

LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI  
PUSAT PENDIDIKAN ADMINISTRASI

---

## LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN

### PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI KOTAK SARAN BERBASIS ONLINE PADA RUMAH SAKIT (RUMKIT) BHAYANGKARA PONTIANAK (SAGU BORNEO)



DISUSUN OLEH :

**SABRINASARI, S.Tr.Keb**  
**NOSIS 20240307030631**

---

PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS T.A. 2024

## LEMBAR PERSETUJUAN

### LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN (LHAP)

### PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI KOTAK SARAN BERBASIS ONLINE PADA RUMAH SAKIT (RUMKIT) BHAYANGKARA PONTIANAK (SAGU BORNEO)

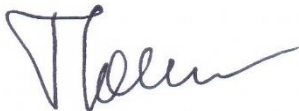
Peserta Pelatihan :

**SABRINASARI, S.Tr.Keb**  
**NOSIS 20240307030631**

Telah disetujui pada tanggal    J u l i    2024

Di Pusdikmin Lemdiklat Polri Bandung

Coach,



NOLIK DWI ATMONO, S.E., M.E.  
PEMBINA NIP 197811282008011001

Penguji,

FITRI SYOFIANI, S.H., M.Pd  
AKBP NRP 78091198

Mentor,



dr. AVIA ATRYKA  
PEMBINA NIP 197307082005012008

PENJELASAN COACH  
TENTANG KEMAMPUAN PESERTA

Nama Peserta : SABRINASARI, S.Tr.Keb

Nosis : 20240307030631

Saya menilai peserta Sangat Mampu / Mampu / Kurang Mampu / Tidak Mampu melaksanakan Inovasi / Aksi Perubahan dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Memiliki rumusan masalah yang dilengkapi dengan data dan teknik analisis isu yang baik
2. Memiliki inovasi berupa **“PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI KOTAK SARAN BERBASIS ONLINE PADA RUMAH SAKIT (RUMKIT) BHAYANGKARA PONTIANAK (SAGU BORNEO)”**
3. Memiliki tahapan rencana dan pengendalian mutu yang baik
4. Memiliki kejelasan peta/identifikasi sumberdaya organisasi yang baik
5. Memiliki rencana strategi pengembangan kompetensi dalam pelaksanaan aksi perubahan

Bandung, Juli 2024  
COACH,



NOLIK DWI ATMONO, S.E., M.E.  
PEMBINA NIP 19781128 2008011001

LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI  
PUSAT PENDIDIKAN ADMINISTRASI

PENJELASAN COACH  
PEMILIHAN MATA PELATIHAN PILIHAN

Nama Peserta : SABRINASARI, S.Tr.Keb  
Nosis : 202403070301  
Instansi : RUMKIT BHAYANGKARA PONTIANAK POLDA KALBAR  
Coach : NOLIK DWI ATMONO, S.E., M.E.

No	Judul Aksi Perubahan	Mata Pelatihan	Jalur Pembelajaran	Hubungan Dengan Aksi Perubahan	Sumber Pembelajaran
1	2	3	4	5	6
1	Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Kotak Saran Berbasis Online Pada Rumah Sakit (Rumkit) Bhayangkara Pontianak (Sagu Borneo)	Perkembangan Teknologi Keamanan Cyber. Melindungi data di era digital	Webinar	Meningkatkan kemampuan dan pemahaman bagi <i>action leader</i> terkait mengamankan / melindungi data di era digital saat ini.	Diluar LMS Kepemimpinan (dilaksanakan Jagosystem)
2	Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Kotak Saran Berbasis Online Pada Rumah Sakit (Rumkit) Bhayangkara Pontianak (Sagu Borneo)	Hospital Leadership In Uncertainty Condition	Webinar	Meningkatkan kemampuan dan pemahaman bagi <i>action leader</i> terkait komunikasi efektif dalam pelaksanaan aksi perubahan guna memaksimalkan capaian hasil aksi perubahan	Diluar LMS Kepemimpinan (dilaksanakan Yaslis Institute)
3	Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Kotak Saran Berbasis Online Pada Rumah Sakit (Rumkit) Bhayangkara Pontianak (Sagu Borneo)	Entrepreneurship In Hopital Industry	Webinar	Meningkatan kemampuan bagi <i>action leader</i> dalam hal Kemandirian dan Inovasi untuk pengembangan RSB	Diluar LMS Kepemimpinan (dilaksanakan Yaslis Institute)

Bandung, Juli 2024  
COACH,



NOLIK DWI ATMONO, S.E., M.E.  
PEMBINA NIP 19781128 2008011001

PENJELASAN MENTOR  
TENTANG KEMAMPUAN PESERTA

Nama Peserta : SABRINASARI, S.Tr.Keb

Nosis : 202403070306

Saya menilai peserta Sangat Mampu / Mampu / Kurang Mampu / Tidak Mampu melaksanakan Inovasi / Aksi Perubahan dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Memiliki rumusan masalah yang dilengkapi dengan data dan teknik analisis isu yang baik
2. Memiliki inovasi berupa **“PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI KOTAK SARAN BERBASIS ONLINE PADA RUMAH SAKIT (RUMKIT) BHAYANGKARA PONTIANAK (SAGU BORNEO)”**
4. Memiliki kejelasan peta/identifikasi sumberdaya organisasi yang baik
5. Memiliki rencana strategi pengembangan kompetensi dalam pelaksanaan aksi perubahan

Bandung, Juli 2024  
MENTOR,



dr. AVIA ATRYKA  
PEMBINA NIP 197307082005012008

## ABSTRAK

Dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan keperawatan dan kebidanan pada unit Uryanwat Subbidyanmeddokpol Rumah Sakit Bhayangkara Pontianak terdapat beberapa permasalahan terkait penyelenggaraan kegiatan. Belum optimalnya sarana pengaduan layanan kesehatan di Rumkit Bhayangkara Pontianak masih manual dimana kotak saran ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan Rumkit Bhayangkara Pontianak Polda Kalbar dilakukan dengan cara manual, Belum optimalnya monitoring jadwal piket, dan Belum adanya sistem antrian kamar rawat inap. Tujuan dari aksi perubahan ini pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui kotak saran berbasis *online* pada Rumah Sakit (Rumkit) Bhayangkara Pontianak (SAGU BORNEO) dan tahap pasca pelatihan adalah Terwujudnya sistem pengaduan pasien yang cepat, mudah, transparan dan akuntabel sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan Rumkit Bhayangkara Pontianak.

Hasil aksi perubahan dari pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui kotak saran berbasis *online* pada Rumah Sakit (Rumkit) Bhayangkara Pontianak (SAGU BORNEO) adalah untuk memudahkan dalam memonitor kotak saran berbasis *online* mulai bulan Januari s.d. Desember 2024 yang masuk ke unit Uryanwat Subbidyanmeddokpol Rumah Sakit Bhayangkara Pontianak. Serta hasil evaluasi yang dilaksanakan kepada pasien diperoleh hasil jawaban responden yang sangat positif dan inovasi dapat bermanfaat bagi organisasi.

Dengan dilaksanakannya aksi perubahan ini dapat dirasakan manfaatnya yaitu dapat memberikan kemudahan dan memperlancar tugas pokok dan fungsi *stakeholder* internal dan eksternal yaitu pasien yang menggunakan pelayanan Rumkit Bhayangkara Pontianak dapat menyampaikan pengaduan dengan yang cepat, mudah, transparan dan akuntabel sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan Rumkit Bhayangkara Pontianak.

**Kata kunci** : SAGU BORNEO, Pengaduan pasien, Kotak saran berbasis *online*, dan Digitalisasi.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Aksi Perubahan ini dengan judul **“PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI KOTAK SARAN BERBASIS ONLINE PADA RUMAH SAKIT (RUMKIT) BHAYANGKARA PONTIANAK (SAGU BORNEO)”** Penulisan Laporan Aksi Perubahan ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) yang diselenggarakan Pusdikmin Lemdiklat Polri di Bandung. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Kombes Pol Ruli Agus Pramono, S.I.K. selaku Kepala Pusdikmin Lemdiklat Polri Bandung;
2. Ibu AKBP Grace K. Rahakbau, S.I.K., M.Si selaku Waka Pusdikmin Lemdiklat Polri Bandung;
3. Bapak Komisariss Besar Polisi drg. Josep Ginting, M.Si selaku Kepala Rumah Sakit Bhayangkara Tk II Pontianak Polda Kalbar yang telah memberikan kepercayaan kepada penulis untuk mengikuti Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP).
4. Ibu dr. Avia Atryka selaku Kasubbidyanmeddokpol sekaligus juga sebagai Mentor yang telah membimbing dalam penyusunan Aksi Perubahan Informasi Pelayanan Publik ini;
5. Bapak AKBP Rahmat K., S.S., S.H., M.H., M.AP selaku Kabag Gadik Pusdikmin Lemdiklat Polri Bandung;
6. Ibu AKBP Henny Purwanti, S.I.K., M.Si selaku Kabag Diklat Pusdikmin Lemdiklat Polri Bandung;
7. Ibu AKBP Fitri Syofian, S.H., M.M.Pd selaku Kabag Binsis Pusdikmin Lemdiklat Polri Bandung;
8. Bapak Nolik Dwi Atmono, S.E., M.E. selaku Coach yang telah mendukung sepenuhnya dan memberikan motivasi dalam pelaksanaan aksi perubahan ini;

9. Bapak Kompol Rahmat selaku Perwira Penuntun (PATUN) PKP Angkatan XI Tahun 2024 yang telah membimbing dan mendampingi kami selama pelatihan;
10. Suami, Keluarga yang saya cintai yang telah banyak memberikan dukungan moral dan material serta do'a untuk penulis selama mengikuti pelatihan dan pelaksanaan aksi perubahan;
11. Bapak/Ibu Widyaiswara pada Pusdikmin Lemdiklat Polri Bandung yang kami hormati dan kami banggakan;
12. Rekan-rekan peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan IX Tahun 2024 yang berkoordinasi dan bekerjasama selama penulis mengikuti pelatihan;
13. Tim Kerja, Tim Efektif serta semua pihak di Rumkit Bhayangkara Pontianak yang telah membantu dan mendukung dalam pelaksanaan aksi perubahan ini.

Penulis menyadari dalam Laporan aksi perubahan ini terdapat kekurangan, hal ini disebabkan keterbatasan waktu dan tingkat kemampuan. Kritik dan saran kami harapkan guna penyempurnaan laporan ini.

Akhir kata kami berharap semoga Aksi Perubahan ini tentang **“PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI KOTAK SARAN BERBASIS ONLINE PADA RUMAH SAKIT (RUMKIT) BHAYANGKARA PONTIANAK (SAGU BORNEO)”** dapat dilaksanakan dengan baik dan sukses dan memberikan manfaat bagi organisasi.

Bandung, Juli 2024  
Penulis

SABRINASARI, S.Tr.Keb  
NOSIS : 20240307030631

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENJELASAN COACH .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENJELASAN MENTOR .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A.    Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
1.   Gambaran Umum .....	1
2.   Tujuan .....	2
3.   Kemanfaatan Aksi Perubahan .....	3
<b>B.    Inovasi dan Output Aksi Perubahan .....</b>	<b>4</b>
1.   Inovasi Aksi Perubahan .....	4
2.   Output Aksi Perubahan .....	4
<b>C.    Ruang Lingkup .....</b>	<b>5</b>
<b>BAB II   DESKRIPSI RENCANA AKSI PERUBAHAN .....</b>	<b>6</b>
<b>A.    Pentahapan Aksi Perubahan .....</b>	<b>6</b>
<b>B.    Stakeholder Aksi Perubahan .....</b>	<b>9</b>
1.   Peran, Pengaruh dan Intensitas Stakeholder ....	9
2.   Identifikasi Stokeholder .....	11
3.   Peta Jejaring .....	13
4.   Kuadran Stakeholder .....	15
<b>C.    Strategi Komunikasi .....</b>	<b>16</b>

<b>BAB III</b>	<b>PELAKSANAAN AKSI PERUBAHAN .....</b>	<b>18</b>
	<b>A. Pemanfaatan Sumber Daya .....</b>	<b>18</b>
	1. Mobilisasi Sumber Daya Manusia (SDM) .....	18
	2. Pengelolaan Anggaran .....	20
	3. Pengelolaan Sarana Prasarana .....	21
	4. Strategi Mengatasi Masalah .....	21
	<b>B. Stakeholder .....</b>	<b>22</b>
	1. Dukungan Stakeholder .....	22
	2. Kuadran Stakeholder Setelah Aksi Perubahan ...	24
	<b>C. Capaian Aksi Perubahan .....</b>	<b>27</b>
	1. Kesesuaian Aksi Perubahan .....	27
	2. Pencapaian Hasil Perubahan Terhadap Rencana Aksi Perubahan .....	29
	<b>D. Pelaksanaan Strategi Pengembangan Kompetensi .....</b>	<b>52</b>
	1. Penilaian Sikap Perilaku Sebelum Aksi Perubahan .....	52
	2. Penilaian Sikap Perilaku Setelah Aksi Perubahan .....	53
	3. Pengembangan Kompetensi dalam Aksi Perubahan .....	53
	<b>E. Keterkaitan Mata Pelatihan Pilihan dengan Aksi Perubahan .....</b>	<b>55</b>
<b>BAB IV</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>58</b>
	<b>A. Simpulan .....</b>	<b>58</b>
	<b>B. Rekomendasi .....</b>	<b>59</b>
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>
	<b>RIWAYAT HIDUUP .....</b>	<b>62</b>
	<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>63</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Peta Jejaring .....	13
Gambar 2	Kuadran Stakeholder .....	15
Gambar 3	Tata Kelola SDM Aksi Perubahan .....	18
Gambar 4	Surat Dukungan <i>Stakeholder</i> Internal .....	22
Gambar 5	Surat Dukungan <i>Stakeholder</i> External .....	23
Gambar 6	Peta Jejaring Setelah Aksi Perubahan .....	25
Gambar 7	Kuadran <i>Stakeholder</i> Sebelum dan Sesudah Aksi Perubahan .....	26
Gambar 8	Dukungan Sponsor dan Mentor .....	30
Gambar 9	Sprin Tim Efektif Aksi Perubahan .....	31
Gambar 10	Koordinasi Tim Efektif Aksi Perubahan .....	32
Gambar 11	Penilaian Sikap Prilaku Sebelum dan Sesudah Aksi Perubahan .....	53

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Milestone Rencana Aksi Perubahan .....	6
Tabel 2	Peran, Pengaruh dan Intensitas Stakeholder .....	9
Tabel 3	Identitas Stakeholder .....	11
Tabel 4	<i>Mobilisasi</i> Sumber Daya Manusia .....	18
Tabel 5	Rincian Anggaran Rencana Aksi Perubahan .....	20
Tabel 6	Strategi Menghadapi Masalah <i>Action Leader</i> .....	21
Tabel 7	Identitas Stakeholder Setelah Aksi Perubahan .....	24
Tabel 8	Kesesuaian <i>Milestone</i> Perencanaan dengan Implementasi .....	27
Tabel 9	Kemudahan bagi Stakeholder.....	51
Tabel 10	Strategi Pengembangan Kompetensi .....	54
Tabel 11	Keterkaitan Mata Pelatihan Pilihan dengan Aksi Perubahan .....	55

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

#### **1. Gambaran Umum**

Rumkit Bhayangkara Pontianak Polda Kalbar merupakan bagian yang mengurus mengenai kesehatan anggota Polri dan masyarakat secara umum, serta berada langsung di bawah kepemilikan Kepolisian Negara Republik Indonesia. Selaras dengan fungsinya sebagai sentra layanan kesehatan, bertanggung jawab menguru bagian kesehatan dari sumber daya manusia yang ada di jajaran Polda Kalbar. Berdasarkan Visi, Misi, Falsafah dan Tujuan Rumkit Bhayangkara Pontianak Polda Kalbar mengacu kepada Keputusan Karumkit No:Kep/110/XII/2019 yakni “Menjadi Rumah Sakit yang profesional, modern, terpercaya dalam bidang pelayanan kesehatan dan kedokteran kepolisian”.

