit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang;
- 3) Surat Keputusan Karumkit Bhayangkara Palembang tentang Penggunaan Aplikasi Sistem pengawasan Survei Kepuasan dan Komplain pasien (SIKEPI)

C. RUANG LINGKUP

Aksi perubahan Action Leader memfokuskan kegiatan yang berhubungan dengan Sistem pengawasan survey kepuasan pasien dan komplain “SIKEPI” Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang. Dengan adanya aksi perubahan ini action leader akan melakukan pembuatan aplikasi berbasis aplikasi.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA AKSI PERUBAHAN

A. Roadmap atau Milestone Aksi Perubahan

Roadmap merupakan rencana kerja rinci yang menggambarkan apa yang dilakukan untuk mencapai tujuan. Roadmap pada umumnya disusun sebagai bagian dari rencana strategis. Substansi roadmap terdiri dari kondisi awal sebelum implementasi aksi perubahan, kondisi saat ini setelah implementasi aksi perubahan, tahap pelaksanaan kegiatan dan

sasaran serta monitoring/evaluasi.

1. Kegiatan

Adapun uraian kegiatan pelaksanaan aksi perubahan jangka waktu 60 hari terhitung mulai tanggal 5 Mei sampai dengan 28 Juni 2025 berdasarkan fungsi POAC (Planning, Organizing, Actuating, Controlling) dalam rangka mewujudkan aksi perubahan yaitu aplikasi Sistem Pengawasan Survei Kepuasan Pasien dan Komplain (SIKEPI) di di RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang, dengan kegiatan sebagai berikut:

a. Tahap perencanaan (*Planning*)

Pada tahap ini kegiatan yang dilaksanakan setelah melaksanakan seminar Rencana Aksi Perubahan di Pusdikmin Lemdiklat Polri adalah sebagai berikut:

- 1) Menghadap mentor menyampaikan hasil pembelajaran PKP, konsultasi dan tindak lanjut rancangan Rencana Aksi Perubahan;
- 2) Melakukan koordinasi dengan Tim Efektif mengenai rencana aksi perubahan;
- 3) Mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan rencana aksi perubahan;

Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 5 s.d. 7 Mei 2025.

b. Tahap pengorganisasian (*Organizing*)

Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- 1) Rapat pembentukan Tim Efektif;
- 2) Penyusunan surat perintah Tim Efektif;
- 3) Pendistribusian surat perintah dan menyampaikan Tupoksi.
- 4) Rapat koordinasi terkait pembagian tugas surat perintah Tim Efektif

- 5) Menyusun ceklist rengiat bersama tim efektif
Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal 8 s.d.
16 Mei 2025.

c. Tahap pelaksanaan (*Actuating*)

Pada tahapan ini merupakan tahapan pokok dari seluruh pelaksanaan kegiatan. Pada tahapan ini action leader lebih banyak bekerja untuk membuat:

- (1) Rapat dengan Tim Efektif terkait pembuatan aplikasi "SIKEPI";
- (2) Merumuskan konsep tool sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain dalam SIMRS dengan Tim Efektif (Aplikasi SIKEPI);
- (3) Membuat Aplikasi SIKEPI;
- (4) Melanjutkan Pembuatan aplikasi "SIKEPI";
- (5) Melanjutkan Pembuatan aplikasi "SIKEPI";
- (6) Melanjutkan Pembuatan aplikasi "SIKEPI";
- (7) Berkoordinasi dengan Programmer untuk uji coba sistem aplikasi SIKEPI;
- (8) Melakukan penyempurnaan Aplikasi SIKEPI;
- (9) Melakukan penyempurnaan Aplikasi SIKEPI;
- (10) Membuat draft SOP Aplikasi SIKEPI;
- (11) Membahas SOP Aplikasi SIKEPI;
- (12) Menyempurnakan SOP penggunaan Aplikasi SIKEPI
- (13) Membuat konsep keputusan Karumkit tentang pemberlakuan Aplikasi SIKEPI;
- (14) Mengajukan penandatanganan Keputusan Karumkit tentang pemberlakuan Aplikasi SIKEPI
- (15) Sosialisasi kepada stakeholder internal tentang Sistem pengawasan survei kepusan pasien dan komplain (Aplikasi SIKEPI)
- (16) Sosialisasi kepada stakeholder eksternal tentang Sistem

pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain (Aplikasi SIKEPI)

Kegiatan ini dilaksanakan tanggal 19 Mei s.d. 14 Juni 2025. Seluruh kegiatan dapat dilaksanakan dengan baik walaupun terdapat beberapa kendala.

d. Tahap pengawasan

Pada tahap ini Pada tahapan ini *action leader* melaksanakan kegiatan untuk mempersiapkan seluruh *inovasi* serta administrasi pendukung yang telah dibuat, dokumen seluruh kegiatan yang telah dilaksanakan dengan cara membuat *kuisisioner* melalui aplikasi *google form* secara *online* dengan menyebarkan *kuisisioner* melalui *WhatsApp* (WA) untuk beberapa responden *internal dan eksternal*. *Kuisisioner* ini dibuat untuk mengetahui sejauh mana aksi perubahan yang *action leader* laksanakan dapat bermanfaat bagi organisasi. Selanjutnya dilakukan evaluasi terhadap aksi perubahan yang telah dilaksanakan, jika masih terdapat kekurangan akan segera dilaksanakan revisi agar pada saat dilaksanakan *monitoring* dan *evaluasi* dari Pusdikmin Lemdiklat Polri serta seminar akhir dapat berjalan dengan baik tanpa ada masalah yang berakibat kepada tingkat keberhasilan proses pendidikan *action leader* nantinya. Selanjutnya *action leader* menyusun laporan hasil aksi perubahan beserta data-data pendukung seperti seluruh administrasi yang dibuat mulai dari tahap perencanaan sampai selesainya seluruh rangkaian kegiatan *off campus* seperti surat dukungan dari *stakeholder* khususnya pada kuadran *laten* dan *ap hatetics* sebagai bukti bahwa mereka mendukung aksi

perubahan yang dilakukan oleh *action leader*, surat perintah tim efektif, laporan kegiatan harian dan mingguan serta laporan hasil aksi perubahan dan terwujudnya *inovasi* berupa Sistem Pengawasan Survei Kepuasan Pasien dan Komplain (SIKEPI) di RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang.

2. Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan aksi perubahan ini merupakan tahapan aksi perubahan jangka pendek yang dilaksanakan dari tahap perencanaan sampai tahap monitoring dan evaluasi selama 60 (enam puluh) hari kerja dimulai dari tanggal 5 Mei s.d 28 Juni 2025.

Sedangkan aksi perubahan pasca pelatihan jangka menengah akan dilaksanakan pada bulan Juli 2025 s.d. Desember 2025 dan jangka panjang akan dilaksanakan pada tahun 2026.

NO	Tahap	MINGGU KE								PASCA PELATIHAN
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	
1	Perencanaan (planning)									
2	Pengorganisasian									
3	Pelaksanaan									
4	Pengawasan									

Tabel 1 Waktu pelaksanaan Tahapan Aksi Perubahan

3. Tahapan rencana aksi

Tahapan rencana aksi perubahan secara garis besar dapat dilihat dari table pentahapan aksi terhitung mulai tanggal 5 Mei 2025 sampai dengan 28 Juni 2028, secara garis besar tahapan aksi

perubahan berawal dari tahap perencanaan, tahap pengorganisasian, tahap pelaksanaan, tahap monitoring dan pasca pelatihan. Pentahapan ini perlu kita lakukan untuk memastikan setiap tahapan kegiatan dapat terpantau progresnya dan memastikan setiap kegiatan didukung dengan evidence (bukti) yang kuat sebagai bentuk akuntabilitas kinerja.

NO	KEGIATAN	WAKTU	OUTPUT
		60 HARI	
A	TAHAP OFF CAMPUS 60 HARI		
A	Planning (perencanaan)		
1.	Menghadap mentor menyampaikan hasil pembelajaran PKP, konsultasi dan tindak lanjut rancangan Rencana Aksi Perubahan	Minggu Ke- I 5 sd 6 Mei 2025 (1 Hari)	Notulen, Dokumentasi
2.	Melakukan koordinasi dengan Tim Efektif	Minggu Ke- I 6 sd 7 Mei 2025 (1 Hari)	Data dan informasi
3.	Mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan rencana aksi perubahan	Minggu Ke-I Tanggal 7 Mei 2025 (2 Hari)	Data material survei kepuasan pasien
B	Organizing (pengorganisasian)		
1.	Rapat pembentukan Tim Efektif	Minggu Ke-I tanggal 8 Mei 2025 (1 Hari)	Undangan, absensi, Notulen dan Dokumentasi
2.	Penyusunan surat perintah Tim Efektif	Minggu Ke-I 9 Mei 2025 (1 Hari)	Surat Perintah Karumkit
3.	Pendistribusian surat perintah dan menyampaikan Tupoksi	Minggu Ke-II 14 Mei 2025 (1 Hari)	Surat Perintah Karumkit

4.	Rapat koordinasi terkait pembagian tugas surat perintah Tim Efektif	Minggu Ke-II 15 Mei 2025 (1 Hari)	Undangan, absensi, Notulen dan Dokumentasi
5.	Menyusun ceklist rengiat bersama tim efektif	Minggu Ke-II 16 Mei 2025 (1 Hari)	Absensi, check list dan Dokumentasi
C	Actuating (pelaksanaan)		
1.	Rapat dengan Tim Efektif terkait pembuatan aplikasi dan buku panduan Aplikasi SIKEPI	Minggu Ke-III 19 Mei 2025 (1 Hari)	Undangan, absensi, Notulen dan Dokumentasi
2.	Merumuskan konsep tool sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain dalam SIMRS dengan Tim Efektif (Aplikasi SIKEPI)	Minggu Ke-III 20 Mei 2025 (1 Hari)	Konsep Sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain
3.	Membuat tools Aplikasi SIKEPI	Minggu Ke-III 21 Mei s.d. 23 Mei 2025 (3 Hari)	Fitur Sistem pengawasan berbasis SIM RS
4.	Uji coba Sistem Aplikasi SIKEPI	Minggu Ke-IV tanggal 26 Mei 2025 (1 Hari)	Sistem pengawasan berbasis SIM RS
5.	Melakukan penyempurnaan Aplikasi SIKEPI	Minggu Ke-IV 27 Mei 2025 (1 Hari)	Sistem pengawasan berbasis SIM RS
6.	Membuat draft SOP Aplikasi SIKEPI	Minggu Ke-IV 28 Mei 2025 (1 Hari)	draft SOP Sistem pengawasan berbasis SIM RS
7.	Membahas SOP Aplikasi SIKEPI	Minggu Ke-V 2 sd 3 Juni 2025 (2 Hari)	SOP Sistem pengawasan berbasis SIM RS
8.	Menyempurnakan SOP penggunaan Aplikasi SIKEPI	Minggu Ke-V 4 Juni 2025	Sistem pengawasan berbasis SIM RS

		(1 Hari)	
9.	Membuat konsep Keputusan Karumkit Bhayangkara tentang pemberlakuan Aplikasi SIKEPI	Minggu Ke-V 5 Juni 2025 (1 Hari)	Kep Karumkit
10.	Mengajukan penandatanganan Keputusan Karumkit tentang pemberlakuan Aplikasi SIKEPI	Minggu Ke-V 6 Juni 2025 (1 Hari)	Kep Karumkit
11.	Sosialisasi kepada <i>stakeholder</i> internal tentang Sistem pengawasan survei kepuasan pasien berbasis SIM RS	Minggu Ke-VI 9 Juni 2025 (1 Hari)	Undangan, Absensi, Notulen Rapat & Dokumentasi
12.	Sosialisasi kepada <i>stakeholder</i> eksternal tentang Sistem pengawasan berbasis SIM RS	Minggu Ke-VI 10 Juni 2025 (1 Hari)	Undangan, Absensi, Notulen Rapat & Dokumentasi
13.	Implementasi penggunaan Digitalisasi Penyampaian Informasi sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain dalam SIMRS dengan metode pendampingan	Minggu Ke-VI 11 s.d. 15 Juni 2025 (5 Hari)	Penerapan sistem
D	Controlling (pengawasan)		
1.	Monitoring dan evaluasi implementasi penggunaan Aplikasi SIKEPI	Minggu Ke-VIII 16 Juni 2025 (1 Hari)	Laporan Monitoring dan evaluasi
2.	Pembuatan kuesioner <i>stakeholder</i> tentang penggunaan Aplikasi SIKEPI	Minggu Ke-VIII 17 Juni 2025 (1 Hari)	Dokumen <i>google form</i>
3.	Menyebarkan kuesioner <i>stakeholder</i> tentang penggunaan Aplikasi SIKEPI	Minggu Ke-VIII 18 Juni 2025 (1 Hari)	Dokumen <i>google form</i>

4.	Mengolah kuesioner <i>stakeholder</i> tentang penggunaan Aplikasi SIKEPI	Minggu Ke-VIII 19 s.d. 20 Juni 2025 (2 Hari)	Dokumen <i>google form</i>
5.	Membuat Berita Acara penyerahan hasil pembuatan aksi perubahan kepada mentor	Minggu Ke-IX 23 Juni 2025 (1 Hari)	BA hasil pembuatan aksi perubahan
6.	Membuat Laporan hasil aksi perubahan	Minggu Ke- IX 24 sd 26 Juni 2025 (3 Hari)	Laporan akhir
E	Tujuan (<i>Off Campus</i> dan Pasca Pelatihan)		
	Tahap <i>Off Campus</i>		
1.	Terwujudnya pembuatan Aplikasi SIKEPI	Mei s.d. Juni 2025	Sistem pengawasan berbasis SIM RS
2.	Terwujudnya pembuatan SOP Aplikasi SIKEPI	Mei s.d. Juni 2025	SOP Sistem pengawasan berbasis SIM RS
3.	Terimplementasinya pemanfaatan dan penggunaan Aplikasi SIKEPI	Juni 2025	Sistem pengawasan berbasis SIM RS
	Tahap Pasca Pelatihan		
1.	Terwujudnya pengembangan Aplikasi SIKEPI	Juli 2025 s.d. Desember 2025	Sistem pengawasan survey kepuasan pasien RS akan dilaksanakan setelah selesai pelatihan

Tabel 2 *milestones***A. Stakeholder aksi perubahan**

Stakeholder yang terlibat dalam aksi perubahan terbagi menjadi dua yakni stakeholder internal dan eksternal. Kedua jenis stakeholder

tersebut dapat mendukung, netral dan menolak.

1. Internal

Stakeholder Internal dari aksi perubahan ini adalah:

- a. Karumkit (KBP Dr.dr. BUDI SUSANTO, Sp.BS, QHIA)
Berperan dalam memberikan dukungan dan otoritas kepada *Action Leader* untuk melakukan rencana aksi yang telah di susun agar program dari rencana aksi dapat berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan;
- b. Kasubbagwasinternal (Kopol Hamdanil Azmi, S.Si)
Berperan sebagai Mentor yang memberikan arahan, dukungan, persetujuan dan bimbingan secara langsung kepada Action Leader
- c. PS. Kaurwasbin Subbagwasinternal Memiliki pengaruh rendah, namun peran aksi perubahan rendah;
- d. Pamin Urwasbin Subbagwasinternal
Memiliki peranan dalam membantu kesuksesan rencana aksi perubahan;
- e. Bamin Subbagwasinternal
Memiliki peranan dalam membantu kesuksesan rencana aksi perubahan;
- f. Tim IT
Memiliki pengaruh rendah, namun peran dalam aksi perubahan tinggi

2. Eksternal

Stakeholder Eksternal dari aksi perubahan aplikasi Aplikasi SIKEPI adalah

- a. Kasubbagrenmin

Memiliki pengaruh tinggi namun peran rendah dalam aksi perubahan

b. Kasubbidyanmeddokpol

Memiliki pengaruh tinggi namun peran rendah dalam aksi perubahan

c. Kasubbidjangmedum

Memiliki pengaruh tinggi namun peran rendah dalam aksi perubahan

d. Kasubbagbinfung

Memiliki pengaruh rendah, Ketertarikan rendah

e. Kaur Yanwat

Memiliki pengaruh rendah, Ketertarikan rendah

f. Kaur Yanmed

Memiliki pengaruh rendah, Ketertarikan rendah

g. Kaur Jangmed

Memiliki pengaruh rendah, Ketertarikan rendah

h. Kaur Jangum

Memiliki pengaruh rendah, Ketertarikan rendah

3. Peran, pengaruh dan intensitas Stakeholder

i. Identifikasi Peran, Posisi dan Intensitas Stakeholder

Untuk mengetahui keterlibatan *stakeholder internal* maupun *eksternal* dalam aksi perubahan *Sistem Pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain (SIKEPI)* dapat digambarkan melalui *tabel* dan gambar dibawah ini:

NO	STAKEHOLDER	TIM EFEKTIF	JENIS STAKEHOLDER			KELOMPOK STAKEHOLDER				TEKNIK KOMUNIKASI
			PRIMER	SEKUNDER	UTAMA	PROMOTERS	LATTENS	DEFENDERS	APATHETICS	
INTERNAL										
1	Karumkit				v	+++ (8)				Canalizing
2	Kasubbagwasinternal				v	+++ + (9)				Canalizing
3	Kaurwasbin				v			+++ (8)		Canalizing
4	Pamin Urwasbin	v		V				+++ (8)		Instruksi
5	Bamin Subbagwasinternal	v		V				+++ (8)		Instruksi
EKSTERNAL										
1	Kasubbagrenmin			v			++ (5)			Persuasi
2	Kasubbagbinfung			v			++ (5)			Persuasi
3	Kasubbidjangmedum			v			++ (5)			Persuasi
4	Kasubbidyanmedokpol			v			++ (5)			Persuasi
5	Kaur Yanwat		v				++ (5)			Persuasi

6	Kaur Yanmed		v				++ (5)			Persuasi
7	Kaur Jangmed		v				++ (5)			Persuasi
8	Kaur Jangum		v				++ (5)			Persuasi
9	Kaur Sim dan RM		v				++ (5)			Persuasi
10	Tim IT	v					+++ (8)			Instruksi dan sosialisasi

Tabel 3 identifikasi stakeholder

Keterangan:**Jenis Stakeholders**

- Primer : *Stakeholders* yang menerima dampak secara langsung;
- Sekunder : *Stakeholders* yang tidak menerima dampak langsung;
- Utama : *Stakeholders* yang bisa mempengaruhi pihak lain dan mereka yang punya kepentingan dengan hasil upaya.

Kelompok Stakeholders

- *Promoters* : kepentingan tinggi, kekuatan tinggi;
- *Defenders* : kepentingan tinggi, kekuatan rendah;
- *Latents* : kepentingan rendah, kekuatan tinggi;
- *Apathetics* : kepentingan rendah, kekuatan rendah.

Pemetaan posisi dari setiap Stakeholder:

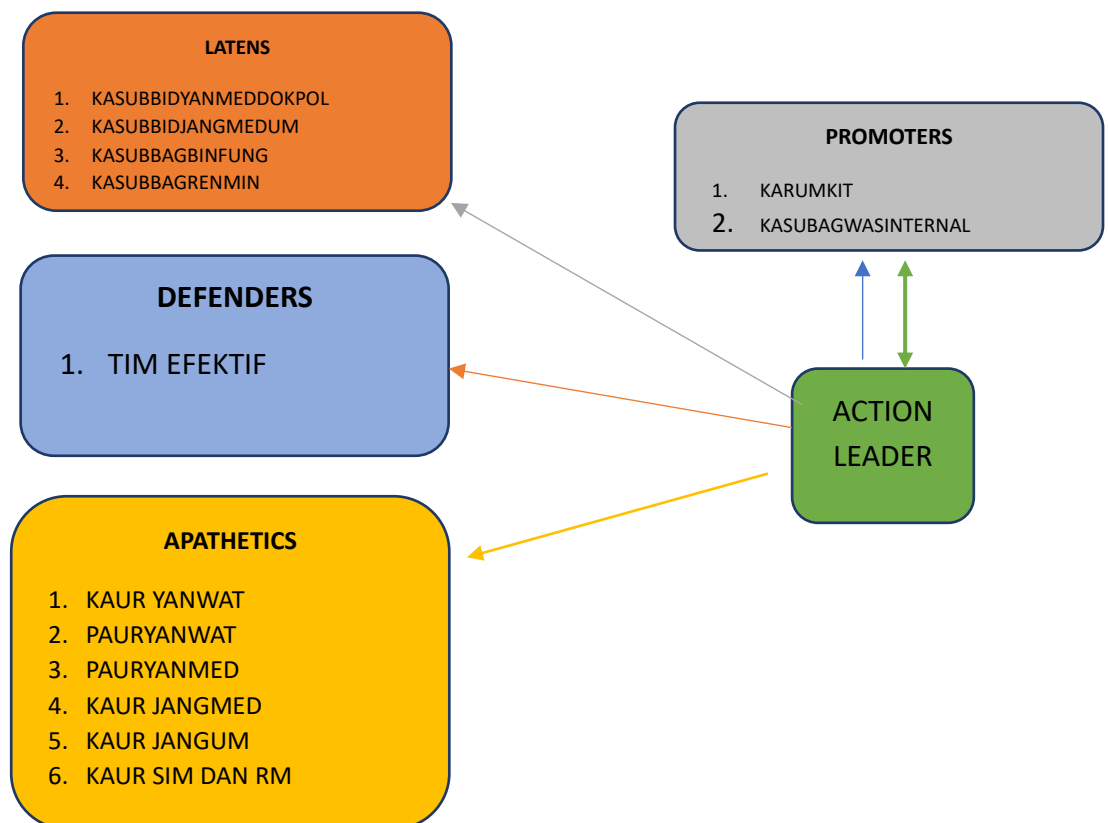
- Positif (+) :Cukup Mendukung / Mendukung / Sangat mendukung;
- Negatif (-) :Menentang;
- Positif/Negatif(+/-): Netral.

Penetapan pengaruh *Stakeholder*, maka besar pengaruh, maka makin tinggi towernya:

- 1 – 2 : rendah
- 3 – 5 : sedang
- 6 – 8 : tinggi
- 9 : sangat tinggi

b. Peta Jejaring

Dalam merencanakan aksi perubahan, perlu mengenal terlebih dahulu siapa saja stakeholder yang berkepentingan terhadap perubahan, oleh karena itu perlu dibuat suatu peta jaringan atau net map yang bertujuan memetakan stakeholder yang terkait dengan perubahan tersebut. Apabila dipetakan dalam net map, maka Stakeholder yang terlibat dalam aksi perubahan ini dapat digambarkan sebagai berikut:



gambar 2.1 peta jejaring

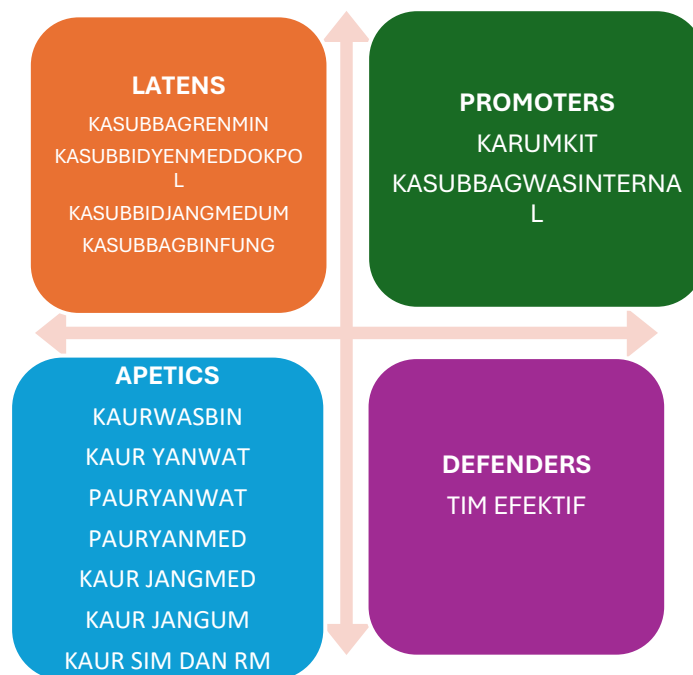
Keterangan deskripsi:

- 1) *Action leader* melaporkan dan berkonsultasi kepada mentor tentang kegiatan rencana aksi perubahan yang akan dilaksanakan meliputi rencana aksi perubahan, pembentukan tim efektif, keterlibatan *stakeholder* internal dan eksternal, serta hal-hal lain yang diperlukan dalam kegiatan rencana aksi perubahan tersebut.
- 2) Sponsor mengeluarkan surat perintah tentang pembentukan tim efektif untuk melaksanakan kegiatan rencana aksi perubahan yang akan dilaksanakan.
- 3) *Action leader* dan tim efektif melakukan rencana aksi perubahan, identifikasi keterlibatan *stakeholder* internal dan eksternal, serta hal-hal lain yang diperlukan dalam kegiatan rencana aksi perubahan.
- 4) *Action leader* berkoordinasi dengan *stakeholder* eksternal tentang pelaksanaan rencana aksi perubahan.
- 5) *Action leader* berkoordinasi dengan *stakeholder* internal tentang pelaksanaan rencana aksi perubahan.
- 6) *Action leader* berkoordinasi dengan tim efektif.

- 7) *Action leader* mensosialisasikan hasil rencana aksi perubahan kepada *stakeholder* internal dan eksternal.
- 8) *Action leader* melaporkan kepada sponsor, mentor dan coach mengenai hasil kegiatan yang dilakukan dalam pelaksanaan rencana Aksi Perubahan.

c. Kuadran Stakeholder

Seluruh stakeholder tersebut apabila di petakan dalam kuadran analisis stakeholders, maka akan tampak seperti pada gambar berikut :



Gambar 2.2 kuadran stakeholder

Keterangan :

Promoters : *Stakeholders* pada kuadran ini merupakan

stakeholders yang mempunyai kepentingan besar terhadap aksi perubahan dan juga pengaruh/kekuatan yang tinggi untuk membantu membuat aksi perubahan tersebut berhasil. Metode komunikasi yang dilakukan pada kelompok ini lebih banyak dilakukan secara langsung *face to face*, selalu mendengarkan mereka dan menjalin komunikasi dengan baik serta menjaga agar mereka tetap mengikuti perkembangan issue aksi perubahan.

Defenders : *Stakeholders* pada kuadran ini adalah *stakeholders* yang memiliki kepentingan besar untuk kegiatan tersebut berjalan, akan tetapi pengaruh/kekuatannya kecil untuk mempengaruhi aksi perubahan. Metode komunikasi yang dilakukan adalah dengan merencanakan apa yang akan dikomunikasikan dan melaksanakan rapat kecil terkait peran apa yang diharapkan dari mereka.

Latents : *Stakeholders* pada kuadran ini merupakan *stakeholders* yang tidak mempunyai kepentingan khusus dalam aksi perubahan, tetapi mempunyai pengaruh/kekuatan besar untuk mempengaruhi aksi perubahan jika mereka tertarik pada aksi perubahan tersebut. Metode komunikasi yang dilakukan adalah menggunakan media diskusi dalam memperoleh masukan tentang aksi perubahan, serta memastikan dukungan dari mereka.

Apathetics : *Stakeholders* pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan pengaruh mendukung aksi perubahannya sangat rendah.

C. *Strategi Komunikasi*

Pada proses pelaksanaan aksi perubahan ini menggunakan strategi komunikasi untuk mencapai hasil dan tujuan sesuai denganyang diharapkan. Penyampaian ide aksi perubahan serta proses implementasinya kepada para pihak yang terlibat, baik tim efektif maupun para Stakeholder tak luput dari penggunaan strategi komunikasi.

Dengan memperhatikan identifikasi *stakeholder* di atas, strategi untuk mempengaruhinya sebagai berikut :

1. Terhadap kelompok *PROMOTERS* yaitu kelompok yang memiliki kepentingan terhadap program dan juga kekuatan untuk membantu membuatnya berhasil atau sebaliknya, strategi yang dipersiapkan:
 - a. Komunikasi dengan cara memberikan informasi untuk menyakinkan bahwa kegiatan yang diusulkan sangat diperlukan dan berguna;
 - b. Hal-hal yang dikomunikasikan antara lain dengan menyampaikan maksud, tujuan, manfaat, output yang dihasilkan serta impact dari aksi perubahan;
 - c. Menyampaikan dukungan-dukungan yang diperlukan untuk suksesnya pelaksanaan aksi perubahan seperti perlunya dukungan anggaran dan motivasi kepada tim.
2. Terhadap kelompok *DEFENDERS* yaitu kelompok yang memiliki kepentingan pribadi dan dapat menyuarakan dukungan dalam

komunitas, tetapi kekuatannya kecil untuk mempengaruhi program, strategi yang dipersiapkan :

- a. Komunikasi dengan memberikan motivasi bahwa kegiatan aksi perubahan ini harus dilaksanakan karena berkaitan dengan tugas pokok dan merupakan kesempatan untuk menunjukkan kepada pihak lain bahwa kita mampu untuk mengemban amanah;
 - b. Menjaga semangat, motivasi, memberikan apresiasi dan mengingatkan secara terus menerus pencapaian upaya agar aksi dapat terselesaikan;
 - c. Mengajak diskusi dalam pembuatan perencanaan dan evaluasi permasalahan;
 - d. Melibatkan mereka dalam pengambilan keputusan.
3. Terhadap kelompok *LATENS*, yaitu kelompok yang tidak memiliki kepentingan khusus maupun terlibat dalam program, tetapi memiliki kekuatan besar untuk mempengaruhi program jika mereka menjadi tertarik. Strategi yang dipersiapkan :
- a. Membangun komunikasi dengan memberikan informasi mengenai maksud, tujuan, manfaat, output yang dihasilkan;
 - b. Memperlakukan mereka dengan baik.
4. Terhadap kelompok *APATHETICS* kelompok yang tidak memiliki kepentingan maupun kekuatan, bahwa tidak mengetahui adanya program. Strategi yang dipersiapkan yaitu memberikan informasi seperlunya dan menjaga agar tidak menjadi penghambat dari kegiatan aksi perubahan ini.

BAB III

PELAKSANAAN AKSI PERUBAHAN

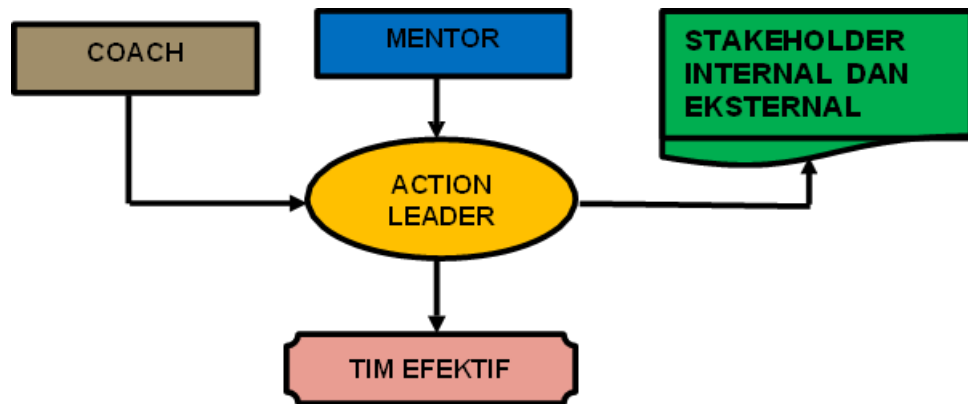
A. PEMANFAATAN SUMBER DAYA

Untuk memudahkan keberhasilan aksi perubahan maka dilakukan pengorganisasian terhadap semua sumber daya yang ada, baik pemanfaatan Sumber Daya Manusia, dukungan anggaran dan sarana prasarana yang digunakan, sebagai berikut:

1. Mobilisasi Sumber Daya Manusia

Mobilisasi Sumber Daya adalah upaya yang memastikan kecukupannya sumber daya organisasi dalam pengembangan, pelaksanaan dan keberlanjutan pencapaian visi, misi dan tujuan. Mobilisasi SDM tergambar dari bagan Struktur Tim kerja aksi perubahan sebagai berikut:

SPONSOR



Gambar 3.1. Struktur Tim Kerja Aksi Perubahan

Deskripsi Tugas / fungsi dari setiap unit dalam tata Kelola aksi ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a) **Sponsor** : KOMBESPOL Dr.dr. BUDI SUSANTO, Sp.BS, QHIA (Karumkit Bhayangkara Palembang)
- 1) memberikan otorisasi kepada peserta untuk menyusun rencana aksi perubahan;
 - 2) mempelajari dan mendalami rencana aksi perubahan peserta pelatihan;
 - 3) memberikan masukan penyempurnaan terhadap rencana aksi perubahan;
 - 4) memastikan rencana perubahan tersebut membantu peningkatan kinerja organisasi;
 - 5) menjadi sumber inspirasi bagi peserta dalam membantu rencana aksi perubahan;
 - 6) melakukan intervensi bila peserta mengalami permasalahan/kendala;

7) menyetujui rencana aksi perubahan.

b) **Mentor** : KOMPOL HAMDANIL, S.Si

(Kasubbagwasinternal)

- 1) bertindak sebagai pembimbing peserta berdasarkan sikap profesionalisme;
- 2) memberikan dukungan penuh kepada *action leader* atas seluruh kegiatan;
- 3) memberikan otoritas kepada *action leader* untuk menyusun aksi perubahan;
- 4) berperan sebagai inspirator rencana aksi perubahan;
- 5) memberi masukan penyempurnaan terhadap aksi perubahan;
- 6) memastikan rencana perubahan tersebut membantu peningkatan kinerja organisasi;
- 7) memonitor progress pelaksanaan aksi perubahan;
- 8) menyetujui rencana aksi perubahan.

c) **Coach**: PARLINDUNGAN,S.E.,MT,Ak.

