

**LEMBAGA PELATIHAN DAN PELATIHAN POLRI
PUSAT PENDIDIKAN ADMINISTRASI**

LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN

**SI-PUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA
PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN
SECARA *ONLINE*
DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN
POLDA KALTIM**



Oleh:

dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R

Nosis : 20220207030658

**PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS ANGKATAN VI
T.A 2022**

**LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI
PUSAT PENDIDIKAN ADMINISTRASI**

**LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN**

**SI-PUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA PENINGKATAN
KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA *ONLINE*
DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN POLDA KALTIM**


Peserta Pelatihan :

**dr. Mayfuza Husain, M.M.R
20220207030658**

Telah disetujui pada tanggal Mei 2022

Di Pusdikmin Lemdiklat Polri Bandung

Coach,



**Dr. Dra. KRISTIANA LUSIATI, M. Si
PEMBINA I NIP 196512262005012001**

Mentor,



**dr. LILIK INDRAYATI, Sp. A
PENATA I NIP 197602162007102001**

ABSTRAK

SI-PUAS (Aplikasi Survei Kepuasan) Guna Peningkatan Kepuasan Pelayanan Kesehatan Secara *Online* Di Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Balikpapan Polda Kaltim

Oleh:
dr. Mayfuza Husain, M.M.R
20220207030658

Urusan Pengawasan Operasional Pelayanan (Urwasopsyan) bertugas melaksanakan pengawasan operasional pelayanan Rumkit Bhayangkara, salah satunya melakukan pengawasan terhadap kepuasan pasien secara berkala untuk mendukung pelaksanaan tugas tersebut diperlukan suatu aplikasi agar memudahkan penilaian kepuasan dari penerima pelayanan kesehatan.

Aplikasi *google form* SI-PUAS akan menampung survei dan segala kritikan serta saran dari pengunjung Rumah Sakit, kemudian hasil dijadikan sebagai sarana untuk melakukan penilaian terhadap kepuasan pelayanan dan kinerja pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Balikpapan.

Hasil akhir dari aksi perubahan ini data survei dari masyarakat Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengenai Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, yang dilakukan secara aktif berbasis teknologi dan informasi memperoleh hasil nilai indeks Kepuasan Masyarakat dengan Kinerja Baik, hasil ini bertujuan mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan performa yang lebih baik, selain itu pula sebagai bahan evaluasi untuk mengambil kebijakan oleh Pimpinan Manajemen.

Kata kunci : Aplikasi SI-PUAS, Kepuasan Pasien, Kinerja Pelayanan Kesehatan Rumkit Bhayangkara TK.III Balikpapan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan hidayahNya sehingga peserta didik dapat menyelesaikan Laporan Hasil Aksi Perubahan sebagai syarat dalam mengikuti Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) T.A. 2022 dengan judul **“SI-PUAS (Aplikasi Survei Kepuasan) Guna Peningkatan Kepuasan Pelayanan Kesehatan Secara *Online* di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Balikpapan Polda Kaltim”**.

Selama penyelesaian Laporan Hasil Aksi Perubahan ini, peserta didik mendapatkan bantuan/kontribusi dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu peserta didik menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan kepada:

1. Kapusdikmin Lemdiklat Polri KOMBESPOL Drs. Taufik Supriyadi beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada peserta didik dalam memperoleh ilmu pengetahuan dan pengalaman selama pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan PKP PNS Polri Angkatan V dan VI T.A. 2022;
2. Waka Pusdikmin Lemdiklat Polri AKBP Grace K. Rahakbau, S.I.K., M.Si atas bimbingan, ilmu yang diberikan selama masa Pendidikan dan pelatihan;
3. Kabag Diklat AKBP Henny Purwanti, S.I.K, M.Si atas dukungan dan semangat dan dukungannya;
4. Kabag Gadik AKBP Rachmat K., S.S., S.H., M.H., M.AP atas arahan dan bimbingannya;
5. Kabag Binsis AKBP Endang Sriyani., S.H., M.AP atas bimbingannya dan semangatnya;
6. Karumkit Bhayangkara Balikpapan Biddokkes Polda Kalimantan Timur AKBP dr. H. Yudi Prasetyo, Sp.P, M.Kes, yang telah memberikan arahan dan dukungan moril dan materiil dalam merencanakan aksi perubahan;
7. *Coach* Pembina Tk. I Dr. Dra. Kristiana Lusiati, M. Si, yang memberikan bimbingan dan arahan kepada *Action Leader* selama menyelesaikan Aksi Perubahan;

8. Kasubbag Wasintern Rumah Sakit Bhayangkara Balikpapan Biddokkes Polda Kalimantan Timur, Penata Tk. I dr. Lilik Indrayati, Sp.A selaku Mentor yang selalu memberikan semangat dan bimbingan kepada peserta didik dalam menyelesaikan Aksi Perubahan;
9. Seluruh personel Rumah Sakit Bhayangkara Balikpapan Biddokkes Polda Kalimantan Timur yang dengan rela dan ikhlas memberikan bantuan baik dalam bentuk data maupun kesediaan dalam sosialisasi Aksi Perubahan;
10. Patun IPTU Andri Ruslan yang selalu memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi kepada Peserta PKP PNS Polri T.A. 2022;
11. Rekan-rekan Peserta PKP PNS Polri Angkatan V dan VI T.A. 2022 yang telah memberikan dorongan dan semangat dalam menyelesaikan Aksi Perubahan;
12. Teristimewa untuk keluarga tercinta yang tiada henti memberikan bantuan, dukungan, ketenangan dan kebahagiaan sehingga peserta didik dapat menyelesaikan Aksi Perubahan dengan baik dan lancar.

Menyadari bahwa dinamika dan perkembangan teknologi terus berkembang, maka penyempurnaan terhadap laporan ini diperlukan kajian berkelanjutan untuk memberikan saran masukan. Penyusun merasa bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan laporan aksi perubahan ini karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, untuk itu sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan lebih baik..

Balikpapan, 25 Mei 2022

Peserta Didik



dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R

NOSIS 20220207030658

DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Persetujuan	ii
Lembar Penjelasan <i>Coach</i>	iii
Lembar Penjelasan Mentor	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar	xi
I. PENDAHULUAN	
A. LATAR BELAKANG	1
B. INOVASI DAN OUTPUT AKSI PERUBAHAN	10
C. RUANG LINGKUP	11
II. DESKRIPSI RENCANA AKSI PERUBAHAN	
A. <i>ROADMAP</i> ATAU <i>MILESTONE</i> PROYEK PERUBAHAN	12
B. <i>STAKEHOLDER</i> AKSI PERUBAHAN	15
C. STRATEGI KOMUNIKASI	20
III. PELAKSANAAN AKSI PERUBAHAN	
A. PEMANFAATAN SUMBER DAYA.....	21
B. <i>STAKEHOLDER</i>	32
C. CAPAIAN AKSI PERUBAHAN	36
IV. PENUTUP	
A. SIMPULAN	49
B. REKOMENDASI	49

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
1.1	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan	6
1.2	Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2021	6
1.3	Matriks Analisa <i>USG</i> Prioritas Masalah.....	8
2.1	Tahapan Rencana Aksi	13
2.2	Identifikasi Stekholder Rencana Aksi Perubahan	17
3.1	Peran Masing-Masing Tim Efektif	22
3.2	Identifikasi Stakeholder Setelah Aksi Perubahan	34
3.3	Tahapan Setelah Aksi Perubahan	37
3.4	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan.....	46
3.5	Indeks Kepuasan Masyarakat Setelah Aksi Perubahan	46

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
1.1.	Struktur Organisasi RS Bhayangkara TK. III Balikpapan.....	4
2.1	Peta Jejaring (<i>Net Map</i>) Rencana Aksi Perubahan	19
2.2	Kuadran <i>Stakeholder</i> Rencana Aksi Perubahan	20
3.1	Struktur Organisasi Sumber Daya	22
3.2	Peta Jejaring (<i>Net Map</i>) Setelah Aksi Perubahan	35
3.3	Kuadran <i>Stakeholder</i> Setelah Aksi Perubahan	36
3.4	Output Aksi Perubahan <i>Google Form, Barcode, Dan Flyer</i>	40
3.5	Output Aksi Perubahan Buku Panduan.....	41
3.6	Sosialisasi Aksi Perubahan.....	43
3.7	Serah Terima Aksi Perubahan	48

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

1. Deskripsi Umum

Departemen Kesehatan RI menyatakan bahwa rumah sakit merupakan pusat pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar dan medik spesialistik, pelayanan penunjang medis, pelayanan perawatan, baik rawat jalan, rawat inap maupun pelayanan instalasi. Rumah Sakit sebagai salah satu sarana kesehatan dapat diselenggarakan oleh pemerintah dan atau masyarakat.

Pelayanan Rumah Sakit merupakan suatu sistem yang terdiri dari komponen-komponen yang satu dengan yang lainnya saling berkaitan dan saling berpengaruh. (Haryati *et al*, 2007).

Berdasarkan undang-undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, yang dimaksudkan dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan merupakan instansi pemerintah yang berada dibawah koordinasi Kepolisian Daerah Kalimantan Timur yang dalam hal ini mempunyai tugas untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat Polri (Polri, PNS Polri, Keluarga) dan masyarakat umum serta memberikan dukungan kesehatan yang profesional dengan mengedepankan Kedokteran Kepolisian dalam rangka mendukung tugas operasional Polri.

Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum disebutkan bahwa Instansi di lingkungan Pemerintah Pusat yang dibentuk untuk

memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas. Instansi yang demikian disebut dengan Badan Layanan Umum (BLU) dan diharapkan menjadi contoh kongkrit penerapan keuangan berbasis kinerja.

Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan selaku *Provider* BPJS melayani pelayanan kesehatan tingkat lanjut (FKTL) bagi seluruh peserta Jaminan Nasional yang dirujuk oleh Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), diproyeksikan ada peningkatan jumlah pasien peserta jaminan sosial tersebut. Untuk menghadapi hal tersebut Rumah Sakit Bhayangkara TK III Balikpapan berupaya mempersiapkan infrastruktur pendukung, meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi pelayanan dari segala lini.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan dihadapkan kepada beberapa permasalahan yang terjadi dilapangan dimana beberapa keluhan dan pengaduan-pengaduan dari masyarakat dan hal itu harus dianggap sebagai bentuk peran serta aktif masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan pelayanan publik, sehingga perlu ditanggapi dengan penanganan yang tepat, cepat dan dapat dipertanggung jawabkan.

Keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi hal dasar yang sering terjadi. Keluhan pelanggan tidak seharusnya muncul dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena adanya keluhan menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan belum sesuai dengan harapan masyarakat. Adanya sebuah mekanisme penanganan keluhan akan memudahkan rumah sakit untuk mengakomodasi kepentingan-kepentingan pelayanan publik. Melalui sistem penanganan keluhan yang efektif dan responsif, masyarakat tidak segan untuk menyampaikan keluhannya karena mereka tau pasti bahwa pengaduan itu akan ditindaklanjuti. Pengaduan atau keluhan ini

merupakan salah satu bentuk partisipasi masyarakat. Dengan adanya mekanisme penyampaian keluhan yang baik juga akan menjadikan pengaduan itu sebagai salah satu bentuk introspeksi atau solusi agar Rumah Sakit semakin meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Adapun visi Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan adalah "Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan mampu, terpercaya dan profesional." dengan melaksanakan misi sebagai berikut :

- a) Mendukung tugas operasional Polri dengan menyelenggarakan pelayanan kedokteran kepolisian secara profesional.
- b) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat Polri dan masyarakat umum secara prosedural, profesional dan paripurna dalam rangka meningkatkan mutu dan keselamatan pasien.
- c) Meningkatkan kemampuan rumah sakit dengan peningkatan sumber daya manusia, sarana dan prasarana menuju pencapaian standar pelayanan yang terakreditasi.

Motto Rumkit Bhayangkara Tk. III Balikpapan : "Prima dan Humanis dalam pelayanan". Untuk mencapai visi dan misi tersebut, Kepala Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan berperan memimpin, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan, dibantu oleh Wakil Kepala Rumah Sakit (Wakarumkit), memiliki dua subbid dan tiga subbag.

Salah satunya Subbagwasintern sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Rumah Sakit Bhayangkara Kepolisian Negara Republik Indonesia unsur pembantu pimpinan dan pelaksana staf Rumkit Bhayangkara yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Karumkit Bhayangkara.

Subbagwasintern bertugas melaksanakan pengawasan dan pembinaan kegiatan Rumkit Bhayangkara secara internal pada bidang

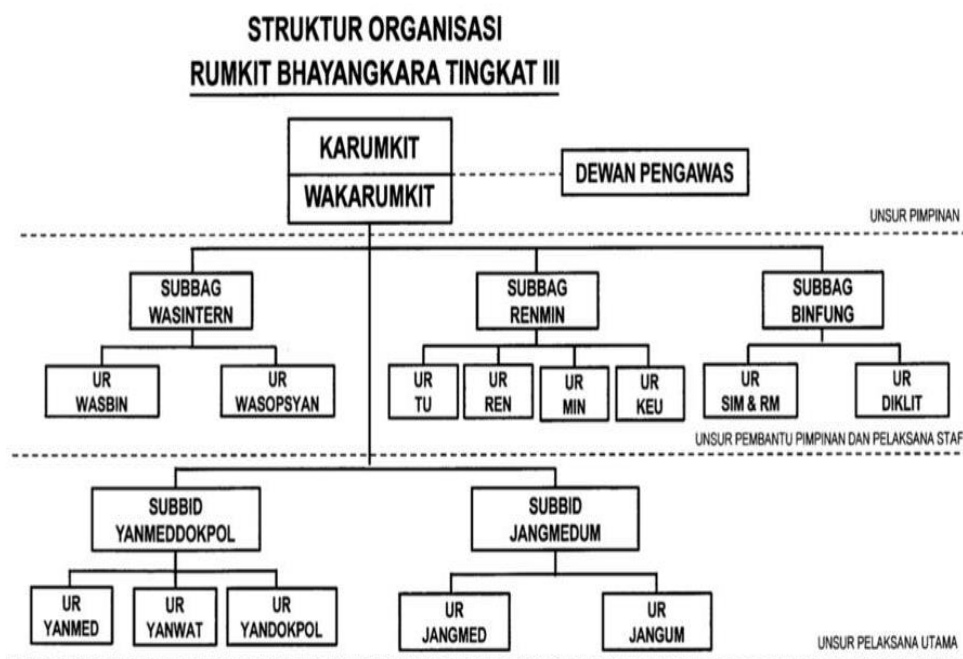
pengelolaan sumber daya dan operasional pelayanan sesuai dengan standar pelayanan Rumkit Bhayangkara.

Dalam melaksanakan tugasnya Subbagwasintern dibantu oleh:

- a) Urusan Pengawasan dan Pembinaan (Urwasbin), bertugas melaksanakan pengawasan dan pembinaan sumber daya; dan
- b) Urusan Pengawasan Operasional Pelayanan (Urwasopsyan) bertugas melaksanakan pengawasan operasional pelayanan Rumkit Bhayangkara.

Struktur Organisasi Rumkit Bhayangkara Tk. III Balikpapan Polda Kaltim.

Adapun struktur organisasi Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan adalah sebagai berikut:



1.1. Gambar Struktur Organisasi RS Bhayangkara Tk.III

Sesuai dengan gambar struktur organisasi Rumah Sakit diatas maka tugas pokok dan fungsi dari *action leader* pada Urwasopsyan adalah :

- a) Melakukan pengawasan terhadap pelayanan poli klinik (rawat

- jalan) dan Instalasi Gawat Darurat (IGD);
- b) Melakukan pengawasan terhadap pelayanan penunjang medik;
 - c) Melakukan pengawasan terhadap pelayanan rawat inap;
 - d) Pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan sistem informasi rumah sakit;
 - e) Melakukan pengawasan terhadap kepuasan pasien secara berkala;
 - f) Melakukan pengawasan terhadap kesesuaian tarif pelayanan rumah sakit untuk dievaluasi;
 - g) Pengawasan pengelolaan administrasi BPJS rawat jalan dan rawat inap;
 - h) Menerima dan mengkompulir komplain dari eksternal maupun internal, kemudian melakukan survei untuk menindak lanjuti hal tersebut;
 - i) Melaporkan hasil pengawasan dan pemeriksaan operasional pelayanan kepada Kasubbag wasintern.

Permasalahan aktual yang terjadi

Dalam upaya peningkatan pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan perlu adanya kritik saran dan masukan-masukan dari pasien/pengunjung yang datang berobat ke Rumkit Bhayangkara Tk. III Balikpapan, untuk itu perlu dilakukan survei pelayanan kesehatan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dari survei yang dilakukan, maka ditetapkan tentang Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagai berikut:

1.1. Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan

No.	Nilai Persepsi	Interval IKM	Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	1	1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
2	2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	4	3,26 - 4,00	81,26 -100,00	A	Sangat Baik

Pada Semester II tahun 2021, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan adalah 76,5 berada pada nilai interval konversi 62,51-81,25 yang berarti mutu pelayanan B dengan kinerja pelayanan BAIK.

1.2. Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat
RS Bhayangkara Tk. III Balikpapan
Semester II Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Tahun 2021	Keterangan
1	Persyaratan	3,41	Sangat Baik
2	Prosedur	3,35	Sangat Baik
3	Waktu pelayanan	3,05	Baik
4	Biaya/tarif	2,9	Baik
5	Spesifikasi layanan	3,25	Baik
6	Kompetensi pelaksana layanan	3,17	Baik
7	Perilaku pelaksana layanan	3,05	Baik
8	Maklumat pelayanan	2,7	Baik
9	Penanganan pengaduan, saran, masukan	2,86	Baik
	Nilai Indeks	3,06	
	Nilai Indeks setelah dikonversi	76,5	
	Mutu Pelayanan	B	
	Kinerja Pelayanan	BAIK	

Berdasarkan analisa data survei yang diperoleh kinerja pelayanan dalam kategori baik, namun beberapa diantaranya ditemukan pengaduan dari penerima manfaat pelayanan seperti kendala sarana dan prasarana fasilitas pelayanan, kompetensi pelaksana pelayanan baik dari kompetensi teknis maupun komunikasi, serta prosedur alur pelayanan dimana kondisi tersebut disertai dengan keberlangsungan kondisi RS yang masih dalam tahap renovasi dan pembangunan pada masa pandemi Covid-19.

Permasalahan yang terjadi saat ini jika dilihat dari hasil evaluasi survei sebelumnya adalah sebagai berikut:

- a) Disaat pandemi sekarang ini pengisian kuisisioner terkendala karena masih menggunakan kertas, untuk menghindari kontak langsung dengan pasien pengisian kuisisioner sebaiknya tidak menggunakan kertas lagi karena jika menggunakan kertas potensi kontak dengan pasien akan dapat menyebarkan virus Covid-19;
- b) Rumkit Bhayangkara Tk. III Balikpapan merupakan satker BLU dimana mengelola keuangan sendiri dan berupaya menghasilkan pendapatan dan pengeluaran yang sedikit untuk dapat memajukan Rumkit Bhayangkara TK. III Balikpapan;
- c) Rendahnya minat pasien untuk mengisi kuisisioner sehingga laporan kepuasan layanan yang menjadi salah satu indikator penilaian kinerja Rumah Sakit sebagai pemberi pelayanan publik terlambat dilaporkan setiap bulan ke Pusdokkes Polri.

Dari hasil indentifikasi masalah diatas maka dilakukan analisa untuk menentukan tingkat prioritas dalam penyelesaiannya agar bisa meningkatkan kinerja organisasi, Adapun analisa yang digunakan dengan metode *USG (Urgency, Seriousness, Growth)*. Metode *USG* merupakan salah satu cara menetapkan urutan prioritas masalah dengan metode teknik skoring 1-5 dan dengan mempertimbangkan tiga komponen dalam metode *USG*.

1.3. Tabel Matriks Analisa *USG* Prioritas Masalah

No	Prioritas Masalah	Kriteria			Total	Ranking
		U	S	G		
1.	Seringnya kontak dengan pasien di saat penyebaran kuisisioner	4	4	3	11	2
2.	Banyaknya pengeluaran ATK Rumah sakit untuk lembar kuisisioner	3	4	3	10	3
3.	Kepuasan Pelayanan Kesehatan masih rendah	4	5	3	12	1

Keterangan:

1 : sangat rendah, 2 : rendah, 3 : sedang, 4 : tinggi, 5 : sangat tinggi

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 system atau tidak.

G : *Growth*, yaitu tingkat perkembangan masalah apakah masalah tersebut berkembang sedemikian rupa sehingga sulit untuk dicegah

Dalam mencapai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan maka sangat diperlukan dukungan dan saran dari masyarakat penerima pelayanan melalui survei kepuasan sebagai gambaran keberhasilan dan perbaikan pelayanan RS dalam kontribusinya memelihara kesehatan masyarakat. Pada khususnya di masa pandemi Covid-19 yang membatasi ruang gerak kita namun tetap memaksimalkan pelayanan kesehatan, untuk itu dilakukan survei

kepuasan berkelanjutan yang semula dilakukan secara manual diperbaharui dengan sistem *online*.

2. Tujuan

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

a) Tahap *off campus* selama 60 hari, yaitu:

- 1) Terwujudnya *google form* SI-PUAS survei kepuasan pelayanan kesehatan secara *online* di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan;
- 2) Terbentuknya buku panduan tentang *google form* SI-PUAS guna peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan secara *online* di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan;
- 3) Tersosialisasinya aplikasi *google form* SI-PUAS dan buku panduan guna peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan secara *online* di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan;
- 4) Terimplementasinya aplikasi *google form* SI-PUAS dan buku panduan guna peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan secara *online* di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan.

b) Tahap pasca pelatihan, yaitu:

- 1) Tertampungnya survei dari masyarakat secara aktif berbasis teknologi dan informasi melalui penyempurnaan *fitur-fitur* dan media elektronik secara *online*;
- 2) Mudahnya mendapatkan hasil survei dari masyarakat tentang pelayanan yang dilaksanakan Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan;
- 3) Sebagai bahan evaluasi pelaksanaan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan;
- 4) Untuk meningkatkan kualitas pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan.

- 5) Terimplementasikannya aplikasi *google form* dan buku panduan guna peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan secara *online* di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan.

3. Manfaat

Penyelenggaraan aksi perubahan ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

- a) Memudahkan proses pengisian survei penilaian kepuasan secara rutin;
- b) Mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unit dalam penyelenggaraan pelayanan;
- c) Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh tiap unit secara periodik;
- d) Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap kinerja Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan;
- e) Sebagai alat percepatan yang dapat mengatasi permasalahan-permasalahan dalam pengelolaan pelayanan kesehatan masyarakat di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan;
- f) Tersedianya data yang valid untuk pelaporan ke Pusdokkes Polri setiap bulannya;
- g) Terciptanya peningkatan kinerja Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat;
- h) Terciptanya budaya kerja yang ramah dan responsif dari seluruh pegawai Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Balikpapan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada kualitas dan kepuasan masyarakat.

B. Inovasi Dan Output Aksi Peubahan

1. Inovasi

Memudahkan dalam cara pengisian survei kepuasan pelayanan yang semula dilakukan secara manual menjadi berupa aplikasi *google form* survei kepuasan pelayanan kesehatan secara *online* di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan.

2. Output

Sedangkan *output* yang dihasilkan dalam rencana aksi adalah sebagai berikut :

- a) Standar baku peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan secara *online* di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan.
- b) Dokumen informasi data pasien terhadap kepuasan pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan.

C. Ruang Lingkup

Aksi perubahan ini untuk memudahkan penilaian kepuasan masyarakat secara *online* terhadap pelayanan kesehatan yang telah diterima, guna meningkatkan kepuasan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan Polda Kalimantan Timur.

BAB II DESKRIPSI RENCANA AKSI PERUBAHAN

A. *Roadmap* atau *Milestone* Aksi Perubahan

1. Kegiatan

Langkah kegiatan yang harus dilaksanakan tahap demi tahap dan dituangkan dalam tabel tahapan aksi perubahan dengan waktu pelaksanaan pengerjaan aksi perubahan dibedakan menjadi 4 bagian besar yaitu:

- a) Tahap persiapan yang dimulai dari menggagas, menyampaikan kepada atasan langsung sampai dengan mempersiapkan untuk pelaksanaan kegiatan;
- b) Tahap pengorganisasian yang dimulai dengan membentuk tim, menyusun pembagian dan penekanan tugas/tanggung jawab tim efektif dan menyusun rencana pelaksanaan tugas;
- c) Tahap pelaksanaan adalah pengerjaan aplikasi survei kepuasan *online* layanan kesehatan, menyusun panduan dan melaksanakan sosialisasi kepuasan layanan kesehatan berbasis teknologi dan informasi;
- d) Tahap *monitoring*, evaluasi dan pelaporan adalah melaksanakan *monitoring* terhadap penyelesaian kasus-kasus dengan mengevaluasi serta membuat pelaporan pelaksanaan aksi perubahan.

2. Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan aksi perubahan dengan Judul " SI-PUAS (Aplikasi Survei Kepuasan) Guna Peningkatan Kepuasan Pelayanan Kesehatan Secara *Online* di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan Polda Kaltim dimulai dari Tanggal 28 Maret 2022 s/d 24 Mei 2022 yang dibagi menjadi beberapa tahapan yaitu:

- a) Waktu Perencanaan (*Planning*) aksi perubahan dari tanggal 28 Maret 2022 s/d 31 Maret 2022;
- b) Waktu Pengorganisasian (*Organizing*) aksi perubahan dari tanggal 4 April 2022 s/d 8 April 2022;
- c) Waktu Pelaksanaan (*Actuating*) aksi perubahan dari tanggal 11 April 2022 s/d 13 Mei 2022;
- d) Waktu Pengawasan (*Controlling*) aksi perubahan dari tanggal 16 Mei 2022 s/d 24 Mei 2022.

3. Tahapan Rencana Aksi Perubahan

Tahapan Rencana Aksi Perubahan seperti yang tertuang dalam berikut ini :

2.1. Tabel Tahapan Rencana Aksi / *Milestone*

No	Kegiatan	Waktu	Keterangan
Tahap Off Campus		60 hari	
Perencanaan		Minggu ke-1 28 Maret 2022 sd 31 Maret 2022	
1	Menyampaikan ide, gagasan dan meminta dukungan kepada atasan langsung (mentor) tentang pentingnya Tim Survei kepuasan layanan kesehatan		Dokumentasi
2	Koordinasi dengan <i>stakeholder</i> tentang rencana aksi perubahan		Dokumentasi
3	Persiapan bahan, data dan informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan aksi perubahan		Dokumentasi
4	Memimpin rapat persiapan pembentukan Tim efektif survei kepuasan layanan kesehatan dan penyusunan panduan		Dokumentasi Notulen Undangan Daftar Hadir

Tahap Pengorganisasian		Minggu ke-2 4 April 2022 sd 8 April 2022	
5	Pembentukan Tim Efektif		Dokumentasi Sprin
6	Menyusun pembagian dan penekanan tugas/tanggungjawab Tim Efektif dan menyusun rencana pelaksanaan tugas		Dokumentasi
7	Melaksanakan rapat koordinasi dengan Tim Efektif pematangan persiapan pekerjaan aksi perubahan		Daftar hadir Dokumentasi Notulen
Tahap Pelaksanaan		Minggu ke-3 s/d Minggu ke-7 11 April 2022 sd 13 Mei 2022	
8	Pembuatan aplikasi <i>google form</i> survei kepuasan <i>online</i> layanan kesehatan.		Dokumentasi
9	Melakukan dan mengarahkan penyusunan draft panduan survei kepuasan <i>online</i> layanan kesehatan		Dokumentasi <i>Draft</i> Panduan
10	Mengajukan panduan survei kepuasan <i>online</i> layanan kesehatan kepada pimpinan utk pengecekan dan persetujuan		Dokumentasi
11	Menginstruksikan kepada staf untuk pembuatan konsep brosur survei kepuasan <i>online</i> layanan kesehatan		Dokumentasi
12	Koordinasi dengan <i>stakeholder</i> untuk mendapatkan dukungan sosialisasi survei kepuasan layanan kesehatan		Dokumentasi
13	Melaksanakan sosialisasi dan pelatihan survei kepuasan layanan kesehatan kepada seluruh staf terkait dan masyarakat yang berkunjung		Dokumentasi Undangan Daftar Hadir

14	Menginstruksikan, mengarahkan, dan mendampingi pelaksanaan kegiatan survei kepuasan <i>online</i> layanan kesehatan. berbasis teknologi dan informasi		Dokumentasi
15	Implementasi Rencana Aksi Perubahan survei kepuasan pelayanan kesehatan secara <i>online</i> di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan		Dokumentasi
Tahap Evaluasi		Minggu ke-8 dan Minggu ke-9 16 Mei 2022 sd 24 Mei 2022	
16	Mengarahkan monitoring dan evaluasi kegiatan aksi perubahan penanganan survei kepuasan layanan kesehatan		Dokumentasi
17	Menyusun laporan kegiatan aksi perubahan survei kepuasan layanan kesehatan berbasis teknologi dan informasi		Dokumentasi
18	Melaporkan laporan hasil kegiatan aksi perubahan survei kepuasan layanan kesehatan. berbasis teknologi dan informasi		Dokumentasi
Tahap Pasca Pelatihan		1 Tahun	
19	Penerapan survei kepuasan <i>online</i> pelayanan kesehatan		
20	Melakukan monitoring kelanjutan Aksi Perubahan		

B. *Stakeholder* Aksi Perubahan

1. Internal

Untuk melangkah lebih jauh, maka perlu diketahui *stakeholder* mana yang akan mendukung, netral dan menolak serta untuk mengetahui *stakeholder* mana saja yang penting dan memiliki pengaruh besar terhadap aksi perubahan ini.

- a) Karumkit Bhayangkara Tk.III Balikpapan merupakan pemegang wewenang tertinggi di Rumkit Bhayangkara TK. III Balikpapan dan berperan penting dalam tersusun dan terlaksananya Aksi Perubahan;
- b) Kasubbag Wasinterrn sebagai mentor dan berperan penting dalam terlaksananya aksi perubahan mempunyai pengaruh yang tinggi untuk kelancaran Aksi Perubahan ini;
- c) Kasubbid Yanmeddokpol membantu dan berperan penting dalam terlaksananya pelayanan kesehatan serta mampu mempengaruhi orang lain dalam terlaksananya Aksi Perubahan;
- d) Kasubbid Jangmedum membantu dan berperan penting dalam terlaksananya pelayanan kesehatan penunjang medis serta mampu mempengaruhi orang lain dalam terlaksananya Aksi Perubahan;
- e) Kasubbag Binfung membantu dan berperan penting dalam sosialisasi pelayanan kesehatan serta mampu mempengaruhi orang lain dalam terlaksananya Aksi Perubahan;
- f) Tim Teknis berperan sebagai tim efektif yang akan membantu proses penyusunan Aksi Perubahan.

2. Eksternal

- a) Wakarumkit berperan secara langsung melaksanakan *output* dari aksi perubahan serta mempunyai pengaruh yang tinggi tetapi peran dan ketertarikannya rendah;
- b) Kasubbag Renmin merupakan unsur pembantu pimpinan dan berperan cukup tinggi dan mempunyai pengaruh tetapi kurang tertarik dalam rencana aksi perubahan;
- c) Tim Pendukung berperan sebagai pelaksana yang nantinya akan membantu melaksanakan aksi perubahan ini;

- d) Tim Administrasi berperan dalam hal pendataan dan pembuatan surat mempunyai ketertarikan dan peran yang kecil dalam rencana aksi perubahan ini;
- e) Pasien/Pengunjung mempunyai pengaruh tinggi tetapi ketertarikan rendah dalam melaksanakan aksi perubahan.

3. Peran, pengaruh dan Intensitas

2.2. Tabel Identifikasi *Stakeholder* sebelum aksi perubahan

IDENTIFIKASI <i>STAKEHOLDER</i>										
No	<i>Stakeholder</i>	Tim Efektif	Jenis <i>Stakeholder</i>			Kelompok <i>Stakeholder</i>				Strategi Komunikasi
			Primer	Sekunder	Utama	<i>Promoter</i>	<i>Latens</i>	<i>Defender</i>	<i>Apathetic</i>	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
Internal										
1	Karumkit Bhayangkara Tk.III Balikpapan				√	+9				Persuasif
2	Kasubbag Wasintern	√		√		+9				Persuasif
3	Kasubbid Jangmedum	√		√		+8				Persuasif
4	Kasubbid Yanmeddokpol	√	√			+9				Persuasif
5	Kasubbag Binfung	√		√				+6		Persuasif
6	Tim Teknis	√		√				+4		Persuasif
Eksternal										
1	Wakarumkit				√		+5			Persuasif
2	Kasubbag Renmin	√		√			+5			Persuasif
3	Tim Administrasi	√		√				+3		Persuasif
4	Tim Pendukung	√		√				+3		Persuasif
5	Pasien/Pengunjung	√	√						+2	Informatif

Keterangan:

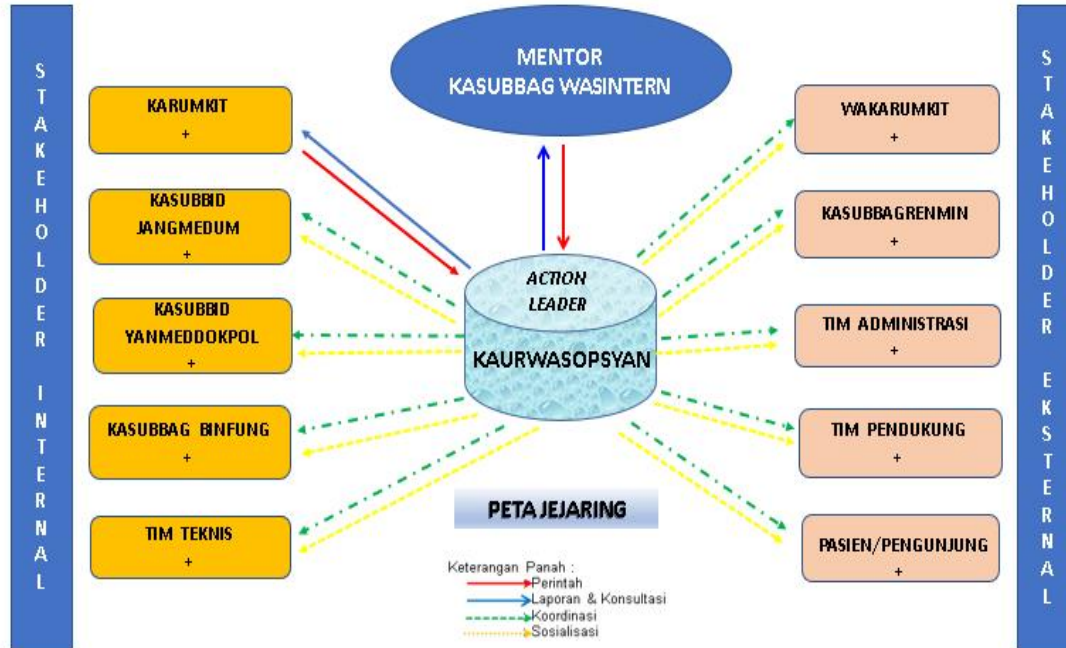
a) Jenis *stakeholders*

- 1) Primer : Penerima manfaat / target dari upaya;
- 2) Sekunder : Mereka yang langsung terlibat dengan / bertanggung jawab terhadap penerima manfaat atau sasaranupaya;

- 3) Utama : Pejabat dan pembuat kebijakan adalah mereka yang merencanakan, mensahkan, dan menjalankan hukum dan peraturan yang bisa memenuhi tujuan upaya atau langsung membatalkannya. Mereka yang bisa mempengaruhi pihak lain dan mereka yang punya kepentingan dengan hasil upaya.
- b) Kelompok *stakeholders*:
- 1) *Promoters* : Kepentingan tinggi, kekuatan tinggi;
 - 2) *Defenders* : Kepentingan tinggi, kekuatan rendah;
 - 3) *Latents* : Kepentingan rendah, kekuatan tinggi;
 - 4) *Apathetics* : Kepentingan rendah, kekuatan rendah.
- c) Pemetaan posisi dari setiap *stakeholder* :
- 1) Positif (+) : Mendukung;
 - 2) Negatif (-) : Menentang;
 - 3) Positif/Negatif (+/-) : Netral.
- d) Penetapan pengaruh *stakeholder*, makin besar pengaruh:
- 1) Rendah : 1 – 2;
 - 2) Sedang : 3 – 5;
 - 3) Tinggi : 6 – 8;
 - 4) Sangat Tinggi : 9 <.....

Peta Jejaring (*Net Map*)

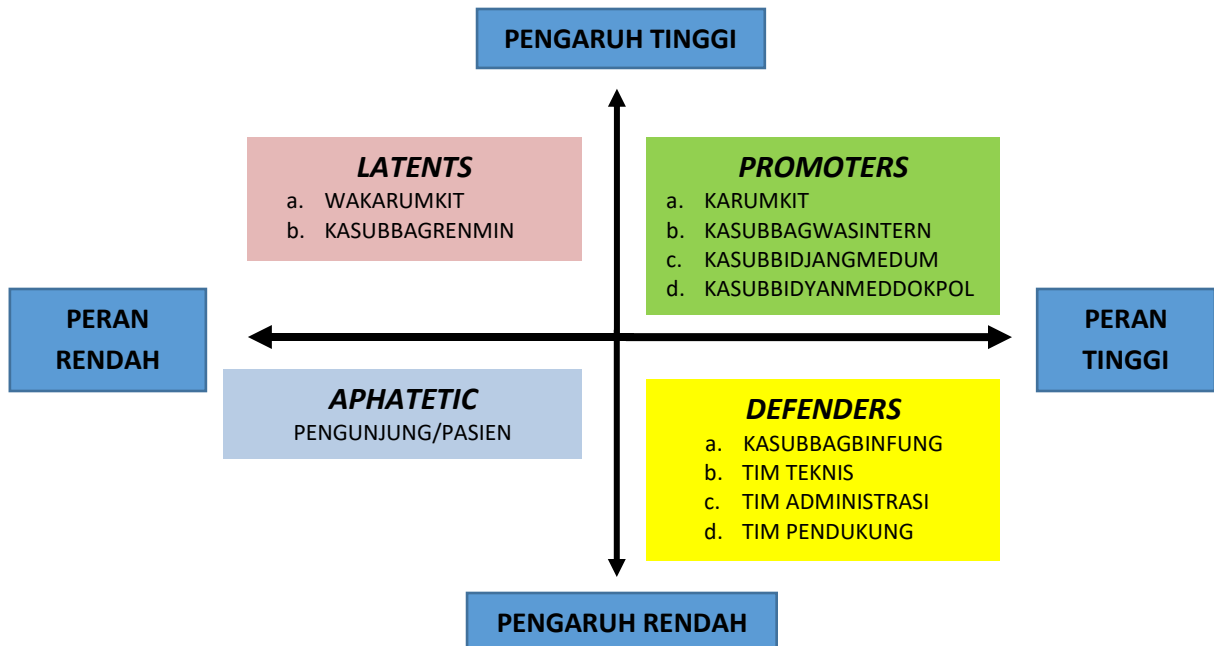
Dalam merencanakan suatu aksi perubahan perlu mengenal terlebih dahulu siapa saja *stakeholder* yang berkepentingan, oleh karena itu perlu dibuat suatu peta jaringan (*Net Map*) yang bertujuan untuk memetakan *stakeholder* yang terkait dengan proyek perubahan, serta sebagai *instrument/metode* yang dipergunakan dalam mengidentifikasi dan menganalisis kompleksitas pengaruh *stakeholder* terhadap aksi perubahan tersebut.



2.1. Gambar Peta Jejaring (*Net Map*) Rencana Aksi Perubahan

Kuadran *Stakeholder*

Berdasarkan identifikasi kepentingan dan kekuatan *stakeholder*, maka *stakeholder* dibagi ke dalam 4 (empat) kuadran dalam rangka aksi perubahan sekaligus penyampaian strategi komunikasi efektif yang dilihat pada gambar berikut.



2.2. Gambar Kuadran *Stakeholder* Rencana Aksi Perubahan

C. Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi yang digunakan adalah metode *canalizing*, *informatif*, *persuasif* dan *Edukatif*.

1) Strategi komunikasi *Canalizing*

Action Leader mendeskripsikan/menjelaskan perihal aksi perubahan, tujuan yang ingin dicapai serta manfaat adanya aksi perubahan di Rumah Sakit Bhayangka TK. III Balikpapan Polda Kaltim

2) Strategi Komunikasi Informatif

Action Leader memberikan informasi secara jelas tentang aksi perubahan yang dibuat untuk membangun ketertarikan *stakeholder* terhadap apa yang ingin dicapai oleh *action leader*.

3) Strategi Komunikasi Persuasif

Action Leader berupaya untuk mengubah atau mempengaruhi kepercayaan, sikap dan perilaku *stakeholder* sehingga bersikap dan bertindak sesuai dengan yang diharapkan yaitu memiliki pemahaman

yang positif terhadap pentingnya aksi perubahan ini di Rumkit Bhayangkara TK. III Balikpapan Polda Kaltim.

4) Strategi Komunikasi *Edukatif*

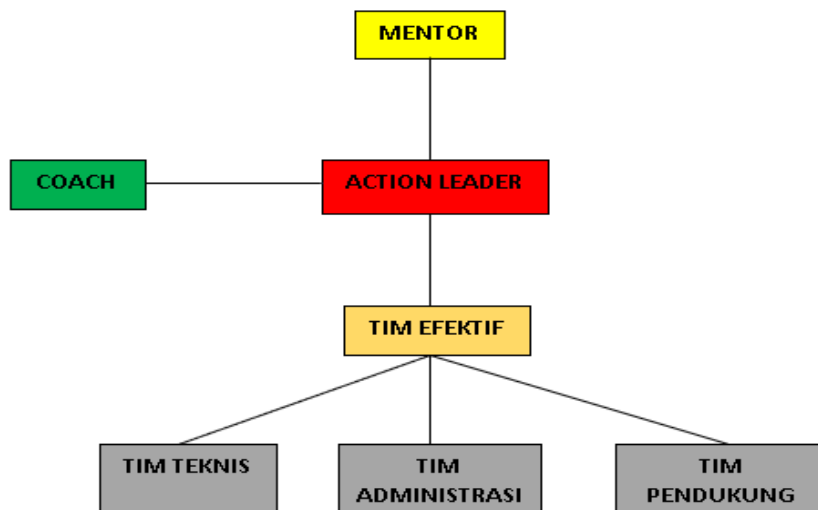
Action leader berupaya untuk memberikan pemahaman secara teknis perihal mekanisme dan prosedur implementasi, buku panduan dan *google form*. Strategi ini terutama digunakan dalam hal penyampaian materi kepada *stakeholder internal dan eksternal*. Strategi komunikasi edukatif juga digunakan dalam rangka sosialisasi buku panduan dan *google form* di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan.