Rumkit Bhayangkara Pontianak dalam perkembangannya sejak tahun 1968 sebagai unit pelayanan kesehatan Polri di Daerah Kalbar sampai sekarang telah melalui pentahapan pembangunan baik aspek organisasi, fisik maupun sumber daya. Pengembangan tersebut untuk meningkatkan kemampuan rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tuntutan dan perkembangan institusi Polri dari masa ke masa baik bagi masyarakat Polri dan keluarga maupun masyarakat umum dengan kualitas pelayanan yang memenuhi standar yang berlaku.

Standarisasi pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Pontianak merupakan tantangan terbesar dalam mewujudkan cita-cita tersebut, karena harus didukung oleh peningkatan kualitas seluruh sumber daya, yang membutuhkan anggaran cukup tinggi. Rumkit Bhayangkara Pontianak secara berkesinambungan telah banyak melakukan perubahan,

pembaharuan dan penyempurnaan untuk memberikan pelayanan yang baik dengan harapan keberadaannya dalam dukungan kesehatan dan pelayanan kesehatan sehingga dipercaya oleh masyarakat Polri dan umum.

Guna mewujudkan Visi Rumkit Bhayangkara Pontianak diperlukan pemikiran dan kerjasama yang positif serta didukung dengan tekad yang baik, agar setiap permasalahan yang dihadapi dapat diselesaikan dengan baik, sehingga misi yang diemban rumah sakit untuk mencapai visi tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan pelayanan kesehatan yang prima dan terstandarisasi.
- b. Memberikan dukungan pelayanan kedokteran kepolisian yang handal dan profesional.
- c. Memiliki sumber daya manusia yang unggul dan bermoral;
- d. Meningkatkan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana yang modern.

Dengan begitu, Rumkit Bhayangkara Pontianak nantinya akan dimiliki oleh sebagian besar atau bahkan seluruh pribadi yang mengikatkan diri dalam suatu wadah aturan-aturan tertentu untuk mencapai tujuan. Di dalam budaya organisasi terdapat nilai nilai, etika, norma norma yang harus ditaati oleh anggotanya.

## **2. Tujuan**

Tujuan pembuatan laporan hasil aksi perubahan adalah, sbb:

- a. Sebagai salah satu prasyarat mengikuti seminar akhir
- b. Sebagai bukti implementasi aksi perubahan
- c. Bukti pertanggung jawaban pelaksanaan aksi perubahan kepada Sponsor, Mentor, dan Stakeholder.
- d. Untuk menyajikan informasi saran dan pengaduan yang cepat dan tepat melalui [saguborneo.com](http://saguborneo.com);

### 3. **Kemanfaatan Aksi Perubahan**

Adapun manfaat **Laporan Akhir** aksi perubahan terhadap stakeholder internal dan eksternal adalah, sbb:

#### **a. Manfaat internal**

- 1) Memudahkan monitoring saran dan pengaduan dari masyarakat, data base saran dan pengaduan data rekap dan pelaporan saran pengaduan;
- 2) Memudahkan stakeholder internal dan eksternal untuk memantau secara *realtime* saran dan pengaduan yang masuk;
- 3) Mengurangi penggunaan kertas dalam kegiatan pencatatan saran dan pengaduan (paperless).

#### **b. Manfaat eksternal**

- 1) Memudahkan proses penginputan saran dan pengaduan;
- 2) Peningkatan pelayanan rumah sakit;
- 3) Keluarga pasien dapat menyampaikan saran dan pengaduan.

Sebagai pejabat pengawas, *action leader* harus menerapkan program kerja yang selaras dengan kebijakan pemerintah untuk mendukung percepatan reformasi birokrasi tematik. Digitalisasi administrasi pemerintahan adalah salah satu tema pelaksanaan reformasi birokrasi tematik. Aksi perubahan yang akan dilakukan mendukung tema ini. Di Rumkit Bhayangkara Pontianak Polda Kalbar, action leader bermaksud untuk membuat aplikasi. Diharapkan inovasi ini akan mempersingkat waktu pelayanan, mengurangi penggunaan kertas, dan memudahkan siswa untuk mengakses informasi terkait administrasi saran dan pengaduan.

## **B. Inovasi dan Output Aksi Perubahan**

### **1. Inovasi Aksi Perubahan**

Berdasarkan diagnosa Laporan aksi perubahan dalam aksi perubahan ini, inovasi yang akan dilakukan oleh peserta adalah Peningkatkan Sistem Pengaduan Pasien dalam bentuk :

- a. Membuat Sistem pengaduan pelayanan publik melalui kotak saran berbasis online (Sagu Borneo) berbasis website;
- b. Menghadirkan sistem pengaduan online yang menyediakan fitur aplikasi pengaduan pelayanan publik melalui kotak saran berbasis online;
- c. Menyusun Buku Panduan Sagu Borneo Rumkit Bhayangkara Pontianak;
- d. Membuat Standar Operasional Prosedur Sagu Borneo Rumkit Bhayangkara Pontianak.

### **2. Output Aksi Perubahan**

Output aksi perubahan adalah sebagai berikut :

- a. Terwujudnya SK Tim Efektif;
- b. Terwujudnya Buku Panduan sistem Sagu Borneo;
- c. Terwujudnya Standar Operasional Prosedur pengaduan pelayanan publik melalui kotak saran berbasis online;
- d. Terwujudnya SK Legalisasi Sagu Borneo rumkit Bhayangkara;
- e. Terwujudnya surat pernyataan komitmen keberlanjutan penggunaan Sagu Borneo Rumkit Bhayangkara Pontianak;
- f. Usulan Penggunaan Standar Operasional Prosedur atas Sagu Borneo Rumkit Bhayangkara Pontianak;
- g. Tersusunnya laporan pengaduan pelayanan kesehatan menggunakan sagu borneo bulan juni 2024.

### C. Ruang Lingkup

Perubahan ini berfokus pada seluruh kegiatan yang berhubungan dengan digitalisasi pelayanan saran dan pengaduan melalui **PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI KOTAK SARAN BERBASIS ONLINE PADA RUMAH SAKIT (RUMKIT) BHAYANGKARA PONTIANAK (SAGU BORNEO)**. Dengan adanya Laporan Akhir aksi perubahan ini *action leader* akan melakukan pembuatan aplikasi pelayanan administrasi berbasis web.

## BAB II DESKRIPSI RENCANA AKSI PERUBAHAN

### A. Pentahapan Aksi Perubahan

Tahapan rencana aksi perubahan secara garis besar dapat dilihat dari table pentahapan aksi terhitung mulai **tanggal 6 Mei 2024 sampai dengan 8 Juli 2024** secara garis besar tahapan aksi perubahan berawal dari tahap perencanaan, tahap pengorganisasian, tahap pelaksanaan, tahap monitoring dan pasca pelatihan. Pentahapan ini perlu kita lakukan untuk memastikan setiap tahapan kegiatan dapat terpantau progresnya dan memastikan setiap kegiatan didukung dengan evidence (bukti) yang kuat sebagai bentuk akuntabilitas kinerja.

Tabel 1. Milestone Rencana Aksi Perubahan

NO	HARI / TANGGAL	URAIAN KEGIATAN	KETERANGAN
<b>A</b>	<b>Masa Off Campus (60 hari)</b>		
<b>1.</b>	<b>Planning (Perencanaan)</b>		
	Senin 06/05/2024 (1 Hari)	Menghadap kepada Karumkit Bhayangkara Pontianak menjelaskan tentang rencana aksi perubahan	- Dokumentasi
	Senin 06/05/2024 (1 Hari)	Menghadap kepada Mentor menjelaskan tentang rencana aksi perubahan	- Dokumentasi
	Selasa s/d Rabu 07/05/2024 s/d 08/05/2024 (2 Hari)	Penyusunan Tim Efektif	- Draft SK Tim Efektif
<b>2.</b>	<b>Organizing (Pengorganisasian)</b>		
	Jumat 10/05/2024 (1 Hari)	Penetapan Tim Efektif	- Surat Keputusan Ruang Urmin Rumkit Bhayangkara Pontianak

	Jumat	10/05/2024 (1 Hari)	Mengumpulkan data awal pendukung untuk pelaksanaan aksi perubahan	- Dokumentasi - Data
	Senin	13/05/2024 (1 Hari)	Rapat tim efektif, untuk membagi habis pekerjaan dalam pelaksanaan aksi perubahan	- Undangan - Notulensi - Absensi
<b>3. Actuating (Pelaksanaan)</b>				
	Senin s/d Kamis	13/05/2024 s/d 20/05/2006 (7 hari)	Perancangan system pengaduan online bersama Tim IT	- Dokumentasi - Sagu Borneo
	Selasa	21/05/2024	Uji coba system pengaduan online	- <i>Website</i> pengaduan online Rumkit Bhayangkara - Dokumentasi
	Rabu s/d Jumat	22/05/2024 s/d 24/05/2024 (3 hari)	Membuat SOP dan buku panduan penggunaan Sagu Borneo	- Dokumentasi - Draft buku panduan - Draft SOP
	Senin s/d Selasa	27/05/2024 s/d 28/05/2024 (2 Hari)	Legalisasi Sagu Borneo, SOP dan Buku Panduan	- SK penggunaan Sagu Borneo - Dokumentasi
	Selasa	28/05/2024 (1 Hari)	Bimbingan Teknik penggunaan Sagu Borneo kepada operator	- Surat Undangan - Notulen - Dokumentasi - Daftar Hadir
	Rabu	29/05/2024 (1 Hari)	Sosialisasi Sagu Borneo dan SOP Sagu Borneo kepada pasien	- Surat Undangan - Notulen - Dokumentasi - Daftar Hadir

	Rabu	29/05/2024 s/d 31/05/2024 (3 Hari)	Pembuatan pamflet dan poster Sagu Borneo	- Dokumentasi pamflet dan poster
	Rabu	28/05/2024 s/d 02/07/2024 (26 Hari)	Penyebaran pamflet dan poster Sagu Borneo	- Dokumentasi penyebaran pamflet dan poster
	Kamis s/d Selasa	28/05/2024 s/d 2/07/2024 (26 Hari)	Implementasi Sistem pendaftaran online sesuai dengan SOP	- Dokumentasi, - lembar pengamatan, dan data
<b>4</b>	<b>Controlling (Monitoring dan Evaluasi)</b>			
	Jumat	28/06/2024 (1 Hari)	Menyebarkan Kuesioner Implementasi system pengaduan pasien online kepada petugas dan pasien	- Dokumentasi - Angket Google Form
	Sabtu	29/06/2024 (1 Hari)	Rapat evaluasi system pengaduan online pasien klinik	- Dokumentasi - Angket Google Form
	Senin s/d Selasa	01/07/2024 s/d 02/07/2024 (2 Hari)	Pembuatan Berita Acara Keberlanjutan Aksi Perubahan dan Surat komitmen pernyataan berkelanjutan	- Berita Acara Keberlanjutan Aksi Perubahan
<b>B</b>	<b>Pasca Pelatihan</b>			
	a. Terwujudnya sistem pengaduan pasien yang cepat, mudah, transparan dan akuntabel sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan Rumkit Bhayangkara Pontianak.			Dilaksanakan setelah diklat sampai dengan 6 bulan yang akan datang.
	b. Tercapainya target nilai Indikator Mutu Prioritas pada unit kerja pendaftaran.			

	c. Terwujudnya profesionalisme pada unit kerja pendaftaran sehingga dapat memenuhi dan menjawab kebutuhan pasien akan layanan kesehatan yang bermutu.	
	d. Terlaksananya maintenance Sagu Borneo secara berkala 6 bulan sekali.	
	e. Tersedianya laporan pengaduan pasien menggunakan Sagu Borneo secara berkala setiap bulannya.	
	Pengembangan system pengaduan online dengan menambahkan fitur baru yang dapat meningkatkan mutu layanan	

## B. Stakeholder Aksi Perubahan

*Stakeholder* yang terlibat dalam aksi perubahan terbagi menjadi dua yakni *stakeholder* internal dan eksternal. Kedua jenis *stakeholder* tersebut dapat mendukung, netral dan menolak.

### 1. Peran, Pengaruh dan Intensitas Stakeholder

Tabel 2. Peran, Pengaruh dan Intensitas Stakeholder

NO	IDENTIFIKASI <i>STAKEHOLDER</i>	DUKUNGAN	PENGARUH	NILAI
<b>A. <i>Stakeholder</i> Internal</b>				
1.	Karumkit selaku sponsor memberikan arahan, dukungan kepada <i>Action Leader</i> atas kegiatan yang diperlukan dalam rangka menyukseskan rencana aksi perubahan	Promoters +	Sangat Tinggi	9
2.	Wakarumkit memberikan dukungan kepada <i>Action Leader</i> atas kegiatan yang diperlukan dalam rangka menyukseskan rencana aksi perubahan	Promoters +	Sangat Tinggi	9
3.	Kasubbid Yanmed Dokpol Rumkit Bhayangkara Pontianak peranan dalam membantu kesuksesan rencana aksi perubahan	Promoters +	Sangat Tinggi	9

4.	Kasubbag Wasintern memiliki peranan dalam membantu kesuksesan rencana aksi perubahan	Latens +	Tinggi	8
5.	Kasubbag Renmin memiliki peranan dalam membantu kesuksesan rencana aksi perubahan	Latens +	Tinggi	8
6.	Kasubbag Binfung memiliki peranan dalam membantu kesuksesan rencana aksi perubahan	Latens +	Tinggi	8
7.	Kasubag Jangmedum memiliki peranan dalam membantu kesuksesan rencana aksi perubahan	Latens +	Tinggi	7
8.	Kaur Yanmed memiliki peranan dalam membantu kesuksesan rencana aksi perubahan	Defenders +	Sedang	4
9.	Kaur Yandokpol memiliki peranan dalam membantu kesuksesan rencana aksi perubahan	Defenders +	Sedang	4
10.	Kaur Jangum sebagai pendukung dan dapat memberikan masukan dan saran dalam pelaksanaan aksi perubahan	Defenders +	Sedang	4
11.	Kaur Jangmed memiliki peranan dalam membantu kesuksesan rencana aksi perubahan	Defenders +	Sedang	4
12.	Kaur SIMRS memiliki peranan dalam membantu kesuksesan rencana aksi perubahan	Defenders +	Sedang	4
13.	Pamin Uryawat sebagai tim efektif yang akan membantu dalam pelaksanaan aksi perubahan mulai dari pembuatan dokumen dari tahap perencanaan sampai dengan tahap kontroling	Defenders +	Sedang	4
14.	Banum Subbidyanmeddokpol sebagai tim efektif yang akan membantu dalam pelaksanaan aksi perubahan mulai dari	Defenders +	sedang	4

	pembuatan dokumen dari tahap perencanaan sampai dengan tahap kontroling			
15.	Staf IT (pegawai Blu) yang akan membantu menjadi operator sugu borneo	Defenders +	sedang	4
<b>NO</b>	<b>IDENTIFIKASI STAKEHOLDER</b>	<b>DUKUNGAN</b>	<b>PENGARUH</b>	<b>NILAI</b>
<b>B.</b>	<b>Stakeholder Eksternal</b>			
1.	Programmer	Defenders +	Sedang	4
2.	Kaur Yanduknis Bid TIK Polda Kalbar memiliki peranan dalam membantu kesuksesan rencana aksi perubahan	Apathetic +/-	Rendah	2
3.	Pasien memiliki peranan dalam membantu kesuksesan rencana aksi perubahan Programmer	Apathetic +/-	Rendah	2

## 2. Identifikasi Stakeholder

Berdasarkan keterlibatan *stakeholder* internal dan eksternal diatas selanjutnya action leader membuat tabel identifikasi *stakeholder*, sbb :

