

LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN

**SISTEM INFORMASI PENDAFTARAN ONLINE (STAR-LINE)
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK III PALU
POLDA SULTENG**



OLEH :

**ALI RIDWAN, S.Kep
NOSIS : 20230207021141**

**PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN ADMINISTRATOR (PKA)
POLRI ANGKATAN VIII TAHUN ANGGARAN 2023**

**LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI
PUSAT PENDIDIKAN ADMINISTRASI
BANDUNG
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN

**SISTEM INFORMASI PENDAFTARAN ONLINE (STAR-LINE)
RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK III PALU
POLDA SULTENG**

PESERTA PELATIHAN

**ALI RIDWAN, S.Kep
NOSIS : 20230207021141**

Telah Disetujui Pada Tanggal : Juni 2023
di Pusdikmin Lemdiklat Polri Bandung

Coach,

Mentor,

KUSBIANTO, S.Pd., MH.
AKBP NRP: 67050240

dr. I MADE WIJAYA PUTRA, Sp.PD
AKBP NRP 72090611

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

PENJELASAN COACH

TENTANG KEMAMPUAN PESERTA

Nama Peserta : Ali Ridwan, S.Kep
Instansi : Rs Bhayangkara Tk. III Palu Poldasulteng
Nomor Siswa : 20230207021141

Saya menilai peserta Pelatihan Struktural tersebut;

Sangat Mampu / Mampu / Kurang Mampu / Tidak Mampu

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

Bandung, Juni 2023

Coach,

KUSBIANTO, S.Pd., MH.
AKBP NRP: 67050240

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

PENJELASAN MENTOR

TENTANG KEMAMPUAN PESERTA

Nama Peserta : Ali Ridwan, S.Kep
Instansi : Rs Bhayangkara Tk. III Palu Poldasulteng
Nomor Siswa : 20230207021141

Saya menilai peserta Pelatihan Struktural tersebut;

Sangat Mampu / Mampu / Kurang Mampu / Tidak Mampu

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

Bandung, Juni 2023

MENTOR,

dr. I MADE WIJAYA PUTRA, Sp.PD
AKBP NRP 72090611

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunianya, sehingga Laporan Hasil Aksi Perubahan (LHAP) ini pada akhirnya dapat diselesaikan. Aksi Perubahan ini merupakan salah satu karya, pengabdian dan tanggung jawab sebagai Aparatur Sipil Negara dalam meningkatkan mutu layanan publik kepada masyarakat, yang sekaligus sebagai salah satu tugas peserta Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA) POLRI Tahun Anggaran 2023.

Laporan Hasil Aksi Perubahan "**Sistem Informasi Pendaftaran Online (Star-Line) di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Palu Polda Sulteng**". Poin-poin penting mengenai aksi rencana perubahan telah selesai dilakukan, sebagaimana yang disajikan dalam latar belakang, tujuan dan manfaat, dan ruang lingkup perubahan. Harapan Action Leader semoga Laporan Hasil Aksi Perubahan ini dapat dikembangkan lebih sempurna agar dapat bermanfaat bagi masyarakat Kota dalam rangka aksesibilitas terhadap layanan publik yang diselenggarakan oleh RS Bhayangkara Tk III Palu Polda Sulteng.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa dimulainya pendidikan sampai pada penyusunan laporan akhir ini sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Komisaris Besar Polisi Drs. Taufik Supriyadi selaku Kapusdik Administrasi Lemdiklat Polri;
2. Ibu AKBP Grace K Rahakbau, S.I.K.,M.Si selaku Wakapusdik Administrasi Lemdiklat Polri.
3. AKBP Kusbianto,S.PD,MH, selaku *Coach* di Pusdik Administrasi Lemdiklat Polri.
4. AKBP dr. I Made Wijaya Putra,Sp.PD selaku Karumkit Bhayangkara Tk III Palu sekaligus sebagai mentor yang telah memberikan masukan dan saran serta arahan dalam melakukan aksi perubahan;

5. Para Kabag di lingkungan Pusdikmin Lemdiklat Polri yang telah memberikan saran dan masukan selama proses PKA T.A 2023 ini berlangsung.
6. Para Pejabat Struktural di lingkungan Manajemen RS Bhayangkara Tk. III Palu yang telah mendukung pelaksanaan aksi perubahan;
7. Para Gadik dan Widyaiswara di lingkungan Pusdikmin Lemdiklat Polri, yang telah mentransfer informasi dan pengetahuan yang luar biasa sehingga membuat para peserta didik menjadi lebih terbuka dan termotivasi dengan tuntutan tugas yang ada saat ini;
8. Patun Kelas A dan Kelas B yang telah mengarahkan dan membimbing kami selama menjalani pendidikan PKA. T.A 2023
9. Seluruh staff dilingkungan RS Bhayangkara Tk. III Palu yang telah mendukung kelancaran seluruh proses pendidikan PKA T.A 2023
10. Istri dan anak-anak saya yang sangat luar biasa memberikan dorongan, semangat serta pengertian yang tidak terbatas sehingga saya bisa menyelesaikan pendidikan PKA ini sesuai harapan;
11. Rekan-rekan angkatan III PKA Polri T.A 2023, kalian adalah penyemangat yang luar biasa sehingga bisa memotivasi untuk bekerja keras untuk tidak tertinggal dengan kalian;
12. Serta seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah mendukung proses pendidikan PKA T.A 2023 ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga laporan aksi perubahan ini membawa manfaat bagi saya pribadi dan organisasi.

Palu, Juni 2023

Action Leader

Ali Ridwan, S.Kep
NOSIS: 20230207021141

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
ABSTRAKSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
1. BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
1. Deskripsi Umum.....	1
2. Tujuan	5
3. Kemanfaat aksi perubahan	7
B. Inovasi dan Output Aksi Perubahan.....	7
C. Ruang Lingkup	9
2. BAB II Deskripsi Rencana Aksi Perubahan.....	10
A. Roadmap Atau Milestone Proyek Perubahan	10
1. Kegiatan	10
2. Waktu pelaksanaan	11
3. Tahapan rencana aksi perubahan	12
B. Stakeholder Aksi Perubahan	14
1. Internal	14
2. Eksternal	14
3. Peran, Pengaruh dan intensitas	14
C. Strategi Komunikasi.....	15