- 1) monitoring kegiatan *action leader* selama tahap *taking ownership* dan *leadership laboratory* baik secara langsung maupun melalui teknologi informasi;
- 2) melakukan koordinasi dengan mentor untuk membantu *action leader*, apabila mengalami permasalahan;
- 3) memberikan masukan kepada *action leader* terkait proyek perubahan;
- 4) memberikan *feedback* terhadap laporan progress implementasi aksi perubahan yang disampaikan

action leader;

- 5) memonitor dan memberi motivasi kepada *action leader* terutama pada saat laboratorium kepemimpinan;
 - 6) mengkomunikasikan proses, kemajuan dan hasil coaching kepada penyelenggara diklat;
 - 7) menjadi *counselor* pada saat peserta mengalami *lack of motivation* selama proses pembelajaran atau menyusun aksi perubahan.
- d) **Action Leader** : Eviwaty Simamora, SKM, M.Kes. (PS. Kaurwasopsyan Rumkit Bhayangkara)
- 1) Menetapkan area perubahan
 - 2) Berkonsultasi/menerima arahan *coach*/pembimbing;
 - 3) Berkonsultasi/menerima arahan mentor/atasan langsung;
 - 4) meyakinkan atasan, *stakeholder* dan bawahan untuk menerima aksi perubahan;
 - 5) mengelola tim efektif agar perubahan dapat terlaksana dan mendapatkan hasil;
 - 6) mengkoordinir agar seluruh tim dapat bekerja dan memberikan hasil terhadap aksi perubahan;
 - 7) memotivasi seluruh tim agar bekerja sesuai harapan;
 - 8) menyusun laporan aksi perubahan.
- e) **Tim Efektif**
- 1) membantu/mendukung *action leader* untuk mencapai tujuan dan sasaran yang diharapkan pada rencana aksi perubahan agar hasil rencana aksi sesuai yang diharapkan;
 - 2) bertugas dalam pelaksanaan sosialisasi;

- 3) bertugas dalam membuat perencanaan, penyertaan partisipasi *stakeholder*, penyusunan format evaluasi, pelaksanaan evaluasi kegiatan aksi perubahan;
- 4) bertugas dalam menyediakan data pendukung dalam aksi perubahan secara umum;
- 5) bertugas dalam melaksanakan aksi perubahan.
- 6) memberikan *feedback* terhadap kemajuan laporan implementasi aksi perubahan.

2. Pengelolaan Anggaran

Anggaran pelaksanaan aksi perubahan ini dilakukan secara mengajukan Swadaya Peserta, belum didukung DIPA namun akan diajukan perawatannya pada anggaran tahun yang akan datang.

RINCIAN KEGIATAN	VOL	HARGA SATUAN (Rp)	JUMLAH BIAYA
1 Layanan			
Penambahan fitur sistem survei kepuasan pasien dan komplain ke dalam SIM RS	1 Paket	Rp. 3.500.000	Rp. 3.500.000
Rapat Tim:			
• Snack/Drink peserta rapat 6 Org x 1 Hari x 2 Keg	12 OK	Rp. 25.000	Rp. 300.000
Sosialisasi			
• Snack/Drink peserta rapat 15 Org x 1 Hari x 2 Keg	30 OK	Rp. 25.000	Rp. 750.000
ATK	1 Paket	Rp. 300.000	Rp. 300.000
Fotocopy dan Penjilidan:			
• Fotocopy SOP 25 Lbr x 15 buku x 1 Keg	375 Lbr	Rp. 250	Rp. 93.750

RINCIAN KEGIATAN	VOL	HARGA SATUAN (Rp)	JUMLAH BIAYA
• Penjilidan buku panduan 15 buku x 1 Keg	15 buku	Rp. 30.000	Rp. 30.000
• Foto copy laporan akhir 50 Lbr x 7 buku x 1 Keg			
• Penjilidan buku laporan akhir 7 buku x 1 Keg	150 Lbr	Rp. 250	Rp. 87.500
	7 buku	Rp. 20.000	Rp. 140.000
Jumlah Biaya			Rp. 5.201.250

Tabel 4 rencana anggaran RAP

c. Pengelolaan Sarana dan Prasarana

Untuk mendukung pelaksanaan aksi perubahan diperlukan sarana dan prasarana yang dapat memadai sehingga dapat mempermudah proses pelaksanaan rencana aksi perubahan. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rencana aksi perubahan ini antara lain:

1. Ruang Rapat ;
2. Laptop/ Computer ;
3. Printer ;
4. Jaringan Internet ;
5. Proyektor ;
6. Smartphone.

4. Strategi Menghadapi masalah

Dalam implementasi aksi perubahan terdapat hambatan dan kendala dalam pelaksanaan aksi perubahan. Adapun strategi mengatasi masalah yang dilakukan action leader adalah, sebagai berikut:

NO	POTENSI MASALAH	RESIKO YG TERJADI	STRATEGI MENGATASI
1	2	3	4
a.	<i>Action Leader</i> dibebani tugas sehari-hari sehingga kesulitan membagi waktu antara pelaksanaan aksi perubahan dengan tugas pokok sehari-hari	Proses pelaksanaan aksi perubahan kurang maksimal karena rutinitas pekerjaan sehari-hari	Mengoptimalkan SDM yang ada dengan membagi tugas yang jelas dengan aksi perubahan
b.	Tim efektif kurang pro-aktif dalam pelaksanaan aksi perubahan karena disibukkan dengan tugas pokok di sehari-hari	Kegiatan tahapan aksi perubahan akan terhambat dan tertunda	Mengadakan pertemuan rutin dengan tim efektif untuk memberikan pemahaman tentang pentingnya aksi perubahan bagi instansi dan personel dalam bertugas

c.	Belum terbiasa pasien dan pegawai dalam penggunaan sistem informasi.	Pasien dan pegawai memilih untuk menggunakan cara manual dalam pendaftaran ujian Beladiri Polri	Melakukan sosialisasi, bimbingan teknis dan menyebarkan video tutorial serta buku panduan penggunaan system informasi.
d.	Kegiatan aksi perubahan tidak didukung oleh anggaran dinas	Aksi perubahan menjadi kurang optimal	Menggunakan dana swadaya

Tabel 6 Strategi Masalah

B. STAKEHOLDER

1. Dukungan Stakeholder

Dalam pelaksanaan Aksi Perubahan ini, Stakeholder memberikan pengaruh dan kontribusi yang signifikan dalam proses pembuatan aplikasi, buku panduan dan implementasi aksi perubahan. Pengaruh dan kontribusinya tergambar dalam bentuk dukungan baik secara moril maupun dukungan secara materiil.

Dukungan secara moril oleh Stakeholder pada Aksi Perubahan ini

tergambarkan dengan yaitu dengan adanya penandatanganan surat pernyataan dukungan dari para Stakeholder dan adanya kemudahan dalam setiap pelaksanaan tahapan aksi perubahan. Dengan adanya dukungan moril sehingga tidak ada hambatan yang berarti dalam setiap kegiatan yang melibatkan seluruh Stakeholder terkait.

NO	STAKEHOLDER	TIM EFEKTIF	JENIS STAKEHOLDER			KELOMPOK STAKEHOLDER				TEKNIK KOMUNIKASI
			PRIMER	SEKUNDER	UTAMA	PROMOTERS	LATTENS	DEFENDERS	APATHETICS	
INTERNAL										
1	Karumkit				v	+++ (8)				Canalizing
2	Kasubbagwasinternal				v	+++ + (9)				Canalizing
3	Kaurwasbin				v			+++ (8)		Canalizing
4	Pamin Urwasbin	v		V				+++ (8)		Instruksi
5	Bamin Subbagwasinternal	v		V				+++ (8)		Instruksi
EKSTERNAL										
1	Kasubbagrenmin			v				++ (5)		Persuasi
2	Kasubbagbinfung			v				++ (5)		Persuasi
3	Kasubbidjangmedum			v				++ (5)		Persuasi
4	Kasubbidyanmedokpol			v				++ (5)		Persuasi
5	Kaur Yanwat		v					++ (5)		Persuasi

6	Kaur Yanmed		v				++ (5)			Persuasi
7	Kaur Jangmed		v				++ (5)			Persuasi
8	Kaur Jangum		v				++ (5)			Persuasi
9	Kaur Sim dan RM		v				++ (5)			Persuasi
10	Tim IT	v					+++ (8)			Instruksi dan sosialisasi

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA SELATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN

**SURAT PERNYATAAN
DUKUNGAN STAKEHOLDER**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : dr. DIAN MELVA ISABELLA, S.Ked.
Pangkat/NRP : PEMBINA / 197501172005012005
Jabatan : KASUBBAG BINFUNG RUMKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN PALEMBANG

Menyatakan dukungan terhadap kegiatan Aksi Perubahan yang dilaksanakan oleh :

Nama : EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes
Pangkat/NIP : PENATA I / 197912032003122008
Jabatan : PS KAUWASOPSYPAN SUBBAG WAS INTERNAL
Judul Aksi Perubahan : SISTEM PENGAWASAN SURVEI KEPUASAN PASIEN DAN KOMPLAIN (SIKEPI) DI RS BHAYANGKARA M HASAN TINGKAT II M HASAN PALEMBANG.

Output : 1. Aplikasi SIKEPI (Sistem Pengawasan Survei Kepuasan Pasien dan Komplain) di Rs Bhayangkara M Hasan Tingkat II M Hasan Palembang;
2. SOP penggunaan Aplikasi SIKEPI.

Demikian Surat Pernyataan dukungan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 10 Juni 2025
KASUBBAG BINFUNG BHAYANGKARA TK II M HASAN PALEMBANG

dr. DIAN MELVA ISABELLA, S.Ked.
PEMBINA / 197501172005012005

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA SELATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN

**SURAT PERNYATAAN
DUKUNGAN STAKEHOLDER**

Saya Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : HJ. YUNITA MARLINA, S. KEP., M.KES
Pangkat/Nrp : AKBP / 74050748
Jabatan : KASUBBID JANGMEDUM RUMKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN PALEMBANG

Menyatakan dukungan terhadap kegiatan Aksi Perubahan yang dilaksanakan oleh :

Nama : EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes
Pangkat/NIP : PENATA I / 197912032003122008
Jabatan : PS KAUWASOPSYPAN SUBBAG WAS INTERNAL
Judul Aksi Perubahan : SISTEM PENGAWASAN SURVEI KEPUASAN PASIEN DAN KOMPLAIN (SIKEPI) DI RS BHAYANGKARA M HASAN TINGKAT II M HASAN PALEMBANG.

Output : 1. Aplikasi SIKEPI (Sistem Pengawasan Survei Kepuasan Pasien dan Komplain) di Rs Bhayangkara M Hasan Tingkat II M Hasan Palembang;
2. SOP penggunaan Aplikasi SIKEPI.

Demikian Surat Pernyataan dukungan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 07 Juni 2025
KASUBBID JANGMEDUM BHAYANGKARA TK II M HASAN PALEMBANG

HJ. YUNITA MARLINA, S. KEP., M.KES
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI / 74050748



Gambar 3.2. dukungan Stakeholder Internal

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA SELATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN

**SURAT PERNYATAAN
DUKUNGAN STAKEHOLDER**


Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : dr. RAKHMAT FAJAR APRIANDI
Pangkat/NRP : KOMPOL / 80041350
Jabatan : KASUBBID YANMEDDOKPOL RUMKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN PALEMBANG

Menyatakan dukungan terhadap kegiatan Aksi Perubahan yang dilaksanakan oleh :

Nama : EVIWATY SIMAMORA,SKM,M.Kes
Pangkat/NIP : PENATA I / 197912032003122008
Jabatan : PS KAUR WASOPSYAN SUBBAG WAS INTERNAL
Judul Aksi Perubahan : SISTEM PENGAWASAN SURVEI KEPUASAN PASIEN DAN KOMPLAIN (SIKEPI) DI RS BHAYANGKARA M HASAN TINGKAT II M HASAN PALEMBANG.
Output : 1. Aplikasi SIKEPI (Sistem Pengawasan Survei Kepuasan Pasien dan Komplain) di Rs Bhayangkara M Hasan Tingkat II M Hasan Palembang;
2. SOP penggunaan Aplikasi SIKEPI.

Demikian Surat Pernyataan dukungan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 10 Juni 2025
KASUBBID YANMEDDOKPOL BHAYANGKARA TK II M HASAN PALEMBANG

dr. RAKHMAT FAJAR APRIANDI
KOMISARIS POLISI NRP 80041350

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA SELATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN

**SURAT PERNYATAAN
DUKUNGAN STAKEHOLDER**


Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ERISTIANAH, SKM
Pangkat/NRP : PENATA I / 196808051994032003
Jabatan : KAUR JANGUM SUBBID JANGMEDUM RUMKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN PALEMBANG

Menyatakan dukungan terhadap kegiatan Aksi Perubahan yang dilaksanakan oleh :

Nama : EVIWATY SIMAMORA,SKM,M.Kes
Pangkat/NIP : PENATA I / 197912032003122008
Jabatan : PS KAUR WASOPSYAN SUBBAG WAS INTERNAL
Judul Aksi Perubahan : SISTEM PENGAWASAN SURVEI KEPUASAN PASIEN DAN KOMPLAIN (SIKEPI) DI RS BHAYANGKARA M HASAN TINGKAT II M HASAN PALEMBANG.
Output : 1. Aplikasi SIKEPI (Sistem Pengawasan Survei Kepuasan Pasien dan Komplain) di Rs Bhayangkara M Hasan Tingkat II M Hasan Palembang;
2. SOP penggunaan Aplikasi SIKEPI.

Demikian Surat Pernyataan dukungan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 10 Juni 2025
KAUR JANGUM SUBBID JANGMEDUM BHAYANGKARA TK II M HASAN PALEMBANG

ERISTIANAH, SKM
PENATA I / 196808051994032003

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA SELATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN

**SURAT PERNYATAAN
DUKUNGAN STAKEHOLDER**


Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : PIPIN WINDARI, Amd. Per. Kes, SKM
Pangkat/NRP : PENATA I / 197904282007102001
Jabatan : KAUR SIM DAN RM SUBBAG BINFUNG RUMKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN PALEMBANG

Menyatakan dukungan terhadap kegiatan Aksi Perubahan yang dilaksanakan oleh :

Nama : EVIWATY SIMAMORA,SKM,M.Kes
Pangkat/NIP : PENATA I / 197912032003122008
Jabatan : PS KAUR WASOPSYAN SUBBAG WAS INTERNAL
Judul Aksi Perubahan : SISTEM PENGAWASAN SURVEI KEPUASAN PASIEN DAN KOMPLAIN (SIKEPI) DI RS BHAYANGKARA M HASAN TINGKAT II M HASAN PALEMBANG.
Output : 1. Aplikasi SIKEPI (Sistem Pengawasan Survei Kepuasan Pasien dan Komplain) di Rs Bhayangkara M Hasan Tingkat II M Hasan Palembang;
2. SOP penggunaan Aplikasi SIKEPI.

Demikian Surat Pernyataan dukungan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 10 Juni 2025
KAUR SIM DAN RM SUBBAG BINFUNG
BHAYANGKARA TK II M HASAN PALEMBANG

PIPIN WINDARI, Amd. Per. Kes, SKM
PENATA I / 197904282007102001

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA SELATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN

**SURAT PERNYATAAN
DUKUNGAN STAKEHOLDER**


Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : drg. ANDRI BUDIMAN
Pangkat/NRP : PENATA TK I / 197905092011011001
Jabatan : KAUR YANWAT SUBBID YANMEDDOKPOL RUMKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN PALEMBANG

Menyatakan dukungan terhadap kegiatan Aksi Perubahan yang dilaksanakan oleh :

Nama : EVIWATY SIMAMORA,SKM,M.Kes
Pangkat/NIP : PENATA I / 197912032003122008
Jabatan : PS KAUR WASOPSYAN SUBBAG WAS INTERNAL
Judul Aksi Perubahan : SISTEM PENGAWASAN SURVEI KEPUASAN PASIEN DAN KOMPLAIN (SIKEPI) DI RS BHAYANGKARA M HASAN TINGKAT II M HASAN PALEMBANG.
Output : 1. Aplikasi SIKEPI (Sistem Pengawasan Survei Kepuasan Pasien dan Komplain) di Rs Bhayangkara M Hasan Tingkat II M Hasan Palembang;
2. SOP penggunaan Aplikasi SIKEPI.

Demikian Surat Pernyataan dukungan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 10 Juni 2025
KAUR YANWAT SUBBID YANMEDDOKPOL
BHAYANGKARA TK II M HASAN PALEMBANG

drg. ANDRI BUDIMAN
PENATA TK I / 197905092011011001

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA SELATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN

**SURAT PERNYATAAN
DUKUNGAN STAKEHOLDER**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ETI YULIANA, AM.Keb, SKM, M. Kes
Pangkat/NRP : PENATA / 198002272005012009
Jabatan : KAUR JANGMED SUBBID JANGMEDUM RUMKIT BHAYANGKARA
TK II M HASAN PALEMBANG

Menyatakan dukungan terhadap kegiatan Aksi Perubahan yang dilaksanakan oleh :


Nama : EVIWATY SIMAMORA,SKM,M.Kes
Pangkat/NIP : PENATA / 197912032003122008
Jabatan : PS KAUR WASOPSYAN SUBBAG WAS INTERNAL
Judul Aksi Perubahan : SISTEM PENGAWASAN SURVEI KEPUASAN PASIEN
DAN KOMPLAIN (SIKEPI) DI RS BHAYANGKARA M
HASAN TINGKAT II M HASAN PALEMBANG.

Output : 1. Aplikasi SIKEPI (Sistem Pengawasan Survei Kepuasan
Pasien dan Komplain) di Rs Bhayangkara M Hasan
Tingkat II M Hasan Palembang;
2. SOP penggunaan Aplikasi SIKEPI.

Demikian Surat Pernyataan dukungan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 10 Juni 2025

KAUR JANGMED SUBBID JANGMEDUM BHAYANGKARA
TK II M HASAN PALEMBANG


ETI YULIANA, AM.Keb, SKM, M. Kes
PENATA / 198002272005012009

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA SELATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN

**SURAT PERNYATAAN
DUKUNGAN STAKEHOLDER**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : JULIANTI NITARINA, A. Md. Kep., SKM, M. Kes
Pangkat/NRP : PENATA I / 197007121991032003
Jabatan : KAUR WASBIN SUBBAG WASINTERNAL RUMKIT
BHAYANGKARA TK II M HASAN PALEMBANG

Menyatakan dukungan terhadap kegiatan Aksi Perubahan yang dilaksanakan oleh :


Nama : EVIWATY SIMAMORA,SKM,M.Kes
Pangkat/NIP : PENATA / 197912032003122008
Jabatan : PS KAUR WASOPSYAN SUBBAG WAS INTERNAL
Judul Aksi Perubahan : SISTEM PENGAWASAN SURVEI KEPUASAN PASIEN
DAN KOMPLAIN (SIKEPI) DI RS BHAYANGKARA M
HASAN TINGKAT II M HASAN PALEMBANG.

Output : 1. Aplikasi SIKEPI (Sistem Pengawasan Survei Kepuasan
Pasien dan Komplain) di Rs Bhayangkara M Hasan
Tingkat II M Hasan Palembang;
2. SOP penggunaan Aplikasi SIKEPI.

Demikian Surat Pernyataan dukungan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 10 Juni 2025

KAUR WASBIN SUBBAG WASINTERNAL BHAYANGKARA
TK II M HASAN PALEMBANG


JULIANTI NITARINA, A. Md. Kep., SKM, M. Kes
PENATA I / 197007121991032003

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA SELATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN

**SURAT PERNYATAAN
DUKUNGAN STAKEHOLDER**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dr. dr. BUDI SUSANTO, Sp.BS.,OHIA
Pangkat/NRP : KOMBES POL / 74040785
Jabatan : KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN
PALEMBANG

Menyatakan dukungan terhadap kegiatan Aksi Perubahan yang dilaksanakan oleh :


Nama : EVIWATY SIMAMORA,SKM,M.Kes
Pangkat/NIP : PENATA / 197912032003122008
Jabatan : PS KAUR WASOPSYAN SUBBAG WAS INTERNAL
Judul Aksi Perubahan : SISTEM PENGAWASAN SURVEI KEPUASAN PASIEN
DAN KOMPLAIN (SIKEPI) DI RS BHAYANGKARA M
HASAN TINGKAT II M HASAN PALEMBANG.

Output : 1. Aplikasi SIKEPI (Sistem Pengawasan Survei Kepuasan
Pasien dan Komplain) di Rs Bhayangkara M Hasan
Tingkat II M Hasan Palembang;
2. SOP penggunaan Aplikasi SIKEPI.

Demikian Surat Pernyataan dukungan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 9 Juni 2025

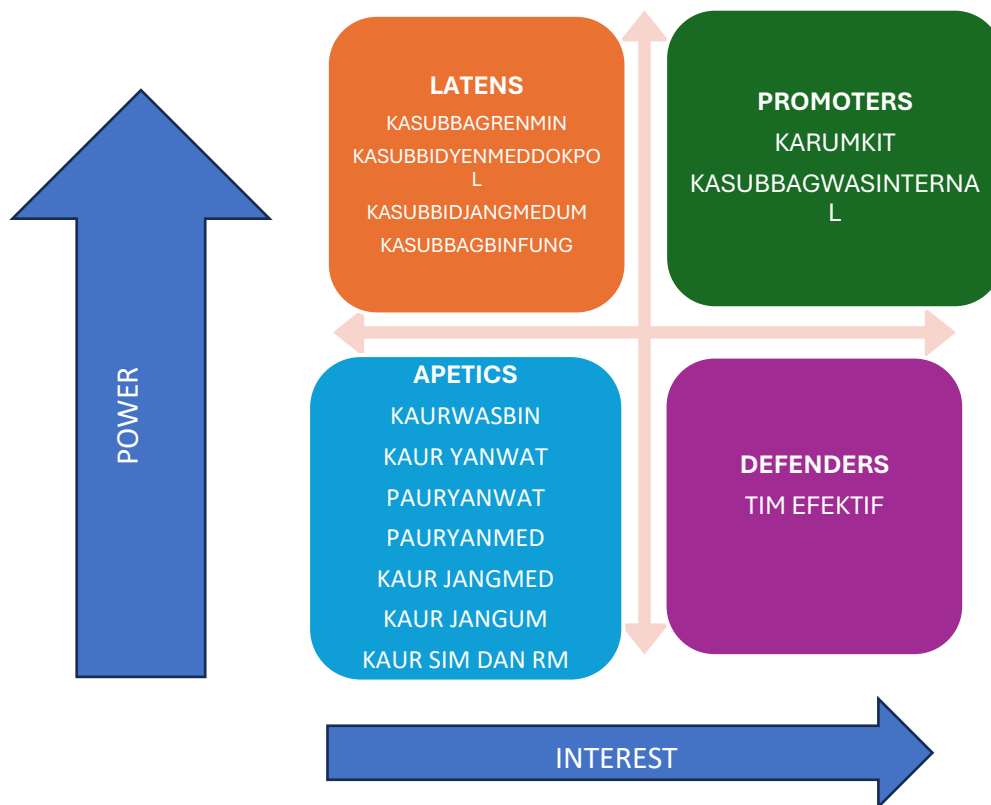
KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN
PALEMBANG


Dr. dr. BUDI SUSANTO, Sp.BS.,OHIA
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 74040785

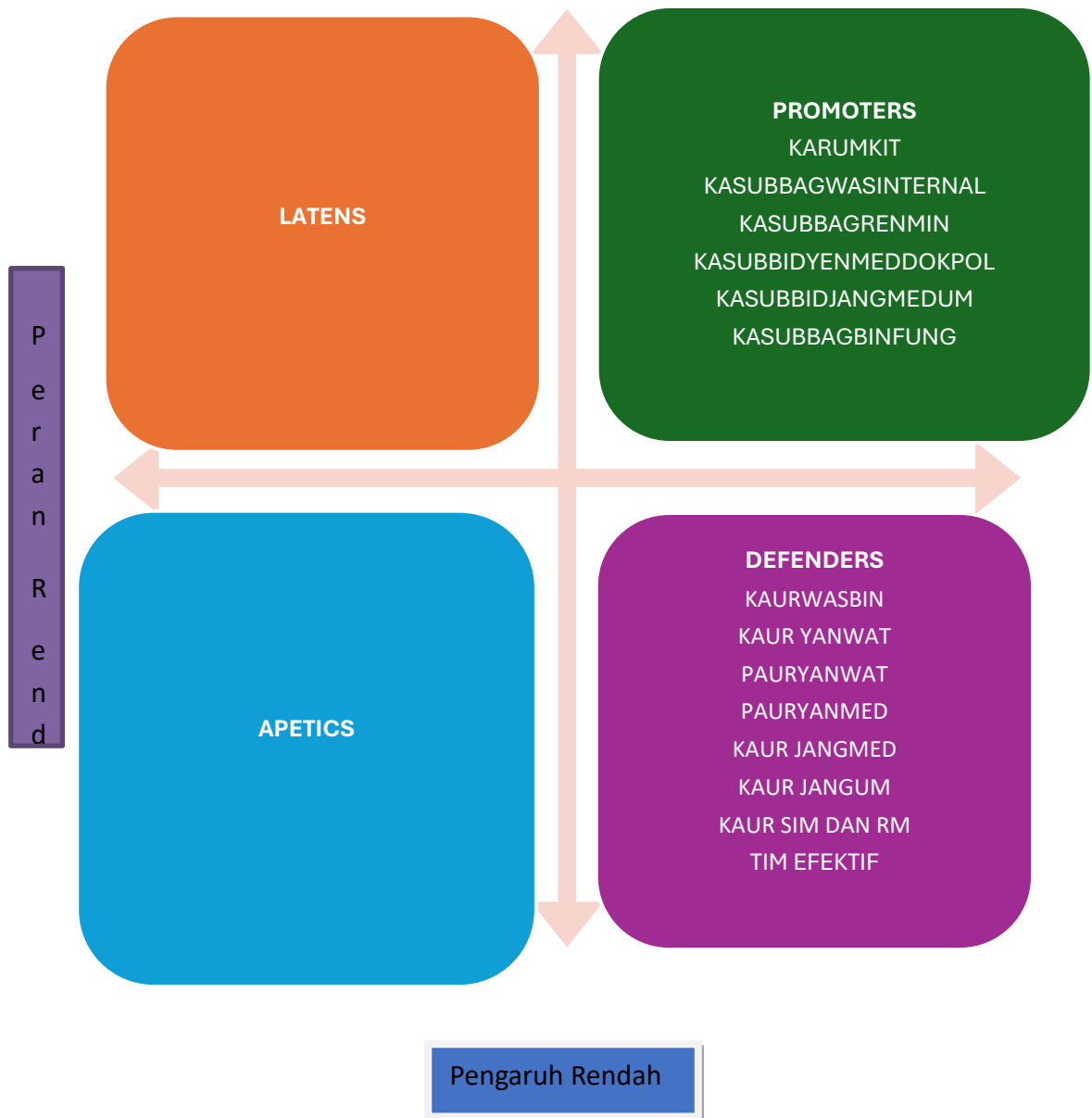
Gambar 3.3. Dukungan Stakeholder eksternal

2. Kuadran Stakeholder Setelah Aksi Perubahan

Kuadran stakeholder internal dan eksternal yang berhubungan dengan pelaksanaan aksi perubahan terjadi perubahan dibandingkan dengan sebelum aksi perubahan. Dalam hal ini pergeseran kuadran menunjukkan minat yang tinggi terhadap aksi perubahan.



b. Kuadran setelah aksi perubahan



Gambar 3.5. Kuadran stakeholder sesudah aksi perubahan

Baik stakeholder internal maupun eksternal memberikan dukungan yang positif terhadap aksi perubahan hal tersebut dapat dilihat dari perpindahan stakeholder laten ke promoter, dan perpindahan peserta ujian Beladiri Polri yang sebelumnya apatetic ke defenders dengan bukti dukung berupa penandatanganan surat dukungan stakeholder dan kemudahan dalam berkoordinasi dan berperan aktif dalam penggunaan SIKEPI.

C. Capaian Aksi Perubahan

1. Kesesuaian Millestone dengan Implementasi

Dalam pelaksanaan aksi perubahan yang dilaksanakan oleh action leader mengacu pada *milestone* yang telah di tetapkan guna memudahkan dalam pelaksanaan aksi perubahan. Kesuaian antara *milestone* dan implementasi aksi perubahan aplikasi SIKEPI, dapat diuraikan sebagai barikut:

NO	TAHAPAN UTAMA	MILESTONR	IMPLEMENTASI	KET
A	TAHAP OFF CAMPUS			
A	Planning (perencanaan) MINGGU KE 1			
4.	Menghadap mentor menyampaikan hasil pembelajaran PKP, konsultasi dan tindak lanjut rancangan Rencana Aksi Perubahan	Minggu Ke- I 5 sd 6 Mei 2025 (1 Hari)	Minggu Ke- I 5 sd 6 Mei 2025 (1 Hari)	sesuai
5.	Melakukan koordinasi dengan Tim Efektif	Minggu Ke- I 6 sd 7 Mei 2025 (1 Hari)	Minggu Ke- I 6 sd 7 Mei 2025 (1 Hari)	sesuai
6.	Mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan rencana aksi perubahan	Minggu Ke-I Tanggal 7 Mei 2025	Minggu Ke-I Tanggal 7 Mei 2025 (2 Hari)	sesuai

		(2 Hari)		
B	Organizing (pengorganisasian)			
6.	Rapat pembentukan Tim Efektif	Minggu Ke-I tanggal 8 Mei 2025 (1 Hari)	Minggu Ke-I tanggal 8 Mei 2025 (1 Hari)	sesuai
7.	Penyusunan surat perintah Tim Efektif	Minggu Ke-I 9 Mei 2025 (1 Hari)	Minggu Ke-I 9 Mei 2025 (1 Hari)	sesuai
8.	Pendistribusian surat perintah dan menyampaikan Tupoksi	Minggu Ke-II 14 Mei 2025 (1 Hari)	Minggu Ke-II 14 Mei 2025 (1 Hari)	sesuai
9.	Rapat koordinasi terkait pembagian tugas surat perintah Tim Efektif	Minggu Ke-II 15 Mei 2025 (1 Hari)	Minggu Ke-II 15 Mei 2025 (1 Hari)	sesuai
10.	Menyusun ceklist rengiat bersama tim efektif	Minggu Ke-II 16 Mei 2025 (1 Hari)	Minggu Ke-II 16 Mei 2025 (1 Hari)	sesuai
C	Actuating (pelaksanaan)			
14.	Rapat dengan Tim Efektif terkait pembuatan aplikasi dan buku panduan Aplikasi SIKEPI	Minggu Ke-III 19 Mei 2025 (1 Hari)	Minggu Ke-III 19 Mei 2025 (1 Hari)	sesuai
15.	Merumuskan konsep tool sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain dalam SIMRS dengan Tim Efektif (Aplikasi SIKEPI)	Minggu Ke-III 20 Mei 2025 (1 Hari)	Minggu Ke-III 20 Mei 2025 (1 Hari)	sesuai
16.	Membuat tools Aplikasi SIKEPI	Minggu Ke-III 21 Mei s.d. 23 Mei 2025 (3 Hari)	Minggu Ke-III 21 Mei s.d. 23 Mei 2025 (3 Hari)	sesuai

17.	Uji coba Sistem Aplikasi SIKEPI	Minggu Ke-IV tanggal 26 Mei 2025 (1 Hari)	Minggu Ke-IV tanggal 26 Mei 2025 (1 Hari)	sesuai
18.	Melakukan penyempurnaan Aplikasi SIKEPI	Minggu Ke-IV 27 Mei 2025 (1 Hari)	Minggu Ke-IV 27 Mei 2025 (1 Hari)	sesuai
19.	Membuat draft SOP Aplikasi SIKEPI	Minggu Ke-IV 28 Mei 2025 (1 Hari)	Minggu Ke-IV 28 Mei 2025 (1 Hari)	sesuai
20.	Membahas SOP Aplikasi SIKEPI	Minggu Ke-V 2 sd 3 Juni 2025 (2 Hari)	Minggu Ke-V 2 sd 3 Juni 2025 (2 Hari)	sesuai
21.	Menyempurnakan SOP penggunaan Aplikasi SIKEPI	Minggu Ke-V 4 Juni 2025 (1 Hari)	Minggu Ke-V 4 Juni 2025 (1 Hari)	sesuai
22.	Membuat konsep Keputusan Karumkit Bhayangkara tentang pemberlakuan Aplikasi SIKEPI	Minggu Ke-V 5 Juni 2025 (1 Hari)	Minggu Ke-V 5 Juni 2025 (1 Hari)	sesuai
23.	Mengajukan penandatanganan Keputusan Karumkit tentang pemberlakuan Aplikasi SIKEPI	Minggu Ke-V 6 Juni 2025 (1 Hari)	Minggu Ke-V 6 Juni 2025 (1 Hari)	sesuai
24.	Sosialisasi kepada <i>stakeholder</i> internal tentang Sistem pengawasan survei kepusan pasien berbasis SIM RS	Minggu Ke-VI 9 Juni 2025 (1 Hari)	Minggu Ke-VI 9 Juni 2025 (1 Hari)	sesuai
25.	Sosialisasi kepada <i>stakeholder</i> eksternal tentang Sistem pengawasan berbasis SIM RS	Minggu Ke-VI 10 Juni 2025 (1 Hari)	Minggu Ke-VI 10 Juni 2025 (1 Hari)	sesuai
26.	Implementasi penggunaan Digitalisasi Penyampaian Informasi sistem pengawasan	Minggu Ke-VI	Minggu Ke-VI 11 s.d. 15 Juni 2025	sesuai

	survei kepuasan pasien dan komplain dalam SIMRS dengan metode pendampingan	11 s.d. 15 Juni 2025 (5 Hari)	(5 Hari)	
D	Controlling (pengawasan)			
7.	Monitoring dan evaluasi implementasi penggunaan Aplikasi SIKEPI	Minggu Ke-VIII 16 Juni 2025 (1 Hari)	Minggu Ke-VIII 16 Juni 2025 (1 Hari)	sesuai
8.	Pembuatan kuesioner <i>stakeholder</i> tentang penggunaan Aplikasi SIKEPI	Minggu Ke-VIII 17 Juni 2025 (1 Hari)	Minggu Ke-VIII 17 Juni 2025 (1 Hari)	sesuai
9.	Menyebarkan kuesioner <i>stakeholder</i> tentang penggunaan Aplikasi SIKEPI	Minggu Ke-VIII 18 Juni 2025 (1 Hari)	Minggu Ke-VIII 18 Juni 2025 (1 Hari)	sesuai
10.	Mengolah kuesioner <i>stakeholder</i> tentang penggunaan Aplikasi SIKEPI	Minggu Ke-VIII 19 s.d. 20 Juni 2025 (2 Hari)	Minggu Ke-VIII 19 s.d. 20 Juni 2025 (2 Hari)	sesuai
11.	Membuat Berita Acara penyerahan hasil pembuatan aksi perubahan kepada mentor	Minggu Ke-IX 23 Juni 2025 (1 Hari)	Minggu Ke-IX 23 Juni 2025 (1 Hari)	sesuai
12.	Membuat Laporan hasil aksi perubahan	Minggu Ke- IX 24 sd 26 Juni 2025 (3 Hari)	Minggu Ke- IX 24 sd 26 Juni 2025 (3 Hari)	sesuai
E	Tujuan (Off Campus dan Pasca Pelatihan)			
	Tahap Off Campus			
4.	Terwujudnya pembuatan Aplikasi SIKEPI	Mei s.d. Juni 2025	Mei s.d. Juni 2025	
5.	Terwujudnya pembuatan SOP Aplikasi SIKEPI	Mei s.d. Juni 2025	Mei s.d. Juni 2025	