Tabel 3. Identitas *Stakeholder*

NO	STAKE HOLDER	TIM EFEKTIF	JENIS STAKE HOLDER			KELOMPOK STAKE HOLDER				STRATEGI KOMUNIKASI
			PRIMER	SEKUNDER	UTAMA	PROMOTER	LATENS	DEFENDERS	APATHETICS	
<b>A</b>	<b>INTERNAL</b>									
1.	Karumkit				√	+(9)				CANALIZING/ KP
2.	Wakarumkit				√	+(9)				CANALIZING/ KP
3.	Kasubbid Yanmed Dokpol				√	+(9)				CANALIZING/ KP
4.	Kasubbag Wasintern			√			+(8)			INFORMATIF/ KS
5.	Kasubbag Renmin		√				+(8)			INFORMATIF/ KS
6.	Kasubbag Binfung				√		+(8)			INFORMATIF/ KS
7.	Kasubag Jangmedum		√				+(7)			INFORMATIF/ KS
8.	Kaur Yanmed		√				+(7)			INFORMATIF/ KS
9.	Kaur Yandokpol		√						+(1)	INFORMATIF/ M
10.	Kaur Jangum		√						+(1)	INFORMATIF/ M

11.	Kaur Jangmed		√						+ (1)	INFORMATIF/ M
12.	Kaur SIMRS		√						+ (1)	INFORMATIF/ M
13.	Pamin Uryanwat	√	√						+ (4)	INFORMATIF/ KI
14.	Banum Subbid Yanmeddokpol	√	√						+ (4)	INFORMATIF/ KI
15.	Staf IT (peg BLU)	√	√						+ (4)	INFORMATIF/ KI
<b>B EKSTERNAL</b>										
1.	PROGRAMER	√	√						+/- (4)	PERSUASIF/ KI
2.	BID TIK POLDA		√						+/- (2)	PERSUASIF/ M
3.	PASIEN		√						+/- (2)	PERSUASIF/ M

**Keterangan :**

**Jenis Stakeholders**

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

**Kelompok Stakeholders**

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

**Pemetaan posisi dari setiap Stakeholder :**

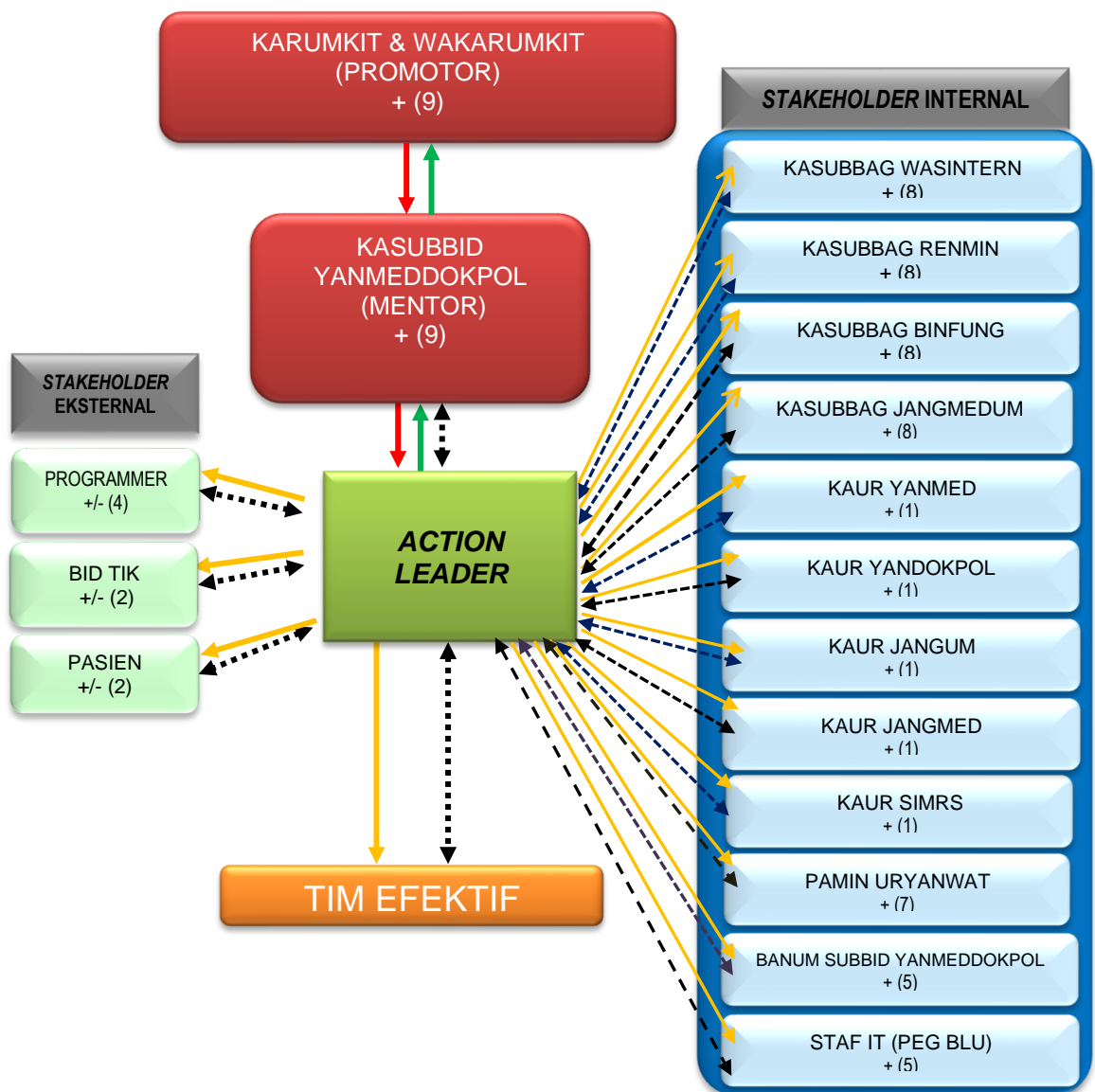
- Positif (+) : Cukup Mendukung/ Mendukung / Sangat mendukung;
- Negatif (-) : Menentang;
- Positif / Negatif (+/-) : Netral.

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





- Rendah : 1 – 2 (apathetic)
- Sedang : 3 – 5 (defender)
- Tinggi : 6 – 8 (laten)
- Sangat tinggi : 9 ....(promoter)

### 3. Peta Jejaring

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



Gambar 1. Peta Jejaring

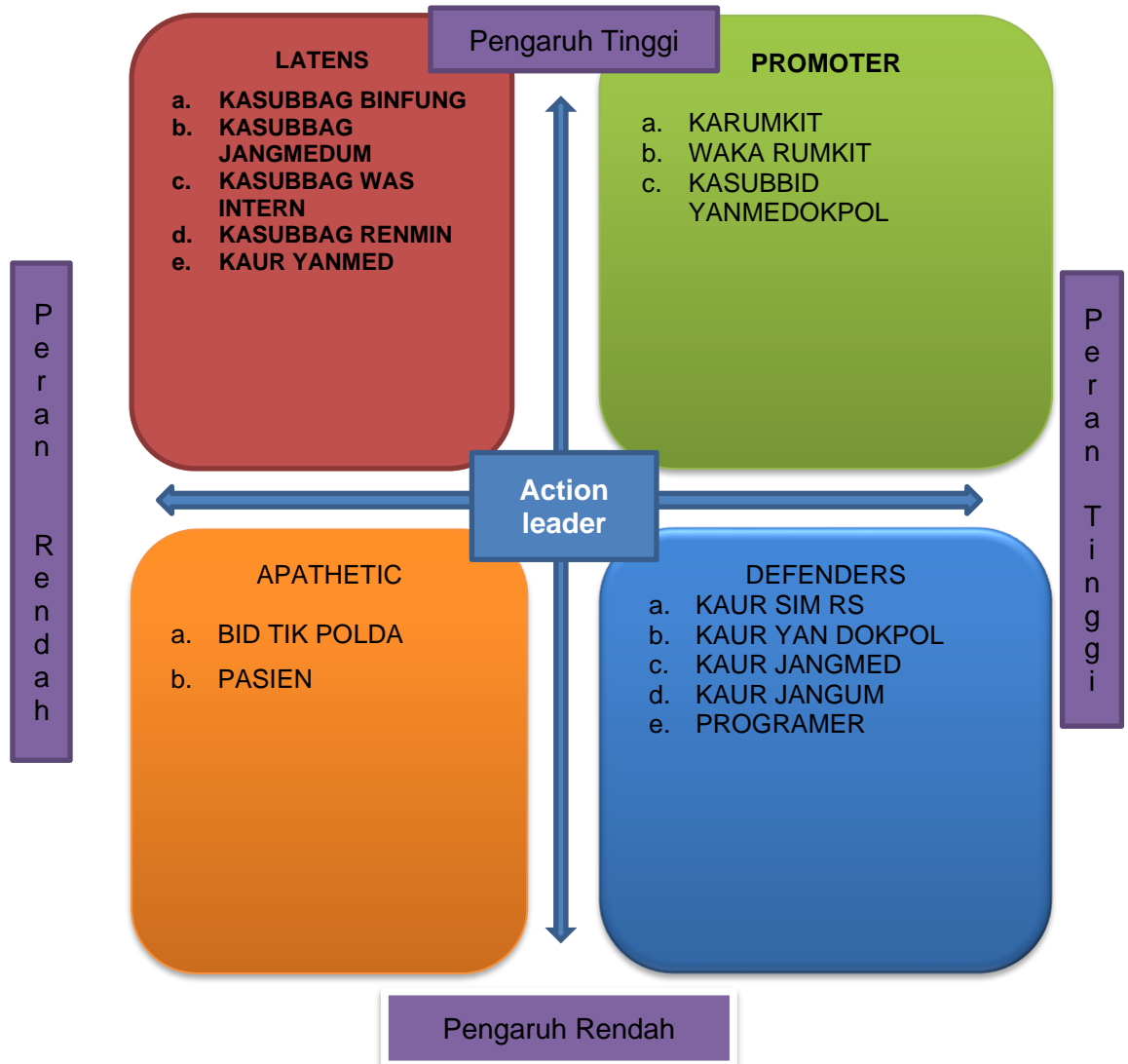
Keterangan :	Keterangan :
+ : Mendukung	 : Perintah
+ / - : Netral	 : Laporan
- : Tidak Mendukung	 : Koordinasi
	 : Sosialisasi
Pengaruh Stakeholder	
1 - 2 : Rendah	
3 - 5 : Sedang	
6 - 8 : Tinggi	
9 > : Tinggi Sekali	

**Keterangan deskripsi :**

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

#### 4. Kuadran Stakeholder

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



Gambar 2 Kuadran Stakeholder

#### Keterangan :

**Promoters :** Stakeholders pada kuadran ini merupakan *stakeholders* yang mempunyai kepentingan besar terhadap aksi perubahan dan juga pengaruh/kekuatan yang tinggi untuk membantu membuat aksi perubahan tersebut berhasil. Metode komunikasi yang dilakukan pada kelompok ini

lebih banyak dilakukan secara langsung *face to face*, selalu mendengarkan mereka dan menjalin komunikasi dengan baik serta menjaga agar mereka tetap mengikuti perkembangan issue aksi perubahan.

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

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

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

### C. Strategi Komunikasi

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

- a) Redundancy (Repetition). Teknik redundancy atau repetition adalah cara mempengaruhi khalayak dengan jalan mengulang-ulang pesan kepada Stakeholder.
- b) Canalizing. Teknik canalizing adalah memahami dan meneliti pengaruh kelompok terhadap individu atau Stakeholder.
- c) Informatif. Teknik informatif adalah suatu bentuk isi pesan, yang bertujuan mempengaruhi Stakeholder dengan jalan memberikan

penerangan. Penerangan berarti menyampaikan sesuatu apa adanya, apa sesungguhnya, di atas fakta dan data yang benar serta pendapat yang benar pula.

- d) Persuasif. Teknik persuasif adalah mempengaruhi dengan jalan membujuk. Dalam hal ini Stakeholder digugah baik pikirannya, maupun dan terutama perasaannya.
- e) Edukatif. Teknik edukatif merupakan salah satu usaha mempengaruhi Stakeholder dari suatu pernyataan umum yang dilontarkan, dapat diwujudkan dalam bentuk pesan yang akan berisi pendapat-pendapat, fakta-fakta, dan pengalaman-pengalaman.
- f) Koersif. Teknik koersif adalah mempengaruhi Stakeholder dengan jalan memaksa. Teknik koersif ini biasanya dimanifestasikan dalam bentuk peraturan-peraturan, perintah-perintah.

Metode komunikasi yang digunakan dalam memper-lancar terwujudnya upaya rencana aksi perubahan ini diaplikasikan baik secara komunikatif, Persuasive, maupun instruktif. Penjelasan metode komunikasi sebagai berikut :

- 1) Komunikatif yaitu *Action Leader* melakukan koordinasi dan konsultasi dengan mentor secara terus menerus selaku mentor dalam aksi perubahan yang sedang dilakukan;
- 2) Persuasif yaitu *Action Leader* memberikan alasan atau pengertian akan tujuan dari pelaksanaan aksi perubahan ini serta mengajak para rekan kerja *team work* untuk ikut menyusun jadwal pelaksanaan aksi perubahan sehingga dapat dilaksanakan dengan maksimal sesuai dengan perencanaan yang disepakati bersama;
- 3) Instruktif yaitu *Action Leader* memberikan arahan atau perintah agar para pelaksanaan/tim efektif melaksanakan tugas atau pekerjaan dalam aksi perubahan.

### BAB III PELAKSANAAN AKSI PERUBAHAN

#### A. Pemanfaatan Sumber Daya

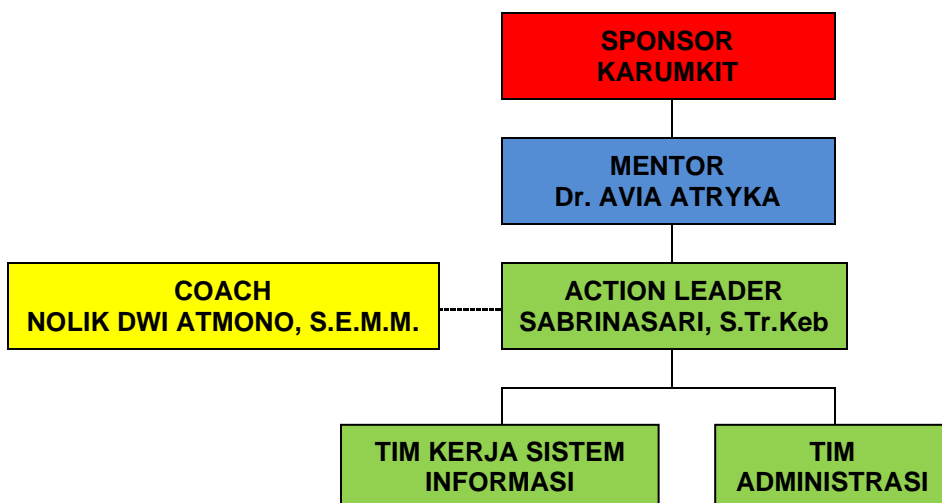
##### 1. Mobilisasi Sumber Daya Manusia

Tim efektif dalam aksi perubahan adalah penentu keberhasilan aksi perubahan yang akan membantu *action leader* dan berkerjasama dalam mewujudkan setiap kegiatan aksi perubahan yang akan dilakukan oleh tim efektif. Adapun daftar susunan tim efektif sebagai berikut :

Tabel 4. *Mobilisasi* Sumber Daya Manusia

NO	NAMA	JABATAN DALAM TIM EFEKTIF
1.	Karumkit	Sponsor
2.	Wakarumkit	Sponsor
3.	Kasubbid Yanmeddokpol	Mentor
4.	Kasubbag Wasintern	Action Leader
5.	Kasubbag Renmin	Katim Sosialisasi
6.	Kasubbag Binfung	AnggotaTtim Sosialisasi
7.	Kasubag Jangmedum	Katim Dokumentasi
8.	Kaur Yanmed	Anggota
9.	Kaur Yandokpol	Katim Administrasi
10.	Kaur Jangum	Anggota Tim Administrasi
11.	Kaur Jangmed	Anggota Tim Administrasi
12.	Kaur SIMRS	Katim Aplikasi
13.	Pamin Uryawat	Anggota Tim
14.	Banum Subbidyanmeddokpol	Anggota Tim
15.	Staf IT (pegawai Blu)	Anggota Tim

Dalam aksi perubahan pengorganisasian SDM yang digunakan dapat dijelaskan dalam gambar 2 berikut ini :



Gambar 3. Tata Kelola SDM Aksi Perubahan

## Peran dan Tugas Organisasi Rencana Aksi Perubahan :

### 1. Mentor

- a. Bertindak sebagai pembimbing dan pengawas pemimpin perubahan secara profesional serta berperan sebagai inspirator;
- b. Memberikan dukungan penuh kepada pemimpin perubahan dalam melaksanakan rencana aksi perubahan;
- c. Membantu pemimpin perubahan dalam memetakan agenda rencana aksi yang akan dilaksanakan;
- d. Menjelaskan kontrak penyelesaian tugas dan memfasilitasi pemimpin perubahan dalam menyelesaikan masalah yang timbul selama pelaksanaan rencana aksi perubahan.