3. BAB III Pelaksanaan Aksi Perubahan.....	16
A. Pemanfaatan Sumber Daya.....	16
1. Mobilisasi Sumber Daya.....	16
2. Pengelolaan Anggaran	18
3. Pengelolaan Sarana dan Prasarana	19
4. Strategi Mengatasi Masalah	19
B. Stakeholder.....	20
1. Dukungan Stakeholder	20
2. Kuadran Stakeholder Setelah Aksi Perubahan	23
C. Pencapaian Aksi Perubahan	25
1. Kesesuaian antara milestone dan implementasi	25
2. Pencapaian hasil perubahan terhadap rencana perubahan ...	27
a. Tahap Persiapan	28
b. Tahap Pengorganisasian	30
c. Tahap Kegiatan	31
d. Tahap Pelaksanaan	32
e. Tahap Monitor dan Evaluasi	35
3. Pelaksanaan strategi pengembangan kompetensi dalam aksi	
Aksi perubahan	38
4. Keterkaitan mata pelatihan pilihan dengan aksi perubahan ..	39
4. BAB IV Penutup	41
A. Simpulan	41
B. Rekomendasi	42
5. DAFTAR PUSTAKA	43

6. LAMPIRAN	44
--------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Daftar Aplikasi Layanan Publik yang dibangun dan digunakan dari Tahun 2010 sampai dengan 2021. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 1.2. Daftar personil/pegawai pada Bidang Layanan E-Government sesuai kompetensi/jabatan Tahun 2021. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 1.3. Analisa USG Prioritas Masalah..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.1. Tahapan Aksi perubahan..... 11

Tabel 3.1. Identitas Stakeholder. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.2. Identifikasi Stakeholders **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.1. Tahapan Aksi perubahan..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Struktur Organisasi DKIS **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.1. Peta Jejaring Kerja..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.2. Kuadran Stakeholder **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.1. Peta Jejaring Kerja setelah Aksi Perubahan **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.2. Kuadran Stakeholder setelah Aksi Perubahan **Error! Bookmark not defined.**

BAB

I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

1. Gambaran Umum

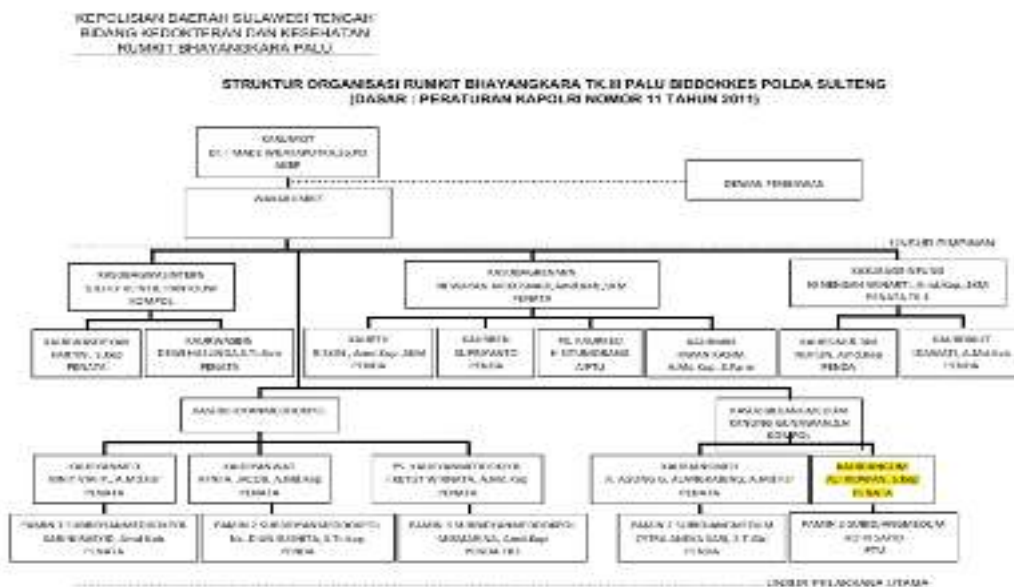
Pada era sekarang ini hampir setiap orang menuntut pelayanan publik yang semakin efisien, salah satunya pelayanan kesehatan di lingkungan Rumah Sakit. "Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat" Pelayanan yang baik merupakan kunci untuk menarik minat konsumen dan mempertahankannya, dengan pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan konsumen yang mengarah pada ketahanan dan loyalitas konsumen.

Rumah Sakit Bhayangkara TK III Palu merupakan instansi pemerintah yang berada dibawah koordinasi Kepolisian Daerah Sulawesi Tengah 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 Palu 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 Palu berupaya mempersiapkan infrastruktur pendukung, meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi pelayanan dari segala lini.

Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan dan rawat inap pada bulan Januari sebanyak 410 orang, kemudian bulan Februari berjumlah 523 orang dan Maret berjumlah 621 orang, dengan banyaknya animo pasien yang datang ke Rumah Sakit Bhayangkara Palu maka potensi terjadinya penumpukan Pendaftaran pasien di loket pendaftaran menjadi lebih besar sehingga berpotensi menimbulkan kekacauan dan ketidaknyamanan pasien.



Gambar. 1.a Struktur Organisasi Rumah Sakit Bhayangkara Palu

Berdasarkan struktur organisasi Subbidjangmedum RS Bhayangkara Tk III Palu Polda Sulteng kedudukan *action leader* adalah sebagai Kaurjantung yang berada dibawah

Subbidjangmedum, Sampai saat ini jabatan wakarumkit belum terisi.

Tugas Pokok dan Fungsi

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya Rumah Sakit Bhayangkara TK III Palu dihadapkan kepada tuntutan peningkatan pelayanan 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.

Adapun visi Rumah Sakit Bhayangkara TK III Palu adalah “Memberikan Pelayanan Terbaik Bagi Anggota Polri, PNS, Keluarga dan Masyarakat Umum” dengan melaksanakan misi sebagai berikut:

- a) Meningkatkan kuantitas dan kualitas SDM berdasarkan standar ketenagakerjaan rumah sakit.
- b) Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang kelancaran pelayanan rumah sakit.
- c) Meningkatkan kualitas manajemen rumah sakit.
- d) Menjadikan rumah sakit bebas polusi dan ramah lingkungan.

Untuk mencapai visi dan misi tersebut, Kepala Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Palu berperan memimpin, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi dengan dibantu oleh Kepala Subbidjangmedum, dengan tugas melaksanakan menyelenggarakan penunjang medik dan penunjang umum untuk pelayanan prima dan paripurna, meliputi:

- a) pelayanan penunjang medik.
- b) pelayanan penunjang umum.
- c) pelayanan sesuai instalasi.

Masalah Aktual

Dalam pelaksanaan tugasnya Kaurjangum menemukan kesenjangan antara kondisi yang diharapkan dan kondisi yang ada

pada saat ini. Belum optimalnya sistem informasi Rumah Sakit diterapkan saat ini merupakan hambatan dalam memberikan pelayanan Kesehatan kepada satker jajaran polda Sulteng dan para stakeholders.