BAB III PELAKSANAAN AKSI PERUBAHAN

A. Pemanfaatan Sumber Daya

1. Mobilisasi SDM

Adapun struktur tata kelola yang menjadi Tim Efektif aksi perubahan tergambar dibawah ini



3.1. Gambar Struktur Organisasi Sumber Daya

Adapun peran masing-masing anggota Tim Efektif adalah sebagai berikut:

3.1. Tabel Peran Masing-Masing Tim Efektif

No	Posisi	Tanggung Jawab
a	Mentor	1) Memberikan legitimasi dukungan 2) Memberikan dukungan, bimbingan, arahan, kepada <i>action leader</i> 3) Kesepakatan dan persetujuan atas dokumen aksi perubahan
b	<i>Action Leader</i>	1) Merencanakan aksi perubahan dan dikonsultasikan dengan mentor

		<ul style="list-style-type: none"> 2) Aktif melakukan diskusi dan melaporkan pelaksanaan aksi perubahan kepada mentor dan <i>coach</i>. 3) Melakukan koordinasi dengan <i>stakeholder</i> internal maupun eksternal 4) Memotivasi dan menggerakkan seluruh elemen <i>stakeholder</i> yang terkait. 5) Membuat Rancangan Aksi Perubahan dan Laporan Hasil Aksi Perubahan
b	<i>Coach</i>	<ul style="list-style-type: none"> 1) Membantu mengoptimalkan sumber daya untuk mendapatkan hasil yang lebih baik 2) Memberikan metodologi dan dukungan proses atas pelaksanaan Aksi Perubahan 3) Memberikan arahan dan masukan, memantau serta berkoordinasi dengan <i>action leader</i> terkait aksi perubahan yang dilaksanakan agar mencapai hasil yang maksimal
c	Tim Teknis	<ul style="list-style-type: none"> 1) Mengidentifikasi kegiatan yang berhubungan dengan penyusunan tim survei kepuasan pelayanan kesehatan, penyusunan panduan dan pelaksanaan survei. <ul style="list-style-type: none"> a) Mempelajari dan memahami rencana kegiatan pelaksanaan aksi perubahan pengelolaan pengaduan masyarakat berbasis teknologi dan informasi b) Menyiapkan bahan-bahan materi untuk dasar penyusunan tim survei kepuasan layanan kesehatan dan panduan survei kepuasan layanan kesehatan c) Menganalisa kebutuhan struktur dan personel tim survei kepuasan layanan kesehatan. d) Menganalisa kebutuhan teknis pelaksanaan kegiatan pengelolaan survei kepuasan layanan kesehatan berbasis Teknologi dan Informasi. 2) Mengendalikan penyelenggaraan kegiatan. <ul style="list-style-type: none"> a) Membantu <i>action leader</i> melaksanakan koordinasi dengan <i>stakeholder</i> b) Menyusun <i>draft</i> tim survei kepuasan layanan kesehatan dan panduan c) Mengawasi pelaksanaan pengelolaan survei kepuasan layanan kesehatan berbasis teknologi dan informasi. 3) Melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan penyusunan tim survei kepuasan layanan

		kesehatan, panduan dan pelaksanaan pengelolaan survei kepuasan layanan kesehatan berbasis teknologi dan informasi kepada <i>action leader</i> .
d	Tim Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1) Menyiapkan administrasi pada setiap pelaksanaan proyek perubahan. <ol style="list-style-type: none"> a) Surat keluar b) Surat undangan c) Daftar hadir pertemuan d) Mencatat hasil pertemuan (Nota Dinas) e) Dokumentasi dan lain-lain 2) Melaporkan pelaksanaan kegiatan yang terkait dengan administrasi kepada <i>action leader</i>
e	Tim Pendukung	<ol style="list-style-type: none"> 1) Menyusun dan mengarsipkan kelengkapan administrasi pada setiap kegiatan aksi perubahan. 2) Membantu melaksanakan proses administrasi pada setiap kegiatan aksi perubahan 3) Mendukung menyiapkan kelengkapan pekerjaan tim teknis dan tim administratif. 4) Melaporkan pelaksanaan kegiatan yang telah dilakukan kepada <i>action leader</i>.

a) Koordinasi dengan Kasubbag Wasintern selaku mentor

Laporan koordinasi dengan Kasubbag Wasintern selaku mentor dalam rangka upaya implementasi aksi perubahan di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Balikpapan berjalan dengan baik dan lancar ditandai dengan adanya surat dukungan (dokumentasi dan surat dukungan terlampir).



SURAT PERNYATAAN MENTOR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:


Nama : dr. LILIK INDRAYATI, Sp. A
Pangkat : PENATA I
Jabatan : KASUBBAG WASINTERN RUMKIT BHAYANGKARA Tk.III
BALIKPAPAN
Kesatuan : POLDA KALTIM

Dengan ini menyatakan bahwa saya memberikan dukungan sepenuhnya kepada peserta Diklat PKP PNS Polri Tahun 2022, yaitu:

Nama : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
Pangkat : PENATA MUDA TK.I
Nosis : 2022020703658
Jabatan : PS. KAUR WASOPSYAN SUBBAGWASINTERN
RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN

Untuk mengadakan aksi perubahan dengan judul "SIPUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA ONLINE DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN POLDA KALTIM".

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Balikpapan, Maret 2022
MENTOR

dr. LILIK INDRAYATI, Sp. A
PENATA I NIP 197902162007102001

b) Koordinasi dengan Karumkit Bhayangkara Tk. III Balikpapan

Koordinasi dengan Karumkit Bhayangkara Tk. III Balikpapan dalam rangka upaya implementasi aksi perubahan di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan berjalan baik dan lancar ditandai

dengan adanya surat dukungan (dokumentasi dan surat dukungan terlampir).



SURAT PERNYATAAN SPONSOR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : dr. H. YUDI PRASETYO, Sp. P, M. Kes
Pangkat : AKBP
Jabatan : KARUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN
Kesatuan : POLDA KALTIM


Dengan ini menyatakan bahwa saya memberikan dukungan sepenuhnya kepada peserta Diklat PKP PNS Polri Tahun 2022, yaitu:

Nama : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
Pangkat : PENATA MUDA TK.I
Nois : 2022020703658
Jabatan : PS. KAUR WASOPSYAN SUBBAGWASINTERN
RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN

Untuk mengadakan aksi perubahan dengan judul "**SI-PUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA ONLINE DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN POLDA KALTIM**".

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Balikpapan, Maret 2022
SPONSOR


dr. H. YUDI PRASETYO, Sp. P, M. Kes
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 73120879

- c) Koordinasi dengan *stakeholder* baik internal maupun eksternal dalam rangka upaya implementasi aksi perubahan di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan berjalan baik dan lancar ditandai

dengan adanya surat dukungan (dokumentasi dan surat dukungan terlampir).





SURAT PERNYATAAN STAKEHOLDER

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : dr. AMI NOVIANA PANGKONG
 Pangkat : PEMBINA
 Jabatan : WAKA RUMKIT BHAYANGKARA Tk.III BALIKPAPAN
 Kesatuan : POLDA KALTIM

Dengan ini menyatakan bahwa saya memberikan dukungan sepenuhnya kepada peserta Diklat PKP PNS Polri Tahun 2022, yaitu:

Nama : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
 Pangkat : PENATA MUDA Tk.I
 Nosis : 2022020703658
 Jabatan : PS. KAUR WASOPSYAN SUBBAGWASINTERN
 RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN

Untuk mengadakan aksi perubahan dengan judul **"SI-PUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA ONLINE DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN POLDA KALTIM"**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Balikpapan, April 2022
 STAKEHOLDER

 dr. AMI NOVIANA PANGKONG
 PEMBINA NIP 197811122005012008

SURAT PERNYATAAN STAKEHOLDER

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:


Nama : drg. RENI PUJI ASTUTIK
 Pangkat : PEMBINA
 Jabatan : PS. KASUBBID YANMED DOKPOL
 RUMKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN
 Kesatuan : POLDA KALTIM

Dengan ini menyatakan bahwa saya memberikan dukungan sepenuhnya kepada peserta Diklat PKP PNS Polri Tahun 2022, yaitu:

Nama : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
 Pangkat : PENATA MUDA Tk.I
 Nosis : 2022020703658
 Jabatan : PS. KAUR WASOPSYAN SUBBAGWASINTERN
 RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN

Untuk mengadakan aksi perubahan dengan judul **"SI-PUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA ONLINE DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN POLDA KALTIM"**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Balikpapan, April 2022
 STAKEHOLDER

 drg. RENI PUJI ASTUTIK
 PEMBINA NIP 198504182011012007

SURAT PERNYATAAN STAKEHOLDER

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : HAYATUN NISA, SKM
 Pangkat : PENDA I
 Jabatan : KASUBBAG RENMIN RUMKIT BHAYANGKARA Tk.III
 BALIKPAPAN
 Kesatuan : POLDA KALTIM
 Dengan ini menyatakan bahwa saya memberikan dukungan sepenuhnya kepada peserta Diklat PKP PNS Poli Tahun 2022, yaitu:
 Nama : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
 Pangkat : PENATA MUDA TK.I
 Nois : 2022020703658
 Jabatan : PS. KAUR WASOPSYAN SUBBAGWASINTERN
 RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN

Untuk mengadakan aksi perubahan dengan judul "SIPIAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA ONLINE DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN POLDA KALTIM".

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Balikpapan, April 2022

STAKEHOLDER



HAYATUN NISA, SKM

PENDA I NIP. 198005092006042018

SURAT PERNYATAAN STAKEHOLDER

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RIKA SEPRİYANA, S.Si, Apt
 Pangkat : PENATA
 Jabatan : PS. KAUR JANGMED
 RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN
 Kesatuan : POLDA KALTIM
 Dengan ini menyatakan bahwa saya memberikan dukungan sepenuhnya kepada peserta Diklat PKP PNS Poli Tahun 2022, yaitu:
 Nama : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
 Pangkat : PENATA MUDA TK.I
 Nois : 2022020703658
 Jabatan : PS. KAUR WASOPSYAN SUBBAGWASINTERN
 RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN

Untuk mengadakan aksi perubahan dengan judul "SIPIAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA ONLINE DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN POLDA KALTIM".

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Balikpapan, April 2022

STAKEHOLDER



RIKA SEPRİYANA, S.Si, Apt
 PENATA NIP. 198009272005012000

SURAT PERNYATAAN STAKEHOLDER

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : TRI KURNIALIN, Amd. Keb
 Pangkat : PENATA MUDA TK I
 Jabatan : PS. KAUR DIKLIT SUBBAG BINFUNG RUMKIT
 BHAYANGKARA Tk.III BALIKPAPAN
 Kesatuan : POLDA KALTIM
 Dengan ini menyatakan bahwa saya memberikan dukungan sepenuhnya kepada peserta Diklat PKP PNS Poli Tahun 2022, yaitu:
 Nama : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
 Pangkat : PENATA MUDA TK.I
 Nois : 2022020703658
 Jabatan : PS. KAUR WASOPSYAN SUBBAGWASINTERN
 RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN

Untuk mengadakan aksi perubahan dengan judul "SI-PIAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA ONLINE DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN POLDA KALTIM".

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Balikpapan, April 2022

STAKEHOLDER



TRI KURNIALIN, Amd. Keb

PENATA MUDA I NIP. 198011172006042020

SURAT PERNYATAAN STAKEHOLDER

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : YULI HARTATI, Amd. Kep
 Pangkat : PENDA I
 Jabatan : PAMIN 3 SUBBID YANMEDDOCKPOL
 RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN
 Kesatuan : POLDA KALTIM
 Dengan ini menyatakan bahwa saya memberikan dukungan sepenuhnya kepada peserta Diklat PKP PNS Poli Tahun 2022, yaitu:
 Nama : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
 Pangkat : PENATA MUDA TK.I
 Nois : 2022020703658
 Jabatan : PS. KAUR WASOPSYAN SUBBAGWASINTERN
 RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN

Untuk mengadakan aksi perubahan dengan judul "SIPIAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA ONLINE DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN POLDA KALTIM".

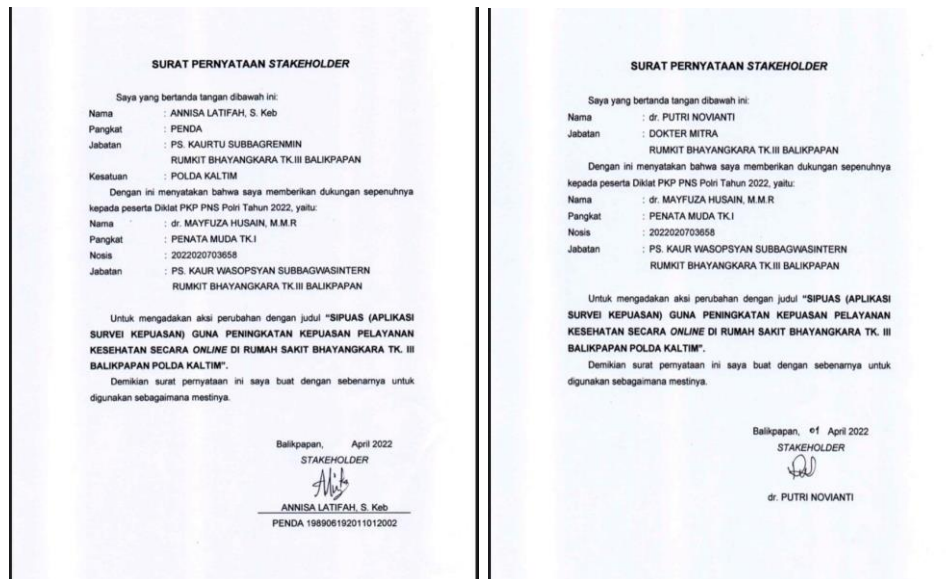
Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Balikpapan, April 2022

STAKEHOLDER



YULI HARTATI, Amd. Kep
 PENDA I NIP. 198107142007102001



d) Pembentukan Tim Efektif

Tim efektif dalam rangka implementasi aksi perubahan di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan dengan berdasarkan Surat Perintah Karumkit Bhayangkara Tk. III Balikpapan selaku Sponsor dengan Nomor: Sprin/65/IV/OTL.1.1.2/2022/Rumkit tanggal 5 April 2022. (Dokumen dan Sprin Terlampir)



KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN TIMUR BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BALKAPAPAN		LAMPIRAN SPRIIN KARUMKOT BAY NOMOR SPRIIN/CT/IV/OT/1.1.2022/SPRIIN/01 TANGGAL 7 APRIL 2022																																																																																													
SURAT PERINTAH																																																																																															
Nomor : Spriin/CT/IV/OT/1.1.2022/Rumkt																																																																																															
Perimbangan :	bawah untuk kelancaran pelaksanaan tugas Kepolisian RI umumnya dan pelaksanaan tugas lapangan implementasi (off campus) aksi perubahan kinerja pelayanan publik peserta PKP Anggota PNS Pokri Angkatan V dan VI tahun 2022, maka dipandang perlu mengeluarkan surat perintah ini.																																																																																														
Dasar :	1. surat pengumuman Kapoti Nomor: Peng/11/DK/2.5/2022 tanggal 18 Februari 2022 tentang Penanggalan Peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Tahun Anggaran 2022; 2. surat Keputusan Administrasi Nomor: B/210/IDK/2.5/2022/Padikmin tanggal 18 Maret 2022 tentang Tahap Implementasi Aksi Perubahan Kinerja Pelayanan Publik PKP PNS Pokri Angkatan V dan VI TA. 2022.																																																																																														
DIPERINTAHKAN																																																																																															
Kepada :	DAFTAR NAMA, PANGKAT, NRP DAN NIP YANG TERCANTUM DALAM LAMPIRAN SURAT PERINTAH KARUMKOT BHAYANGKARA BALKAPAPAN,																																																																																														
Untuk :	1. tersebut di atas dalam surat perintah ini, diamping melaksanakan tugas dan tanggung jawab sehari-hari juga diperintahkan menjadi Tim Efektif dalam rangka mendukung Peserta PKP PNS Pokri Angkatan V dan VI TA. 2022 melaksanakan tugas lapangan implementasi (off campus) Aksi Perubahan Kinerja Pelayanan Publik; 2. serta mengadakan koordinasi dan kerjasama yang sebaik-baiknya dengan unsur terkait; 3. melaksanakan perintah ini dengan seksama dan penuh rasa tanggung jawab; 4. surat perintah ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.																																																																																														
Selesai.	<p style="text-align: right;">Ditentukan di : Balikpapan pada Tanggal : 7 April 2022 KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BALKAPAPAN</p> <p style="text-align: center;">(Stempel Kepala Rumah Sakit Bhayangkara Balikpapan) dr. H. YUDI PRASEPTO, Sp.P. M.Kes AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 73120879</p>																																																																																														
		<p style="text-align: center;">DAFTAR NAMA-NAMA ANGGOTA TIM EFEKTIF DALAM RANGKA AKSI PERUBAHAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK PESERTA PKP TA. 2022</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">NO</th> <th rowspan="2">NAMA</th> <th rowspan="2">PANGKAT/NRP/NIP</th> <th colspan="2">JABATAN</th> </tr> <tr> <th>STRUKTURAL</th> <th>TIM EFEKTIF</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>dr. PUTRI NOVYANTI</td> <td>-</td> <td>DOKTER UMUM</td> <td>KA. TIM TENNIS</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>ASTUTI HAYATI, AMI, Keb</td> <td>PENDA / 198110012002122003</td> <td>PS. KALUR IMN SUBRAG RENMIN</td> <td>ANGGOTA</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>A. RIANG AWALIA, Amd.Kep</td> <td>PENGATUR / 19930320019002004</td> <td>PELAKSANA 4</td> <td>ANGGOTA</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>RUSYA, ADAM R. S. Kom</td> <td>TKK</td> <td>PENANGGUNG JAWAB IT</td> <td>ANGGOTA</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>YUDHA SURYA NUGRAHA, S.Kom</td> <td>TKK</td> <td>STAF SUBRAG BINLUNG</td> <td>ANGGOTA</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>EIDIL MUHDI WAHYUDIN</td> <td>TKK</td> <td>STAF SUBRAG BINLUNG</td> <td>ANGGOTA</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>ANNISA LATIFAH, Amd.Keb</td> <td>PENDA / 198906162011012002</td> <td>PS. KALUR TU SUBRAGRENMIN</td> <td>KETUA TIM ADMINISTRASI</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>FITRI PURNAMASARI</td> <td>TKK</td> <td>STAF SUBRAG RENMIN</td> <td>ANGGOTA</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>HERSANDY BAHAR</td> <td>TKK</td> <td>STAF SUBRAG RENMIN</td> <td>ANGGOTA</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>NINA NURLINA</td> <td>TKK</td> <td>STAF SUBRAG WASTERN</td> <td>ANGGOTA</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>YULI HARTATI, AMI, Kep</td> <td>PENDA / 198107142007102001</td> <td>PS. PAMIN 3 SUBRIBO YANMED OKPOL</td> <td>KA TIM PENDUKUNG</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>SUSI ARIYANTI</td> <td>PENDA / 19740121199003002</td> <td>PS. KALUR IM & IM SUBRAG BINLUNG</td> <td>ANGGOTA</td> </tr> <tr> <td>13</td> <td>TRI KRISNAYANTI, AMI, Keb</td> <td>PENDA / 198105042011012001</td> <td>PS. PELAKSANA LANJUTAN 1</td> <td>ANGGOTA</td> </tr> <tr> <td>14</td> <td>SITI SUDJI MAYASARI, AMI, Kep</td> <td>PENDA / 198701212011012001</td> <td>PS. PAMIN 1 SUBRIBO YANMED OKPOL</td> <td>ANGGOTA</td> </tr> <tr> <td>15</td> <td>AHMAD THOLIDIN, S.ST</td> <td>PENDA / 19900817079021005</td> <td>PS. PELAKSANA LANJUTAN 4</td> <td>ANGGOTA</td> </tr> <tr> <td>16</td> <td>NINA HERAWATI, S.Farm, Apt</td> <td>TKK</td> <td>PENANGGUNG JARING INSTALASI FARMAS</td> <td>ANGGOTA</td> </tr> <tr> <td>17</td> <td>FENNY KARANGAN, Amd.AK</td> <td>TKK</td> <td>KARU LABORATORIUM</td> <td>ANGGOTA</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BALKAPAPAN (Stempel Kepala Rumah Sakit Bhayangkara Balikpapan) dr. H. YUDI PRASEPTO, Sp.P. M.Kes AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 73120879</p>		NO	NAMA	PANGKAT/NRP/NIP	JABATAN		STRUKTURAL	TIM EFEKTIF	1	dr. PUTRI NOVYANTI	-	DOKTER UMUM	KA. TIM TENNIS	2	ASTUTI HAYATI, AMI, Keb	PENDA / 198110012002122003	PS. KALUR IMN SUBRAG RENMIN	ANGGOTA	3	A. RIANG AWALIA, Amd.Kep	PENGATUR / 19930320019002004	PELAKSANA 4	ANGGOTA	4	RUSYA, ADAM R. S. Kom	TKK	PENANGGUNG JAWAB IT	ANGGOTA	5	YUDHA SURYA NUGRAHA, S.Kom	TKK	STAF SUBRAG BINLUNG	ANGGOTA	6	EIDIL MUHDI WAHYUDIN	TKK	STAF SUBRAG BINLUNG	ANGGOTA	7	ANNISA LATIFAH, Amd.Keb	PENDA / 198906162011012002	PS. KALUR TU SUBRAGRENMIN	KETUA TIM ADMINISTRASI	8	FITRI PURNAMASARI	TKK	STAF SUBRAG RENMIN	ANGGOTA	9	HERSANDY BAHAR	TKK	STAF SUBRAG RENMIN	ANGGOTA	10	NINA NURLINA	TKK	STAF SUBRAG WASTERN	ANGGOTA	11	YULI HARTATI, AMI, Kep	PENDA / 198107142007102001	PS. PAMIN 3 SUBRIBO YANMED OKPOL	KA TIM PENDUKUNG	12	SUSI ARIYANTI	PENDA / 19740121199003002	PS. KALUR IM & IM SUBRAG BINLUNG	ANGGOTA	13	TRI KRISNAYANTI, AMI, Keb	PENDA / 198105042011012001	PS. PELAKSANA LANJUTAN 1	ANGGOTA	14	SITI SUDJI MAYASARI, AMI, Kep	PENDA / 198701212011012001	PS. PAMIN 1 SUBRIBO YANMED OKPOL	ANGGOTA	15	AHMAD THOLIDIN, S.ST	PENDA / 19900817079021005	PS. PELAKSANA LANJUTAN 4	ANGGOTA	16	NINA HERAWATI, S.Farm, Apt	TKK	PENANGGUNG JARING INSTALASI FARMAS	ANGGOTA	17	FENNY KARANGAN, Amd.AK	TKK	KARU LABORATORIUM	ANGGOTA
NO	NAMA	PANGKAT/NRP/NIP	JABATAN																																																																																												
			STRUKTURAL	TIM EFEKTIF																																																																																											
1	dr. PUTRI NOVYANTI	-	DOKTER UMUM	KA. TIM TENNIS																																																																																											
2	ASTUTI HAYATI, AMI, Keb	PENDA / 198110012002122003	PS. KALUR IMN SUBRAG RENMIN	ANGGOTA																																																																																											
3	A. RIANG AWALIA, Amd.Kep	PENGATUR / 19930320019002004	PELAKSANA 4	ANGGOTA																																																																																											
4	RUSYA, ADAM R. S. Kom	TKK	PENANGGUNG JAWAB IT	ANGGOTA																																																																																											
5	YUDHA SURYA NUGRAHA, S.Kom	TKK	STAF SUBRAG BINLUNG	ANGGOTA																																																																																											
6	EIDIL MUHDI WAHYUDIN	TKK	STAF SUBRAG BINLUNG	ANGGOTA																																																																																											
7	ANNISA LATIFAH, Amd.Keb	PENDA / 198906162011012002	PS. KALUR TU SUBRAGRENMIN	KETUA TIM ADMINISTRASI																																																																																											
8	FITRI PURNAMASARI	TKK	STAF SUBRAG RENMIN	ANGGOTA																																																																																											
9	HERSANDY BAHAR	TKK	STAF SUBRAG RENMIN	ANGGOTA																																																																																											
10	NINA NURLINA	TKK	STAF SUBRAG WASTERN	ANGGOTA																																																																																											
11	YULI HARTATI, AMI, Kep	PENDA / 198107142007102001	PS. PAMIN 3 SUBRIBO YANMED OKPOL	KA TIM PENDUKUNG																																																																																											
12	SUSI ARIYANTI	PENDA / 19740121199003002	PS. KALUR IM & IM SUBRAG BINLUNG	ANGGOTA																																																																																											
13	TRI KRISNAYANTI, AMI, Keb	PENDA / 198105042011012001	PS. PELAKSANA LANJUTAN 1	ANGGOTA																																																																																											
14	SITI SUDJI MAYASARI, AMI, Kep	PENDA / 198701212011012001	PS. PAMIN 1 SUBRIBO YANMED OKPOL	ANGGOTA																																																																																											
15	AHMAD THOLIDIN, S.ST	PENDA / 19900817079021005	PS. PELAKSANA LANJUTAN 4	ANGGOTA																																																																																											
16	NINA HERAWATI, S.Farm, Apt	TKK	PENANGGUNG JARING INSTALASI FARMAS	ANGGOTA																																																																																											
17	FENNY KARANGAN, Amd.AK	TKK	KARU LABORATORIUM	ANGGOTA																																																																																											

2. Pengelolaan Anggaran

Kebutuhan Anggaran untuk pelaksanaan Aksi perubahan ini bersumber dari sumber dana BLU Rumah Sakit. Estimasi jumlah anggaran yang dibutuhkan untuk aksi perubahan ini sebanyak Rp. 570.000,00 dengan rincian Sebagai Berikut:

Rencana Anggaran Biaya

Pembuatan Roll Banner Dan Stiker

- Roll Banner* 1 buah X @ Rp. 500.000,0 = Rp. 500.000,00
(posisi di depan ruang tunggu Instalasi Rawat Jalan)
- Cetak stiker *barcode* untuk ruangan
11 lembar X @ Rp. 20.000,00 = Rp. 220.000,00

Untuk posisi 11 lembar x 2 (ukuran A4 dibagi 2) menjadi 22 posisi

- Ruang Edelweis : 4 bh
- Ruang IBS : 1 bh
- Ruang bersalin : 1 bh
- Ruang Poliklinik Spesialis : 2 bh
- Ruang Rekam Medik : 1 bh
- Ruang ICU : 1 bh

- Ruang Asoka : 3 bh
- Ruang Sakura : 1 bh
- Ruang Tulip : 1 bh
- Ruang Melati : 1 bh
- Ruang PPT : 1 bh
- Ruang Fisioterapi : 1 bh
- Ruang Apotek : 1 bh
- Ruang IGD : 1 bh
- Ruang Hemodialisa : 1 bh
- Laboratorium : 1 bh

c. Total Anggaran = Rp. 720.000,00
 Terbilang : Tujuh ratus tujuh puluh ribu rupiah

3. Pengelolaan Sarana dan Prasarana (*Materials*)

Sarana dan prasarana dimaksud yang mendukung peserta PKP dalam pelaksanaan aksi perubahan adalah:

- a) Pemanfaatan teknologi informasi berupa jaringan internet yang ada di Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Balikpapan.
- b) Pemanfaatan ruang rapat Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan sebagai tempat pertemuan/rapat bagi tim efektif yang memudahkan penginputan data dan kesuksesan aksi perubahan ini.
- c) Pemanfaatan alat atau komputer, printer ataupun laptop di Rumkit Bhayangkara TK. III Balikpapan untuk penyimpanan *database* dari *google form* tersebut.

4. Strategi Mengatasi Masalah

Dengan adanya potensi masalah dan kendala yang mungkin terjadi pada penyusunan aksi perubahaan ini, maka perlu diterapkan strategi komunikasi diantaranya sebagai berikut:

- a) Sinkronisasi pembagian jadwal kegiatan yang disesuaikan antara pelaksanaan aksi perubahaan dengan pekerjaan tugas sehari-hari

- b) Melakukan komunikasi dengan mentor dan *stakeholder* untuk tetap mendukung aksi perubahan tanpa harus mengganti aksi perubahan;
- c) Melakukan koordinasi dan komunikasi yang intensif dan persuasif dengan tim efektif dan *stakeholder* dalam pelaksanaan aksi perubahan melalui komunikasi yang ada dengan mengembangkan teknik-teknik komunikasi melalui komunikasi personel baik tatap muka ataupun telepon dan media sosial lainnya.

B. Stakeholder

1. Dukungan Stakeholder

Adapun *stakeholders* yang terlibat dalam aksi perubahan peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan secara online ini dipisahkan menjadi :

a) *Stakeholders* internal

Kerjasama tim dalam pelaksanaan kegiatan aksi perubahan cukup optimal meskipun masing-masing anggota tim dengan kesibukan tugas pokok masing-masing, namun tetap membantu dan mendukung untuk melaksanakan proyek perubahan.

b) *Stakeholders* eksternal

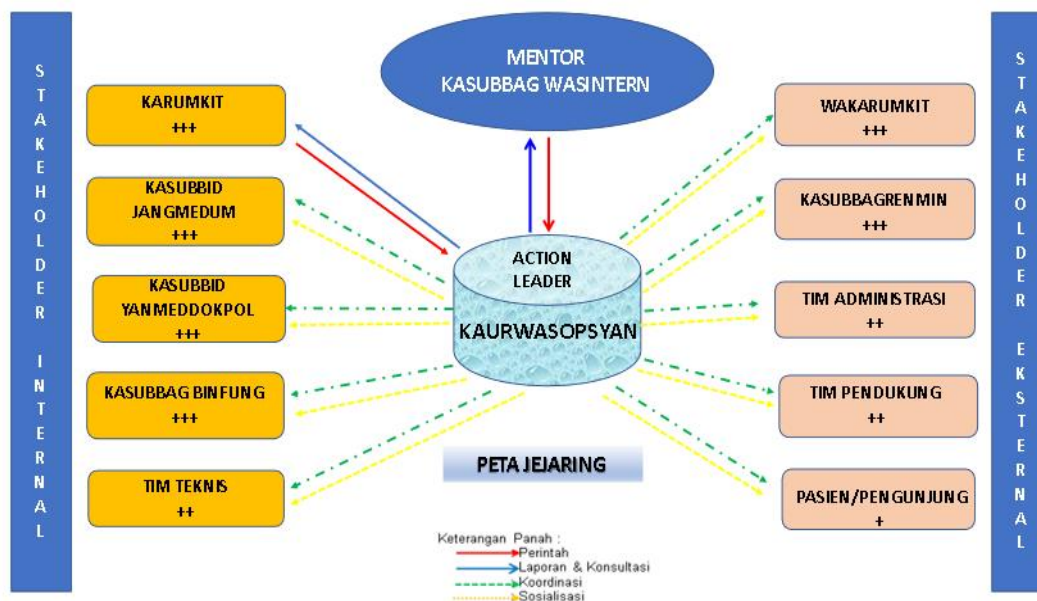
Dalam pelaksanaan aksi perubahan pembuatan aplikasi peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan secara *online* di Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Balikpapan, *action leader* meminta dukungan kepada *stakeholders* eksternal, seperti yang tertera dalam peta jejaring dibawah ini.

Tabel 3.2 Identifikasi *Stakeholder* setelah aksi perubahan

IDENTIFIKASI STAKEHOLDER										
No	Stakeholder	Tim Efektif	Jenis Stakeholder			Kelompok Stakeholder				Strategi Komunikasi
			Primer	Sekunder	Utama	Promoter	Latens	Defender	Apathetic	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
Internal										
1	Karumkit Bhayangkara Tk.III Balikpapan				√	+9				Persuasif
2	Kasubbag Wasintern	√		√		+9				Persuasif
3	Kasubbid Jangmedum	√		√		+8				Persuasif
4	Kasubbid Yanmeddokpol	√	√			+9				Persuasif
5	Kasubbag Binfung	√	√			+8				Persuasif
6	Tim Teknis	√		√				+7		Persuasif
Eksternal										
1	Wakarumkit		√			+8				Persuasif
2	Kasubbag Renmin	√	√			+8				Persuasif
3	Tim Administrasi	√		√				+7		Persuasif
4	Tim Pendukung	√		√				+7		Persuasif
5	Pasien/Pengunjung	√	√						+2	Informatif

2. Peta *Stakeholder* Setelah Aksi Perubahan

Dukungan/peran, pengaruh dan intensitas *stakeholder* baik internal maupun eksternal setelah aksi perubahan dapat dilihat pada diagram berikut ini:



3.1. Gambar Peta Jejaring (*Net Map*) Setelah Aksi Perubahan

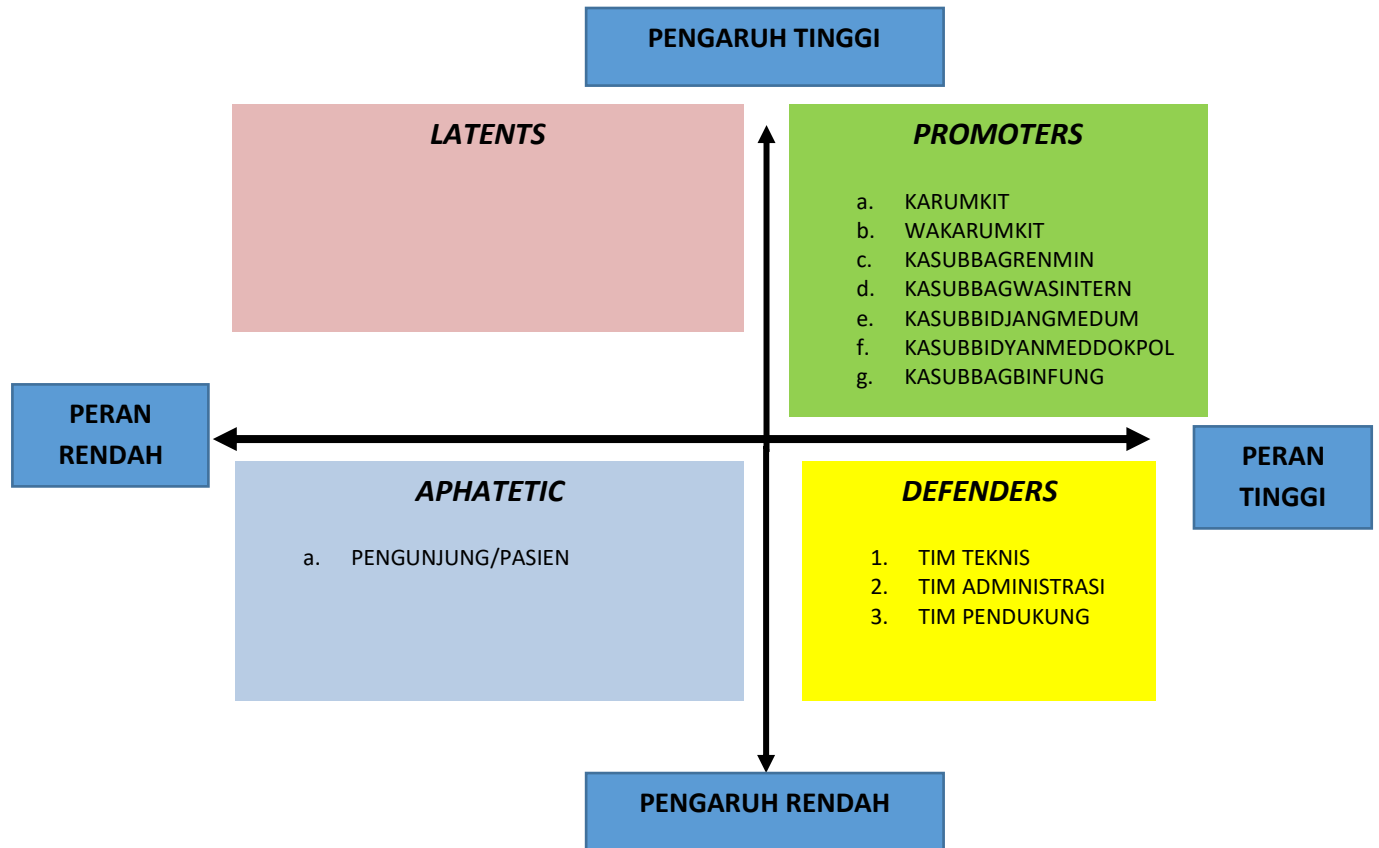
3. Kuadran *Stakeholder* setelah aksi perubahan

Kuadran *stakeholder* adalah kuadran yang menggambarkan ketertarikan dan pengaruh baik *stakeholder* internal maupun eksternal, setelah aksi perubahan ini ada beberapa perubahan dalam kuadran *stakeholder*, yaitu:

- a. Wakarumkit dan Kasubbagrenmin Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan sebelum adanya aksi perubahan berada pada kuadran latens yaitu mempunyai pengaruh tinggi tetapi memiliki ketertarikan/peran yang rendah, namun setelah aksi perubahan berubah menjadi *promoter* yaitu memiliki pengaruh tinggi dan ketertarikan/peran yang tinggi.
- b. Kasubbag Binfung Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan sebelum adanya aksi perubahan berada pada kuadran *defenders* yaitu mempunyai pengaruh rendah tetapi memiliki ketertarikan/peran yang

tinggi, namun setelah aksi perubahan berubah menjadi *promoter* yaitu memiliki pengaruh tinggi dan ketertarikan/peran yang tinggi.

Adapun kuadran *stakeholder* setelah aksi perubahan, dapat dilihat pada diagram berikut:



1.1. Gambar Kuadran *Stakeholder* setelah aksi perubahan

C. Capaian Aksi Perubahan

1. Kesesuaian antara *milestone* dan implementasi

3. 3 Tabel Tahapan Setelah Aksi Perubahan

No	Kegiatan	Rencana	Implementasi	Keterangan
Tahap Off Campus		60 hari		
Perencanaan		Minggu ke-1 28 Maret 2022 sd 31 Maret 2022		
1	Menyampaikan ide, gagasan dan meminta dukungan kepada atasan langsung (mentor) tentang pentingnya Tim Survei kepuasan layanan kesehatan	28 Maret 2022	28 Maret 2022	Dokumentasi
2	Koordinasi dengan <i>stakeholder</i> tentang rencana aksi perubahan	29 Maret 2022 sd 1 April 2022	29 Maret 2022 sd 1 April 2022	Dokumentasi
3	Persiapan bahan, data dan informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan aksi perubahan	30 Maret 2022	30 Maret 2022	Dokumentasi
4	Memimpin rapat persiapan pembentukan Tim efektif Survei kepuasan layanan kesehatan dan penyusunan panduan	31 Maret 2022	31 Maret 2022	Dokumentasi Notulen Undangan Daftar Hadir
Tahap Pengorganisasian		Minggu ke-2 4 April 2022 sd 8 April 2022		
5	Pembentukan Tim Efektif	4 April 2022	4 April 2022	Dokumentasi Sprin
6	Menyusun pembagian dan penekanan tugas/tanggungjawab Tim Efektif dan menyusun rencana pelaksanaan tugas	5 April 2022	5 April 2022	Dokumentasi
7	Melaksanakan rapat koordinasi dengan Tim	7 April 2022 sd 8 April 2022	7 April 2022 sd 8 April 2022	Daftar hadir Dokumentasi

	Efektif pematangan persiapan pekerjaan aksi perubahan			Notulen
Tahap Pelaksanaan		Minggu ke-3 s/d Minggu ke-7 11 April 2022 sd 13 Mei 2022		
8	Pembuatan aplikasi <i>google form</i> survei kepuasan <i>online</i> layanan kesehatan.	11 April 2022 sd 12 April 2022	11 April 2022 sd 12 April 2022	Dokumentasi
9	Melakukan dan mengarahkan penyusunan draft panduan survei kepuasan <i>online</i> layanan kesehatan	13 April 2022 sd 20 April 2022	13 April 2022 sd 20 April 2022	Dokumentasi <i>Draft</i> Panduan
10	Mengajukan panduan survei kepuasan <i>online</i> layanan kesehatan kepada pimpinan utk pengecekan dan persetujuan	20 April 2022	20 April 2022	Dokumentasi
11	Menginstruksikan kepada staf untuk pembuatan konsep brosur survei kepuasan <i>online</i> layanan kesehatan	18 April 2022 sd 21 April 2022	18 April 2022 sd 21 April 2022	Dokumentasi
12	Koordinasi dengan stakeholder untuk mendapatkan dukungan sosialisasi survei kepuasan layanan kesehatan	21 April 2022	21 April 2022	Dokumentasi
13	Melaksanakan sosialisasi dan pelatihan survei kepuasan layanan kesehatan kepada seluruh staf terkait dan masyarakat yang berkunjung	22 April 2022	22 April 2022	Dokumentasi Undangan Daftar Hadir
14	Menginstruksikan, mengarahkan, dan mendampingi pelaksanaan kegiatan survei kepuasan <i>online</i> layanan kesehatan. berbasis teknologi dan informasi	25 April 2022 sd 20 Mei 2022	25 April 2022 sd 20 Mei 2022	Dokumentasi
15	Implementasi Rencana			

	Aksi Perubahan survei kepuasan pelayanan kesehatan secara online di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan			
Tahap Evaluasi		Minggu ke-8 dan Minggu ke-9 16 Mei 2022 sd 24 Mei 2022		
16	Mengarahkan monitoring dan evaluasi kegiatan aksi perubahan penanganan survei kepuasan layanan kesehatan	16 Mei 2022 sd 19 Mei 2022	16 Mei 2022 sd 19 Mei 2022	Dokumentasi
17	Menyusun laporan kegiatan aksi perubahan survei kepuasan layanan kesehatan berbasis teknologi dan informasi	20 Mei 2022 sd 24 Mei 2022	20 Mei 2022 sd 24 Mei 2022	Dokumentasi
18	Mengirimkan laporan hasil kegiatan aksi perubahan survei kepuasan layanan kesehatan. berbasis teknologi dan informasi	24 Mei 2022	24 Mei 2022	Dokumentasi
Tahap Pasca Pelatihan		1 Tahun		
19	Penerapan survei kepuasan online pelayanan kesehatan			
20	Melakukan monitoring kelanjutan Aksi Perubahan			

Kesesuaian antara *milestone* dan implementasi aksi perubahan 100% tercapai yaitu pada setiap minggu ada kesesuaian antara *milestone* dengan aksi perubahan dimana setiap kegiatan dapat terlaksana dengan baik dan lancar.

2. Pencapaian hasil aksi perubahan

Tujuan aksi perubahan ini mencari terobosan kreatif dan inovatif untuk mengatasi salah satu permasalahan yang terjadi pada unit masing-masing.

Capaian aksi perubahan atau hasil pelaksanaan kegiatan aksi perubahan dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) Terbentuknya tim efektif

Tim efektif dalam pelaksanaan aksi perubahan dapat terbentuk berdasarkan sprin Karumkit Bhayangkara Tk. III Balikpapan Nomor: Sprin/65/IV/OTL.1.1.2/2022/Rumkit tanggal 5 April 2022. Tim ini bekerja dengan maksimal sehingga pelaksanaan aksi perubahan dapat berjalan dengan baik.