### 2. *Coach*

- a. Melakukan diskusi dan memberikan pembimbingan dalam menyusun dan melaksanakan rencana aksi perubahan;
- b. Memberikan bimbingan jarak jauh melalui media elektronik kepada peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP);
- c. Membuka komunikasi dengan Mentor terkait kegiatan peserta selama pelaksanaan rencana aksi perubahan;
- d. Melakukan intervensi bila Pemimpin Perubahan mengalami permasalahan sebatas kewenangan *coach*.

### 3. *Action Leader*

- a. Mempersiapkan (dokumen, instrumen, waktu) yang diperlukan dengan baik terkait Rencana Aksi perubahan sebelum bertemu mentor dan *coach*;

- b. Berprakarsa melakukan diskusi secara aktif dengan mentor dan *coach* serta mengikuti arahan dan masukan;
- c. Menggalang kerja sama dan kesepakatan dengan *stakeholders* baik *eksternal* maupun *internal*;
- d. Melaksanakan tahapan rencana aksi perubahan;
- e. Membuat laporan pelaksanaan rencana aksi perubahan kepada penyelenggara.

4. Tim Efektif

Terdiri dari Tim Administrasi dan Tim Kerja Sistem Informasi, dengan peran dan tugas sebagai berikut :

- a. Tim Administrasi yang terdiri dari staf dan operator mempunyai tugas yaitu membantu menyiapkan kelengkapan yang berhubungan dengan Administrasi, menyiapkan snack rapat, mengumpulkan hasil rapat dan membantu dalam menyempurnakan laporan implementasi aksi perubahan.
- b. Tim Kerja Sistem Informasi yang terdiri dari programer teknologi informasi mempunyai tugas menyusun rancangan dan pembangunan Aplikasi.

**2. Pengelolaan Anggaran**

Dalam rencana kegiatan aksi perubahan ini kegiatan belum didukung oleh DIPA namun akan diajukan perawatannya pada anggaran tahun yang akan datang, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 5. Rincian Anggaran Rencana Aksi Perubahan

RINCIAN KEGIATAN 1 Layanan	VOL	HARGA SATUAN (Rp)	BIAYA (Rp)
Rapat Tim Efektif	10 Orang	12.000	120.000
Pembuatan Aplikasi	1 Paket	2.500.000	2.500.000
Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Buku Manual	1 Paket	1.000.000	1.000.000
Bimtek Sagu Borneo	1 Paket	500.000	500.000
Sosialisasi Sagu Borneo	1 Paket	500.000	500.000
<b>Jumlah Biaya</b>			<b>Rp. 4.620.000</b>

### 3. Pengelolaan Sarana Prasarana

Untuk mendukung pelaksanaan laporan hasil aksi perubahan diperlukan sarana dan prasarana yang dapat mempermudah proses pelaksanaan laporan hasil aksi perubahan. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam laporan hasil aksi perubahan ini antara lain ruang rapat, ruangan kelas, laptop, komputer, printer, jaringan internet, ruang rapat, proyektor dan *smartphone*.

### 4. Strategi Mengatasi Masalah

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

Tabel 6. Strategi Menghadapi Masalah *Action Leader*



NO	POTENSI MASALAH	RESIKO YG TERJADI	STRATEGI MENGATASI
1	2	3	4
a.	<i>Action Leader</i> kesulitan membagi waktu antara pelaksanaan aksi perubahan dengan tugas pokok sehari-hari	Proses pelaksanaan aksi perubahan kurang maksimal karena rutinitas pekerjaan sehari-hari	Mengoptimalkan SDM yang ada dengan membagi tugas yang jelas dengan aksi perubahan
b.	Tim efektif kurang pro-aktif dalam pelaksanaan aksi perubahan karena disibukkan dengan tugas pokok di organisasi	Kegiatan tahapan aksi perubahan terhambat dan tertunda	Mengadakan pertemuan rutin dengan tim efektif untuk memberikan pemahaman tentang pentingnya aksi Perubahan bagi instansi dan personel dalam bertugas
c.	Kegiatan aksi perubahan tidak didukung oleh anggaran dinas	Aksi perubahan menjadi kurang optimal	Menggunakan dana swadaya <i>action leader</i>

## B. Stakeholder

### 1. Dukungan Stakholder

#### a. Internal

*Stakeholder internal* yang dimaksud adalah Karumkit, Wakarumkit, Kasubbid Yanmeddokpol, Kasubbag Wasintern, Kasubbag Renmin, Kasubbag Binfung, Kasubag Jangmedum, Kaur Yanmed, Kaur Yandokpol, Kaur Jangum, Kaur Jangmed, Kaur SIMRS, Pamin Uryawat, Banum Subbidyanmeddokpol, Staf IT (Pegawai BLU) selalu memberikan *support* kepada *action leader* terutama pada pemberian legalitas penggunaan Saguborneo.com di Rumkit Bhayangkara Pontianak Polda Kalbar. Karumkit selalu memberi masukan dan saran terkait pelaksanaan aksi perubahan. Staf Rumkit Bhayangkara Pontianak mendukung penuh pelaksanaan kegiatan aksi perubahan dengan memberikan bantuan teknis dalam implementasi aksi perubahan.

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER	SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER
<p>Saya yang bertanda tangan di bawah ini :</p> <p>Nama : drg. JOSEP GINTING, M.Si Pangkat / NRP / NIP : AKBP / 74080924 Jabatan : KARUMKIT Satker : RUMKIT BHAYANGKARA PONTIANAK POLDA KALBAR</p> <p>Dengan ini menyatakan bahwa saya mendukung pelaksanaan Aksi Perubahan yang berjudul PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI KOTAK SARAN BERBASIS ONLINE PADA RUMAH SAKIT (RUMKIT) BHAYANGKARA PONTIANAK (SAGU BORNEO) dari Peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan IX Tahun 2024, yaitu :</p> <p>Nama : SABRINASARI, S.Tr. Keb Pangkat / NIP : PENATA / 198405052006042022 Jabatan : Ps. KAURYANWAT SUBBID YANMEDDOKPOL Satker : RUMKIT BHAYANGKARA PONTIANAK POLDA KALBAR</p> <p>Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.</p> <p style="text-align: center;">Pontianak, Mei 2024 KARUMKIT BHAYANGKARA PONTIANAK POLDA KALBAR</p> <p style="text-align: center;"> drg. JOSEP GINTING, M.Si AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 74080924</p>	<p>Saya yang bertanda tangan di bawah ini :</p> <p>Nama : dr. FUJANTO Pangkat / NRP / NIP : PEMBINA / 197104082005011004 Jabatan : KASUBBAG WASINTERN Satker : RUMKIT BHAYANGKARA PONTIANAK POLDA KALBAR</p> <p>Dengan ini menyatakan bahwa saya mendukung pelaksanaan Aksi Perubahan yang berjudul PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI KOTAK SARAN BERBASIS ONLINE PADA RUMAH SAKIT (RUMKIT) BHAYANGKARA PONTIANAK (SAGU BORNEO) dari Peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Angkatan IX Tahun 2024, yaitu :</p> <p>Nama : SABRINASARI, S.Tr. Keb Pangkat / NIP : PENATA / 198405052006042022 Jabatan : Ps. KAURYANWAT SUBBID YANMEDDOKPOL Satker : RUMKIT BHAYANGKARA PONTIANAK POLDA KALBAR</p> <p>Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.</p> <p style="text-align: center;">Pontianak, Mei 2024 KASUBBAG WASINTERN RUMKIT BHAYANGKARA PONTIANAK POLDA KALBAR</p> <p style="text-align: center;"> dr. FUJANTO PEMBINA NIP 197104082005011004</p>

Gambar 4. Surat Dukungan *Stakeholder* Internal

b. Eksternal

*Stakeholder eksternal* memberikan dukungan terhadap implementasi aksi perubahan. Dukungan diberikan oleh Programmer, Bid Tik Polda, Pasien dukungan diberikan dengan berpartisipasi langsung dalam implementasi aksi perubahan, dan memberikan dukungan melalui penandatanganan surat pernyataan dukungan *stakeholder* dan kemudahan dalam berkoordinasi.

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
DAERAH KALIMANTAN BARAT  
RUMKIT BHAYANGKARA PONTIANAK

**SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN PELAKSANAAN AKSI PERUBAHAN  
PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS (PKP) ANGKATAN IX DAN X T.A. 2024**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : IRWAN PRIBADI, ST;  
Pangkat / NIP : PEMBINA / 198203142006041003;  
Jabatan : Ps. KAUR YANDUKNIS BID TIK POLDA KALBAR;  
Kesatuan : BID TIK POLDA KALBAR.

Dengan ini menyatakan bahwa saya bersedia untuk mendukung dan ikut serta sebagai stakeholder eksternal untuk pelaksanaan aksi perubahan dari peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) T.A. 2024 yaitu :

Nama : SABRINASARI, S.Tr.Keb;  
Pangkat/NIP : PENATA / 198405052006042022;  
Jabatan : Ps. KAUR YANWAT SUBBIDYANMEDDOPOL;  
Kesatuan : RUMKIT BHAYANGKARA PONTIANAK POLDA KALBAR;  
Judul AP : PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI  
KOTAK SARAN BERBASIS ONLINE PADA RUMAH SAKIT  
(RUMKIT) BHAYANGKARA PONTIANAK (SAGU BORNEO).

Demikian surat pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pontianak, Juni 2024  
Ps. KAUR YANDUKNIS  
BID TIK POLDA KALBAR

  
IRWAN PRIBADI, ST  
PEMBINA NIP 198203142006041003

Gambar 5 Surat Dukungan Stakeholder Eksternal

## 2. Kuadran Stakeholder Setelah Aksi Perubahan

Tabel 7. Identitas Stakeholder Setelah Aksi Perubahan

NO	STAKE HOLDER	TIM EFEKTIF	JENIS STAKE HOLDER			KELOMPOK STAKE HOLDER				STRATEGI KOMUNIKASI
			PRIMER	SEKUNDER	UTAMA	PROMOTER	LATENS	DEFENDERS	APATHETICS	
<b>A</b>	<b>INTERNAL</b>									
1.	Karumkit				√	+ (12)				CANALIZING/KP
2.	Wakarumkit				√	+ (12)				CANALIZING/KP
3.	Kasubbid Yanmeddokpol				√	+ (10)				CANALIZING/KP
4.	Kasubbag Wasintern			√			+ (9)			INFORMATIF/KS
5.	Kasubbag Renmin		√				+ (9)			INFORMATIF/KS
6.	Kasubbag Binfung				√		+ (9)			INFORMATIF/KS
7.	Kasubbag Jangmedum		√				+ (8)			INFORMATIF/KS
8.	Kaur Yanmed		√				+ (8)			INFORMATIF/KS
9.	Kaur Yandokpol		√						+ (7)	INFORMATIF/M
10.	Kaur Jangum		√						+ (7)	INFORMATIF/M
11.	Kaur Jangmed		√						+ (7)	INFORMATIF/M
12.	Kaur SIMRS		√						+ (7)	INFORMATIF/M
13.	Pamin Uryanwat	√	√					+ (5)		INFORMATIF/KI
14.	Banum Subbid Yanmeddokpol	√	√					+ (5)		INFORMATIF/KI
15.	Staf IT (Peg BLU)	√	√					+ (5)		INFORMATIF/KI
<b>B</b>	<b>EKSTERNAL</b>									
1.	PROGRAMMER	√	√					+/- (5)		PERSUASIF/KI
2.	Bid TIK Polda		√						+/- (5)	PERSUASIF/M
3.	PASIEN		√						+/- (7)	PERSUASIF/M

### Keterangan :

#### Jenis Stakeholder

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

#### Kelompok Stakeholders

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

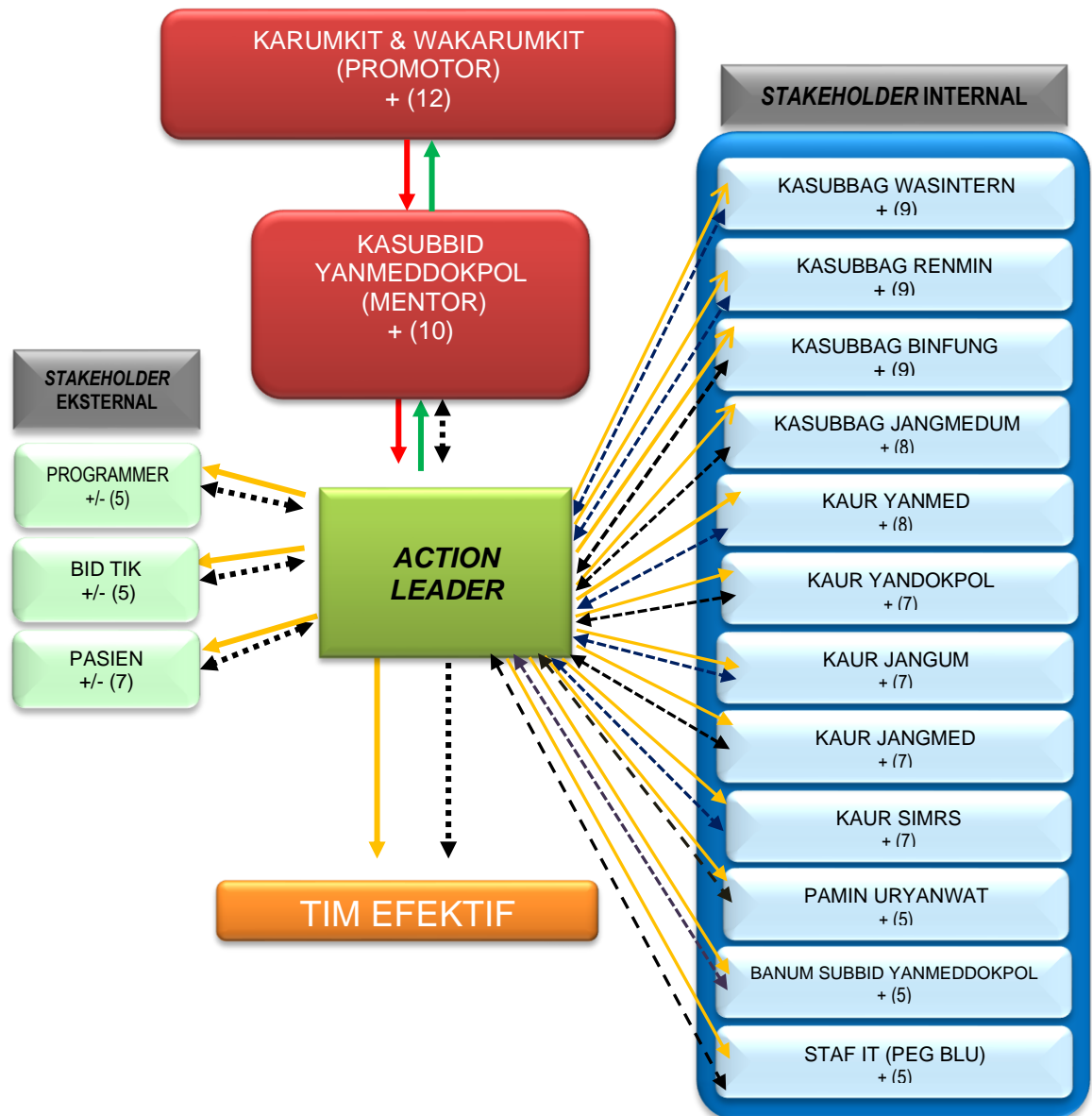
#### Pemetaan Posisi dari setiap Stakeholder