Mengacu pada salah satu tupoksi Subbidjangedum yaitu melaksanakan Monitoring dan evaluasi pelaksanaan Penunjang umum. Jangum mengalami beberapa masalah terkait dengan Sistem informasi Rumah Sakit antara lain:

- a) Pendaftaran pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Palu belum tertib.
- b) Belum tersedianya Aplikasi Rumah Sakit sehingga Masyarakat tidak mengetahui informasi tentang layanan Kesehatan yang ada di RS Bhayangkara Palu
- c) Adanya tuntutan kebutuhan pimpinan selaku stake holders internal dan stake holders eksternal tentang tersedianya Aplikasi Rumah Sakit dan system pendaftaran Online.

Rumusan Masalah

Melihat permasalahan-permasalahan di atas berdasarkan hasil analisa yang memungkinkan permasalahan harus segera ditindak lanjuti dan sesuai dengan kemampuan organisasi saat ini yaitu permasalahan pengembangan system pendaftaran Online, maka aksi perubahan yang akan dilaksanakan secara sistimatis, terpadu dan berkelanjutan adalah penanganan informasi system layanan melalui pembuatan system Pendaftaran Online dengan inovasinya pengelolaan secara aktif berbasis informasi dan teknologi yang mampu membawa kepada pengaruh positif untuk peningkatan kualitas dengan tingkat kepuasan masyarakat.

Berdasarkan beberapa isu-isu strategis di atas maka penulis menggunakan metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*) untuk merumuskan isu strategis yang akan diangkat sebagai permasalahan yang memerlukan aksi perubahan.

NO	ISU STRATEGIS/ MASALAH	NILAI			TOTAL	RANGKING
		U	S	G		
1	Belum tersedianya system pendaftaran online	4	4	4	12	I
2	Masih adanya pasien mendaftar secara manual	4	3	4	11	III
3	Lamanya waktu saat proses pendaftaran Pendaftaran pasien	3	3	4	10	II
4	Kurang nya pengetahuan pasien terhadap alur proses Pendaftaran saat pendaftaran	3	4	4	11	III

1.b Metode USG

2. Tujuan

Adapun Aksi perubahan yang akan dicapai dalam dua tahap yaitu tahap *off campus* selama 60 hari dan tahap pasca pelatihan sebagai berikut:

a. Tahap Off Campus

Pada tahapan off campus tujuan yang akan dicapai antara lain:

- 1) Menyusun Pembuatan system pendaftaran Pendaftaran online.
- 2) Membuat buku panduan tentang cara pendaftaran online.
- 3) Melakukan Sosialisasi terkait system pendaftaran Pendaftaran online.
- 4) Membuat SOP terkait alur pelayanan terkait system pendaftaran Online.
- 5) Membuat Surat Keputusan dari Kasatker terkait penggunaan Sistem Pendaftaran Online.

b. Pasca Pelatihan

- a) Tersedianya system digital berupa system pendaftaran online sebagai informasi layanan Kesehatan secara efektif dan efisien;

- b) Memberikan informasi / edukasi terkait cara penggunaan system pendaftaran online.
- c) Memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses Aplikasi dan pendaftaran Pendaftaran pasien di Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Palu
- d) Adanya wadah yang menangani permasalahan yang muncul dari pengaduan masyarakat terkait dengan pelayanan yang dilaksanakan Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Palu.
- e) Adanya aturan yang mengikat terhadap penggunaan Aplikasi Pendaftaran Online berupa diterbitkannya Surat Keputusan Karumkit.

3. Kemanfaatan Aksi Perubahan

Manfaat aksi perubahan berupa system pendaftaran Online, antara lain:

a. Manfaat internal

- 1) Terciptanya akses masyarakat terhadap kebutuhan fasilitas dan informasi pelayanan kesehatan masyarakat di Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Palu dengan lebih mudah.
- 2) Sebagai alat percepatan yang dapat mengatasi permasalahan-permasalahan dalam pengelolaan pelayanan kesehatan masyarakat di Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Palu

b. Manfaat eksternal

- 1) Terciptanya peningkatan kinerja Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Palu dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat
- 2) Terciptanya budaya kerja yang ramah, responsive dari seluruh pegawai Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Palu dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada kualitas dan kepuasan masyarakat.

B. Inovasi dan Output Aksi Perubahan

1. Inovasi yang akan dilaksanakan dalam Aksi Perubahan ini adalah:
 - a. Terprogramnya suatu sistem pendaftaran Online (Star-Line) sebagai bentuk layanan RS Bhayangkara Palu dalam memberikan pelayanan kepada pasien untuk mempercepat dan mempermudah layanan saat mendaftar.
 - b. Membuat buku manual panduan system Pendaftaran Online (Star-Line) pada RS Bhayangkara Tk.III Palu sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat untuk mempermudah dalam pendaftaran untuk mendapatkan layanan Kesehatan.
 - c. Sosialisasi dan pelatihan kepada Personel dan Masyarakat pengguna system informasi Pendaftaran Online (Star-Line)
 - d. Menerbitkan Surat Keputusan dari Kasatker bisa memperkuat Aksi perubahan yang harus dilaksanakan untuk memberikan pelayanan Kesehatan.

2. Output Aksi Perubahan

Adanya system informasi pendaftaran online (Star-Line), buku manual dan terlaksananya sosialisasi yang memadai, sehingga diharapkan akan meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan kepada masyarakat lebih optimal, efektif dan efisien di RS Bhayangkara Palu. Maka Output dari rencana Aksi ini adalah:

- a. Terwujudnya suatu system informasi Pendaftaran Online (Star-Line) sebagai bentuk pelayanan RS Bhayangkara Tk III Palu dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan layanan Kesehatan.
- b. Terbentuknya buku manual panduan penggunaan system informasi pendaftaran Online (Star-Line) sebagai bentuk pelayanan RS Bhayangkara Tk III Palu dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan layanan Kesehatan.
- c. Tersosialisasi dan implementasinya system informasi Pendaftaran pasien kepada para personil dan Masyarakat

yang akan mendapatkan layanan Kesehatan di RS Bhayangkara Palu.

- d. terbitnya Surat Keputusan Kepala RS Bhayangkara Tk III Palu terkait penggunaan Sistem Informasi Pendaftaran Online (Star-Line)

Adanya Sistem Informasi Pendaftaran Online (Star-Line) dan manual book memadai, sehingga diharapkan akan mewujudkan pelayanan Kesehatan yang paripurna.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan yang akan dilaksanakan dalam aksi perubahan ini difokuskan pada penerapan system informasi pendaftaran online dalam memberikan kemudahan pelayanan yang efektif dan efisien.