6.	Terimplementasinya pemanfaatan dan penggunaan Aplikasi SIKEPI	Juni 2025	Juni 2025	
Tahap Pasca Pelatihan				
2.	Terwujudnya pengembangan Aplikasi Aplikasi SIKEPI	Juli 2025 s.d. Desember 2025	Juli 2025 s.d. Desember 2025	

Table 7 Milestone dengan Implementasi

2. Pencapaian hasil perubahan terhadap rencana perubahan

Adapun capaian dari aksi implementasi ini merupakan capaian yang dihasilkan dari masing-masing tahapan kegiatan (*milestone*), sebagai berikut :

Tabel 8 Capaian Hasil Aksi Perubahan

NO	PENCAPAIAN HASIL AKSI PERUBAHAN	TARGET	CAPAIAN
1.	Tersedianya Aplikasi SIKEPI di lingkungan RS Bhayangkara	1 (satu) Aplikasi	100 %
2.	Tersusunnya SOP penggunaan Aplikasi SIKEPI di lingkungan RS Bhayangkara	2 SOP	100 %
3.	Tersedianya Video Tutorial penggunaan Aplikasi SIKEPI di lingkungan RS Bhayangkara	1 (satu) Video	100 %

4.	Keputusan Kasatker tentang penggunaan Aplikasi SIKEPI di lingkungan RS Bhayangkara	1 (satu)Kep	100%
----	--	-------------	------

Hasil aksi perubahan yang dicapai Pasca aksi perubahan, penggunaan aplikasi SIKEPI di lingkungan RS Bhayangkara memberikan dampak positif sebagai berikut:

- a. Digitalisasi meminimalkan kebutuhan akan dokumen fisik dan proses manual, yang dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk survei kepuasan pasien dan complain;
- b. Penghematan biaya operasional seperti biaya kertas dan Ballpoint;
- c. Penghematan waktu;
- d. Pasien dengan mudah menggunakan SIKEPI selama ada akses internet, sehingga mempermudah partisipasi;

Tabel 9 Dampak perubahan

No	Manfaat	Sebelum Aksi Perubahan	Setelah Aksi Perubahan
1.	Digitalisasi meminimalkan kebutuhan akan dokumen fisik (foto copy blanko survei)	Anggaran untuk Foto copy blanko pasien Tahun 2024 sebanyak 1.000 pasien sehingga foto copy 1.000 lembar $1.000 \times 250 = 250.000$	Tidak ada biaya

2.	waktu yang dibutuhkan untuk memproses survei	Setiap pasien mengisi survei secara manual lebih dari 3 menit	Pasien hanya mengisi survei dan komplain kurang dari 1 menit
3.	Penghematan biaya operasional seperti biaya kertas dan Ballpoint	Ballpoint yang disediakan untuk absensi dan pengisian blanko 2 pak @12 pcs	Tidak ada menyediakan blanko dan ballpoint
4.	Penghematan waktu komplain dan tindak lanjut	Pelaksanaan kegiatan untuk pendaftaran dan antrian sesi ujian sekitar 1 jam	Peserta sudah mempunyai sesi ujian

Adapun valuasi aksi perubahan yang dilakukan dapat dilihat pada rincian perubahan penggunaan anggaran sebelum dan setelah aksi perubahan, seperti pada tabel di bawah ini.

a. Tahap Perencanaan/*Planning*

Tahap perencanaan dilaksanakan pada **tanggal 5 Mei 2025**, dalam melaksanakan tahapan perencanaan aksi perubahan diawali dengan kegiatan laporan dan koordinasi rencana aksi perubahan yang telah disusun kepada Mentor guna mendapat dukungan, saran dan masukan serta bimbingan selama *implementasi* aksi perubahan.

Pada Tahap perencanaan ini action Leader Menghadap kepada *Mentor dan Sponsor* untuk Melaporkan kepada *Mentor dan Sponsor* hasil seminar rencana aksi perubahan untuk meminta arahan, petunjuk serta dukungan atas kegiatan pelaksanaan aksi perubahan, koordinasi tentang siapa saja yang akan menjadi Tim Efektif pada Aksi Perubahan;

Kegiatan ini dilaksanakan pada hari **Selasa tanggal 6 Mei 2025 pukul 09.00 – 15.00 WIB** bertempat di ruang kerja Karumkit dan ruang kerja Kasubbagwasinternal. *Action Leader* melaporkan hasil seminar rencana aksi perubahan dan mendapatkan dukungan serta arahan dari *mentor dan Sponsor* pada saat kegiatan aksi perubahan dilaksanakan serta mendapatkan wawasan tentang kompetensi yang dibutuhkan oleh *sektor publik*.



Gambar 3.6. Laporan kepada Mentor tentang Aksi Perubahan

b. Tahap pengorganisasian/*organizing*

Tahap pengorganisasian dilaksanakan pada **tanggal 14 s.d. 16 Mei 2025**, dalam tahap ini menyusun konsep draf sprin tim efektif dan koordinasi dengan Tim IT dan melakukan rapat awal dengan tim efektif terkait pelaksanaan aksi perubahan (membuat konsep/draf *Aplikasi (SIKEPI)*)

- 1) Membuat Sprin Tim Efektif, mengajukan sprin melalui aplikasi ASTINA untuk mendukung aksi perubahan. Kegiatan ini

- 4) *Action Leader* Melakukan rapat awal dengan tim efektif sesuai dengan sprin Dimanamenjelaskan tugas masing masing personel yang terlibat dalam tim efektif dan koordinasi dengan Programmer yang akan membantu pembuatan aplikasi Sistem Pengawasan Survei Kepuasan Pasien dan Komplain Pelayanan Rumah Sakit di RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang . Kegiatan dilaksanakan pada **Hari Jumat tanggal 16 Mei 2025** bertempat di Ruang ruang kerja IT. Adapun tujuan dari kegiatan tersebut untuk pembagian tugas tim efektif yang akan membantu *Action Leader* dalam melaksanakan Rencana Aksi Perubahan serta Sosialisasi hasil Webinar kepada Tim Efektif.



Gambar 3.10. Rapat dengan tim efektif terkait Aksi Perubahan dan Sosialisasi hasil Webinar

c. Tahap Pelaksanaan/*Actuating*

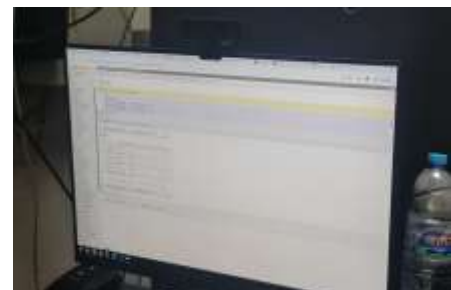
Tahap pelaksanaan dilaksanakan pada **tanggal 19 Mei 2025 sampai dengan 15 Juni 2025**. Kegiatan dalam tahapan pelaksanaan yaitu Pembuatan aplikasi SIKEPI oleh Tim IT dengan membuat konsep awal alur proses sistem informasi (*flowchart*), Melakukan pengecekan, , Menyusun Konsep Surat Keputusan Karumkit, Penyusunan konsep rencana pelaksanaan sosialisasi, Uji coba *aplikasi* oleh *action leader* untuk melihat kesesuaian antara rencana awal dengan aplikasi yang telah di buat, Melakukan penyesuaian aplikasi dengan kebutuhan, Penyusunan *draft* SOP, Uji Coba Aplikasi oleh *action leader*,

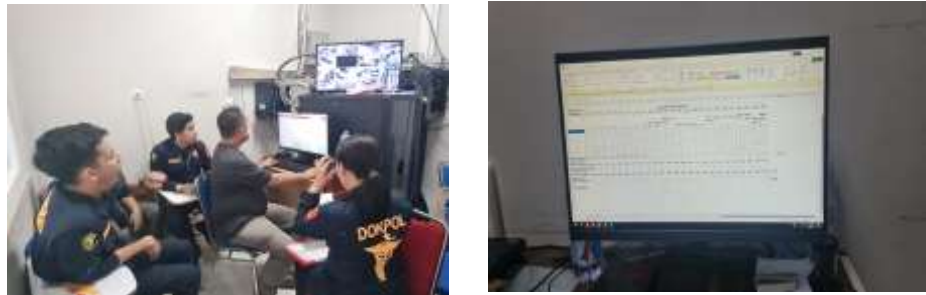
Pengesahan SOP oleh Karumkit dan surat keputusan oleh KARumkit tentang penggunaan *aplikasi*, Persiapan Sosialisasi serta Sosialisasi **SIKEPI** kepada stakeholder eksternal untuk persiapan implementasi aplikasi SIKEPI pada pelaksanaan survei kepuasan pasien dan komplain

- 1) Pembuatan data Base dan Aplikasi SIKEPI oleh Tim IT, dilaksanakan pada **tanggal 21 s.d. 26 Mei 2025**, tujuan kegiatan ini tersedianya aplikasi **SIKEPI** pada di lingkungan RS Bhayangkara yang dibuat oleh Tim IT sesuai dengan konsep/draf yang telah dibuat. Action leader berkoordinasi dengan tim efektif.

Gambar draft aplikasi SIBERDIRI

- 2) Uji coba aplikasi SIBERDIRI oleh tim efektif, koreksi dan evaluasi kekurangan aplikasi SIKEPI dilaksanakan pada tanggal 27 Mei 2025. Diskusi, saran dan masukan tentang aplikasi SIKEPI menu survei apakah ada kekurangan atau fitur yang harus ditambahkan, dan menggunakan hasil uji coba untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas aplikasi SIKEPI serta video tutorial





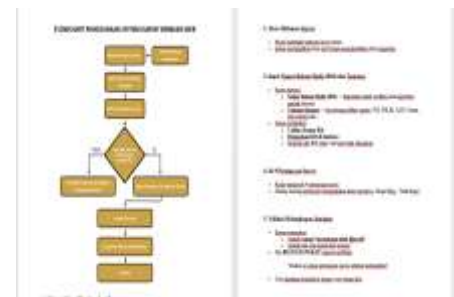
Gambar 3.11. Uji coba aplikasi SIKEPI

- 3) Kegiatan lanjutan penyempurnaan aplikasi “SIKEPI” dilaksanakan pada hari Senin tanggal 2 Juni 2025. Pukul 14.00 – 15.00 WIB melakukan koordinasi dengan programer terkait perkembangan penyempurnaan aplikasi bertempat di ruang kerja IT dan membuat membuat *CR Code* SIKEPI untuk selanjutnya aplikasi bisa mulai digunakan oleh pasien dan pemantauan secara real time oleh action leader dan mentor.



Gambar 3.12 hasil penyempurnaan SIKEPI

- 4) Kegiatan penyusunan SOP penggunaan aplikasi “SIKEPI” yang dilaksanakan pada hari Selasa tanggal 3 Juni 2025. Pukul 13.30 – 15.30 WIB bertempat di ruang kerja staf.



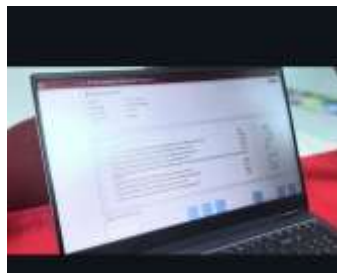
Gambar 3.13. Gambar Penyusunan konsep SOP Aplikasi SIKEPI

- 5) Sosialisasi aplikasi “SIKEPI” kepada stakeholder eksternal dilaksanakan pada hari Kamis tanggal 12 Juni 2025 pukul 13.30 – 14.30 WIB. Tujuan dari kegiatan sosialisasi aplikasi “SIKEPI” kepada stakeholder eksternal adalah untuk menginformasikan bentuk aplikasi “SIKEPI”, sebagai pelaksanaan aksi perubahan dalam sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan complain di RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang



Gambar 3.14. Sosialisasi aplikasi SIKEPI kepada Stakeholder Internal

- 6) Implementasi penggunaan aplikasi SIKEPI dengan metode pendampingan yang dilaksanakan pada hari Selasa tanggal 17 Juni 2025. Pukul 13.30 – 15.30 WIB bertempat di bagian pelayanan pasien. Tujuan Implementasi dapat digunakan oleh pasien dalam pengisian survei kepuasan pasien dan complain dengan pengawasan secara real time oleh Tim Pengawas Internal.



Gambar 3.16. Implementasi Aplikasi SIKEPI

- 7) Pembuatan Keputusan Karumkit tentang pemberlakuan Aplikasi SIKEPI dilaksanakan pada tanggal 11 Juni 2025, dan surat keberlanjutan SIKEPI dengan adanya Surat memberikan jaminan komitmen atas pengelolaan, pemeliharaan, serta pembaruan aplikasi akan dipertahankan keberlanjutannya



Gambar 3.18. pembuatan Surat Keputusan dan keberlanjutan SIKEPI

d. **Monitoring dan evaluasi (*Controlling*)**

Tahap Monitoring dan evaluasi dilaksanakan pada **tanggal 16 Juni sampai dengan 28 Juni 2025**, adapun tahapannya sebagai berikut :

1) Monitoring

Melaksanakan *monev* terhadap penggunaan *aplikasi SIKEPI*, kegiatan *monitoring* dan evaluasi pelaksanaan *aplikasi* lingkungan **RS Bhayangkara TK II M Hasan PAlembang** dilakukan dengan cara membuat *survey kuisisioner* menggunakan google form yang disebar melalui whatsapp

https://docs.google.com/forms/d/14BTamfi0OgpPPX77Gew-8p_Quvkep1TDQP4V7-Wffuk/edit

dengan maksud untuk mengumpulkan data dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden *internal* dan *eksternal* terkait dengan penggunaan *aplikasi*.

KUESIONER IMPLEMENTASI APLIKASI SIKEPI

Remove formatting

B *I* U ↪ ✕

Mohon kesediaan Bapak/Ibu/rekan-rekan untuk mengisi kuesioner ini berdasarkan pengalaman dan persepsi pribadi terhadap pelaksanaan **Aplikasi SIKEPI**. Jawaban Anda akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan evaluasi Aksi Perubahan yang saya buat

Nama :

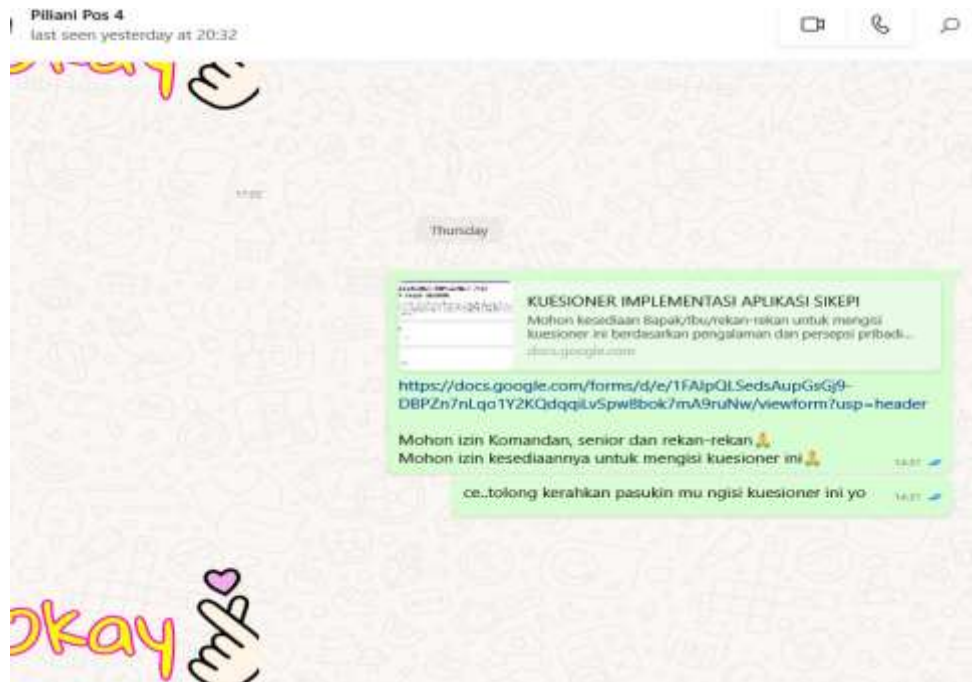
Short answer text

Unit :

Short answer text

Gambar 3.19. Kuesioner Aplikasi SIBERDIRI

Menyebarkan kuesioner *Google Form* kepada responden *internal dan eksternal*. Kegiatan ini dilaksanakan pada **tanggal 25 sd 26 Juni 2025**, *action leader* menyebarkan kuesioner *Google Form* kepada responden internal dan eksternal.



Gambar 3.20. penyebaran angket aplikasi SIBERDIRI

Aplikasi SIKEPI mudah diakses oleh pasien

Sangat mudah

Mudah

Netral

Tidak mudah

Aplikasi SIKEPI mudah digunakan oleh pasien untuk mengisi survei

Sangat mudah

Mudah

Netral

Tidak mudah

Sangat tidak mudah

SIKEPI membantu rumah sakit mengetahui tingkat kepuasan pasien secara objektif

Sangat setuju

Setuju

Netral

Tidak setuju

Sangat tidak setuju

Tidak takut dan khawatir pasien menjadi lebih cepat setelah adanya SIKEPI

Sangat setuju

Setuju

Netral

Tidak setuju

Sangat tidak setuju

Pasien diberikan kesempatan yang cukup untuk menyampaikan keluhan atau komplain.

Sangat setuju

Setuju

netral

Tidak Setuju

Sangat Tidak Setuju

Proses pengisian survei kepuasan pasien sudah berjalan dengan baik.

sangat setuju

Setuju

Netral

tidak setuju

Sangat Tidak Setuju

Apa kendala utama yang Anda hadapi dalam pelaksanaan SIKEPI?

Short answer text
.....

Apa saran Anda untuk meningkatkan efektivitas SIKEPI?

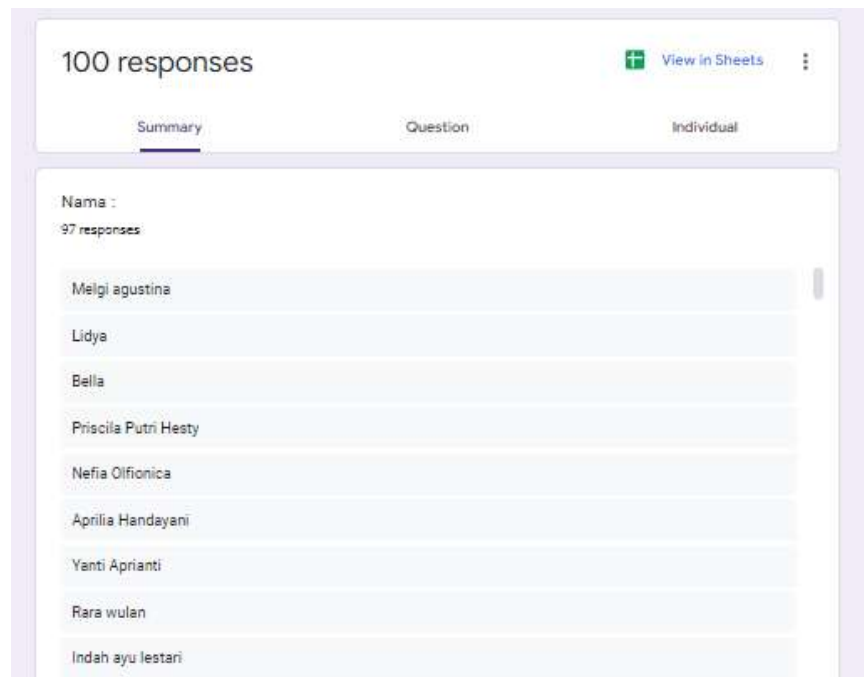
Short answer text
.....

gambar 3.21. daftar pertanyaan pada angket kuesioner

2) Evaluasi

Melakukan evaluasi dengan mengolah data hasil kuesioner *Google Form* dari responden internal dan eksternal.

Kegiatan ini dilaksanakan bertempat diruang staf , *action leader* mengolah data hasil kuesioner melalui *Google Form* yang sudah diisi oleh *responden internal dan eksternal*.

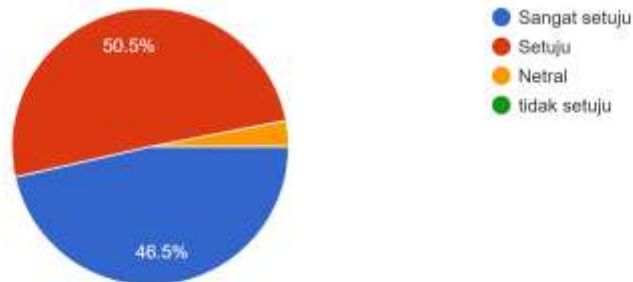


Gambar 3.22. hasil respon pengisian angket kuesioner

Dari data hasil kuesioner aplikasi SIKEPI tersebut diatas, disimpulkan bahwa dari 100 orang responden pada umumnya sangat setuju dan setuju terhadap aksi perubahan *aplikasi sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain SIKEPI* di RS Bhayangkara TK II M Hasan PAlembang yang dilaksanakan oleh action leader sebagai inovasi yang berguna dan bermanfaat dalam meningkatkan efektifitas layanan survei kepuasan pasien

Aplikasi SIKEPI mudah diakses oleh pasien

99 responses



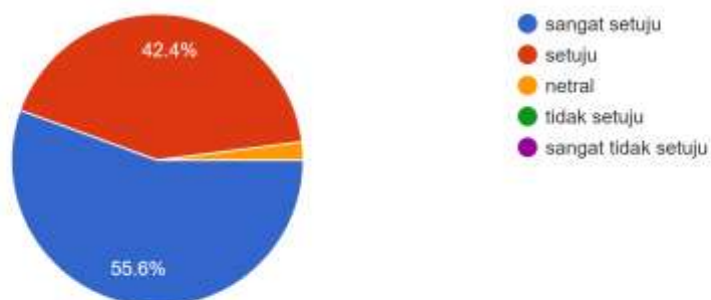
Aplikasi SIKEPI mudah digunakan oleh pasien untuk mengisi survei

98 responses



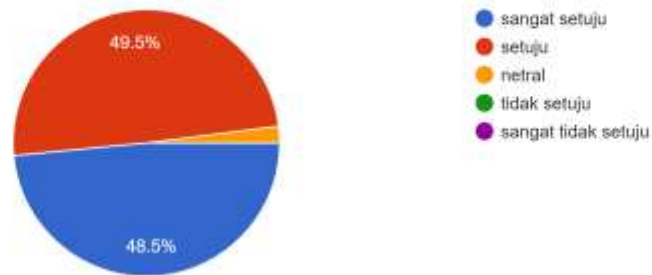
SIKEPI membantu rumah sakit mengetahui tingkat kepuasan pasien secara objektif.

99 responses



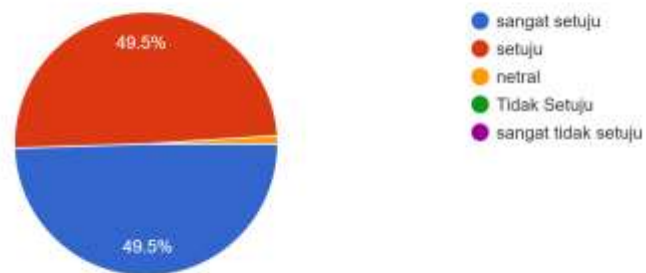
Tindak lanjut dari keluhan pasien menjadi lebih cepat setelah adanya SIKEPI.

99 responses



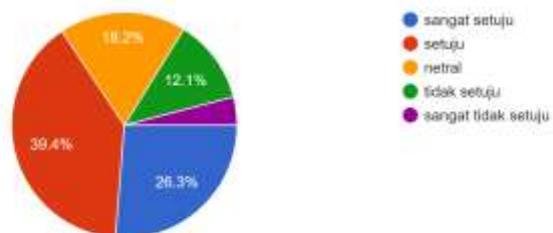
Hasil survei SIKEPI digunakan sebagai bahan perbaikan pelayanan.

99 responses



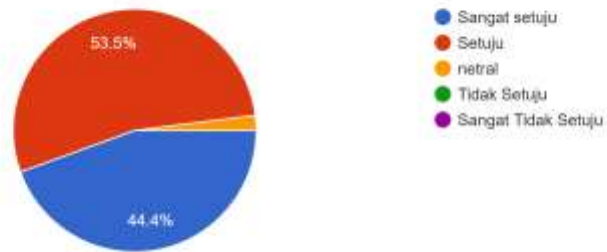
Masih terdapat kendala teknis dalam pelaksanaan SIKEPI.

99 responses



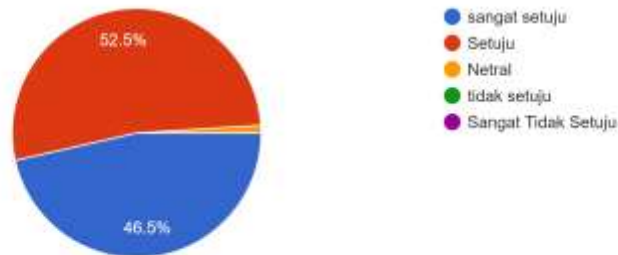
Pasien diberikan kesempatan yang cukup untuk menyampaikan keluhan atau komplain.

99 responses



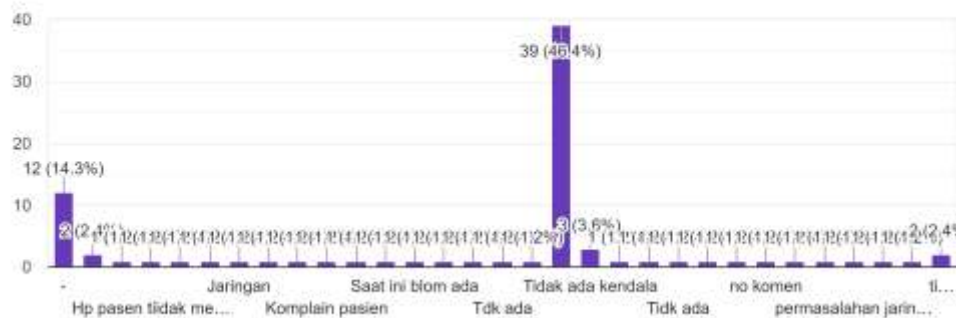
Proses pengisian survei kepuasan pasien sudah berjalan dengan baik.

99 responses



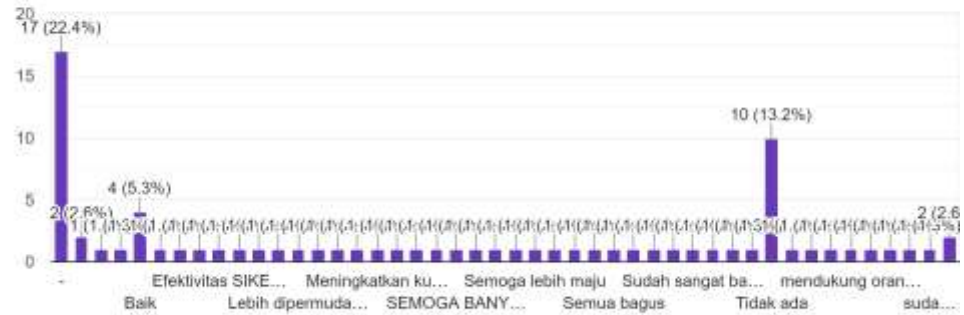
Apa kendala utama yang Anda hadapi dalam pelaksanaan SIKEPI?

84 responses



Apa saran Anda untuk meningkatkan efektivitas SIKEPI?

76 responses



Gambar 23. pengolahan angket questioner

- 3) Berita acara penyerahan hasil pembuatan aksi perubahan yang dilaksanakan pada hari Senin tanggal 23 Juni 2025. Pukul 13.30 – 15.30 WIB. yang bertujuan untuk menyerahkan produk/output aksi perubahan berupa Aplikasi SIKEPI, SOP dan Video Tutorial penggunaan aplikasi kepada Karowatpers berita acara penyerahan hasil pembuatan aksi perubahan yang dilaksanakan pada hari Senin tanggal 23 Juni 2025. Pukul 13.30 – 15.30 WIB bertempat di ruangan Karumkit.



Gambar 3.24. penyerahan aplikasi SIKEPI

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA SELATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M. HASAN

BERITA ACARA SERAH TERIMA AKSI PERUBAHAN
Nomor : BA/ 156 /DIK.2.5/II/2025

-----Pada hari ini Selasa tanggal Dua Puluh Empat bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima pukul 13.00 WIB bertempat di ruangan Kepala Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang, Saya **EVIWATY SIMAMORA,SKM,M.,Kes** pangkat PENATA I NIP 197912032003122008 Jabatan PS KAUR WASOPSYAN SUBBAG WAS INTERNAL, telah menyerahkan **Aplikasi Sistem Pengawasan Survei Kepuasan Pasien dan Komplain (SIKEPI) di RS Bhayangkara M Hasan Tingkat II M Hasan Palembang sekaligus SOP Penggunaan aplikasi SIKEPI.** Dokumen tersebut di atas diserahkan kepada :-----

Nama : Dr. dr. BUDI SUSANTO, Sp.BS, QHIA-----
Pangkat/NRP : KOMISARIS BESAR POLISI NRP 74040785-----
Jabatan : KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN -----

Bahwa dalam penyerahannya disaksikan oleh:-----

1. HAMDANIL AZMI, S.Si. (Kasubbag Wasinternal Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang)-----
2. JULIANTI NITARINA, A. Md. Kep., SKM, M. Kes. (PS. Kaur Wasbin Subbagwasinternal Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang)-----

Demikianlah Berita Acara ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan untuk menguatkan yang menerima dan menyerahkan dokumen tersebut di atas, maka nama-nama diatas memberikan tandatangan dibawah ini.-----

Yang Menerima,
KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA
TK II M HASAN PALEMBANG


Dr. dr. BUDI SUSANTO, Sp.BS, QHIA
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 74040785

Yang Menyerahkan,

EVIWATY SIMAMORA,SKM,M.Kes
PENATA I NIP 197912032003122008

Saksi

JULIANTI NITARINA, A. Md. Kep. SKM, M. Kes
PENATA I NIP 197007121991032003

Saksi

HAMDANIL AZMI, S.Si
KOMISARIS POLISI NRP 76071070

Gambar 3.25. Surat Keberlanjutan aplikasi SIBERDIRI

2. *Pelaksanaan pengembangan strategi kompetensi dalam aksi perubahan*

a. **Pengembangan Kompetensi Diri**

1) **Penilaian Sikap Perilaku**

	Nilai Komponen				
	Sub Komponen Integritas	Sub Komponen Kerjasama	Sub Komponen Mengelola Perubahan	Rata-Rata Total Sub Komponen	Kualifikasi Total Sub Komponen
Peserta	8,17	8,20	8,10	8,16	Baik
Mentor	8,25	8,20	8,20	8,22	Baik
Nilai Rata- Rata Per Sub Komponen	8,23	8,20	8,17	8,20	Baik
Kualifikasi Per Sub Komponen	Baik	Baik	Baik	Baik	

Berdasarkan penilaian Sikap Perilaku terhadap diri sendiri didapatkan nilai akhir 8,20 dengan kualifikasi Baik, sehingga rekomendasi pengembangan diri adalah 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

b. Pengembangan Kompetensi pada Aksi Perubahan

Sebagai upaya peningkatan kompetensi diri dalam aksi perubahan, *action leader* melaksanakan beberapa kegiatan, adalah sebagai berikut:

No	Komponen	Kegiatan	Evidence
1.	integritas	Bedah buku	<p>Buku 1 : Mohammad Hatta & Integritas Kepemimpinan Oleh : Bambang Kurniawan · 2023 ISBN:9786237709435, 6237709436</p>  <p>Banyak pelajaran berharga yang didapat oleh Mohammad Hatta selama ia diasuh oleh sang kakek. Namun, hal itu baru disadarinya setelah dewasa. Hal itu misalnya bagaimana sang kakek selalu memperlakukan asisten rumah tangga, pelayan usaha, dan pengurus kudanya dengan cara humanis dan tanpa pilih kasih. Hal lainnya misalnya tentang pengambilan keputusan dalam momen bisnis di lapangan yang diberikan sang kakek kepada anak buahnya, yang mencerminkan adanya rasa percaya kepada bawahan bahwa mereka dapat bertanggung jawab. Buku ini hendak menelusuri nilai-nilai dari sang kakek tersebut, yang diwariskan kepada Hatta dan baru disadarinya di kemudian hari.</p>

Buku 2 : Pendidikan Comprehensive untuk Menumbuhkan Nilai-Nilai Nasionalisme oleh : Nufikha Ulfah · 2023




Buku “Pendidikan Comprehensive Untuk Menumbuhkan Nilai-Nilai Nasionalisme” ini berisi tentang pentingnya Pendidikan Comprehensive yang meliputi pendekatan dan metode untuk menumbuhkan nilai-nilai nasionalisme dalam pembelajaran Pendidikan Kewarganegaraan. Istilah comprehensive yang digunakan dalam Pendidikan nilai meliputi inkulkasi (inculcation), keteladanan (modelling), fasilitasi (facilitation), dan pengembangan keterampilan (skill building). Metode tersebut merupakan metode alternatif yang dapat digunakan dalam pendidikan karakter. Pada hakikatnya pendidikan selain menjadi wadah untuk menuntut ilmu pengetahuan juga merupakan tempat untuk menggodok dan menyiapkan generasi dan calon pemimpin bangsa seperti yang diamanatkan dalam Undang-Undang Sisdiknas No. 20 Tahun 2003 Pasal 1.