Capaian pembentukan Tim Efektif yaitu 100%

b) Terbentuknya *google form*

Adanya *google form* peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan secara online merupakan salah satu hasil yang dicapai dari adanya aksi perubahan sehingga mampu mengatasi masalah yang selama ini dihadapi dalam pelaksanaan survei kepuasan pelayanan kesehatan, dimana yang menjadi masalah biasanya survei kepuasan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara manual dan sekarang bisa secara elektronik yang berbasis IT.

Capaian kegiatan pembuatan *goggle form* peningkatan pelayanan kesehatan secara online mencapai 100%.



Survei Kepuasan
PASIEN ONLINE RS. BHAYANGKARA BALIKPAPAN

SI - PUAS

SCAN ME

<http://bit.ly/SurveiRSBKaltim>

rumhit.kaltim@gmail.com @ribhayangkarabalikpapan Rumbit Bhayangkara Bpn

**Survei Kepuasan Pelayanan
Kesehatan Rumah Sakit Bhayangkara
Tk. III Balikpapan Polda Kaltim**

Assalamualaikum Wr. Wb,
Salam Sejahtera, Bapak/Ibu yang terhormat,
Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan Polda Kaltim dengan Motto "Prima dan Humanis dalam Pelayanan" akan selalu mengutamakan kepuasan pasien, kami mempunyai komitmen untuk senantiasa memperbaiki dan memenuhi kebutuhan serta menerima saran masukan dari Bapak/Ibu dengan memberikan pelayanan terbaik. Dalam usaha untuk lebih memahami kebutuhan pasien, maka kami akan sangat menghargai apabila Bapak/Ibu bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisioner ini. Kami yakin hasil kuisioner ini akan memberikan informasi yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas layanan kami kepada Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Salam Sehat.



<https://bit.ly/SurveiRSBKaltim>



3.4. *Output* hasil aksi perubahan berupa *google form*, *barcode* dan *flyer*

c) Tersusunnya buku panduan penggunaan aplikasi *gogle form* kepuasan pelayanan kesehatan secara online.

Buku panduan merupakan produk dari aksi perubahan yang akan membantu pengguna aplikasi dalam pengoperasiannya, sehingga akan memudahkan pengguna dalam pengisian *gogle form* tersebut.

Capaian kegiatan penyusunan buku panduan peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan secara online mencapai 100%.

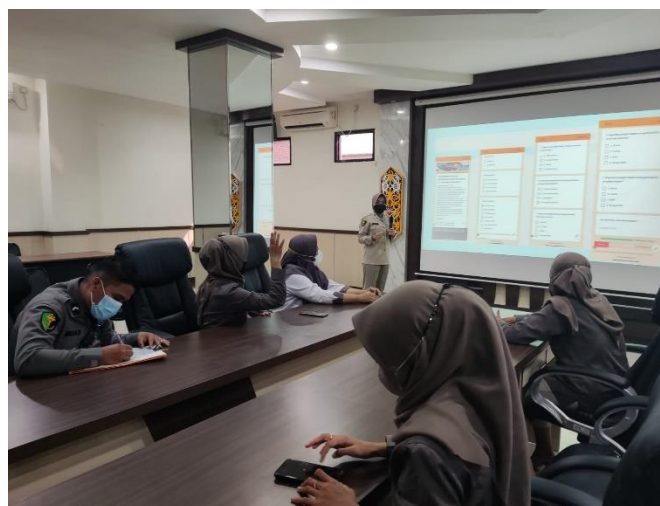


<p>KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN TIMUR BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BALIKPAPAN</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">KEPUTUSAN KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BALIKPAPAN NOMOR : KEP /14 /IV/2022/RSUK.4/2022</p> <p style="text-align: center;">TENTANG KEBIJAKAN PANDUAN SURVEI KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA ONLINE RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN</p> <p style="text-align: center;">KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN</p> <p>Menimbang : 1. Bahwa dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi diperlukan dan dalam rangka memberikan pelayanan prima terhadap pasien dan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu;</p> <p>2. Bahwa sesuai butir a di atas, perlu dibuat survei kepuasan pasien dalam rangka meningkatkan kepuasan pelayanan di Kepala Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan;</p> <p>3. Bahwa untuk memenuhi sebagaimana dimaksud huruf a dan b diatas, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan.</p> <p>Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;</p> <p>2. Undang – Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;</p> <p>3. Undang – Undang Nomor 44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit;</p> <p>4. Undang – Undang RI Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan.</p> <p style="text-align: center;">MEMUTUSKAN</p> <p>Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN TENTANG PANDUAN SURVEI KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN.</p>	<p>PERTAMA : Keputusan tentang kepuasan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan sebagaimana di maksud tercantum dalam lampiran keputusan ini.</p> <p>KEDUA : Perubahan panduan harus dibahas sekurang-kurangnya setiap 3 (tiga) tahun sekali dan apabila diperlukan sewaktu-waktu akan dilakukan perubahan sesuai dengan perkembangan yang ada.</p> <p>KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal di tetapkannya dengan ketentuan apabila kemudian hari terdapat kesalahan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.</p> <p style="text-align: right;">Dikeluarkan di : Balikpapan Pada Tanggal : 10 April 2022 KARUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN</p> <p style="text-align: center;"> Dr. H. HIGI PRASETYO, Sp.P. M. Kes AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 75120879</p>
---	--

3.5. Output aksi perubahan berupa Buku Panduan

d) Tersosialisasikannya *google form* dan buku panduan Survei kepuasan pasien secara online untuk peningkatan pelayanan kesehatan. Sosialisasi buku panduan, *gogle form* telah dilaksanakan di Rumkit Bhayangkara Tk. III Balikpapan kepada *stakeholder* internal, maupun *stakeholder* eksternal.

Capaian kegiatan sosialisasi aplikasi *google form* dan buku panduan pasien survei kepuasan pasien secara online mencapai 100%





KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN TIMUR
 BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN
 RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BALIKPAPAN

NOTA DINAS
 Nomor : /ND- 34 /IV/HUM.2.2/2022/Rumkit

Kepada : Yth. Kasubbag, Kasubbid, dan Kepala Ruang
 Dari : Karumkit Bhayangkara Balikpapan
 Perihal : Undangan Sosialisasi Survei Kepuasan Pasien Secara Online.

- Rujukan:
 - Surat Kapolri Nomor : Peng/11/II/DIK.2.5/2022 tanggal 18 Februari 2022 tentang Pemanggilan Peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) PNS Polri Tahun Anggaran 2022;
 - Surat Kapusdik Administrasi Nomor : B/210/III/DIK.2.5/2022/Pusdikmin tanggal 18 Maret 2022 perihal Tahap Implementasi Aksi Perubahan Kinerja Pelayanan Publik PKP PNS Polri Angkatan V dan VI TA. 2022.
- Sehubungan dengan hal tersebut diatas, disampaikan kepada alamat tersebut diatas agar dapat menghadiri sosialisasi aplikasi dan buku panduan survei kepuasan pasien secara online untuk peningkatan pelayanan Kesehatan di Rumkit Bhayangkara Balikpapan yang akan dilaksanakan pada:

Hari : Jumat
 Tanggal : 22 April 2022
 Jam : 10.00 WITA sampai selesai
 Tempat : Aula Wira Pinandita Rumkit Bhayangkara Balikpapan
 Pakaian : Yang berlaku pada hari itu
- Demikian untuk menjadi maklum.

Balikpapan, 19 April 2022
 KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BALIKPAPAN

(Signature)
 dr. H. YUDI PRASASTYO, Sp.P., M.Kes.
 AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 73120879

KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN TIMUR
 BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN
 RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BALIKPAPAN

DAFTAR HADIR/REKORD
 SOSIALISASI
 SURVEI KEPUASAN PELAYANAN SECARA ONLINE

PADA HARI : JUMAT
 TANGGAL : 22 APRIL 2022

NO	NAMA	PANGKAT	NIP/NIPN	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Agus R.	Pamim	1987011501012007	Pa. Keperawatan di RUM	<i>(Signature)</i>
2	Bayan N.	Pamim	1986032001012007	Kea	<i>(Signature)</i>
3	Dr. Nurul Anis	Pamim	1981032001012007	Pa. Keperawatan	<i>(Signature)</i>
4	Alvin A.	Pamim	1988032001012007	Pa. Keperawatan	<i>(Signature)</i>
5	Dr. Sub. V.	Revisi	1981032001012007	Pa. Keperawatan	<i>(Signature)</i>
6	Ang. R.	TIK		Pa. Keperawatan	<i>(Signature)</i>
7	A. R.	Pengantar	198205132001012007	Pa. Keperawatan	<i>(Signature)</i>
8	A. A.	TIK		Pa. Keperawatan	<i>(Signature)</i>
9	Mas. M.	Revisi	1981032001012007	Pa. Keperawatan	<i>(Signature)</i>
10	M. A.	TIK		Pa. Keperawatan	<i>(Signature)</i>
11	M. B.	TIK		Pa. Keperawatan	<i>(Signature)</i>
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					

MENGETAHUI
 MENYUSUN
 dr. LUKA INDRATATI, Sp. A
 PENYAJI 137602162007102001

BALIKPAPAN, 22 APRIL 2022
 PESERTA KE-2/TA 2022
 dr. MARYUZA HUSAINI, M.M.E.
 PENDA 11988020112013022004





3.5. Sosialisasi Aksi Perubahan

e. Hasil Survei Indeks Kepuasan Setelah Aksi Perubahan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dari survei yang dilakukan, maka ditetapkan tentang Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagai berikut:

3.4. TABEL NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI IKM, MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN

No.	INTERVAL IKM	INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Pada rentang masa pelaksanaan aksi perubahan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RS Bhayangkara Tk. III Balikpapan adalah

79,5 berada pada nilai interval konversi 62,51-81,25 yang berarti mutu pelayanan B dengan kinerja pelayanan BAIK.

3.5. Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat
RS Bhayangkara Tk. III Balikpapan
Setelah Aksi Perubahan

NO	UNSUR PELAYANAN	2022	keterangan
1	Persyaratan	3,37	Sangat Baik
2	Prosedur	3,39	Sangat Baik
3	Waktu pelayanan	3,19	Sangat baik
4	Biaya/tariff	2,97	Baik
5	Spesifikasi layanan	3,34	Baik
6	Kompetensi pelaksana layanan	3,37	Sangat baik
7	Perilaku pelaksana layanan	3,2	Sangat baik
8	Maklumat pelayanan	3,08	Baik
9	Penanganan pengaduan, saran, masukan	3,02	Baik
	Nilai indeks	3,18	
	Nilai indeks setelah dikonversi	79,5	
	Mutu pelayanan	B	
	Kinerja pelayanan	BAIK	

Berdasarkan hasil survei kepuasan yang dilakukan pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III dalam kategori baik dan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 79,5 meningkat dibandingkan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Semester II Tahun 2021 sebelumnya 76,5,. Disamping keterbatasan kenyamanan pasien/pengunjung saat ini sehingga angka kunjungan sedikit menurun oleh karena kondisi lingkungan dalam proses pembangunan dan renovasi, tentunya rumah sakit tetap memaksimalkan dalam melayani kebutuhan masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan. Sosialisasi dan edukasi kepada petugas internal rumah sakit perlu digiatkan terus agar memperoleh data *real* pendapat dari pasien/pengunjung yang memperoleh layanan Kesehatan. Beberapa saran dan kritik dari pasien/pengunjung yang bersifat membangun terkait prosedur pelayanan medis maupun

penunjang, etika petugas yang dinilai kurang ramah, komunikasi kurang efektif, sarana dan prasarana, termasuk fisik bangunan, agar manajemen rumah sakit dapat lebih memperhatikan kebutuhan utama atau kebutuhan penunjang selama masyarakat memperoleh layanan Kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan

- f. Penyerahan aplikasi survei kepuasan pasien secara *Online* untuk peningkatan pelayanan kesehatan

Penyerahan *output* aksi perubahan berupa *google form* dan buku panduan survei kepuasan pasien secara *online* untuk peningkatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan. (Dokumentasi penyerahan terlampir).

Capaian penyerahan aplikasi *google form* dan buku panduan mencapai 100%.

KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN TIMUR
 BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN
 RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BALIKPAPAN

BERITA ACARA
 Nomor: BA/ 343 /DIK.2.5.N/2022/Rumkit

BERITA ACARA SERAH TERIMA AKSI PERUBAHAN
 Berupa Peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan secara Online di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan Polda Kaltim.

Pada hari ini Selasa tanggal Tujuh Belas bulan Mei tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua pukul 08.00 wib bertempat di Ruang Karumkit Bhayangkara Tk.III Balikpapan, saya -----
 dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R

Pangkat Penda TK I NIP 198802012019022004 Jabatan PS. Kaur Wasopsyan Subbagwasintern RS Bhayangkara Tk. III Balikpapan telah menyerahkan aplikasi dan buku panduan SI-PUAS (Aplikasi Survei Kepuasan) Guna Peningkatan Kepuasan Pelayanan Kesehatan Secara *Online* di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan Polda Kaltim kepada Rumkit Bhayangkara TK.III Balikpapan Polda Kaltim. -----





Aplikasi tersebut diatas diserahkan kepada -----

Nama : dr. H. YUDI PRASETYO, Sp. P, M. Kes
 Pangkat / NRP : AKBP NRP 73120879
 Jabatan : KARUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN

Bahwa dalam penyerahan aplikasi tersebut disaksikan oleh : -----

1. PENATA TK. I dr. LILIK INDRAYATI, Sp. A NIP 197602162007102001 (Kasubbag Wasintern)
2. PENDA ASTUTI HAYATI, S. Keb NIP 198110012002122003 (PS. Kaurmin Subbagrenmin)

Demikian Berita Acara ini dibuat dengan sebenar-benarnya, dan untuk menguatkan yang menerima dan menyerahkan penyimpanan dokumen tersebut diatas membubuhkan tanda tangan dibawah ini :

Yang Menyerahkan PESERTA PKP  dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R PENDA TK.I NIP 198802012019022004 Saksi	Yang Menerima KARUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN  dr. H. YUDI PRASETYO, Sp. P, M. Kes AKBP NRP 73120879 Saksi
 dr. LILIK INDRAYATI, Sp. A PENATA TK.I NIP 197602162007102001	 ASTUTI HAYATI, S. Keb PENDA NIP 198110012002122003



3.6. Serah Terima Berita Acara

BAB IV PENUTUP

A. Simpulan

Dari hasil pelaksanaan aksi perubahan pada tahapan *off campus* peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan selama kurang lebih 8 minggu didapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan adalah salah satu instansi pelayanan publik bidang kesehatan di wilayah Kota Balikpapan sehingga masyarakatnya pun harus dapat dengan mudah mengakses pelayanan tersebut, salah satunya akses informasi tentang pelayanan kesehatan yang baik dan berbasis berbasis teknologi informasi.
2. Dengan dibentuknya survei kepuasan pelayanan secara online dengan mekanisme pelaksanaan kegiatannya berbasis teknologi dan informasi dapat mengukur dan mengevaluasi bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.
3. Untuk keberhasilan sebuah kegiatan perubahan yang bersifat inovasi perlu terlebih dahulu dibentuk tim efektif yang solid dan bisa bekerjasama antara sesama anggotanya.
4. Dukungan dari *stakeholder* baik internal ataupun eksternal sangat diperlukan untuk keberhasilan pelaksanaan kegiatan proyek perubahan penanganan pengaduan masyarakat.

B. Rekomendasi

Adapun saran-saran yang ingin disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Kegiatan peningkatan pelayanan kesehatan secara *online* yang berbasis teknologi dan informasi kiranya dapat dilaksanakan secara berkesinambungan dengan penuh komitmen untuk melayani

masyarakat dan tidak terputus hanya untuk keperluan bahan laporan peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas saja.

2. Hubungan baik dengan *stakeholders* internal ataupun eksternal yang sudah terjalin selama ini harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan agar kegiatan kegiatan ini dapat terwujud sesuai dengan yang diharapkan.
3. Perlu diadakan pelatihan yang dapat meningkatkan kompetensi *customer service* bagi staf yang menangani langsung survei kepuasan layanan ini.
4. Dukungan anggaran sangat diperlukan untuk keberlangsungan kegiatan ini sehingga perlu dimasukkan dalam rencana anggaran yang memuat seluruh komponen seperti sarana dan prasarana, operasional, pelatihan peningkatan kompetensi petugas, dan lain-lain.

LAMPIRAN



- ✓ **BERITA ACARA SERAH TERIMA AKSI PERUBAHAN**

BERITA ACARA

Nomor: BAI 393 /DIK.2.5.V/2022/Rumkit

BERITA ACARA SERAH TERIMA AKSI PERUBAHAN

Berupa Peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan secara Online di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan Polda Kaltim.

Pada hari ini Selasa tanggal Tujuh Belas bulan Mei tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua pukul 08.00 wib bertempat di Ruang Karumkit Bhayangkara Tk.III Balikpapan, saya -----

----- **dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R**-----

Pangkat Penda TK I NIP 198802012019022004 Jabatan PS. Kaur Wasopsyan Subbagwasintern RS Bhayangkara Tk. III Balikpapan telah menyerahkan aplikasi dan buku panduan **Si-PUAS (Aplikasi Survei Kepuasan) Guna Peningkatan Kepuasan Pelayanan Kesehatan Secara Online di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan Polda Kaltim** kepada Rumkit Bhayangkara TK.III Balikpapan Polda Kaltim. -----

----- Aplikasi tersebut diatas diserahkan kepada -----

Nama : dr. H. YUDI PRASETYO, Sp. P, M. Kes
Pangkat / NRP : AKBP NRP 73120879
Jabatan : KARUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN

Bahwa dalam penyerahan aplikasi tersebut disaksikan oleh : -----

1. PENATA TK. I dr. LILIK INDRAYATI, Sp. A NIP 197602162007102001 (Kasubbag Wasintern)
2. PENDA ASTUTI HAYATI, S. Keb NIP 198110012002122003 (PS. Kaurmin Subbagrenmin)

Demikian Berita Acara ini dibuat dengan sebenar-benarnya, dan untuk menguatkan yang menerima dan menyerahkan penyimpanan dokumen tersebut diatas membubuhkan tanda tangan dibawah ini :

Yang Menyerahkan

PESERTA PKP



dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R

PENDA TK.I NIP 198802012019022004

Saksi

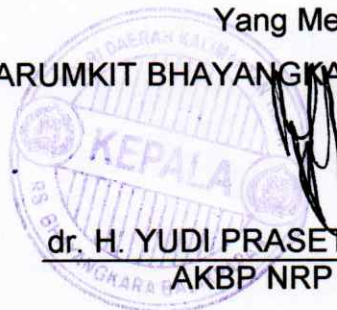


dr. LILIK INDRAYATI, Sp. A.

PENATA TK.I NIP 197602162007102001

Yang Menerima

KARUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN



dr. H. YUDI PRASETYO, Sp. P, M. Kes

AKBP NRP 73120879

Saksi



ASTUTI HAYATI, S. Keb

PENDA NIP 198110012002122003

LAMPIRAN



✓ **DUKUNGAN *STAKEHOLDER***

SURAT PERNYATAAN MENTOR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : dr. LILIK INDRAYATI, Sp. A
Pangkat : PENATA I
Jabatan : KASUBBAG WASINTERN RUMKIT BHAYANGKARA Tk.III
BALIKPAPAN
Kesatuan : POLDA KALTIM

Dengan ini menyatakan bahwa saya memberikan dukungan sepenuhnya kepada peserta Diklat PKP PNS Polri Tahun 2022, yaitu:

Nama : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
Pangkat : PENATA MUDA TK.I
Nosis : 2022020703658
Jabatan : PS. KAUR WASOPSYAN SUBBAGWASINTERN
RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN

Untuk mengadakan aksi perubahan dengan judul **“SIPUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA ONLINE DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN POLDA KALTIM”**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Balikpapan, Maret 2022

MENTOR


dr. LILIK INDRAYATI, Sp. A

PENATA I NIP 197902162007102001

SURAT PERNYATAAN SPONSOR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : dr. H. YUDI PRASETYO, Sp. P, M. Kes
Pangkat : AKBP
Jabatan : KARUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN
Kesatuan : POLDA KALTIM

Dengan ini menyatakan bahwa saya memberikan dukungan sepenuhnya kepada peserta Diklat PKP PNS Polri Tahun 2022, yaitu:

Nama : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
Pangkat : PENATA MUDA TK.I
Nosis : 2022020703658
Jabatan : PS. KAUR WASOPSYAN SUBBAGWASINTERN
RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN

Untuk mengadakan aksi perubahan dengan judul **“SI-PUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA *ONLINE* DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN POLDA KALTIM”**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Balikpapan, Maret 2022

SPONSOR



dr. H. YUDI PRASETYO, Sp. P, M. Kes

AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 73120879

SURAT PERNYATAAN STAKEHOLDER

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : dr. AMI NOVIANA PANGKONG
Pangkat : PEMBINA
Jabatan : WAKA RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN
Kesatuan : POLDA KALTIM

Dengan ini menyatakan bahwa saya memberikan dukungan sepenuhnya kepada peserta Diklat PKP PNS Polri Tahun 2022, yaitu:

Nama : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
Pangkat : PENATA MUDA TK.I
Nosis : 2022020703658
Jabatan : PS. KAUR WASOPSYAN SUBBAGWASINTERN
RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN

Untuk mengadakan aksi perubahan dengan judul **“SI-PUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA *ONLINE* DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN POLDA KALTIM”**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Balikpapan, April 2022

STAKEHOLDER



dr. AMI NOVIANA PANGKONG

PEMBINA NIP 197811122005012008

SURAT PERNYATAAN STAKEHOLDER

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : drg. RENI PUJI ASTUTIK
Pangkat : PEMBINA
Jabatan : PS. KASUBBID YANMED DOKPOL
RUMKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN
Kesatuan : POLDA KALTIM

Dengan ini menyatakan bahwa saya memberikan dukungan sepenuhnya kepada peserta Diklat PKP PNS Polri Tahun 2022, yaitu:

Nama : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
Pangkat : PENATA MUDA TK.I
Nosis : 2022020703658
Jabatan : PS. KAUR WASOPSYAN SUBBAGWASINTERN
RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN

Untuk mengadakan aksi perubahan dengan judul **“SI-PUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA *ONLINE* DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN POLDA KALTIM”**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Balikpapan, April 2022

STAKEHOLDER



drg. RENI PUJI ASTUTIK

PEMBINA NIP 198504182011012007

SURAT PERNYATAAN STAKEHOLDER

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : HAYATUN NISA, SKM
Pangkat : PENDA I
Jabatan : KASUBBAG RENMIN RUMKIT BHAYANGKARA Tk.III
BALIKPAPAN
Kesatuan : POLDA KALTIM

Dengan ini menyatakan bahwa saya memberikan dukungan sepenuhnya kepada peserta Diklat PKP PNS Polri Tahun 2022, yaitu:

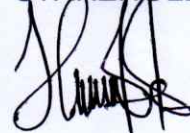
Nama : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
Pangkat : PENATA MUDA TK.I
Nosis : 2022020703658
Jabatan : PS. KAUR WASOPSYAN SUBBAGWASINTERN
RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN

Untuk mengadakan aksi perubahan dengan judul **“SIPUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA *ONLINE* DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN POLDA KALTIM”**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Balikpapan, April 2022

STAKEHOLDER



HAYATUN NISA, SKM

PENDA I NIP 198005092006042018

SURAT PERNYATAAN STAKEHOLDER

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : TRI KURNIALIN, Amd. Keb
Pangkat : PENATA MUDA TK I
Jabatan : PS. KAUR DIKLIT SUBBAG BINFUNG RUMKIT
BHAYANGKARA Tk.III BALIKPAPAN
Kesatuan : POLDA KALTIM

Dengan ini menyatakan bahwa saya memberikan dukungan sepenuhnya kepada peserta Diklat PKP PNS Polri Tahun 2022, yaitu:

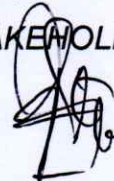
Nama : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
Pangkat : PENATA MUDA TK.I
Nosis : 2022020703658
Jabatan : PS. KAUR WASOPSYAN SUBBAGWASINTERN
RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN

Untuk mengadakan aksi perubahan dengan judul **“SI-PUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA *ONLINE* DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN POLDA KALTIM”**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Balikpapan, April 2022

STAKEHOLDER



TRI KURNIALIN, Amd. Keb

PENATA MUDA I NIP 198011172006042020

SURAT PERNYATAAN STAKEHOLDER

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RIKA SEPRIYANA, S.Si, Apt
Pangkat : PENATA
Jabatan : PS. KAUR JANGMED
RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN
Kesatuan : POLDA KALTIM

Dengan ini menyatakan bahwa saya memberikan dukungan sepenuhnya kepada peserta Diklat PKP PNS Polri Tahun 2022, yaitu:

Nama : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
Pangkat : PENATA MUDA TK.I
Nosis : 2022020703658
Jabatan : PS. KAUR WASOPSYAN SUBBAGWASINTERN
RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN

Untuk mengadakan aksi perubahan dengan judul **“SIPUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA *ONLINE* DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN POLDA KALTIM”**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Balikpapan, April 2022

STAKEHOLDER



RIKA SEPRIYANA, S.Si, Apt

PENATA NIP 198009272005012000

SURAT PERNYATAAN STAKEHOLDER

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : dr. PUTRI NOVIANTI
Jabatan : DOKTER MITRA
RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN

Dengan ini menyatakan bahwa saya memberikan dukungan sepenuhnya kepada peserta Diklat PKP PNS Polri Tahun 2022, yaitu:

Nama : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
Pangkat : PENATA MUDA TK.I
Nosis : 2022020703658
Jabatan : PS. KAUR WASOPSYAN SUBBAGWASINTERN
RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN

Untuk mengadakan aksi perubahan dengan judul **“SIPUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA *ONLINE* DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN POLDA KALTIM”**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Balikpapan, 01 April 2022

STAKEHOLDER



dr. PUTRI NOVIANTI

SURAT PERNYATAAN STAKEHOLDER

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ANNISA LATIFAH, S. Keb
Pangkat : PENDA
Jabatan : PS. KAURTU SUBBAGRENMIN
RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN
Kesatuan : POLDA KALTIM

Dengan ini menyatakan bahwa saya memberikan dukungan sepenuhnya kepada peserta Diklat PKP PNS Polri Tahun 2022, yaitu:

Nama : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
Pangkat : PENATA MUDA TK.I
Nosis : 2022020703658
Jabatan : PS. KAUR WASOPSYAN SUBBAGWASINTERN
RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN

Untuk mengadakan aksi perubahan dengan judul **“SIPUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA *ONLINE* DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN POLDA KALTIM”**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Balikpapan, April 2022

STAKEHOLDER



ANNISA LATIFAH, S. Keb

PENDA 198906192011012002

SURAT PERNYATAAN STAKEHOLDER

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : YULI HARTATI, Amd. Kep
Pangkat : PENDA I
Jabatan : PAMIN 3 SUBBID YANMEDDOKPOL
RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN
Kesatuan : POLDA KALTIM

Dengan ini menyatakan bahwa saya memberikan dukungan sepenuhnya kepada peserta Diklat PKP PNS Polri Tahun 2022, yaitu:

Nama : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
Pangkat : PENATA MUDA TK.I
Nosis : 2022020703658
Jabatan : PS. KAUR WASOPSYAN SUBBAGWASINTERN
RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN

Untuk mengadakan aksi perubahan dengan judul "**SIPUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA *ONLINE* DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN POLDA KALTIM**".

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Balikpapan, April 2022

STAKEHOLDER



YULI HARTATI, Amd. Kep

PENDA I NIP 198107142007102001

LAMPIRAN



✓ **OUTPUT**

LAMPIRAN



✓ **LOG ACTIVITY**

**LAPORAN KEGIATAN MINGGU KE- I
(28 MARET s/d 3 APRIL 2022)
DIKLAT PKP PNS POLRI T.A 2022**

**SI-PUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA
PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN
SECARA *ONLINE*
DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN
POLDA KALTIM**



OLEH:

dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R

Nosis : 20220207030658

**PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS ANGKATAN VI
T.A 2022**

Laporan Kegiatan Minggu Ke I (Pertama)

Nama Peserta : dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Instansi : RS Bhayangkara Tk. III Balikpapan Polda Kaltim
Judul Aksi
Perubahan : Si-Puas (Aplikasi Survei Kepuasan) Guna Peningkatan
Kepuasan Pelayanan Kesehatan Secara *Online*
di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan Polda
Kaltim


No	Hari/Tgl	Kegiatan	Output	Ket
1	Senin, 28 Maret 2022	Koordinasi dengan Mentor dan menyampaikan ide gagasan, maksud serta tujuan untuk tugas yang akan dilaksanakan peserta didik selama pelaksanaan Aksi Perubahan	Mentor memahami tugas dan memberikan dukungan kepada peserta didik selama pelaksanaan Aksi Perubahan	
2	Selasa, 29 Maret 2022	Koordinasi dengan Karumkit mengenai maksud serta tujuan untuk tugas yang akan dilaksanakan peserta didik selama pelaksanaan Aksi Perubahan	Mendapatkan dukungan dari Karumkit untuk Aksi Perubahan yang akan dilaksanakan	
3	Rabu, 30 Maret 2022	Persiapan mengumpulkan bahan, data, dan informasi yang dibutuhkan terkait Aksi Perubahan	Memperoleh data survei kepuasan pasien	
4	Kamis, 31 Maret 2022	Memimpin rapat persiapan pembentukan Tim Efektif dan penyusunan panduan Survei Kepuasan Layanan Kesehatan secara <i>Online</i>	Mendapatkan usulan pembentukan Tim Efektif	
5	Jumat, 1 April 2022	Koordinasi dengan <i>Stakeholder</i>	Mendapatkan dukungan dari <i>Stakeholder</i> untuk Aksi Perubahan yang akan dilaksanakan dan Tim Efektif	

6	Sabtu, 2 April 2022	Koordinasi dengan Mentor	Rencana optimalisasi kinerja tim efektif	
7	Minggu, 3 April 2022	Menyusun Laporan Mingguan	Tersusunnya laporan harian dan laporan mingguan	

Balikpapan, 4 April 2022


Mengetahui,

Mentor


dr. Lilik Indrayati, Sp. A

PENATA I NIP 197602162007102001

Peserta,


dr. Mayfuza Husain, M.M.R

PENDA I NIP 198802012019022004

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Senin

Tanggal : 28 Maret 2022

1. Jenis Kegiatan

Menghadap Mentor Kasubbagwasintern Rumkit Bhayangkara Tk. III Balikpapan Polda Kaltim, Penata I dr. Lilik Indrayati, Sp.A

2. Tujuan Kegiatan

Menjelaskan maksud serta tujuan untuk tugas yang akan dilaksanakan peserta didik selama pelaksanaan Aksi Perubahan

3. Pelaksanaan Kegiatan

Menghadap Mentor untuk menyampaikan ide gagasan, maksud serta tujuan untuk tugas yang akan dilaksanakan peserta didik selama pelaksanaan Aksi Perubahan

4. Hasil dan Pembahasan

Mentor memahami tugas, memberikan saran dan masukan yang berarti, serta memberikan dukungan penuh kepada peserta didik selama pelaksanaan Aksi Perubahan

5. Kesimpulan

Dengan adanya pemahaman dan dukungan dari Mentor kepada peserta didik, diharapkan selama pelaksanaan Aksi Perubahan dapat berjalan dengan baik dan lancar

Balikpapan, 28 Maret 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R

Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



Menghadap Mentor Kasubbagwasintern Rumkit Bhayangkara Tk. III Balikpapan
Polda Kaltim, Penata I dr. Lilik Indrayati, Sp.A

SURAT PERNYATAAN MENTOR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : dr. LILIK INDRAYATI, Sp. A
Pangkat : PENATA I
Jabatan : KASUBBAG WASINTERN RUMKIT BHAYANGKARA Tk.III
BALIKPAPAN
Kesatuan : POLDA KALTIM

Dengan ini menyatakan bahwa saya memberikan dukungan sepenuhnya kepada peserta Diklat PKP PNS Polri Tahun 2022, yaitu:

Nama : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
Pangkat : PENATA MUDA TK.I
Nosis : 2022020703658
Jabatan : PS. KAUR WASOPSYAN SUBBAGWASINTERN
RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN

Untuk mengadakan aksi perubahan dengan judul **“SIPUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA ONLINE DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN POLDA KALTIM”**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Balikpapan, Maret 2022

MENTOR


dr. LILIK INDRAYATI, Sp. A

PENATA I NIP 197902162007102001

**LEMBAR KONSULTASI MENTOR
PESERTA PKP**

Nama Peserta Pelatihan : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R

Nosis : 20220207030658

- identifikasi stakeholder & seamanakan.

& revisi yg telah diporkan oleh penggi awal.

- pengulangan kata-kata & penyempurnaan

Balikpapan, Maret 2022

Mentor,



dr. LILIK INDRAYATI, Sp. A
PENATA I NIP 197602162007102001

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Selasa

Tanggal : 29 Maret 2022

1. Jenis Kegiatan

Menghadap Karumkit Bhayangkara Tk. III Balikpapan Polda Kaltim, AKBP dr. H. Yudi Prasetyo, Sp. P, M. Kes

2. Tujuan Kegiatan

Menjelaskan maksud serta tujuan untuk tugas yang akan dilaksanakan peserta didik selama pelaksanaan Aksi Perubahan

3. Pelaksanaan Kegiatan

Menghadap Karumkit untuk menyampaikan ide gagasan, maksud serta tujuan untuk tugas yang akan dilaksanakan peserta didik selama pelaksanaan Aksi Perubahan

4. Hasil dan Pembahasan

Mentor memahami tugas, memberikan saran dan masukan yang berarti, serta memberikan dukungan penuh kepada peserta didik selama pelaksanaan Aksi Perubahan

5. Kesimpulan

Dengan adanya pemahaman dan dukungan dari Pimpinan kepada peserta didik, diharapkan selama pelaksanaan Aksi Perubahan dapat berjalan dengan baik dan lancar

Balikpapan, 29 Maret 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R

Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



Menghadap Karumkit Bhayangkara Tk. III Balikpapan Polda Kaltim

SURAT PERNYATAAN SPONSOR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : dr. H. YUDI PRASETYO, Sp. P, M. Kes
Pangkat : AKBP
Jabatan : KARUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN
Kesatuan : POLDA KALTIM

Dengan ini menyatakan bahwa saya memberikan dukungan sepenuhnya kepada peserta Diklat PKP PNS Polri Tahun 2022, yaitu:

Nama : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
Pangkat : PENATA MUDA TK.I
Nosis : 2022020703658
Jabatan : PS. KAUR WASOPSYAN SUBBAGWASINTERN
RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN

Untuk mengadakan aksi perubahan dengan judul **“SI-PUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA *ONLINE* DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN POLDA KALTIM”**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Balikpapan, Maret 2022

SPONSOR



dr. H. YUDI PRASETYO, Sp. P, M. Kes

AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 73120879

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Rabu

Tanggal : 30 Maret 2022

1. Jenis Kegiatan

Persiapan mengumpulkan bahan, data, dan informasi yang dibutuhkan terkait Aksi Perubahan

2. Tujuan Kegiatan

Mengetahui kondisi data survei kepuasan pasien

3. Pelaksanaan Kegiatan

Mengumpulkan bahan data, informasi yang dibutuhkan terkait Aksi Perubahan

4. Hasil dan Pembahasan

Memperoleh gambaran data survei kepuasan pelayanan kesehatan

5. Kesimpulan

Kegiatan berjalan lancar dan data yang diperoleh sebagai bahan acuan dalam pelaksanaan Aksi Perubahan

Balikpapan, 30 Maret 2022

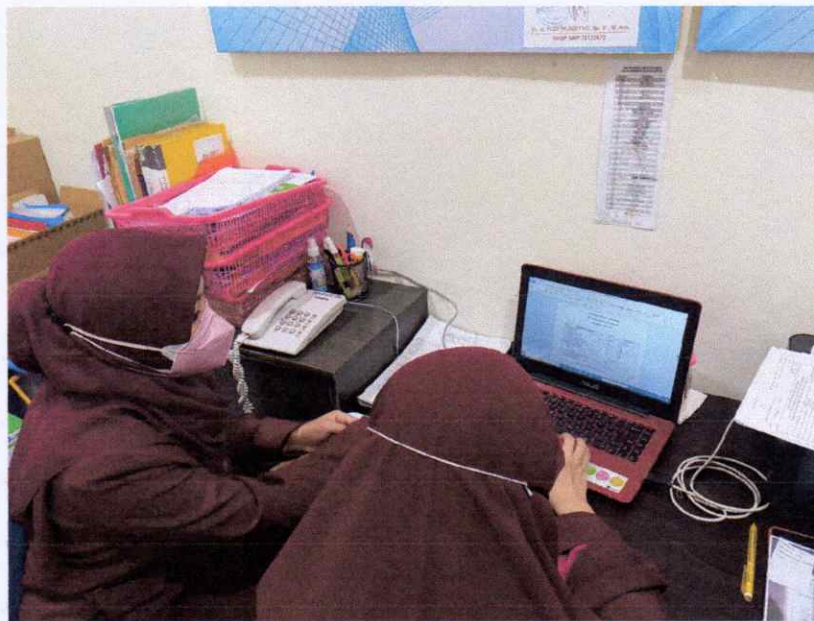
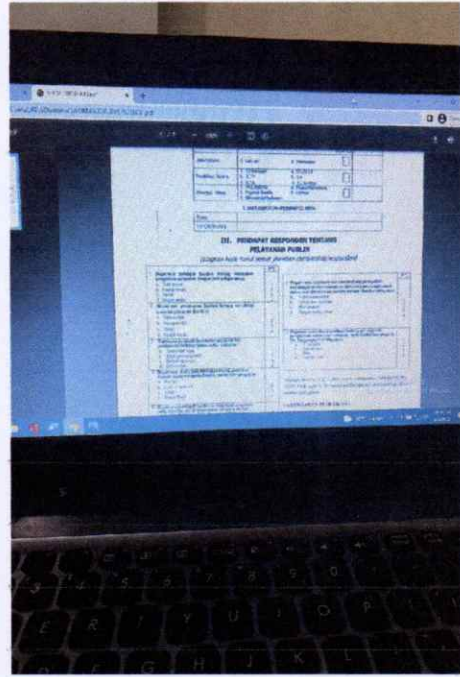
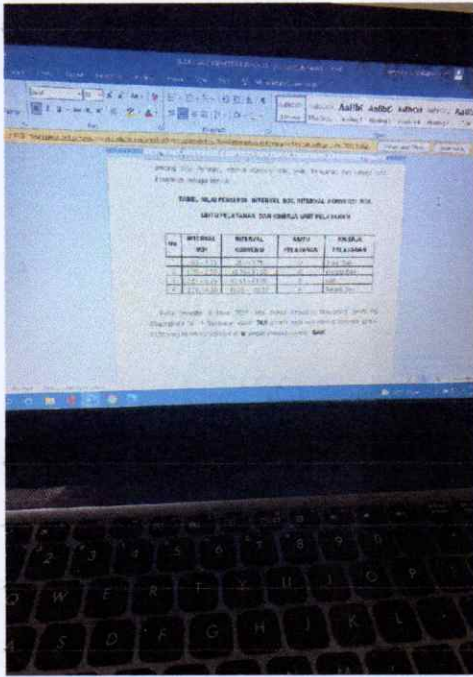
Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R

Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



Mengumpulkan bahan, data, dan informasi yang dibutuhkan

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Kamis
Tanggal : 31 Maret 2022

1. Jenis Kegiatan

Memimpin rapat persiapan pembentukan Tim Efektif dan penyusunan panduan Survei Kepuasan Layanan Kesehatan secara *Online*

2. Tujuan Kegiatan

Memberikan pemahaman kepada staf tentang persiapan optimalisasi kinerja Tim Efektif

3. Pelaksanaan Kegiatan

Memberikan gambaran kegiatan kepada staf tentang optimalisasi kinerja Tim Efektif

4. Hasil dan Pembahasan


Terbentuknya rancangan Tim Efektif yang bertujuan untuk membantu pelaksanaan Aksi Perubahan

5. Kesimpulan

Seluruh staf yang terlibat dalam rancangan Tim Efektif memahami tugas yang akan dilaksanakan

Balikpapan, 31 Maret 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R

Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



Memimpin rapat persiapan pembentukan Tim Efektif

KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN TIMUR
BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BALIKPAPAN

NOTA DINAS

Nomor : Internal/133/III/2022/Wasintern

Kepada : Yth. 1. Kasubbid Yanmeddokpol dan Staf Yanmeddokpol
2. Kasubbid Jangmedum dan Staf Jangmedum
3. Kasubbag Renmin dan Staf Renmin
4. Kasubbag Binfung dan Staf Binfung

Dari : Kasubbag Wasintern selaku Mentor

Perihal : Undangan Rapat Usulan Pembentukan Tim Efektif.

1. Rujukan:

- a. Surat Kapolri Nomor : Peng/11/II/DIK2.5/2022 tanggal 18 Februari 2022 tentang Pemanggilan Peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) PNS Polri Tahun Anggaran 2022;
- b. Surat Kapusdik Administrasi Nomor : B/210/III/DIK.2.5/2022/Pusdikmin tanggal 18 Maret 2022 perihal Tahap Implementasi Aksi Perubahan Kinerja Pelayanan Publik PKP PNS Polri Angkatan V dan VI TA. 2022.