DESKRIPSI AKSI PERUBAHAN

A. Roadmap atau Milestone Aksi Perubahan

1. Kegiatan

Kegiatan Aksi perubahan (*Action Plan*) yang akan dilakukan adalah:

1) Perencanaan (*Planning*)

- a) Menghadap dan melaporan tentang Aksi perubahan kepada mentor selaku Kepala RS Bhayangkara Tk III Palu;
- b) Melakukan koordinasi dengan stakeholder internal dan eksternal untuk pelaksanaan aksi perubahan yang akan dilaksanakan
- c) Koordinasi dengan mengumpulkan calon tim efektif untuk menyampaikan rancangan proyek perubahan
- d) Pengumpulan data pendukung terkait rencana pembuatan

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

- a) Penetapan surat perintah / surat keputusan tim efektif;
- b) Distribusi sprint tim efektif
- c) Rapat kerja dan konsolidasi tim efektif;
- d) Melaksanakan koordinasi dengan programmer tentang pembuatan aplikasi system informasi pendaftaran online.

3) Tahap kegiatan

- a) Merencanakan draft tentang pembuatan sistem informasi pendaftaran Online (Star-Line)
- b) Menyusun draft sistem informasi pendaftaran Online (Star-Line)
- c) Menyusun draft buku pedoman sistem informasi pendaftaran Online (Star-Line)
- d) Membuat Surat Keputusan sistem informasi pendaftaran Online (Star-Line)

- 4) Pelaksanaan (*Actuating*)
 - a) Pembuatan sistem informasi pendaftaran online (Star-Line)
 - b) Melaksanakan uji coba dan penyempurnaan aplikasi
 - c) Membuat buku pedoman aplikasi sistem informasi pendaftaran online (Star-Line)
 - d) Melaksanakan Sosialisasi sistem informasi pendaftaran online (Star-Line) kepada para PNS Polda Sulteng
 - e) Melaksanakan Implementasi sistem informasi pendaftaran online (Star-Line) RS Bhayangkara Tk III Palu Polda Sulteng.
 - f) Membuat Keputusan Karumkit tentang aplikasi
- 5) Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan (*Controlling*)
 - a) Monitoring dan Evaluasi kepada Stakeholder;
 - b) Laporan pelaksanaan Aksi Perubahan kepada Mentor;
 - c) Penyelesaian (Finalisasi) Laporan Akhir.
- 6) Tahap Pasca Pelatihan, terdiri dari :
 - a) Tindak lanjut penggunaan Pendaftaran Online (Star-Line) sebagai Portal Layanan Publik yang terintegrasi;
 - b) Melakukan evaluasi terhadap Pendaftaran Online (Star-Line);
 - c) Pendaftaran Online (Star-Line) menjadi satu portal layanan yang dikelola oleh RS Bhayangkara Palu sebagai bentuk penerapan layanan publik.

2. Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan kegiatan pada aksi perubahan ini dimulai dari tanggal 26 April 2023 sampai dengan 16 Juni 2023 yang dilaksanakan merupakan tahapan aksi perubahan jangka pendek yaitu tahapan kegiatan aksi perubahan selama 60 (enam puluh) hari kalender. Dalam pencapaian kinerja aksi perubahan ini tidak terlepas dari output dan kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan serta tahapan-tahapan kegiatan yang dilakukan agar pelaksanaan aksi perubahan dapat diselesaikan sesuai dengan prosedur.

3. Tahapan Aksi perubahan

Pelaksanaan kegiatan aksi perubahan ini dilakukan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut :

Tabel 2.1. Tahapan Aksi perubahan.

NO.	TAHAPAN KEGIATAN	WAKTU
1	2	3
A.	TAHAP OFF CAMPUS (60 Hari)	
1.	Tahap Perencanaan (Planning) <ol style="list-style-type: none"> 1. menghadap dan melaporkan proposal aksi perubahan kepada mentor Polda Sulteng selaku Karumkit 2. Melakukan Koordinasi dengan stakeholder internal dan eksternal untuk pelaksanaan aksi perubahan yang akan dilaksanakan 3. Koordinasi dengan Mengumpulkan calon Tim efektif untuk menyampaikan rancangan proyek perubahan 4. pengumpulan data pendukung terkait rencana pembuatan Aplikasi (Star-Line) 	Minggu 1 (26 April) (27 April) (28 April) (29 Mei)
2.	Tahap Pengorganisasian (Organizing) <ol style="list-style-type: none"> a. Membuat sprin tim efektif 	Minggu ke 2 (1 Mei)

	<ul style="list-style-type: none"> b. Distribusi Sprint tim efektif c. Rapat Koordinasi dengan tim efektif serta pembagian tugas tim efektif d. Melaksanakan koordinasi dengan programmer tentang pembuatan aplikasi Sistem Informasi Pendaftaran Online (Star-Line) 	<p>(2 Mei)</p> <p>(3 Mei)</p> <p>(4 Mei)</p>
3.	<p>Tahap Kegiatan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Merencanakan draf tentang pembuatan Sistem Informasi Pendaftaran Online (Star-Line) b. Menyusun draf tentang Pembuatan Sistem Informasi Pendaftaran Online (Star-Line) c. Menyusun draf buku pedoman (manual book) aplikasi 	<p>(5 s.d 6 Mei)</p> <p>Minggu ke 3</p> <p>(8 s.d. 9 Mei)</p> <p>(10 s.d.11 Mei)</p> <p>Minggu 3 dan 5</p>
4.	<p>Tahap Pelaksanaan (Actuating)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pembuatan Sistem Informasi Pendaftaran Online (Star-Line) b. Melaksanakan uji coba dan penyempurnaan aplikasi c. Membuat buku pedoman aplikasi Sistem Informasi Pendaftaran Online (Star-Line) d. Melaksanakan Sosialisasi Sistem Informasi Pendaftaran Online (Star-Line) Rs Bhayangkara Tk III Palu e. Melaksanakan Implementasi Sistem Informasi Pendaftaran Online (Star-Line) 	<p>(12 s.d 23 Mei)</p> <p>(24 s.d 25 Mei)</p> <p>(26 s.d 27 Mei)</p> <p>Minggu ke 6</p> <p>(29 s.d. 30 Mei)</p> <p>(31 Mei - 2Juni)</p> <p>(3 s.d. 5 Juni)</p>