Buku 3 :Integrasi Kebangsaan Berbasis Kearifan Lokal, oleh : Hasyim, Fauzi Wikanda, Fuji Rahmadi P, Saifuddin Aw, I Gusti Ngurah Made Pastika, Lamsiang Sitompul, Steven B Amor Tarigan, Arifinsyah, Syahala Tua Hutagalung, R. Gopala Krishna, Juswan Tjoe, I Wayan Dirgeyasa, Darsen Song, Arfiena Fitria Berutu · 2022



Integrasi bangsa berhubungan dengan penyatuan berbagai kelompok budaya dan sosial ke dalam kesatuan wilayah dan pembentukan identitas nasional. Integrasi kebudayaan adalah penyesuaian antara unsur kebudayaan yang saling berbeda sehingga mencapai suatu keserasian fungsi dalam kehidupan

			<p>masyarakat.</p> <p>Wacana kearifan lokal (local wisdom) mendapat perhatian lebih serius ketika muncul kecenderungan mengendornya nilai-nilai moral sebagai akibat dari kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta perubahan kebudayaan yang menyertainya; sekaligus lahirnya pemahaman tentang pentingnya nilai-nilai tersebut.</p> <p>Berbagai upaya perlu dilakukan untuk menghadapi tantangan dan kesadaran akan perubahan kebudayaan. Kearifan lokal merupakan bagian dari jati diri bangsa Indonesia, yang menjadi modal dasar untuk hidup di era globalisasi. Kearifan lokal mengacu pada berbagai kekayaan budaya yang tumbuh dan berkembang dalam sebuah masyarakat yang dikenal, dipercayai, dan diakui sebagai elemen-elemen penting yang mampu mempertebal kohesi sosial di tengah Masyarakat</p> <p>Forum Pembauran Kebangsaan (FPK) hadir di berbagai wilayah Indonesia termasuk Provinsi Sumatera Utara dalam rangka mewujudkan cita-cita integrasi kebangsaan berbasis kearifan lokal yang sangat kompleks (multi-kultural) di Indonesia</p>
2.	Kerjasama	Webinar	<p>Buku 1 : Kepemimpinan & Kerjasama Tim</p> <p>Oleh: Amirullah,S.E.,M.M. 2020</p> 

			<p>1. Kepemimpinan</p> <p>Menerangkan peran kunci pemimpin sebagai agen perubahan dan penggerak organisasi:</p> <p>Definisi dan peran pemimpin dalam memotivasi dan memandu anggota mencapai visi dan misi.</p> <p>Karakteristik pemimpin efektif, termasuk integritas, visi jauh ke depan, semangat, komunikasi, dan objektivitas.</p> <p>Teori dan gaya kepemimpinan, disertai indikasi perilaku yang mendukung efektivitas sebagai seorang pemimpin.</p> <p>2. Kerjasama Tim</p> <p>Menggali pentingnya tim yang kohesif dalam mencapai tujuan:</p> <p>Hubungan esensial antara kepemimpinan dan kerjasama tim; pemimpin sebagai fasilitator kerja sama</p> <p>Ciri tim berkualitas, seperti kepedulian antar anggota, komunikasi baik, penempatan hak individu di bawah kepentingan tim, peran optimal, dan kesediaan berkorban untuk tim.</p> <p>Manajemen konflik dalam tim: pengenalan jenis konflik (intrapersonal, antarpribadi, antar kelompok, dan jaringan) serta cara penanganannya.</p> <p>Buku 2 : Membangun Tim Tangguh : Strategi Manajemen SDM Modern Oleh : Mustofa</p>
--	--	--	--

Faqih, 2024

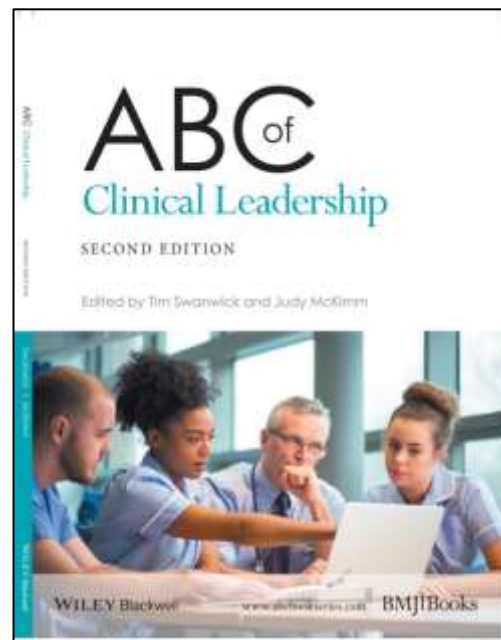


“Membangun Tim Tangguh : Strategi Manajemen SDM Modern” oleh Mustofa Faqih, Merupakan panduan praktis untuk membentuk dan mengelola tim yang efektif di era bisnis yang terus berubah. Buku ini mengulas transformasi manajemen SDM dari perspektif historis hingga dampak revolusi digital dan globalisasi saat ini.

Dengan pembahasan mendalam tentang rekrutmen inovatif, pengembangan karyawan, manajemen kinerja, serta kepemimpinan dan kolaborasi tim, buku ini menawarkan strategi dan metode terkini yang didukung oleh studi kasus nyata. Pembaca juga akan mendapatkan wawasan tentang manajemen konflik, perumusan kebijakan SDM adaptif, dan tren masa depan dalam pengelolaan sumber daya manusia.

Dirancang untuk pemimpin, manajer, dan profesional SDM, buku ini menjadi sumber inspirasi dan referensi penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif, harmonis, dan siap menghadapi tantangan masa depan.

Buku 3 : Buku ABC of Clinical Leadership, Second Edition oleh : Wiley Blackwell, 2017



ABC of Clinical Leadership mengeksplorasi dan mengembangkan prinsip-prinsip utama kepemimpinan dan manajemen. Buku ini menguraikan cakupan kepemimpinan klinis, menekankan pentingnya kepemimpinan dalam konteks klinis, khususnya untuk meningkatkan perawatan pasien dan hasil kesehatan dalam sistem dan organisasi kesehatan yang berubah dengan cepat. Dengan menggunakan studi kasus ilustrasi singkat, buku ini mengambil pendekatan sistematis terhadap kepemimpinan layanan, sistem, dan organisasi klinis; bekerja dengan orang lain dan mengembangkan keterampilan kepemimpinan individu. Edisi

			<p>kedua ini telah diperbarui sepenuhnya untuk mencerminkan perkembangan terkini di bidang ini, termasuk pemikiran terkini dalam teori kepemimpinan, serta fokus menyeluruh pada pengembangan tenaga kerja dan bekerja dalam tim perawatan kesehatan multidisiplin. Contoh-contoh internasional digunakan untuk mencerminkan praktik global dan dua bab baru tentang proyek-proyek terkemuka dan pengikut telah ditambahkan. Menggabungkan teori dan contoh-contoh klinis praktis, dan ditulis oleh pendidik klinis dengan banyak pengalaman kepemimpinan dalam lingkungan klinis dan pendidikan, ABC of Clinical Leadership adalah sumber daya yang ideal untuk semua profesional perawatan kesehatan, baik selama pelatihan maupun untuk pengembangan profesional berkelanjutan.</p>
3.	Mengelola perubahan	Webinar	<p>1. Perubahan Paradigma Kepemimpinan di Era Digital</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dunia digital menuntut pemimpin untuk agile (lincah), adaptable (mudah menyesuaikan diri), dan visioner. 2. Kepemimpinan tradisional berbasis instruksi berubah menjadi kepemimpinan berbasis pengaruh dan kolaborasi. 3. Teknologi bukan hanya alat, tetapi menjadi pengubah cara berpikir dan bertindak dalam organisasi. <p>Ciri-Ciri Pemimpin Efektif di Era Digital</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berpikir strategis dan analitis 2. Kemampuan komunikasi digital dan

tatap muka

3. Mampu memimpin tim hybrid (gabungan online dan offline)
4. Terbuka terhadap inovasi dan feedback
5. Berorientasi pada hasil, bukan hanya proses



Buku 2 : The Art Of Management
Menciptakan Organisasi yang Adaptif dan



			<p>Buku <i>The Art of Management: Menciptakan Organisasi yang Adaptif dan Inovatif</i> mengungkap seni kepemimpinan dan strategi dalam mengelola organisasi agar tetap relevan di era yang penuh perubahan. Dengan pendekatan yang praktis buku ini membahas bagaimana pemimpin dapat menciptakan lingkungan kerja yang dinamis, memberdayakan tim, serta mendorong inovasi di berbagai aspek operasional.</p> <p>Pembaca akan diajak memahami prinsip-prinsip fundamental dalam manajemen modern, ulasan buku ini mulai dari Pendahuluan: Seni dalam Manajemen, Prinsip-Prinsip Dasar Manajemen yang Efektif, Kepemimpinan Adaptif dalam Organisasi, Membangun Budaya Organisasi yang Inovatif, Strategi Manajemen untuk Adaptasi di Lingkungan Dinamis, Pengelolaan Sumber Daya Manusia untuk Inovasi, Teknologi dan Digitalisasi .</p> <p>Manajemen Perubahan oleh : Bunga Aditi, Mardhatila Fitri Sopali, Suryaningsih , Mimi Kurnia Nengsih, Merta Kusuma, Meiffa Herfianti, Muhamad Galy</p>
--	--	--	--

Njoman Ari Pribowo, Andi Ummul
 Khair, Andry Novrianto, Indra Aditya
 Prayoga, Ikhsan Maksum · 2025



Buku Manajemen Perubahan ini membahas secara komprehensif bagaimana organisasi menghadapi dinamika perubahan di era yang penuh ketidakpastian. Dimulai dengan definisi dan konsep dasar, buku ini menjelaskan teori, model, serta faktor keberhasilan dalam manajemen perubahan. Dalam konteks bisnis, buku ini mengulas strategi adaptasi terhadap volatilitas, kompleksitas, dan ketidakpastian, termasuk penerapan teknologi digital serta perubahan model bisnis. Implementasi perubahan dalam organisasi dibahas dengan pendekatan strategis, mencakup tantangan serta solusi yang efektif. Komunikasi dan budaya organisasi menjadi elemen penting dalam mendukung perubahan yang berkelanjutan, dengan kepemimpinan yang

			<p>berperan sebagai penggerak utama. Buku ini juga mengeksplorasi transformasi digital dan inovasi sebagai kunci keberlanjutan organisasi di masa depan. Dilengkapi dengan studi kasus dan rekomendasi praktis, buku ini menjadi panduan bagi akademisi, praktisi bisnis, dan pemimpin organisasi dalam mengelola perubahan secara efektif.</p>
--	--	--	---

Setelah mengikuti webinar dan mensosialisasikan hasil webinar kepada stakeholder internal dan eksternal. Didapat penilaian hasil akhir penilaian sikap perilaku terhadap diri sendiri dan terhadap mentor dengan hasil sebagai berikut:

Gambar 3.29. penilaian sikap perilaku peserta setelah webina

	Nilai Komponen				
	Sub Komponen Integritas	Sub Komponen Kerjasama	Sub Komponen Mengelola Perubahan	Rata-Rata Total Sub Komponen	Kualifikasi Total Sub Komponen
Peserta	8.25	8.30	8.20	8.25	Baik
Mentor	8.25	8.30	8.20	8.25	Baik
Nilai Rata-Rata Per Sub Komponen	8.25	8.30	8.20	8.25	Baik
Kualifikasi Per Sub Komponen	Baik	Baik	Baik	Baik	
Penerangan Kualifikasi			Akhir Sikap Perilaku		
9.99-10	Istimewa	8.25			
8.99	Baik	Kualifikasi:			
6.99	Cukup	Baik			
4.99	Kurang				
2.99	Sangat Kurang				
REKOMENDASI PENGEMBANGAN POTENSI DIRI:					

c. *Pengembangan Stakeholder*

Dalam Pengembangan Stakeholder, dilakukan dengan cara pelaksanaan sosialisasi melalui Aplikasi SIKEPI terhadap *stakeholder Internal dan Eksternal, serta kepada para Operator dan tim efektif yang akan berdampak terhadap perubahan manajemen dalam implementasi aksi perubahan serta pemahaman atas aksi perubahan yang dilaksanakan oleh action leader.*







Gambar 3.30. Sosialisasi hasil webinar kepada Stakeholder

d. Keterkaitan Mata Pelatihan Pilihan Dengan Aksi Perubahan

Untuk mendukung pelaksanaan aksi perubahan, *action leader* mengikuti Webinar secara virtual sebagai mata pelatihan pilihan yang terkait dengan aksi perubahan antara lain:

No	Judul Proyeksi/Aksi Perubahan	Mata Pelatihan	Judul Pembelajaran	Hubungan dengan Proyek/Aksi Perubahan	Sumber Pembelajaran
1	The Global International Seminar with the theme of "Personal branding & Identity building an authentic and competitive self image	Seminar Online	Webinar	Pelatihan ini memperkuat kapasitas saya dalam membangun citra diri sebagai agen perubahan yang otentik, meyakinkan, dan relevan dengan tantangan organisasi saat ini.	Iobal International Seminar 

				<p>Materi yang disampaikan memberikan bekal dalam mengomunikasikan proyek dengan efektif, menjalin kolaborasi lintas unit secara strategis, serta meningkatkan daya pengaruh saya dalam proses advokasi dan sosialisasi perubahan di lingkungan kerja. Dengan personal branding yang tepat, saya mampu meningkatkan kredibilitas proyek dan memastikan keberlanjutannya di masa mendatang.”</p>	
2	<p>Buku <i>ISO 31000: Risk Management Guidelines</i> dan Modul <i>Manajemen Risiko LAN RI</i></p>	<p>pendekatan <i>risk-based thinking</i></p>	<p>Bedah Buku</p>	<p><i>ISO 31000</i> menjelaskan secara rinci proses manajemen risiko yang mencakup identifikasi risiko, analisis dan evaluasi risiko, penentuan perlakuan terhadap risiko, serta pemantauan dan komunikasi risiko secara berkelanjutan. Proses ini dapat diimplementasikan langsung dalam penyusunan <i>risk register</i> proyek perubahan. Misalnya, dalam proyek perubahan yang bertujuan</p>	<p>Modul LAN RI</p>

				<p>memperbaiki sistem pengawasan internal, peserta dapat mengidentifikasi potensi risiko seperti resistensi dari pegawai, keterbatasan sumber daya, atau ketidaksesuaian regulasi. Setiap risiko tersebut dapat dianalisis berdasarkan tingkat dampak dan kemungkinan terjadinya, kemudian ditetapkan strategi mitigasi yang sesuai.</p>	
3	<p>pelatihan: Strategi Penggunaan Kecerdasan Buatan Dalam Pengembangan Sistem Teknologi di Pemerintahan</p>	<p>Pemanfaatan TI dalam pemerintahan</p>	<p>Kelas pelatihan</p>	<p><i>mata pelatihan yang secara langsung mengkaji penerapan sistem informasi dan AI untuk meningkatkan tata kelola dan pelayanan publik.</i></p>	<p>Kelas Pelatihan LAN RI</p> 

Tabel 11. mata pelatihan pilihan yang terkait dengan aksi perubahan

e. Keberlanjutan aksi perubahan

Aksi perubahan yang dilakukan oleh action leader telah diimplementasikan dan didukung oleh mentor,

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA SELATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN

**SURAT PERNYATAAN
DUKUNGAN STAKEHOLDER**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : HAMDANIL AZMI,S.Si
Pangkat/NRP : KOMPOL / 76071070
Jabatan : KASUBBAG WASINTERNAL RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN PALEMBANG

Menyatakan dukungan terhadap kegiatan Aksi Perubahan yang dilaksanakan oleh :

Nama : EVIWATY SIMAMORA,SKM,M.Kes
Pangkat/NIP : PENATA I / 197912032003122008
Jabatan : PS KAUR WASOPSYAN SUBBAG WAS INTERNAL
Judul Aksi Perubahan : SISTEM PENGAWASAN SURVEI KEPUASAN PASIEN DAN KOMPLAIN (SIKEPI) DI RS BHAYANGKARA M HASAN TINGKAT II M HASAN PALEMBANG.

Output : 1. Aplikasi SIKEPI (Sistem Pengawasan Survei Kepuasan Pasien dan Komplain) di Rs Bhayangkara M Hasan Tingkat II M Hasan Palembang.
2. SOP penggunaan Aplikasi SIKEPI.

Demikian Surat Pernyataan dukungan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 4 Juni 2025

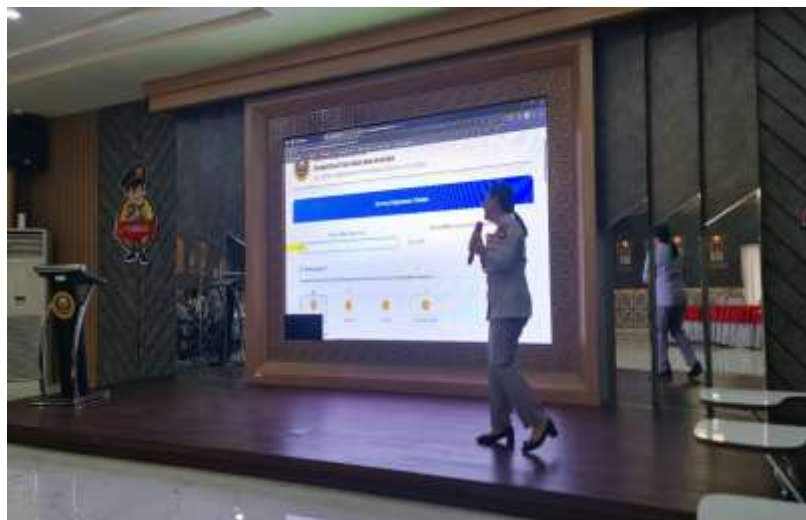
KASSUBAG WASINTERNAL BHAYANGKARA TK II M HASAN
PALEMBANG

HAMDANIL AZMI,S.Si
KOMPARIS POLISI NRP 76071070

f. *Diseminasi dan Publikasi Aksi Perubahan*

Diseminasi dan publikasi aksi perubahan merupakan salah satu faktor keberhasilan aksi perubahan. Dalam implementasi aksi perubahan action leader melakukan sosialisasi melalui zoom meeting dan membuat video tutorial serta membuat video yang telah di upload ke channel youtube.

1) Sosialisasi aksi perubahan



2) Video tutorial

https://www.canva.com/design/DAGPUVEt1_A/uc962OVr6Z6qJaXvT-nJjQ/watch?utm_content=DAGPUVEt1_A&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=editor

3) Channelyoutube

https://youtu.be/WU7u3LheUgg?si=yJ_IKrnry5bj_nVZ

<https://vt.tiktok.com/ZSBLkoSMF/>

pada tanggal 29 Juni 2025 dan sampai Senin tanggal 30 Juni 2025 jumlah viewer mencapai 452 views tayangan, 214 likes dan 76 komentar



**APLIKASI SIKEPI SISTEM PENGAWASAN SURVEI KEPUASAN PASIEN & KOMPLAIN RS
BHAYANGKARA M HASAN PALEMBANG**



Evi Waty
76 subscribers

Analytics

Edit video

214



Share

Promote



452 views · Jun 29, 2025

Video ini merupakan kumpulan kegiatan tugas Implementasi Akad Perubahan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Polri angkatan XII tahun 2025, semoga video ini memberi manfaat dan menginspirasi bagi peserta PKP selanjutnya, Terima Kasih

oleh

Peserta didik PKP Polri Gelombang 1 angkatan XII tahun 2025
PENATA TK I EVIWATY SIMAMDRA,SKM, M.Kes

BAB IV

PENUTUP

A. *Simpulan*

Aksi perubahan yang telah dilaksanakan oleh *Action Leader* dengan judul Sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain di RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang telah memberikan kemudahan dalam layanan pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain secara real time . Berdasarkan dari seluruh proses dan hasil capaian aksi perubahan yang dilaksanakan oleh *Action Leader*, dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Kegiatan jangka pendek yang tercantum dalam tahapan utama aksi perubahan, sebagai berikut :
 - a. Terprogramnya aplikasi SIKEPI terlaksanadan tercapai 100%;
 - b. Membuat SOP aplikasi Sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain di RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang terlaksana dan tercapai 100%;
 - c. Membuat video tutorial tentang cara menggunakan aplikasi Sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain di RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang, terlaksana dan tercapai 100%;
 - d. Membuat Surat Keputusan Kasatker tentang penggunaan aplikasi dan buku panduan Sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain di RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang, terlaksana dan tercapai 100%;
 - e. Mensosialisasikan aplikasi, SOP dan surat keputusan penggunaan Sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain di RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang, terlaksana dan tercapai 100%; dan
 - f. Mengimplementasikan penggunaan aplikasi Sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain di RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang, terlaksanadan tercapai 100%.
 - g. Hasil monitoring dan evaluasi melalui metode pengisian kuesioner berupa google form dengan 100 responden terhadap

Implementasi aplikasi Sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain di RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang dengan hasil sebagai berikut :

- 1) Sebanyak 50,5% menyatakan Sangat setuju dan 46,5 % Setuju bahwa Aplikasi Sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain di RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang mudah untuk diakses pengguna;
- 2) Sebanyak 50% menyatakan Sangat setuju dan 49 % Setuju bahwa Aplikasi SIKEPI mudah digunakan oleh pasien untuk mengisi survei;
- 3) Sebanyak 55,6% menyatakan Sangat setuju, 42,4 % Setuju SIKEPI bahwamembantu rumah sakit mengetahui tingkat kepuasan pasien secara objektif;
- 4) Sebanyak 48,5% menyatakan Sangat setuju, 49,5 % Setuju bahwa Tindak lanjut dari keluhan pasien menjadi lebih cepat setelah adanya SIKEPI;
- 5) Sebanyak 49,5% menyatakan Sangat setuju, 49,5 % Setuju dan 2,5 % Ragu bahwa Hasil survei SIKEPI digunakan sebagai bahan perbaikan pelayanan.;
- 6) Sebanyak 26,3% menyatakan Sangat setuju, 39,4 % Setuju dan 18,2 % netral bahwa Masih terdapat kendala teknis dalam pelaksanaan SIKEPI. ;
- 7) Sebanyak 44,4% menyatakan Sangat setuju, 53,5 % Setuju dan 2 % Netral bahwa Pasien diberikan kesempatan yang cukup untuk menyampaikan keluhan atau komplain.

- 8) Sebanyak 46,5% menyatakan sangat setuju dan 52,5 % setuju bahwa Proses pengisian survei kepuasan pasien sudah berjalan dengan baik.;
- 9) Sebanyak 55,7% menyatakan Ya dan 44,3 % Tidak bahwa Apakah perlu penambahan fitur dari Aplikasi SIBERDIRI?;
- 10) Apa kendala utama yang Anda hadapi dalam pelaksanaan SIKEPI? Sebanyak 46,4 % menyatakan tidak ada kendala, 14,3 % menyatakan tidak ada jaringan
- 11) Apa saran Anda untuk meningkatkan efektivitas SIKEPI?

Seluruh tahapan tersebut dapat dilaksanakan sesuai rencana dan mencapai target 100%.

2. Koordinasi dan sinkronisasi seluruh stakeholder dalam mendukung pelaksanaan aksi perubahan sesuai dengan kapasitas, tugas pokok, dan fungsi masing-masing, sangat membantu keberhasilan pelaksanaan aksi perubahan.
3. aplikasi Sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain SIKEPI di RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang dapat digunakan secara berkelanjutan karena aplikasi ini memberikan kemudahan dan kecepatan dalam layanan survei kepuasan dan complain menjadi lebih efektif dan efisien.
4. Pelaksanaan kegiatan aksi perubahan dilaksanakan secara terbatas pada pencapaian tujuan jangka pendek, sedangkan pelaksanaan kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan jangka panjang belum dapat dilaksanakan.

B. Rekomendasi

Berdasarkan simpulan tersebut maka direkomendasikan hal-hal sebagai berikut:

1. Diperlukan pengembangan dan implementasi aplikasi Sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain di RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang yang berkelanjutan;
2. Diperlukan koordinasi dan sinkronisasi secara berkelanjutan dengan seluruh stakeholder yang berperan dalam aksi perubahan;
3. Diperlukan monitoring dan evaluasi secara komprehensif dari seluruh pihak agar aksi perubahan berupa aplikasi Sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain SIKEPI ini dapat dimanfaatkan oleh seluruh personel di RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang;
4. Diperlukan komitmen bersama seluruh stakeholder untuk mengimplementasikan Sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain SIKEPI secara luas dan terintegrasi sebagai dukungan utama dalam transformasi digital secara menyeluruh.

Demikian Laporan Akhir Aksi Perubahan ini dibuat, semoga dapat bermanfaat bagi terwujudnya peningkatan kinerja layanan pasien di RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang.

Palembang, Juni 2025

Action Leader



EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes
NOSIS. 20250207030715

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2017 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi pada Tingkat Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2017 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi pada Tingkat Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Rumah Sakit Bhayangkara Kepolisian Negara Republik Indonesia
- Permen PAN & RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Peraturan Kapolri Nomor 11 tahun 2011 tanggal 30 Juni 2011 tentang *Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Bhayangkara Kepolisian Negara Republik Indonesia*
- Lembaga Administrasi Negara. 2015. *Bahan Ajar Diklat Kepemimpinan Tk. II tentang Membangun Tim Efektif.*
- Lembaga Administrasi Negara, 2019. *Pelayanan Publik Digital. Pelatihan Kepemimpinan Pengawas*
- Lembaga Administrasi Negara. 2020. *Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kurikulum Pelatihan Struktural Kepemimpinan.*
- Lembaga Administrasi Negara, 2021. *Modul Komunikasi Dalam Pelayanan Publik. Pelatihan Kepemimpinan Pengawas.*

- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomer : 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang *Standart Pelayanan minimal Rumah Sakit*.

**BERITA ACARA SERAH
TERIMA AKSI PERUBAHAN**

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA SELATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN

BERITA ACARA SERAH TERIMA AKSI PERUBAHAN

Nomor : BA/ 1.54 /DIK.2.5/VI/2025

—————Pada hari ini Selasa tanggal Dua Puluh Empat bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima pukul 13.00 WIB bertempat di ruangan Kepala Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang. Saya **EVIWATY SIMAMORA,SKM,M,Kes** pangkat PENATA I NIP 197912032003122008 Jabatan PS KAUR WASOPSYAN SUBBAG WAS INTERNAL, telah menyerahkan Aplikasi Sistem Pengawasan Survel Kepuasan Pasien dan Komplain (SIKEPI) di RS Bhayangkara M Hasan Tingkat II M Hasan Palembang sekaligus SOP Penggunaan aplikasi SIKEPI. Dokumen tersebut di atas diserahkan kepada —————

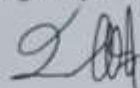
Nama : Dr. dr. BUDI SUSANTO, Sp.BS, QHIA _____
Pangkat/NRP : KOMISARIS BESAR POLISI NRP 74040785 _____
Jabatan : KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN _____

Bahwa dalam penyerahannya disaksikan oleh:—————

1. HAMDANIL AZMI, S.Si., (Kasubbag Wasinternal Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang) _____
2. JULIANTI NITARINA, A. Md. Kep., SKM, M. Kes. (PS. Kaur Wasbin Subbagwasinternal Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang) _____

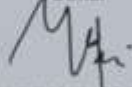
Demikianlah Berita Acara ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan untuk menguatkan yang menerima dan menyerahkan dokumen tersebut di atas, maka nama-nama diatas memberikan tandatangan dibawah ini.—————

Yang Menyerahkan,



EVIWATY SIMAMORA,SKM,M,Kes
PENATA I NIP 197912032003122008

Saksi



JULIANTI NITARINA, A. Md. Kep. SKM, M. Kes
PENATA I NIP 197007121991032003

Yang Menerima,

KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA
TK II M HASAN PALEMBANG



Dr. dr. BUDI SUSANTO, Sp.BS, QHIA
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 74040785

Saksi



HAMDANIL AZMI, S.Si
KOMISARIS POLISI NRP 76071070

PERNYATAAN/ DUKUNGAN STAKEHOLDER

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA SELATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN

**SURAT PERNYATAAN
DUKUNGAN STAKEHOLDER**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : dr. DIAN MELVA ISABELLA, S.Ked.
Pangkat/NRP : PEMBINA / 197501172005012005
Jabatan : KASUBBAG BINFUNG RUMKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN
PALEMBANG

Menyatakan dukungan terhadap kegiatan Aksi Perubahan yang dilaksanakan oleh :

Nama : EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes
Pangkat/NIP : PENATA I / 197912032003122008
Jabatan : PS KAUR WASOPSYAN SUBBAG WAS INTERNAL
Judul Aksi Perubahan : SISTEM PENGAWASAN SURVEI KEPUASAN PASIEN
DAN KOMPLAIN (SIKEPI) DI RS BHAYANGKARA M
HASAN TINGKAT II M HASAN PALEMBANG.
Output : 1. Aplikasi SIKEPI (Sistem Pengawasan Survei Kepuasan
Pasien dan Komplain) di Rs Bhayangkara M Hasan
Tingkat II M Hasan Palembang;
2. SOP penggunaan Aplikasi SIKEPI.

Demikian Surat Pernyataan dukungan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 10 Juni 2025

KASUBBAG BINFUNG BHAYANGKARA TK II M HASAN
PALEMBANG

dr. DIAN MELVA ISABELLA, S.Ked
PEMBINA / 197501172005012005

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA SELATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN

SURAT PERNYATAAN
DUKUNGAN STAKEHOLDER

Saya Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : HJ. YUNITA MARLINA, S. KEP., M.KES

Pangkat/Nrp : AKBP / 74050748

Jabatan : KASUBBID JANGMEDUM RUMKIT BHAYANGKARA TK II M
HASAN PALEMBANG

Menyatakan dukungan terhadap kegiatan Aksi Perubahan yang dilaksanakan oleh :

Nama : EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes

Pangkat/NIP : PENATA I / 197912032003122008

Jabatan : PS KAUR WASOPSYAN SUBBAG WAS INTERNAL

Judul Aksi Perubahan : SISTEM PENGAWASAN SURVEI KEPUASAN PASIEN
DAN KOMPLAIN (SIKEPI) DI RS BHAYANGKARA M
HASAN TINGKAT II M HASAN PALEMBANG.

Output : 1. Aplikasi SIKEPI (Sistem Pengawasan Survei Kepuasan
Pasien dan Komplain) di Rs Bhayangkara M Hasan
Tingkat II M Hasan Palembang;
2. SOP penggunaan Aplikasi SIKEPI.

Demikian Surat Pernyataan dukungan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana
mestinya.

Palembang, 06 Juni 2025

KASUBBID JANGMEDUM BHAYANGKARA TK II M HASAN
PALEMBANG


HJ. YUNITA MARLINA, S. KEP., M.KES
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI / 74050748

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA SELATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN

**SURAT PERNYATAAN
DUKUNGAN STAKEHOLDER**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : HAMDANIL AZMI,S.Si
Pangkat/NRP : KOMPOL / 76071070
Jabatan : KASUBBAG WASINTERNAL RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK
II M HASAN PALEMBANG

Menyatakan dukungan terhadap kegiatan Aksi Perubahan yang dilaksanakan oleh :


Nama : EVIWATY SIMAMORA,SKM,M.Kes
Pangkat/NIP : PENATA I / 197912032003122008
Jabatan : PS KAUR WASOPSYAN SUBBAG WAS INTERNAL
Judul Aksi Perubahan : SISTEM PENGAWASAN SURVEI KEPUASAN PASIEN
DAN KOMPLAIN (SIKEPI) DI RS BHAYANGKARA M
HASAN TINGKAT II M HASAN PALEMBANG.