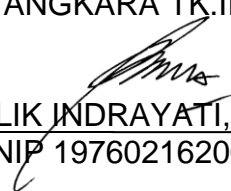
2. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, disampaikan kepada alamat tersebut diatas agar dapat hadir melaksanakan rapat persiapan usulan pembentukan Tim Efektif Aksi Perubahan Peserta PKP T.A. 2022 yang akan dilaksanakan pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 31 Maret 2022
Jam : 09.00 WITA sampai selesai
Tempat : Aula Wira Pinandita Rumkit Bhayangkara Tk. III Balikpapan
Polda Kaltim
Pakaian : Yang berlaku pada hari itu

3. Demikian untuk menjadi maklum.

Balikpapan, 29 Maret 2022

KASUBBAG WASINTERN
RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN


dr. LILIK INDRAYATI, Sp. A
PENATA I NIP 197602162007102001

DAFTAR HADIR/ABSENSI
 TIM EFEKTIF
 SURVEI KEPUASAN PELAYANAN SECARA ONLINE

PADA HARI : KAMIS
 TANGGAL : 31 MARET 2022

NO	NAMA	PANGKAT	NRP/NIP	JABATAN	TANDA TANGAN
1	dr. Keni P	Pembina	19850418201172005	RS. Kasubidyan Sakti	1
2	Rika Sepriyana	Penata	19800527200522007	PH. Kasidjengrebin	2
3	Hayatun Hira	Penda I	19800809200604200	KSP Remmin	3
4	Annisa Latifah	Penda	199906142011042002	ps. kaur TM	4
5	TRI KURNIALI N. N.	Penda I	198011172006042000	Ple KSB BINFUNG	5
6	dr. Rubi W	-	-	DOKTER MITLA	6
7	Yuli Hartati	Penda I	19810414200710201	Pamin Yunantokup.	7
8	ROHANI	Penata I	197505122002122002	Kaur wasbin	8
9	R. ADAM. ROSEDI	-	-	KT RUMKIT	9
10	Nina Nurliana	-	-	staf Wasintan	10
11	Ani Restuning T	-	-	staf Yammed	11
12	Margaretha	-	-	staf Binfung	12
13	Fitry P	-	-	staf Remmin	13
14	Dina Apriyani	-	-	staf Remmin	14
15	Aster Keya	Penda	1981081220022002	PS Kaurman	15
16	Hastanli Dahrur	-	-	staf Remmin	16
17	Bambang Utayo	Pengabruki	197908052006041005	operator siman BMM	17
18	Yukti Brana	Penda I	19811223200509005	Kauran Remmin	18
19	Mucus Mubarah	BRIPDA	93061090	BA Rumkit	19
20	ADIF PUTRA UTAMA	BRIPDA	97030972	BA RUMKIT	20
21	Yogi APRIYANTO	BRIPDA	9909095	BA Rumkit	21
22	Mucelw Adi	BRIPDA	93041130	BA Rumkit	22
23	Brana Monawati	BRIPDA	99080860	BA Rumkit	23
24	Jung	Penda I	198006292006042005	PS. Kauryanwat	24
25	A. RIANG AWALIA	PENGATUR	199305232019022004	PELAKSANA IV RUMKIT	25

MENGETAHUI
 MENTOR

dr. LILIK INDRAWATI, Sp. A
 PENATA I 197602162007102001

BALIKPAPAN, 31 MARET 2022
 PESERTA PKP T.A 2022

dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
 PENDA I 198802012019022004

**KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN TIMUR
BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN
RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN**

NOTULEN RAPAT

Hari : Kamis
Tanggal : 31 Maret 2022
Tempat : Aula Pinandita Rumkit Bhayangkara TK.III Balikpapan
Pemimpin rapat : Penata I dr. Lilik Indrayati, Sp. A selaku Mentor
Peserta : Diikuti oleh Kasubbag dan Kasubbid beserta Staf
Hasil rapat :

1. Rapat dimulai sekira pukul 09.10 WITA, dengan pembukaan oleh Mentor, menjelaskan maksud dan tujuan yaitu pembentukan Tim Efektif.
2. Tim efektif untuk Aksi Perubahan terdiri dari Tim teknis, tim administrasi dan tim pendukung.
3. Semua tim diambil dari beberapa staf dari Subbag dan Subbid.

Balikpapan, Maret 2022

Peserta PKP T.A 2022



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Penda I NIP 198802012019022004

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Jumat

Tanggal : 1 April 2022

1. Jenis Kegiatan

Koordinasi dengan *stakeholder* mengenai Aksi Perubahan yang akan dilaksanakan

2. Tujuan Kegiatan

Menyampaikan maksud serta tujuan untuk tugas yang akan dilaksanakan peserta didik selama pelaksanaan Aksi Perubahan

3. Pelaksanaan Kegiatan

Menyampaikan ide gagasan, maksud serta tujuan untuk tugas yang akan dilaksanakan peserta didik selama pelaksanaan Aksi Perubahan

4. Hasil dan Pembahasan

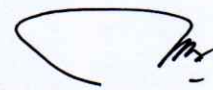
Memberikan dukungan kepada peserta didik selama pelaksanaan Aksi Perubahan

5. Kesimpulan

Dengan adanya Aksi Perubahan diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan Rumkit Bhayangkara Tk. III Balikpapan serta dapat terimplementasi dengan baik.

Balikpapan, 1 April 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



SURAT PERNYATAAN *STAKEHOLDER*

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : dr. AMI NOVIANA PANGKONG
Pangkat : PEMBINA
Jabatan : WAKA RUMKIT BHAYANGKARA Tk.III BALIKPAPAN
Kesatuan : POLDA KALTIM

Dengan ini menyatakan bahwa saya memberikan dukungan sepenuhnya kepada peserta Diklat PKP PNS Polri Tahun 2022, yaitu:

Nama : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
Pangkat : PENATA MUDA TK.I
Nosis : 2022020703658
Jabatan : PS. KAUR WASOPSYAN SUBBAGWASINTERN
RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN

Untuk mengadakan aksi perubahan dengan judul **“SI-PUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA *ONLINE* DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN POLDA KALTIM”**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Balikpapan, April 2022

STAKEHOLDER



dr. AMI NOVIANA PANGKONG

PEMBINA NIP 197811122005012008

SURAT PERNYATAAN STAKEHOLDER

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : HAYATUN NISA, SKM
Pangkat : PENDA I
Jabatan : KASUBBAG RENMIN RUMKIT BHAYANGKARA Tk.III
BALIKPAPAN
Kesatuan : POLDA KALTIM

Dengan ini menyatakan bahwa saya memberikan dukungan sepenuhnya kepada peserta Diklat PKP PNS Polri Tahun 2022, yaitu:

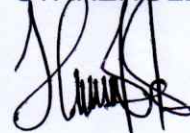
Nama : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
Pangkat : PENATA MUDA TK.I
Nosis : 2022020703658
Jabatan : PS. KAUR WASOPSYAN SUBBAGWASINTERN
RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN

Untuk mengadakan aksi perubahan dengan judul **“SIPUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA *ONLINE* DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN POLDA KALTIM”**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Balikpapan, April 2022

STAKEHOLDER



HAYATUN NISA, SKM

PENDA I NIP 198005092006042018

SURAT PERNYATAAN STAKEHOLDER

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : TRI KURNIALIN, Amd. Keb
Pangkat : PENATA MUDA TK I
Jabatan : PS. KAUR DIKLIT SUBBAG BINFUNG RUMKIT
BHAYANGKARA Tk.III BALIKPAPAN
Kesatuan : POLDA KALTIM

Dengan ini menyatakan bahwa saya memberikan dukungan sepenuhnya kepada peserta Diklat PKP PNS Polri Tahun 2022, yaitu:

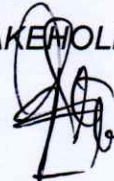
Nama : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
Pangkat : PENATA MUDA TK.I
Nosis : 2022020703658
Jabatan : PS. KAUR WASOPSYAN SUBBAGWASINTERN
RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN

Untuk mengadakan aksi perubahan dengan judul **“SI-PUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA *ONLINE* DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN POLDA KALTIM”**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Balikpapan, April 2022

STAKEHOLDER



TRI KURNIALIN, Amd. Keb

PENATA MUDA I NIP 198011172006042020

SURAT PERNYATAAN STAKEHOLDER

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : drg. RENI PUJI ASTUTIK
Pangkat : PEMBINA
Jabatan : PS. KASUBBID YANMED DOKPOL
RUMKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN
Kesatuan : POLDA KALTIM

Dengan ini menyatakan bahwa saya memberikan dukungan sepenuhnya kepada peserta Diklat PKP PNS Polri Tahun 2022, yaitu:

Nama : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
Pangkat : PENATA MUDA TK.I
Nosis : 2022020703658
Jabatan : PS. KAUR WASOPSYAN SUBBAGWASINTERN
RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN

Untuk mengadakan aksi perubahan dengan judul **“SI-PUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA *ONLINE* DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN POLDA KALTIM”**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Balikpapan, April 2022

STAKEHOLDER



drg. RENI PUJI ASTUTIK

PEMBINA NIP 198504182011012007

SURAT PERNYATAAN STAKEHOLDER

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RIKA SEPRIYANA, S.Si, Apt
Pangkat : PENATA
Jabatan : PS. KAUR JANGMED
RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN
Kesatuan : POLDA KALTIM

Dengan ini menyatakan bahwa saya memberikan dukungan sepenuhnya kepada peserta Diklat PKP PNS Polri Tahun 2022, yaitu:

Nama : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
Pangkat : PENATA MUDA TK.I
Nosis : 2022020703658
Jabatan : PS. KAUR WASOPSYAN SUBBAGWASINTERN
RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN

Untuk mengadakan aksi perubahan dengan judul **“SIPUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA *ONLINE* DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN POLDA KALTIM”**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Balikpapan, April 2022

STAKEHOLDER



RIKA SEPRIYANA, S.Si, Apt

PENATA NIP 198009272005012000

SURAT PERNYATAAN STAKEHOLDER

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : dr. PUTRI NOVIANTI
Jabatan : DOKTER MITRA
RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN

Dengan ini menyatakan bahwa saya memberikan dukungan sepenuhnya kepada peserta Diklat PKP PNS Polri Tahun 2022, yaitu:

Nama : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
Pangkat : PENATA MUDA TK.I
Nosis : 2022020703658
Jabatan : PS. KAUR WASOPSYAN SUBBAGWASINTERN
RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN

Untuk mengadakan aksi perubahan dengan judul **“SIPUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA *ONLINE* DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN POLDA KALTIM”**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Balikpapan, 01 April 2022

STAKEHOLDER



dr. PUTRI NOVIANTI

SURAT PERNYATAAN STAKEHOLDER

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ANNISA LATIFAH, S. Keb
Pangkat : PENDA
Jabatan : PS. KAURTU SUBBAGRENMIN
RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN
Kesatuan : POLDA KALTIM

Dengan ini menyatakan bahwa saya memberikan dukungan sepenuhnya kepada peserta Diklat PKP PNS Polri Tahun 2022, yaitu:

Nama : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
Pangkat : PENATA MUDA TK.I
Nosis : 2022020703658
Jabatan : PS. KAUR WASOPSYAN SUBBAGWASINTERN
RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN

Untuk mengadakan aksi perubahan dengan judul **“SIPUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA *ONLINE* DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN POLDA KALTIM”**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Balikpapan, April 2022

STAKEHOLDER



ANNISA LATIFAH, S. Keb

PENDA 198906192011012002

SURAT PERNYATAAN STAKEHOLDER

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : YULI HARTATI, Amd. Kep
Pangkat : PENDA I
Jabatan : PAMIN 3 SUBBID YANMEDDOKPOL
RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN
Kesatuan : POLDA KALTIM

Dengan ini menyatakan bahwa saya memberikan dukungan sepenuhnya kepada peserta Diklat PKP PNS Polri Tahun 2022, yaitu:

Nama : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
Pangkat : PENATA MUDA TK.I
Nosis : 2022020703658
Jabatan : PS. KAUR WASOPSYAN SUBBAGWASINTERN
RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN

Untuk mengadakan aksi perubahan dengan judul **“SIPUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA *ONLINE* DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN POLDA KALTIM”**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Balikpapan, April 2022

STAKEHOLDER



YULI HARTATI, Amd. Kep

PENDA I NIP 198107142007102001

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Sabtu

Tanggal : 2 April 2022

1. Jenis Kegiatan

Koordinasi dengan Mentor

2. Tujuan Kegiatan

Menyampaikan rencana usulan Tim Efektif dan akan mengadakan rapat koordinasi

3. Pelaksanaan Kegiatan

Menyampaikan rencana tim, pembagian pekerjaan, beserta tahapan pelaksanaan

4. Hasil dan Pembahasan

Tim Efektif dapat bekerja dengan optimal dalam mendukung pelaksanaan Aksi Perubahan

5. Kesimpulan

Optimalisasi kinerja Tim Efektif dalam mendukung pelaksanaan Aksi Perubahan yang dirancang oleh *action leader*.

Balikpapan, 2 April 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R

Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



**LEMBAR KONSULTASI MENTOR
PESERTA PKP**

Nama Peserta Pelatihan : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R

Nosis : 20220207030658

- kondisi & stakeholder

- upaya manajemen tim staf.

- rapat koordinasi & syora.

Balikpapan, April 2022

Mentor,



dr. LILIK INDRAYATI, Sp. A
PENATA I NIP 197602162007102001

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Minggu
Tanggal : 3 April 2022

1. Jenis Kegiatan

Pembuatan laporan *log activity* minggu ke-1

2. Tujuan Kegiatan

Membuat laporan *log activity* minggu ke-1

3. Pelaksanaan Kegiatan

Menyusun laporan *log activity*

4. Hasil dan Pembahasan

Disusunnya laporan *log activity* minggu ke-1

5. Kesimpulan

Kegiatan penyusunan laporan *log activity* minggu ke-1 berjalan lancar.

Balikpapan, 3 April 2022

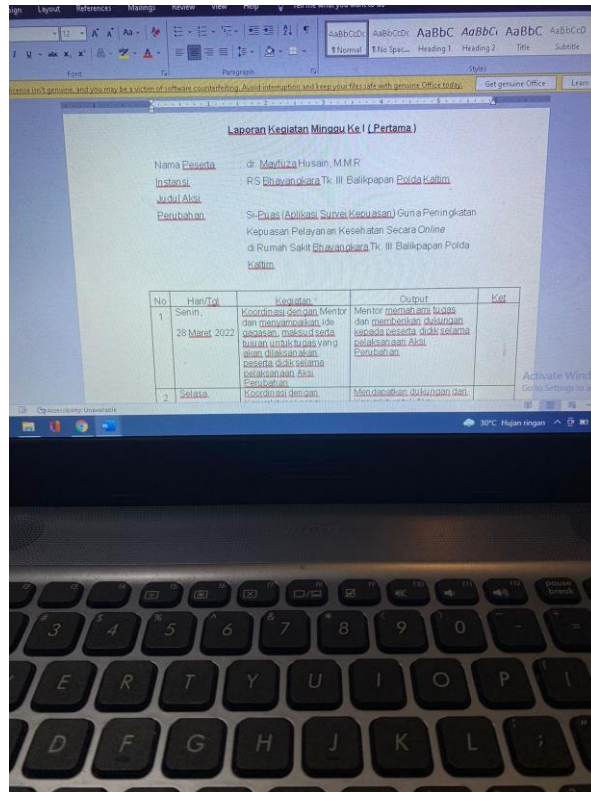
Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R

Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



**LAPORAN KEGIATAN MINGGU KE- II
(4 APRIL s/d 10 APRIL 2022)
DIKLAT PKP PNS POLRI T.A 2022**

**SI-PUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA
PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN
SECARA *ONLINE*
DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN
POLDA KALTIM**



OLEH:

dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R

Nosis : 20220207030658

**PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS ANGKATAN VI
T.A 2022**

Laporan Kegiatan Minggu Ke II (Kedua)

Nama Peserta : dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Instansi : RS Bhayangkara Tk. III Balikpapan Polda Kaltim
Judul Aksi
Perubahan : Si-Puas (Aplikasi Survei Kepuasan) Guna Peningkatan
Kepuasan Pelayanan Kesehatan Secara *Online*
di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan Polda
Kaltim

No	Hari/Tgl	Kegiatan	Output	Ket
1	Senin, 4 April 2022	Pertemuan dan Pembentukan Tim Efektif	Tersusunnya Tim Efektif	
2	Selasa, 5 April 2022	Koordinasi dengan Mentor, menyusulkan Sprint Tim Efektif	Terbentuknya Sprint Efektif	
3	Rabu, 6 April 2022	Koordinasi dengan Mentor	Menyusun Pembagian dan Penekanan tugas / tanggung jawab Tim Efektif	
4	Kamis, 7 April 2022	Rapat Tim Efektif	Melaksanakan rapat koordinasi dengan Tim Efektif pematangan persiapan pekerjaan aksi perubahan	
5	Jumat, 8 April 2022	Koordinasi dengan Tim Teknis untuk persiapan pembuatan aplikasi <i>google form</i>	Menginput data yang akan disertakan pada aplikasi <i>google form</i>	
6	Sabtu, 9 April 2022	Koordinasi dengan Tim Adminsitrasi untuk persiapan penyusunan buku panduan kepuasan pelayanan Kesehatan <i>online</i>	Mempersiapkan bahan dan data dalam penyusunan buku panduan	
7	Minggu, 10 April 2022	Menyusun Laporan Mingguan	Tersusunnya laporan harian dan laporan mingguan	

Balikpapan, 11 April 2022

Peserta,

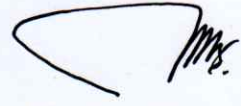
Mengetahui,

Mentor



dr. Lijik Indrayati, Sp. A

PENATA I NIP 197602162007102001



dr. Mayfuza Husain, M.M.R

PENDA I NIP 198802012019022004

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Senin

Tanggal : 4 April 2022

1. Jenis Kegiatan

Rapat pembentukan Tim Efektif

2. Tujuan Kegiatan

Memberikan pemahaman kepada staf tentang optimalisasi kinerja Tim Efektif

3. Pelaksanaan Kegiatan

Memberikan gambaran kegiatan kepada staf tentang optimalisasi kinerja Tim Efektif

4. Hasil dan Pembahasan

Terbentuknya Tim Efektif yang bertujuan untuk membantu pelaksanaan Aksi Perubahan

5. Kesimpulan

Seluruh staf yang terlibat dalam pembentukan Tim Efektif memahami tugas yang akan dilaksanakan.

Balikpapan, 4 April 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R

Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



Rapat pembentukan Tim Efektif

KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN TIMUR
BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BALIKPAPAN

NOTA DINAS

Nomor : Internal/ 142 /IV/2022/Wasintern

Kepada : Yth. 1. Staf Renmin
2. Staf Binfung
3. Staf Yanmeddokpol
4. Staf Jangmedum

Dari : Kasubbag Wasintern selaku Mentor

Perihal : Undangan Rapat Pembentukan Tim Efektif

1. Rujukan:
 - a. Surat Kapolri Nomor : Peng/11/II/DIK2.5/2022 tanggal 18 Februari 2022 tentang Pemanggilan Peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) PNS Polri Tahun Anggaran 2022;
 - b. Surat Kapusdik Administrasi Nomor : B/210/III/DIK.2.5/2022/Pusdikmin tanggal 18 Maret 2022 perihal Tahap Implementasi Aksi Perubahan Kinerja Pelayanan Publik PKP PNS Polri Angkatan V dan VI TA. 2022.
2. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, disampaikan kepada alamat tersebut diatas agar dapat hadir melaksanakan rapat pembentukan Tim Efektif Aksi Perubahan Peserta PKP T.A. 2022 yang akan dilaksanakan pada:

Hari : Senin
Tanggal : 4 April 2022
Jam : 09.00 WITA sampai selesai
Tempat : Aula Wira Pinandita Rumkit Bhayangkara Tk. III Balikpapan
Polda Kaltim
Pakaian : Yang berlaku pada hari itu
3. Demikian untuk menjadi maklum.

Balikpapan, 1 April 2022

KASUBBAG WASINTERN
RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN


dr. LILIK INDRAYATI, Sp. A
PENATA NIP 197602162007102001

DAFTAR HADIR/ABSENSI
 PEMBENTUKAN TIM EFEKTIF
 SURVEI KEPUASAN PELAYANAN SECARA ONLINE

PADA HARI : SENIN
 TANGGAL : 4 APRIL 2022

NO	NAMA	PANGKAT	NRP/NIP	JABATAN	TANDA TANGAN
1	dr. Lili S, A	Perah. I	197602162007102001	Katubdy kas intern	1
2	dr. Maykuzi	Penda I	198802012019022004	Ps. Kawasapen haly mri	2
3	R. ADAM. R.	TKK		ICT RUMKIT	3
4	dr. Putri N				4
5	Hersandi Dumar			Staf Keperin	5
6	Yulia Eviana	Penata	198112232005012009	Ps. Kaurin	6
7	Amisa Latifah	Penda	198906192011012002	Ps. kaur Tu	7
8	Xii Harfati	Penda 1	198107142007102001	Kalma	8
9	Dina Apriyani	TKK		Staf Keperin	9
10	Astuti Hayati	Penda	19811001122002	Ps. ke umum	10
11	Bambang Utomp	Penda	197908052006041005	Operator Siman	11
12	Fitry P	TKK		Staf Keperin	12
13	Ani Restuning Tyar	TKK		staf Danned	13
14	EDIL MUHDI W	TKK		Staf Bimfung	14
15	A. Thekron	Penda		Pt piloterning	15
16	A. Riang Analia	Pengatur	199305232019022009	Pelakszno- IV	16
17	Christopher	Pengatur	199212232019021005	Pelaksana 2	17
18	Suey Ariyanti	Penda I	197901221988052002	Ps Kaur Gu ru	18
19	Nina Harawati	TKK		Ka. ms. Farmasi	19
20	FELICI KARANGIN	TKK		Katu Lab	20
21	Tri Gernyawan	Penda.	198105242011012001	Loz	21
22	Nina Nurhida	TKK		Cf Keperin	22
23	Yudha Surya Nugraha	TKK		ICT	23
24					24
25					25

MENGETAHUI
 MENTOR

dr. LILIK INDRAYATI, Sp. A
 PENATA I 197602162007102001

BALIKPAPAN, 4 APRIL 2022
 PESERTA PKP T.A 2022

dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
 PENDA I 198802012019022004

KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN TIMUR
BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN
RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN

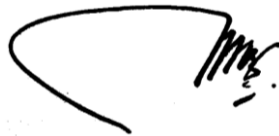
NOTULEN RAPAT

Hari : Senin
Tanggal : 4 April 2022
Tempat : Aula Pinandita Rumkit Bhayangkara TK.III Balikpapan
Pemimpin rapat : Penata I dr. Lilik Indrayati, Sp. A selaku Mentor
Peserta : Staf dari masing-masing Subbag dan Subbid
Hasil rapat :

1. Rapat dimulai sekira pukul 09.15 WITA, dengan pembukaan oleh Mentor, dilanjutkan oleh penjelasan *action leader* mengenai maksud dan tujuan dari pembentukan Tim Efektif dalam pelaksanaan Aksi Perubahan
2. Tim efektif untuk Aksi Perubahan terdiri dari tim teknis, tim administrasi dan tim pendukung.
3. Semua tim diambil dari beberapa staf dari Subbag dan Subbid.
4. Seluruh staf yang terlibat dalam pembentukan Tim Efektif memahami tugas yang akan dilaksanakan.

Balikpapan, April 2022

Peserta PKP T.A 2022



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Penda I NIP 198802012019022004

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Selasa
Tanggal : 5 April 2022

1. Jenis Kegiatan

Koordinasi dengan Mentor mengenai penyusunan Sprint Karumkit untuk pembentukan Tim Efektif

2. Tujuan Kegiatan

Mengusulkan terbentuknya Sprint Tim Efektif yang akan mendukung kegiatan Aksi Perubahan

3. Pelaksanaan Kegiatan

Penyusunan Sprint Tim Efektif Aksi Perubahan

4. Hasil dan Pembahasan

Terbentuknya Sprint Tim Efektif Aksi Perubahan

5. Kesimpulan

Dengan terbentuknya Sprint Karumkit untuk Tim Efektif, diharapkan pelaksanaan Aksin Perubahan di lapangan dapat berjalan dengan baik dan lancar

Balikpapan, 5 April 2022

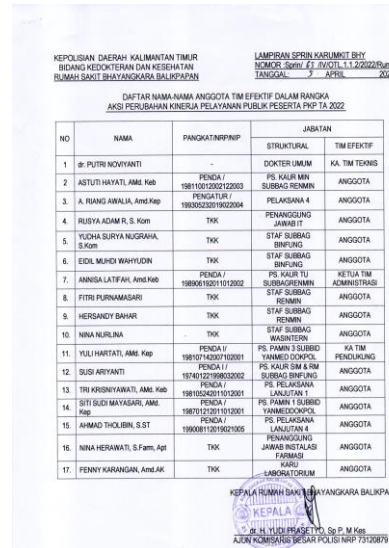
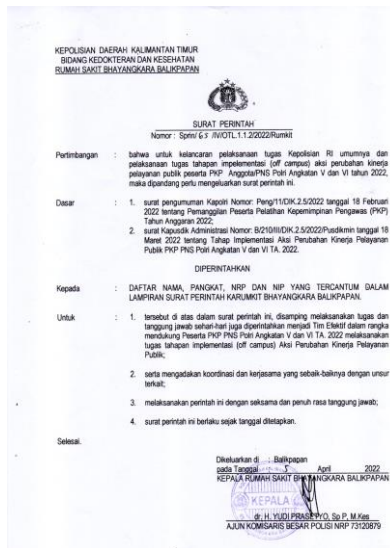
Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R

Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



**LEMBAR KONSULTASI MENTOR
PESERTA PKP**

Nama Peserta Pelatihan : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R

Nosis : 20220207030658

- pembedahan spring for afebrile
sjaelene lama tupaingya.
- dibi dead live thy pengelasan.

Balikpapan, April 2022

Mentor,


dr. LILIK INDRAYATI, Sp. A
PENATA / NIP 197602162007102001

KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN TIMUR
BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BALIKPAPAN



SURAT PERINTAH

Nomor : Sprin/ 65 /IV/OTL.1.1.2/2022/Rumkit


- Pertimbangan : bahwa untuk kelancaran pelaksanaan tugas Kepolisian RI umumnya dan pelaksanaan tugas tahapan implemmentasi (*off campus*) aksi perubahan kinerja pelayanan publik peserta PKP Anggota/PNS Polri Angkatan V dan VI tahun 2022, maka dipandang perlu mengeluarkan surat perintah ini.
- Dasar : 1. surat pengumuman Kapolri Nomor: Peng/11/DIK.2.5/2022 tanggal 18 Februari 2022 tentang Pemanggilan Peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Tahun Anggaran 2022;
2. surat Kapusdik Administrasi Nomor: B/210/III/DIK.2.5/2022/Pusdikmin tanggal 18 Maret 2022 tentang Tahap Implementasi Aksi Perubahan Kinerja Pelayanan Publik PKP PNS Polri Angkatan V dan VI TA. 2022.

DIPERINTAHKAN

- Kepada : DAFTAR NAMA, PANGKAT, NRP DAN NIP YANG TERCANTUM DALAM LAMPIRAN SURAT PERINTAH KARUMKIT BHAYANGKARA BALIKPAPAN.
- Untuk : 1. tersebut di atas dalam surat perintah ini, disamping melaksanakan tugas dan tanggung jawab sehari-hari juga diperintahkan menjadi Tim Efektif dalam rangka mendukung Peserta PKP PNS Polri Angkatan V dan VI TA. 2022 melaksanakan tugas tahapan implementasi (*off campus*) Aksi Perubahan Kinerja Pelayanan Publik;
2. serta mengadakan koordinasi dan kerjasama yang sebaik-baiknya dengan unsur terkait;
3. melaksanakan perintah ini dengan seksama dan penuh rasa tanggung jawab;
4. surat perintah ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Selesai.

Dikeluarkan di : Balikpapan
pada Tanggal : 5 April 2022
KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BALIKPAPAN


dr. H. YUDI PRASETYO, Sp P, M.Kes
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 73120879

DAFTAR NAMA-NAMA ANGGOTA TIM EFEKTIF DALAM RANGKA
 AKSI PERUBAHAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK PESERTA PKP TA 2022

NO	NAMA	PANGKAT/NRP/NIP	JABATAN	
			STRUKTURAL	TIM EFEKTIF
1	dr. PUTRI NOVIYANTI	-	DOKTER UMUM	KA. TIM TEKNIS
2	ASTUTI HAYATI, AMd. Keb	PENDA / 198110012002122003	PS. KAUR MIN SUBBAG RENMIN	ANGGOTA
3.	A. RIANG AWALIA, Amd.Kep	PENGATUR / 199305232019022004	PELAKSANA 4	ANGGOTA
4.	RUSYA ADAM R, S. Kom	TKK	PENANGGUNG JAWAB IT	ANGGOTA
5.	YUDHA SURYA NUGRAHA, S.Kom	TKK	STAF SUBBAG BINFUNG	ANGGOTA
6.	EIDIL MUHDI WAHYUDIN	TKK	STAF SUBBAG BINFUNG	ANGGOTA
7.	ANNISA LATIFAH, Amd.Keb	PENDA / 198906192011012002	PS. KAUR TU SUBBAGRENMIN	KETUA TIM ADMINISTRASI
8.	FITRI PURNAMASARI	TKK	STAF SUBBAG RENMIN	ANGGOTA
9.	HERSANDY BAHAR	TKK	STAF SUBBAG RENMIN	ANGGOTA
10.	NINA NURLINA	TKK	STAF SUBBAG WASINTERN	ANGGOTA
11.	YULI HARTATI, AMd. Kep	PENDA I / 198107142007102001	PS. PAMIN 3 SUBBID YANMED DOKPOL	KA TIM PENDUKUNG
12.	SUSI ARIYANTI	PENDA I / 197401221998032002	PS. KAUR SIM & RM SUBBAG BINFUNG	ANGGOTA
13.	TRI KRISNIYAWATI, AMd. Keb	PENDA / 198105242011012001	PS. PELAKSANA LANJUTAN 1	ANGGOTA
14.	SITI SUDI MAYASARI, AMd. Kep	PENDA / 198701212011012001	PS. PAMIN 1 SUBBID YANMEDDOKPOL	ANGGOTA
15.	AHMAD THOLIBIN, S.ST	PENDA / 199008112019021005	PS. PELAKSANA LANJUTAN 4	ANGGOTA
16.	NINA HERAWATI, S.Farm, Apt	TKK	PENANGGUNG JAWAB INSTALASI FARMASI	ANGGOTA
17.	FENNY KARANGAN, Amd.AK	TKK	KARU LABORATORIUM	ANGGOTA

KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BALIKPAPAN



dr. H. YUDI PRASETYO, Sp P, M Kes
 AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 73120879

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Rabu
Tanggal : 6 April 2022

1. Jenis Kegiatan

Koordinasi dengan Mentor

2. Tujuan Kegiatan

Rencana Tim Efektif akan mengadakan rapat koordinasi

3. Pelaksanaan Kegiatan

Menyusun rencana pelaksanaan pembagian tugas dan tanggung jawab Tim Efektif

4. Hasil dan Pembahasan

Tim Efektif dapat bekerja dengan optimal dalam mendukung pelaksanaan Aksi Perubahan

5. Kesimpulan

Optimalisasi kinerja Tim Efektif dalam mendukung pelaksanaan Aksi Perubahan yang dirancang oleh *action leader*

Balikpapan, 6 April 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



Koordinasi dengan Mentor

**LEMBAR KONSULTASI MENTOR
PESERTA PKP**

Nama Peserta Pelatihan : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R

Nosis : 20220207030658

- melaksanakan rapat perencanaan for effi

- mulai koordinasi of how must jalan.

what requires pd stakeholder →

koordinasi of how ns.

Balikpapan, April 2022

Mentor


dr. LILIK INDRAYATI, Sp. A
PENATA / NIP 197602162007102001

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Kamis
Tanggal : 7 April 2022

1. Jenis Kegiatan

Rapat Tim Efektif

2. Tujuan Kegiatan

Pembagian tugas Tim Efektif

3. Pelaksanaan Kegiatan

Pembagian dan penekanan tugas serta tanggung jawab Tim Efektif

4. Hasil dan Pembahasan

Terbaginya tugas dan pekerjaan Tim Efektif dalam membangun Aksi Perubahan

5. Kesimpulan

Kegiatan yang dilaksanakan berjalan lancar dimana tugas-tugas dari Tim Efektif sudah disampaikan kepada seluruh Tim Efektif yang akan membantu pelaksanaan dari Aksi Perubahan.

Balikpapan, 7 April 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



Rapat Tim Efektif

**KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN TIMUR
BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BALIKPAPAN**

NOTA DINAS

Nomor : ND- 27 /IV/HUM.2.2/2022/Rumkit

Kepada : Yth. Tim Efektif Aksi Perubahan Peserta PKP T.A 2022

Dari : Karumkit Bhayangkara Tk. III Balikpapan

Perihal : undangan rapat tim efektif

1. Rujukan Surat Perintah Karumkit Nomor: Sprin/65/IV/OTL.1.1.2/2022/Rumkit tanggal 5 April 2022 tentang Tim Efektif dalam rangka mendukung Peserta PKP PNS Polri T.A 2022.
2. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, disampaikan kepada Tim Efektif Aksi Perubahan Peserta PKP T.A 2022 untuk melaksanakan rapat pemantapan persiapan pekerjaan membangun Aksi Perubahan yang akan dilaksanakan pada:
Hari : Kamis
Tanggal : 7 April 2022
Jam : 10.00 WITA s.d selesai
Tempat : Aula Wira Pinandita Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan
Pakaian : Yang berlaku pada hari itu
3. Demikian untuk menjadi maklum.

Balikpapan, 6 April 2022

KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BALIKPAPAN



dr. H. YUDI PRASETYO, Sp.P, M. Kes
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 73120879

DAFTAR HADIR/ABSENSI
 TIM EFEKTIF
 SURVEI KEPUASAN PELAYANAN SECARA ONLINE

PADA HARI : KAMIS
 TANGGAL : 7 APRIL 2022

NO	NAMA	PANGKAT	NRP/NIP	JABATAN	TANDA TANGAN
1	Titi Kristi Yanti	Penda	198105292011012001	Anggota tim pendukung	1
2	Sug Ariyanti	Penda I	197401281998032001	Anggota Tim pendukung	2
3	dr. Putri W			Ka Tim Tesis	3
4	Annisa Latifah	Penda	198406192011012002	Ka Tim administrasi	4
5	Fitry P	TKK		Staf renmin	5
6	Astur Hayan	Penda	198110012001122002	Anggota Tim Teknis	6
7	Hersandi Damar			Anggota Tim Administrasi	7
8	EDIL MUHOI W	TKK		Anggota Tim Teknis	8
9	Yuli Hartati	Penda I	198107142007102001	Ka tim pendukung	9
10	R. ADAM. R	TKK		ICT RUMBU	10
11	A. Tholibin	Penda		PT - Pelaksana 1	11
12	A. Riandy Analia	Pengatur	199305232019021004	Pelaksana IV	12
13	Nina Herawati	TKK	-	anggota tim pendukung	13
14	Fenai Karangan	TKK	-	Anggota Tim pendukung	14
15	Nura Nurfar	TKK		Anggota tim admin	15
16	Yelha Surya Nugraha	TKK		anggota tim teknis	16
17					17
18					18
19					19
20					20
21					21
22					22
23					23
24					24
25					25

MENGETAHUI,
 MENTER

dr. LILIK INDRAYATI, Sp. A
 PENATA 197602162007102001

BALIKPAPAN, 7 APRIL 2022
 PESERTA PKP T.A 2022

dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
 PENDA 198802012019022004

KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN TIMUR
BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN
RUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN

NOTULEN RAPAT

Hari : Kamis
Tanggal : 7 April 2022
Tempat : Aula Pinandita Rumkit Bhayangkara TK.III Balikpapan
Pemimpin rapat : Penata I dr. Lilik Indrayati, Sp. A selaku Mentor
Peserta : Tim Efektif Aksi Perubahan PKP PNS Polri T.A 2022
Hasil rapat :

1. Rapat dimulai sekira pukul 10.13 wita, dengan pembukaan oleh Mentor, menjelaskan mengenai maksud dan tujuan dari pembentukan Tim Efektif dalam pelaksanaan Aksi Perubahan
2. Konsep tahapan yang disusun oleh *action leader* bersama Mentor disampaikan kepada Tim Efektif agar seluruh Tim Efektif dapat mengerti dan dapat melaksanakan dengan baik
3. Melakukan pembagian tugas kepada Tim Efektif agar Aksi Perubahan berjalan dengan lancar
4. Membuat *google form* kepuasan layanan pelayanan Kesehatan secara *online* dan menyusun buku panduan kepuasan pelayanan secara *online*
5. Seluruh staf yang terlibat dalam pembentukan Tim Efektif memahami tugas yang akan dilaksanakan.

Balikpapan, April 2022
Peserta PKP T.A 2022



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Penda I NIP 198802012019022004

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Jumat
Tanggal : 8 April 2022

1. Jenis Kegiatan

Koordinasi dengan Tim Teknis

2. Tujuan Kegiatan

Persiapan pembuatan *google form* kepuasan pelayanan kesehatan secara *online*

3. Pelaksanaan Kegiatan

Mengumpulkan data yang akan diinput dalam *google form*

4. Hasil dan Pembahasan

Terkumpulnya bahan dan data yang akan diinput dalam penyusunan *google form* kepuasan pelayanan kesehatan secara *online*

5. Kesimpulan

Kegiatan yang akan dilaksanakan dapat dipahami oleh Tim Efektif.

Balikpapan, 8 April 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



Koordinasi dengan Tim Teknis

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Sabtu
Tanggal : 9 April 2022

1. Jenis Kegiatan

Koordinasi dengan Tim Administrasi

2. Tujuan Kegiatan

Persiapan pembuatan buku panduan kepuasan pelayanan kesehatan secara *online*

3. Pelaksanaan Kegiatan

Mengumpulkan data dan bahan yang akan disertakan dalam penyusunan buku panduan

4. Hasil dan Pembahasan

Terkumpulnya bahan dan data yang akan disertakan dalam penyusunan buku panduan kepuasan pelayanan kesehatan secara *online*

5. Kesimpulan

Kegiatan yang akan dilaksanakan dapat dipahami oleh Tim Efektif.

Balikpapan, 9 April 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



Koordinasi dengan Tim Administrasi

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Minggu
Tanggal : 10 April 2022

1. Jenis Kegiatan

Pembuatan laporan *log activity* minggu ke-2

2. Tujuan Kegiatan

Membuat laporan *log activity* minggu ke-2

3. Pelaksanaan Kegiatan

Menyusun laporan *log activity*

4. Hasil dan Pembahasan

Disusunnya laporan *log activity* minggu ke-2

5. Kesimpulan

Kegiatan penyusunan laporan *log activity* minggu ke-2 berjalan lancar.