5.	f. Membuat Keputusan Karumkit tentang aplikasi Sistem Informasi Pendaftaran Online (Star-Line) Tahap Monev dan Pelaporan a. Penyusunan Monev/Evaluasi (kuisisioner) b. Monitoring dan evaluasi terhadap aksi perubahan c. Mengolah hasil kuisisioner d. penyusunan laporan akhir aksi perubahan.	Minggu ke 7 (6 s.d 7 Juni) (8.s.d.9 Juni) 10 s.d. 12 Juni) Minggu ke 8 (13 s.d. 16 Juni)
B.	TAHAP PASCA PELATIHAN	
	a. Mengembangkan system informasi Pendaftaran Online (Star-Line) b. bisa terintegrasi dengan sistem aplikasi yang lain terkait pelayanan kesehatan yang didukung regulasi/peraturan perundang undangan. c. Melaksanakan sosialisasi dan pelatihan secara berkelanjutan terkait sistem aplikasi	6 bulan pasca implementasi aksi perubahan 1-2 Tahun pasca implementasi aksi perubahan Berkelanjutan

B. Stakeholder Aksi Perubahan

a. Internal

- 1) Karumkit;
- 2) Wakarumkit
- 3) Kasubbag wasintern;
- 4) Kasubbagbinfung;
- 5) Kaurjangum subbidjangmedum;
- 6) Kaurwasopsyan;
- 7) Kaurmin subbagrenmin;
- 8) Programmer Komputer; dan

9) Karu BPJS

10) Operator Komputer.

b. Eksternal

- 1) Kasubidjangmedum;
- 2) Kasubbidyanmeddokpol;
- 3) Kaur Wasbin;
- 4) Masyarakat.

c. Peran, Pengaruh, dan Intensitas

- 1) Karumkit, AKBP dr. I MADE WIJAYA PUTRA, Sp.PD, selaku Sponsor dan mentor merupakan pimpinan tertinggi di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Palu Polda Sulteng, sehingga bisa mempengaruhi/ mengajak stakeholder lain untuk berpartisipasi dalam aksi perubahan dan memberikan dukungan strategis, arahan dan masukan atas seluruh kegiatan aksi perubahan;
- 2) Kasubbag wasintern, Kopol Jefri Pantow, mendukung penuh dan masuk sebagai Tim Efektif berperan selaku Ketua Pengawas yang membantu Aksi perubahan;
- 3) Kasubbagbinfung, Penata Ni Nengah Winarti, mendukung penuh dan masuk sebagai Tim Efektif berperan selaku Ketua pembinaan fungsi Pendukung yg membantu Aksi perubahan;
- 4) Kaurjangum, Ali Ridwan.,S.Kep, berperan selaku Action leader yang membuat Aksi perubahan;
- 5) Kaur wasopsyan, Ns. Kartini.,S.Kep selaku tim efektif mendukung penuh aksi perubahan.
- 6) Para Pejabat dan Staf Urmin mendukung penuh dan masuk sebagai Tim Efektif berperan selaku tim efektif;
- 7) Programmer Komputer Non ASN mendukung penuh dan masuk sebagai Tim Efektif berperan selaku Pengembang Aplikasi;
- 8) Para Operator Komputer Non ASN mendukung penuh dan masuk sebagai Tim Efektif berperan selaku Tim Dokumentasi dan Komunikasi;

C. Strategi Komunikasi

Metode yang digunakan dalam rangka pencapaian Aksi Perubahan ini adalah dengan menjalin komunikasi yang efektif dengan *stakeholder* menggunakan metode komunikasi. Komunikasi yang diaplikasikan dalam pelaksanaan Aksi Perubahan berupa komunikasi persuasif, komunikasi informatif dan komunikasi instruktif yaitu:

- 1) Komunikasi secara persuasif merupakan komunikasi yang bertujuan untuk mengubah atau mempengaruhi sikap, pendapat dan perilaku seseorang sehingga bertindak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh komunikator;
- 2) Komunikasi secara informatif adalah komunikasi untuk membuat orang lain mengerti dan tahu tentang pesan yang akan disampaikan;
- 3) Komunikasi secara instruktif adalah komunikasi bersifat perintah

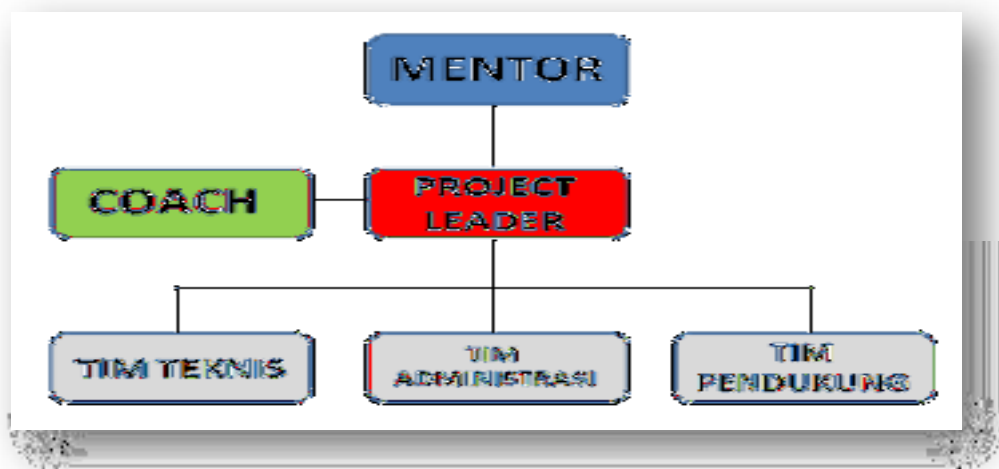
BAB III

PELAKSANAAN AKSI PERUBAHAN

A. Pemanfaatan Sumber Daya

1. Mobilisasi Sumber Daya Manusia (SDM)

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



Deskripsi

- a. Sponsor dan Mentor (dr. I Made Wijaya Putra, Sp.PD)
Selaku Karumkit Bhayangkara Tk III Palu Polda Sulteng;
 - 1) Merupakan atasan tertinggi dari action leader dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.
 - 2) Memberikan dukungan persetujuan dan arahan secara strategis dan teknis untuk melaksanakan dan menyukseskan pelaksanaan rencana aksi.
 - 3) Memberikan dukungan yang bersifat kebijakan untuk mensukseskan rencana aksi perubahan.
- b. Coach (AKBP KUSBIANTO, S.Pd., M.H.)
 - 1) Membantu mengoptimalkan Sumber Daya untuk mendapatkan hasil yang lebih baik.
 - 2) Memberikan metodologi dan dukungan proses atas