Output : 1. Aplikasi SIKEPI (Sistem Pengawasan Survei Kepuasan
Pasien dan Komplain) di Rs Bhayangkara M Hasan
Tingkat II M Hasan Palembang,
2. SOP penggunaan Aplikasi SIKEPI.

Demikian Surat Pernyataan dukungan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 9 Juni 2025

KASSUBAG WASINTERNAL BHAYANGKARA TK II M HASAN
PALEMBANG


HAMDANIL AZMI,S.Si
KOMISARIS POLISI NRP 76071070

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA SELATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN

**SURAT PERNYATAAN
DUKUNGAN STAKEHOLDER**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : LENNY SISKE FITRI HANDAYANI, A.M.Rad., SKM
Pangkat/NRP : PENATA I / 198406292006042011
Jabatan : KASUBBAG RENMIN RUMKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN
PALEMBANG

Menyatakan dukungan terhadap kegiatan Aksi Perubahan yang dilaksanakan oleh :

Nama : EVIWATY SIMAMORA,SKM,M.Kes
Pangkat/NIP : PENATA I / 197912032003122008
Jabatan : PS KAUR WASOPSYAN SUBBAG WAS INTERNAL
Judul Aksi Perubahan : SISTEM PENGAWASAN SURVEI KEPUASAN PASIEN
DAN KOMPLAIN (SIKEPI) DI RS BHAYANGKARA M
HASAN TINGKAT II M HASAN PALEMBANG.
Output : 1. Aplikasi SIKEPI (Sistem Pengawasan Survei Kepuasan
Pasien dan Komplain) di Rs Bhayangkara M Hasan
Tingkat II M Hasan Palembang;
2. SOP penggunaan Aplikasi SIKEPI.

Demikian Surat Pernyataan dukungan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 10 Juni 2025

KASUBAG RENMIN BHAYANGKARA TK II M HASAN
PALEMBANG


LENNY SISKE FITRI HANDAYANI, A.M.Rad., SKM
PENATA I / 198406292006042011

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA SELATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN

**SURAT PERNYATAAN
DUKUNGAN STAKEHOLDER**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : dr. RAKHMAT FAJAR APRIANDI
Pangkat/NRP : KOMPOL / 80041350
Jabatan : KASUBBID YANMEDDOKPOL RUMKIT BHAYANGKARA TK II M
HASAN PALEMBANG

Menyatakan dukungan terhadap kegiatan Aksi Perubahan yang dilaksanakan oleh :

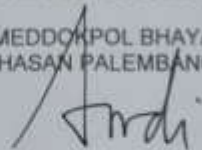
Nama : EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes
Pangkat/NIP : PENATA I / 197912032003122008
Jabatan : PS KAUR WASOPSYAN SUBBAG WAS INTERNAL
Judul Aksi Perubahan : SISTEM PENGAWASAN SURVEI KEPUASAN PASIEN
DAN KOMPLAIN (SIKEPI) DI RS BHAYANGKARA M
HASAN TINGKAT II M HASAN PALEMBANG.

Output : 1. Aplikasi SIKEPI (Sistem Pengawasan Survei Kepuasan
Pasien dan Komplain) di Rs Bhayangkara M Hasan
Tingkat II M Hasan Palembang;
2. SOP penggunaan Aplikasi SIKEPI.

Demikian Surat Pernyataan dukungan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana
mestinya.

Palembang, 10 Juni 2025

KASUBBID YANMEDDOKPOL BHAYANGKARA TK II M
HASAN PALEMBANG



dr. RAKHMAT FAJAR APRIANDI
KOMISARIS POLISI NRP 80041350

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA SELATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN

**SURAT PERNYATAAN
DUKUNGAN STAKEHOLDER**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : JULIANTI NITARINA, A. Md. Kep., SKM, M. Kes
Pangkat/NRP : PENATA I / 197007121991032003
Jabatan : KAUR WASBIN SUBBAG WASINTERNAL RUMKIT
BHAYANGKARA TK II M HASAN PALEMBANG

Menyatakan dukungan terhadap kegiatan Aksi Perubahan yang dilaksanakan oleh :

Nama : EVIWATY SIMAMORA, SKM, M. Kes
Pangkat/NIP : PENATA I / 197912032003122008
Jabatan : PS KAUR WASOPSYAN SUBBAG WAS INTERNAL
Judul Aksi Perubahan : SISTEM PENGAWASAN SURVEI KEPUASAN PASIEN
DAN KOMPLAIN (SIKEPI) DI RS BHAYANGKARA M
HASAN TINGKAT II M HASAN PALEMBANG.
Output : 1. Aplikasi SIKEPI (Sistem Pengawasan Survei Kepuasan
Pasien dan Komplain) di Rs Bhayangkara M Hasan
Tingkat II M Hasan Palembang;
2. SOP penggunaan Aplikasi SIKEPI.

Demikian Surat Pernyataan dukungan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 10 Juni 2025

KAUR WASBIN SUBBAG WASINTERNAL BHAYANGKARA
TK II M HASAN PALEMBANG

JULIANTI NITARINA, A. Md. Kep., SKM, M. Kes
PENATA I / 197007121991032003

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA SELATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN

**SURAT PERNYATAAN
DUKUNGAN STAKEHOLDER**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ERISTIANAH, SKM

Pangkat/NRP : PENATA I / 196808051994032003

Jabatan : KAUR JANGUM SUBBID JANGMEDUM RUMKIT BHAYANGKARA
TK II M HASAN PALEMBANG

Menyatakan dukungan terhadap kegiatan Aksi Perubahan yang dilaksanakan oleh :

Nama : EVIWATY SIMAMORA,SKM,M.Kes

Pangkat/NIP : PENATA I / 197912032003122008

Jabatan : PS KAUR WASOPSYAN SUBBAG WAS INTERNAL

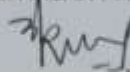
Judul Aksi Perubahan : SISTEM PENGAWASAN SURVEI KEPUASAN PASIEN
DAN KOMPLAIN (SIKEPI) DI RS BHAYANGKARA M
HASAN TINGKAT II M HASAN PALEMBANG.

Output : 1. Aplikasi SIKEPI (Sistem Pengawasan Survei Kepuasan
Pasien dan Komplain) di Rs Bhayangkara M Hasan
Tingkat II M Hasan Palembang;
2. SOP penggunaan Aplikasi SIKEPI.

Demikian Surat Pernyataan dukungan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana
mestinya.

Palembang, 10 Juni 2025

KAUR JANGUM SUBBID JANGMEDUM BHAYANGKARA
TK II M HASAN PALEMBANG



ERISTIANAH, SKM

PENATA I / 196808051994032003

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA SELATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN

SURAT PERNYATAAN
DUKUNGAN STAKEHOLDER

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ETI YULIANA, AM.Keb, SKM, M. Kes

Pangkat/NRP : PENATA / 198002272005012009

Jabatan : KAUR JANGMED SUBBID JANGMEDUM RUMKIT BHAYANGKARA
TK II M HASAN PALEMBANG

Menyatakan dukungan terhadap kegiatan Aksi Perubahan yang dilaksanakan oleh :

Nama : EVIWATY SIMAMORA,SKM,M.Kes

Pangkat/NIP : PENATA I / 197912032003122008

Jabatan : PS KAUR WASOPSYAN SUBBAG WAS INTERNAL

Judul Aksi Perubahan : SISTEM PENGAWASAN SURVEI KEPUASAN PASIEN
DAN KOMPLAIN (SIKEPI) DI RS BHAYANGKARA M
HASAN TINGKAT II M HASAN PALEMBANG.

Output : 1. Aplikasi SIKEPI (Sistem Pengawasan Survei Kepuasan
Pasien dan Komplain) di Rs Bhayangkara M Hasan
Tingkat II M Hasan Palembang;
2. SOP penggunaan Aplikasi SIKEPI.

Demikian Surat Pernyataan dukungan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana
mestinya.

Palembang, 10 Juni 2025

KAUR JANGMED SUBBID JANGMEDUM BHAYANGKARA
TK II M HASAN PALEMBANG



ETI YULIANA, AM.Keb, SKM, M. Kes
PENATA / 198002272005012009

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA SELATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN

**SURAT PERNYATAAN
DUKUNGAN STAKEHOLDER**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : PIPIN WINDARI, Amd. Per. Kes, SKM
Pangkat/NRP : PENATA / 197904282007102001
Jabatan : KAUR SIM DAN RM SUBBAG BINFUNG RUMKIT BHAYNGKARA
TK II M HASAN PALEMBANG

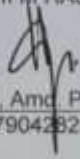
Menyatakan dukungan terhadap kegiatan Aksi Perubahan yang dilaksanakan oleh :

Nama : EVIWATY SIMAMORA,SKM,M.Kes
Pangkat/NIP : PENATA I / 197912032003122008
Jabatan : PS KAUR WASOPSYAN SUBBAG WAS INTERNAL
Judul Aksi Perubahan : SISTEM PENGAWASAN SURVEI KEPUASAN PASIEN
DAN KOMPLAIN (SIKEPI) DI RS BHAYANGKARA M
HASAN TINGKAT II M HASAN PALEMBANG.
Output : 1. Aplikasi SIKEPI (Sistem Pengawasan Survei Kepuasan
Pasien dan Komplain) di Rs Bhayangkara M Hasan
Tingkat II M Hasan Palembang;
2. SOP penggunaan Aplikasi SIKEPI.

Demikian Surat Pernyataan dukungan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 10 Juni 2025

KAUR SIM DAN RM SUBBAG BINFUNG
BHAYANGKARA TK II M HASAN PALEMBANG


PIPIN WINDARI, Amd. Per. Kes, SKM
PENATA / 197904282007102001

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA SELATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN

**SURAT PERNYATAAN
DUKUNGAN STAKEHOLDER**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : drg. ANDRI BUDIMAN
Pangkat/NRP : PENATA TK I / 197905092011011001
Jabatan : KAUR YANWAT SUBBID YANMEDDOKPOL RUMKIT
BHAYANGKARA TK II M HASAN PALEMBANG

Menyatakan dukungan terhadap kegiatan Aksi Perubahan yang dilaksanakan oleh :

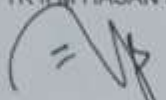
Nama : EVIWATY SIMAMORA,SKM,M.Kes
Pangkat/NIP : PENATA I / 197912032003122008
Jabatan : PS KAUR WASOPSYAN SUBBAG WAS INTERNAL
Judul Aksi Perubahan : SISTEM PENGAWASAN SURVEI KEPUASAN PASIEN
DAN KOMPLAIN (SIKEPI) DI RS BHAYANGKARA M
HASAN TINGKAT II M HASAN PALEMBANG.

Output : 1. Aplikasi SIKEPI (Sistem Pengawasan Survei Kepuasan
Pasien dan Komplain) di Rs Bhayangkara M Hasan
Tingkat II M Hasan Palembang.
2. SOP penggunaan Aplikasi SIKEPI.

Demikian Surat Pernyataan dukungan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana
mestinya.

Palembang, 10 Juni 2025

KAUR YANWAT SUBBID YANMEDDOKPOL
BHAYANGKARA TK II M HASAN PALEMBANG



drg. ANDRI BUDIMAN
PENATA TK I / 197905092011011001

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA SELATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN

**SURAT PERNYATAAN
DUKUNGAN STAKEHOLDER**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dr. dr. BUDI SUSANTO, Sp.BS, QHIA
Pangkat/NRP : KOMBES POL / 74040785
Jabatan : KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN
PALEMBANG

Menyatakan dukungan terhadap kegiatan Aksi Perubahan yang dilaksanakan oleh :

Nama : EVIWATY SIMAMORA, SKM, M. Kes
Pangkat/NIP : PENATA I / 197912032003122008
Jabatan : PS KAUR WASOPSYAN SUBBAG WAS INTERNAL
Judul Aksi Perubahan : SISTEM PENGAWASAN SURVEI KEPUASAN PASIEN
DAN KOMPLAIN (SIKEPI) DI RS BHAYANGKARA M
HASAN TINGKAT II M HASAN PALEMBANG.

Output : 1. Aplikasi SIKEPI (Sistem Pengawasan Survei Kepuasan
Pasien dan Komplain) di Rs Bhayangkara M Hasan
Tingkat II M Hasan Palembang;
2. SOP penggunaan Aplikasi SIKEPI.

Demikian Surat Pernyataan dukungan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 9 Juni 2025

KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN
PALEMBANG

Dr. dr. BUDI SUSANTO, Sp.BS, QHIA
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 74040785

OUTPUT YANG DIHASILKAN

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA SELATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA M HASAN



SURAT PERINTAH

Nomor : Sprin/200/V/HUK.6.6/2025

Pertimbangan : bahwa dalam rangka menunjang kelancaran pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) T.A. 2025, dipandang perlu mengeluarkan surat perintah.

- Dasar :
1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
 2. Keputusan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor: Kep/355/III/KEP./205 tanggal 13 Maret 2025 tentang penetapan kelulusan peserta seleksi pelatihan kepemimpinan pengawas (PKP) T.A 2025;
 3. Surat Kepala Pusat Pendidikan Administrasi Nomor: BJ/214/V/DIK.2.5./2025/Pusdikmin tanggal 1 Mei 2025 perihal Tahap Implementasi Aksi Perubahan kualitas pelayanan publik Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) PNS Polri Gel. I T.A. 2025.

DIPERINTAHKAN

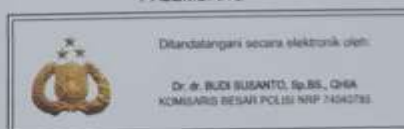
Kepada : NAMA, PANGKAT DAN JABATAN SEBAGAIMANA TERCANTUM DALAM LAMPIRAN SURAT PERINTAH INI

- Untuk :
1. selain melaksanakan tugas dan tanggungjawab sehari-hari, ditunjuk sebagai Tim Efektif untuk mendukung pelaksanaan implementasi aksi perubahan kinerja pelayanan publik peserta didik PKP PNS Polri Gel. I T.A. 2025 pada Rumah Sakit Bhayangkara M Hasan;
 2. mengadakan koordinasi dan kerja sama yang sebaik-baiknya;
 3. melaksanakan perintah ini dengan saksama dan penuh rasa tanggung jawab;
 4. surat perintah ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan.

Selesai.

Dikeluarkan di : Palembang
pada tanggal : 14 Mei 2025

KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN
PALEMBANG



Tembusan:

Wakarumkit Bhayangkara

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrC) BSSN dan dapat dibuktikan keabsahannya melalui pemindaian QR di samping



KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA SELATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA M HASAN

LAMPIRAN SPRIN KAPOLDA SUMSEL
NOMOR : SPRIN/200/VI/HLJK.5.6/2025
TANGGAL : 14 MEI 2025

DAFTAR NAMA TIM EFEKTIF SERDIK PKP.TA 2025 POLDA SUMSEL

NO	NAMA	PANGKAT	JABATAN	KETERANGAN
1	2	3	4	5
1.	dr. ADI SYAHPUTRA, Sp. OG	IPTU	PAMIN 1 WASSIN SUBBAG WAS INTERNAL RUMKIT BHAYANGKARA TK II PALEMBANG	TIM EFEKTIF
2.	ABDI WIJAYA	BRIPTU	BA RUMKIT BHAYANGKARA TK II PALEMBANG	TIM EFEKTIF
3.	DEVIN DIMAS MAHENDRA, S.Tr.T	STAF BLU	STAF IT	TIM EFEKTIF
4.	IRFAN JULIANSYAH, S.E	STAF BLU	UR SIM & RM SUBBAG BINFUNG	TIM EFEKTIF
5.	MILA KARMLA	STAF BLU	-	TIM EFEKTIF
6.	M. IRFANSYAH, S.Kom	STAF BLU	STAF IT	TIM EFEKTIF

Dikeluarkan di : Palembang
pada tanggal : 14 Mei 2025

KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN
PALEMBANG



KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA SELATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA M HASAN

PERNYATAAN KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN

Kami yang bertanda tangan di bawah ini :

- | | |
|-------------------|---|
| 1. Nama | : Dr. dr. BUDI SUSANTO, Sp.BS., QHIA |
| Pangkat/NRP | : KBP / 74040785 |
| Jabatan | : KARUMKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN PALEMBANG |
| Bertindak sebagai | : SPONSOR |
| 2. Nama | : HAMDANIL AZMI S.Si |
| Pangkat/NRP | : KOMPOL / 76071070 |
| Jabatan | : KASUBBAG WASINTERNAL RUMAH SAKIT
BHAYANGKARA TK II M HASAN PALEMBANG |
| Bertindak sebagai | : MENTOR |

Adalah atasan dari siswa Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) PNS Polri Gelombang I Angkatan XII Tahun Anggaran 2025 atas nama Penata TK I Eviwaty Simamora, SKM, M.Kes

Dengan ini menyatakan:

1. Menyetujui penggunaan inovasi aksi perubahan yang digagas oleh siswa PKP Angkatan XII Tahun Anggaran 2025 atas nama Penata TK I Eviwaty Simamora, SKM, M.Kes, berupa aplikasi Sistem Pengawasan Survei Kepuasan Pasien dan Komplain (SIKEPI).
2. Bersedia menerima keberlangsungan inovasi berupa aplikasi SIKEPI untuk mendukung pelaksanaan pengawasan survey kepuasan pasien dan complain di RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang.
3. Menyetujui penggunaan aplikasi SIKEPI sebagai alat bantu dalam melaksanakan survey kepuasan pasien dan komplain di RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang.

MENTOR



HAMDANIL AZMI S.Si
KOMPOL NRP 76071070

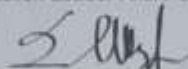


Palembang, 29 Juni 2025

yang Menyatakan,

Dr. dr. BUDI SUSANTO, Sp.BS., QHIA
KOMBESPOL NRP 74040785

Action Leader Aksi Perubahan



EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes
PENATA TK I NIP. 197912032003122008

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA SELATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN

BERITA ACARA SERAH TERIMA AKSI PERUBAHAN

Nomor : BA/ 255 /DIK.2.5/VI/2025

—————Pada hari ini Selasa tanggal Dua Puluh Empat bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima pukul 13.00 WIB bertempat di ruangan Kepala Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang. Saya **EVIWATY SIMAMORA, SKM, M. Kes** pangkat PENATA I NIP 197912032003122008 Jabatan PS KAUR WASOPSYAN SUBBAG WAS INTERNAL, telah menyerahkan Aplikasi Sistem Pengawasan Survei Kepuasan Pasien dan Komplain (SIKEPI) di RS Bhayangkara M Hasan Tingkat II M Hasan Palembang sekaligus SOP Penggunaan aplikasi SIKEPI. Dokumen tersebut di atas diserahkan kepada :—————

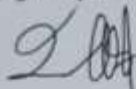
Nama : Dr. dr. BUDI SUSANTO, Sp.BS., QHIA. _____
Pangkat/NRP : KOMISARIS BESAR POLISI NRP 74040785. _____
Jabatan : KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN. _____

Bahwa dalam penyerahannya disaksikan oleh:—————

1. HAMDANIL AZMI, S.Si., (Kasubbag Wasinternal Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang) _____
2. JULIANTI NITARINA, A. Md. Kep., SKM, M. Kes. (PS. Kaur Wasbin Subbagwasinternal Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang) _____

Demikianlah Berita Acara ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan untuk menguatkan yang menerima dan menyerahkan dokumen tersebut di atas, maka nama-nama diatas memberikan tandatangan dibawah ini.—————

Yang Menyerahkan,



EVIWATY SIMAMORA, SKM, M. Kes
PENATA I NIP 197912032003122008

Yang Menerima,

KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA
TK II M HASAN PALEMBANG



Dr. dr. BUDI SUSANTO, Sp.BS., QHIA
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 74040785

Saksi



JULIANTI NITARINA, A. Md. Kep. SKM, M. Kes
PENATA I NIP 197007121991032003

Saksi



HAMDANIL AZMI, S.Si
KOMISARIS POLISI NRP 76071070

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA SELATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN



KEPUTUSAN KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN PALEMBANG
Nomor: Kep/ 257 /VI/2025

tentang

PENETAPAN PENGGUNAAN APLIKASI DAN SOP APLIKASI
SISTEM PENGAWASAN SURVEI KEPUASAN PASIEN DAN KOMPLAIN (SIKEPI)
DI RS BHAYANGKARA M HASAN TINGKAT II M HASAN PALEMBANG

KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN PALEMBANG

- Menimbang : bahwa dalam rangka Penetapan Penggunaan Aplikasi dan SOP Aplikasi Sistem Pengawasan Survei Kepuasan Pasien dan Komplain (SIKEPI) di RS Bhayangkara M Hasan Tingkat II M Hasan Palembang, dipandang perlu menetapkan keputusan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
2. Surat Kepala Pusat Pendidikan Administrasi Nomor: B/273/V/Dik.2.5./2025/Pusdikmin Tanggal 16 Mei 2025 Perihal Implementasi Aksi Perubahan Kinerja Pelayanan Publik PKP PNS Polri Angkatan XII dan XIII T.A 2025.
- Memperhatikan : Surat Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor : B/3145/DIK.2.5./2025/SSDM tanggal 13 Februari 2025 perihal pemanggilan peserta Pendidikan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) T.A. 2025.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN PALEMBANG TENTANG PENGGUNAAN APLIKASI DAN SOP APLIKASI SISTEM PENGAWASAN SURVEI KEPUASAN PASIEN DAN KOMPLAIN (SIKEPI) DI RS BHAYANGKARA M HASAN TINGKAT II M HASAN PALEMBANG.

1. penetapan penggunaan....

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA SELATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN



SURAT PERINTAH

Nomor: Sprin/ 241 /VI/HUK.6.6/2025

Pertimbangan: bahwa dalam rangka kegiatan sosialisasi sistem pengawasan survei kepuasan pasien & komplain (SIKEPI) di Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang.

Dasar : Surat Pusat Pendidikan Administrasi Nomor: B/273/V/DIK.2.5./2025/Pusdikmin Tanggal 16 Mei 2025 Perihal Implementasi Aksi Perubahan kinerja pelayanan publik PKP PNS Polri Angkatan XII dan XIII T.A 2025.

DIPERINTAHKAN

Kepada : NAMA, PANGKAT DAN JABATAN SESUAI YANG TERCANTUM DALAM LAMPIRAN SURAT PERINTAH INI.

Untuk :

1. disamping melaksanakan tugas dan tanggung jawab jabatan sehari-hari, ditunjuk sebagai peserta sosialisasi Sistem Pengawasan Survei Kepuasan Pasien & Komplain (SIKEPI) di Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang pada hari Jumat tanggal 13 Juni 2025 pukul 09.00 WIB s.d. selesai bertempat di aula RS Bhayangkara
2. mengadakan koordinasi dan kerja sama yang sebaik-baiknya dan melaksanakan perintah ini dengan seksama serta penuh rasa tanggung jawab;
3. melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan kepada Karumkit Bhayangkara TK II M. Hasan Palembang.

Selesai.

Dikeluarkan di :Palembang
pada tanggal : 9 Juni 2025

KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II
M HASAN PALEMBANG



Dr. dr. BUDI SUSANTO, Sp.BS, QHA
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 74040785

2

KEPUTUSAN KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA

NOMOR KEPY 254/VI/2025

TANGGAL 10 JUNI 2025

1. penetapan Penggunaan Aplikasi dan SOP Aplikasi Sistem Pengawasan Survei Kepuasan Pasien dan Komplain (SIKEPI) di RS Bhayangkara M Hasan Tingkat II M Hasan Palembang dengan buku panduan dalam lampiran keputusan ini;
2. SOP aplikasi SIKEPI merupakan panduan manual penggunaan aplikasi serta tata cara penginputan survei dan komplain dalam aplikasi SIKEPI dan admin sistem pengawasan pada Rumah Sakit Bhayangkara M Hasan TK II M Hasan Palembang.
3. hal-hal yang berhubungan dengan perkembangan keadaan yang memerlukan pengaturan lebih lanjut akan diatur dengan keputusah tersendiri;
4. keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Palembang

pada tanggal 10 Juni 2025

KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M
HASAN PALEMBANGDr. dr. BUDI SUSANTO, Sp.BS, QHIA
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 74040785

Tembusan :

1. Kapolda Sumsel.
2. Wakapolda Sumsel.
3. Irwasda Polda Sumsel.

REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA SELATAN
BUMAH SAKTI BHAYANGKARA M. HASAN

LAMPIHUAN SPRIN KARUMUKTI BHAYANGKARA M. HASAN PALEMBANG
NOMOR : SPRIN/ 711.1/1/THUK.6.8/2025
TANGGAL : 9 JUNI 2025

DAFTAR NAMA PESERTA SOSIALISASI SISTEM PENGAWASAN SURVEI KEPUSAKAN PASIEN & KOMPLAIN (SIKEPI)

NO	NAMA	PANGKAT	JABATAN		KETERANGAN
			STRUKTURAL		
1	2	3	4	5	
1	Drg JANDI BUDIMAN	PENATA TK I	PS. KAUR YANWAT SUBSID YANNEMDDOKPOL		PESERTA
2	PELIYANI, S. Kap. Ners	PENATA I	PS. PAUR YANWAT SUBSID YANNEMDDOKPOL		PESERTA
3	BAKHRIYAH, A. MSc. Kes., SPM	PENATA I	PS. PAUR YANNEM SUBSID YANNEMDDOKPOL		PESERTA
4	ERISTANAH, SPM	PENATA I	PS. KAUR JANGUM SUBSID JANGMEDIUM		PESERTA
5	ETI YULIANA, AM. Kap. SPM, M. Kes	PENATA	PS. KAUR JANGMED SUBSID JANGMEDIUM		PESERTA
6	NIA WAHTJUNI, Am. Kap	BRIGADIR	BA RUMUKTI		PESERTA
7	HARIYANI, Am. Kap	PENDA I	PERAWAT PELAKSANA LANJUTAN 11		PESERTA
8	YULI HARTAJAM Kap., S.Psi	PENDA I	PERAWAT PELAKSANA LANJUTAN 9		PESERTA

9.FITRI....

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA SELATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN



SURAT PERINTAH

Nomor: Sprin/ 241 /VI/HUK.6.6/2025

Pertimbangan: bahwa dalam rangka kegiatan sosialisasi sistem pengawasan survei kepuasan pasien & komplain (SIKEPI) di Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang.

Dasar : Surat Pusat Pendidikan Administrasi Nomor: B/273/V/DIK.2.5./2025/Pusdikmin Tanggal 16 Mei 2025 Perihal Implementasi Aksi Perubahan kinerja pelayanan publik PKP PNS Polri Angkatan XII dan XIII T.A 2025.

DIPERINTAHKAN

Kepada : NAMA, PANGKAT DAN JABATAN SESUAI YANG TERCANTUM DALAM LAMPIRAN SURAT PERINTAH INI.

Untuk : 1. disamping melaksanakan tugas dan tanggung jawab jabatan sehari-hari, ditunjuk sebagai peserta sosialisasi Sistem Pengawasan Survei Kepuasan Pasien & Komplain (SIKEPI) di Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang pada hari Jumat tanggal 13 Juni 2025 pukul 09.00 WIB s.d. selesai bertempat di aula RS Bhayangkara

2. mengadakan koordinasi dan kerja sama yang sebaik-baiknya dan melaksanakan perintah ini dengan seksama serta penuh rasa tanggung jawab;

3. melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan kepada Karumkit Bhayangkara TK II M. Hasan Palembang.

Selesai.

Dikeluarkan di : Palembang
pada tanggal : 9 Juni 2025

KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II
M HASAN PALEMBANG



Dr. dr. BUDI SUSANTO, Sp.BS, QHA
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 74040785

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA SELATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN



SURAT PERINTAH

Nomor: Sprin/ 241 /VI/HUK.6.6/2025

Pertimbangan: bahwa dalam rangka kegiatan sosialisasi sistem pengawasan survei kepuasan pasien & komplain (SIKEPI) di Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang.

Dasar : Surat Pusat Pendidikan Administrasi Nomor: B/273/V/DIK.2.5./2025/Pusdikmin Tanggal 16 Mei 2025 Perihal Implementasi Aksi Perubahan kinerja pelayanan publik PKP PNS Polri Angkatan XII dan XIII T.A 2025.

DIPERINTAHKAN

Kepada : NAMA, PANGKAT DAN JABATAN SESUAI YANG TERCANTUM DALAM LAMPIRAN SURAT PERINTAH INI.

Untuk : 1. disamping melaksanakan tugas dan tanggung jawab jabatan sehari-hari, ditunjuk sebagai peserta sosialisasi Sistem Pengawasan Survei Kepuasan Pasien & Komplain (SIKEPI) di Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang pada hari Jumat tanggal 13 Juni 2025 pukul 09.00 WIB s.d. selesai bertempat di aula RS Bhayangkara

2. mengadakan koordinasi dan kerja sama yang sebaik-baiknya dan melaksanakan perintah ini dengan seksama serta penuh rasa tanggung jawab;

3. melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan kepada Karumkit Bhayangkara TK II M. Hasan Palembang.

Selesai.