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

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

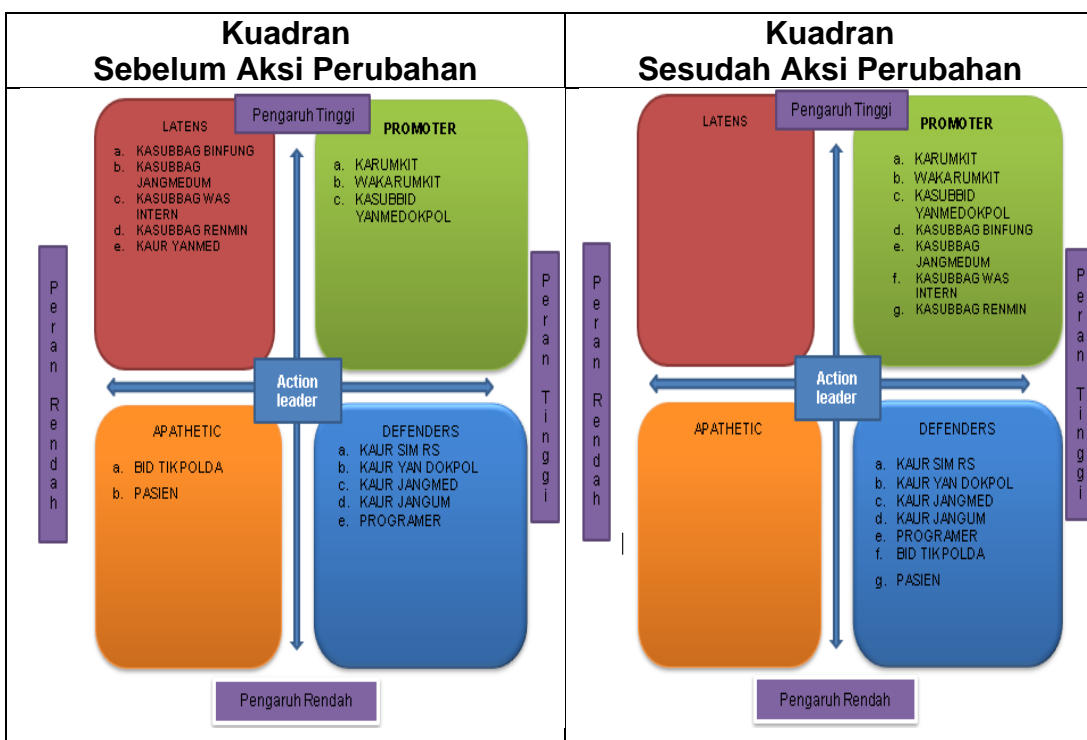
- Rendah : 1 – 2 (apathetic);
- Sedang : 3 – 5 (defender);
- Tinggi : 6 – 8 (latents);
- Sangat Tinggi : 9 ....(promoter).

Berdasarkan Identifikasi stakeholder yang telah dilakukan maka disusunlah Peta Jejaring Stakeholder seperti gambar dibawah ini yang menggambarkan hubungan kerja antar para stakeholders dengan pemimpin kegiatan aksi perubahan



Gambar 6. Peta Jejaring Setelah Aksi Perubahan

Keterangan :		Keterangan :	
+	: Mendukung		: Perintah
+ / -	: Netral		: Laporan
-	: Tidak Mendukung		: Koordinasi
			: Sosialisasi
Pengaruh Stakeholder			
1 - 2	: Rendah		
3 - 5	: Sedang		
6 - 8	: Tinggi		
9 >	: Tinggi Sekali		



Gambar 7. Kuadran *Stakeholder* Sebelum dan Sesudah Aksi Perubahan

Baik *stakeholder* internal maupun eksternal memberikan dukungan yang positif terhadap aksi perubahan hal tersebut dapat dilihat dari perpindahan *stakeholder* laten ke promotor, dan perpindahan yang sebelumnya apatetik ke defender dengan bukti dukung berupa penandatanganan surat dukungan *stakeholder* dan kemudahan dalam berkoordinasi dan berperan aktif dalam penggunaan [saguborneo.com](http://saguborneo.com).

## C. Capaian Aksi Perubahan

### 1. Kesesuaian Aksi Perubahan

Tabel 8. Kesesuaian *Milestone* Perencanaan dengan Implementasi

NO	HARI / TANGGAL	URAIAN KEGIATAN	KET				
<b>A</b>	<b>Masa Off Campus (60 hari)</b>						
<b>1.</b>	<b>Planning (Perencanaan)</b>			<b>WAKTU</b>	<b>EVIDENCE</b>	<b>CAPAIAN</b>	
	Senin	06/05/2024 (1 Hari)	Menghadap kepada Karumkit Bhayangkara Pontianak menjelaskan tentang rencana aksi perubahan	Dokumentasi	06/05/2024 (1 Hari)	Dokumentasi	Tercapai 100 % Sesuai Jadwal
	Senin	06/05/2024 (1 Hari)	Menghadap kepada Mentor menjelaskan tentang rencana aksi perubahan	Dokumentasi	06/05/2024 (1 Hari)	Dokumentasi	Tercapai 100 % Sesuai Jadwal
	Selasa s/d Rabu	07/05/2024 s/d 08/05/2024 (2 Hari)	Penyusunan Tim Efektif	Draft SK Tim Efektif	07/05/2024 s/d 08/05/2024 (2 Hari)	Draft SK Tim Efektif	Tercapai 100 % Sesuai Jadwal
<b>2.</b>	<b>Organizing (Pengorganisasian)</b>						
	Jumat	10/05/2024 (1 Hari)	Penetapan Tim Efektif	Surat Keputusan Ruang Urmin Rumkit Bhayangkara Pontianak	10/05/2024 (1 Hari)	Surat Keputusan Ruang Urmin Rumkit Bhayangkara Pontianak	Tercapai 100 % Sesuai Jadwal
	Jumat	10/05/2024 (1 Hari)	Mengumpulkan data awal pendukung untuk pelaksanaan aksi perubahan	Dokumentasi Data	10/05/2024 (1 Hari)	Dokumentasi Data	Tercapai 100 % Sesuai Jadwal
	Senin	13/05/2024 (1 Hari)	Rapat tim efektif, untuk membagi habis pekerjaan dalam pelaksanaan aksi perubahan	Undangan Notulensi Absensi	13/05/2024 (1 Hari)	Undangan Notulensi Absensi	Tercapai 100 % Sesuai Jadwal
<b>3.</b>	<b>Actuating (Pelaksanaan)</b>						
	Senin s/d Kamis	13/05/2024 s/d 20/05/2006 (7 hari)	Perancangan system pengaduan online bersama Tim IT	Dokumentasi Sagu Borneo	13/05/2024 s/d 20/05/2006 (7 hari)	Dokumentasi Sagu Borneo	Tercapai 100 % Sesuai Jadwal

	Selasa	21/05/2024	Ujicoba system pengaduan online	Website pengaduan online Rumkit Bhayangkara Dokumentasi	21/05/2024	Website pengaduan online Rumkit Bhayangkara Dokumentasi	Tercapai 100 % Sesuai Jadwal
	Rabu s/d Jumat	22/05/2024 s/d 24/05/2024 (3 hari)	Membuat SOP dan buku panduan penggunaan Sagu Borneo	Dokumentasi Draft buku panduan Draft SOP	22/05/2024 s/d 24/05/2024 (3 hari)	Dokumentasi Draft buku panduan Draft SOP	Tercapai 100 % Sesuai Jadwal
	Senin s/d Selasa	27/05/2024 s/d 28/05/2024 (2 Hari)	Legalisasi Sagu Borneo, SOP dan Buku Panduan	SK penggunaan Sagu Borneo Dokumentasi	27/05/2024 s/d 28/05/2024 (2 Hari)	SK penggunaan Sagu Borneo Dokumentasi	Tercapai 100 % Sesuai Jadwal
	Selasa	28/05/2024 (1 Hari)	Bimbingan Teknik penggunaan Sagu Borneo kepada operator	Surat Undangan Notulen Dokumentasi Daftar Hadir	28/05/2024 (1 Hari)	Surat Undangan Notulen Dokumentasi Daftar Hadir	Tercapai 100 % Sesuai Jadwal
	Rabu	29/05/2024 (1 Hari)	Sosialisasi Sagu Borneo dan SOP Sagu Borneo kepada pasien	Surat Undangan Notulen Dokumentasi Daftar Hadir	29/05/2024 (1 Hari)	Surat Undangan Notulen Dokumentasi Daftar Hadir	Tercapai 100 % Sesuai Jadwal
	Rabu	29/05/2024 s/d 31/05/2024 (3 Hari)	Pembuatan Famflet dan Poster Sagu Borneo	Dokumentasi Famflet dan Poster	29/05/2024 s/d 31/05/2024 (3 Hari)	Dokumentasi Famflet dan Poster	Tercapai 100 % Sesuai Jadwal
	Rabu	28/05/2024 s/d 02/07/2024 (26 Hari)	Penyebaran Famflet dan Poster Sagu Borneo	Dokumentasi penyebaran Famflet dan Poster	28/05/2024 s/d 02/07/2024 (26 Hari)	Dokumentasi penyebaran Pamflet dan Poster	Tercapai 100 % Sesuai Jadwal
	Kamis s/d Selasa	28/05/2024 s/d 2/07/2024 (26 Hari)	Implementasi sistem pengaduan online sesuai dengan SOP	Dokumentasi, Lembar Pengamatan, dan Data	28/05/2024 s/d 2/07/2024 (26 Hari)	Dokumentasi, Lembar Pengamatan, dan Data	Tercapai 100 % Sesuai Jadwal
<b>4</b>	<b>Controlling (Monitoring dan Evaluasi)</b>						
	Jumat	28/06/2024 (1 Hari)	Menyebarkan Kuesioner Implementasi system pengaduan pasien online kepada petugas dan pasien	Dokumentasi Angket Google Form	28/06/2024 (1 Hari)	Dokumentasi Angket Google Form	Tercapai 100 % Sesuai Jadwal
	Sabtu	29/06/2024 (1 Hari)	Rapat evaluasi system pengaduan online pasien klinik	Dokumentasi Angket Google Form	29/06/2024 (1 Hari)	Dokumentasi Angket Google Form	Tercapai 100 % Sesuai Jadwal

	Senin s/d Selasa	01/07/2024 s/d 02/07/2024 (2 Hari)	Pembuatan Berita Acara Keberlanjutan Aksi Perubahan dan Surat komitmen pernyataan berkelanjutan	Berita Acara Keberlanjutan Aksi Perubahan	01/07/2024 s/d 02/07/2024 (2 Hari)	Berita Acara Keberlanjutan Aksi Perubahan	Tercapai 100 % Sesuai Jadwal
<b>B</b>	<b>Pasca Pelatihan</b>						
	<p>a. Terwujudnya sistem pengaduan pasien yang cepat, mudah, transparan dan akuntabel sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan Rumkit Bhayangkara Pontianak</p> <p>b. Tercapainya target nilai Indikator Mutu Prioritas pada unit kerja pendaftaran.</p> <p>c. Terwujudnya profesionalisme pada unit kerja pendaftaran sehingga dapat memenuhi dan menjawab kebutuhan pasien akan layanan kesehatan yang bermutu.</p> <p>d. Terlaksananya maintenance Sagu Borneo secara berkala 6 bulan sekali</p> <p>e. Tersedianya laporan pengaduan pasien menggunakan Sagu Borneo secara berkala setiap bulannya</p>			Dilaksanakan setelah diklat sampai dengan 6 bulan yang akan datang			
	Pengembangan system pengaduan online dengan menambahkan fitur baru yang dapat meningkatkan mutu layanan			1 tahun pasca diklat			

## 2. Pencapaian Hasil Perubahan Terhadap Rencana Aksi Perubahan

### a. Perencanaan

Capaian yang diperoleh dari inovasi atau aksi perubahan saguborneo.com yang sebelumnya secara manual, adalah sebagai berikut:

#### Output Aksi Perubahan

##### 1) Dukungan Sponsor dan *Mentor* :

Pada tanggal 6 Mei 2024 *Action leader* memberikan laporan kepada mentor Pembina Dr. Avia Atryka Kasubbidyanmeddokpol, Melalui

pertemuan dengan Sponsor dan Mentor, dukungan Sponsor dan Mentor semakin memperlancar aksi perubahan sehingga dapat mencapai 100%.



*Action Leader* bersama Mentor  
(dr. Avia Atryka / Kasubbidyanmeddokpol)

Gambar 8. Dukungan Sponsor dan Mentor

- b. Pengorganisasian
1. Pada tanggal 7 Mei 2024 dilaksanakan penyusunan Tim Efektif dalam rangka inovasi aksi perubahan [sagubroneo.com](http://sagubroneo.com) dan ditetapkan pada tanggal 10 Mei 2024 dengan Surat Perintah Karumkit RSB Pontianak Nomor : SPRIN/105/V/HUK.6.6./2024 tentang Pembentukan Tim Efektif Aksi Perubahan. Adapun langkah-langkah yang ditempuh dalam penyusunan Tim Efektif aksi perubahan tersebut yaitu :

POLRI DAERAH KALIMANTAN BARAT  
 BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN  
 RUMKIT BHAYANGKARA PONTIANAK

  
**SURAT PERINTAH**  
 Nomor: Sprin / 105 / W/UK.6 / 6 / 2024

Pertimbangan: bahwa dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas di Rumkit Bhayangkara Pontianak Polda Kalbar, maka dipandang perlu mengeluarkan surat perintah.

Dasar: Surat Kepala Pusat Pendidikan Administrasi Lemdiklat Polri Nomor: B/193/VIK.2.5./2024/Pusdikmin tanggal 3 Mei 2024 hal. tentang implementasi aksi perubahan kualitas pelayanan publik Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) PNS Polri Gel. I T.A. 2024.

**DIPERINTAHKAN**

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

Untuk:

1. disamping melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawabnya sehari-hari ditunjuk sebagai Tim Efektif pelaksanaan aksi perubahan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Geombang I Angkatan IX Tahun 2024 s.d. PENATA, SABRINA SARI, S. Tr. Keb dengan judul Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Kotak Saran Berbasis Online Pada Rumah Sakit (Rumkit) Bhayangkara Pontianak (Sagu Borneo);
2. surat perintah ini berlaku sejak tanggal 7 Mei 2024 sampai dengan 2 Juli 2024;
3. mengadakan koordinasi dan kerja sama yang sebaik-baiknya dengan unsur terkait;
4. melaporkan hasilnya pelaksanaannya kepada Kepala Rumkit Bhayangkara Pontianak Polda Kalbar;
5. melaksanakan perintah ini dengan seksama dan penuh rasa tanggung jawab.