Balikpapan, 10 April 2022

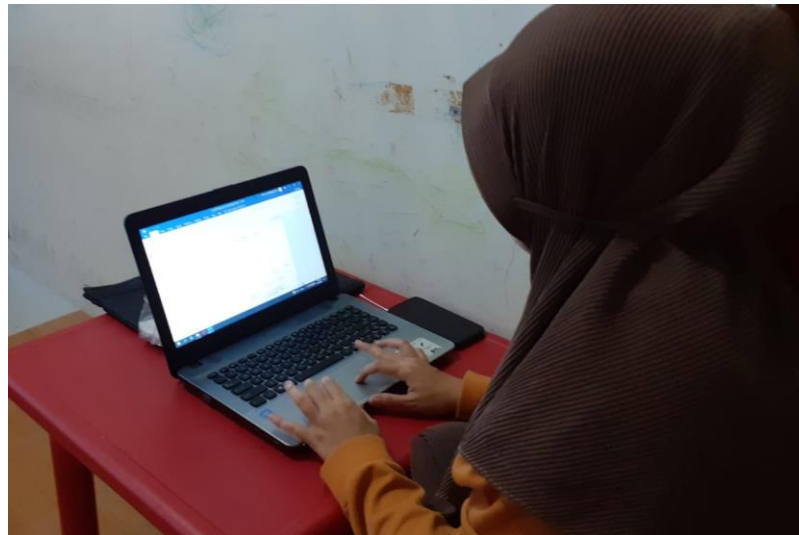
Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R

Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



**LAPORAN KEGIATAN MINGGU KE- III
(11 APRIL s/d 17 APRIL 2022)
DIKLAT PKP PNS POLRI T.A 2022**

**SI-PUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA
PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN
SECARA *ONLINE*
DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN
POLDA KALTIM**



OLEH:

dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R

Nosis : 20220207030658

**PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS ANGKATAN VI
T.A 2022**

Laporan Kegiatan Minggu Ke III (Ketiga)

Nama Peserta : dr. Mayfuza Husain, M.M.R
 Instansi : RS Bhayangkara Tk. III Balikpapan Polda Kaltim
 Judul Aksi
 Perubahan : Si-Puas (Aplikasi Survei Kepuasan) Guna Peningkatan
 Kepuasan Pelayanan Kesehatan Secara *Online*
 di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan Polda
 Kaltim

No	Hari/Tgl	Kegiatan	Output	Ket
1	Senin, 11 April 2022	Pembuatan <i>google form</i>	Terbangunnya konsep dan <i>draft google form</i> kepuasan layanan kesehatan secara <i>online</i>	
2	Selasa, 12 April 2022	Pembuatan <i>google form</i>	Terbangunnya konsep dan <i>draft google form</i> kepuasan layanan kesehatan secara <i>online</i>	
3	Rabu, 13 April 2022	Pengerjaan pembuatan buku panduan <i>google form</i>	Terbangunnya konsep dan <i>draft</i> buku panduan peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan secara <i>online</i>	
4	Kamis, 14 April 2022	Pengerjaan pembuatan buku panduan <i>google form</i>	Terbangunnya konsep dan <i>draft</i> buku panduan peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan secara <i>online</i>	
5	Jumat, 15 April 2022	LIBUR	LIBUR	
6	Sabtu, 16 April 2022	Koordinasi dengan Mentor	Mentor memberikan beberapa saran mengenai <i>google form</i> dan <i>draft</i> buku panduan yang telah dibuat	
7	Minggu, 17 April 2022	Penyusunan laporan mingguan	Tersusunnya laporan mingguan dan laporan harian	

Balikpapan, 18 April 2022

Mengetahui,
Mentor

Peserta,



dr. Lilik Indrayati, Sp. A

PENATA I NIP 197602162007102001



dr. Mayfuza Husain, M.M.R

PENDA I NIP 198802012019022004

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Senin
Tanggal : 11 April 2022

1. Jenis Kegiatan

Koordinasi dengan Tim Efektif memulai pekerjaan membuat *google form* kepuasan pelayanan kesehatan

2. Tujuan Kegiatan

Membuat *google form* peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan

3. Pelaksanaan Kegiatan

Menyusun dan membuat *google form*

4. Hasil dan Pembahasan

Tim Efektif dalam proses pembuatan *google form* sesuai tahapan-tahapan yang telah direncanakan dalam pelaksanaannya setiap hari namun waktu disesuaikan dengan kesempatan yang ada disamping tugas pokok sehari-hari

5. Kesimpulan

Pelaksanaan pembuatan *google form*, harapannya dapat terlaksana dengan baik

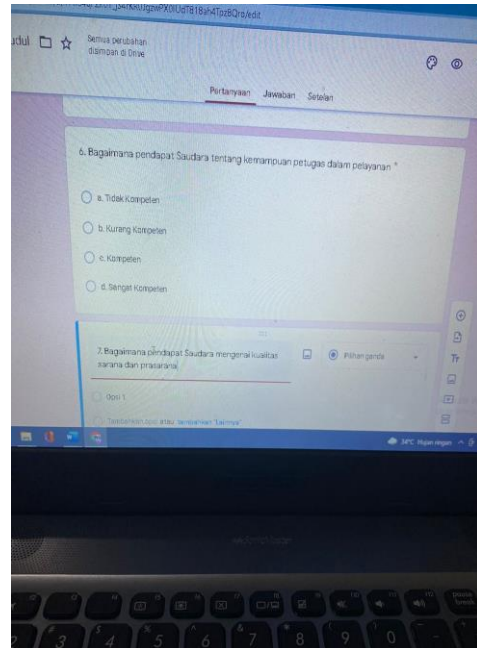
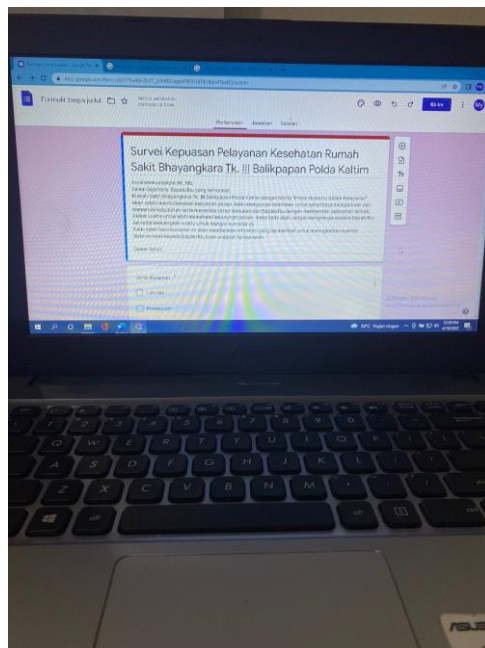
Balikpapan, 11 April 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Selasa
Tanggal : 12 April 2022

1. Jenis Kegiatan

Melanjutkan proses pembuatan *google form* kepuasan pelayanan kesehatan

2. Tujuan Kegiatan

Membuat *google form* peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan

3. Pelaksanaan Kegiatan

Menyusun dan membuat *google form*

4. Hasil dan Pembahasan

Tim Efektif melanjutkan pembuatan *google form* yang masih belum sempurna

5. Kesimpulan

Pelaksanaan pembuatan *google form* berjalan dengan lancar

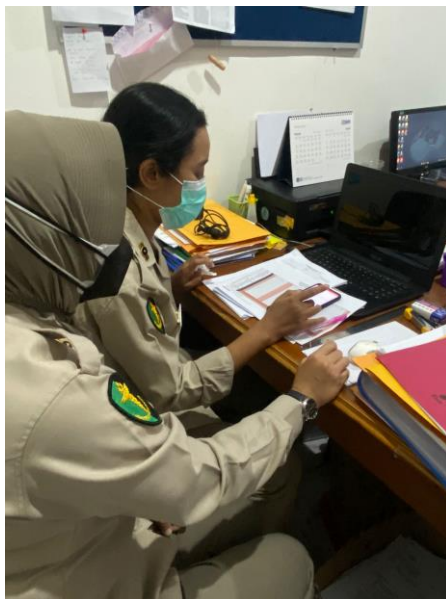
Balikpapan, 12 April 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Rabu
Tanggal : 13 April 2022

1. Jenis Kegiatan

Membuat buku panduan kepuasan pelayanan kesehatan secara *online*

2. Tujuan Kegiatan

Menyusun panduan penggunaan aplikasi kepuasan pelayanan Kesehatan secara *online*

3. Pelaksanaan Kegiatan

Menyusun dan membuat *draft* buku panduan

4. Hasil dan Pembahasan

Membuat *draft* panduan penggunaan aplikasi kepuasan pelayanan kesehatan secara *online* agar mudah dipahami oleh seluruh personel, pasien dan keluarga pasien serta dapat diimplementasikan setiap hari

5. Kesimpulan

Buku panduan dibuat untuk digunakan sebagai pedoman dalam pengisian *google form* kepuasan pelayanan kesehatan secara *online*

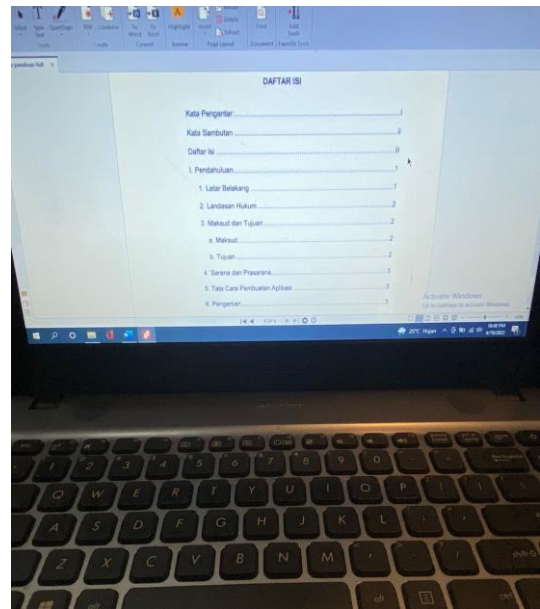
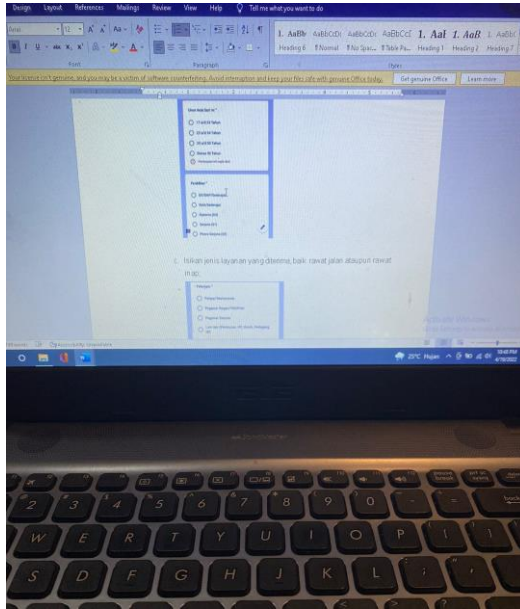
Balikpapan, 13 April 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Kamis
Tanggal : 14 April 2022

1. Jenis Kegiatan

Tim Efektif membantu membuat buku panduan kepuasan pelayanan kesehatan

2. Tujuan Kegiatan

Menyusun panduan penggunaan aplikasi kepuasan pelayanan kesehatan secara *online*

3. Pelaksanaan Kegiatan

Menyusun dan membuat *draft* buku panduan

4. Hasil dan Pembahasan

Tim Efektif membantu membuat *draft* panduan penggunaan aplikasi kepuasan pelayanan kesehatan secara *online* agar mudah dipahami oleh seluruh personel, pasien dan keluarga pasien serta dapat diimplementasikan setiap hari

5. Kesimpulan

Buku panduan dibuat untuk digunakan sebagai pedoman dalam pengisian *google form* kepuasan pelayanan kesehatan secara *online*

Balikpapan, 14 April 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R

Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Jumat
Tanggal : 15 April 2022

1. **Jenis Kegiatan**
LIBUR NASIONAL
2. **Tujuan Kegiatan**
LIBUR NASIONAL
3. **Pelaksanaan Kegiatan**
LIBUR NASIONAL
4. **Hasil dan Pembahasan**
LIBUR NASIONAL
5. **Kesimpulan**
LIBUR NASIONAL

Balikpapan, 15 April 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Nosis 20220207030658

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Sabtu
Tanggal : 16 April 2022

1. Jenis Kegiatan

Koordinasi dengan Mentor

2. Tujuan Kegiatan

Mengkoordinasikan *google form* dan *draft* buku panduan yang sudah dibuat dengan mentor

3. Pelaksanaan Kegiatan

Menelaah *google form* dan *draft* buku panduan

4. Hasil dan Pembahasan

Mentor menyetujui *google form* yang sudah dibuat dan memberikan beberapa saran untuk penyempurnaan *google form* dan *draft* buku panduan

5. Kesimpulan

Koordinasi berjalan lancar dan perencanaan sosialisasi *google form*

Balikpapan, 16 April 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



**LEMBAR KONSULTASI MENTOR
PESERTA PKP**

Nama Peserta Pelatihan : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R

Nosis : 20220207030658

- perbaikan uraian format GF sesuai di kejuruan
- Draft GF & rencana f yg telah di perbaiki
- ditindak lanjut f bulat → kemudian
suarasari ke aygpta.

Balikpapan, April 2022

Mentor,


dr. LILIK INDRAYATI, Sp. A
PENATA I NIP 197602162007102001

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Minggu
Tanggal : 17 April 2022

1. Jenis Kegiatan

Pembuatan laporan *log activity* minggu ke-3

2. Tujuan Kegiatan

Membuat laporan *log activity* minggu ke-3

3. Pelaksanaan Kegiatan

Menyusun laporan *log activity*

4. Hasil dan Pembahasan

Disusunnya laporan *log activity* minggu ke-3

5. Kesimpulan

Kegiatan penyusunan laporan *log activity* minggu ke-3 berjalan lancar.

Balikpapan, 17 April 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R

Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



**LAPORAN KEGIATAN MINGGU KE- IV
(18 APRIL s/d 24 APRIL 2022)
DIKLAT PKP PNS POLRI T.A 2022**

**SI-PUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA
PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN
SECARA *ONLINE*
DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN
POLDA KALTIM**



OLEH:

dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R

Nosis : 20220207030658

**PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS ANGKATAN VI
T.A 2022**

Laporan Kegiatan Minggu Ke IV (Keempat)

Nama Peserta : dr. Mayfuza Husain, M.M.R
 Instansi : RS Bhayangkara Tk. III Balikpapan Polda Kaltim
 Judul Aksi
 Perubahan : Si-Puas (Aplikasi Survei Kepuasan) Guna Peningkatan
 Kepuasan Pelayanan Kesehatan Secara *Online*
 di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan Polda
 Kaltim

No	Hari/Tgl	Kegiatan	Output	Ket
1	Senin, 18 April 2022	Pertemuan dengan tim efektif meminta pendapat dan saran mengenai pembuatan <i>google form</i> dan draft buku panduan kepuasan pelayanan kesehatan secara <i>online</i> .	Terkumpulnya saran dan masukan dari tim efektif mengenai pembuatan <i>google form</i> dan <i>draft</i> buku panduan survei peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan secara <i>online</i> .	
2	Selasa, 19 April 2022	Koordinasi dengan Mentor	Terbangunnya konsep <i>google form</i> dan <i>draft</i> buku panduan survei peningkatan kepuasan pelayanan Kesehatan secara <i>online</i>	
3	Rabu, 20 April 2022	Penandatanganan keputusan buku panduan survei kepuasan pelayanan kesehatan pasien secara <i>online</i>	Ditandatanganinya keputusan buku panduan survei peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan secara <i>online</i>	
4	Kamis, 21 April 2022	Laporan kepada Pimpinan	Meminta izin terkait pelaksanaan sosialisasi yang akan dilaksanakan	
5	Jumat, 22 April 2022	Sosialisasi survei kepuasan pasien secara <i>online</i> untuk peningkatan pelayanan kesehatan	Tersosialisasikannya survei kepuasan pasien secara <i>online</i> kepada personel RS Bhayangkara Balikpapan	
6	Sabtu, 23 April 2022	Koordinasi dengan Mentor	Meminta izin terkait implementasi giat aksi perubahan	

7	Minggu, 24 April 2022	Penyusunan laporan mingguan	Tersusunnya laporan mingguan dan laporan harian	
---	--------------------------	--------------------------------	--	--

Mengetahui,
Mentor



dr. Lilik Indrayati, Sp. A

PENAJA I NIP 197602162007102001

Balikpapan, 25 April 2022

Peserta,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R

PENDA I NIP 198802012019022004

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Senin
Tanggal : 18 April 2022

1. Jenis Kegiatan

Koordinasi dengan Tim Efektif

2. Tujuan Kegiatan

Menampung ide dan gagasan dari pembuatan *google form* dan *draft* buku panduan survei kepuasan pelayanan kesehatan secara *online*

3. Pelaksanaan Kegiatan

Menerima ide dan masukan saran dari Tim Efektif

4. Hasil dan Pembahasan

Anggota Tim Efektif memahami mengenai pelaksanaan implementasi survei kepuasan pelayanan Kesehatan secara *online*

5. Kesimpulan

Teridentifikasinya pelaksanaan implementasi survei kepuasan kesehatan secara *online*

Balikpapan, 18 April 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Selasa
Tanggal : 19 April 2022

1. Jenis Kegiatan

Koordinasi dengan mentor

2. Tujuan Kegiatan

Memohon petunjuk dan saran masukan dari mentor mengenai *google form* dan buku panduan teknis survei kepuasan pelayanan Kesehatan secara *online* yang telah dibuat

3. Pelaksanaan Kegiatan

Memaparkan produk yang telah dibuat

4. Hasil dan Pembahasan

Mentor memberikan petunjuk dan saran untuk persiapan pengajuan keputusan Karumkit

5. Kesimpulan

Pelaksanaan kegiatan berjalan dengan baik dan lancar

Balikpapan, 19 April 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Rabu
Tanggal : 20 April 2022

1. Jenis Kegiatan

Pengesahan keputusan Buku Panduan Survei Kepuasan Pasien secara *Online* oleh Karumkit

2. Tujuan Kegiatan

Disahkannya survei kepuasan pasien secara *online*

3. Pelaksanaan Kegiatan

Penandatanganan Keputusan Karumkit mengenai Buku Panduan Survei Kepuasan Pasien secara *Online*

4. Hasil dan Pembahasan

Buku panduan survei kepuasan pasien secara *online* sudah disahkan oleh Karumkit dan resmi dapat digunakan sebagai petunjuk dalam implementasi survei kepuasan pasien pada pelayanan Kesehatan di RS Bhayangkara Tk. III Balikpapan

5. Kesimpulan

Pengesahan survei kepuasan pasien berjalan dengan baik

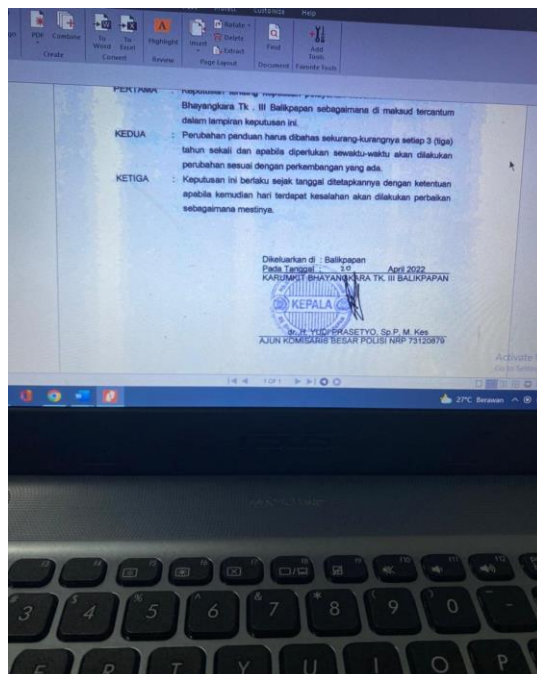
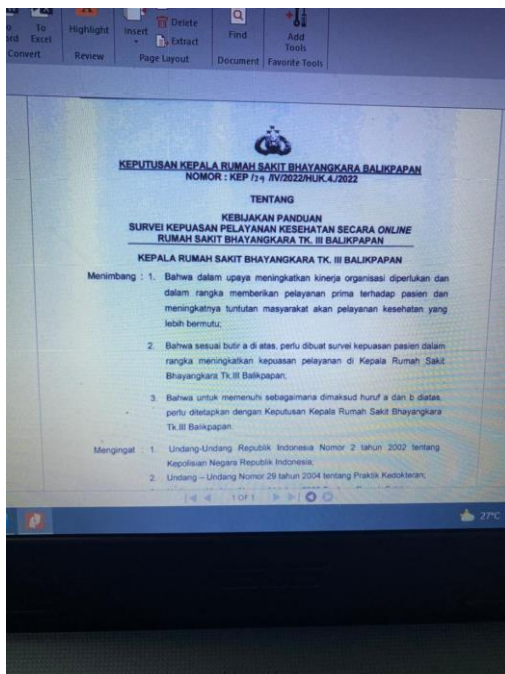
Balikpapan, 20 April 2022

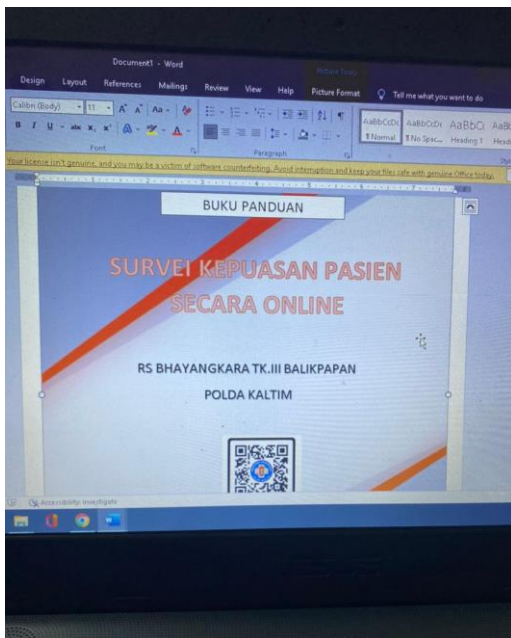
Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI





**KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN TIMUR
BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BALIKPAPAN**



**KEPUTUSAN KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BALIKPAPAN
NOMOR : KEP 134 /IV/2022/HUK.4./2022**

TENTANG

**KEBIJAKAN PANDUAN
SURVEI KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA *ONLINE*
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN**

KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN

- Menimbang :
1. Bahwa dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi diperlukan dan dalam rangka memberikan pelayanan prima terhadap pasien dan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu;
 2. Bahwa sesuai butir a di atas, perlu dibuat survei kepuasan pasien dalam rangka meningkatkan kepuasan pelayanan di Kepala Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan;
 3. Bahwa untuk memenuhi sebagaimana dimaksud huruf a dan b diatas, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
 2. Undang – Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;
 3. Undang – Undang Nomor 44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit;
 4. Undang – Undang RI Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III
BALIKPAPAN TENTANG PANDUAN SURVEI KEPUASAN PELAYANAN
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN.**

- PERTAMA** : Keputusan tentang kepuasan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara Tk . III Balikpapan sebagaimana di maksud tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA** : Perubahan panduan harus dibahas sekurang-kurangnya setiap 3 (tiga) tahun sekali dan apabila diperlukan sewaktu-waktu akan dilakukan perubahan sesuai dengan perkembangan yang ada.
- KETIGA** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkannya dengan ketentuan apabila kemudian hari terdapat kesalahan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Balikpapan

Pada Tanggal : 20 April 2022

KARUMKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN



dr. H. YUDI PRASETYO, Sp.P, M. Kes
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 73120879

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Kamis
Tanggal : 21 April 2022

1. Jenis Kegiatan

Laporan kepada pimpinan

2. Tujuan Kegiatan

Meminta izin kepada Karumkit terkait pelaksanaan sosialisasi survei kepuasan pasien

3. Pelaksanaan Kegiatan

Memohon petunjuk pimpinan terhadap pelaksanaan sosialisasi dan implementasi

4. Hasil dan Pembahasan

Permohonan izin kepada Karumkit mengenai pelaksanaan kegiatan sosialisasi survei kepuasan pasien secara *online*

5. Kesimpulan

Karumkit memberikan izin dan saran mengenai pelaksanaan implementasi serta berharap survei ini dapat dilaksanakan secara berkelanjutan

Balikpapan, 21 April 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Jumat
Tanggal : 22 April 2022

1. Jenis Kegiatan

Sosialisasi aplikasi *google form* dan buku panduan survei kepuasan pasien secara *online*

2. Tujuan Kegiatan

Memperkenalkan produk aksi perubahan berupa aplikasi *google form* dan buku panduan survei kepuasan pasien secara *online* kepada unit-unit pelayanan

3. Pelaksanaan Kegiatan

Memaparkan teknis pelaksanaan aksi perubahan yang akan diterapkan pada unit-unit pelayanan

4. Hasil dan Pembahasan

Tersosialisasinya aplikasi *google form* dan buku panduan survei kepuasan pasien secara *online* pada personel Rumah Sakit yang bersinggungan secara langsung pada pelayanan pasien sehingga dapat membimbing pasien atau keluarga pasien dalam pengisian data *google form*

5. Kesimpulan

Semua unit pelayanan dapat memahami dan mengerti serta dapat membimbing pasien atau keluarga pasien untuk pengisian survei *online*

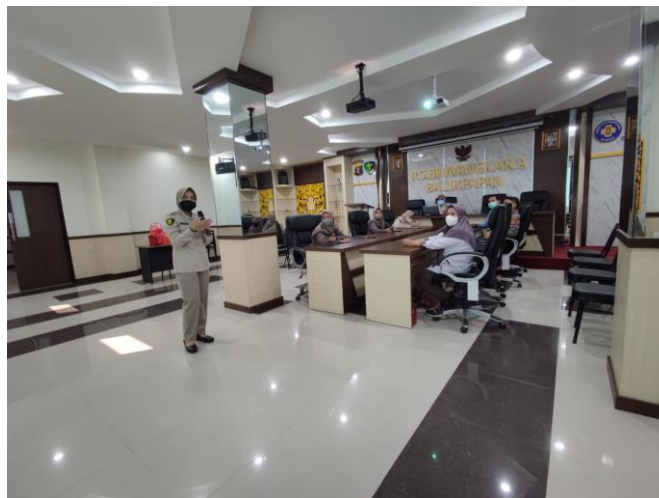
Balikpapan, 22 April 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN TIMUR
BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BALIKPAPAN

NOTA DINAS

Nomor : /ND- 34 /IV/HUM.2.2/2022/Rumkit

Kepada : Yth. Kasubbag, Kasubbid, dan Kepala Ruangan
Dari : Karumkit Bhayangkara Balikpapan
Perihal : Undangan Sosialisasi Survei Kepuasan Pasien Secara Online.

1. Rujukan:
 - a. Surat Kapolri Nomor : Peng/11/II/DIK.2.5/2022 tanggal 18 Februari 2022 tentang Pemanggilan Peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) PNS Polri Tahun Anggaran 2022;
 - b. Surat Kapusdik Administrasi Nomor : B/210/III/DIK.2.5/2022/Pusdikmin tanggal 18 Maret 2022 perihal Tahap Implementasi Aksi Perubahan Kinerja Pelayanan Publik PKP PNS Polri Angkatan V dan VI TA. 2022.

2. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, disampaikan kepada alamat tersebut diatas agar dapat menghadiri sosialisasi aplikasi dan buku panduan survei kepuasan pasien secara online untuk peningkatan pelayanan Kesehatan di Rumkit Bhayangkara Balikpapan yang akan dilaksanakan pada:
Hari : Jumat
Tanggal : 22 April 2022
Jam : 10.00 WITA sampai selesai
Tempat : Aula Wira Pinandita Rumkit Bhayangkara Balikpapan
Polda Kaltim
Pakaian : Yang berlaku pada hari itu

3. Demikian untuk menjadi maklum.

Balikpapan, 19 April 2022

KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BALIKPAPAN



dr. H. YUDI PRASETYO, Sp.P, M.Kes
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 73120879

DAFTAR HADIR/ABSENSI
 SOSIALISASI
 SURVEI KEPUASAN PELAYANAN SECARA ONLINE

PADA HARI : JUMAT
 TANGGAL : 22 APRIL 2022

NO	NAMA	PANGKAT	NRP/NIP	JABATAN	TANDA TANGAN
1	drg. Reni P.	Pembina	198509182011012007	Ps. Kusadhyamard dolupul	1
2	Hayatun Nisa, S.K.M.	Peraka	198005092006092018	Krv.	2
3	Tri Kurnia Lili, Amd. Keb	Peraka	198011172006042020	Ps. Kardikuti	3
4	Almual Thalib	Peran	19700117201901064	RS plynm: 1	4
5	Siti Sudi Mayasari	Penda	198701212010101001	Pamin 1	5
6	Any Restuning Tias	TKK	TKK	staf yanmed	6
7	A-Riang Awalia	PenSatur	199305232019022004	Pelaksana 1 RS. Bhyankara	7
8	A-ADLI	TKK	TKK	KARU	8
9	Mucus Mubarak	Bripda	93061098	Ba. Rumkit	9
10	YUCEANA. N.	TKK	-	puwaf	10
11	Hurwahyuni bethri	PKK	PKK	staf yanmed	11
12					12
13					13
14					14
15					15
16					16
17					17
18					18
19					19
20					20
21					21
22					22
23					23
24					24
25					25

MENGETAHUI
 MENTOR

dr. LILIK INDRAYATI, Sp. A
 PENATA I 197602162007102001

BALIKPAPAN, 22 APRIL 2022
 PESERTA PKP T.A 2022

dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
 PENDA I 198802012019022004

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Sabtu
Tanggal : 23 April 2022

1. Jenis Kegiatan

Koordinasi dengan mentor

2. Tujuan Kegiatan

Memohon petunjuk dan saran masukan dari mentor mengenai rencana implementasi *google form* dan buku panduan teknis survei kepuasan pelayanan kesehatan secara *online* terhadap unit-unit pelayanan

3. Pelaksanaan Kegiatan

Menyampaikan rencana implementasi aksi perubahan

4. Hasil dan Pembahasan

Mentor memberikan petunjuk dan saran untuk persiapan implementasi aksi perubahan

5. Kesimpulan

Pelaksanaan kegiatan berjalan dengan baik dan lancar

Balikpapan, 23 April 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Nosis 20220207030658

**LEMBAR KONSULTASI MENTOR
PESERTA PKP**

Nama Peserta Pelatihan : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R

Nosis : 20220207030658

- Persiapan implementasi → koordinasi & unit 2
trial

Balikpapan, 23 April 2022

Mentor,



dr. LILIK INDRAYATI, Sp. A
PENATA NIP 197602162007102001

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Minggu
Tanggal : 24 April 2022

1. Jenis Kegiatan

Pembuatan laporan *log activity* minggu ke-4

2. Tujuan Kegiatan

Membuat laporan *log activity* minggu ke-4

3. Pelaksanaan Kegiatan

Menyusun laporan *log activity*

4. Hasil dan Pembahasan

Disusunnya laporan *log activity* minggu ke-4

5. Kesimpulan

Kegiatan penyusunan laporan *log activity* minggu ke-4 berjalan lancar.

Balikpapan, 24 April 2022

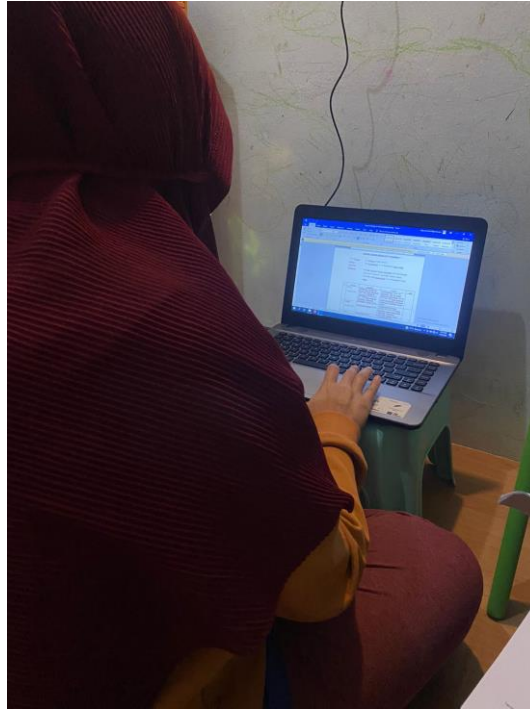
Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R

Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



**LAPORAN KEGIATAN MINGGU KE- V
(25 APRIL 2022 s/d 1 MEI 2022)
DIKLAT PKP PNS POLRI T.A 2022**

**SI-PUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA
PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN
SECARA *ONLINE*
DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN
POLDA KALTIM**



OLEH:

dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R

Nosis : 20220207030658

**PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS ANGKATAN VI
T.A 2022**

Laporan Kegiatan Minggu Ke V (Kelima)

Nama Peserta : dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Instansi : RS Bhayangkara Tk. III Balikpapan Polda Kaltim
Judul Aksi
Perubahan : Si-Puas (Aplikasi Survei Kepuasan) Guna Peningkatan
Kepuasan Pelayanan Kesehatan Secara *Online*
di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan Polda
Kaltim

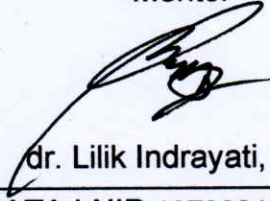
No	Hari/Tgl	Kegiatan	Output	Ket
1	Senin, 25 April 2022	Pembuatan Stiker <i>barcode</i>	Tersedianya sarana media sosialisasi untuk implementasi aksi perubahan	
2	Selasa, 26 April 2022	Implementasi Survei Kepuasan	Terkumpulnya data survei kepuasan pasien melalui <i>google form</i>	
3	Rabu, 27 April 2022	Implementasi Survei Kepuasan	Terkumpulnya data survei kepuasan pasien melalui <i>google form</i>	
4	Kamis, 28 April 2022	Laporan kepada mentor	Laporan perkembangan kemajuan dari survei yang dilakukan	
5	Jumat, 29 April 2022	Pemasangan stiker <i>barcode</i>	Tersosialisasikannya survei kepuasan pasien secara <i>online</i> kepada personel RS Bhayangkara Balikpapan	
6	Sabtu, 30 April 2022	Implementasi Survei Kepuasan	Terkumpulnya data survei kepuasan pasien melalui <i>google form</i>	
7	Minggu, 1 Mei 2022	Penyusunan laporan mingguan	Tersusunnya laporan mingguan dan laporan harian	

Balikpapan, 1 Mei 2022

Mengetahui,

Peserta,

Mentor



dr. Lilik Indrayati, Sp. A

dr. Mayfuza Husain, M.M.R

PENATA I NIP 197602162007102001

PENDA I NIP 198802012019022004

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Senin
Tanggal : 25 April 2022

1. Jenis Kegiatan

Pembuatan stiker *barcode*

2. Tujuan Kegiatan

Persiapan sarana media sosialisasi survei kepuasan pasien pelayanan kesehatan

3. Pelaksanaan Kegiatan

Membuat desain *barcode*

4. Hasil dan Pembahasan

Memberikan pemahaman dan pengenalan aplikasi survei kepuasan pasien secara *online* tujuannya untuk memudahkan pasien dalam pengisian survei tersebut.

5. Kesimpulan

Kegiatan berjalan dengan baik dan lancar

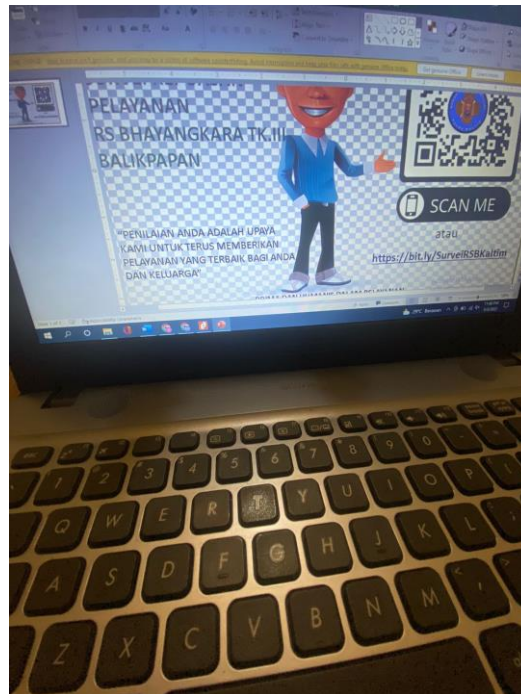
Balikpapan, 25 April 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Selasa
Tanggal : 26 April 2022

1. Jenis Kegiatan

Implementasi survei kepuasan pasien

2. Tujuan Kegiatan

Memonitor respon pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan

3. Pelaksanaan Kegiatan

Mendampingi pasien/keluarga pasien dalam survei kepuasan pelayanan pasien

4. Hasil dan Pembahasan

Respon pasien/keluarga dalam proses pengisian aplikasi *google form* belum maksimal sosialisasinya

5. Kesimpulan

Kegiatan berjalan dengan baik dan lancar

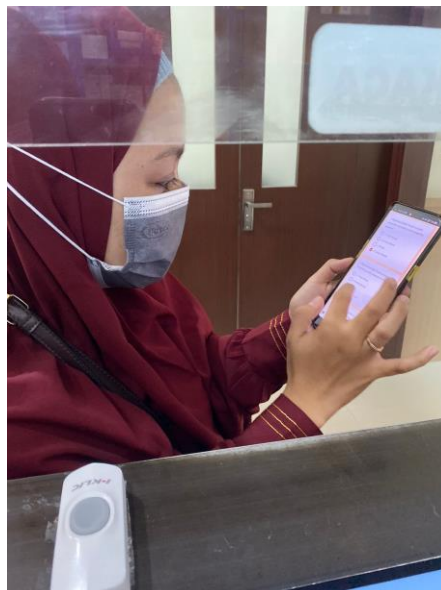
Balikpapan, 26 April 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI





LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Rabu
Tanggal : 27 April 2022

1. Jenis Kegiatan

Implementasi survei kepuasan pasien secara *online*

2. Tujuan Kegiatan

Memonitor sejauh mana respon pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima pasien

3. Pelaksanaan Kegiatan

Mengawasi pelaksanaan survei kepuasan terhadap pasien/keluarga pasien

4. Hasil dan Pembahasan

Respon pasien/keluarga dalam proses pengisian aplikasi *google form* mudah dan respon pengisian survei sudah bertambah

5. Kesimpulan

Kegiatan berjalan dengan baik dan lancar

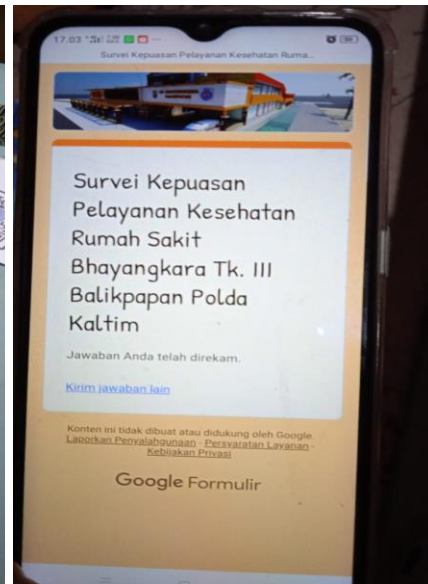
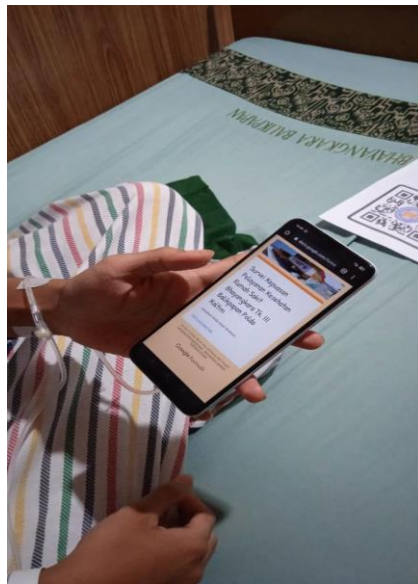
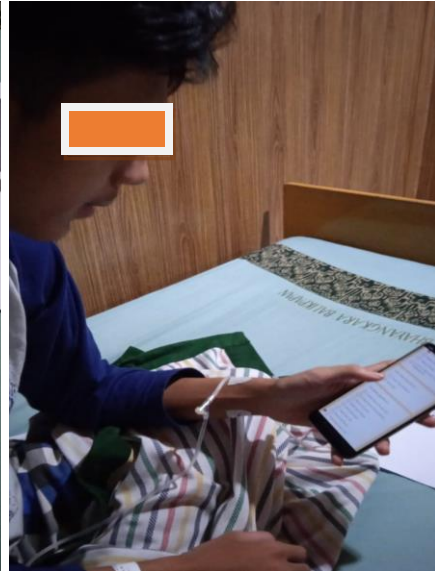
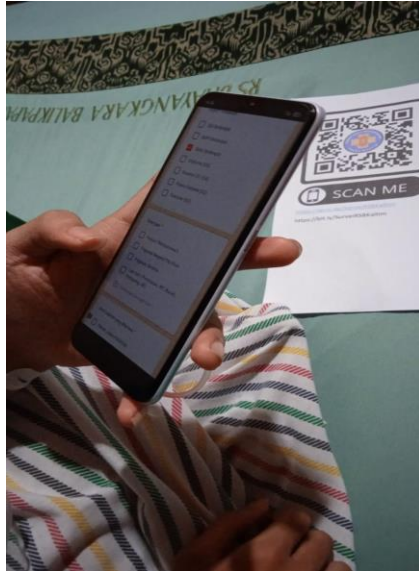
Balikpapan, 27 April 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Kamis
Tanggal : 28 April 2022

1. Jenis Kegiatan

Koordinasi dengan mentor

2. Tujuan Kegiatan

Pelaporan kepada mentor terkait *progress* dari survei kepuasan pasien

3. Pelaksanaan Kegiatan

Memaparkan pada mentor perkembangan dari survei yang sedang dilakukan

4. Hasil dan Pembahasan

Mentor memberikan saran agar selalu mengawasi dan mengingatkan kepada petugas unit terkait mengenai pengisian survei kepuasan pasien terhadap penerima layanan kesehatan

5. Kesimpulan

Kegiatan berjalan baik dan lancar

Balikpapan, 28 April 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



**LEMBAR KONSULTASI MENTOR
PESERTA PKP**

Nama Peserta Pelatihan : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R

Nosis : 20220207030658

- perlu sosialisasi, maksimalkan baw saat
jalan & ldp untuk mengedukasi pasien.

- koordinasi & tim efektif by presentasi
survey / data tiap hari.

Balikpapan, 28 April 2022

Mentor,



dr. LILIK INDRAYATI, Sp. A
PENATA / NIP 197602162007102001

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Jumat
Tanggal : 29 April 2022

1. Jenis Kegiatan

Pemasangan stiker *barcode* pada unit pelayanan kesehatan

2. Tujuan Kegiatan

Guna menyebarkan informasi mengenai *input* data survei kepuasan agar mudah dijangkau oleh penerima pelayanan kesehatan di RS Bhayangkara Tk.III Balikpapan

3. Pelaksanaan Kegiatan

Sosialisasi *barcode* survei kepuasan pada petugas unit pelayanan untuk dapat disampaikan kepada pasien/keluarga pasien

4. Hasil dan Pembahasan

Terpasangnya stiker *barcode* survei kepuasan pelayanan pada unit-unit pelayanan Kesehatan di RS Bhayangkara Tk. III Balikpapan

5. Kesimpulan

Kegiatan berjalan baik dan lancar

Balikpapan, 29 April 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Sabtu
Tanggal : 30 April 2022

1. Jenis Kegiatan

Implementasi survei kepuasan pasien secara *online*

2. Tujuan Kegiatan

Memonitor sejauh mana respon pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima pasien

3. Pelaksanaan Kegiatan

Mengawasi pelaksanaan survei kepuasan terhadap pasien/keluarga pasien

4. Hasil dan Pembahasan

Respon pasien/keluarga dalam proses pengisian aplikasi *google form* mudah dan respon pengisian survei sudah bertambah

5. Kesimpulan

Kegiatan berjalan dengan baik dan lancar

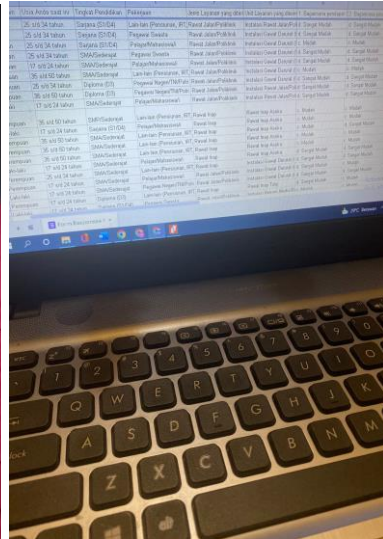
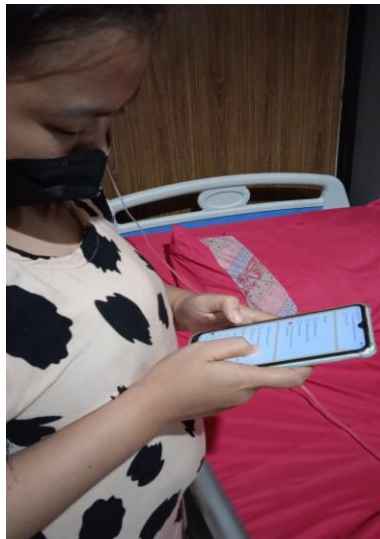
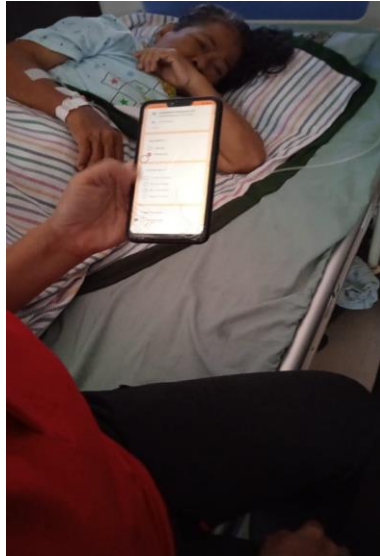
Balikpapan, 30 April 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Minggu
Tanggal : 1 Mei 2022

1. Jenis Kegiatan

Pembuatan laporan *log activity* minggu ke-5

2. Tujuan Kegiatan

Membuat laporan *log activity* minggu ke-5

3. Pelaksanaan Kegiatan

Menyusun laporan *log activity*

4. Hasil dan Pembahasan

Disusunnya laporan *log activity* minggu ke-5

5. Kesimpulan

Kegiatan penyusunan laporan *log activity* minggu ke-5 berjalan lancar.