Dikeluarkan di : Palembang
pada tanggal : 9 Juni 2025

KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II
M HASAN PALEMBANG



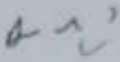
Dr. dr. BUDI SUSANTO, Sp.BS, QHA
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 74040785

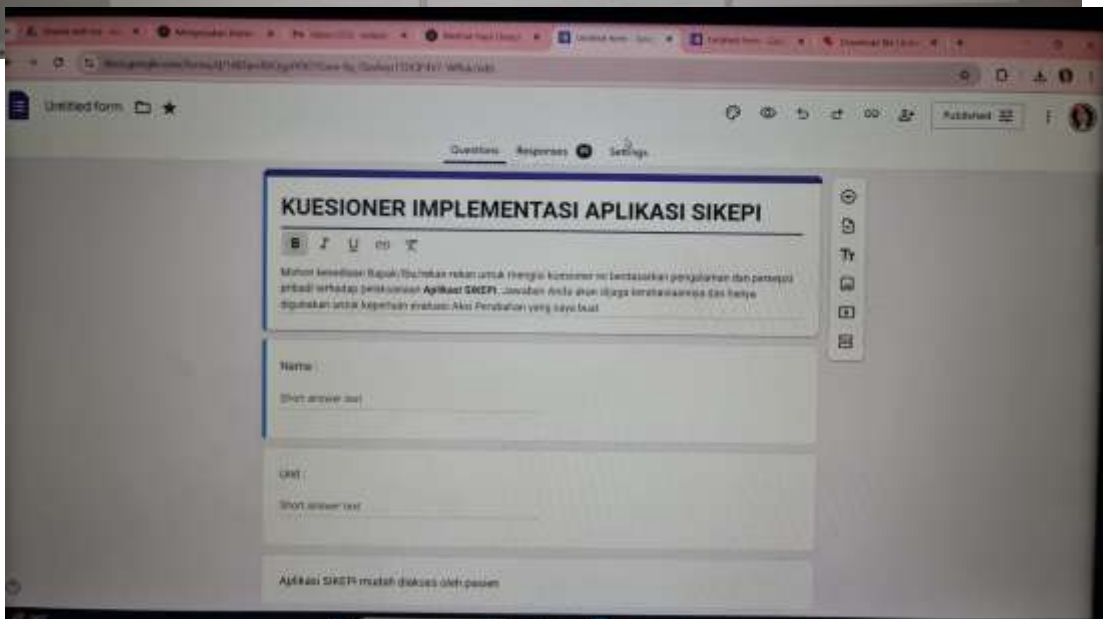
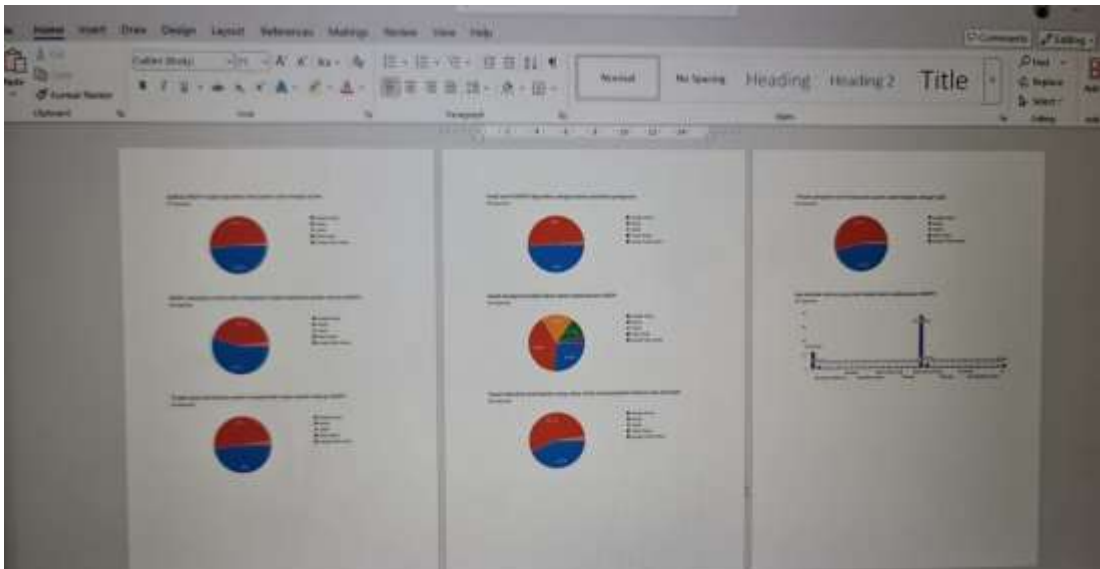
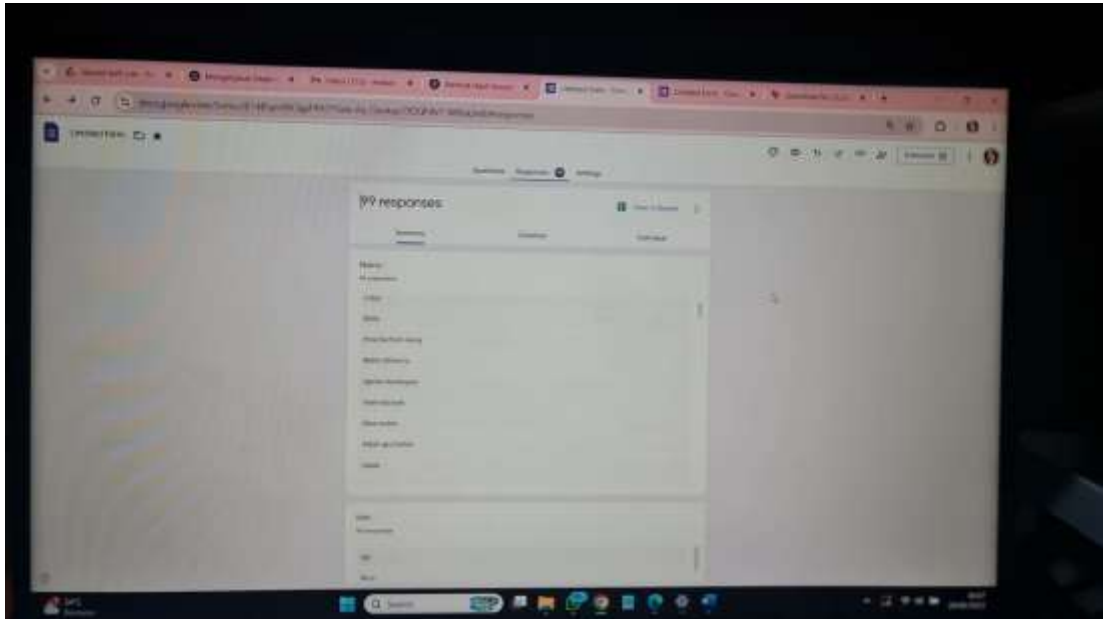
3
 LAMPIRAN SP30N KARUMKOT BHAYANGKARA M. HASAN DALEMBANG
 NOMOR SP30N/ 2019/BUK. 6. 9. 2025
 LANGSUNG JUNI 2025



1	2	3	4	5	
20	VEBIV VALENTIA, Anl. Keap	PEGAWAI BLU	PERAWAT PELAKSANA PEGAWAI BLU	PESERTA	
21	DESI NATALIA, Anl. Keap	PEGAWAI BLU	PERAWAT PELAKSANA PEGAWAI BLU	PESERTA	
22	ENI YUSNITA, S. Keap, Ners	PEGAWAI BLU	PERAWAT PELAKSANA PEGAWAI BLU	PESERTA	
23	HARUN HAROSO, S. Farm, Apt	PEGAWAI BLU	APOTEKER PELAKSANA PEGAWAI KONTRAK	PESERTA	
24	RENA FEBRYANTI, AMO	PEGAWAI BLU	INSTALASI GIZI JANGMED SUBBID JANGMEDUM	PESERTA	
25	MUNAWIR, Annd Rad	APD/A	BANUM SUBBID JANGMEDUM	PESERTA	
26	HEPY SANTHYKA, AMBK	PENDA	PRANATA LABORATORIUM KESEHATAN PELAKSANA LANJUTAN 1	PESERTA	
27	EVIWATY SIMAMORA, SKM, M. Kes	PENATA I	PG. KAUR WASOPSYAN SUBBAG WAS INTERNAL	KETUA TIM EFEKTIF	
28	Dr. ADI SYAHPUTRA, Sp. OG	IPTU	PAMIN 1 WASBIN SUBBAG WAS INTERNAL	TIM EFEKTIF	

2
 LAMPIRAN SPBUN KARUMKIT BHAYANGKARA M. HASAN PALEMBANG
 NOMOR SPBUN/ 371/ M/PAUK.0.0/2025
 LANGSUNG JUNI 2025

1	2	3	4	5
9	FITRI GANTINI, Am, Kepp	PENATA	PERAWAT PENYELIA 3	PESERTA
10	DEWI KUSUMAWATI, SKM, Am, Kepp	PENDA	PERAWAT PELAKSANA LANJUTAN 12	PESERTA
11	NETTI HERAWATI, AM Keab	PENDA 1	BIDAN PELAKSANA LANJUTAN 3	PESERTA
12	SRI ZUSTINI, A, Mgd Kepp	PENATA	PERAWAT PENYELIA 4	PESERTA
13	TITIN HARTINI, S. Kepp	PENATA	PERAWAT PENYELIA 1	PESERTA
14	MERA FATRISSIA, Am, Keab., S. Tr. Keab	PENDA	BIDAN PELAKSANA LANJUTAN 1	PESERTA
15	LELY SARTIKA, S. Kepp., Ners	PENATA	PERAWAT PENYELIA 2	PESERTA
16	DESI HARVANI, AM, Kepp., SKM	ALPDA	PS, PAMIN URSIM & RM SUBBAG BINFUNG	PESERTA
17	RISALAH BRILLIANA, S. Tr. Kepp	BRIPDA	BA RUMKIT	PESERTA
18	ROSADA, S. Kepp, Ners	PEGAWAI BLU	PERAWAT PELAKSANA PEGAWAI BLU	PESERTA
19	ENI YUSNITA, S. Kepp, Ners	PEGAWAI BLU	PERAWAT PELAKSANA PEGAWAI BLU	PESERTA

<p>RS. BHAYANGKARA TK II M HASAN PALEMBANG</p>  <p>Jln. Jend. Sudirman Km 4,5 Palembang Telp. (0711) 414855</p>	<p align="center">STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGUNAAN APLIKASI SIKEPI</p>		
<p align="center">STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL</p>	<p>No. Dokumen : SPO/ 5 - IV/2025/Rumkit</p> <p>Tanggal terbit : 5 Juni 2025</p>	<p>NO.REVISI : 0</p>	<p>Halaman : 1 dari 1</p> <p align="center">Disahkan Oleh : KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN PALEMBANG</p>  <p align="center"><u>Dr. dr. BUDI SUSANTO, Sp. Bs., QHA</u> KOMISARIS BESAR POLISI NRP. 74040785</p>
<p align="center">PENGERTIAN</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi SIKEPI adalah aplikasi berbasis web yang digunakan untuk mengisi survei dan komplain oleh pasien atau keluarga pasien; 2. Nomor Rekam Medis (No. RM) adalah nomor identifikasi unik untuk setiap pasien yang berkunjung ke RS Bhayangkara. 		
<p align="center">TUJUAN</p>	<p>Menyediakan pedoman dalam pelaksanaan survei kepuasan pasien atau responden lain melalui sistem berbasis web yang mengacu pada Nomor RM untuk menjamin keterlacakan dan validitas data.</p>		
<p align="center">KEBIJAKAN</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap unit pelayanan wajib memberikan akses kepada pasien untuk mengisi survei setelah menerima layanan; 2. Data survei harus dijaga kerahasiaannya dan digunakan hanya untuk kepentingan evaluasi dan peningkatan mutu layanan; 3. Setiap survei yang masuk diverifikasi validitas Nomor RM-nya oleh sistem. 		
<p align="center">PROSEDUR</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas IT dan kaur Wasopyan Subbag Was Internal memastikan sistem survei dapat diakses dan tersedia QR code atau link; 2. Petugas pelayanan memberikan informasi dan akses survei kepada pasien; 3. Pasien membuka tautan survei melalui perangkat pribadi atau RS, lalu mengisi No. RM dan menjawab survei; 4. Sistem otomatis memverifikasi No. RM dan menyimpan data jika valid; 5. Hasil survei digunakan untuk laporan evaluasi mutu triwulan dan tindakan perbaikan layanan. 		
<p align="center">UNIT TERKAIT</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit Pendaftaran; 2. Unit Rawat Jalan dan Rawat Inap; 3. Unit Penunjang Medis; 4. Unit IT. 		



RS. BHAYANGKARA TK II M HASAN PALEMBANG	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGUNAAN SYSTEM SURVEY DASHBOARD APLIKASI SIKEPI UNTUK ADMIN DAN PENGAWASAN		
 Jln. Jend. Sudirman Km 4,5 Palembang Telp. (0711) 414855	No. Dokumen : SPO/ 6 /VI/2025/Rumkit	NO.REVISI : 0	Halaman : 1 dari 1
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal terbit : 5 Juni 2025	Disahkan Oleh : KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II M HASAN PALEMBANG  Dr. dr. BUDI SUSANTO, Sp.Bs., QHIA KOMISARIS BESAR POLISI NRP.74040785	
PENGERTIAN	Sistem Dashboard Survey adalah panel administrasi digital berbasis web yang digunakan oleh admin dan pengawasan Wasinternal untuk memantau, mengelola, dan menganalisis hasil survei dan complain dari pasien.		
TUJUAN	Menyediakan pedoman teknis bagi admin dan pengawasan Wasinternal rumah sakit dalam mengakses dan menggunakan dashboard survei untuk mendukung kegiatan evaluasi mutu layanan berbasis data yang akurat.		
KEBIJAKAN	<ol style="list-style-type: none"> Admin dashboard hanya boleh diakses oleh petugas yang ditunjuk secara resmi; Data yang ditampilkan hanya digunakan untuk kepentingan peningkatan mutu pelayanan dan rahasia pasien dijaga; Sistem terintegrasi dengan survei berbasis web dan verifikasi No. RM pasien. 		
PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> Admin login ke sistem dashboard melalui tautan resmi menggunakan username dan password yang diberikan oleh bagian IT; Setelah berhasil login, admin dapat mengakses ringkasan hasil survei, filter data berdasarkan periode dan unit pelayanan; Admin memverifikasi kelengkapan data dan melihat distribusi skor kepuasan; Admin mengeksport laporan survei dalam bentuk grafik atau file (PDF/Excel) untuk digunakan dalam rapat mutu atau pelaporan manajemen; Admin wajib logout dari sistem setelah selesai. 		
UNIT TERKAIT	<ol style="list-style-type: none"> Unit IT; Kaur Wasopyan; Kassubag Wasinternal 		

**LEMBAR
PERSETUJUAN
PEMILIHAN MATA
PELATIHAN PILIHAN**


**PERSETUJUAN COACH PADA PEMILIHAN MATA PELATIHAN PILIHAN
DALAM MENDUKUNG AKTUALISASI KEPEMIMPINAN PKP**

Nama Peserta : EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes.


Nosis : 20250207030715

Instansi : RS BHAYANGKARA TK II M HASAN PALEMBANG

Coach : PARLINDUNGAN.,S.E.,M.T.A.k.

No	Judul Proyeksi/Aksi Perubahan	Mata Pelatihan	Judul Pembelajaran	Hubungan dengan Proyek/Aksi Perubahan	Sumber Pembelajaran
1	The Global International Seminar with the theme of "Personal branding & Identity building an authentic and competitive self image	Seminar Online	Webinar	Pelatihan ini memperkuat kapasitas saya dalam membangun citra diri sebagai agen perubahan yang otentik, meyakinkan, dan relevan dengan tantangan organisasi saat ini. Materi yang disampaikan memberikan bekal dalam mengomunikasikan proyek dengan efektif, menjalin kolaborasi lintas unit secara strategis, serta meningkatkan	Global International Seminar 

				<p>daya pengaruh saya dalam proses advokasi dan sosialisasi perubahan di lingkungan kerja. Dengan personal branding yang tepat, saya mampu meningkatkan kredibilitas proyek dan memastikan keberlanjutannya di masa mendatang.”</p>	
2	<p>Buku <i>ISO 31000: Risk Management Guidelines</i> dan Modul Manajemen Risiko LAN RI</p>	<p>pendekatan <i>risk-based thinking</i></p>	<p>Bedah Buku</p>	<p><i>ISO 31000</i> menjelaskan secara rinci proses manajemen risiko yang mencakup identifikasi risiko, analisis dan evaluasi risiko, penentuan perlakuan terhadap risiko, serta pemantauan dan komunikasi risiko secara berkelanjutan. Proses ini dapat diimplementasikan langsung dalam penyusunan <i>risk register</i> proyek perubahan.</p>	<p>Modul LAN RI</p>

				<p>Misalnya, dalam proyek perubahan yang bertujuan memperbaiki sistem pengawasan internal, peserta dapat mengidentifikasi potensi risiko seperti resistensi dari pegawai, keterbatasan sumber daya, atau ketidaksesuaian regulasi. Setiap risiko tersebut dapat dianalisis berdasarkan tingkat dampak dan kemungkinan terjadinya, kemudian ditetapkan strategi mitigasi yang sesuai.</p>	
3	<p>pelatihan: Strategi Penggunaan Kecerdasan Buatan Dalam Pengembangan Sistem Teknologi di Pemerintahan</p>	<p>Pemanfaatan TI dalam pemerintahan</p>	<p>Kelas pelatihan</p>	<p><i>mata pelatihan yang secara langsung mengkaji penerapan sistem informasi dan AI untuk meningkatkan tata kelola dan pelayanan publik.</i></p>	<p>Kelas Pelatihan LAN RI</p> 

Bandung, Juli 2025

COACH

PARLINDUNGAN S.E., MT.Ak
PEMBINA NIP 197605162005011005



CERTIFICATE

024/Pst-GIS162/V/2025

Proudly Presented to :

Eviwaty Simamora, SKM, M.Kes

For participation as a Participant
At the Global International Seminar with the theme of "Personal Branding & Identity: Building an Authentic and Competitive Self-Image". Which was held by Consultee & Company on May 10th, 2025


Khofifah Indah T., S.Tr.T.
CEO Consultee & Company


Dhimas Bagus P., S.Tr.T.
Head of the Events Division



SERTIFIKAT

dengan bangga mempersembahkan
sertifikat ini kepada:

Eviwaty Simamora

Atas pencapaiannya dalam menyelesaikan
tugas akhir pada kelas pelatihan:


Mastering Capcut For Video Editing (4JP)

Jakarta, 26 Juni 2025


Erna Irawati
Deputi Bidang Transformasi Pembelajaran ASN


065/4012/LAN/7/2025



 Strategi Penggunaan Kecerdasan Buatan Dalam Pengembangan Sistem Teknologi Di Pemerintahan (1 JP)	
No Kompetensi yang dipelajari	
1	Pengenalan Konsep AI dan Perkembangannya
2	Ragam penggunaan Kecerdasan Buatan / AI
3	Success Stories & Key Highlight

LAPORAN HARIAN
DAN MINGGUAN/
LOG ACTIVITY

LOG ACTIVITY MINGGUAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE I 5 Mei s.d 10 Mei 2025 (TAHAP PENGORGANISASIAN)

Nama Peserta : Eviwaty Simamora, SKM, M.Kes
 Satker : Rumkit Bhayangkara TK.II M Hasan Palembang
 Judul Aksi : Sistem Pengawasan Survei Kepuasan Pasien dan
 Perubahan : Komplain Pelayanan Rumah Sakit di RS
 Bhayangkara TK II M Hasan Palembang.

NO.	HARI/TANGGAL	NAMA KEGIATAN	JAM KERJA	OUTPUT
1.	Senin/ 5 Mei 2025	Menghadap dan melaporkan kepada mentor mengenai pelaksanaan aksi perubahan selanjutnya meminta arahan dan petunjuk serta dukungan atas kegiatan pelaksanaan aksi perubahan.	09.00 - 10.00 WIB	- Dokumentasi - Dukungan secara lisan
2.	Selasa/ 6 Mei 2025	Koordinasi dengan <i>programmer</i> terkait pembuatan aplikasi sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain Rumah Sakit di RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang	09.00 - 10.00 WIB	Dokumentasi
3.	Rabu/ 7 Mei 2025	Menghadap Karumkit selaku Sponsor untuk melaporkan hasil seminar aksi perubahan, selanjutnya meminta arahan dan petunjuk serta dukungan atas kegiatan pelaksanaan aksi perubahan.	13.00 - 14.00 WIB	Dokumentasi
4.	Kamis/ 8 Mei 2025	Mengumpulkan calon Tim efektif untuk menyampaikan aksi perubahan.	10.00 - 11.00 WIB	Personil yang hadir bersedia menjadi tim efektif pelaksanaan aksi perubahan dan memahami gambaran aksi perubahan yang akan dilaksanakan.

NO.	HARI/TANGGAL	NAMA KEGIATAN	JAM KERJA	OUTPUT
5.	Jumat/ 9 Mei 2025	Action Leader mengikuti webinar	19.00 - 21.00 WIB	- Dokumentasi - Sertifikat - Penambahan pengetahuan dan peningkatan strategi kompetensi
6	Sabtu/ 10 Mei 2025	Membuat laporan Log Activity minggu ke I (5 sd 10 Mei 2025). Mengirimkan laporan Log Activity minggu ke I (5 sd 10 Mei 2025).	10.00 - 11.00 WIB	- Laporan Minggu ke – I Tersusunnya laporan Log Activity minggu ke I (5 sd 10 Mei 2025). pada tahap perencanaan - Terkirimnya laporan Log Activity minggu ke (5 sd 10 Mei 2025).

Palembang, 10 Mei 2025

MENGETAHUI,
MENTOR



HAMDANIL AZMI, S.Si
KOMPOL NIP. 76071070

PESERTA
PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS



EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes
NOSIS. 20250207030715

**LOG ACTIVITY HARIAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE I**

Hari/Tanggal: Senin / 5 Mei 2025

Waktu: 09.00 s.d. 10.00 WIB

1. Kegiatan
Menghadap dan melaporkan kepada mentor mengenai pelaksanaan aksi perubahan.
2. Tujuan
Koordinasi dan laporan terkait penyusunan aksi perubahan selanjutnya meminta arahan dan petunjuk serta dukungan atas kegiatan pelaksanaan aksi perubahan.
3. Pelaksanaan
Di ruang kerja Mentor (Ruang Kasubbag Kasubbid Rumkit Bhayangkara Palembang)
4. Hasil Kegiatan
Dokumentasi kegiatan.
5. Kesimpulan
Persetujuan dan dukungan dari mentor terkait aksi perubahan yang akan dibuat.
6. *Evidence/Dokumentasi*



Palembang, 10 Mei 2025

PESERTA
PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS



EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes
NOSIS 20250207030715

**LOG ACTIVITY HARIAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE I**

Hari/Tanggal: Selasa / 6 Mei 2025

Waktu: 09.00 s.d 10.00 WIB

1. Kegiatan
Koordinasi dengan programmer SIM RS terkait pembuatan aplikasi sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain Rumah Sakit di RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang.
2. Tujuan
Koordinasi dan menjelaskan kepada *programmer* SIM RS terkait pembuatan aplikasi sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain Rumah Sakit di RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang.
3. Pelaksanaan
Di ruangan IT / Programmer SIM RS
4. Hasil Kegiatan
Dokumentasi kegiatan.
5. Kesimpulan
Kegiatan berjalan dengan lancar dan programmer SIM RS akan segera membuat aplikasi sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain Rumah Sakit di RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang.
6. *Evidence/Dokumentasi*



Palembang, 10 Mei 2025

PESERTA
PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS

Eviwaty Simamora

EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes
NOSIS. 20250207030715

LOG ACTIVITY HARIAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE I

Hari/Tanggal: Rabu / 7 Mei 2025

Waktu: 13.00 s.d. 14.00 WIB

1. Kegiatan
Menghadap Karumkit selaku Sponsor untuk melaporkan hasil seminar aksi perubahan, selanjutnya meminta arahan dan petunjuk serta dukungan atas kegiatan pelaksanaan aksi perubahan.
2. Tujuan
Mendapat dukungan dari Karumkit atas penyusunan aksi perubahan terkait pembuatan aplikasi sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain Rumah Sakit di RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang.
3. Pelaksanaan
Dilaksanakan di ruangan Karumkit.
4. Hasil Kegiatan
Dokumentasi kegiatan.
5. Kesimpulan
Dukungan dari Karumkit atas penyusunan aksi perubahan terkait pembuatan aplikasi sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain Rumah Sakit di RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang.
6. *Evidence/Dokumentasi*



Palembang, 10 Mei 2025

PESERTA
 PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS

Eviwaty Simamora

EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes

LOG ACTIVITY HARIAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE I

Hari/Tanggal: Kamis / 8 Mei 2025

Waktu: 09.00 s.d. 10.00 WIB

1. Kegiatan
Mengumpulkan calon Tim efektif untuk menyampaikan aksi perubahan..
2. Tujuan
Koordinasi dan menjelaskan kepada *Tim Efektif* terkait pembuatan aplikasi sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain Rumah Sakit di RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang.
3. Pelaksanaan
Dilaksanakan di ruang kerja Tim Efektif.
4. Hasil Kegiatan
Dokumentasi kegiatan.
5. Kesimpulan
Kegiatan berjalan dengan lancar dan Tim Efektif akan membantu dalam pembuatan aplikasi sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain Rumah Sakit di RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang
6. *Evidence/Dokumentasi*



Palembang, 10 Mei 2025

PESERTA
PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS

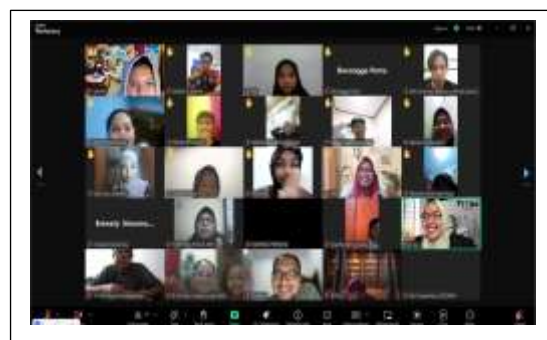
EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes
NOSIS 20250207030715

**LOG ACTIVITY HARIAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE I**

Hari/Tanggal: Jumat / 9 Mei 2025

Waktu: 09.00 s.d. 10.00 WIB

1. Kegiatan
Action Leader mengikuti *webinar*.
2. Tujuan
Penambahan pengetahuan dan peningkatan strategi kompetensi.
3. Pelaksanaan
Dilaksanakan di rumah pribadi selama 2 (dua) jam.
4. Hasil Kegiatan
 - a. Dokumentasi kegiatan.
 - b. sertifikat
5. Kesimpulan
Meningkatnya pengetahuan dan strategi kompetensi *action leader*.
6. *Evidence/Dokumentasi*



Palembang, 10 Mei 2025

PESERTA
PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Eviwaty Simamora'.

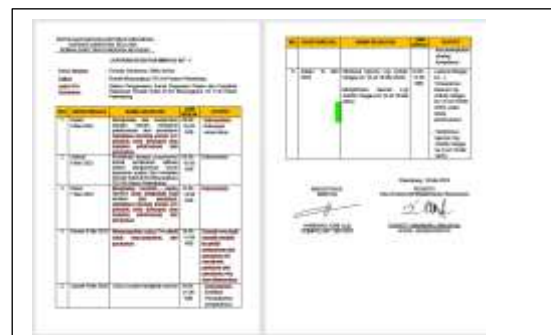
EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes
NOSIS 20250207030715

**LOG ACTIVITY HARIAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE I**

Hari/Tanggal: Sabtu/ 10 Mei 2025

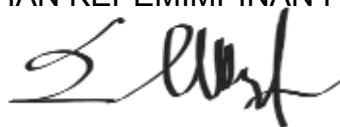
Waktu: 10.00 s.d. 11.00 WIB

1. Kegiatan
Penyempurnaan hasil perumusan draf laporan mingguan serta merencanakan kegiatan yang akan dilaksanakan pada minggu berikutnya.
2. Tujuan
Untuk menyempurnakan hasil perumusan draf laporan mingguan dan menyiapkan bahan materi yang akan digunakan dalam aksi perubahan.
3. Pelaksanaan
Dilaksanakan bertempat di rumah pribadi, merumuskan draf laporan pelaksanaan disempurnakan dengan masukan Mentor dan beberapa referensi data yang sudah dihimpun dan menyiapkan bahan materi yang dibutuhkan dan digunakan dalam aksi perubahan.
4. Hasil Kegiatan
Laporan Mingguan ke – 1 yang telah disusun.
5. Kesimpulan
Kegiatan hari kelima berjalan dengan lancar dengan telah melakukan penyempurnaan rumusan draf laporan dan materi yang akan digunakan telah terkompilir.
6. *Evidence/Dokumentasi*



Palembang, 10 Mei 2025

PESERTA
PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS



LOG ACTIVITY MINGGUAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE II 12 Mei s.d 17 Mei 2025 (TAHAP PENGORGANISASIAN)


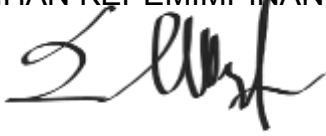
Nama peserta : Eviwaty Simamora, SKM, M.Kes

Instansi : Rumkit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang

Judul Ap : Sistem Pengawasan Survei Kepuasan Pasien dan
 Komplain Pelayanan Rumah Sakit di RS Bhayangkara TK II
 M Hasan Palembang

No	Hari /Tgl	Kegiatan	Output	Ket
1	Senin, 12 Mei 2025	Libur dalam rangka hari Raya Waisak 2569 BE	-	
2	Selasa, 13 Mei 2025	Libur Nasional Cuti Bersama Hari Raya Waisak	-	
3	Rabu, 14 Mei 2025	Membuat dan mengajukan surat perintah Tim Efektif dan surat pernyataan komitmen sponsor	Surat perintah Karumkit kepada Tim Efektif dan surat pernyataan komitmen sponsor	
4	Kamis, 15 Mei 2025	Pembuatan nota dinas undangan rapat Tim Efektif dan pendistribusian berikut Surat Perintah tim efektif.	Nota Dinas undangan rapat Tim Efektif dan Surat Perintah telah didistribusikan kepada tim efektif	
5	Jumat, 16 Mei 2025	a. Rapat Tim efektif dan menjelaskan tugas masing-masing personel yang terlibat dalam tim efektif dan	a. Para personel yang terlibat sebagai Tim efektif memahami dan mengerti tugasnya masing masing	

No	Hari /Tgl	Kegiatan	Output	Ket
		b. koordinasi dengan tim IT/Programer	b. Programmer memahami dan mendukung untuk pelaksanaan aksi perubahan serta bersedia membantu dalam pembuatan aplikasi	
6	Sabtu, 17 Mei 2025	<p>a. Membuat laporan <i>Log Activity</i> minggu ke II (12 Mei s.d 17 Mei 2025).</p> <p>b. Mengirimkan laporan <i>Log Activity</i> minggu ke II (12 Mei s.d 17 Mei 2025).</p>	<p>a. Tersusunnya laporan <i>Log Activity</i> minggu ke II (12 Mei s.d 17 Mei 2025) pada tahap Pengorganisasian</p> <p>b. Terkirimnya laporan <i>Log Activity</i> minggu ke II (12 Mei s.d 17 Mei 2025).</p>	

<p>MENGETAHUI, MENTOR</p>  <p>HAMDANIL AZMI, S.Si KOMPOL NRP 76071070</p>	<p>Palembang, 17 Mei 2025</p> <p>PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS</p>  <p><u>EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes.</u> NOSIS 20250207030715</p>
--	---

LOG ACTIVITY HARIAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE-2

Hari / tanggal : Rabu, 14 Mei 2025

Waktu : 08.00 – 11.00 WIB

1. Jenis kegiatan

Pada hari ini *Action Leader*, membuat dan mengajukan surat perintah Tim Efektif serta membuat surat pernyataan komitmen sponsor.

2. Tujuan kegiatan

Terbentuknya Tim efektif dalam Surat Perintah untuk rapat dalam rangka pelaksanaan aksi perubahan peserta didik PKP Gel I t.a 2025 serta terwujudn surat pernyataan

3. Pelaksanaan

Kegiatan pembuatan dokumen dilaksanakan pada hari Rabu tanggal 14 Mei 2025 bertempat di Ruang Staf lantai 3 dan mengajukan dokumen kepada Karumkit Bhayangkara Palembang bertempat di Ruang Kerja Karumkit Bhayangkara Palembang.

4. Hasil dan pembahasan

Sponsor menyetujui dan mendukung penuh aksi perubahan yang akan dilaksanakan dengan ditandatanganinya Sprin Tim Efektif dan surat pernyataan komitmen sponsor oleh Karumkit.

5. Kesimpulan

Telah ditandatangani Pernyataan Komitmen Sponsor dan Surat Perintah Tim Efektif untuk mendukung pelaksanaan aksi perubahan;

6. Dokumentasi



Action Leader
Membuat Surat Pernyataan Komitmen



Action Leader mengajukan surat Pernyataan Komitmen Sponsor dan Spin Mentor



Dokumen Surat Pernyataan Komitmen Sponsor



Dokumen Surat Perintah Tim Efektif

Palembang, 17 Mei 2025

PESERTA
PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Eviwaty Simamora', written in a cursive style.

EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes

NOSIS 20250207030715

LOG ACTIVITY HARIAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE-2

Hari / tanggal : Kamis, 15 Mei 2025

Waktu : 09.30 – 11.00 WIB

1. Jenis kegiatan

Pada hari ini *Action Leader* melaksanakan pembuatan Nota Dinas undangan Kasubbagwasinternal untuk pelaksanaan rapat tim efektif dan Pendistribusian berikut dengan sprin efektif.

2. Tujuan kegiatan

Tujuan dari kegiatan pembuatan nota dinas undangan rapat tim efektif tersebut yaitu mengundang Tim efektif yang telah dibuat dalam Surat Perintah untuk rapat membahas aksi perubahan yang akan dilaksanakan.

3. Pelaksanaan

Kegiatan Pembuatan nota dinas undangan rapat tim efektif dilaksanakan pada hari Jumat tanggal 17 Mei 2025, pukul 09.30 - 11.00 Wib bertempat di ruang kerja IT.

4. Hasil dan pembahasan

Surat Perintah Tim efektif dan Nota Dinas Undangan Rapat telah didistribusikan langsung.

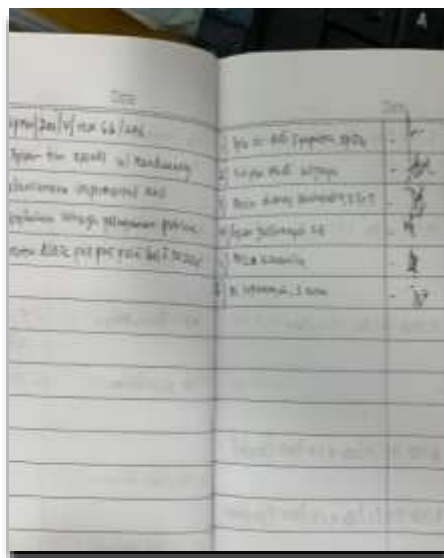
5. Kesimpulan

Nota dinas undangan rapat kepada Tim efektif disusun dan ditandatangani oleh Kasubbagwasinternal dengan memuat jadwal pelaksanaan rapat Tim efektif dan melampirkan Sprin tim efektif.

6. Dokumentasi



Dokumen undangan rapat
Tim Efektif



Ekspedisi distribusi undangan rapat
Tim Efektif

Palembang, 17 Mei 2025

PESERTA

PELATIHAN KEPEMIMPINAN
PENGAWAS



EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes

NOSIS 20250207030715

LOG ACTIVITY HARIAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE-2

Hari / tanggal : Jumat, 16 Mei 2025

Waktu : 13.30 – 15.30 WIB

1. Jenis kegiatan

Pada hari ini *Action Leader* melaksanakan kegiatan

- a. Rapat Tim efektif dan menjelaskan tugas masing masing personel yang terlibat dalam tim efektif.
- b. koordinasi dengan Programmer yang akan membantu pembuatan aplikasi Sistem Pengawasan Survei Kepuasan Pasien dan Komplain Pelayanan Rumah Sakit di RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang.

2. Tujuan kegiatan

Adapun tujuan dari kegiatan yaitu:

- a. menjelaskan tugas masing-masing personel yang terlibat dalam tim efektif terkait pelaksanaan aksi perubahan pembuatan Sistem Pengawasan Survei Kepuasan Pasien dan Komplain Pelayanan Rumah Sakit di RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang.
- b. untuk mendapatkan dukungan dari programmer dalam pembuatan aplikasi.dalam pelaksanaan aksi perubahan.

3. Pelaksanaan

Kegiatan Rapat Tim efektif dilaksanakan pada hari Jumat, 16 Mei 2025, mulai pukul 13.30-15.30 WIB bertempat di ruang kerja IT dan koordinasi dengan Programmer dilaksanakan Pukul 15.00-16.00 WIB bertempat di ruang kerja IT.

4. Hasil dan pembahasan

- a. Peserta didik menjelaskan dan menerangkan kepada Tim Efektif terkait tugas pokok masing masing personel yang terlibat dalam Tim Efektif.
- b. Hasil dari koordinasi dengan programmer yaitu programmer memahami dan mempunyai gambaran tentang aksi perubahan yang akan dilaksanakan serta programmer mendukung pelaksanaan aksi perubahan dan bersedia membantu dalam pembuatan aksi perubahan

5. Kesimpulan

- a. Para personel yang terlibat dalam Tim Efektif memahami dan mengerti tugas sebagai tim dan siap membantu terkait Aksi perubahan yang akan dilaksanakan yaitu pembuatan Sistem Pengawasan Survei Kepuasan Pasien dan Komplain Pelayanan Rumah Sakit di RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang.
- b. Programmer memahami dan mendukung aksi perubahan yang akan dilaksanakan serta bersedia membantu dalam pembuatan aplikasi

6. Dokumentasi



Action Leader menerangkan tugas kepada Tim Efektif

Action Leader Koordinasi dengan programmer
untuk pembuatan aplikasi

Palembang, 17 Mei 2025

PESERTA

PELATIHAN KEPEMIMPINAN

PENGAWAS



EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes

NOSIS 20250207030715

LOG ACTIVITY HARIAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE-2

Hari / tanggal : Sabtu, 17 Mei 2025

Waktu : 16.00 – 17.00 Wib

1. Jenis kegiatan

Pada hari ini *Action Leader* melaksanakan kegiatan pembuatan laporan *Log Activity* minggu ke II (14 Mei s.d 17 Mei 2025).