Selesai

Dikukuhkan di: Pontianak, pada tanggal 6 Mei 2024

  
 KEPALA RUMKIT BHAYANGKARA PONTIANAK POLDA KALBAR  
 DR. JOSEF GINTING, M.Si  
 KEPOLISIAN BESAR POLISI NRP 74080924

Tembusan:

1. Kapolda Kalbar;
2. Inasda Polda Kalbar;
3. Kabidpropam Polda Kalbar;
4. Kabidokkes Polda Kalbar.

POLRI DAERAH KALIMANTAN BARAT  
 BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN  
 RUMKIT BHAYANGKARA PONTIANAK

LAMPIRAN SPRIN KARUMKIT BHAYANGKARA POLDA KALBAR  
 NOMOR: SPRIN / 105 / W/UK.6 / 6 / 2024  
 TANGGAL: 6 Mei 2024

**DAFTAR NAMA PERSONEL TIM EFEKTIF AKSI PERUBAHAN  
 PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI KOTAK SARAN BERBASIS ONLINE  
 PADA RUMAH SAKIT (RUMKIT) BHAYANGKARA PONTIANAK**

NO	NAMA	PANGKAT/NRP/NIP	JABATAN	KET
1.	Maria Ufa, A.Md. Kep	Aiptu / 79070352	Banum Uryanmed	
2.	Susy Indrayani, S Tr. Kep	Aptda / 83040144	Banum Uryanwat	
3.	Anis Hidayatul Akbar, A.Md. Kep SKM	Bripta / 87101518	Banum Uryanwat	
4.	Siti Indrawati, A.Md. Keb	Penda Tk. I / 197604242005012008	PS Pamin Uryanwat	
5.	Ns. Musyilah, S. Kep	Penda / 198805122011012003	Banum Uryanwat	
6.	Husnul Hasanah, A.Md. Kep, SKM	Pengatur Tk. I / 198411302006042002	PS Pamin Uryanmed	
7.	Muthmannah, A.Md. Kep	Pengatur Tk. I / 198304192007012001	Banum Uryanmed	
8.	Fitriyah, A.Md. Kep	Pengatur Tk. I / 198704042019022007	Banum Uryanwat	
9.	Eko Cahyono Putra	-	Staf IT	
10.	Pandah, S. Pd	-	Staf Rekam Medis	

Pontianak, 6 Mei 2024

  
 KEPALA RUMKIT BHAYANGKARA PONTIANAK POLDA KALBAR  
 DR. JOSEF GINTING, M.Si  
 KEPOLISIAN BESAR POLISI NRP 74080924

Gambar 9. Sprin Tim Efektif Aksi Perubahan

2. Pada tanggal 13 Mei 2024 Koordinasi Tim Efektif dalam rangka membahas implementasi aksi perubahan berupa **“Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Kotak Saran Berbasis Online Pada Rumah Sakit (Rumkit) Bhayangkara Pontianak (Sagu Borneo)”**;



Menghadap dan menjelaskan kepada Tim Efektif tentang Rencana Aksi Perubahan yang akan dilaksanakan oleh *Action Leader*

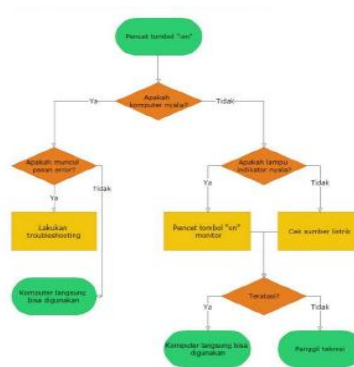


Gambar 10. Koordinasi Tim Efektif Aksi Perubahan

c. Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan dimulai pada tanggal 5 Mei sampai dengan 8 Juli 2024. Tahap pelaksanaan ini mulai dari tahapan pembuatan aplikasi, ujicoba penggunaan aplikasi, revisi aplikasi, Pelaksanaan sosialisasi, bimtek, Pemanfaatan dan monitoring penggunaan aplikasi saguborneo.com. Kegiatan pada tahap implementasi ini dapat terlaksana dengan progress 100%.

- 1) Merancang dan membuat sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Kotak Saran Berbasis Online Pada Rumah Sakit (Rumkit) Bhayangkara Pontianak (Sagu Borneo) dengan programmer



Flowchart pembuatan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Kotak Saran Berbasis Online Pada Rumah Sakit (Rumkit) Bhayangkara Pontianak (Sagu Borneo)

- a) Koordinasi dengan Programmer



- b) Membuat data base dengan membuat tabel saran dan pengaduan.

c) Registrasi Domain Sagu Borneo.

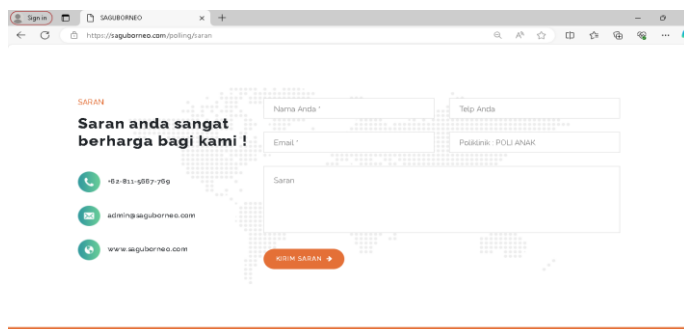


Berikut halaman utama aplikasi, dimana terdapat tombol

- Saran
- Pengaduan
- FAQ
- Giat RSB Pontianak



d) Tampilan Aplikasi Sagu Borneo.



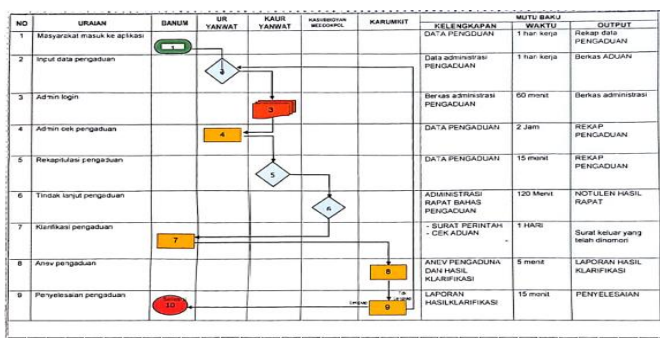
- e) Pada tanggal 21 Mei 2024 dilaksanakan jicoba Aplikasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Kotak Saran Berbasis Online Pada Rumah Sakit (Rumkit) Bhayangkara Pontianak (Sagu Borneo), data saran dan pengaduan berhasil diinput dan masuk dalam database sebagaimana gambar tabel data base berikut :

No	Golongan	Poliklinik	Tanggal	Nama	Telp	Email	Pesan
1	Saran	POLI BEDAH	11 Juni 2024	MUNIR	081258771821	munir@gmail.com	- perbaiki layanan karena yang dihadapi orang sakit - perbanyak dokter nya bukan perawatnya
2	Saran	POLI UROLOGI	10 Juni 2024	safudin	081245851220	kudin74@gmail.com.id	mohon kouda untuk kepoli urologi agar di perbanyak,terima kasih
3	Saran	POLI BEDAH	10 Juni 2024	REGA RAMADHANTI	08960868644	rega123@gmail.com	blng di tingkakan dilagan pendaftaran online kama sering gangguan
4	Saran	POLI UROLOGI	7 Juni 2024	NURHASANAH	085252147801	nuthasanah@gmail.com	toilet kurang bersih
5	Saran	POLI UMUM	5 Juni 2024	arif	087848288880	sadlonc27@yahoo.co.id	Akan lebih baik jika kursi tunggu ditambah

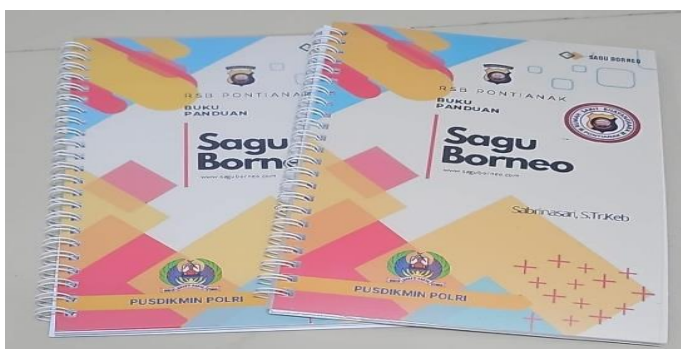
- f) Membuat SOP dan Buku Panduan Sagu Borneo  
 Dibuat pada tanggal 22 Mei 2024 dengan dokumentasi sebagai berikut :

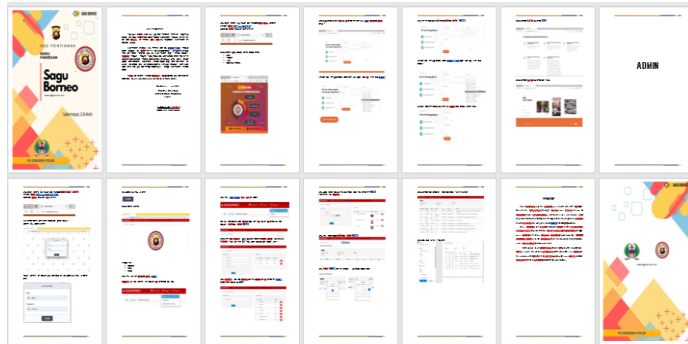


TATA KELOLA PENGGUNAAN APLIKASI SAGU BORNEO RS BHAYANGKARA PONTIANAK POLDA KALIMANTAN BARAT	
 KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA DAERAH KALIMANTAN BARAT RS BHAYANGKARA PONTIANAK	KOMOR SOP: ISOP/12024/RSB PONTIANAK
	TANGGAL PEMBIATAN: 1 JUNI 2024
	TANGGAL EFEKTIF: 1 JUNI 2024
	DISANKAN OLEH:  KEPALA RS BHAYANGKARA PONTIANAK JOSEPH GINTING, M.Si AJUN KEMBARUBES BESAR POLISI NRP 74380221
	JUDUL SOP: SOP PENGGUNAAN APLIKASI SAGU BORNEO
<b>DASAR HUKUM</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>
1. UNDANG-UNDANG NOMOR 2 TAHUN 2002 TENTANG KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA 2. PERATURAN PEMERINTAH RI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 35 TAHUN 2012 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL, PROSEDUR ADMINISTRASI PEMERINTAH 3. PERATURAN KEPALA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 9 TAHUN 2022 TENTANG PENYELENGKAPAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK DI LINGKUNGAN KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA	1. MEMAHAMI DENGAN BAIK MEKANISME PENGGUNAAN APLIKASI SAGU BORNEO 2. DAPAT MELAKSANAKAN KEGIATAN SESUAI DENGAN MEKANISME PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU.
<b>KETERKAITAN</b>	<b>PERALATAN DAN PERLENGKAPAN</b>
	1. BUKU AGENDA 2. KOMPUTER 3. ATK 4. JARINGAN INTERNET YANG SELALU ONLINE
<b>PERINGATAN</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>
SETIAP TAHAP KEGIATAN YANG BERKAITAN DENGAN TATA KELOLA PENGGUNAAN APLIKASI SAGU BORNEO HARUS SESUAI DENGAN WAKTU YANG TELAH DITETAPKAN.	SEMUA DOKUMEN YANG BERKAITAN DENGAN TATA KELOLA PENGGUNAAN APLIKASI SAGU BORNEO.



Buku panduan sagu borneo





- g) Legalisasi penggunaan aplikasi sagu borneo dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Penggunaan Aplikasi yang di tandatangi oleh Karumkit RSB Pontianak

KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN BARAT  
 BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN  
 RUMKIT BHAYANGKARA PONTIANAK



**KEPUTUSAN KEPALA RUMKIT BHAYANGKARA PONTIANAK**  
 NOMOR : KEP / 4 / VI / 2024

tentang

**PENERAPAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI  
 KOTAK SARAN BERBASIS ONLINE PADA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA  
 PONTIANAK (SAGU BORNEO)**

KEPALA RUMKIT BHAYANGKARA PONTIANAK


- Menimbang** : bahwa dalam rangka memberikan panduan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Kotak Saran Berbasis Online Pada Rumah Sakit (Rumkit) Bhayangkara Pontianak, dipandang perlu menetapkan keputusan.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 416B);  
 2. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Daerah;
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan** : **KEPUTUSAN KEPALA RUMAH SAKIT BHAYANGKARA PONTIANAK POLDA KALIMANTAN BARAT TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI KOTAK SARAN BERBASIS ONLINE PADA RUMAH SAKIT (RUMKIT) BHAYANGKARA PONTIANAK**
- Mengesahkan** : 1. mengesahkan berlakunya Aplikasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Kotak Saran Berbasis Online Pada Rumah Sakit (Rumkit) Bhayangkara Pontianak, untuk mendukung dan perbaikan menuju pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Pontianak Polda Kalbar;

2. hal-hal...

KEPUTUSAN KARUMKIT BHAYANGKARA POLDA KALBAR  
NOMOR : KEP / 4 / VI / 2024  
TANGGAL : 4 JUNI 2024

2. hal-hal yang belum diatur dalam keputusan ini dan memerlukan pengaturan lebih lanjut akan ditetapkan tersendiri;
3. keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Pontianak  
Pada tanggal : 4 Juni 2024  
KARUMKIT BHAYANGKARA PONTIANAK POLDA KALBAR

 drg. JOSEP GINTING, M.Si  
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 74080924

- h) Bimtek Aplikasi Sagu Borneo dilaksanakan tanggal 28 Mei 2024 bertempat di ruang personil RSB



- i) Sosialisasi
- 1) Pada Tanggal 29 Mei 2024 dilaksanakan Sosialisasi dan Launching aplikasi saguborneo pada pelaksanaan aksi perubahan bertempat di Ruang RSB Pontianak dengan jumlah peserta sosialisasi 25 Personil dengan daftar hadir dokumentasi terlampir :



KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN BARAT  
DINAS POLYABKORAS PONTIANAK

DAFTAR HADIR FLEKSI BANTANGARA PONTIANAK

HARI  
TANGGAL  
KELOMPOK

NO	NAMA	PANGKAT / NRP / NP	JABATAN	TANDA TANGAN
1	d. Puranto	Bahan	Ko. K. K. K. K.	
2	J. Ann Angin	Korwil	Ke. K. K. K. K.	
3	d. Ram Murni	Korwil / K. K. K. K.	Ke. K. K. K. K.	
4	Jenny Tjendri M	Pemula	PS. K. K. K. K.	
5	Mariah Utje	Angka	USU	
6	M. Sidi	UPA	K. K. K. K.	
7	M. M. M. M.	Pengantar TK 1	K. K. K. K.	
8	Anis h. akbars	Bripka / 8710018	K. K. K. K.	
9	Mulyana	Pemula / 100000000	K. K. K. K.	
10	Susi M. M. M. M.	APPA / 8100000	UPA	
11	Agus M. M. M. M.	Bripka / 100000000	K. K. K. K.	
12	Rafha M. M. M. M.	Pengantar / 100000000	K. K. K. K.	
13	Hulmi H	Pemula / 100000000	UPA	
14	Lili Wulandari	Pemula / 100000000	UPA	
15	Ahmad M. M. M. M.	Bripka TK 1 / 100000000	PS. K. K. K. K.	
16	Fikri M. M. M. M.	Pengantar TK 1	K. K. K. K.	
17	M. M. M. M.	Pemula TK 1	K. K. K. K.	
18	Susi M. M. M. M.	Bripka / 100000000	UPA	
19	A. M. M. M.	UPA	Ke. K. K. K. K.	
20	Hario	Bripka	K. K. K. K.	
21	L. M. M. M.	UPA	UPA	
22	M. M. M. M.	Bripka TK 1	UPA	
23	M. M. M. M.	Bripka	UPA	
24	Ivo M. M. M. M.	UPA	UPA	
25	Dini M. M. M. M.	UPA	UPA	

- 2) Pada Tanggal 30 Mei 2024 dilaksanakan Sosialisasi dan aplikasi saguborneo sebagai sarana saran dan pengaduan pada RSB Pontianak bertempat di ruang tunggu pasien RSB Pontianak



- j) Implementasi dilaksanakan tanggal 28 mei sd 2 Juli 2024 dengan hasil :
- Saran dan Pengaduan pada aplikasi sugu borneo dijadikan sebagai evaluasi
  - Saran dan pengaduan pada aplikasi sugu borneo sebaiknya pimpinan monitor sehingga dapat segera di tindaklanjuti





Dari hasil sementara saran dan pengaduan yang masuk , dengan data sebagai berikut :  
 Berdasarkan filter periode tanggal 1 Mei s/d 2 Juli Saran sebanyak 6 (enam), sbb :