Balikpapan, 1 Mei 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R

Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



**LAPORAN KEGIATAN MINGGU KE- VI
(2 MEI 2022 s/d 8 MEI 2022)
DIKLAT PKP PNS POLRI T.A 2022**

**SI-PUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA
PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN
SECARA *ONLINE*
DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN
POLDA KALTIM**



OLEH:

dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R

Nosis : 20220207030658

**PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS ANGKATAN VI
T.A 2022**

Laporan Kegiatan Minggu Ke VI (Keenam)

Nama Peserta : dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Instansi : RS Bhayangkara Tk. III Balikpapan Polda Kaltim
Judul Aksi
Perubahan : Si-Puas (Aplikasi Survei Kepuasan) Guna Peningkatan
Kepuasan Pelayanan Kesehatan Secara *Online*
di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan Polda
Kaltim

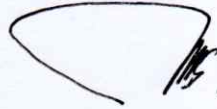
No	Hari/Tgl	Kegiatan	Output	Ket
1	Senin, 2 Mei 2022	LIBUR CUTI BERSAMA IDUL FITRI 1443 H	LIBUR CUTI BERSAMA IDUL FITRI 1443 H	
2	Selasa, 3 Mei 2022	LIBUR CUTI BERSAMA IDUL FITRI 1443 H	LIBUR CUTI BERSAMA IDUL FITRI 1443 H	
3	Rabu, 4 Mei 2022	Implementasi Survei Kepuasan	Terkumpulnya data survei kepuasan pasien melalui <i>google form</i>	
4	Kamis, 5 Mei 2022	Implementasi Survei Kepuasan	Terkumpulnya data survei kepuasan pasien melalui <i>google form</i>	
5	Jumat, 6 Mei 2022	Implementasi Survei Kepuasan	Terkumpulnya data survei kepuasan pasien melalui <i>google form</i>	
6	Sabtu, 7 Mei 2022	Implementasi Survei Kepuasan	Terkumpulnya data survei kepuasan pasien melalui <i>google form</i>	
7	Minggu, 8 Mei 2022	Penyusunan laporan mingguan	Tersusunnya laporan mingguan dan laporan harian	

Balikpapan, 9 Mei 2022

Mengetahui,

Peserta,

Mentor



dr. Lilik Indrayati, Sp. A

dr. Mayfuza Husain, M.M.R

PENATA I NIP 197602162007102001

PENDA I NIP 198802012019022004

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Senin

Tanggal : 2 Mei 2022

1. Jenis Kegiatan

LIBUR CUTI BERSAMA IDUL FITRI 1443 H

2. Tujuan Kegiatan

LIBUR CUTI BERSAMA IDUL FITRI 1443 H

3. Pelaksanaan Kegiatan

LIBUR CUTI BERSAMA IDUL FITRI 1443 H

4. Hasil dan Pembahasan

LIBUR CUTI BERSAMA IDUL FITRI 1443 H

5. Kesimpulan

LIBUR CUTI BERSAMA IDUL FITRI 1443 H

Balikpapan, 2 Mei 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R

Nosis 20220207030658

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Selasa
Tanggal : 3 Mei 2022

1. Jenis Kegiatan

LIBUR CUTI BERSAMA IDUL FITRI 1443 H

2. Tujuan Kegiatan

LIBUR CUTI BERSAMA IDUL FITRI 1443 H

3. Pelaksanaan Kegiatan

LIBUR CUTI BERSAMA IDUL FITRI 1443 H

4. Hasil dan Pembahasan

LIBUR CUTI BERSAMA IDUL FITRI 1443 H

5. Kesimpulan

LIBUR CUTI BERSAMA IDUL FITRI 1443 H

Balikpapan, 3 Mei 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R

Nosis 20220207030658

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Rabu
Tanggal : 4 Mei 2022

1. Jenis Kegiatan

Implementasi survei kepuasan pasien secara *online*

2. Tujuan Kegiatan

Memonitor sejauh mana respon pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima pasien

3. Pelaksanaan Kegiatan

Mengawasi pelaksanaan survei kepuasan terhadap pasien/keluarga pasien

4. Hasil dan Pembahasan

Respon pasien/keluarga dalam proses pengisian aplikasi *google form* mudah dan respon pengisian survei sudah bertambah

5. Kesimpulan

Kegiatan berjalan dengan baik dan lancar

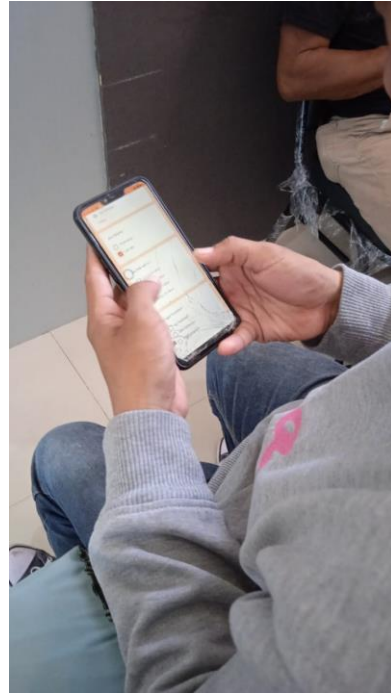
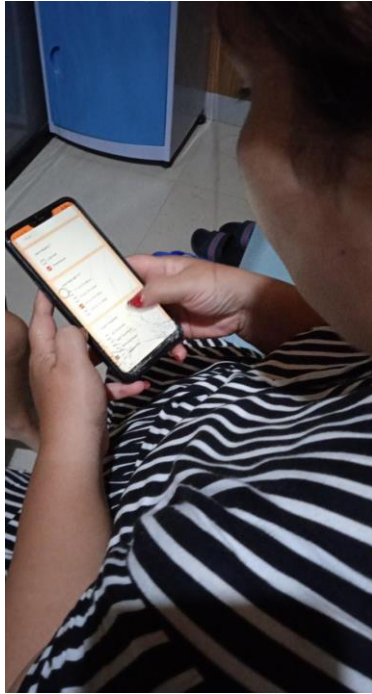
Balikpapan, 4 Mei 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Kamis
Tanggal : 5 Mei 2022

1. Jenis Kegiatan

Implementasi survei kepuasan pasien secara *online*

2. Tujuan Kegiatan

Memonitor sejauh mana respon pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima pasien

3. Pelaksanaan Kegiatan

Mengawasi pelaksanaan survei kepuasan terhadap pasien/keluarga pasien

4. Hasil dan Pembahasan

Respon pasien/keluarga dalam proses pengisian aplikasi *google form* mudah dan respon pengisian survei sudah bertambah

5. Kesimpulan

Kegiatan berjalan dengan baik dan lancar

Balikpapan, 5 Mei 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Jumat
Tanggal : 6 Mei 2022

1. Jenis Kegiatan

Implementasi survei kepuasan pasien secara *online*

2. Tujuan Kegiatan

Memonitor sejauh mana respon pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima pasien

3. Pelaksanaan Kegiatan

Mengawasi pelaksanaan survei kepuasan terhadap pasien/keluarga pasien

4. Hasil dan Pembahasan

Respon pasien/keluarga dalam proses pengisian aplikasi *google form* mudah dan respon pengisian survei sudah bertambah

5. Kesimpulan

Kegiatan berjalan dengan baik dan lancar

Balikpapan, 6 Mei 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Sabtu
Tanggal : 7 Mei 2022

1. Jenis Kegiatan

Implementasi survei kepuasan pasien secara *online*

2. Tujuan Kegiatan

Memonitor sejauh mana respon pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima pasien

3. Pelaksanaan Kegiatan

Mengawasi pelaksanaan survei kepuasan terhadap pasien/keluarga pasien

4. Hasil dan Pembahasan

Respon pasien/keluarga dalam proses pengisian aplikasi *google form* mudah dan respon pengisian survei sudah bertambah

5. Kesimpulan

Kegiatan berjalan dengan baik dan lancar

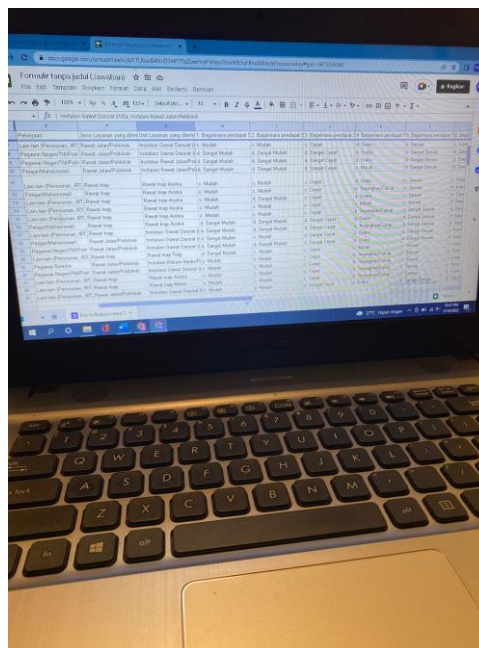
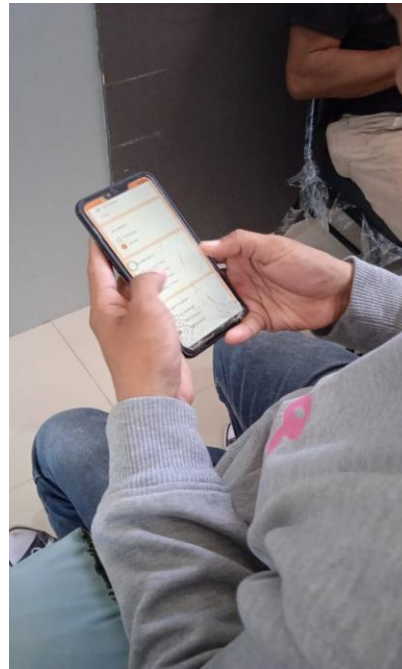
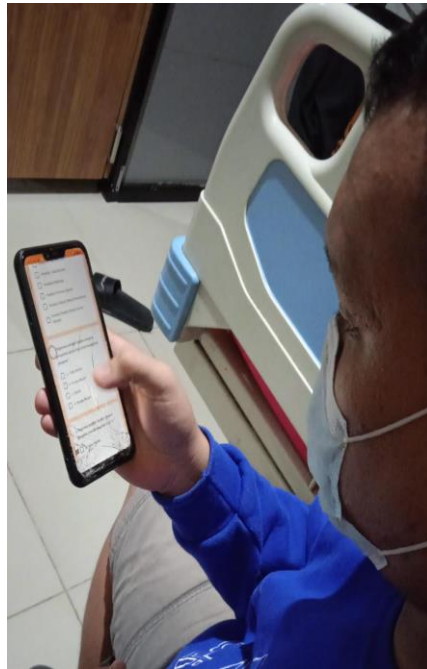
Balikpapan, 7 Mei 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Minggu
Tanggal : 8 Mei 2022

1. Jenis Kegiatan

Pembuatan laporan *log activity* minggu ke-6

2. Tujuan Kegiatan

Membuat laporan *log activity* minggu ke-6

3. Pelaksanaan Kegiatan

Menyusun laporan *log activity*

4. Hasil dan Pembahasan

Disusunnya laporan *log activity* minggu ke-6

5. Kesimpulan

Kegiatan penyusunan laporan *log activity* minggu ke-6 berjalan lancar.

Balikpapan, 8 Mei 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R

Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



**LAPORAN KEGIATAN MINGGU KE- VII
(9 MEI 2022 s/d 15 MEI 2022)
DIKLAT PKP PNS POLRI T.A 2022**

**SI-PUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA
PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN
SECARA *ONLINE*
DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN
POLDA KALTIM**



OLEH:

dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R

Nosis : 20220207030658

**PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS ANGKATAN VI
T.A 2022**

Laporan Kegiatan Minggu Ke VII (Ketujuh)

Nama Peserta : dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Instansi : RS Bhayangkara Tk. III Balikpapan Polda Kaltim
Judul Aksi
Perubahan : Si-Puas (Aplikasi Survei Kepuasan) Guna Peningkatan
Kepuasan Pelayanan Kesehatan Secara *Online*
di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan Polda
Kaltim

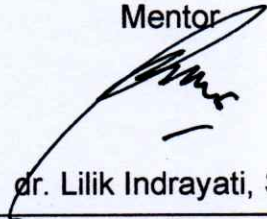
No	Hari/Tgl	Kegiatan	Output	Ket
1	Senin, 9 Mei 2022	Laporan kepada mentor	Laporan perkembangan kemajuan dari survei yang dilakukan	
2	Selasa, 10 Mei 2022	Implementasi Survei Kepuasan	Terkumpulnya data survei kepuasan pasien melalui <i>google form</i>	
3	Rabu, 11 Mei 2022	Implementasi Survei Kepuasan	Terkumpulnya data survei kepuasan pasien melalui <i>google form</i>	
4	Kamis, 12 Mei 2022	Implementasi Survei Kepuasan	Terkumpulnya data survei kepuasan pasien melalui <i>google form</i>	
5	Jumat, 13 Mei 2022	Implementasi Survei Kepuasan	Terkumpulnya data survei kepuasan pasien melalui <i>google form</i>	
6	Sabtu, 14 Mei 2022	Implementasi Survei Kepuasan	Terkumpulnya data survei kepuasan pasien melalui <i>google form</i>	
7	Minggu, 15 Mei 2022	Penyusunan laporan mingguan	Tersusunnya laporan mingguan dan laporan harian	

Balikpapan, 16 Mei 2022

Mengetahui,

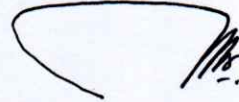
Peserta,

Mentor



dr. Lilik Indrayati, Sp. A

PENATA I NIP 197602162007102001



dr. Mayfuza Husain, M.M.R

PENDA I NIP 198802012019022004

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Senin
Tanggal : 9 Mei 2022

1. Jenis Kegiatan

Koordinasi dengan mentor

2. Tujuan Kegiatan

Pelaporan kepada mentor terkait *progress* dari survei kepuasan pasien

3. Pelaksanaan Kegiatan

Memaparkan pada mentor perkembangan dari survei yang sedang dilakukan

4. Hasil dan Pembahasan

Mentor memberikan saran agar selalu mengawasi dan mengingatkan kepada petugas unit terkait mengenai pengisian survei kepuasan pasien terhadap penerima layanan kesehatan

5. Kesimpulan

Kegiatan berjalan baik dan lancar

Balikpapan, 9 Mei 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



**LEMBAR KONSULTASI MENTOR
PESERTA PKP**

Nama Peserta Pelatihan : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R

Nosis : 20220207030658

- Jera Calukun kap implemanti

- Pelaksana & pengumpul data
untuk diproses diakhir

Balikpapan, Mei 2022

Mentor,


dr. LILIK INDRAYATI, Sp. A
PENATA I NIP 197602162007102001

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Selasa
Tanggal : 10 Mei 2022

1. Jenis Kegiatan

Implementasi survei kepuasan pasien secara *online*

2. Tujuan Kegiatan

Memonitor sejauh mana respon pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima pasien

3. Pelaksanaan Kegiatan

Mengawasi pelaksanaan survei kepuasan terhadap pasien/keluarga pasien

4. Hasil dan Pembahasan

Respon pasien/keluarga dalam proses pengisian aplikasi *google form* mudah dan respon pengisian survei sudah bertambah

5. Kesimpulan

Kegiatan berjalan dengan baik dan lancar

Balikpapan, 10 Mei 2022

Action Leader,



dr. Mayfuzza Husain, M.M.R
Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Rabu
Tanggal : 11 Mei 2022

1. Jenis Kegiatan

Implementasi survei kepuasan pasien secara *online*

2. Tujuan Kegiatan

Memonitor sejauh mana respon pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima pasien

3. Pelaksanaan Kegiatan

Mengawasi pelaksanaan survei kepuasan terhadap pasien/keluarga pasien

4. Hasil dan Pembahasan

Respon pasien/keluarga dalam proses pengisian aplikasi *google form* mudah dan respon pengisian survei sudah bertambah

5. Kesimpulan

Kegiatan berjalan dengan baik dan lancar

Balikpapan, 11 Mei 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Kamis
Tanggal : 12 Mei 2022

1. Jenis Kegiatan

Implementasi survei kepuasan pasien secara *online*

2. Tujuan Kegiatan

Memonitor sejauh mana respon pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima pasien

3. Pelaksanaan Kegiatan

Mengawasi pelaksanaan survei kepuasan terhadap pasien/keluarga pasien

4. Hasil dan Pembahasan

Respon pasien/keluarga dalam proses pengisian aplikasi *google form* mudah dan respon pengisian survei sudah bertambah

5. Kesimpulan

Kegiatan berjalan dengan baik dan lancar

Balikpapan, 12 Mei 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Jumat
Tanggal : 13 Mei 2022

1. Jenis Kegiatan

Implementasi survei kepuasan pasien secara *online*

2. Tujuan Kegiatan

Memonitor sejauh mana respon pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima pasien

3. Pelaksanaan Kegiatan

Mengawasi pelaksanaan survei kepuasan terhadap pasien/keluarga pasien

4. Hasil dan Pembahasan

Respon pasien/keluarga dalam proses pengisian aplikasi *google form* mudah dan respon pengisian survei sudah bertambah

5. Kesimpulan

Kegiatan berjalan dengan baik dan lancar

Balikpapan, 13 Mei 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Sabtu
Tanggal : 14 Mei 2022

1. Jenis Kegiatan

Implementasi survei kepuasan pasien secara *online*

2. Tujuan Kegiatan

Memonitor sejauh mana respon pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima pasien

3. Pelaksanaan Kegiatan

Mengawasi pelaksanaan survei kepuasan terhadap pasien/keluarga pasien

4. Hasil dan Pembahasan

Respon pasien/keluarga dalam proses pengisian aplikasi *google form* mudah dan respon pengisian survei sudah bertambah

5. Kesimpulan

Kegiatan berjalan dengan baik dan lancar

Balikpapan, 14 Mei 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Minggu
Tanggal : 15 Mei 2022

1. Jenis Kegiatan

Pembuatan laporan *log activity* minggu ke-7

2. Tujuan Kegiatan

Membuat laporan *log activity* minggu ke-7

3. Pelaksanaan Kegiatan

Menyusun laporan *log activity*

4. Hasil dan Pembahasan

Disusunnya laporan *log activity* minggu ke-7

5. Kesimpulan

Kegiatan penyusunan laporan *log activity* minggu ke-7 berjalan lancar.

Balikpapan, 15 Mei 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R

Nosis 20220207030658

**LAPORAN KEGIATAN MINGGU KE- VIII
(16 MEI 2022 s/d 24 MEI 2022)
DIKLAT PKP PNS POLRI T.A 2022**

**SI-PUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA
PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN
SECARA *ONLINE*
DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN
POLDA KALTIM**



OLEH:

dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R

Nosis : 20220207030658

**PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS ANGKATAN VI
T.A 2022**

Laporan Kegiatan Minggu Ke VIII (Kedelapan)

Nama Peserta : dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Instansi : RS Bhayangkara Tk. III Balikpapan Polda Kaltim
Judul Aksi
Perubahan : Si-Puas (Aplikasi Survei Kepuasan) Guna Peningkatan
Kepuasan Pelayanan Kesehatan Secara *Online*
di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan Polda
Kaltim

No	Hari/Tgl	Kegiatan	Output	Ket
1	Senin, 16 Mei 2022	LIBUR NASIONAL		
2	Selasa, 17 Mei 2022	Serah terima Aksi Perubahan	Produk aksi perubahan diserahkan kepada Karumkit dan akan digunakan Rumah Sakit untuk mendukung peningkatan pelayanan kesehatan	
3	Rabu, 18 Mei 2022	Implementasi Survei Kepuasan	Terkumpulnya data survei kepuasan pasien melalui <i>google form</i>	
4	Kamis, 19 Mei 2022	Monitoring Implementasi Survei Kepuasan	Terkumpulnya data survei kepuasan pasien melalui <i>google form</i>	
5	Jumat, 20 Mei 2022	Pembuatan Laporan Hasil Aksi Perubahan	Tersusunnya laporan hasil aksi perubahan serta dokumen-dokumen kelengkapan lainnya	
6	Sabtu, 21 Mei 2022	Pembuatan Laporan Hasil Aksi Perubahan	Tersusunnya laporan hasil aksi perubahan serta dokumen-dokumen kelengkapan lainnya	
7	Minggu, 22 Mei 2022	Penyusunan laporan mingguan	Tersusunnya laporan mingguan dan laporan harian	

8	Senin, 23 Mei 2022	Koordinasi Mentor terkait Pembuatan Laporan Hasil Aksi Perubahan	Tersusunnya laporan hasil aksi perubahan serta dokumen-dokumen kelengkapan lainnya	
9	Selasa, 24 Mei 2022	Koordinasi mentor terkait Pembuatan Laporan Hasil Aksi Perubahan	Tersusunnya laporan hasil aksi perubahan serta dokumen-dokumen kelengkapan lainnya	

Mengetahui,
Mentor


dr. Lilik Indrayati, Sp. A

PENATA | NIP 197602162007102001

Balikpapan, 24 Mei 2022

Peserta,


dr. Mayfuza Husain, M.M.R

PENDA | NIP 198802012019022004

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Senin

Tanggal : 16 Mei 2022

1. Jenis Kegiatan

LIBUR NASIONAL HARI RAYA WAISAK 2566

2. Tujuan Kegiatan

LIBUR NASIONAL HARI RAYA WAISAK 2566

3. Pelaksanaan Kegiatan

LIBUR NASIONAL HARI RAYA WAISAK 2566

4. Hasil dan Pembahasan

LIBUR NASIONAL HARI RAYA WAISAK 2566

5. Kesimpulan

LIBUR NASIONAL HARI RAYA WAISAK 2566

Balikpapan, 16 Mei 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R

Nosis 20220207030658

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Selasa
Tanggal : 17 Mei 2022

1. Jenis Kegiatan

Serah terima aksi perubahan

2. Tujuan Kegiatan

Menyerahkan aksi perubahan berupa aplikasi dan buku panduan survei kepuasan pelayanan kesehatan secara *online*

3. Pelaksanaan Kegiatan

Memberikan hak kepada rumah sakit untuk menggunakan aplikasi dan buku panduan survei kepuasan pelayanan kesehatan secara *online*

4. Hasil dan Pembahasan

Aplikasi dan buku panduan survei kepuasan untuk peningkatan pelayanan Kesehatan secara *online* diserahkan kepada Karumkit RS Bhayangkara Balikpapan dengan menandatangani berita acara serah terima aksi perubahan disaksikan oleh mentor Penata Tk.I dr. Lilik Indrayatu, Sp.A dan Penda Astuti Hayati, S.Keb

5. Kesimpulan

Dengan diserahkannya aplikasi dan buku panduan ini diharapkan dapat memudahkan RS Bhayangkara Tk. Balikpapan dalam rangka mendapatkan tanggapan dan respon dari pasien terkait pelayanan yang diberikan.

Balikpapan, 17 Mei 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI

KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN TIMUR
BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BALIKPAPAN

BERITA ACARA
Nomor: BAJ 741 /DIK.2.5.VI/2022/Rumkit

BERITA ACARA SERAH TERIMA AKSI PERUBAHAN
Berupa Peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan secara Online di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan Polda Kaltim.

Pada hari ini Selasa tanggal Tujuh Belas bulan Mei tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua pukul 08.00 wib bertempat di Ruang Karumkit Bhayangkara Tk.III Balikpapan, saya -----
----- dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R-----





Pangkat Penda TK I NIP 198802012019022004 Jabatan PS. Kaur Wasopsyan Subbagwasintern RS Bhayangkara Tk. III Balikpapan telah menyerahkan aplikasi dan buku panduan SI-PUAS (Aplikasi Survei Kepuasan) Guna Peningkatan Kepuasan Pelayanan Kesehatan Secara Online di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan Polda Kaltim kepada Rumkit Bhayangkara Tk.III Balikpapan Polda Kaltim. -----
----- Aplikasi tersebut diatas diserahkan kepada -----

Nama : dr. H. YUDI PRASETYO, Sp. P, M. Kes
Pangkat / NRP : AKBP NRP 73120879
Jabatan : KARUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN

Bahwa dalam penyerahan aplikasi tersebut disaksikan oleh : -----

1. PENATA TK I dr. LILIK INDRAYATI, Sp. A NIP 197602162007102001 (Kasubbag Wasintern)
2. PENDA ASTUTI HAYATI, S. Keb NIP 198110012002122003 (PS. Kaurmin Subbagrenmin)

Demikian Berita Acara ini dibuat dengan sebenar-benarnya, dan untuk menguatkan yang menerima dan menyerahkan penyimpanan dokumen tersebut diatas membubuhkan tanda tangan dibawah ini :

Yang Menyerahkan PESERTA PKP	Yang Menerima KARUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN
 dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R PENATA TK I NIP 198802012019022004	 dr. H. YUDI PRASETYO, Sp. P, M. Kes AKBP NRP 73120879
Saksi	Saksi
 dr. LILIK INDRAYATI, Sp. A PENATA TK I NIP 197602162007102001	 ASTUTI HAYATI, S. Keb PENATA NIP 198110012002122003





BERITA ACARA

Nomor: BAI 393 /DIK.2.5.V/2022/Rumkit

BERITA ACARA SERAH TERIMA AKSI PERUBAHAN

Berupa Peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan secara Online di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan Polda Kaltim.

Pada hari ini Selasa tanggal Tujuh Belas bulan Mei tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua pukul 08.00 wib bertempat di Ruang Karumkit Bhayangkara Tk.III Balikpapan, saya -----

----- **dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R**-----

Pangkat Penda TK I NIP 198802012019022004 Jabatan PS. Kaur Wasopsyan Subbagwasintern RS Bhayangkara Tk. III Balikpapan telah menyerahkan aplikasi dan buku panduan **Si-PUAS (Aplikasi Survei Kepuasan) Guna Peningkatan Kepuasan Pelayanan Kesehatan Secara Online di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan Polda Kaltim** kepada Rumkit Bhayangkara TK.III Balikpapan Polda Kaltim. -----

----- Aplikasi tersebut diatas diserahkan kepada -----

Nama : dr. H. YUDI PRASETYO, Sp. P, M. Kes
Pangkat / NRP : AKBP NRP 73120879
Jabatan : KARUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN

Bahwa dalam penyerahan aplikasi tersebut disaksikan oleh : -----

1. PENATA TK. I dr. LILIK INDRAYATI, Sp. A NIP 197602162007102001 (Kasubbag Wasintern)
2. PENDA ASTUTI HAYATI, S. Keb NIP 198110012002122003 (PS. Kaurmin Subbagrenmin)

Demikian Berita Acara ini dibuat dengan sebenar-benarnya, dan untuk menguatkan yang menerima dan menyerahkan penyimpanan dokumen tersebut diatas membubuhkan tanda tangan dibawah ini :

Yang Menyerahkan

PESERTA PKP

dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R

PENDA TK.I NIP 198802012019022004

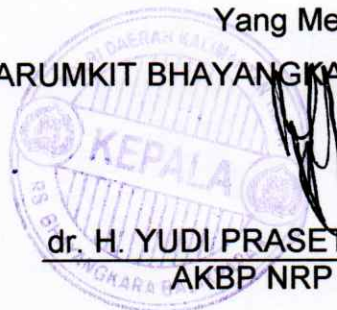
Saksi

dr. LILIK INDRAYATI, Sp. A.

PENATA TK.I NIP 197602162007102001

Yang Menerima

KARUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN



dr. H. YUDI PRASETYO, Sp. P, M. Kes

AKBP NRP 73120879

Saksi

ASTUTI HAYATI, S. Keb

PENDA NIP 198110012002122003

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Rabu
Tanggal : 18 Mei 2022

1. Jenis Kegiatan

Implementasi survei kepuasan pasien secara *online*

2. Tujuan Kegiatan

Memonitor sejauh mana respon pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima pasien

3. Pelaksanaan Kegiatan

Mengawasi pelaksanaan survei kepuasan terhadap pasien/keluarga pasien

4. Hasil dan Pembahasan

Respon pasien/keluarga dalam proses pengisian aplikasi *google form* mudah dan respon pengisian survei sudah bertambah

5. Kesimpulan

Kegiatan berjalan dengan baik dan lancar

Balikpapan, 18 Mei 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Kamis
Tanggal : 19 Mei 2022

1. Jenis Kegiatan

Monitoring data implementasi survei kepuasan

2. Tujuan Kegiatan

Mengetahui dan memantau respon data pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima

3. Pelaksanaan Kegiatan

Mengumpulkan data survei kepuasan terhadap pelayanan kesehatan

4. Hasil dan Pembahasan

Terkumpulnya data survei kepuasan pasien dan laporan hasil aksi perubahan dapat selesai tepat waktu

5. Kesimpulan

Kegiatan berjalan dengan baik dan lancar

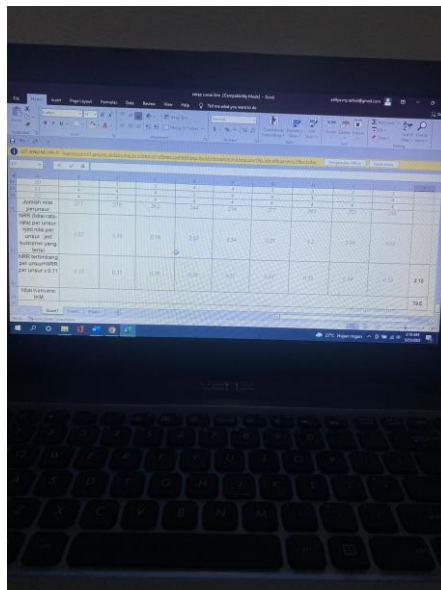
Balikpapan, 19 Mei 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Jumat
Tanggal : 20 Mei 2022

1. Jenis Kegiatan

Menyusun laporan hasil aksi perubahan

2. Tujuan Kegiatan

Membuat laporan hasil aksi perubahan peserta PKP PNS Polri T.A. 2022

3. Pelaksanaan Kegiatan

Menyusun laporan hasil aksi perubahan berdasarkan data survei kepuasan dari partisipasi pasien/pengunjung

4. Hasil dan Pembahasan

Tersusunnya laporan hasil aksi perubahan

5. Kesimpulan

Kegiatan berjalan dengan baik dan lancar sesuai jadwal yang ditetapkan

Balikpapan, 20 Mei 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R

Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Sabtu
Tanggal : 21 Mei 2022

1. Jenis Kegiatan

Menyusun laporan hasil aksi perubahan

2. Tujuan Kegiatan

Membuat laporan hasil aksi perubahan peserta PKP PNS Polri T.A. 2022

3. Pelaksanaan Kegiatan

Menyusun laporan hasil aksi perubahan berdasarkan hasil survei kepuasan atas partisipasi pasien/pengunjung penerima layanan kesehatan

4. Hasil dan Pembahasan

Penyusunan Laporan hasil aksi perubahan terlaksana

5. Kesimpulan

Kegiatan berjalan dengan baik dan lancar sesuai jadwal yang ditetapkan

Balikpapan, 21 Mei 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Minggu

Tanggal : 22 Mei 2022

1. Jenis Kegiatan

Pembuatan laporan *log activity* minggu ke-8

2. Tujuan Kegiatan

Membuat laporan *log activity* minggu ke-8

3. Pelaksanaan Kegiatan

Menyusun laporan *log activity*

4. Hasil dan Pembahasan

Disusunnya laporan *log activity* minggu ke-8

5. Kesimpulan

Kegiatan penyusunan laporan *log activity* minggu ke-8 berjalan lancar.

Balikpapan, 22 Mei 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R

Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Senin

Tanggal : 23 Mei 2022

1. Jenis Kegiatan

Koordinasi dengan mentor terkait penyusunan laporan hasil aksi perubahan

2. Tujuan Kegiatan

Menyampaikan gagasan dalam penyusunan laporan hasil aksi perubahan peserta PKP PNS Polri T.A. 2022

3. Pelaksanaan Kegiatan

Mendiskusikan penyusunan laporan hasil aksi perubahan

4. Hasil dan Pembahasan

Mentor memberikan saran dan masukan dalam penyusunan laporan hasil aksi perubahan

5. Kesimpulan

Kegiatan berjalan dengan baik dan lancar

Balikpapan, 23 Mei 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



**LEMBAR KONSULTASI MENTOR
PESERTA PKP**

Nama Peserta Pelatihan : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R

Nosis : 20220207030658

- survey hasil dissemination & hasil responden.

- buat resume dan ringkasan

Balikpapan, Mei 2022

Mentor,


dr. LILIK INDRAYATI, Sp. A
PENATA / NIP 197602162007102001

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari : Selasa
Tanggal : 24 Mei 2022

1. Jenis Kegiatan

Koordinasi dengan mentor terkait penyusunan laporan hasil aksi perubahan

2. Tujuan Kegiatan

Menyampaikan gagasan dalam penyusunan laporan hasil aksi perubahan peserta PKP PNS Polri T.A. 2022

3. Pelaksanaan Kegiatan

Mendiskusikan penyusunan laporan hasil aksi perubahan

4. Hasil dan Pembahasan

Mentor memberikan saran dan masukan dalam penyusunan laporan hasil aksi perubahan

5. Kesimpulan

Kegiatan berjalan dengan baik dan lancar

Balikpapan, 24 Mei 2022

Action Leader,



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
Nosis 20220207030658

DOKUMENTASI



**LEMBAR KONSULTASI MENTOR
PESERTA PKP**

Nama Peserta Pelatihan : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R

Nosis : 20220207030658

- hasil survey & penulisan untuk evaluasi
pelayanan RS → dibuat masukan untuk RS.

- dibuat tabel & laporan sdy tindak
lanjut abis pembahas

- foto berkelanjutan

Balikpapan, Mei 2022

Mentor


dr. LILIK INDRAYATI, Sp. A

PENATA | NIP 197602162007102001

LAMPIRAN



✓ **RENCANA AKSI PERUBAHAN**

**LEMBAGA PELATIHAN DAN PELATIHAN POLRI
PUSAT PENDIDIKAN ADMINISTRASI**

RENCANA AKSI PERUBAHAN

**SI-PUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA
PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN
SECARA *ONLINE*
DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN
POLDA KALTIM**



Oleh:

dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R

Nosis : 20220207030658

**PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS ANGKATAN VI
T.A 2022**

**LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI
PUSAT PENDIDIKAN ADMINISTRASI**

LEMBAR PERSETUJUAN

RENCANA AKSI PERUBAHAN

**SI-PUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA PENINGKATAN
KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA *ONLINE*
DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN POLDA KALTIM**

Peserta Pelatihan :

**dr. Mayfuza Husain, M.M.R
20220207030658**

**Telah disetujui pada tanggal 21 Maret 2022
Di Pusdikmin Lemdiklat Polri Bandung**

Coach,



**Dr. Dra. KRISTIANA LUSIATI, M. Si
PEMBINA I NIP 196512262005012001**

Mentor,



**dr. LILIK INDRAYATI, Sp. A
PENATA I NIP 197602162007102001**

**PENJELASAN COACH
TENTANG KEMAMPUAN PESERTA**

Nama Peserta Pelatihan : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R

Nosis : 20220207030658

Saya menilai peserta ~~Sangat Mampu~~ /Mampu/~~Kurang Mampu~~/~~Tidak Mampu~~ melaksanakan Perencanaan aksi perubahan, dengan penjelasan
Sebagai berikut :

- masalah unit organisasi ada
- inovasi untuk meningkatkan kinerja ada
- tahapan rencana perubahan ada
- pemanfaatan sumber daya ada

Bandung, 21 Maret 2022

Coach,



Dr. Dra. KRISTIANA LUSIATI, M. Si
PEMBINA TK I NIP 196512262005012001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena dengan Rahmat dan Ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Rencana Aksi Perubahan (RAP) sebagai rangkaian kurikulum Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan VI T.A 2022.

Tujuan penyusunan Rencana Aksi perubahan ini juga untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada di bagian Subbag Wasintern Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan Polda Kalimantan Timur. Penyusunan Rencana Aksi Perubahan ini merupakan langkah awal untuk menyelesaikan Laporan Akhir Rencana Aksi Perubahan serta persyaratan kelulusan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas T.A. 2022.

Penulis menyadari bahwa dalam laporan ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu saran dan masukan dari semua pihak sangat diharapkan untuk kesempurnaan penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi semua pihak yang memerlukan.

Balikpapan, 21 Maret 2022

Penulis



dr. Mayfuza Husain, M.M.R

NOSIS : 20220207030658

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
Lembar Persetujuan	i
Lembar Penjelasan <i>Coach</i>	ii
Lembar Penjelasan Mentor	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
Daftar Tabel.....	vi
Daftar Gambar	vii
1. PENDAHULUAN	
a. LATAR BELAKANG	1
b. TUJUAN	9
c. MANFAAT	10
d. RUANG LINGKUP	10
2. INOVASI DAN OUTPUT RENCANA AKSI	
a. INOVASI.....	11
b. <i>OUTPUT</i> RENCANA AKSI	11
3. TATA KELOLA SUMBER DAYA	
a. PENGORGANISASIAN SUMBER DAYA MANUSIA.....	11
b. PENGELOLAAN ANGGARAN	13
c. SARANA DAN PRASARANA	14
d. METODE	15
4. STAKEHOLDER	
a. IDENTIFIKASI <i>STAKEHOLDER</i>	15
b. PETA JEJARING	17
c. KUADRAN <i>STAKEHOLDER</i>	18
5. PENTAHAPAN RENCANA AKSI.....	18
6. MANAJEMEN RESIKO	
a. POTENSI MASALAH.....	22
b. RISIKO	22
c. STRATEGI MENGATASI MASALAH	22
7. PENUTUP	

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
1.1	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan	6
1.2	Indeks Kepuasan Masyarakat	6
1.3	Matriks Analisa <i>USG</i> Prioritas Masalah.....	8
3.1	Peran Masing-Masing Tim Efektif	12
4.1	Identifikasi Stakeholder	15
5.1	Tahapan Rencana Aksi / <i>Milestone</i>	19

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
1.1.	Struktur Organisasi RS Bhayangkara TK. III Balikpapan.....	4
3.1.	Struktur Organisasi Sumber Daya	11
4.1	Peta Jejaring	17
4.2	Kuadran <i>Stakeholder</i>	18

**RENCANA AKSI PERUBAHAN
SI-PUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA
PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN
SECARA *ONLINE*
DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN
POLDA KALTIM**

1. Pendahuluan

a. Latar Belakang

1) Gambaran Umum

Departemen Kesehatan RI menyatakan bahwa rumah sakit merupakan pusat pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar dan medik spesialisasi, pelayanan penunjang medis, pelayanan perawatan, baik rawat jalan, rawat inap maupun pelayanan instalasi. Rumah Sakit sebagai salah satu sarana kesehatan dapat diselenggarakan oleh pemerintah, dan atau masyarakat.

Pelayanan Rumah Sakit merupakan suatu sistem yang terdiri dari komponen-komponen yang satu dengan yang lainnya saling berkaitan dan saling berpengaruh. (Haryati *et al*, 2007).

Berdasarkan undang-undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, yang dimaksudkan dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan merupakan instansi pemerintah yang berada dibawah koordinasi Kepolisian Daerah Kalimantan Timur yang dalam hal ini mempunyai tugas untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat Polri (Polri, PNS Polri, Keluarga) dan masyarakat umum serta memberikan dukungan kesehatan yang profesional dengan mengedepankan Kedokteran Kepolisian dalam rangka mendukung tugas operasional Polri.

Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum disebutkan bahwa Instansi di lingkungan Pemerintah Pusat yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas. Instansi yang demikian disebut dengan Badan Layanan Umum (BLU) dan diharapkan menjadi contoh kongkrit penerapan keuangan berbasis kinerja.

Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan selaku *Provider* BPJS melayani pelayanan kesehatan tingkat lanjut (FKTL) bagi seluruh peserta Jaminan Nasional yang dirujuk oleh Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), diproyeksikan ada peningkatan jumlah pasien peserta jaminan sosial tersebut. Untuk menghadapi hal tersebut Rumah Sakit Bhayangkara TK III Balikpapan berupaya mempersiapkan infrastruktur pendukung, meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi pelayanan dari segala lini.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan dihadapkan kepada beberapa permasalahan yang terjadi dilapangan dimana beberapa keluhan dan pengaduan-pengaduan dari masyarakat dan hal itu harus dianggap sebagai bentuk peran serta aktif masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan pelayanan publik, sehingga perlu ditanggapi dengan penanganan yang tepat, cepat dan dapat dipertanggung jawabkan.

Keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi hal dasar yang sering terjadi. Keluhan pelanggan tidak seharusnya muncul dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena adanya keluhan menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan belum sesuai dengan harapan masyarakat. Adanya sebuah mekanisme penanganan keluhan akan memudahkan rumah sakit untuk mengakomodasi kepentingan-kepentingan pelayanan publik. Melalui sistem penanganan keluhan yang efektif dan

responsif, masyarakat tidak segan untuk menyampaikan keluhannya karena mereka tau pasti bahwa pengaduan itu akan ditindaklanjuti. Pengaduan atau keluhan ini merupakan salah satu bentuk partisipasi masyarakat. Dengan adanya mekanisme penyampaian keluhan yang baik juga akan menjadikan pengaduan itu sebagai salah satu bentuk introspeksi atau solusi agar Rumah Sakit semakin meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Adapun visi Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan adalah "Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan mampu, terpercaya dan profesional." dengan melaksanakan misi sebagai berikut :

- a) Mendukung tugas operasional Polri dengan menyelenggarakan pelayanan kedokteran kepolisian secara profesional.
- b) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat Polri dan masyarakat umum secara prosedural, profesional dan paripurna dalam rangka meningkatkan mutu dan keselamatan pasien.
- c) Meningkatkan kemampuan rumah sakit dengan peningkatan sumber daya manusia, sarana dan prasarana menuju pencapaian standar pelayanan yang terakreditasi.

Motto Rumkit Bhayangkara Tk. III Balikpapan : "Prima dan Humanis dalam pelayanan". Untuk mencapai visi dan misi tersebut, Kepala Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan berperan memimpin, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan, dibantu oleh Wakil Kepala Rumah Sakit (Wakarumkit), memiliki dua subbid dan tiga subbag.

Subbagwasintern sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Rumah Sakit Bhayangkara Kepolisian Negara Republik Indonesia unsur pembantu pimpinan dan pelaksana staf Rumkit Bhayangkara yang

berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Karumkit Bhayangkara.

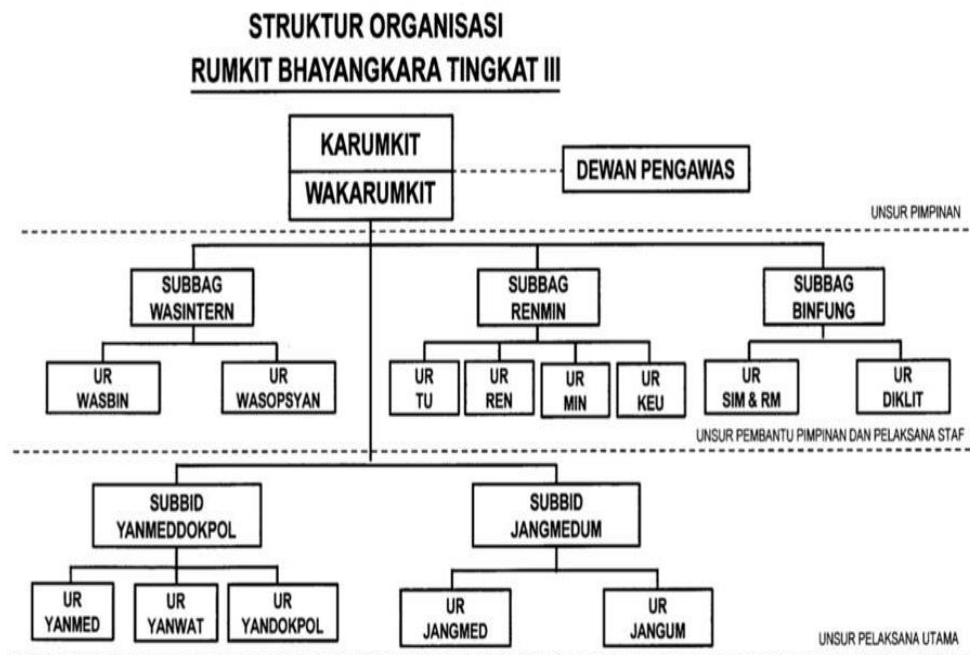
Subbagwasintern bertugas melaksanakan pengawasan dan pembinaan kegiatan Rumkit Bhayangkara secara internal pada bidang pengelolaan sumber daya dan operasional pelayanan sesuai dengan standar pelayanan Rumkit Bhayangkara.

Dalam melaksanakan tugasnya Subbagwasintern dibantu oleh:

- a) Urusan Pengawasan dan Pembinaan (Urwasbin), bertugas melaksanakan pengawasan dan pembinaan sumber daya; dan
- b) Urusan Pengawasan Operasional Pelayanan (Urwasopsyan) bertugas melaksanakan pengawasan operasional pelayanan Rumkit Bhayangkara.

2) Struktur Organisasi Rumkit Bhayangkara Tk. III Balikpapan Polda Kaltim.