2. Tujuan kegiatan

Tujuan dari kegiatan tersebut adalah untuk melaporkan kegiatan yang dilakukan selama minggu ke II (14 Mei s.d 17 Mei 2025) kepada coach.

3. Pelaksanaan

Kegiatan pembuatan laporan *Log Activity* minggu ke II (14 Mei s.d 17 Mei 2025) dilaksanakan pada hari Sabtu tanggal 17 Mei 2025, pukul 16.00 – 17.00 WIB bertempat di rumah Serdik Komplek Griya Palem Kencana Kecamatan Talang Kelapa Palembang.

4. Hasil dan pembahasan

Hasil dari kegiatan tersebut yaitu tersusunnya laporan *Log Activity* minggu ke II (14 Mei s.d 17 Mei 2025).

5. Kesimpulan

Laporan *Log Activity* minggu ke II (14 Mei s.d 17 Mei 2025) telah selesai dibuat untuk selanjutnya dilaporkan kepada coach.

6. Dokumentasi



Membuat dan menyusun Laporan *Log Activity*
Minggu ke II (tanggal 14 Mei s.d 17 Mei 2025))

Palembang, 17 Mei 2025

PESERTA
PELATIHAN KEPEMIMPINAN
PENGAWAS

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Eviwaty Simamora'.

EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes

NOSIS 20250207030715



LOG ACTIVITY MINGGUAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE III TANGGAL 19 s.d 24 Mei 2025 (TAHAP PELAKSANAAN)

Nama peserta : Eviwaty Simamora, SKM, M.Kes

Instansi : Rumkit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang

Judul Ap : Sistem Pengawasan Survei Kepuasan Pasien dan
 Komplain Pelayanan Rumah Sakit di RS Bhayangkara TK II
 M Hasan Palembang.

No	Hari /Tgl	Kegiatan	Output	Ket
1	Senin, 19 Mei 2025	Rapat dengan Tim Efektif terkait pembuatan aplikasi "SIKEPI"	Melakukan pembahasan dengan Tim Efektif terkait Aplikasi "SIKEPI"	
2	Selasa, 20 Mei 2025	Merumuskan konsep tool sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain dalam SIMRS dengan Tim Efektif (Aplikasi SIKEPI)	Rumusan konsep (alur) tool sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain dalam SIMRS (Aplikasi SIKEPI)	
3	Rabu, 21 Mei 2025	Membuat Aplikasi SIKEPI	Programmer melaksanakan pembuatan Aplikasi SIKEPI dalam SIMRS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang	
4	Kamis, 22 Mei 2025	Melanjutkan Pembuatan aplikasi "SIPANAS"	Programmer melanjutkan pembuatan aplikasi	
5	Jumat, 23 Mei 2025	Melanjutkan Pembuatan aplikasi "SIPANAS"	Programmer melanjutkan pembuatan aplikasi	
6	Sabtu, 24 Mei 2025	Membuat laporan <i>Log Activity</i> minggu ke III (19 s.d 24 Mei 2025).	Tersusunnya laporan <i>Log Activity</i> minggu ke III (19 s.d 24 Mei 2025) pada tahap Pelaksanaan	

<p>MENGETAHUI, MENTOR</p>  <hr/> <p>HAMDANIL AZMI, S.Si KOMPOL NRP 76071070</p>	<p>Palembang, 24 Mei 2025 PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS</p>  <hr/> <p><u>EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes.</u> NOSIS 20250207030715</p>
--	--

LOG ACTIVITY HARIAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE-3

Hari / tanggal : Senin, 19 Mei 2025

Waktu : 10.00 – 12.00 WIB

7. Jenis kegiatan

Pada hari ini *Action Leader*, Rapat dengan Tim Efektif terkait pembuatan aplikasi “SIKEPI”.

8. Tujuan kegiatan

Tujuan dari kegiatan tersebut untuk membahas alur penginputan dokumen/data arsip kedalam sistem / Aplikasi SIKEPI yang akan dibuat.

9. Pelaksanaan

Kegiatan Pengumpulan dokumen/data awal untuk penyusunan alur Program Aplikasi “SIKEPI”. dilaksanakan pada hari Senin tanggal 19 Mei 2025, pukul 10.00 s.d. 12.00 WIB bertempat di Ruang Rapat RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang..

10. Hasil dan pembahasan

Koordinasi dengan Tim Efektif untuk pengumpulan data dokumen dan informasi terkait kriteria Survei Kepuasan Pasien yang akan di input dalam Aplikasi Sistem Survei Kepuasan Pasien (SIKEPI) Berbasis Web Pada bagian pelayanan RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang.

11. Kesimpulan

Pengumpulan dokumen/data awal untuk penyusunan alur Program Aplikasi “SIKEPI” dilaksanakan melalui koordinasi dengan Tim Efektif sehingga aksi perubahan dapat berjalan sesuai yang diharapkan

12. Dokumentasi



Action Leader

berkoordinasi dengan Tim Efektif

Untuk mengkompilir dan
menginventarisir



Dokumen survey Kepuasan Pasien yang akan diinput

Palembang, 19 Mei 2025

PESERTA
PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Eviwaty Simamora', written in a cursive style.

EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes

NOSIS 20250207030715

LOG ACTIVITY HARIAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE-3

Hari / tanggal : Selasa, 20 Mei 2025

Waktu : 13.30 – 14.30 WIB

7. Jenis kegiatan

Pada hari ini *Action Leader* melaksanakan kegiatan Pembahasan Alur Aplikasi “SIKEPI” dengan Programmer yang telah ditunjuk untuk membantu pembuatan aplikasi dalam pelaksanaan aksi perubahan.

8. Tujuan kegiatan

Tujuan dari kegiatan tersebut untuk membahas alur penginputan dokumen/data survey kepuasan pasien kedalam sistem SIKEPI yang akan dibuat.

9. Pelaksanaan

Pembahasan Alur Aplikasi “SIKEPI” dengan Programmer dilaksanakan pada hari selasa tanggal 20 Mei 2025, pukul 13.30 s.d. 14.30 WIB bertempat di ruangan IT RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang.

10. Hasil dan pembahasan

Hasil dari pertemuan dengan Programmer sebagai berikut:

- a. Penyusunan Alur dalam penginputan dokumen/data pada Aplikasi yang akan di buat;
- b. Programmer akan mengakomodir data yang dibutuhkan sebagai penilaian kedalam Aplikasi yang dibuat.

11. Kesimpulan

Pembahasan Alur Aplikasi “SIKEPI” bersama Programmer dilaksanakan dengan maksud agar ada persamaan persepsi terkait input dokumen/data dalam Sistem /aplikasi, selanjutnya Programmer akan mulai menyusun aplikasi sesuai alur yang diinginkan untuk Aksi Perubahan agar dapat berjalan sesuai yang diharapkan.

12. Dokumentasi



Pembahasan alur Aplikasi dengan Programmer

Palembang, 20 Mei 2025

PESERTA

PELATIHAN KEPEMIMPINAN
PENGAWAS



EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes

NOSIS 20250207030715

LOG ACTIVITY HARIAN

PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)

MINGGU KE-3

Hari / tanggal : Rabu, 21 Mei 2025

Waktu : 14.00 – 15.30 WIB

7. Jenis kegiatan

Pada hari ini *Action Leader* melaksanakan kegiatan pembuatan aplikasi Sistem Survei Kepuasan Pasien (SIKEPI) Berbasis Web bersama Programmer.

8. Tujuan kegiatan

Tujuan dari kegiatan pembuatan aplikasi “SIKEPI” untuk dapat diselesaikan sehingga dapat digunakan dalam aksi perubahan.

9. Pelaksanaan

Kegiatan pembuatan aplikasi “SIKEPI” dilaksanakan pada hari Rabu tanggal 21 Mei 2025. Pukul 14.00 – 15.30 WIB melakukan koordinasi dengan programmer terkait perkembangan pembuatan aplikasi “SIKEPI” bertempat di ruang kerja IT, selanjutnya pengerjaan aplikasi dilanjutkan oleh programmer.

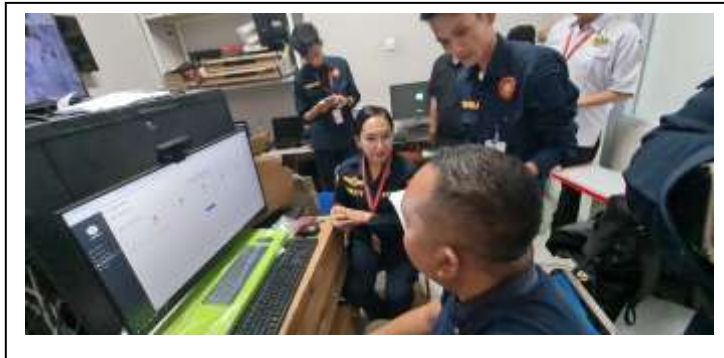
10. Hasil dan pembahasan

Hasil dari kegiatan tersebut adalah terlaksananya pembuatan dari aplikasi “SIKEPI” dan memastikan kesesuaian antara pembuatan aplikasi dengan alur yang telah disusun.

11. Kesimpulan

Kegiatan pembuatan aplikasi “SIKEPI” masih berjalan mengacu kepada konsep alur yang telah disusun.

12. Dokumentasi



Pembuatan aplikasi "SIKEPI" bersama Programmer

Palembang, 21 Mei 2025

PESERTA
PELATIHAN KEPEMIMPINAN
PENGAWAS



EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes

NOSIS 20250207030715

LOG ACTIVITY HARIAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE-3

Hari / tanggal : Kamis 22 Mei 2025

Waktu : 14.00 – 15.30 WIB

1. Jenis kegiatan

Pada hari ini *Action Leader* melaksanakan kegiatan melanjutkan pembuatan aplikasi “SIKEPI”.

2. Tujuan kegiatan

Tujuan dari kegiatan pembuatan aplikasi “SIKEPI” untuk dapat diselesaikan sehingga dapat digunakan dalam aksi perubahan.

3. Pelaksanaan

Kegiatan lanjutan pembuatan aplikasi “SIKEPI” dilaksanakan pada hari Kamis tanggal 22 Mei 2025. Pukul 14.00 – 15.30 WIB melakukan koordinasi dengan programmer terkait perkembangan pembuatan penyusunan aplikasi bertempat di ruang kerja IT, selanjutnya pengerjaan aplikasi dilanjutkan oleh programmer di rumah.

4. Hasil dan pembahasan

Hasil dari kegiatan tersebut adalah terlaksananya pembuatan dari aplikasi “SIKEPI” dan memastikan kesesuaian antara pembuatan aplikasi dengan alur yang telah disusun.

5. Kesimpulan

Kegiatan pembuatan aplikasi “SIKEPI” masih berjalan mengacu kepada konsep alur yang telah disusun.

6. Dokumentasi



Kegiatan Pembuatan Aplikasi

Palembang, 22 Mei 2025

PESERTA
PELATIHAN KEPEMIMPINAN
PENGAWAS

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'S. Yusuf'.

EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes

NOSIS 20250207030715

LOG ACTIVITY HARIAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE-3

Hari / tanggal : Jumat, 23 Mei 2025

Waktu : 14.30 – 15.30 WIB

1. Jenis kegiatan

Pada hari ini *Action Leader* melaksanakan kegiatan melanjutkan pembuatan aplikasi “SIKEPI”.

2. Tujuan kegiatan

Tujuan dari kegiatan pembuatan aplikasi “SIKEPI” untuk dapat diselesaikan sehingga dapat digunakan dalam aksi perubahan.

3. Pelaksanaan

Kegiatan lanjutan pembuatan aplikasi “SIPANAS” dilaksanakan pada hari Kamis tanggal 23 Mei 2025. Pukul 14.30 – 15.30 WIB melakukan koordinasi dengan programmer terkait perkembangan pembuatan aplikasi dan berdiskusi dengan tim efektif yang bertugas sebagai pelaksana penyusunan aplikasi bertempat di ruang kerja IT, selanjutnya pengerjaan aplikasi dilanjutkan oleh programmer di rumah.

4. Hasil dan pembahasan

Hasil dari kegiatan tersebut adalah terlaksananya pembuatan dari aplikasi “SIKEPI” dan memastikan kesesuaian antara pembuatan aplikasi dengan alur yang telah disusun.

5. Kesimpulan

Kegiatan pembuatan aplikasi “SIKEPI” masih berjalan mengacu kepada konsep alur yang telah disusun.

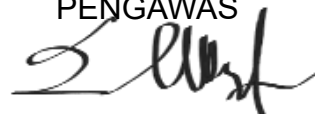
6. Dokumentasi



Koordinasi *Action Leader* dengan Programmer
pada aplikasi "SIKED"

Palembang, 23 Mei 2025

PESERTA
PELATIHAN KEPEMIMPINAN
PENGAWAS



EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes

NOSIS 20250207030715

LOG ACTIVITY HARIAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE-3

Hari / tanggal : Sabtu, 24 Mei 2025

Waktu : 14.00 – 15.00 Wib

7. Jenis kegiatan

Pada hari ini *Action Leader* melaksanakan kegiatan pembuatan laporan *Log Activity* minggu ke III (tanggal 19 sd 24 Mei 2025).

8. Tujuan kegiatan

Tujuan dari kegiatan tersebut adalah untuk melaporkan kegiatan yang dilakukan selama minggu ke III (tanggal 19 sd 24 Mei 2025) kepada coach.

9. Pelaksanaan

Kegiatan pembuatan laporan *Log Activity* minggu ke III (tanggal 19 sd 24 Mei 2025) dilaksanakan pada hari Sabtu tanggal 24 Mei 2025, pukul 14.00-15.00 Wib bertempat di rumah *Action Leader* Griya Palem Kencana Palembang.

10. Hasil dan pembahasan

Hasil dari kegiatan tersebut yaitu tersusunnya laporan *Log Activity* untuk minggu ke III pada tanggal 19 sd 24 Mei 2025.

11. Kesimpulan

Laporan *Log Activity* minggu ke III (tanggal 19 sd 24 Mei 2025) telah selesai dibuat untuk selanjutnya dilaporkan kepada coach.

12. Dokumentasi



Action Leader Membuat dan menyusun Laporan *Log Activity*

Minggu ke III (tanggal 19 sd 24 Mei 2025)

Palembang, 24 Mei 2025

PESERTA

PELATIHAN KEPEMIMPINAN

PENGAWAS

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'S. Yusuf', written over the printed text 'PENGAWAS'.

EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes

NOSIS 20250207030715

LOG ACTIVITY MINGGUAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE IV TANGGAL 26 s.d 31 Mei 2025 (TAHAP PELAKSANAAN)



Nama peserta : Eviwaty Simamora, SKM, M.Kes

Instansi : Rumkit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang

Judul Ap : Sistem Pengawasan Survei Kepuasan Pasien dan
 Komplain (SIKEPI) di RS Bhayangkara TK II M Hasan
 Palembang.

No	Hari /Tgl	Kegiatan	Output	Ket
1	Senin, 26 Mei 2025	Melanjutkan Pembuatan aplikasi "SIKEPI"	programer melanjutkan pembuatan aplikasi	
2	Selasa, 27 Mei 2025	Berkoordinasi dengan Programmer untuk uji coba sistem aplikasi SIKEPI	Melaksanakan proses uji coba aplikasi SIKEPI Bersama programmer	
3	Rabu, 28 Mei 2025	Melakukan penyempurnaan Aplikasi SIKEPI	Menambahkan input data responden pada aplikasi SIKEPI	
4	Kamis, 29 Mei 2025	Hari Libur Kenaikan Yesus Kristus	-	
5	Jumat, 30 Mei 2025	Cuti bersama Kenaikan Yesus Kristus	-	

No	Hari /Tgl	Kegiatan	Output	Ket
6	Sabtu, 31 Mei 2025	Membuat laporan <i>Log Activity</i> minggu ke IV (26 s.d 31 Mei 2025).	Tersusunnya laporan <i>Log Activity</i> minggu ke IV (26 s.d 31 Mei 2025) pada tahap Pelaksanaan	

<p>MENGETAHUI, MENTOR</p>  <p>HAMDANIL AZMI, S.Si KOMPOL NRP 76071070</p>	<p>Palembang, 31 Mei 2025 PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWA</p>  <p><u>EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes.</u> NOSIS 20250207030715</p>
--	---

LOG ACTIVITY HARIAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE-IV

Hari / tanggal : Senin, 26 Mei 2025

Waktu : 14.00 – 15.00 WIB

13. Jenis kegiatan

Pada hari ini *Action Leader* melaksanakan kegiatan melanjutkan pembuatan aplikasi “SIKEPI”.

14. Tujuan kegiatan

Tujuan dari kegiatan pembuatan aplikasi “SIKEPI” untuk dapat diselesaikan sehingga dapat digunakan dalam aksi perubahan.

15. Pelaksanaan

Kegiatan lanjutan pembuatan aplikasi “SIKEPI” dilaksanakan pada hari Senin tanggal 26 Mei 2025. Pukul 14.00 – 15.30 WIB melakukan koordinasi dengan programmer terkait perkembangan pembuatan penyusunan aplikasi bertempat di ruang kerja IT, selanjutnya pengerjaan aplikasi dilanjutkan oleh programmer.

16. Hasil dan pembahasan

Hasil dari kegiatan tersebut adalah terlaksananya pembuatan dari aplikasi “SIKEPI” dan memastikan kesesuaian antara pembuatan aplikasi dengan alur yang telah disusun.

17. Kesimpulan

Kegiatan pembuatan aplikasi “SIKEPI” masih berjalan mengacu kepada konsep alur yang telah disusun.

18. Dokumentasi



Kegiatan Pembuatan Aplikasi

Palembang, 26 Mei 2025

PESERTA

PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Eviwaty Simamora', written over the printed name.

EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes

NOSIS 20250207030715

LOG ACTIVITY HARIAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE-4

Hari / tanggal : Selasa, 27 Mei 2025

Waktu : 13.30 – 14.30 WIB

1. Jenis kegiatan

Pada hari ini *Action Leader* melaksanakan kegiatan ujicoba aplikasi “SIKEPI”.

2. Tujuan kegiatan

Tujuan dari kegiatan ujicoba aplikasi “SIKEPI” untuk dapat diselesaikan sehingga dapat digunakan dalam aksi perubahan.

3. Pelaksanaan

Kegiatan ujicoba aplikasi “SIKEPI” dilaksanakan pada hari Selasa tanggal 27 Mei 2025. Pukul 14.00 – 15.30 WIB melakukan koordinasi dengan programmer terkait perkembangan ujicoba aplikasi bertempat di ruang kerja IT, selanjutnya pengerjaan aplikasi dilanjutkan oleh programmer.

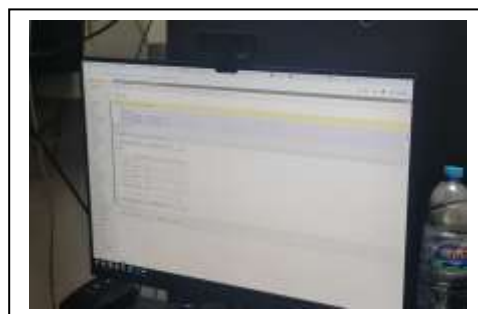
4. Hasil dan pembahasan

Hasil dari kegiatan tersebut adalah terlaksananya ujicoba dari aplikasi “SIKEPI” dan memastikan kesesuaian antara pembuatan aplikasi dengan alur yang telah disusun.

5. Kesimpulan

Kegiatan ujicoba aplikasi “SIKEPI” masih berjalan mengacu kepada konsep alur yang telah disusun.

6. Dokumentasi



Kegiatan Pembuatan Aplikasi

Palembang, 26 Mei 2025

PESERTA

PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS



EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes

NOSIS 20250207030715

LOG ACTIVITY HARIAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE-4

Hari / tanggal : Rabu, 28 Mei 2025

Waktu : 14.00 – 15.30 WIB

1. Jenis kegiatan

Pada hari ini *Action Leader* melaksanakan kegiatan melanjutkan pembuatan aplikasi “SIKEPI”.

2. Tujuan kegiatan

Tujuan dari kegiatan pembuatan aplikasi “SIKEPI” untuk dapat diselesaikan sehingga dapat digunakan dalam aksi perubahan.

3. Pelaksanaan

Kegiatan lanjutan pembuatan aplikasi “SIKEPI” dilaksanakan pada hari Rabu tanggal 28 Mei 2025. Pukul 14.00 – 15.30 WIB melakukan koordinasi dengan programmer terkait perkembangan pembuatan penyusunan aplikasi bertempat di ruang kerja IT, selanjutnya pengerjaan aplikasi dilanjutkan oleh programmer.

4. Hasil dan pembahasan

Hasil dari kegiatan tersebut adalah terlaksananya pembuatan dari aplikasi “SIKEPI” dan memastikan kesesuaian antara pembuatan aplikasi dengan alur yang telah disusun.

5. Kesimpulan

Kegiatan pembuatan aplikasi “SIKEPI” masih berjalan mengacu kepada konsep alur yang telah disusun.

6. Dokumentasi



Kegiatan Pembuatan Aplikasi

Palembang, 28 Mei 2025

PESERTA

PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS



EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes

NOSIS 20250207030715

LOG ACTIVITY HARIAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE-4

Hari / tanggal : Sabtu, 31 Mei 2025

Waktu : 11.00 – 12.30 WIB

13. Jenis kegiatan

Pada hari ini *Action Leader* melaksanakan kegiatan pembuatan laporan *Log Activity* minggu ke IV (tanggal 26 s.d 31 Mei 2025).

14. Tujuan kegiatan

Tujuan dari kegiatan tersebut adalah untuk melaporkan kegiatan yang dilakukan selama minggu ke IV (tanggal 26 s.d 31 Mei 2025) kepada coach.

15. Pelaksanaan

Kegiatan pembuatan laporan *Log Activity* minggu ke IV (tanggal 26 s.d 31 Mei 2025). dilaksanakan pada hari Sabtu tanggal 31 Mei 2025, pukul 11.00-12.30 Wib bertempat di rumah *Action Leader* Komp. Griya Palem Kencana Palembang.

16. Hasil dan pembahasan

Hasil dari kegiatan tersebut yaitu tersusunnya laporan *Log Activity* untuk minggu ke IV pada (tanggal 26 s.d 31 Mei 2025).

17. Kesimpulan

Laporan *Log Activity* minggu ke IV (tanggal 26 s.d 31 Mei 2025) telah selesai dibuat untuk selanjutnya dilaporkan kepada coach.

18. Dokumentasi



Action Leader Membuat dan menyusun Laporan *Log Activity*

Minggu ke IV (tanggal 26 s.d 31 Mei 2025)

Palembang, 31 Mei 2025

PESERTA

PELATIHAN KEPEMIMPINAN

PENGAWAS

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'S. Yusuf', is written over the printed text 'PENGAWAS'.

EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes

NOSIS 20250207030715

LOG ACTIVITY MINGGUAN



PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE V TANGGAL 2 s.d 7 Juni 2025 (TAHAP PELAKSANAAN)

Nama peserta : Eviwaty Simamora, SKM, M.Kes

Instansi : Rumkit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang

Judul Ap : Sistem Pengawasan Survei Kepuasan Pasien dan
 Komplain (SIKEPI) di RS Bhayangkara TK II M Hasan
 Palembang.

No	Hari /Tgl	Kegiatan	Output	Ket
1	Senin, 2 Juni 2025	Melakukan penyempurnaan Aplikasi SIKEPI	- Terlaksananya Penyempurnaan penggunaan aplikasi dengan membuat <i>CR Code</i> SIKEPI - Mencetak QR Code SIKEPI dan dimasukkan dalam slot standing akrilik L	
2	Selasa, 3 Juni 2025	Membuat draft SOP Aplikasi SIKEPI	Tersusunnya kerangka sistematika atau draft SOP Aplikasi SIKEPI	
3	Rabu, 4 Juni 2025	Membahas SOP Aplikasi SIKEPI	Tersusunnya SOP Aplikasi SIKEPI	
4	Kamis, 5 Juni 2025	Menyempurnakan SOP penggunaan Aplikasi SIKEPI	Terlaksananya penyempurnaan SOP penggunaan Aplikasi SIKEPI	
5	Jumat, 6 Juni 2025	Hari Libur Idul Adha 1446 H	-	
6	Sabtu, 7 Juni 2025	Membuat laporan <i>Log Activity</i> minggu ke V (2 s.d 7 Juni 2025).	Tersusunnya laporan <i>Log Activity</i> minggu ke V (2 s.d 7 Juni 2025) pada tahap Pelaksanaan	

<p>MENGETAHUI, MENTOR</p>  <p><u>HAMDANIL AZMI, S.Si</u> KOMPOL NRP 76071070</p>	<p>Palembang, 7 Juni 2025 PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS</p>  <p><u>EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes.</u> NOSIS 20250207030715</p>
---	--

LOG ACTIVITY HARIAN

PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)

MINGGU KE-V

Hari / tanggal : Senin, 2 Juni 2025

Waktu : 14.00 – 15.00 WIB

19. Jenis kegiatan

Pada hari ini *Action Leader* melaksanakan kegiatan Melakukan penyempurnaan Aplikasi SIKEPI.

20. Tujuan kegiatan

Tujuan dari kegiatan terlaksananya penyempurnaan aplikasi “SIKEPI” untuk dapat digunakan oleh pasien melaksanakan survei kepuasan pasien dan komplain pasien melalui link *CR Code* SIKEPI dan dapat dipantau secara real time oleh Action Leader.

21. Pelaksanaan

Kegiatan lanjutan penyempurnaan aplikasi “SIKEPI” dilaksanakan pada hari Senin tanggal 2 Juni 2025. Pukul 14.00 – 15.00 WIB melakukan koordinasi dengan programmer terkait perkembangan penyempurnaan aplikasi bertempat di ruang kerja IT dan membuat membuat *CR Code* SIKEPI untuk

selanjutnya aplikasi bisa mulai digunakan oleh pasien dan pemantauan secara real time oleh action leader dan mentor.

22. Hasil dan pembahasan

Hasil dari kegiatan tersebut adalah terlaksananya penyempurnaan dari aplikasi “SIKEPI” dan koordinasi dengan Tim Efektif untuk memastikan kesesuaian antara penyempurnaan aplikasi dengan alur yang telah disusun dan aplikasi SIKEPI bisa digunakan oleh pasien dengan cara mendapatkan link dari *QR Code* yang telah dibuat oleh Programmer / IT.

23. Kesimpulan

Kegiatan penyempurnaan ini dilakukan untuk memperbaiki kekurangan yang ada dalam aplikasi “SIKEPI” sehingga lebih mempermudah dalam melaksanakan survei kepuasan pasien dan tindak lanjut komplain pasien.

24. Dokumentasi



Kegiatan Penyempurnaan Aplikasi

Palembang, 2 Juni 2025

PESERTA

PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS



EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes

NOSIS 20250207030715

LOG ACTIVITY HARIAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE-V

Hari / tanggal : Selasa, 3 Juni 2025

Waktu : 13.30 – 15.30 WIB

2. Jenis kegiatan

Pada hari ini *Action Leader* melaksanakan kegiatan penyusunan konsep/draft SOP Aplikasi SIKEPI bersama Tim Efektif.

7. Tujuan kegiatan

Tujuan dari kegiatan tersebut untuk menyusun konsep SOP aplikasi “SIKEPI” untuk dapat diselesaikan sehingga dapat digunakan dalam pelaksanaan survei kepuasan pasien dan komplain pasien.

8. Pelaksanaan

Kegiatan penyusunan SOP penggunaan aplikasi “SIKEPI” yang dilaksanakan pada hari Selasa tanggal 3 Juni 2025. Pukul 13.30 – 15.30 WIB bertempat di ruang kerja staf.

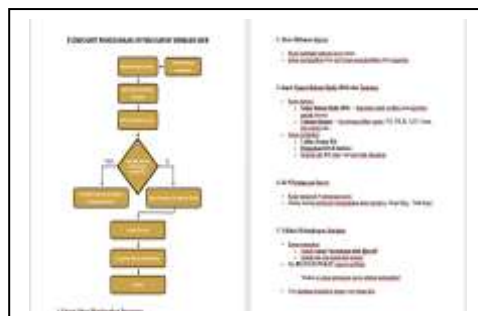
9. Hasil dan pembahasan

Tersusunnya kerangka dasar konsep pembuatan SOP aplikasi “SIKEPI” dan memastikan kesesuaian antara pembuatan aplikasi dengan alur yang telah disusun.

10. Kesimpulan

Penyusunan konsep SOP penggunaan aplikasi SIKEPI untuk mempermudah cara penggunaan aplikasi.

11. Dokumentasi



Kegiatan Penyusunan konsep SOP Aplikasi SIKEPI

Palembang, 3 Juni 2025

PESERTA

PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS



EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes

NOSIS 20250207030715

LOG ACTIVITY HARIAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE-V

Hari / tanggal : Rabu, 4 Juni 2025

Waktu : 14.00 – 15.30 WIB

7. Jenis kegiatan

Pada hari ini *Action Leader* melaksanakan kegiatan pembahasan SOP aplikasi “SIKEPI”.

8. Tujuan kegiatan

Tujuan dari kegiatan pembahasan SOP aplikasi “SIKEPI” dengan mentor dan Tim Efektif untuk dapat diselesaikan sehingga dapat digunakan dalam aksi perubahan.

9. Pelaksanaan

Kegiatan lanjutan pembahasan SOP penggunaan aplikasi “SIKEPI” dilaksanakan pada hari Rabu tanggal 4 Juni 2025 pukul 14.00 – 15.30 WIB

10. Hasil dan pembahasan

Hasil dari kegiatan tersebut adalah terlaksananya pembahasan SOP penggunaan aplikasi “SIKEPI” dan memastikan kesesuaian antara pembuatan aplikasi dengan alur yang telah disusun.

11. Kesimpulan

Kegiatan pembahasan penggunaan aplikasi “SIKEPI” masih berjalan mengacu kepada konsep alur yang telah disusun.

12. Dokumentasi



Kegiatan pembahasan penggunaan Aplikasi SIKEPI

Palembang, 4 Juni 2025

PESERTA



PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS

EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes

NOSIS 20250207030715

LOG ACTIVITY HARIAN

PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP) MINGGU KE-V

Hari / tanggal : Kamis , 5 Juni 2025

Waktu : 14.00 – 15.30 WIB

1. Jenis kegiatan

Pada hari ini *Action Leader* melaksanakan kegiatan menyempurnakan SOP penggunaan aplikasi “SIKEPI”.

2. Tujuan kegiatan

Tujuan dari kegiatan menyempurnakan SOP penggunaan aplikasi “SIKEPI” untuk dapat diselesaikan sehingga dapat digunakan dalam aksi perubahan.

3. Pelaksanaan

Kegiatan penyempurnaan SOP penggunaan aplikasi “SIKEPI” dilaksanakan pada hari Kamis tanggal 5 Juni 2025 pukul 14.00 – 15.30 WIB

4. Hasil dan pembahasan

Hasil dari kegiatan tersebut adalah terlaksananya penyempurnaan SOP penggunaan aplikasi “SIKEPI” dan memastikan kesesuaian antara pembuatan aplikasi dengan alur yang telah disusun.

5. Kesimpulan

Kegiatan penyempurnaan SOP penggunaan aplikasi “SIKEPI” masih berjalan mengacu kepada konsep alur yang telah disusun.

6. Dokumentasi



Kegiatan penyempurnaan SOP penggunaan Aplikasi SIKEPI

Palembang, 5 Juni 2025

PESERTA

PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS

EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes

NOSIS 20250207030715

LOG ACTIVITY HARIAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE-V

Hari / tanggal : Sabtu, 7 Juni 2025

Waktu : 11.00 – 12.30 WIB

19. Jenis kegiatan

Pada hari ini *Action Leader* melaksanakan kegiatan pembuatan laporan *Log Activity* minggu ke V (tanggal 2 s.d 7 Juni 2025).

20. Tujuan kegiatan

Tujuan dari kegiatan tersebut adalah untuk melaporkan kegiatan yang dilakukan selama minggu ke ke V (tanggal 2 s.d 7 Juni 2025) kepada coach.

21. Pelaksanaan

Kegiatan pembuatan laporan *Log Activity* minggu ke ke V (tanggal 2 s.d 7 Juni 2025). dilaksanakan pada hari Sabtu tanggal 7 Juni 2025, pukul 11.00-12.30 WIB bertempat di rumah *Action Leader* Komp. Griya Palem Kencana Palembang.

22. Hasil dan pembahasan

Hasil dari kegiatan tersebut yaitu tersusunnya laporan *Log Activity* untuk minggu ke ke V (tanggal 2 s.d 7 Juni 2025).

23. Kesimpulan

Laporan *Log Activity* minggu ke ke V (tanggal 2 s.d 7 Juni 2025) telah selesai dibuat untuk selanjutnya dilaporkan kepada coach.

24. Dokumentasi



Action Leader Membuat dan menyusun Laporan *Log Activity*

Minggu ke ke V (tanggal 2 s.d 7 Juni 2025)

Palembang, 7 Juni 2025

PESERTA
PELATIHAN KEPEMIMPINAN
PENGAWAS



EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes

NOSIS 20250207030715

LOG ACTIVITY MINGGUAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE VI TANGGAL 9 s.d 14 Juni 2025 (TAHAP PELAKSANAAN)



Nama peserta : Eviwaty Simamora, SKM, M.Kes

Instansi : Rumkit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang

Judul Ap : Sistem Pengawasan Survei Kepuasan Pasien dan
Komplain (SIKEPI) di RS Bhayangkara TK II M Hasan
Palembang.