Tanggal Awal      Tanggal Akhir

No	Colongan	PoliKlinik	Tanggal	Nama	Telep	Email	Pesan
1	Saran	POU BEOAH	11 Juni 2024	MUNIR	081258771821	muni@gmail.com	-pebaiki layanan karena yang dihadapi wang sakit- pebaikai dokter nya bukan pesawidnya
2	Saran	POU UROLOGI	10 Juni 2024	sahidin	081248561220	fudin74@gmail.com.id	mohon koda untuk kepoli urologi agar di pebanyak/berima kasih
3	Saran	POU BEOAH	10 Juni 2024	RESHA RAMAHANANTI	086803898944	regal13@gmail.com	bilang ditngatkan dibagian pendaftaran online karna sering gangguan
4	Saran	POU UROLOGI	7 Juni 2024	NURHASANAH	08232147381	nurhasanah@gmail.com	toilet kurang bersih
5	Saran	POU UMUM	5 Juni 2024	arif	087948238880	sadivind27@ yahoo.co.id	Akan lebih baik jika kusir tonggu ditambah
6	Saran	POU PENYAKIT DALAM	30 Mei 2024	nama	1214887	tesa@gmail.com	bilang dohratihj hfhrea fhfhrea24jy

Berdasarkan filter periode tanggal 1 Mei s/d 2 Juli Pengaduan sebanyak 3 (tiga), sbb :

10	Pengaduan	POU BEOAH	10 Juni 2024	mei soyani	0865701601392	meisoyani@gmail.com.id	bilang untuk petugas jaga poli agar lebih ramah dan senyum
11	Pengaduan	POU UAHITUNG	10 Juni 2024	jamilah	082325410021	milah210@gmail.com	agar petugasnya lebih ramah dan nala bicaranya tidak tinggi
12	Pengaduan	POU UMUM	5 Juni 2024	arif	087948238880	sadivind27@ yahoo.co.id	Perawat nya agar selalu senyum

k) **Membuat Berita Acara penyerahan aksi perubahan**

KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN BARAT  
BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN  
RUMKIT BHAYANGKARA PONTIANAK

**BERITA ACARA SERAH TERIMA AKSI PERUBAHAN BERUPA DOKUMEN APLIKASI  
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI KOTAK SARAN  
BERBASIS ONLINE PADA RUMAH SAKIT (RUMKIT) BHAYANGKARA PONTIANAK  
(SAGU BORNEO)**

Dalam rangka pelaksanaan implementasi Aksi Perubahan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Tahun Anggaran 2024, pada hari ini Jum'at tanggal dua puluh satu Juni tahun dua ribu dua puluh empat bertempat di Rumkit Bhayangkara Pontianak, yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama : SABRINASARI, STr.Keb  
Pangkat / NIP : PENATA/198405052006042022  
Jabatan : Ps. KAURYANWAT RUMKIT BHAYANGKARA  
PONTIANAK  
Selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA**

2. NAMA : drg. JOSEP GINTING, M.Si  
PANGKAT/NRP : AKBP74080924  
JABATAN : KARUMKIT BHAYANGKARA PONTIANAK  
Selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**

Bahwa PIHAK PERTAMA telah menyerahkan dokumen berupa buku panduan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Kotak Saran Berbasis Online Pada Rumah Sakit (Rumkit) Bhayangkara Pontianak (Sagu Borneo) kepada PIHAK KEDUA.

Selanjutnya PIHAK KEDUA menerima dokumen tersebut dan akan dijadikan sebagai pedoman Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Kotak Saran Berbasis Online Pada Rumah Sakit (Rumkit) Bhayangkara Pontianak (Sagu Borneo)

Dalam penyerahan dokumen tersebut disaksikan oleh:

1. dr. AVIA ATRYKA  
PEMBINA NIP 197307082005012008  
Ps. KASUBBIDYANMEDDOKPOL
2. dr. RENI MASYITA  
PENATA NIP 198908302019022005  
Ps. KAUR YANDOKPOL SUBBIDYANMEDDOKPOL

Demikian Berita Acara Serah Terima ini dibuat dalam rangkap 2 (dua) untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yang Menerima,  
PIHAK KEDUA  
  
KEPALA  
dr. JOSEF GINTING, M.Si  
AKBP/74080924

Yang Menyerahkan,  
PIHAK PERTAMA  
  
SABRINASARI, S.Tr.Keb  
PENATA NIP 19840505200642022

Saksi-saksi:

1. dr. AVIA ATRYKA : 
2. dr. RENI MASYITA : 

l) Pernyataan keberlanjutan aksi perubahan

KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN BARAT  
BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN  
RUMKIT BHAYANGKARA PONTIANAK

PERNYATAAN KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

1. NAMA : dr. JOSEF GINTING, M.Si  
PANGKAT/NRP : AKBP/74080924  
JABATAN : KARUMKIT BHAYANGKARA PONTIANAK  
BERTINDAK SEBAGAI : SPONSOR AKSI PERUBAHAN
2. NAMA : dr. AVIA ATRYKA  
PANGKAT/NRP : PEMBINA/197307082005012008  
JABATAN : Ps. KASUBBIDYANMEDDOKPOL RUMKIT  
BHAYANGKARA PONTIANAK  
BERTINDAK SEBAGAI : MENTOR AKSI PERUBAHAN

Adalah alasan dari siswa Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (FKP) Anggota/PNS

Polri Angkatan IX Tahun Anggaran 2024 atas nama:

- NAMA : SABRINASARI, S.Tr.Keb  
PANGKAT/NIP : PENATA/19840505200642022  
JABATAN : Ps. KAURIYANWAT RUMKIT BHAYANGKARA  
PONTIANAK  
KESATUAN : RUMKIT BHAYANGKARA PONTIANAK POLDA  
KALBAR  
BERTINDAK SEBAGAI : ACTION LEADER (PEMIMPIN AKSI PERUBAHAN)

Dengan ini menyatakan:

1. Menyetujui penggunaan inovasi aksi perubahan yang digagas oleh siswa PKP Angkatan IX Tahun Anggaran 2024 atas nama Penata Sabrinasari, S.Tr.Keb berupa aplikasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Kotak Saran Berbasis Online Pada Rumah Sakit (Rumkit) Bhayangkara Pontianak (SAGU BORNEO).
2. Bersedia menerima keberlangsungan inovasi berupa aplikasi SAGU BORNEO untuk mendukung peningkatan pelayanan mutu bagi organisasi khususnya pada pelayanan publik saran dan pengaduan di Rumkit Bhayangkara.
3. Menyetujui penggunaan aplikasi SAGU BORNEO sebagai alat bantu penerimaan saran dan pengaduan yang semula manual menjadi berbasis online.

Demikian pernyataan ini dibuat dan disandatangani untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yang Menyatakan,

MENTOR AKSI PERUBAHAN  
  
dr. AVIA ATRYKA  
PEMBINA NIP 197307082005012008

KARUMKIT BHAYANGKARA PONTIANAK  
  
dr. JOSEF GINTING, M.Si  
AKBP/74080924

ACTION LEADER AKSI PERUBAHAN

  
SABRINASARI, S.Tr.Keb  
PENATA NIP 19840505200642022

- m) Kegiatan penggunaan Aplikasi Sagu borneo sudah dimasukkan dalam renja giat RSB Pontianak

**1. Program dan Kegiatan Rumkit Bhayangkara Pontianak**

a. Program Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya Polri.

1) Tujuan:

Terwujudnya *good governance* dan *clean government* melalui peningkatan koordinasi pelaksanaan tugas; pembinaan kemampuan manajemen dan informasi Kepolisian; sinkronisasi perencanaan kebijakan program dan anggaran dan integrasi serta kerja sama lintas sektor, dan pelaksanaan penggunaan aplikasi saguborneo;

2) Kegiatan:

a) Pelayanan Kesehatan Polri (3072);

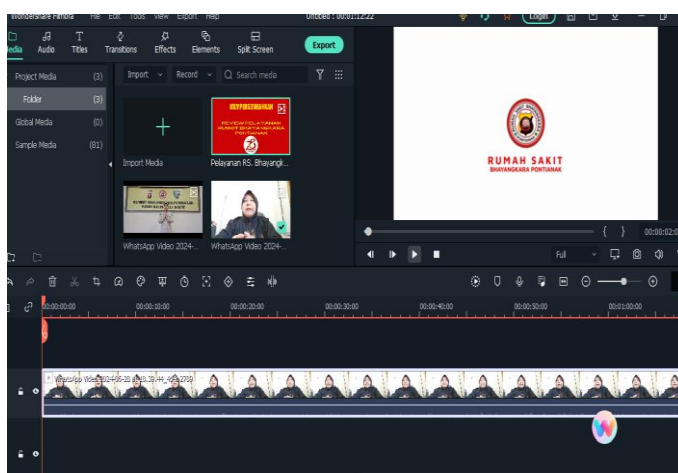
b) dukungan Pelayanan Internal Perkantoran Polri (3073):

- n) Melakukan penyerahan aksi perubahan





o) Pembuatan video Aksi perubahan



d. Controlling

1) Monitoring

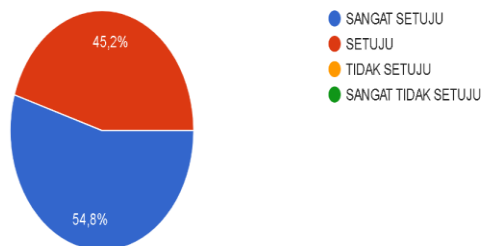
Selain sosialisasi dan implementasi, pada pelaksanaan aksi perubahan juga dilaksanakan monitoring terhadap penggunaan aplikasi saguborneo di lingkungan Pelaksana tugas fungsi saguborneo, dengan dokumentasi sebagai berikut :



## 2) Evaluasi

Kegiatan evaluasi dilakukan untuk mengetahui Kegiatan evaluasi dilakukan untuk mengetahui kebermanfaatan aksi perubahan. *Action Leader* menggunakan metode penyebaran kuesioner melalui google formulir dengan link <https://forms.gle/DWxWdL7QdvVfRQgF6> kuesioner tersebut terdiri dari sepuluh pertanyaan, satu pernyataan dan satu masukan saran pengembangan aplikasi yang telah menggunakan Saguborneo.com. dengan grafik pie hasil survey sbb:

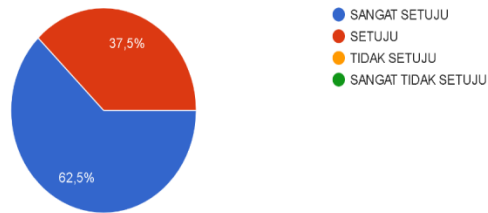
Apakah Aplikasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Kotak Saran Berbasis Online Pada Rumah Sakit (Rumkit) Bhayangkara Po...k (Sagu Borneo) mudah dipahami dan digunakan  
104 jawaban



berdasarkan hasil survey pada 104 orang yang mengisi kuisisioner didapatkan sebanyak 54,8 % memilih SANGAT SETUJU bahwa aplikasi

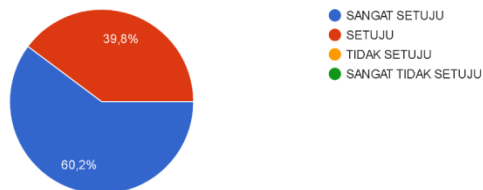
pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui kotak saran berbasis online pada RSB Bhayangkara Pontianak (Sagu borneo) mudah dipahami dan digunakan dan 45,8% menyatakan SETUJU.

Aplikasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Kotak Saran Berbasis Online Pada Rumah Sakit (Rumkit) Bhayangkara Pontianak (Sagu Borneo) membantu tugas lebih cepat dan mudah  
104 jawaban



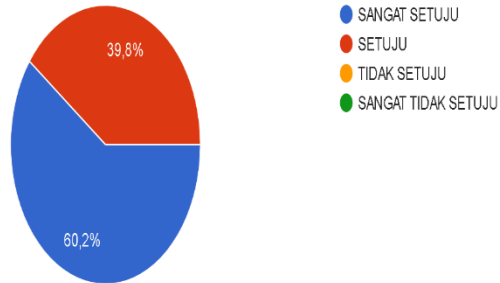
berdasarkan hasil survey pada 104 orang yang mengisi kuisisioner didapatkan sebanyak 62,5 % memilih SANGAT SETUJU bahwa aplikasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui kotak saran berbasis online pada RSB Bhayangkara Pontianak (Sagu borneo) membantu tugas lebih cepat dan mudah dan 37,5% menyatakan SETUJU.

Aplikasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Kotak Saran Berbasis Online Pada Rumah Sakit (Rumkit) Bhayangkara Pontianak (Sag...dah proses pencarian data saran dan pengaduan  
103 jawaban



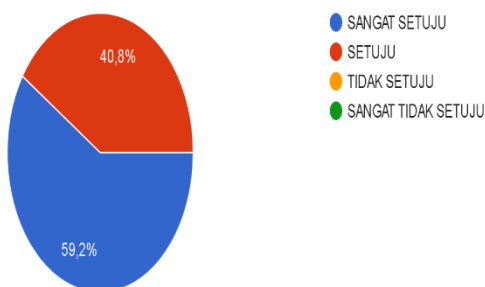
berdasarkan hasil survey pada 104 orang yang mengisi kuisisioner didapatkan sebanyak 60,2 % memilih SANGAT SETUJU bahwa aplikasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui kotak saran berbasis online pada RSB Bhayangkara Pontianak (Sagu borneo) mempermudah pencarian data saran dan pengaduan dan 39,8% menyatakan SETUJU

Apakah Aplikasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Kotak Saran Berbasis Online Pada Rumah Sakit (Rumkit) Bhayangkara Po...f untuk peningkatan layanan kepada masyarakat?  
103 jawaban



berdasarkan hasil survey pada 104 orang yang mengisi kuisiner didapatkan sebanyak 60,2 % memilih SANGAT SETUJU bahwa aplikasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui kotak saran berbasis online pada RSB Bhayangkara Pontianak (Sagu borneo) memberikan kontribusi positif untuk peningkatan layanan kepada masyarakat? dan 39,6% menyatakan SETUJU

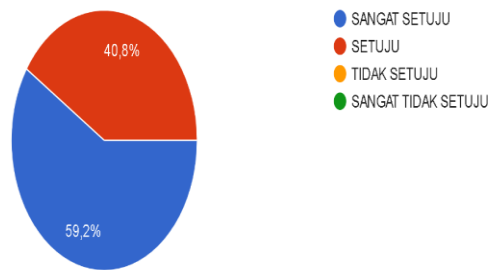
Apakah Aplikasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Kotak Saran Berbasis Online Pada Rumah Sakit (Rumkit) Bhayangkara Po...gkinkan untuk dikembangkan lebih komprehensif?  
103 jawaban



berdasarkan hasil survey pada 104 orang yang mengisi kuisiner didapatkan sebanyak 59,2 % memilih SANGAT SETUJU bahwa aplikasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui kotak saran berbasis online pada RS Bhayangkara

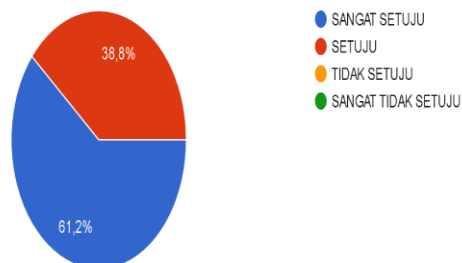
Pontianak (Saguborneo) Bhayangkara Pontianak (Sagu Borneo) dimungkinkan untuk dikembangkan lebih komprehensif? dan 40,8% menyatakan SETUJU

Apakah Aplikasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Kotak Saran Berbasis Online Pada Rumah Sakit (Rumkit) Bhayangkara Pontianak (Sagu Borneo) dapat dinilai sebagai platform layanan publik yang cepat, tepat, efektif dan efisien?  
103 jawaban



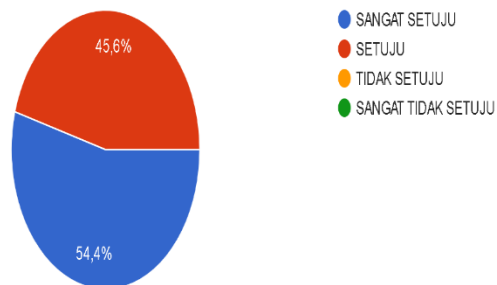
berdasarkan hasil survey pada 104 orang yang mengisi kuisioner didapatkan sebanyak 59,2 % memilih SANGAT SETUJU bahwa aplikasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui kotak saran berbasis online pada RSB Bhayangkara Pontianak (Sagu borneo) dapat dinilai sebagai platform layanan publik yang cepat, tepat, efektif dan efisien? dan 40,8 % menyatakan SETUJU