Adapun struktur organisasi Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan adalah sebagai berikut:



1.1. Gambar Struktur Organisasi RS Bhayangkara Tk.III

Sesuai dengan gambar struktur organisasi Rumah Sakit diatas maka tugas pokok dan fungsi dari *action leader* pada Urwasopsyan adalah :

- a) Melakukan pengawasan terhadap pelayanan poli klinik (rawat jalan) dan Instalasi Gawat Darurat (IGD);
- b) Melakukan pengawasan terhadap pelayanan penunjang medik;
- c) Melakukan pengawasan terhadap pelayanan rawat inap;
- d) Pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan sistem informasi rumah sakit;
- e) Melakukan pengawasan terhadap kepuasan pasien secara berkala;
- f) Melakukan pengawasan terhadap kesesuaian tarif pelayanan rumah sakit untuk dievaluasi;
- g) Pengawasan pengelolaan administrasi BPJS rawat jalan dan rawat inap;
- h) Menerima dan mengkompulir komplain dari eksternal maupun internal, kemudian melakukan survei untuk menindak lanjuti hal tersebut;
- i) Melaporkan hasil pengawasan dan pemeriksaan operasional pelayanan kepada Kasubbag wasintern.

3) Permasalahan aktual yang terjadi

Dalam upaya peningkatan pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan perlu adanya kritik saran dan masukan-masukan dari pasien/pengunjung yang datang berobat ke Rumkit Bhayangkara Tk. III Balikpapan, untuk itu perlu dilakukan survei pelayanan kesehatan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dari survei yang dilakukan, maka ditetapkan tentang Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagai berikut:

1.1. Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM,
Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan

No.	Nilai Persepsi	Interval IKM	Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	1	1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
2	2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

Pada Semester II tahun 2021, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan adalah 76,5 berada pada nilai interval konversi 62,51-81,25 yang berarti mutu pelayanan B dengan kinerja pelayanan BAIK.

1.2. Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat
RS Bhayangkara Tk. III Balikpapan
Semester II Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Tahun 2021	Keterangan
1	Persyaratan	3,41	Sangat Baik
2	Prosedur	3,35	Sangat Baik
3	Waktu pelayanan	3,05	Baik
4	Biaya/tarif	2,9	Baik
5	Spesifikasi layanan	3,25	Baik
6	Kompetensi pelaksana layanan	3,17	Baik
7	Perilaku pelaksana layanan	3,05	Baik
8	Maklumat pelayanan	2,7	Baik
9	Penanganan pengaduan, saran, masukan	2,86	Baik
	Nilai Indeks	3,06	
	Nilai Indeks setelah dikonversi	76,5	
	Mutu Pelayanan	B	
	Kinerja Pelayanan	BAIK	

Berdasarkan analisa data survei yang diperoleh kinerja pelayanan dalam kategori baik, namun beberapa diantaranya ditemukan pengaduan dari penerima manfaat seperti kendala sarana dan prasarana fasilitas pelayanan, kompetensi pelaksana

pelayanan baik dari kompetensi teknis maupun komunikasi, serta prosedur alur pelayanan dimana kondisi tersebut disertai dengan keberlangsungan kondisi RS yang masih dalam tahap renovasi dan pembangunan pada masa pandemi Covid-19.

Permasalahan yang terjadi saat ini jika dilihat dari hasil evaluasi survei sebelumnya adalah sebagai berikut:

- a) Disaat pandemi sekarang ini pengisian kuisisioner terkendala karena masih menggunakan kertas, untuk menghindari kontak langsung dengan pasien pengisian kuisisioner sebaiknya tidak menggunakan kertas lagi karena jika menggunakan kertas potensi kontak dengan pasien akan dapat menyebarkan virus Covid-19;
- b) Rendahnya minat pasien untuk mengisi kuisisioner sehingga laporan kepuasan layanan yang menjadi salah satu indikator penilaian kinerja Rumah Sakit sebagai pemberi pelayanan publik terlambat dilaporkan setiap bulan ke Pusdokkes Polri.
- c) Rumkit Bhayangkara Tk. III Balikpapan merupakan satker BLU dimana mengelola keuangan sendiri dan berupaya menghasilkan pendapatan dan pengeluaran yang sedikit untuk dapat memajukan Rumkit Bhayangkara TK. III Balikpapan.

Dari hasil indentifikasi masalah diatas maka dilakukan analisa untuk menentukan tingkat prioritas dalam penyelesaiannya agar bisa meningkatkan kinerja organisasi, Adapun analisa yang dipakai dengan metode *USG (Urgency, Seriousness, Growth)*. Metode *USG* merupakan salah satu cara menetapkan urutan prioritas masalah dengan metode teknik scoring 1-5 dan dengan mempertimbangkan tiga komponen dalam metode *USG*.

1.3. Tabel Matriks Analisa *USG* Prioritas Masalah

No	Prioritas Masalah	Kriteria			Total	Ranking
		U	S	G		
1.	Seringnya kontak dengan pasien di saat penyebaran kuisisioner	4	4	3	11	2
2.	Banyaknya pengeluaran ATK Rumah sakit untuk lembar kuisisioner	3	4	3	10	3
3.	Kepuasan Pelayanan Kesehatan masih rendah	4	5	3	12	1

Keterangan:

1 : sangat rendah, 2 : rendah, 3 : sedang, 4 : tinggi, 5 : sangat tinggi

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 system atau tidak.

G : *Growth*, yaitu tingkat perkembangan masalah apakah masalah tersebut berkembang sedemikian rupa sehingga sulit untuk dicegah

Dalam mencapai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan maka sangat diperlukan dukungan dan saran dari masyarakat penerima pelayanan melalui survei kepuasan sebagai gambaran keberhasilan dan perbaikan pelayanan RS dalam kontribusinya memelihara kesehatan masyarakat. Pada khususnya di masa pandemi Covid-19 yang membatasi ruang gerak kita namun tetap memaksimalkan pelayanan kesehatan, untuk itu dilakukan survei kepuasan berkelanjutan yang semula dilakukan secara manual diperbaharui dengan sistem *online*.

b. Tujuan

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

- 1) Tahap *off campus* selama 60 hari, yaitu:
 - a) Terwujudnya *google form* SI-PUAS survei kepuasan pelayanan kesehatan secara *online* di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan;
 - b) Terbentuknya buku panduan tentang *google form* SI-PUAS guna peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan secara *online* di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan;
 - c) Tersosialisasinya aplikasi *google form* SI-PUAS dan buku panduan guna peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan secara *online* di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan;
 - d) Terimplementasinya aplikasi *google form* SI-PUAS dan buku panduan guna peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan secara *online* di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan.
- 2) Tahap pasca pelatihan, yaitu:
 - a) Tertampungnya survei dari masyarakat secara aktif berbasis teknologi dan informasi melalui penyempurnaan *fitur-fitur* dan media elektronik secara *online*;
 - b) Mudahnnya mendapatkan hasil survei dari masyarakat tentang pelayanan yang dilaksanakan Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan;
 - c) Sebagai bahan evaluasi pelaksanaan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan;
 - d) Untuk meningkatkan kualitas pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan.
 - e) Terimplementasikannya aplikasi *google form* dan buku panduan guna peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan secara *online* di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan.

c. Manfaat

Penyelenggaraan aksi perubahan ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

- 1) Memudahkan proses pengisian survei penilaian kepuasan secara rutin;
- 2) Mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unit dalam penyelenggaraan pelayanan;
- 3) Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh tiap unit secara periodik;
- 4) Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap kinerja Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan;
- 5) Sebagai alat percepatan yang dapat mengatasi permasalahan-permasalahan dalam pengelolaan pelayanan kesehatan masyarakat di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan;
- 6) Tersedianya data yang valid untuk pelaporan ke Pusdokkes Polri setiap bulannya;
- 7) Terciptanya peningkatan kinerja Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat;
- 8) Terciptanya budaya kerja yang ramah dan responsif dari seluruh pegawai Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Balikpapan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada kualitas dan kepuasan masyarakat.

d. Ruang Lingkup

Aksi perubahan ini direncanakan untuk memudahkan penilaian kepuasan masyarakat secara *online* terhadap pelayanan kesehatan yang telah diterima, guna meningkatkan kepuasan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan Polda Kalimantan Timur.

2. Inovasi Dan Output Rencana Aksi

a. Inovasi

Memudahkan dalam cara pengisian survei kepuasan pelayanan yang semula dilakukan secara manual menjadi berupa aplikasi *google form* survei kepuasan pelayanan kesehatan secara *online* di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan.

b. Output

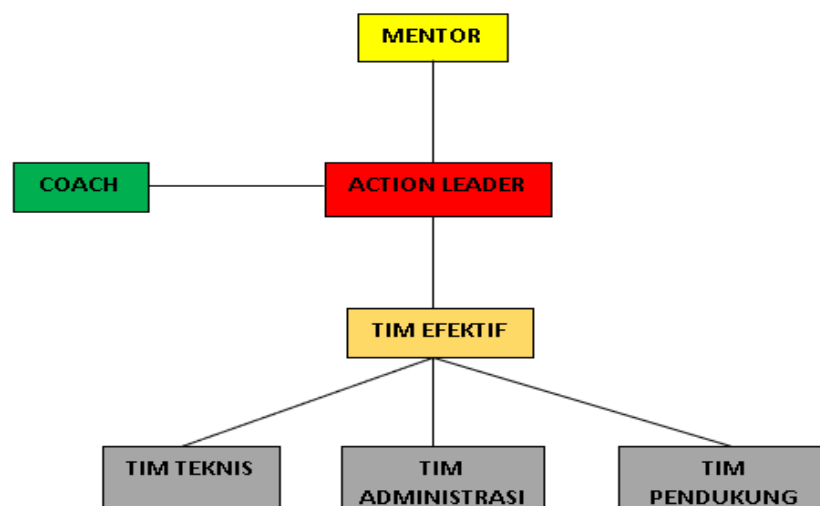
Sedangkan *output* yang dihasilkan dalam rencana aksi adalah sebagai berikut :

- 1) Standar baku peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan secara *online* di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan.
- 2) Dokumen informasi data pasien terhadap kepuasan pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan.

3. Tata Kelola Sumber Daya

a. Pengorganisasian Sumber Daya Manusia (*Man*)

Adapun struktur tata kelola yang menjadi Tim Efektif aksi perubahan tergambar dibawah ini



3.1. Gambar Struktur Organisasi Sumber Daya

Adapun peran masing-masing anggota Tim Efektif adalah sebagai berikut:

3.1. Tabel Peran Masing-Masing Tim Efektif

No	Posisi	Tanggung Jawab
1	Mentor	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan legitimasi dukungan 2. Memberikan dukungan, bimbingan, arahan, kepada <i>action leader</i> 3. Kesepakatan dan persetujuan atas dokumen aksi perubahan
2	<i>Action Leader</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merencanakan aksi perubahan dan dikonsultasikan dengan mentor 2. Aktif melakukan diskusi dan melaporkan pelaksanaan aksi perubahan kepada mentor dan <i>coach</i>. 3. Melakukan koordinasi dengan <i>stakeholder</i> internal maupun eksternal 4. Memotivasi dan menggerakkan seluruh elemen <i>stakeholder</i> yang terkait. 5. Membuat Rancangan Aksi Perubahan dan Laporan Hasil Aksi Perubahan
3	<i>Coach</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu mengoptimalkan sumber daya untuk mendapatkan hasil yang lebih baik 2. Memberikan metodologi dan dukungan proses atas pelaksanaan Aksi Perubahan 3. Memberikan arahan dan masukan, memantau serta berkoordinasi dengan <i>action leader</i> terkait aksi perubahan yang dilaksanakan agar mencapai hasil yang maksimal
4	Tim Teknis	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengidentifikasi kegiatan yang berhubungan dengan penyusunan tim survei kepuasan pelayanan kesehatan, penyusunan panduan dan pelaksanaan survei. <ol style="list-style-type: none"> a. Mempelajari dan memahami rencana kegiatan pelaksanaan aksi perubahan pengelolaan pengaduan masyarakat berbasis teknologi dan informasi b. Menyiapkan bahan-bahan materi untuk dasar penyusunan tim survei kepuasan layanan kesehatan dan panduan survei kepuasan layanan kesehatan c. Menganalisa kebutuhan struktur dan personel tim survei kepuasan layanan kesehatan. d. Menganalisa kebutuhan teknis pelaksanaan kegiatan pengelolaan survei kepuasan layanan kesehatan berbasis Teknologi dan Informasi. 2. Mengendalikan penyelenggaraan kegiatan. <ol style="list-style-type: none"> a. Membantu <i>action leader</i> melaksanakan

		<p>koordinasi dengan <i>stakeholder</i></p> <p>b. Menyusun <i>draft</i> tim survei kepuasan layanan kesehatan dan panduan</p> <p>c. Mengawasi pelaksanaan pengelolaan survei kepuasan layanan kesehatan berbasis teknologi dan informasi.</p> <p>3. Melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan penyusunan tim survei kepuasan layanan kesehatan, panduan dan pelaksanaan pengelolaan survei kepuasan layanan kesehatan berbasis teknologi dan informasi kepada <i>action leader</i>.</p>
5	Tim Administrasi	<p>1. Menyiapkan administrasi pada setiap pelaksanaan proyek perubahan.</p> <p>a. Surat keluar</p> <p>b. Surat undangan</p> <p>c. Daftar hadir pertemuan</p> <p>d. Mencatat hasil pertemuan (Nota Dinas)</p> <p>e. Dokumentasi dan lain-lain</p> <p>2. Melaporkan pelaksanaan kegiatan yang terkait dengan administrasi kepada <i>action leader</i></p>
6	Tim Pendukung	<p>1. Menyusun dan mengarsipkan kelengkapan administrasi pada setiap kegiatan aksi perubahan.</p> <p>2. Membantu melaksanakan proses administrasi pada setiap kegiatan aksi perubahan</p> <p>3. Mendukung menyiapkan kelengkapan pekerjaan tim teknis dan tim administratif.</p> <p>4. Melaporkan pelaksanaan kegiatan yang telah dilakukan kepada <i>action leader</i>.</p>

b. Pengelolaan Anggaran

Kebutuhan Anggaran untuk pelaksanaan Aksi perubahan ini bersumber dari sumber dana BLU Rumah Sakit. Estimasi jumlah anggaran yang dibutuhkan untuk aksi perubahan ini sebanyak Rp. 570.000,00 dengan rincian Sebagai Berikut:

Rencana Anggaran Biaya

Pembuatan Roll Banner Dan Stiker

1. *Roll Banner* 1 buah X @ Rp. 500.000,00 = Rp. 500.000,00
(posisi di depan ruang tunggu Instalasi Rawat Jalan)
2. Cetak stiker *barcode* untuk ruangan
11 lembar X @ Rp. 20.000,00 = Rp. 220.000,00
Untuk posisi 11 lembar x 2 (ukuran A4 dibagi 2) menjadi 22 posisi
 - Ruang Edelweis : 4 bh
 - Ruang IBS : 1 bh
 - Ruang bersalin : 1 bh
 - Ruang Poliklinik Spesialis : 2 bh
 - Ruang Rekam Medik : 1 bh
 - Ruang ICU : 1 bh
 - Ruang Asoka : 3 bh
 - Ruang Sakura : 1 bh
 - Ruang Tulip : 1 bh
 - Ruang Melati : 1 bh
 - Ruang PPT : 1 bh
 - Ruang Fisioterapi : 1 bh
 - Ruang Apotek : 1 bh
 - Ruang IGD : 1 bh
 - Ruang Hemodialisa : 1 bh
 - Laboratorium : 1 bh
3. Total Anggaran = Rp. 720.000,00
Terbilang : Tujuh ratus tujuh puluh ribu rupiah

c. Sarana dan Prasarana (*Materials*)

Sarana dan prasarana dimaksud dalam rencana aksi perubahan ini terdiri dari ruang aula sebagai tempat rapat dan sosialisasi, laptop, proyektor, *printer*, kertas A4 dan *banner* survei kepuasan layanan kesehatan *online* .

d. Metode (*Method*)

Metode yang digunakan dalam berkomunikasi dengan *stakeholder* internal dan *stakeholder* eksternal yaitu kerjasama dan kolaborasi persuasif untuk membujuk penerima informasi untuk menuruti keinginan dari pemberi informasi serta komunikasi secara informatif adalah komunikasi untuk membuat orang lain mengerti dan tahu tentang pesan yang akan disampaikan.

4. Stakeholder

a. Identifikasi *Stakeholder*

Untuk melangkah lebih jauh, maka perlu diketahui *stakeholder* mana yang akan mendukung, netral dan menolak serta untuk mengetahui *stakeholder* mana saja yang penting dan memiliki pengaruh besar terhadap aksi perubahan ini.

4.1. Tabel Identifikasi *Stakeholder*

IDENTIFIKASI STAKEHOLDER										
No	Stakeholder	Tim Efektif	Jenis Stakeholder			Kelompok Stakeholder				Strategi Komunikasi
			Primer	Sekunder	Utama	Promoter	Latents	Defender	Apathetic	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
Internal										
1	Karumkit Bhayangkara Tk. III Balikpapan				√	(+) 9				Persuasif
2	KasubbagWasintern	√		√		(+) 9				Persuasif
3	Kasubbid Jangmedum	√		√		(+) 8				Persuasif
4	Kasubbid Yanmeddokpol	√	√			(+) 9				Persuasif
5	Kasubbag Binfung	√		√				(+6)		Persuasif

IDENTIFIKASI STAKEHOLDER										
No	Stakeholder	Tim Efektif	Jenis Stakeholder			Kelompok Stakeholder				Strategi Komunikasi
			Primer	Sekunder	Utama	Promoter	Latents	Defender	Apathetic	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
6	Tim Teknis	√		√				(+) 4		Persuasif
Eksternal										
1	Wakarumkit				√		(+) 5			Persuasif
2	Kasubbagrenmin	√		√			(+) 5			Persuasif
3	Tim Administrasi	√		√				(+)3		Persuasif
4	Tim Pendukung	√		√				(+)3		Persuasif
5	Pasien / Pengunjung	√	√						(+)2	Informatif

Keterangan:

1) Jenis *Stakeholders*

- a) Primer : Penerima manfaat / target dari upaya;
- b) Sekunder : Mereka yang langsung terlibat dengan / bertanggung jawab terhadap penerima manfaat atau sasaranupaya;
- c) Utama : Pejabat dan pembuat kebijakan adalah mereka yang merencanakan, mensahkan, dan menjalankan hukum dan peraturan yang bisa memenuhi tujuan upaya atau langsung membatalkannya. Mereka yang bisa mempengaruhi pihak lain dan mereka yang punya kepentingan dengan hasil upaya.

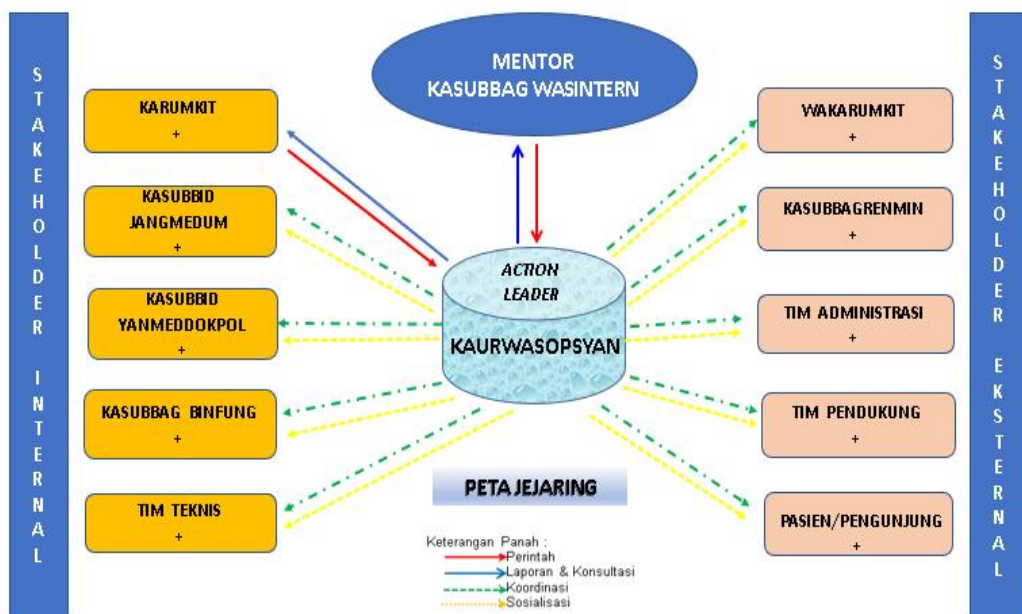
2) Kelompok *stakeholders*:

- a) *Promoters* : Kepentingan tinggi, kekuatan tinggi;
- b) *Defenders* : Kepentingan tinggi, kekuatan rendah;
- c) *Latents* : Kepentingan rendah, kekuatan tinggi;

- d) *Apathetics* : Kepentingan rendah, kekuatan rendah.
- 3) Pemetaan posisi dari setiap *stakeholder* :
- Positif (+) : Mendukung;
 - Negatif (-) : Menentang;
 - Positif/Negatif (+/-) : Netral.
- 4) Penetapan pengaruh *stakeholder*, makin besar pengaruh:
- Rendah : 1 – 2;
 - Sedang : 3 – 5;
 - Tinggi : 6 – 8;
 - Sangat Tinggi : 9 <.....

b. Peta Jejaring (*Net Map*)

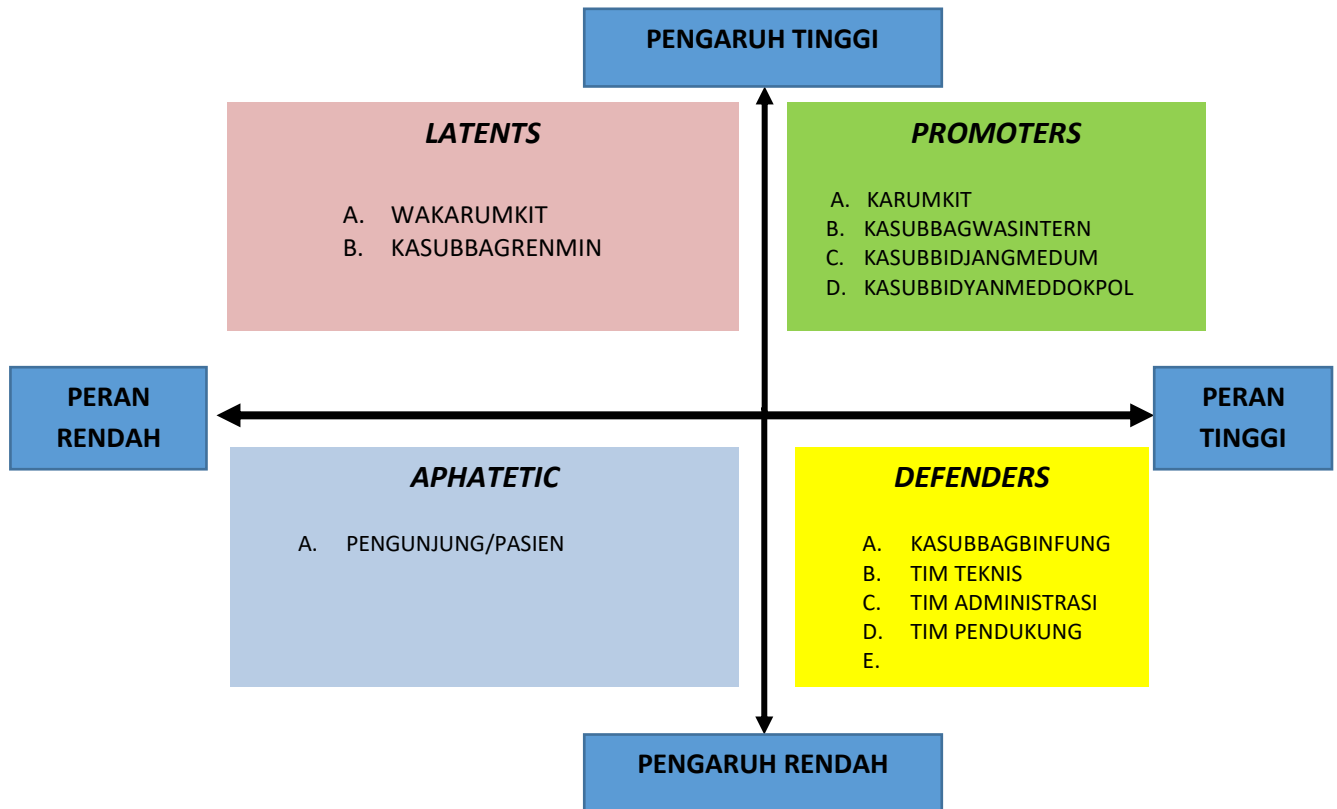
Dalam merencanakan suatu aksi perubahan perlu mengenal terlebih dahulu siapa saja *stakeholder* yang berkepentingan, oleh karena itu perlu dibuat suatu peta jaringan (*Net Map*) yang bertujuan untuk memetakan *stakeholder* yang terkait dengan proyek perubahan, serta sebagai *instrument/metode* yang dipergunakan dalam mengidentifikasi dan menganalisis kompleksitas pengaruh *stakeholder* terhadap aksi perubahan tersebut.



4.1. Gambar Peta Jejaring (*Net Map*)

c. Kuadran *Stakeholder*

Berdasarkan identifikasi kepentingan dan kekuatan *stakeholder*, maka *stakeholder* dibagi ke dalam 4 (empat) kuadran dalam rangka aksi perubahan sekaligus penyampaian strategi komunikasi efektif yang dilihat pada gambar berikut.



4.2. Gambar Kuadran *Stakeholder*

5. Pentahapan Rencana Aksi / *Milestone*

Langkah kegiatan yang harus dilaksanakan tahap demi tahap dan dituangkan dalam tabel tahapan aksi perubahan dengan waktu pelaksanaan pengerjaan aksi perubahan dibedakan menjadi 4 bagian besar yaitu:

- 1) Tahap persiapan yang dimulai dari menggagas, menyampaikan kepada atasan langsung sampai dengan mempersiapkan untuk pelaksanaan kegiatan.

- 2) Tahap pengorganisasian yang dimulai dengan membentuk tim, menyusun pembagian dan penekanan tugas/tanggungjawab tim efektif dan menyusun rencana pelaksanaan tugas.
- 3) Tahap pelaksanaan adalah pengerjaan aplikasi survei kepuasan online layanan kesehatan, menyusun panduan dan melaksanakan sosialisasi kepuasan layanan kesehatan berbasis teknologi dan informasi
- 4) Tahap *monitoring*, evaluasi dan pelaporan adalah melaksanakan *monitoring* terhadap penyelesaian kasus-kasus dengan mengevaluasi serta membuat pelaporan pelaksanaan aksi perubahan

Tahapan Rencana Aksi Perubahan seperti yang tertuang dalam berikut ini :

5.1. Tabel Tahapan Rencana Aksi / *Milestone*

NO.	KEGIATAN	WAKTU	KETERANGAN
	TAHAP OFF CAMPUS	60 Hari	
A.	PERENCANAAN	Minggu I 28 Maret s/d 31 Maret 2022	
1.	Menyampaikan ide, gagasan dan meminta dukungan kepada atasan langsung (mentor) tentang pentingnya Tim Survei kepuasan layanan kesehatan		Dokumentasi
2.	Koordinasi dengan <i>stakeholder</i> tentang rencana aksi perubahan		Dokumentasi
3.	Persiapan bahan, data dan informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan aksi perubahan		Dokumentasi
4.	Memimpin rapat persiapan pembentukan Tim efektif Survei kepuasan layanan kesehatan dan penyusunan panduan		Dokumentasi Notulen Undangan Daftar Hadir

B.	TAHAP PENGORGANISASIAN	Minggu II 4 April s/d 8 April 2022	
5.	Pembentukan Tim Efektif		Dokumentasi Sprin
6.	Menyusun pembagian dan penekanan tugas/tanggungjawab Tim Efektif dan menyusun rencana pelaksanaan tugas		Dokumentasi Notulen
7.	Melaksanakan rapat koordinasi dengan Tim Efektif pematangan persiapan pekerjaan aksi perubahan		Daftar hadir Dokumentasi Notulen
C.	PELAKSANAAN	Minggu III sd VII 11 April s/d 13 Mei 2022	
8.	Pembuatan aplikasi <i>google form</i> survei kepuasan <i>online</i> layanan kesehatan.		Dokumentasi
9.	Melakukan dan mengarahkan penyusunan draft panduan survei kepuasan <i>online</i> layanan kesehatan		Dokumentasi <i>Draft</i> Panduan
10.	Mengajukan panduan survei kepuasan online layanan kesehatan kepada pimpinan utk pengecekan dan persetujuan		Dokumentasi Notulen
11.	Menginstruksikan kepada staf untuk pembuatan konsep brosur survei kepuasan <i>online</i> layanan kesehatan		Dokumentasi
12.	Koordinasi dengan <i>stakeholder</i> untuk mendapatkan dukungan sosialisasi survei kepuasan layanan kesehatan		Dokumentasi
13.	Melaksanakan sosialisasi dan pelatihan survei kepuasan layanan kesehatan		Dokumentasi

	kepada seluruh staf terkait dan masyarakat yang berkunjung		
14.	Menginstruksikan, mengarahkan, dan mendampingi pelaksanaan kegiatan survei kepuasan <i>online</i> layanan kesehatan. berbasis teknologi dan informasi		Dokumentasi
15.	Implementasi Rencana Aksi Perubahan survei kepuasan pelayanan kesehatan secara <i>online</i> di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan		Dokumentasi
D.	EVALUASI	Minggu IV-VIII 16 Mei s/d 20 Mei 2022	
16.	Mengarahkan monitoring dan evaluasi kegiatan aksi perubahan penanganan survei kepuasan layanan kesehatan		Dokumentasi <i>Check list</i>
17.	Menyusun laporan kegiatan aksi perubahan survei kepuasan layanan kesehatan berbasis teknologi dan informasi		Dokumen
18.	Mengirimkan laporan hasil kegiatan aksi perubahan survei kepuasan layanan kesehatan. berbasis teknologi dan informasi		Dokumentasi
	TAHAP PASCA PELATIHAN	1 Tahun	
19.	Penerapan survei kepuasan online pelayanan kesehatan		
20.	Melakukan monitoring kelanjutan Aksi Perubahan		

6. MANAJEMEN RISIKO

a. Identifikasi Potensi Masalah

Dalam pelaksanaan rencana aksi perubahan ini tentunya tidak akan terlepas dari potensi masalah dan kendala tersebut diantaranya:

- 1) Kurangnya kerjasama dan koordinasi di dalam tim efektif, terkait kesulitan dalam koordinasi dengan *stakeholder* karena kesibukan masing-masing dan pembagian kerja rutin serta pembagian waktu pekerjaan antara pelaksanaan aksi perubahan dengan pekerjaan tugas pokok sehari-hari dimasa pandemi ini
- 2) Belum maksimalnya dukungan sumber daya manusia khususnya tenaga teknis IT yang akan mengontrol aksi ini juga tidak optimalnya sarana dan prasarana pendukung dalam aksi perubahan ini
- 3) Tidak tersedianya anggaran yang memadai, kurangnya dukungan dan komitmen dari pimpinan maupun *stakeholder* dalam penerapan aksi perubahan ini.

b. Risiko

Risiko yang mungkin terjadi dalam pelaksanaan rencana aksi perubahan ini adalah sebagai berikut:

- 1) Hasil tidak sesuai dengan apa yang telah direncanakan.
- 2) Aksi perubahan tidak berjalan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan karena rutinitas pekerjaan yang banyak.
- 3) Memerlukan koordinasi berkelanjutan dengan *stakeholder* terkait.

c. Strategi Mengatasi Masalah.

Dengan adanya potensi masalah dan kendala yang mungkin terjadi pada penyusunan aksi perubahan ini, maka perlu diterapkan strategi komunikasi diantaranya sebagai berikut:

- 1) Sinkronisasi pembagian jadwal kegiatan yang disesuaikan antara pelaksanaan aksi perubahan dengan pekerjaan tugas sehari-hari

- 2) Melakukan komunikasi dengan mentor dan *stakeholder* untuk tetap mendukung aksi perubahan tanpa harus mengganti aksi perubahan;
- 3) Melakukan koordinasi dan komunikasi yang intensif dan persuasif dengan tim efektif dan *stakeholder* dalam pelaksanaan aksi perubahan melalui komunikasi yang ada dengan mengembangkan teknik-teknik komunikasi melalui komunikasi personel baik tatap muka ataupun telepon dan media sosial lainnya.

7. Penutup

Demikian rancangan aksi perubahan dibuat dengan judul “SI-PUAS (Aplikasi Survei Kepuasan) Guna Peningkatan Kepuasan Layanan Kesehatan Secara *Online* di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan Polda Kaltim”, dalam rangka Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Polri Angkatan VI T.A 2022, kiranya dapat memberi manfaat bagi penulis dan memberikan masukan kepada Pimpinan tentang proyek perubahan yang akan dibuat.

Balikpapan, 21 Maret 2022
PESERTA DIKLAT PKP



dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R.
NOSIS 2022020703658



SEMINAR RANCANGAN AKSI PERUBAHAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK



SI-PUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA *ONLINE* DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN POLDA KALTIM



dr. Mayfuza Husain, M.M.R
20220207030658

01

LATAR BELAKANG

Gambaran Umum

Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Balikpapan merupakan instansi pemerintah yang berada dibawah koordinasi Kepolisian Daerah Kalimantan Timur yang mempunyai tugas untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat Polri (Polri, PNS Polri, Keluarga) dan masyarakat umum serta memberikan dukungan kesehatan yang profesional dengan mengedepankan Kedokteran Kepolisian dalam rangka mendukung tugas operasional Polri.

Tugas dan Fungsi Urwasopsyan

Pengawasan operasional pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara diantaranya meliputi :

- ❖ pengawasan terhadap pelayanan medis dan penunjang medis,
- ❖ pengawasan pelaksanaan kegiatan sistem informasi rumah sakit,
- ❖ pengawasan kepuasan pasien secara berkala,
- ❖ pengawasan kesesuaian tarif pelayanan untuk dievaluasi,
- ❖ menerima dan mengkompulir komplain dari eksternal maupun internal,
- ❖ melaporkan hasil pengawasan dan pemeriksaan operasional pelayanan kepada Kasubbag Wasintern

Motto : “Prima dan Humanis dalam Pelayanan”



Permasalahan Aktual

Kontak dengan pasien saat melakukan survei

1

Untuk menghindari kontak langsung dengan pasien/pengunjung sebaiknya dengan metode yang meminimalkan kontak

Ketertarikan mengisi survei kepuasan masih rendah

2

Sehingga laporan penilaian kepuasan kinerja pelayanan RS menjadi terhambat

RS satker BLU yang mengelola keuangan sendiri

3

Berupaya menghasilkan pendapatan dan meminimalkan pengeluaran untuk kemajuan RS

Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat
RS Bhayangkara Tk. III Balikpapan
Semester II Tahun 2021

No	Unsur Pelayanan	Tahun 2021	Keterangan
1	Persyaratan	3,41	Sangat Baik
2	Prosedur	3,35	Sangat Baik
3	Waktu pelayanan	3,05	Baik
4	Biaya/tarif	2,9	Baik
5	Spesifikasi layanan	3,25	Baik
6	Kompetensi pelaksana layanan	3,17	Baik
7	Perilaku pelaksana layanan	3,05	Baik
8	Maklumat pelayanan	2,7	Baik
9	Penanganan pengaduan, saran, masukan	2,86	Baik
	Nilai Indeks	3,06	
	Nilai Indeks setelah dikonversi	76,5	
	Mutu Pelayanan	B	
	Kinerja Pelayanan	BAIK	

Berdasarkan analisa data survei yang diperoleh kinerja pelayanan dalam kategori baik, namun diantaranya ditemukan pengaduan dari pasien seperti kendala sarana dan prasarana fasilitas pelayanan, kompetensi pelaksana pelayanan baik dari kompetensi teknis maupun komunikasi, serta prosedur alur pelayanan dimana kondisi tersebut disertai dengan keberlangsungan kondisi RS yang masih dalam tahap renovasi dan pembangunan pada masa pandemi Covid-19

TUJUAN

TAHAP *OFF CAMPUS*



Terwujudnya aplikasi *google form* dan buku panduan SI-PUAS guna peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan secara *online* di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan



Tersosialisasinya aplikasi *google form* SI-PUAS dan buku panduan guna peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan secara *online* di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan



Terimplementasinya aplikasi *google form* SI-PUAS dan buku panduan guna peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan secara *online* di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan

TUJUAN

TAHAP PASCA PELATIHAN



Tertampungnya survei dari masyarakat secara aktif berbasis teknologi dan informasi melalui penyempurnaan *fitur-fitur* dan media elektronik secara *online*;



Mudah memperoleh hasil survei dari masyarakat tentang pelayanan yang dilaksanakan Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan



Bahan evaluasi pelaksanaan pelayanan kesehatan dan meningkatkan kualitas pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan

MANFAAT

01.

Memudahkan proses pengisian survei penilaian kepuasan secara rutin

02.

Mengetahui kelemahan dan kekurangan kinerja dari masing-masing unit dalam penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh tiap unit secara periodik

03.

Mengetahui data yang valid sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap kinerja Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan, untuk pelaporan ke Pusdokes Polri

04.

Alat percepatan yang dapat mengatasi permasalahan-permasalahan dalam pengelolaan pelayanan kesehatan masyarakat

05.

Terciptanya budaya kerja yang ramah dan responsif dari seluruh pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada kualitas dan kepuasan masyarakat





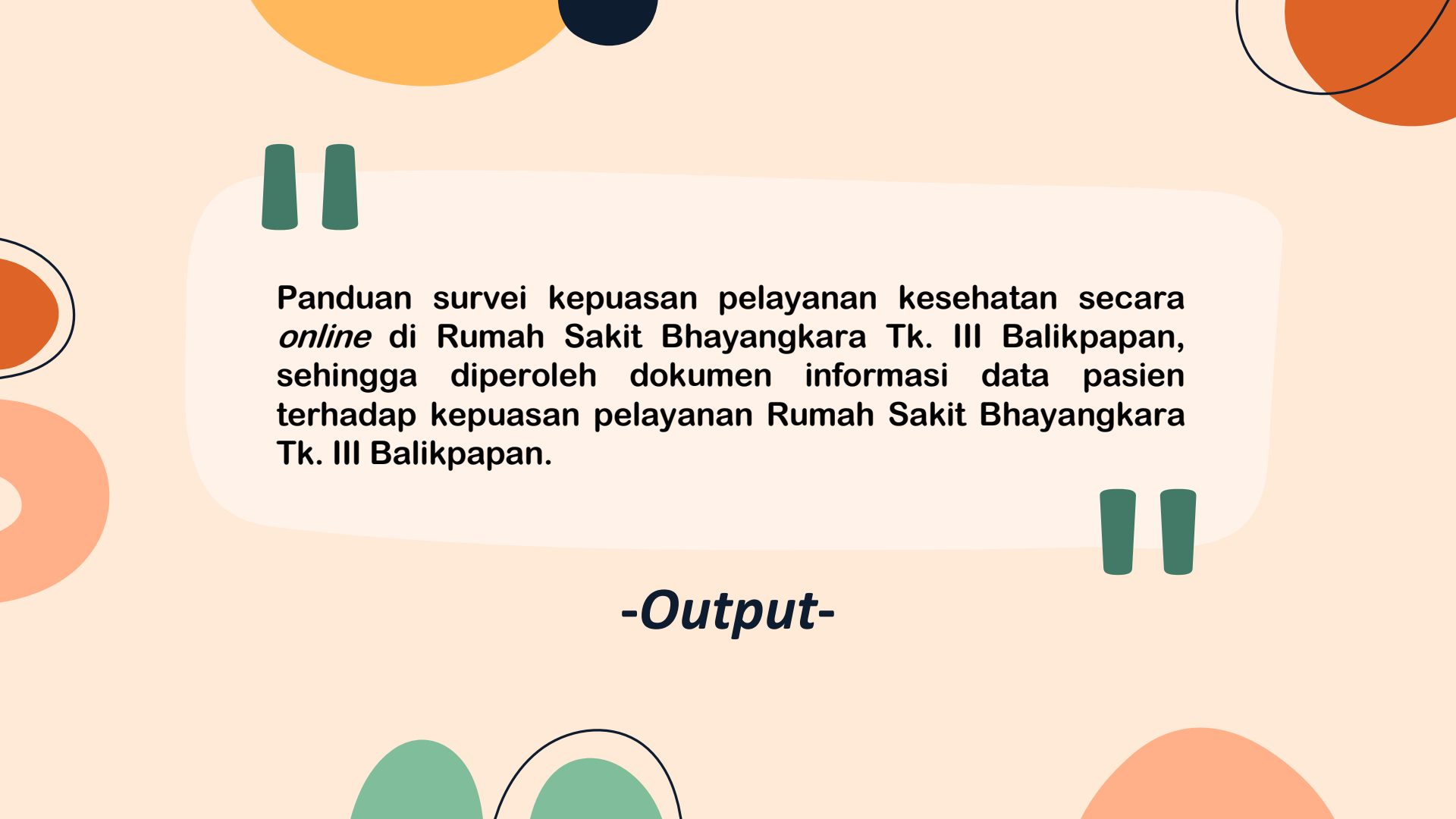
02.

INOVASI



Memudahkan dalam cara pengisian survei kepuasan pelayanan yang semula dilakukan secara manual menjadi berupa aplikasi *google form* survei kepuasan pelayanan kesehatan secara *online* di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan

-Inovasi-



Panduan survei kepuasan pelayanan kesehatan secara *online* di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan, sehingga diperoleh dokumen informasi data pasien terhadap kepuasan pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan.

-Output-

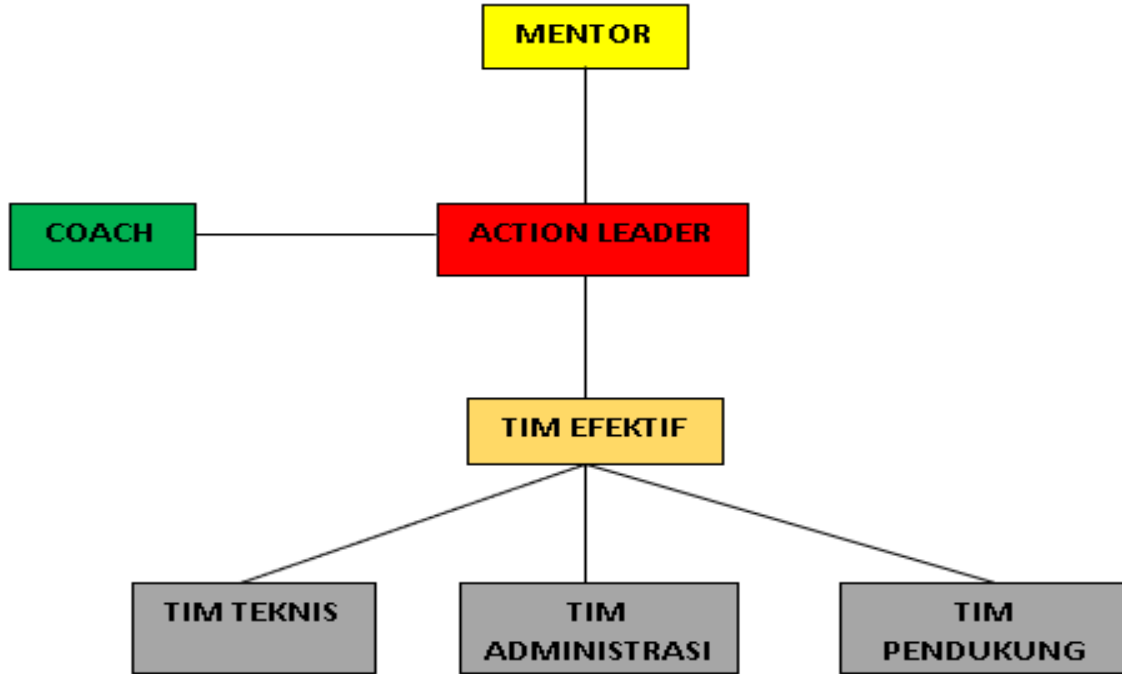


03.