No	Hari /Tgl	Kegiatan	Output	Ket
1	Senin, 9 Juni 2025	Cuti Bersama Hari Raya Idul Adha 1446 H	-	
2	Selasa, 10 Juni 2025	Membuat konsep keputusan Karumkit tentang pemberlakuan Aplikasi SIKEPI	Tersusunnya konsep surat keputusan Aplikasi SIKEPI	
3	Rabu, 11 Juni 2025	Mengajukan penandatanganan Keputusan Karumkit tentang pemberlakuan Aplikasi SIKEPI	Terbitnya Keputusan Karumkit tentang pemberlakuan Aplikasi SIKEPI	
4	Kamis, 12 Juni 2025	Sosialisasi kepada stakeholder internal tentang Sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain (Aplikasi SIKEPI)	Undangan, Absensi, Notulen Rapat & Dokumentasi	
5	Jumat, 13 Juni 2025	Sosialisasi kepada stakeholder eksternal tentang Sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan	Undangan, Absensi, Notulen Rapat & Dokumentasi	

No	Hari /Tgl	Kegiatan	Output	Ket
		komplain (Aplikasi SIKEPI)		
6	Sabtu, 14 Juni 2025	Membuat laporan <i>Log Activity</i> minggu ke VI (9 s.d 14 Juni 2025).	Tersusunnya laporan <i>Log Activity</i> minggu ke VI (9 s.d 14 Juni 2025) pada tahap Pelaksanaan	

<p>MENGETAHUI, MENTOR</p>  <p>HAMDANIL AZMI, S.Si KOMPOL NRP 76071070</p>	<p>Palembang, 14 Juni 2025 PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWA</p>  <p><u>EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes.</u> NOSIS 20250207030715</p>
--	--

LOG ACTIVITY HARIAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE-VI

Hari / tanggal : Selasa, 10 Juni 2025

Waktu : 13.30 – 15.30 WIB

3. Jenis kegiatan

Pada hari ini *Action Leader* melaksanakan kegiatan Membuat konsep keputusan Karumkit tentang pemberlakuan Aplikasi SIKEPI

12. Tujuan kegiatan

Tujuan dari kegiatan tersebut untuk menyusun konsep keputusan Karumkit tentang pemberlakuan aplikasi “SIKEPI” sehingga dapat aplikasi SIKEPI dapat diimplementasikan.

13. Pelaksanaan

Kegiatan penyusunan SOP penggunaan aplikasi “SIKEPI” yang dilaksanakan pada hari Selasa tanggal 10 Juni 2025. Pukul 13.30 – 15.30 WIB bertempat di ruang kerja staf.

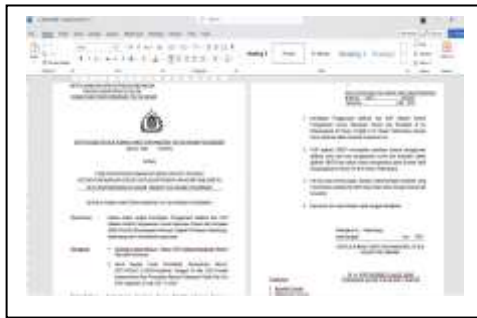
14. Hasil dan pembahasan

Tersusunnya kerangka dasar konsep keputusan Karumkit tentang pemberlakuan aplikasi “SIKEPI”

15. Kesimpulan

Penyusunan keputusan Karumkit tentang pemberlakuan aplikasi “SIKEPI” sehingga dapat aplikasi SIKEPI dapat diimplementasikan..

16. Dokumentasi



Kegiatan Penyusunan konsep Keputusan Karumkit
tentang pemberlakuan aplikasi SIKEPI

Palembang, 10 Juni 2025

PESERTA

PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS

EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes

NOSIS 20250207030715

LOG ACTIVITY HARIAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE-VI

Hari / tanggal : Rabu, 11 Juni 2025

Waktu : 14.00 – 15.30 WIB

13. Jenis kegiatan

Pada hari ini *Action Leader* melaksanakan kegiatan Mengajukan penandatanganan Keputusan Karumkit tentang pemberlakuan Aplikasi SIKEPI.

14. Tujuan kegiatan

Tujuan dari kegiatan Mengajukan penandatanganan Keputusan Karumkit tentang pemberlakuan Aplikasi SIKEPI agar dapat diimplementasikan.

15. Pelaksanaan

Kegiatan lanjutan Mengajukan penandatanganan Keputusan Karumkit tentang pemberlakuan Aplikasi SIKEPI dilaksanakan pada hari Rabu tanggal 11 Juni 2025 pukul 14.00 – 15.30 WIB

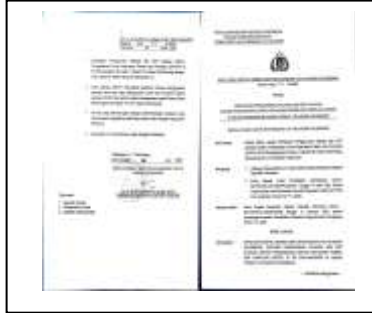
16. Hasil dan pembahasan

Hasil dari kegiatan tersebut adalah penandatanganan Keputusan Karumkit tentang pemberlakuan Aplikasi SIKEPI

17. Kesimpulan

Kegiatan Mengajukan penandatanganan Keputusan Karumkit tentang pemberlakuan Aplikasi SIKEPI sudah berjalan sesuai dengan pentahapan

18. Dokumentasi



Keputusan pemberlakuan Aplikasi
SIKEPI yang sudah ditandatangani
Karumkit

Palembang, 11 Juni 2025

PESERTA

PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Eviwaty Simamora'.

EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes

NOSIS 20250207030715

LOG ACTIVITY HARIAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE-VI

Hari / tanggal : Kamis , 12 Juni 2025

Waktu : 13.30 – 14.30 WIB

7. Jenis kegiatan

Pada hari ini *Action Leader* melaksanakan kegiatan Sosialisasi kepada stakeholder eksternal tentang Sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain (Aplikasi SIKEPI)

8. Tujuan kegiatan

Tujuan dari kegiatan sosialisasi aplikasi “SIKEPI” kepada stakeholder eksternal adalah untuk menginformasikan bentuk aplikasi “SIKEPI”, sebagai pelaksanaan aksi perubahan dalam sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan complain di RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang.

9. Pelaksanaan

Kegiatan sosialisasi aplikasi “SIKEPI” kepada stakeholder eksternal dilaksanakan pada hari Kamis tanggal 12 Juni 2025 pukul 13.30 – 14.30 WIB

10. Hasil dan pembahasan

Hasil dari kegiatan tersebut adalah menayangkan aplikasi “SIKEPI” dalam aksi perubahan dan menjelaskan fungsi serta cara kerja penggunaan aplikasi yang akan diterapkan pada bagian pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang.

11. Kesimpulan

Kegiatan Sosialisasi aplikasi “SIKEPI” adalah sebagai bentuk aksi perubahan dalam sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan complain di RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang.

12. Dokumentasi



Kegiatan sosialisasi Aplikasi SIKEPI

Palembang, 12 Juni 2025

PESERTA
PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS

EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes

NOSIS 20250207030715

LOG ACTIVITY HARIAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE-VI

Hari / tanggal : Jumat , 13 Juni 2025

Waktu : 13.30 – 14.30 WIB

1. Jenis kegiatan

Pada hari ini *Action Leader* melaksanakan kegiatan Sosialisasi kepada stakeholder internal tentang Sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain (Aplikasi SIKEPI)

2. Tujuan kegiatan

Tujuan dari kegiatan sosialisasi aplikasi “SIKEPI” kepada stakeholder internal adalah untuk menginformasikan bentuk aplikasi “SIKEPI”, sebagai pelaksanaan aksi perubahan dalam sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan complain di RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang.

3. Pelaksanaan

Kegiatan sosialisasi aplikasi “SIKEPI” kepada stakeholder internal dilaksanakan pada hari Jumat tanggal 12 Juni 2025 pukul 13.30 – 14.30 WIB

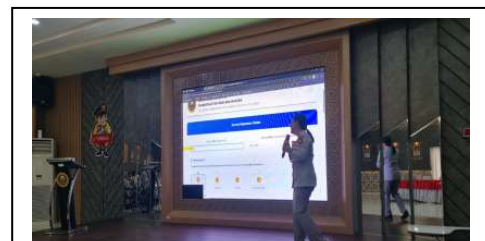
4. Hasil dan pembahasan

Hasil dari kegiatan tersebut adalah menayangkan aplikasi “SIKEPI” dalam aksi perubahan dan menjelaskan fungsi serta cara kerja penggunaan aplikasi yang akan diterapkan pada bagian pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang.

5. Kesimpulan

Kegiatan Sosialisasi aplikasi “SIKEPI” adalah sebagai bentuk aksi perubahan dalam sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan complain di RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang.

6. Dokumentasi





Kegiatan sosialisasi Aplikasi SIKEPI kepada stake holder internal

Palembang, 13 Juni 2025

PESERTA

PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'S. Yusuf'.

EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes

NOSIS 20250207030715

LOG ACTIVITY HARIAN

PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)

MINGGU KE-VI

Hari / tanggal : Sabtu, 14 Juni 2025

Waktu : 11.00 – 12.30 WIB

25. Jenis kegiatan

Pada hari ini *Action Leader* melaksanakan kegiatan pembuatan laporan *Log Activity* minggu ke VI (tanggal 9 s.d 14 Juni 2025).

26. Tujuan kegiatan

Tujuan dari kegiatan tersebut adalah untuk melaporkan kegiatan yang dilakukan selama minggu ke ke VI (tanggal 9 s.d 14 Juni 2025) kepada coach.

27. Pelaksanaan

Kegiatan pembuatan laporan *Log Activity* minggu ke ke VI (tanggal 9 s.d 14 Juni 2025). dilaksanakan pada hari Sabtu tanggal 14 Juni 2025, pukul 11.00-12.30 WIB bertempat di rumah *Action Leader* Komp. Griya Palembang Kencana Palembang.

28. Hasil dan pembahasan

Hasil dari kegiatan tersebut yaitu tersusunnya laporan *Log Activity* untuk minggu ke ke VI (tanggal 9 s.d 14 Juni 2025).

29. Kesimpulan

Laporan *Log Activity* minggu ke ke VI (tanggal 9 s.d 14 Juni 2025) telah selesai dibuat untuk selanjutnya dilaporkan kepada coach.

30. Dokumentasi



Action Leader Membuat dan menyusun Laporan *Log Activity*

Minggu ke ke VI (tanggal 9 s.d 14 Juni 2025)

Palembang, 14 Juni 2025

PESERTA

PELATIHAN KEPEMIMPINAN

PENGAWAS



EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes

NOSIS 20250207030715

LOG ACTIVITY MINGGUAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE VII TANGGAL 16 s.d 21 Juni 2025 (TAHAP PENGAWASAN)


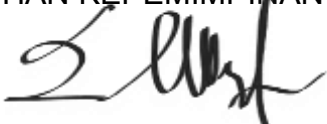
Nama peserta : Eviwaty Simamora, SKM, M.Kes

Instansi : Rumkit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang

Judul Ap : Sistem Pengawasan Survei Kepuasan Pasien dan
 Komplain (SIKEPI) di RS Bhayangkara TK II M Hasan
 Palembang.

No	Hari /Tgl	Kegiatan	Output	Ket
1	Senin, 16 Juni 2025	Implementasi hari pertama penggunaan aplikasi SIKEPI dengan metode pendampingan	Penerapan aplikasi	
2	Selasa, 17 Juni 2025	Implementasi hari kedua penggunaan aplikasi SIKEPI dengan metode pendampingan	Penerapan aplikasi	
3	Rabu, 18 Juni 2025	Implementasi hari kedua penggunaan aplikasi SIKEPI dengan metode pendampingan	Penerapan aplikasi	
4	Kamis, 19 Juni 2025	Pembuatan kuesioner stakeholder tentang penggunaan aplikasi SIKEPI	Dokumen Google form	

No	Hari /Tgl	Kegiatan	Output	Ket
5	Jumat, 20 Juni 2025	Menyebarkan dan mengolah kuesioner stakeholder tentang penggunaan aplikasi SIKEPI	Hasil respon kuesioner google form	
6	Sabtu, 21 Juni 2025	Membuat laporan <i>Log Activity</i> minggu ke VII (16 s.d 21 Juni 2025).	Tersusunnya laporan <i>Log Activity</i> minggu ke VI (16 s.d 21 Juni 2025) pada tahap Pelaksanaan	

<p>MENGETAHUI, MENTOR</p>  <p>HAMDANIL AZMI, S.Si KOMPOL NRP 76071070</p>	<p>Palembang, 21 Juni 2025 PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWA</p>  <p><u>EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes.</u> NOSIS 20250207030715</p>
---	---

LOG ACTIVITY HARIAN

PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP) MINGGU KE-VII

Hari / tanggal : Senin, 16 Juni 2025

Waktu : 13.30 – 15.30 WIB

4. Jenis kegiatan

Pada hari ini *Action Leader* melaksanakan kegiatan Implementasi hari pertama penggunaan aplikasi SIKEPI dengan metode pendampingan

17. Tujuan kegiatan

Tujuan dari kegiatan tersebut untuk pengawasan terhadap Implementasi hari pertama penggunaan aplikasi SIKEPI

18. Pelaksanaan

Kegiatan Implementasi hari pertama penggunaan aplikasi SIKEPI dengan metode pendampingan yang dilaksanakan pada hari Senin tanggal 16 Juni 2025. Pukul 13.30 – 15.30 WIB bertempat di bagian pelayanan pasien.

19. Hasil dan pembahasan

Tersusunnya berjalannya aplikasi SIKEPI dan dapat digunakan oleh pasien

20. Kesimpulan

Implementasi hari pertama penggunaan aplikasi SIKEPI dapat digunakan oleh pasien dalam pengisian survei kepuasan pasien dan complain dengan pengawasan secara real time oleh Tim Pengawas Internal.

21. Dokumentasi



Kegiatan Implementasi aplikasi SIKEPI

Palembang, 16 Juni 2025

PESERTA

PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'S. Yusuf', written over the printed name 'PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS'.

EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes

NOSIS 20250207030715

LOG ACTIVITY HARIAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE-VII

Hari / tanggal : Selasa, 17 Juni 2025

Waktu : 13.30 – 15.30 WIB

1. Jenis kegiatan

Pada hari ini *Action Leader* melaksanakan kegiatan Implementasi hari kedua penggunaan aplikasi SIKEPI dengan metode pendampingan

2. Tujuan kegiatan

Tujuan dari kegiatan tersebut untuk pengawasan terhadap Implementasi hari kedua penggunaan aplikasi SIKEPI

3. Pelaksanaan

Kegiatan Implementasi hari pertama penggunaan aplikasi SIKEPI dengan metode pendampingan yang dilaksanakan pada hari Selasa tanggal 17 Juni 2025. Pukul 13.30 – 15.30 WIB bertempat di bagian pelayanan pasien.

4. Hasil dan pembahasan

Terlaksananya implementasi aplikasi SIKEPI dan dapat digunakan oleh pasien

5. Kesimpulan

Implementasi hari pertama penggunaan aplikasi SIKEPI dapat digunakan oleh pasien dalam pengisian survei kepuasan pasien dan complain dengan pengawasan secara real time oleh Tim Pengawas Internal.

6. Dokumentasi



Kegiatan Implementasi aplikasi SIKEPI

Palembang, 17 Juni 2025

PESERTA

PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS



EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes

NOSIS 20250207030715

LOG ACTIVITY HARIAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE-VII

Hari / tanggal : Rabu, 18 Juni 2025

Waktu : 14.00 – 15.30 WIB

1. Jenis kegiatan

Pada hari ini *Action Leader* melaksanakan kegiatan Implementasi hari kedua penggunaan aplikasi SIKEPI dengan metode pendampingan

2. Tujuan kegiatan

Tujuan dari kegiatan tersebut untuk pengawasan terhadap Implementasi hari kedua penggunaan aplikasi SIKEPI

3. Pelaksanaan

Kegiatan Implementasi hari pertama penggunaan aplikasi SIKEPI dengan metode pendampingan yang dilaksanakan pada hari Selasa tanggal 17 Juni 2025. Pukul 13.30 – 15.30 WIB bertempat di bagian pelayanan pasien.

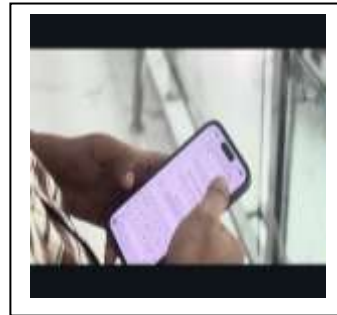
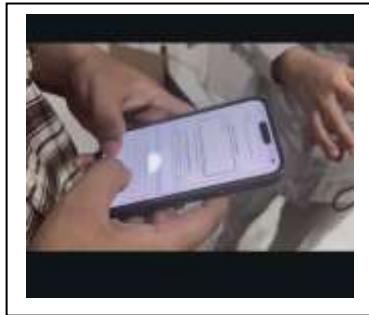
4. Hasil dan pembahasan

Terlaksananya implementasi aplikasi SIKEPI dan dapat digunakan oleh pasien

5. Kesimpulan

Implementasi hari pertama penggunaan aplikasi SIKEPI dapat digunakan oleh pasien dalam pengisian survei kepuasan pasien dan complain dengan pengawasan secara real time oleh Tim Pengawas Internal.

6. Dokumentasi



Kegiatan Implementasi aplikasi SIKEPI

Palembang, 18 Juni 2025

PESERTA

PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'S. W. S.', written over the printed name 'PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS'.

EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes

NOSIS 20250207030715

LOG ACTIVITY HARIAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE-VII

Hari / tanggal : Kamis , 19 Juni 2025

Waktu : 13.30 – 14.30 WIB

13. Jenis kegiatan

Pada hari ini *Action Leader* melaksanakan kegiatan Pembuatan kuesioner stakeholder tentang penggunaan aplikasi SIKEPI

14. Tujuan kegiatan

Tujuan dari kegiatan Pembuatan kuesioner stakeholder tentang penggunaan aplikasi SIKEPI adalah untuk mendapatkan respon dari stakeholder.

15. Pelaksanaan

Kegiatan Pembuatan kuesioner stakeholder tentang penggunaan aplikasi SIKEPI dilaksanakan pada hari Kamis tanggal 19 Juni 2025 pukul 13.30 – 14.30 WIB

16. Hasil dan pembahasan

Hasil dari kegiatan tersebut adalah terlaksananya dokumen kuesioner penggunaan aplikasi SIKEPI pada Google Form yang akan diterapkan pada bagian pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang.

17. Kesimpulan

Kegiatan Pembuatan kuesioner stakeholder tentang penggunaan aplikasi SIKEPI di RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang dapat dilaksanakan dengan baik.

18. Dokumentasi



Kegiatan Pembuatan kuesioner stakeholder tentang penggunaan aplikasi
SIKEPI

Palembang, 19 Juni 2025

PESERTA
PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS



EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes

NOSIS 20250207030715

LOG ACTIVITY HARIAN

PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)

MINGGU KE-VII

Hari / tanggal : Jumat , 20 Juni 2025

Waktu : 13.30 – 14.30 WIB

7. Jenis kegiatan

Pada hari ini *Action Leader* melaksanakan kegiatan Menyebarkan dan mengolah kuesioner stakeholder tentang penggunaan aplikasi SIKEPI.

8. Tujuan kegiatan

Tujuan dari kegiatan Menyebarkan dan mengolah kuesioner stakeholder tentang penggunaan aplikasi SIKEPI dilakukan sebagai bagian dari evaluasi implementasi aplikasi SIKEPI dalam melaksanakan sistem pengawasan layanan survei kepuasan dan penanganan komplain pasien.

9. Pelaksanaan

Kegiatan kegiatan Menyebarkan dan mengolah kuesioner stakeholder tentang penggunaan aplikasi SIKEPI dilaksanakan pada hari Jumat tanggal 20 Juni 2025 pukul 13.30 – 15.30 WIB

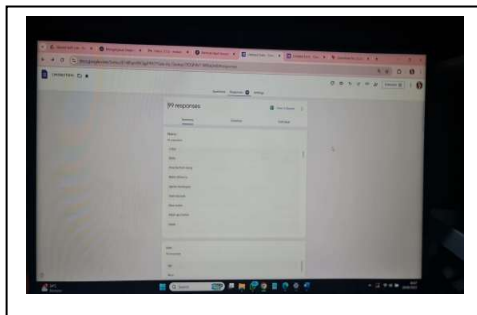
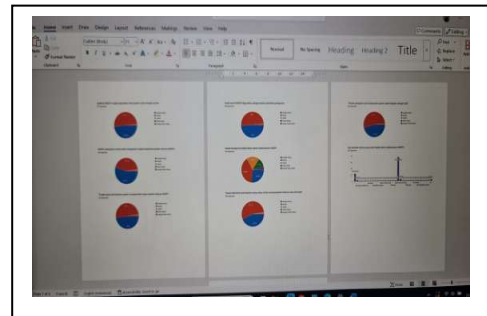
10. Hasil dan pembahasan

Hasil dari kegiatan tersebut adalah dilakukan sebagai bagian dari evaluasi implementasi aplikasi SIKEPI dalam memberikan layanan survei kepuasan dan penanganan komplain pasien. Kegiatan ini bertujuan untuk memperoleh data kuantitatif yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kemudahan, keefektifan, serta manfaat dari penggunaan aplikasi tersebut. Hasil analisis digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam pengembangan sistem lebih lanjut.

11. Kesimpulan

Kegiatan penyebaran dan pengolahan kuesioner stakeholder dilakukan sebagai bagian dari evaluasi implementasi aplikasi SIKEPI dalam memberikan layanan survei kepuasan dan penanganan komplain pasien dan dapat terlaksana dengan baik

12. Dokumentasi



 A screenshot of a web application interface showing a survey form titled "KUESIONER IMPLEMENTASI APLIKASI SIKEPI". The form includes a title, a description, and input fields for "Nama" (Name) and "Unit" (Unit). The text is in Indonesian.

Kegiatan sosialisasi Aplikasi SIKEPI

Palembang, 20 Juni 2025

PESERTA
PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS



EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes

NOSIS 20250207030715

LOG ACTIVITY HARIAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE-VII

Hari / tanggal : Sabtu, 21 Juni 2025

Waktu : 11.00 – 12.30 WIB

31. Jenis kegiatan

Pada hari ini *Action Leader* melaksanakan kegiatan pembuatan laporan *Log Activity* minggu ke VII (tanggal 16 s.d 21 Juni 2025).

32. Tujuan kegiatan

Tujuan dari kegiatan tersebut adalah untuk melaporkan kegiatan yang dilakukan selama minggu ke ke VII (tanggal 16 s.d 21 Juni 2025) kepada coach.

33. Pelaksanaan

Kegiatan pembuatan laporan *Log Activity* minggu ke ke VII (tanggal 16 s.d 21 Juni 2025). dilaksanakan pada hari Sabtu tanggal 21 Juni 2025, pukul 11.00-12.30 WIB bertempat di rumah *Action Leader* Komp. Griya Palem Kencana Palembang.

34. Hasil dan pembahasan

Hasil dari kegiatan tersebut yaitu tersusunnya laporan *Log Activity* untuk minggu ke ke VII (tanggal 16 s.d 21 Juni 2025).

35. Kesimpulan

Laporan *Log Activity* minggu ke ke VII (tanggal 16 s.d 21 Juni 2025) telah selesai dibuat untuk selanjutnya dilaporkan kepada coach.

36. Dokumentasi



Action Leader Membuat dan menyusun Laporan *Log Activity*
Minggu ke ke VII (tanggal 16 s.d 21 Juni 2025)

Palembang, 21 Juni 2025

PESERTA
PELATIHAN KEPEMIMPINAN
PENGAWAS



EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes

NOSIS 20250207030715

LOG ACTIVITY MINGGUAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE VIII TANGGAL 23 s.d 28 Juni 2025 (TAHAP PENGAWASAN)



Nama peserta : Eviwaty Simamora, SKM, M.Kes

Instansi : Rumkit Bhayangkara TK II M Hasan Palembang

Judul Ap : Sistem Pengawasan Survei Kepuasan Pasien dan
 Komplain (SIKEPI) di RS Bhayangkara TK II M Hasan
 Palembang.

No	Hari /Tgl	Kegiatan	Output	Ket
1	Senin, 23 Juni 2025	Membuat berita acara penyerahan hasil pembuatan aksi perubahan kepada Karumkit selaku sponsor	Tersusunnya berita acara penyerahan aksi perubahan	
2	Selasa, 24 Juni 2025	menyusun dan mengajukan surat pernyataan keberlanjutan aksi perubahan	Terbitnya surat pernyataan keberlanjutan aksi perubahan	
3	Rabu, 25 Juni 2025	Menyusun laporan akhir pelaksanaan aksi perubahan dan bimbingan kepada coach.	Tersusunnya laporan akhir pelaksanaan aksi perubahan	
4	Kamis, 26 Juni 2025	Menyusun laporan akhir pelaksanaan aksi perubahan dan	Tersusunnya laporan akhir pelaksanaan aksi perubahan	

No	Hari /Tgl	Kegiatan	Output	Ket
		bimbingan kepada coach.		
5	Jumat, 27 Juni 2025	Libur 1 Muharram Tahun baru islam 1447 Hijriah	-	
6	Sabtu, 28 Juni 2025	Membuat laporan <i>Log Activity</i> minggu ke VIII (23 s.d 28 Juni 2025).	Tersusunnya laporan <i>Log Activity</i> minggu ke VIII (23 s.d 28 Juni 2025) pada tahap pengawasan	

<p>MENGETAHUI, MENTOR</p>  <p>HAMDANIL AZMI, S.Si KOMPOL NRP 76071070</p>	<p>Palembang, 21 Juni 2025 PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWA</p>  <p><u>EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes.</u> NOSIS 20250207030715</p>
--	---

LOG ACTIVITY HARIAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE-VIII

Hari / tanggal : Senin, 23 Juni 2025

Waktu : 13.30 – 15.30 WIB

5. Jenis kegiatan

Pada hari ini *Action Leader* melaksanakan kegiatan Membuat berita acara penyerahan hasil pembuatan aksi perubahan kepada Karumkit selaku sponsor

22. Tujuan kegiatan

Tujuan dari kegiatan tersebut yaitu agar sistem pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain SIKEPI dapat dimanfaatkan organisasi.

23. Pelaksanaan

Kegiatan Membuat berita acara penyerahan hasil pembuatan aksi perubahan yang dilaksanakan pada hari Senin tanggal 23 Juni 2025. Pukul 13.30 – 15.30 WIB bertempat di ruangan staf.

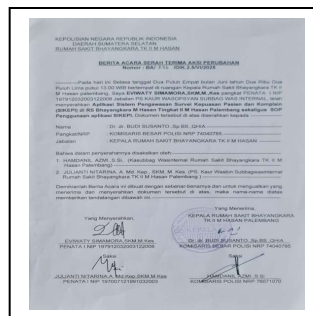
24. Hasil dan pembahasan

Penyusunan draft Berita Acara penyerahan aksi perubahan pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain SIKEPI di RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang, selanjutnya diajukan untuk ditandatangani oleh Karumkit

25. Kesimpulan

Penyusunan draft Berita Acara penyerahan aksi perubahan pengawasan survei kepuasan pasien dan komplain SIKEPI di RS Bhayangkara TK II M Hasan Palembang dapat dilaksanakan sesuai dengan tata naskah Polri.

26. Dokumentasi



Berita acara serah terima aplikasi SIKEPI

Palembang, 23 Juni 2025

PESERTA
 PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS

EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes

NOSIS 20250207030715

LOG ACTIVITY HARIAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)

MINGGU KE-VIII

Hari / tanggal : Selasa, 24 Juni 2025

Waktu : 13.30 – 15.30 WIB

2. Jenis kegiatan

Pada hari ini *Action Leader* melakukan kegiatan menyusun dan mengajukan surat pernyataan keberlanjutan aksi perubahan

7. Tujuan kegiatan

Tujuan dari kegiatan hari ini yaitu agar pelaksanaan aksi perubahan dapat dilanjutkan pelaksanaannya

8. Pelaksanaan

Kegiatan penyusunan dan mengajukan surat pernyataan keberlanjutan aksi perubahan dilaksanakan pada hari Selasa tanggal 24 Juni 2025. Pukul 13.30 – 15.30 WIB bertempat di ruangan staf.

9. Hasil dan pembahasan

Pengajuan draft surat pernyataan keberlanjutan aksi perubahan terselesaikan dan telah disetujui serta di tandatangani Karumkit dan Mentor)

10. Kesimpulan

Surat Pernyataan Keberlanjutan Aksi Perubahan telah diajukan dan di tandatangani Kasatker dan Mentor.

11. Dokumentasi



Surat Pernyataan Keberlanjutan
Aksi Perubahan

Palembang, 24 Juni 2025

PESERTA
PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS



EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes

NOSIS 20250207030715

LOG ACTIVITY HARIAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE-VIII

Hari / tanggal : Rabu, 25 Juni 2025

Waktu : 14.00 – 15.30 WIB

2. Jenis kegiatan

Pada hari ini Action Leader melakukan kegiatan penyusunan laporan akhir pelaksanaan aksi perubahan

7. Tujuan kegiatan

Tujuan dari kegiatan penyusunan laporan akhir pelaksanaan aksi perubahan sebagai pertanggungjawaban tertulis atas pelaksanaan aksi perubahan yang dilakukan

8. Pelaksanaan

Kegiatan penyusunan laporan akhir pelaksanaan aksi perubahan yang dilaksanakan pada hari Rabu tanggal 25 Juni 2025. Pukul 13.30 – 15.30 WIB bertempat di ruangan staf

9. Hasil dan pembahasan

Laporan akhir pelaksanaan aksi perubahan dengan menyusun Bab I Pendahuluan yang berisikan latar belakang, inovasi, output dan ruang lingkup aksi perubahan

10. Kesimpulan

Laporan akhir pelaksanaan aksi perubahan masih terus disusun mengikuti perkembangan proses pelaksanaan aksi perubahan

11. Dokumentasi



Action Leader menyusun laporan akhir Aksi Perubahan

Palembang, 25 Juni 2025

PESERTA

PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS



EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes

NOSIS 20250207030715

LOG ACTIVITY HARIAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE-VIII

Hari / tanggal : Kamis , 26 Juni 2025

Waktu : 13.30 – 14.30 WIB

19. Jenis kegiatan

Pada hari ini Action Leader melakukan kegiatan penyusunan laporan akhir pelaksanaan aksi perubahan

20. Tujuan kegiatan

Tujuan dari kegiatan penyusunan laporan akhir pelaksanaan aksi perubahan sebagai pertanggungjawaban tertulis atas pelaksanaan aksi perubahan yang dilakukan.

21. Pelaksanaan

Kegiatan penyusunan laporan akhir pelaksanaan aksi perubahan dilaksanakan pada hari Kamis tanggal 26 Juni 2025 Pukul 13.30 – 15.30 WIB di ruang staf.

22. Hasil dan pembahasan

Laporan akhir pelaksanaan aksi perubahan dengan menyusun Bab II Deskripsi Rencana Aksi perubahan yang berisikan Roadmap atau milestone aksi perubahan, Stakeholder dan Strategi Komunikasi.

23. Kesimpulan

Laporan akhir pelaksanaan aksi perubahan masih terus disusun mengikuti perkembangan proses pelaksanaan aksi perubahan

24. Dokumentasi



Kegiatan menyusun laporan akhir Aksi Perubahan

Palembang, 26 Juni 2025

PESERTA

PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'S. Yusuf'.

EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes

NOSIS 20250207030715

LOG ACTIVITY HARIAN
PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP)
MINGGU KE-VIII

Hari / tanggal : Sabtu, 28 Juni 2025

Waktu : 11.00 – 12.30 WIB

37. Jenis kegiatan

Pada hari ini *Action Leader* melaksanakan kegiatan pembuatan laporan *Log Activity* minggu ke VIII (tanggal 23 s.d 28 Juni 2025).

38. Tujuan kegiatan

Tujuan dari kegiatan tersebut adalah untuk melaporkan kegiatan yang dilakukan selama minggu ke ke VIII (tanggal 23 s.d 28 Juni 2025) kepada coach.

39. Pelaksanaan

Kegiatan pembuatan laporan *Log Activity* minggu ke ke VIII (tanggal 23 s.d 28 Juni 2025). dilaksanakan pada hari Sabtu tanggal 28 Juni 2025, pukul 11.00-12.30 WIB bertempat di rumah *Action Leader* Komp. Griya Palembang Kencana Palembang.

40. Hasil dan pembahasan

Hasil dari kegiatan tersebut yaitu tersusunnya laporan *Log Activity* untuk minggu ke ke VIII (tanggal 23 s.d 28 Juni 2025).

41. Kesimpulan

Laporan *Log Activity* minggu ke ke VIII (tanggal 23 s.d 28 Juni 2025) telah selesai dibuat untuk selanjutnya dilaporkan kepada coach.

42. Dokumentasi



Action Leader Membuat dan menyusun Laporan *Log Activity*

Minggu ke ke VIII (tanggal 23 s.d 28 Juni 2025)

Palembang, 28 Juni 2025

PESERTA
PELATIHAN KEPEMIMPINAN
PENGAWAS

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'S. Yusuf'.

EVIWATY SIMAMORA, SKM, M.Kes

NOSIS 20250207030715