Bagaimana pendapat saudara/i jika Aplikasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Kotak Saran Berbasis Online Pada Rumah Sakit (Rumkit) Bhayangkara Pontianak (Sagu Borneo) diterapkan?  
103 jawaban



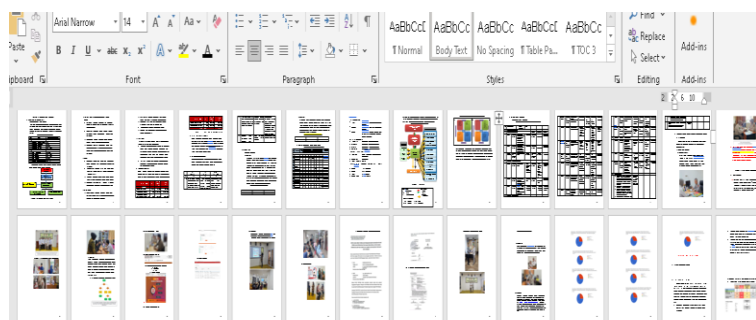
berdasarkan hasil survey pada 104 orang yang mengisi kuisioner didapatkan sebanyak 61,2 % memilih SANGAT SETUJU bahwa aplikasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui kotak saran berbasis online pada RSB Bhayangkara Pontianak (Sagu borneo) diterapkan? dan 38,8 % menyatakan SETUJU

Apakah Aplikasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Kotak Saran Berbasis Online Pada Rumah Sakit (Rumkit) Bhayangkara Pon...elelesaian masalah informasi dan layanan publik?  
103 jawaban



berdasarkan hasil survey pada 104 orang yang mengisi kuisioner didapatkan sebanyak 54,4 % memilih SANGAT SETUJU bahwa aplikasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui kotak saran berbasis online pada RSB Bhayangkara Pontianak (Sagu borneo) bermanfaat untuk penyelesaian masalah informasi dan layanan publik? dan 45,6% menyatakan SETUJU

### 3) Penyempurnaan LHAP



#### 4) PPT paparan akhir aksi perubahan



#### e. Nilai Tambah bagi Organisasi

Aksi perubahan berupa Optimalisasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui kotak saran berbasis online pada Rumkit Bhayangkara Pontianak jika dilaksanakan dengan baik akan memberikan banyak kemudahan bagi stakeholder baik internal maupun eksternal, kemudahan yang dirasakan oleh stakeholder antara lain adalah sebagai berikut :

Tabel 9. Kemudahan bagi Stakeholder

	Pengaduan Manual	Sagu Borneo
1. Checklist kelengkapan	Satu rim	Tidak perlu cetak
2. Tinta printer	Rp. 150.000,-	Tidak perlu
3. Biaya ATK per pasien	Rp. 150.000,-	Rp 0,-
4. Jumlah Petugas yang dibutuhkan	3 Petugas	1 Petugas

## D. Pelaksanaan Strategi Pengembangan Kompetensi

### 1. Penilaian Sikap Perilaku Sebelum Aksi Perubahan

	Nilai Komponen				Kualifikasi Total Sub Komponen
	Sub Komponen Integritas	Sub Komponen Kerjasama	Sub Komponen Mengelola Perubahan	Rata-Rata Total Sub Komponen	
Peserta	8,83	8,58	8,58	8,66	Baik
Mentor	8,72	8,54	8,0	8,63	Baik
Nilai Rata-Rata Per Sub Komponen	8,75	8,55	8,61	8,64	Baik
Kualifikasi Per Sub Komponen	Baik	Baik	Baik	Baik	

#### Keterangan Kualifikasi

9,00-10	Istimewa
7-8,99	Baik
5-6,99	Cukup
3-4,99	Kurang
1-2,99	Sangat Kurang

Akhir Sikap Perilaku
8,64
Kualifikasi:
Baik

Berdasarkan penilaian Sikap Perilaku terhadap diri sendiri didapatkan nilai akhir **8,64** dengan **kualifikasi Baik**, sehingga rekomendasi pengembangan diri adalah Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta, Mentor dan Rekap nilai gabungan, maka rekomendasi yang diberikan adalah **Peserta harus diberikan pengayaan pengembangan potensi diri melalui kegiatan-kegiatan yang terukur saat melaksanakan tindakan perubahannya.** Berdasarkan rekomendasi tersebut maka *action leader* akan mengikuti pengembangan potensi diri dengan mengikuti beberapa kegiatan **web binnar / bedah buku online/ Bimtek** dengan materi terkait dengan aksi perubahan, sehingga dapat menambah wawasan dan meningkatkan kompetensi *action leader* pada posisi pemimpin pengawas.

## 2. Penilaian Sikap Perilaku Setelah Aksi Perubahan

	Nilai Komponen				Kualifikasi Total Sub
	Sub Komponen Integritas	Sub Komponen Kerjasama	Sub Komponen Mengelola Perubahan	Rata-Rata Total Sub Komponen	
Peserta	9,10	9,00	9,00	9,03	Istimewa
Mentor	9,00	9,00	9,00	9,00	Istimewa
Nilai Rata-Rata Per Sub Komponen	9,03	9,00	9,00	9,01	Istimewa
Kualifikasi Per Sub Komponen	Istimewa	Istimewa	Istimewa	Istimewa	

### Keterangan Kualifikasi

9.99-10	Istimewa
7-8.99	Baik
5-6.99	Cukup
3-4.99	Kurang
1-2.99	Sangat Kurang

Akhir Sikap Perilaku
9,01
Kualifikasi: Istimewa



Gambar 11. Penilaian Sikap Perilaku Sebelum dan Sesudah Aksi Perubahan

Berdasarkan penilaian Sikap Perilaku terhadap diri sendiri didapatkan nilai akhir 9,01 dengan kualifikasi Baik, sehingga rekomendasi pengembangan diri adalah Memperhatikan nilai pada sub komponen pada Formulir Peserta atau Mentor dan Rekap nilai gabungan, peserta perlu diberikan pengayaan pengembangan potensi diri dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang terukur pada saat melaksanakan aksi perubahannya dengan bimbingan dan pendampingan sebagai bekal pengayaan sikap perilaku untuk menduduki jabatan pimpinan yang lebih tinggi.

## 3. Pengembangan Kompetensi dalam Aksi Perubahan

Seorang action leader juga perlu mengembangkan kompetensi *stakeholder* terkait agar inovasi dapat terlaksana harmonis dan berkelanjutan, berikut ini merupakan upaya yang akan dilaksanakan untuk mengembangkan kompetensi *stakeholder*, sebagai berikut :

Tabel 10. Strategi Pengembangan Kompetensi


NO	STAKEHOLDER	KEBUTUHAN KOMPETENSI	KEGIATAN
a.	<i>Stakeholder</i> eksternal	Kemampuan menggunakan sistem informasi dalam pemberian pelayanan pada pasien.	Sosialisasi dilaksanakan tanggal 29 Mei 2024
b.	<i>Stakeholder</i> <i>internal.</i>	1) Kemampuan menggunakan sistem informasi dalam pemberian pelayanan pada pasien. 2) kemampuan untuk menyampaikan informasi terkait sistem informasi.	Sosialisasi dan <i>Briefing</i> dilaksanakan tanggal 30 Mei 2024 dengan sertifikat sebagai berikut:  
c.	<i>Operator</i>	1) Maintenance penggunaan sistem informasi 2) Pengolahan data hasil input user. 3) Penyajian informasi hasil input data pasien.	Bimtek selama 2 hari dan Pendampingan pada saat implementasi aksi perubahan 23 hari

## E. Keterkaitan Mata Pelatihan Pilihan dengan Aksi Perubahan

Tabel 11. Keterkaitan Mata Pelatihan Pilihan dengan Aksi Perubahan

No	Kegiatan	Waktu	Uraian
1.	Webinar ENTREPRENEURSHIP IN HOSPITAL INDUSTRY	22 Juni 2024	<p>Ners entrepreneur juga harus secara aktif terlibat dalam penyusunan kebijakan dan standar.</p> <p>Ketiga, legalitas terkait dengan lingkup praktik, badan apa yang menetapkan hak untuk praktik, apa kriteria yang harus dimiliki, bagaimana mekanisme peraturannya, tuntutan hukum dan asuransi apa yang direkomendasikan, apakah memerlukan kontrak kerja, bagaimana menjamin keamanan dan kerahasiaan catatan. Perlu diingat bahwa catatan adalah properti praktik, namun informasi merupakan properti klien. Keempat, Ners entrepreneur harus menjaga kredibilitas profesionalnya, mereka harus kompeten dan akuntabel, sementara tanggung-jawab mendasar ada pada individu perawat. Sebagai Ners entrepreneur, kemandirian dalam praktik menjadi sangat mutlak, karena akuntabilitas keputusan dan tindakan yang dilakukan menjadi tanggung jawab perawat itu sendiri. Nursepreneur adalah rangkaian dari dua kata yaitu "nurse" dan "Entrepreneur".</p> 
2.	Webinar MELINDUNGI	30 Mei 2024	Perlindungan data pribadi adalah hal yang krusial untuk menjaga

	DATA PRIBADI		<p>kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan teknologi dan layanan digital. Berikut beberapa alasan pentingnya UU PDP:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Mencegah Penyalahgunaan Data:</b> Dengan adanya UU PDP, kasus penyalahgunaan data pribadi dapat diminimalisir. Contohnya, penggunaan data pribadi untuk keperluan ilegal seperti pencurian identitas atau penipuan dapat dicegah.</li> <li><b>Meningkatkan Keamanan dan Privasi Individu:</b> UU PDP memastikan bahwa data pribadi dilindungi dengan baik, sehingga memberikan rasa aman bagi individu atas informasi pribadi mereka.</li> <li><b>Mematuhi Standar Internasional:</b> Menyesuaikan regulasi Indonesia dengan standar perlindungan data pribadi internasional, seperti General Data Protection Regulation (GDPR) di Uni Eropa.</li> <li><b>Perlindungan Hak Asasi Manusia:</b> Hak atas privasi adalah bagian dari hak asasi manusia. UU PDP melindungi hak ini dengan mencegah penyalahgunaan data pribadi oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.</li> </ol> 
3.	Webinar PERKEMBANGAN TEKNOLOGI KEAMANAN SIBER MELINDUNGI DATA	29 Mei 2024	Bisnis di berbagai sektor, seperti energi, transportasi, ritel, dan manufaktur, menggunakan sistem digital dan konektivitas berkecepatan tinggi untuk menyediakan layanan

			<p>pelanggan yang efisien dan menjalankan operasi bisnis yang hemat biaya. Sama seperti bisnis yang mengamankan aset fisiknya, bisnis juga harus mengamankan aset digital dan melindungi sistemnya dari akses yang tidak diinginkan. Peristiwa yang disengaja untuk melanggar dan mendapatkan akses tidak sah ke sistem komputer, jaringan, atau fasilitas yang terhubung disebut serangan siber. Serangan siber yang sukses menghasilkan pengungkapan, pencurian, penghapusan, atau perubahan data rahasia. Langkah-langkah keamanan siber memberikan pertahanan dari serangan siber</p>  <p>The image shows a certificate with the following text:     <ul style="list-style-type: none"> <li>Logo: JS JASO SYSTEM</li> <li>Title: SERTIFIKAT</li> <li>Recipient: DI BERIKAN KEPADA : SABRINASARI, S.Tr.KEB</li> <li>Reason: ATAS PARTISIPASINYA DALAM WEBINAR "PERKEMBANGAN TEKNOLOGI KEAMANAN SIBER : MELINDUNGI DATA DI ERA DIGITAL"</li> <li>Date: DINILAI 29 MEI 2024</li> <li>Signature: SUDOMBI LAJA, CEO &amp; FOUNDER JS SYSTEM</li> <li>QR Code: Present on the right side of the certificate.</li> </ul> </p>
--	--	--	---

## BAB IV PENUTUP

### A. Simpulan

1. Terlaksananya aksi perubahan selain didukung oleh komitmen yang kuat dari pimpinan dan tim efektif juga adanya dukungan dari stakeholder internal maupun stakeholder eksternal, dalam implementasi aksi perubahan, action leader menerapkan prinsip PDCA agar kegiatan dan produk aplikasi yang di buat dapat sesuai dengan perencanaan.
2. Produk administrasi yang dihasilkan terkait dengan kegiatan aksi perubahan adalah: Sprin/105/V/HUK.6.6/2024/RSBB tentang Penunjukan tim efektif aksi perubahan peserta PKP T.A. 2024 dengan Judul SAGU BORNEO.
  - a. Sprin/105/V/HUK.6.6/2024/RSBB tentang Pembentukan Tim Efektif aksi perubahan. Adapun langkah-langkah yang ditempuh dalam penyusunan Tim Efektif aksi perubahan;
  - b. Surat Keputusan Karumkit RSB Pontianak Polda Kalbar tentang pemberlakuan penggunaan aplikasi saguborneo.com;
  - c. Pernyataan Keberlanjutan Aksi Perubahan oleh Karumkit RSB Pontianak Polda Kalbar;
  - d. Berita acara serah terima aksi perubahan kepada Karumkit di RSB Pontianak Polda Kalbar.
3. Dengan dilaksanakannya aksi perubahan dapat dirasakan manfaatnya yaitu :
  - a. Memudahkan pengumpulan dan pengolahan data saran dan pengaduan pada RSB Pontianak Polda Kalbar.
  - b. Memungkinkan stakeholder internal dan eksternal memantau sarna dan pengaduan pengguna layanan secara *realtime* melalui akun di saguborneo.com.
  - c. Mengurangi penggunaan kertas dalam kegiatan administrasi siswa (paperless)

- d. Kemudahan penyampaian informasi unit forensik kepada pimpinan kapanpun dan dimanapun berada (realtime);
4. Kegiatan monitoring dan evaluasi implementasi aksi perubahan. Berdasarkan hasil monitoring aplikasi saguborneo.com masih ditemukan beberapa masalah dan kendala dalam penggunaannya namun action leader proaktif melakukan perbaikan dan penyesuaian dengan menghubungi programmer, sedangkan untuk hasil evaluasi dari 59 respondens semua mendukung penggunaan sagubroneo.com untuk peningkatan pelayanan pada RSB Pontianak Polda Kalbar.

## **B. Rekomendasi**

1. Agar aksi perubahan ini dapat berlanjut secara berkesinambungan sehingga akan mencapai indikator pasca pelatihan yang telah direncanakan.
2. Adanya dukungan anggaran yang didukung DIPA RSB Pontianak Polda Kalbar, sehingga sistem informasi ini bisa selalu *up to date*.

Pontianak, Juli 2024  
Penulis

SABRINASARI, S.Tr.Keb  
NOSIS : 20240307030631

## **DAFTAR PUSTAKA**

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2007 tentang Tata Kearsipan di Lingkungan Polri.

Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2017 tentang Tata Naskah Dinas pada Polri.

Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2018 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Daerah.

## RIWAYAT HIDUP



### **SABRINASARI, S.TR.KEB**

- ❖ Lahir di Pontianak, 5 Mei 1984
- ❖ Lulusan D4 Kebidanan Politeknik Kesehatan Kementrian Kesehatan Pontianak.
- ❖ PNS Penerimaan Tahun 2006
- ❖ Penempatan di Rumah Sakit Bhayangkara Pontianak Polda Kalimantan Barat
- ❖ Saat ini menjabat sebagai Ps. Kaur Yanwat Subbidyameddokpol

## LAMPIRAN

- a. Berita acara penyerahan aksi perubahan disertai dokumentasi;
- b. Pernyataan / dukungan *stakeholder*;
- c. Output yang dihasilkan;
- d. Pernyataan keberlanjutan aksi perubahan ditanda tangani oleh Kasatker, mentor dan peserta;
- e. Laporan harian dan mingguan / *Log Activity*;
- f. Rencana Aksi Perubahan yang disetujui mentor dan *coach*;
- g. Video aksi perubahan max 10 menit;
- h. Bahan tayang.