TATA KELOLA SUMBER DAYA



Pengorganisasian Sumber Daya



A stylized graphic of a face in the top left corner, featuring a green circle for the left cheek, a white circle for the mouth, and a dark blue circle for the eye. A thin black line outlines the nose and chin.

04.

A small, thick orange arc graphic positioned to the left of the word "STAKEHOLDER".

STAKEHOLDER

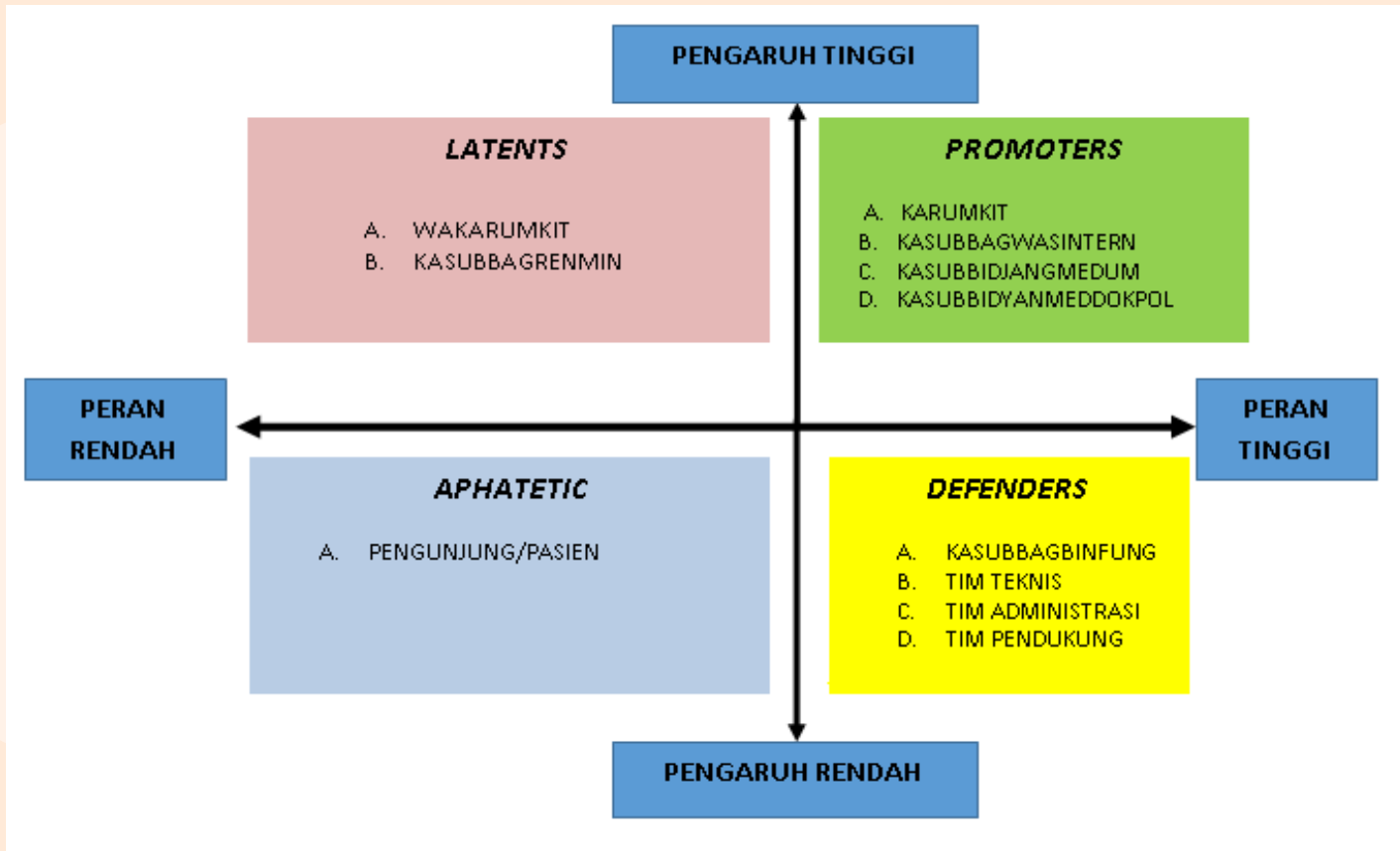
A white rounded rectangular shape located below the word "STAKEHOLDER".

STAKEHOLDER INTERNAL

STAKEHOLDER EKSTERNAL



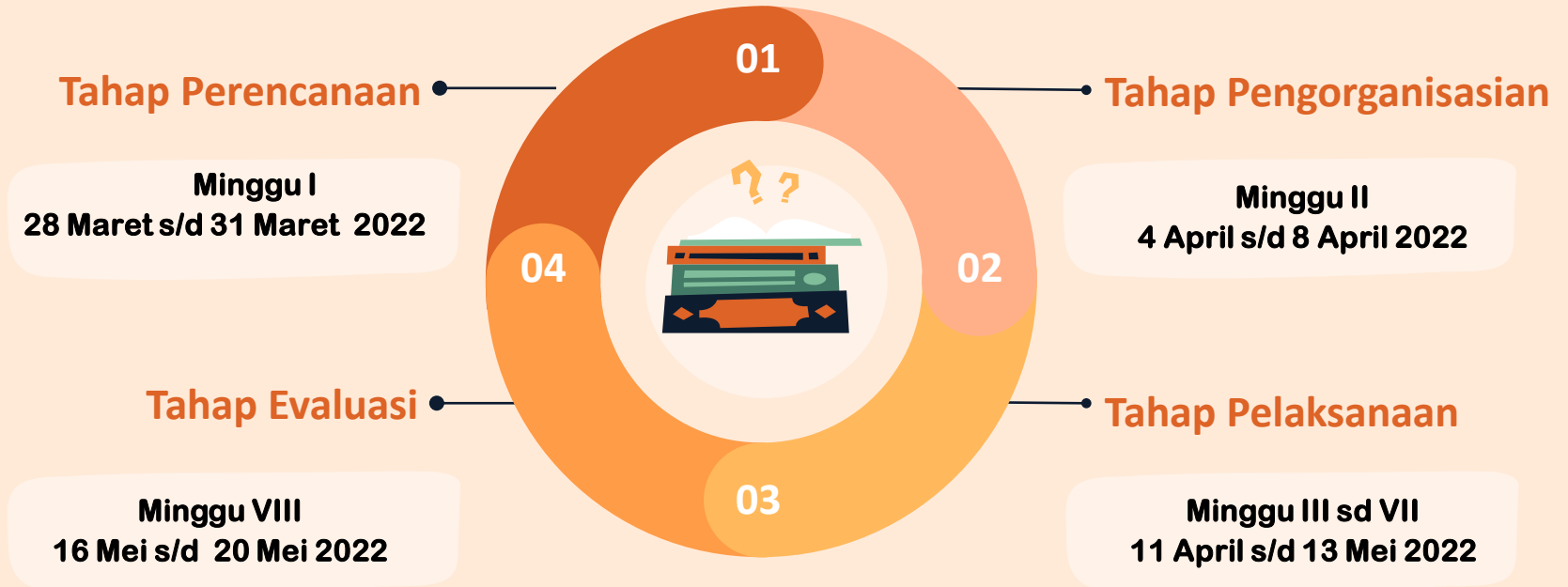
Kuadran *Stakeholder*



05

**TAHAPAN
RENCANA AKSI / *MILESTONE***

Milestone





Evaluasi 1 tahun

Penerapan survei kepuasan *online*
pelayanan kesehatan dan *monitoring*
kelanjutan aksi perubahan

Tahap Pasca Pelatihan





06.

MANAJEMEN

RISIKO



Potensi Masalah

Kurangnya kerjasama koordinasi tim efektif karena kesibukan dan pembagian kerja rutin serta pembagian waktu pekerjaan pelaksanaan aksi perubahan

Belum maksimalnya sarana dan prasarana pendukung dukungan SDM khususnya teknis IT untuk mengontrol aksi perubahan ini

Tidak tersedianya anggaran yang memadai, kurangnya dukungan dan komitmen dari pimpinan maupun *stakeholder* dalam penerapan aksi perubahan ini

Risiko

Hasil tidak sesuai dengan apa yang telah direncanakan

Aksi perubahan tidak berjalan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan karena rutinitas pekerjaan yang banyak

Memerlukan koordinasi berkelanjutan dengan *stakeholder* terkait

Strategi Mengatasi Masalah

Sinkronisasi pembagian jadwal kegiatan yang disesuaikan antara pelaksanaan aksi perubahan dengan pekerjaan tugas sehari-hari

Komunikasi dengan mentor dan *stakeholder* untuk tetap mendukung aksi perubahan tanpa harus mengganti aksi perubahan

Koordinasi dan komunikasi yang intensif tim efektif dan *stakeholder* dengan mengembangkan teknik-teknik komunikasi melalui komunikasi personel maupun telepon dan media sosial lainnya



TERIMA KASIH

LAMPIRAN



✓ **VIDEO AKSI PERUBAHAN**

VIDEO AKSI PERUBAHAN

SI-PUAS (Aplikasi Survei Kepuasan)

<http://bit.ly/SurveiRSBKaltim>

PENINGKATAN KEPUASAN LAYANAN KESEHATAN SECARA ONLINE DI RS.BHAYANGKARA BALIKPAPAN POLDA KALIMANTAN TIMUR

Aksi Perubahan PKP PNS T.A. 2022 - SI-PUAS (Survei Kepuasan Online) RS Bhayangkara Balikpapan

71 x ditonton... 36 TIDAK SUKA BAGIKAN KLIP SIMPAN ...

Sosialisasi Program KKN UNS Tahun 2022 Periode II
UP KKN UNS OFFICIAL
7,4 rb x ditonton • Streaming 2 hari yang lalu Baru

BRIDA sebagai Inisiator Science Based Policy di Daerah
BRIN Indonesia
3,2 rb x ditonton • Streaming 1 hari yang lalu Baru

JAJAL LAND CRUISER 200 V8 PALING BERINGAS DI...
Jejeology
421 rb x ditonton • 5 bulan yang lalu

Upacara Hari Pendidikan Nasional 2021
KEMENDIKBUD RI
645 rb x ditonton • Streaming 1 tahun yang lalu

Rapat Tim Efektif

Aksi Perubahan PKP PNS T.A. 2022 - SI-PUAS (Survei Kepuasan Online) RS Bhayangkara Balikpapan

71 x ditonton... 36 TIDAK SUKA BAGIKAN KLIP SIMPAN ...

Sosialisasi Program KKN UNS Tahun 2022 Periode II
UP KKN UNS OFFICIAL
7,4 rb x ditonton • Streaming 2 hari yang lalu Baru

BRIDA sebagai Inisiator Science Based Policy di Daerah
BRIN Indonesia
3,2 rb x ditonton • Streaming 1 hari yang lalu Baru

JAJAL LAND CRUISER 200 V8 PALING BERINGAS DI...
Jejeology
421 rb x ditonton • 5 bulan yang lalu

Upacara Hari Pendidikan Nasional 2021
KEMENDIKBUD RI
645 rb x ditonton • Streaming 1 tahun yang lalu

Link Video pada youtube : <https://www.youtube.com/watch?v= d4tAahJJWI>

LAMPIRAN



✓ **BAHAN TAYANG**



SEMINAR HASIL AKSI PERUBAHAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK

**SI-PUAS (APLIKASI SURVEI KEPUASAN) GUNA PENINGKATAN
KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA *ONLINE*
DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN POLDA KALTIM**

Oleh:

dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R / 20220203070658

**PKP PNS POLRI T.A. 2022
PUSDIKMIN LEMDIKLAT POLRI**

LATAR BELAKANG

Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Balikpapan merupakan instansi pemerintah yang mempunyai tugas untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat Polri (Polri, PNS Polri, Keluarga) dan masyarakat umum serta memberikan dukungan kesehatan yang profesional dengan mengedepankan Kedokteran Kepolisian dalam rangka mendukung tugas operasional Polri.

Tugas dan Fungsi
Urwasopsyan

Pengawasan operasional pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara diantaranya meliputi :

- ❖ pengawasan terhadap pelayanan medis dan penunjang medis,
- ❖ pengawasan pelaksanaan kegiatan sistem informasi rumah sakit,
- ❖ pengawasan kepuasan pasien secara berkala,
- ❖ pengawasan kesesuaian tarif pelayanan untuk dievaluasi,
- ❖ menerima dan mengkompilir complain dari eksternal maupun internal,
- ❖ melaporkan hasil pengawasan dan pemeriksaan operasional pelayanan kepada Kasubbag Wasintern



Motto : "Prima dan Humanis dalam Pelayanan"

TUJUAN

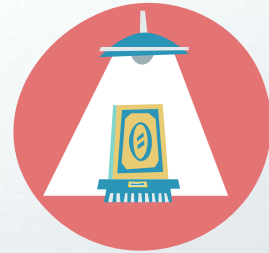
TAHAP *OFF CAMPUS*



Terwujudnya aplikasi *google form* dan buku panduan SI-PUAS guna peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan secara *online* di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan



Tersosialisasinya aplikasi *google form* SI-PUAS dan buku panduan guna peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan secara *online* di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan



Terimplementasinya aplikasi *google form* SI-PUAS dan buku panduan guna peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan secara *online* di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan

TUJUAN

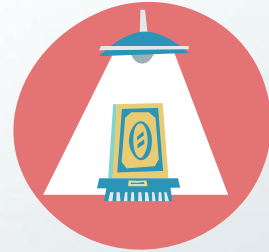
TAHAP PASCA PELATIHAN



Tertampungnya survei dari masyarakat secara aktif berbasis teknologi dan informasi melalui penyempurnaan *fitur-fitur* dan media elektronik secara *online*;



Mudah memperoleh hasil survei dari masyarakat tentang pelayanan yang dilaksanakan Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan



Bahan evaluasi pelaksanaan pelayanan kesehatan dan meningkatkan kualitas pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan

MANFAAT

01.

Memudahkan proses pengisian survei penilaian kepuasan secara rutin

02.

Mengetahui kelemahan dan kekurangan kinerja dari masing-masing unit dalam penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh tiap unit secara periodik

03.

Mengetahui data yang valid sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap kinerja Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan, untuk pelaporan ke Puskokkes Polri

04.

Alat percepatan yang dapat mengatasi permasalahan-permasalahan dalam pengelolaan pelayanan kesehatan masyarakat

05.

Terciptanya budaya kerja yang ramah dan responsif dari seluruh pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada kualitas dan kepuasan masyarakat

**Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat RS Bhayangkara Tk. III Balikpapan
Semester II Tahun 2021**

No	Unsur Pelayanan	Tahun 2021	Keterangan
1	Persyaratan	3,41	Sangat Baik
2	Prosedur	3,35	Sangat Baik
3	Waktu pelayanan	3,05	Baik
4	Biaya/tarif	2,9	Baik
5	Spesifikasi layanan	3,25	Baik
6	Kompetensi pelaksana layanan	3,17	Baik
7	Perilaku pelaksana layanan	3,05	Baik
8	Maklumat pelayanan	2,7	Baik
9	Penanganan pengaduan, saran, masukan	2,86	Baik
	Nilai Indeks	3,06	
	Nilai Indeks setelah dikonversi	76,5	
	Mutu Pelayanan	B	
	Kinerja Pelayanan	BAIK	

Berdasarkan analisa data survei yang diperoleh kinerja pelayanan dalam kategori baik, namun diantaranya ditemukan pengaduan dari pasien seperti kendala sarana dan prasarana fasilitas pelayanan, kompetensi pelaksana pelayanan baik dari kompetensi teknis maupun komunikasi, serta prosedur alur pelayanan dimana kondisi tersebut disertai dengan keberlangsungan kondisi RS yang masih dalam tahap renovasi dan pembangunan pada masa pandemi Covid-19



III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P ¹⁾		P ¹⁾
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya.			
a. Tidak sesuai.	1		
b. Kurang sesuai.	2		
c. Sesuai.	3		
d. Sangat sesuai.	4		
2. Bagaimana penanaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.			
a. Tidak mudah.	1		
b. Kurang mudah.	2		
c. Mudah.	3		
d. Sangat mudah.	4		
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.			
a. Soluti tidak tepat.	1		
b. Kadang-kadang tepat.	2		
c. Banyak ketepatan.	3		
d. Soluti tepat.	4		
4. Bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan.			
a. Mahal	1		
b. Cukup murah	2		
c. Murah	3		
d. Sangat Murah	4		
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Rs. Bhayangkara Balikpapan.			
a. Tidak Memuaskan	1		
b. Cukup Memuaskan.	2		
c. Memuaskan.	3		
d. Sangat Memuaskan	4		
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.			
a. Tidak mampu.	1		
b. Kurang mampu.	2		
c. Mampu	3		
d. Sangat mampu	4		
7. Bagaimana pendapat tentang sikap petugas/pegawai di Rs. Bhayangkara Balikpapan dalam memberikan pelayanan.			
a. Tidak baik	1		
b. Cukup Baik	2		
c. Baik	3		
d. Sangat baik	4		
8. Bagaimana pendapat saudara tentang pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari para petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan			
a. Tidak memuaskan	1		
b. Cukup memuaskan	2		
c. Memuaskan	3		
d. Sangat memuaskan	4		
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di Rs. Bhayangkara Balikpapan			
a. Tidak baik	1		
b. Cukup baik	2		
c. Baik	3		
d. Sangat baik	4		

Selanjut, mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar Rs. Bhayangkara Balikpapan bisa meningkatkan kualitas pelayanan.

SARAN-SARAN PERBAIKAN :

¹⁾ Keterangan: P = Nilai pendapat masyarakat/responden (ditisi oleh petugas)



Memudahkan dalam cara pengisian survei kepuasan pelayanan yang semula dilakukan secara manual menjadi berupa aplikasi *google form* survei kepuasan pelayanan kesehatan secara *online* di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan

-INOVASI-

-OUTPUT-

Aplikasi Survei Kepuasan Online berupa google form, dipermudah dengan scan barcode dan link
Media sosialisasi berupa Buku Panduan, Flyer, dan Standing Banner survei kepuasan pelayanan kesehatan secara *online* di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan, sehingga diperoleh dokumen informasi data pasien terhadap kepuasan pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan.

Flyer

Survei Kepuasan

PASIEN ONLINE RS. BHAYANGKARA BALIKPAPAN

SI - PUAS

SCAN ME

<http://bit.ly/SurveiRSBKaltim>

rumkit.kaltim@gmail.com @rbbhayangkarabalikpapan Rumbit Bhayangkara Bpn

Tampilan Halaman google form setelah scan barcode

Survei Kepuasan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan Polda Kaltim

Assalamualaikum Wr. Wb,
Salam Sejahtera, Bapak/Ibu yang terhormat, Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Balikpapan Polda Kaltim dengan Motto "Prima dan Humanis dalam Pelayanan" akan selalu mengutamakan kepuasan pasien, kami mempunyai komitmen untuk senantiasa memperbaiki dan memenuhi kebutuhan serta menerima saran masukan dari Bapak/Ibu dengan memberikan pelayanan terbaik. Dalam usaha untuk lebih memahami kebutuhan pasien, maka kami akan sangat menghargai apabila Bapak/Ibu bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Kami yakin hasil kuisisioner ini akan memberikan informasi yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas layanan kami kepada Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Salam Sehat.

Jenis Kelamin *

Laki-laki
 Perempuan

Usia Anda saat ini *

17 s/d 24 tahun
 25 s/d 34 tahun
 35 s/d 50 tahun
 Diatas 50 tahun

Tingkat Pendidikan *

SD/Sederajat
 SMP/Sederajat
 SMA/Sederajat
 Diploma (D3)
 Sarjana (S1/D4)
 Pasca Sarjana (S2)
 Doktoral (S3)

5. Bagaimana pendapat Saudara mengenai pelayanan yang diberikan *

a. Tidak Sesuai
 b. Kurang Sesuai
 c. Sesuai
 d. Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam pelayanan *

a. Tidak Kompeten
 b. Kurang Kompeten
 c. Kompeten
 d. Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara mengenai kualitas sarana dan prasarana *

a. Buruk
 b. Cukup
 c. Baik

BUKU PANDUAN

KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN TIMUR
BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BALIKPAPAN



KEPUTUSAN KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BALIKPAPAN
NOMOR : KEP.134/IV/2022/HUK.4/2022

TENTANG

**KEBIJAKAN PANDUAN
SURVEI KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA ONLINE
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN**

KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN

- Menimbang :
1. Bahwa dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi diperlukan dan dalam rangka memberikan pelayanan prima terhadap pasien dan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu;
 2. Bahwa sesuai butir a di atas, perlu dibuat survei kepuasan pasien dalam rangka meningkatkan kepuasan pelayanan di Kepala Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan;
 3. Bahwa untuk memenuhi sebagaimana dimaksud huruf a dan b diatas, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
 2. Undang – Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran;
 3. Undang – Undang Nomor 44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit;
 4. Undang – Undang RI Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN TENTANG PANDUAN SURVEI KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN.

- PERTAMA : Keputusan tentang kepuasan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara Tk . III Balikpapan sebagaimana di maksud tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Perubahan panduan harus dibahas sekurang-kurangnya setiap 3 (tiga) tahun sekali dan apabila diperlukan sewaktu-waktu akan dilakukan perubahan sesuai dengan perkembangan yang ada.
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkannya dengan ketentuan apabila kemudian hari terdapat kesalahan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Balikpapan
Pada Tanggal : 19 April 2022
KARUMKOT BHAYANGKARA TK. III BALIKPAPAN



Dr. H. YUDI PRASETYO, Sp.P. M. Kes
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 73120876



Link Youtube

https://www.youtube.com/watch?v=_d4tAahJJWI



youtube.com/watch?v=_d4tAahJJWI&t=155s

YouTube

Telusuri

RS.BHAYANGKARA
BALIKPAPAN

Rapat Tim Efektif

Aksi Perubahan PKP PNS T.A. 2022 - SiPUAS (Survei Kepuasan Online) RS Bhayangkara Balikpapan

66 x ditonton... 31 TIDAK SUKA BAGIKAN KLIP SIMPAN ...

Full Onboard Cam Track Day di Sirkuit Mandalika

D-CAB RAKSASA KITA TURUNKAN KE JALAN | FORD...

BLUE VIRUS FORTUNER GR 2021 YANG AKAN KITA MODIFIKASI ALA...

EP. 66 : 48 JAM Pertama Turing di USA

KAMI CARI MPV PALING LUASI!

CAPAIAN MILESTONE AKSI PERUBAHAN

28 Mar 22 ▶ 31 Mar 22

Tahap Perencanaan

11 Apr 22 ▶ 13 Mei 22

Tahap Pelaksanaan

100%

4 Apr 22 ▶ 8 Apr 22

Tahap
Pengorganisasian

100%

16 Mei 22 ▶ 24 Mei 22

Tahap Evaluasi

100%

IMPLEMENTASI AKSI PERUBAHAN



SURAT PERNYATAAN MENTOR

Saya yang beranda dengan dibawah ini:

Nama : dr. ELIK INDRAYATI, Sp. A
 Pangkat : PENATA I
 Jabatan : KASUBSAG WARSINTER RUMKIT BHAYANGKARA TK. II BALKAPPAN POLDA KALTIM

Kesatuan : POLDA KALTIM

Dengan ini menyatakan bahwa saya memberikan dukungan sepenuhnya kepada peserta Dinkes PNP PMS Poin Tahun 2022, yaitu:

Nama : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
 Pangkat : PENATA MUDA TK I
 Noms : 202202070368
 Jabatan : PS. KAUUR WADOPSIYAN SUBSAGWASINTER RUMKIT BHAYANGKARA TK. II BALKAPPAN

Untuk mengaitkan aksi perubahan dengan judul "SIPIUS (APLIKASI SURVEI KEPUSAN GUNA PENINGKATAN KEPUSAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA ONLINE DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. II BALKAPPAN POLDA KALTIM".

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipgunkan sebagaimana mestinya.

Balkpapan, Maret 2022

MENYOR
 dr. ELIK INDRAYATI, Sp. A
 PENATA I NIP. 197202162007102001



SURAT PERNYATAAN SPONSOR

Saya yang beranda dengan dibawah ini:

Nama : dr. H. YUDI PRASETYO, Sp. P. M. Kee
 Pangkat : AKSP
 Jabatan : KARUMKIT BHAYANGKARA TK. II BALKAPPAN KESKANTON : POLDA KALTIM

Dengan ini menyatakan bahwa saya memberikan dukungan sepenuhnya kepada peserta Dinkes PNP PMS Poin Tahun 2022, yaitu:

Nama : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
 Pangkat : PENATA MUDA TK I
 Noms : 202202070368
 Jabatan : PS. KAUUR WADOPSIYAN SUBSAGWASINTER RUMKIT BHAYANGKARA TK. II BALKAPPAN



SURAT PERNYATAAN STAKEHOLDER

Saya yang beranda dengan dibawah ini:

Nama : dr. JANI NORDANA FANSHONG
 Pangkat : PEMBINA
 Jabatan : WAKA RUMKIT BHAYANGKARA TK. II BALKAPPAN KESKANTON : POLDA KALTIM

Dengan ini menyatakan bahwa saya memberikan dukungan sepenuhnya kepada peserta Dinkes PNP PMS Poin Tahun 2022, yaitu:

Nama : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
 Pangkat : PENATA MUDA TK I
 Noms : 202202070368
 Jabatan : PS. KAUUR WADOPSIYAN SUBSAGWASINTER RUMKIT BHAYANGKARA TK. II BALKAPPAN

Untuk mengaitkan aksi perubahan dengan judul "SIPIUS (APLIKASI SURVEI KEPUSAN GUNA PENINGKATAN KEPUSAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA ONLINE DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. II BALKAPPAN POLDA KALTIM".

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipgunkan sebagaimana mestinya.

Balkpapan, April 2022

STAKEHOLDER
 dr. JANI NORDANA FANSHONG
 PEMBINA NIP. 19781112200512008



SURAT PERNYATAAN STAKEHOLDER

Saya yang beranda dengan dibawah ini:

Nama : dr. RENI PUJI ASTUTIK
 Pangkat : PEMBINA
 Jabatan : PS. KASUBSAG WARSINTER RUMKIT BHAYANGKARA TK. II BALKAPPAN POLDA KALTIM

Kesatuan : POLDA KALTIM

Dengan ini menyatakan bahwa saya memberikan dukungan sepenuhnya kepada peserta Dinkes PNP PMS Poin Tahun 2022, yaitu:

Nama : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
 Pangkat : PENATA MUDA TK I
 Noms : 202202070368
 Jabatan : PS. KAUUR WADOPSIYAN SUBSAGWASINTER RUMKIT BHAYANGKARA TK. II BALKAPPAN

Untuk mengaitkan aksi perubahan dengan judul "SIPIUS (APLIKASI SURVEI KEPUSAN GUNA PENINGKATAN KEPUSAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA ONLINE DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. II BALKAPPAN POLDA KALTIM".

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipgunkan sebagaimana mestinya.

Balkpapan, April 2022

STAKEHOLDER
 dr. RENI PUJI ASTUTIK
 PEMBINA NIP. 198504192011912007

SURAT PERNYATAAN STAKEHOLDER

Saya yang beranda dengan dibawah ini:

Nama : dr. H. YUDI PRASETYO, Sp. P. M. Kee
 Pangkat : AKSP
 Jabatan : KARUMKIT BHAYANGKARA TK. II BALKAPPAN KESKANTON : POLDA KALTIM

Dengan ini menyatakan bahwa saya memberikan dukungan sepenuhnya kepada peserta Dinkes PNP PMS Poin Tahun 2022, yaitu:

Nama : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
 Pangkat : PENATA MUDA TK I
 Noms : 202202070368
 Jabatan : PS. KAUUR WADOPSIYAN SUBSAGWASINTER RUMKIT BHAYANGKARA TK. II BALKAPPAN

Untuk mengaitkan aksi perubahan dengan judul "SIPIUS (APLIKASI SURVEI KEPUSAN GUNA PENINGKATAN KEPUSAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA ONLINE DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. II BALKAPPAN POLDA KALTIM".

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipgunkan sebagaimana mestinya.

Balkpapan, Maret 2022

SPONSOR
 dr. H. YUDI PRASETYO, Sp. P. M. Kee
 JUAN KOMANDAN BESAK POLDIS NIP. 79120679

SURAT PERNYATAAN STAKEHOLDER

Saya yang beranda dengan dibawah ini:

Nama : dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
 Pangkat : PENATA MUDA TK I
 Noms : 202202070368
 Jabatan : PS. KAUUR WADOPSIYAN SUBSAGWASINTER RUMKIT BHAYANGKARA TK. II BALKAPPAN

Untuk mengaitkan aksi perubahan dengan judul "SIPIUS (APLIKASI SURVEI KEPUSAN GUNA PENINGKATAN KEPUSAN PELAYANAN KESEHATAN SECARA ONLINE DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. II BALKAPPAN POLDA KALTIM".

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipgunkan sebagaimana mestinya.

Balkpapan, April 2022

STAKEHOLDER
 dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
 NIP. 202202070368



IMPLEMENTASI AKSI PERUBAHAN



KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN TIMUR
 BIDANG KEKOTERANGAN DAN KESEHATAN
 RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BALIKPAPAN

NOTA DINAS
 Nomor : /ND- 34/IV/UM.2.2022/Rumit

Kepada : YB. Kasubag. Kesubbid, dan Kepala Ruang
 Dari : Kanwil Bhayangkara Balikpapan
 Perihal : Undangan Sosialisasi Survei Kepuasan Pasien Secara Online.

- Rujukan
 - Survei Kapoli Nomor : Peng/11/0/DK/2022 tanggal 18 Februari 2022 tentang Penugasan Peserta Pelatihan Kepemimpinan Pegawai (PKP) PNS Poin Tahun Anggaran 2022.
 - Survei Kesubbid Administrasi Nomor : 6/210/0/DK.2.5/2022/Pudkin tanggal 18 Maret 2022 perihal Tahap Implementasi Aksi Perubahan Kinerja Pelayanan Publik PKP PNS Poin Angkatan V dan VI TA. 2022.
- Selubungan dengan hal tersebut diatas, disampaikan kepada atasan tersebut diatas agar dapat menghadiri sosialisasi aplikasi dan buku panduan survei kepuasan pasien secara online untuk peningkatan pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara Balikpapan yang akan dilaksanakan pada:

Hari : Jumat
 Tanggal : 22 April 2022
 Jam : 10.00 WITA sampai selesai
 Tempat : Aula Witra Piondira Rumah Sakit Bhayangkara Balikpapan
 Pokda : Kallim
 Pakaian : Yang berlaku pada hari itu
- Demiakan untuk menjadi maklum.

Balikpapan, 19 April 2022
 KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BALIKPAPAN

(Signature)
 @ H. YUDI PRONDIRA, S.P., M.Kes
 AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 73120879

KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN TIMUR
 BIDANG KEKOTERANGAN DAN KESEHATAN
 RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BALIKPAPAN



SURAT PERINTAH
 Nomor : /SP-07/AN/11/2022/Rumit

Pedoman: Untuk melaksanakan pelaksanaan tahap kepatuhan II utomasi dan pelaksanaan tahap terapan implementasi self control dan perubahan konsep pelayanan untuk peserta PKP Angkatan V dan VI tahun 2022, maka ditetapkan untuk melaksanakan surat perintah ini.

Dari : 1. surat penugasan Kapoli Nomor Peng/11/0/DK.2.5/2022 tanggal 18 Februari 2022 tentang Penugasan Peserta Pelatihan Kepemimpinan Pegawai (PKP) PNS Tahun Anggaran 2022.
 2. surat Kesubbid Administrasi Nomor 6/210/0/DK.2.5/2022/Pudkin tanggal 18 Maret 2022 tentang Tahap Implementasi Aksi Perubahan Kinerja Pelayanan Publik PKP PNS Poin Angkatan V dan VI TA. 2022.

Untuk : 1. membuat di atas dalam surat perintah ini, diharapkan melaksanakan tahap dan terapan implementasi self control dan perubahan konsep pelayanan untuk peserta PKP Angkatan V dan VI TA. 2022 melaksanakan tahap terapan implementasi self control Aksi Perubahan Kinerja Pelayanan Publik.
 2. menyampaikan koordinasi dan informasi yang masih berlaku dengan unit terkait.
 3. melaksanakan perintah ini dengan sebaik-baiknya dan penuh rasa tanggung jawab.
 4. surat perintah ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditandatangani di Balikpapan
 Hari/Tanggal : 19 April 2022
 @ H. YUDI PRONDIRA, S.P., M.Kes
 AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 73120879

KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN TIMUR
 BIDANG KEKOTERANGAN DAN KESEHATAN
 RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BALIKPAPAN

LAMPIRAN SURVEI KESUBBID BUI
 RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BALIKPAPAN
 ANGKATAN V 1 APRIL 2022

DAFTAR NAMA-NAMA ANGGOTA TIM EKSTIF DALAM RANGKA AKSI PERUBAHAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK PESERTA PKP TA. 2022

NO	NAMA	PANGKAT/KELOMPOK	JABATAN
1	Dr. PUTRI NOVIANI		DOKTOR/UMUM SA. TIM 10000
2	ASUTU HARATI AMI RAH	PEKERJA	PEL. KURIR SAS SURABAYA 10000
3	A. RANIG KENUL ANINDYA	PEKERJA	PEL. KURIR SAS SURABAYA 10000
4	AGUSTA ADAM S. IRIAN	700	PEKERJA/UMUM ANGGOTA
5	IGGIA SUPRIANUSIANA S.Pd	700	PEKERJA/UMUM ANGGOTA
6	EOL MENDI BAYUFGUN	700	STAF SURBAG BANGUN ANGGOTA
7	ANINDYALATIF ANANDA	PEKERJA	PEL. KURIR SAS SURABAYA 10000
8	FITRI PURNANINGSIH	700	STAF SURBAG BANGUN ANGGOTA
9	HENDAYANI BAHAR	700	STAF SURBAG BANGUN ANGGOTA
10	NINA NURLIANA	700	STAF SURBAG BANGUN ANGGOTA
11	YULIYANTI MELI RAH	PEKERJA	PEL. KURIR SAS SURABAYA 10000
12	SUBIYAHMI	PEKERJA	PEL. KURIR SAS SURABAYA 10000
13	TRI ANDHANIYATI MELI RAH	PEKERJA	PEL. KURIR SAS SURABAYA 10000
14	ERIYU BUDHAWATI MELI RAH	PEKERJA	PEL. KURIR SAS SURABAYA 10000
15	AMANDA THOLIBIN S.Pd	PEKERJA	PEL. KURIR SAS SURABAYA 10000
16	NINA HERMANI, S.Pd, M. Ag	700	JABATAN MUTASI ANGGOTA
17	FENNY KARANGGA ANGAT	700	ANGGOTA

KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN TIMUR
 BIDANG KEKOTERANGAN DAN KESEHATAN
 RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BALIKPAPAN
 @ H. YUDI PRONDIRA, S.P., M.Kes
 AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 73120879

KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN TIMUR
 BIDANG KEKOTERANGAN DAN KESEHATAN
 RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BALIKPAPAN

LAMPIRAN SURVEI KESUBBID BUI
 RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BALIKPAPAN
 ANGKATAN V 1 APRIL 2022

DAFTAR NAMA-NAMA ANGGOTA TIM EKSTIF DALAM RANGKA AKSI PERUBAHAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK PESERTA PKP TA. 2022

NO	NAMA	PANGKAT	KELOMPOK	JABATAN	UMUR	TANGGAL
1	Dr. Yudi Prondira	Polisi	Polisi	Kepala Rumah Sakit	42	19/04/2022
2	Dr. Yudi Prondira	Polisi	Polisi	Kepala Rumah Sakit	42	19/04/2022
3	Dr. Yudi Prondira	Polisi	Polisi	Kepala Rumah Sakit	42	19/04/2022
4	Dr. Yudi Prondira	Polisi	Polisi	Kepala Rumah Sakit	42	19/04/2022
5	Dr. Yudi Prondira	Polisi	Polisi	Kepala Rumah Sakit	42	19/04/2022
6	Dr. Yudi Prondira	Polisi	Polisi	Kepala Rumah Sakit	42	19/04/2022
7	Dr. Yudi Prondira	Polisi	Polisi	Kepala Rumah Sakit	42	19/04/2022
8	Dr. Yudi Prondira	Polisi	Polisi	Kepala Rumah Sakit	42	19/04/2022
9	Dr. Yudi Prondira	Polisi	Polisi	Kepala Rumah Sakit	42	19/04/2022
10	Dr. Yudi Prondira	Polisi	Polisi	Kepala Rumah Sakit	42	19/04/2022
11	Dr. Yudi Prondira	Polisi	Polisi	Kepala Rumah Sakit	42	19/04/2022
12	Dr. Yudi Prondira	Polisi	Polisi	Kepala Rumah Sakit	42	19/04/2022
13	Dr. Yudi Prondira	Polisi	Polisi	Kepala Rumah Sakit	42	19/04/2022
14	Dr. Yudi Prondira	Polisi	Polisi	Kepala Rumah Sakit	42	19/04/2022
15	Dr. Yudi Prondira	Polisi	Polisi	Kepala Rumah Sakit	42	19/04/2022
16	Dr. Yudi Prondira	Polisi	Polisi	Kepala Rumah Sakit	42	19/04/2022
17	Dr. Yudi Prondira	Polisi	Polisi	Kepala Rumah Sakit	42	19/04/2022
18	Dr. Yudi Prondira	Polisi	Polisi	Kepala Rumah Sakit	42	19/04/2022
19	Dr. Yudi Prondira	Polisi	Polisi	Kepala Rumah Sakit	42	19/04/2022
20	Dr. Yudi Prondira	Polisi	Polisi	Kepala Rumah Sakit	42	19/04/2022
21	Dr. Yudi Prondira	Polisi	Polisi	Kepala Rumah Sakit	42	19/04/2022
22	Dr. Yudi Prondira	Polisi	Polisi	Kepala Rumah Sakit	42	19/04/2022
23	Dr. Yudi Prondira	Polisi	Polisi	Kepala Rumah Sakit	42	19/04/2022
24	Dr. Yudi Prondira	Polisi	Polisi	Kepala Rumah Sakit	42	19/04/2022

KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN TIMUR
 BIDANG KEKOTERANGAN DAN KESEHATAN
 RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BALIKPAPAN
 @ H. YUDI PRONDIRA, S.P., M.Kes
 AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 73120879







BERITA ACARA

Nomor: BA/141/DIK.2.5.VI/2022/Rumkit

BERITA ACARA SERAH TERIMA AKSI PERUBAHAN
Berupa Peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan secara Online di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan Polda Kaltim.

Pada hari ini Selasa tanggal Tujuh Belas bulan Mei tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua pukul 08.00 wib bertempat di Ruang Karumkit Bhayangkara Tk.III Balikpapan, saya _____

dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R

Pangkat Penda TK I NIP 198802012019022004 Jabatan PS. Kaur Wasopyan Subbagwasintem RS Bhayangkara Tk. III Balikpapan telah menyerahkan aplikasi dan buku panduan SI-PUAS (Aplikasi Survei Kepuasan) Guna Peningkatan Kepuasan Pelayanan Kesehatan Secara Online di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.III Balikpapan Polda Kaltim kepada Rumkit Bhayangkara Tk.III Balikpapan Polda Kaltim.

Aplikasi tersebut diatas diserahkan kepada _____

Nama : dr. H. YUDI PRASETYO, Sp. P, M. Kes
Pangkat / NRP : AKBP NRP 73120879
Jabatan : KARUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN

Berikut dalam penyerahan aplikasi tersebut disaksikan oleh :

1. PENATA TK. I dr. LILIK INDRAYATI, Sp. A NIP 197602162007102001 (Kasubbag Wasintem)
2. PENDA ASTUTI HAYATI, S Keb NIP 198110012002122003 (PS. Kaurnin Subbagrenmin)

Demikian Berita Acara ini dibuat dengan sebenar-benarnya, dan untuk menguatkan yang menerima dan menyerahkan penyimpanan dokumen tersebut diatas membubuhkan tanda tangan dibawah ini :

Yang Menyerahkan
PESERTA PKP

dr. MAYFUZA HUSAIN, M.M.R
PENATA TK.I NIP 198802012019022004

Saksi

dr. LILIK INDRAYATI, Sp. A
PENATA TK.I NIP 197602162007102001

Yang Menerima
KARUMKIT BHAYANGKARA TK.III BALIKPAPAN

dr. H. YUDI PRASETYO, Sp. P, M. Kes
AKBP NRP 73120879

Saksi

ASTUTI HAYATI, S. Keb
PENATA NIP 198110012002122003



Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat
RS Bhayangkara Tk. III Balikpapan
Setelah Aksi Perubahan

NO	UNSUR PELAYANAN	2022	keterangan
1	Persyaratan	3,37	Sangat Baik
2	Prosedur	3,39	Sangat Baik
3	Waktu pelayanan	3,19	Sangat baik
4	Biaya/tariff	2,97	Baik
5	Spesifikasi layanan	3,34	Baik
6	Kompetensi pelaksana layanan	3,37	Sangat baik
7	Perilaku pelaksana layanan	3,2	Sangat baik
8	Maklumat pelayanan	3,08	Baik
9	Penanganan pengaduan, saran, masukan	3,02	Baik
	Nilai indeks	3,18	
	Nilai indeks setelah dikonversi	79,5	
	Mutu pelayanan	B	
	Kinerja pelayanan	BAIK	

Pada rentang masa pelaksanaan aksi perubahan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RS Bhayangkara Tk. III Balikpapan adalah 79,5 berada pada nilai interval konversi 62,51-81,25 yang berarti mutu pelayanan B dengan kinerja pelayanan BAIK.

Berdasarkan hasil survei kepuasan yang dilakukan pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III dalam kategori baik dan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 79,5 meningkat dibandingkan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Semester II Tahun 2021 sebelumnya 76,5,.



TERIMA KASIH