- pelaksanaan rencana aksi perubahan;
- 3) Memberikan motivasi kepada action leader;
 - 4) Memberikan arahan dan masukan, monitoring serta berkordinasi dengan action leader terkait rencana aksi perubahan yang dilaksanakan agar mencapai hasil yang maksimal.
- c. Action Leader (Ali Ridwan. S. Kep)
- 1) Mengelola Tim agar perubahan dapat terlaksana dan mendapatkan hasil; merupakan atasan tertinggi dari action leader dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.
 - 2) Mengkordinir agar seluruh tim dapat bekerja dan memberikan hasil terhadap aksi perubahan;
 - 3) Action Leader berperan sebagai pemimpin dan motor penggerak dalam menyelesaikan masalah-masalah secara teknis dan operasional serta menyiapkan laporan hasil pelaksanaan.
- d. Tim Efektif
- 1) Merupakan Tim yang bertugas membantu Action Leader dalam melaksanakan setiap tahapan kegiatan penyusunan rencana aksiperubahan.
 - 2) Programmer bekerja secara bersama sesuai dengan peran dalam rangka pembuatan aksi perubahan;
 - 3) Komitmen yang kuat untuk mewujudkan aksi perubahan sesuai yang diharapkan.

2. Pengelolaan Anggaran

Anggaran dalam Inovasi Aksi perubahan ini menggunakan anggaran Swadaya, apabila penilaian dari stakeholder bahwa aplikasi ini dapat berkesinambungan memberikan manfaat bagi organisasi secara signifikan maka akan diajukan pengusulan anggaran pemeliharaan sistem dalam DIPA BLU RS Bhayangkara Tk III Palu.

No	Uraian	Jumlah	Ket
----	--------	--------	-----

1	Pengadaan Smartphone	Rp. 9.000.000	
2	Pembuatan Aplikasi+paket data	Rp. 1.500.000	
3	Akomodasi, snack dll	Rp. 2.000.000	
4	ATK dll	Rp. 500.000	
5	Biaya pendukung lainnya	Rp. 1.500.000	
	Total	Rp. 14.500.000	

3. Sarana dan Pra Sarana

Untuk mendukung pelaksanaan aksi perubahan diperlukan sarana dan prasarana yang dapat mempermudah proses pelaksanaan aksi perubahan. Adapun sarana dan prasarana yang dipersiapkan untuk mendukung aksi perubahan ini adalah:

1. 2 (satu) unit Laptop yang sudah terinstal dengan aplikasi Microsoft Office Excell 2019 yang dilengkapi dengan menu Power Query;
2. 1 (satu) unit Printer berwarna;
3. 1 (satu) unit Scanner
4. 1 (satu) unit LCD Projector;
5. Jaringan Internet Wifi.

4. Strategi Mengatasi Masalah

- a. Komunikasi dan kordinasi kepada seluruh *Stakeholder* dan mengefektifkan frekuensi tiap tahapan rencana aksi perubahan.
- b. Komunikasi dan koordinasi yang baik dengan *Stakeholder Internal* dan *Eksternal* serta tim efektif dalam pembagian waktu dengan penjadwalan yang menyesuaikan antara aksi perubahan dan tupoksi.
- c. Komunikasi dan kordinasi yang baik dengan tim efektif dalam pembagian waktu dengan penjadwalan yang menyesuaikan antara aksi perubahan dan kegiatan para tim efektif.
- d. Menyampaikan Aksi Perubahan dalam pelaksanaan rapat staf yang dilaksanakan oleh internal RS Bhayangkara Tk III Palu, dengan sosialisasi *door to door*, lewat Wa grup dan medsos lainnya.

- e. Secara proaktif memberikan bimbingan teknis kepada personil maupun masyarakat yang akan mendaftar melalui media social WA grup, Telpon, email dan membuat buku petunjuk penggunaan Aplikasi.

B. STAKEHOLDER

1. Dukungan Stakeholder

Dalam upaya membangun Tim Efektif salah satu tahapan yang harus dilaksanakan adalah dengan pengelompokan *stakeholder* berdasarkan pengaruh dan kepentingan yang dimilikinya. *Stakeholder* atau pemangku kepentingan yang berkaitan dengan Inovasi Aksi perubahan ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

NO	STAKE HOLDER	TIM EFEKTIF	KELOMPOK STAKEHOLDER				STRATEGI KOMUNIKASI
			PROMOTERS	DEFENDERS	LATENTS	APOTHETIC	
A	INTERNAL						
1	KARUMKIT		+++ (9)				
2	WAKARUMKIT		++ (8)				
3	KASUBIDJANGMEDIUM				+ (5)		
4	KASUBBAGBINFUNG	√	++ (7)				
5	KAUR WASOPSYAN	√		++ (7)			
6	KAUR SIM&RM	√		++ (7)			
7	KAUR YANMED	√		++ (7)			
8	KARU POLIKLINIK	√		++ (6)			
9	KARU BPJS	√		++ (6)			
10	TIM EFEKTIF	√		++ (6)			
B	EKSTERNAL						
1	BID TIK Polda					+/- (5)	
2	Masyarakat					+/- (5)	
3	BPJS					+/- (5)	
4	Programer					+/- (5)	

a. Identifikasi *Stakeholder*

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

Stakeholders yang terlibat dalam aksi perubahan ini terbagi menjadi dua, yaitu *internal* dan *eksternal* yaitu:

1) *Stakeholder internal*

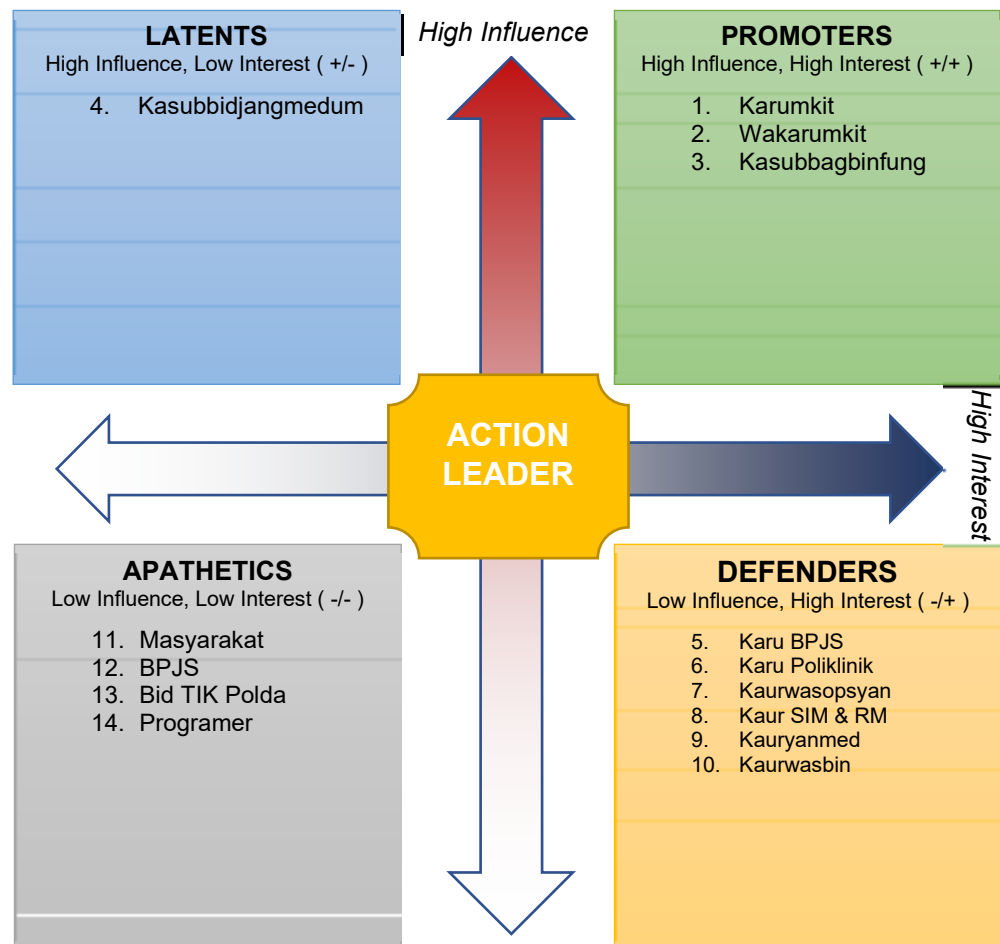
- a) Karumkit Bhayangkara TK.III Palu, memfasilitasi peserta diklat dalam melaksanakan aksi perubahan, peran dalam kelompok promoter dengan bobot nilai 9.
 - b) Wakarumkit, memberikan masukan saran dalam penyelesaian aksi perubahan, peran dalam kelompok promoter dengan bobot 8.
 - c) Kasubbid Jangmedum, memberikan masukan saran dalam penyelesaian aksi perubahan, peran dalam kelompok Laten dengan bobot 5.
 - d) Kasubbag Binfung, mendukung aksi perubahan ini dan peran masuk dalam kelompok promoter dengan bobot 7.
 - e) Kaur Was Opsyan Subbagwasintern, mendukung aksi perubahan ini dan peran masuk dalam kelompok defenders dengan bobot 7.
 - f) Kaur SIM&RM Subbag Binfung, mendukung aksi perubahan ini dan peran masuk dalam kelompok defenders dengan bobot 7.
 - g) Kaur Yanmeddokpol, mendukung aksi perubahan ini dan peran masuk dalam kelompok defenders dengan bobot 7.
 - h) Karu Poliklinik, mendukung aksi perubahan ini dan peran masuk dalam kelompok defenders dengan bobot 7.
 - i) Karu BPJS, mendukung aksi perubahan ini dan peran masuk dalam kelompok defenders dengan bobot 7.
 - j) Tim Efektif, mendukung aksi perubahan ini termasuk tim IT dan masuk dalam kelompok defender dengan bobot 6.
- 2) *Stakeholder eksternal*
- a) BID TIK Polda, mendukung aksi perubahan dan juga sebagai pengguna dari aplikasi yang dikembangkan pada aksi perubahan ini masuk kelompok *Apethetic* dengan bobot 5
 - b) Masyarakat Umum, mendukung aksi perubahan dan juga sebagai pengguna dari aplikasi yang dikembangkan pada

aksi perubahan ini masuk kelompok *Apathetic* dengan bobot 5.

- c) Pasien BPJS, TNI/Polri, mendukung aksi perubahan dan juga sebagai pengguna dari aplikasi yang dikembangkan pada aksi perubahan ini masuk kelompok *Apathetic* dengan bobot 5
- d) Programmer, mendukung aksi perubahan dan juga sebagai pengembang aplikasi pada aksi perubahan dengan bobot 5

2. KUADRAN STAKEHOLDER

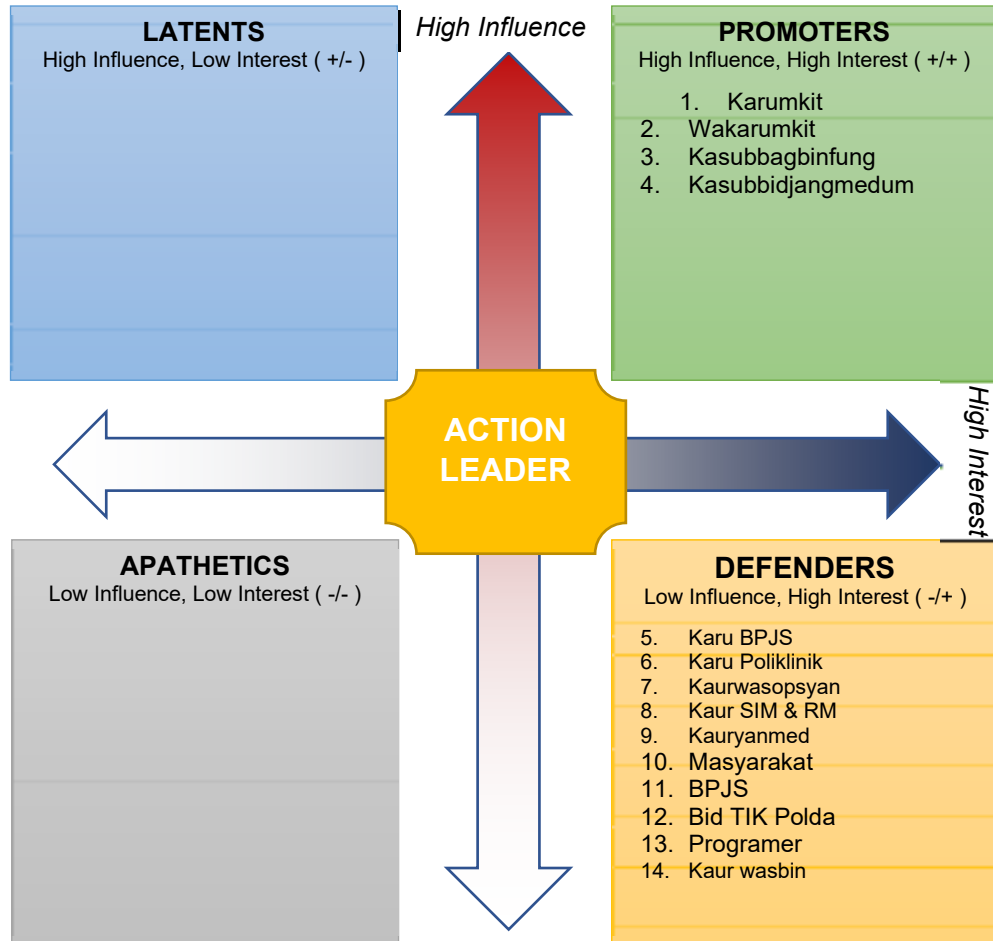
- a. Kuadran *stakeholder* sebelum aksi perubahan tersebut apabila di petakan dalam kuadran analisis *stakeholders*, maka akan tampak seperti pada gambar berikut:



Gambar 5. Kuadran Stakeholders sebelum Aksi perubahan

b. Kuada

c. ran *stakeholder* sesudah aksi perubahan tersebut apabila di petakan dalam kuadranalisis *stakeholders*, maka akan tampak seperti pada gambar berikut:



Gambar 5. *Kuadran Stakeholders sebelum Aksi perubahan*

C. Capaian Aksi Perubahan

1. Kesesuaian antara milestone dan implementasi

Tahapan Rencana Aksi perubahan dapat diuraikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 1.5. Pentahapan Rancangan Aksi Perubahan

NO.	TAHAPAN KEGIATAN	RANCANGAN	IMPEMENTASI	KET
1	2		3	
A.	TAHAP OFF CAMPUS (60 Hari)			

1.	<p>Tahap Perencanaan (Planning)</p> <p>a. menghadap dan melaporkan proposal aksi perubahan kepada mentor selaku Karumkit</p> <p>b. Melakukan Koordinasi dengan stakeholder internal dan eksternal untuk pelaksanaan aksi perubahan yang akan dilaksanakan</p> <p>c. Koordinasi dengan Mengumpulkan calon Tim efektif untuk menyampaikan rancangan proyek perubahan</p> <p>d. pengumpulan data pendukung terkait rencana pembuatan Sistem informasi Pendaftaran Online (Star-Line)</p>	<p>Minggu 1 (26 April)</p> <p>(27 April)</p> <p>(28 April)</p> <p>(29 Mei)</p>	<p>Minggu 1 (26 April)</p> <p>(27 April)</p> <p>(28 April)</p> <p>(29 Mei)</p>	100%
2.	<p>Tahap Pengorganisasian (Organizing)</p> <p>a. Membuat sprin tim efektif</p> <p>b. Distribusi Sprint tim efektif</p> <p>c. Rapat Koordinasi dengan tim efektif serta pembagian tugas tim efektif</p> <p>b. Melaksanakan koordinasi dengan programmer tentang pembuatan aplikasi Pembinaan dan Latihan Pendidikan Pengembangan.</p>	<p>Minggu</p> <p>(1 Mei)</p> <p>(2 Mei)</p> <p>(3 Mei)</p> <p>(4 Mei)</p>	<p>Minggu 2</p> <p>(1 Mei)</p> <p>(2 Mei)</p> <p>(3 Mei)</p> <p>(4 Mei)</p>	100%
1	2		3	
3.	Tahap Kegiatan	<p>Minggu 3</p> <p>(5 s.d 6 Mei)</p>	<p>Minggu ke 3</p> <p>(5 s.d 6 Mei)</p>	

4.	a) Merencanakan draf tentang pembuatan aplikasi sistem informasi Pendaftaran Online	(8 s.d. 9 Mei)	(8 s.d. 9 Mei)	100%
	b) Menyusun draf tentang Pembuatan aplikasi sistem informasi pendaftaran online	(10 s.d.11 Mei)	(10 s.d.11 Mei)	
	c) Menyusun draf buku pedoman (manual book) aplikasi	Minggu 4 & 5 (12 s.d 23 Mei)	Minggu 4 & 5 (12 s.d 23 Mei)	
	Tahap Pelaksanaan (Actuating)			
	a) Pembuatan sistem informasi pendaftaran online	(24 s.d 25 Mei) (26 s.d 27 Mei)	(24 s.d 25 Mei) (26 s.d 27 Mei)	100%
	b) Melaksanakan uji coba dan penyempurnaan aplikasi			
	c) Membuat buku pedoman aplikasi sistem	Minggu 6 (29 s.d. 30 Mei)	Minggu 6 (29 s.d. 30 Mei)	100%
	d) Melaksanakan Sosialisasi dan sistem informasi pendaftaran online kepada para personil RS Bhayangkara Palu	(31 Mei - 2Juni)	(31 Mei - 2Juni)	
	e) Melaksanakan Implementasi sistem sistem informasi pendaftaran online	(3 s.d. 5 Juni)	(3 s.d. 5 Juni)	
5.	f) Membuat Keputusan Karumkit tentang aplikasi	Minggu 7 (6 s.d 7 Juni)	Minggu 7 (6 s.d 7 Juni)	
	Tahap Monev dan Pelaporan			
	a) Penyusunan Monev/Evaluasi (kuisisioner)	(8.s.d.9 Juni)	(8.s.d.9 Juni)	100%
	b) Monitoring dan evaluasi terhadap aksi perubahan	(10 Juni)	10 Juni)	100%
	c) Mengolah hasil kuisisioner			
	d) penyusunan laporan akhir aksi perubahan.	Minggu ke 8	(12 s.d. 16 Juni)	

26 April 2023 (Gambar 3.6).



Gambar 3.6. *Action leader* menghadap mentor

- 2) Melakukan Koordinasi dengan stakeholder internal dan eksternal untuk pelaksanaan aksi perubahan. *Action leader* melakukan koordinasi kepada stakeholder eksternal dan internal terkait rencana aksi perubahan berupa Sistem Informasi Pendaftaran Online (Star-Line) RS Bhayangkara Tk.III Palu. Kegiatan ini terlaksana pada Kamis, 27 April 2023 (Gambar 3.7).



Gambar 3.6. *Action leader* koordinasi dengan stakeholder internal dan eksternal

- 3) Koordinasi dengan Mengumpulkan calon Tim efektif untuk menyampaikan rancangan proyek perubahan *Action leader*

mengumpulkan calon tim efektif terkait rencana aksi perubahan berupa Sistem Informasi Pendaftaran Online (Star-Line) RS Bhayangkara Tk.III Palu. Kegiatan ini terlaksana pada Jumat, 28 April 2023 (Gambar 3.8).



Gambar 3.6. *Action leader* koordinasi dengan mengumpulkan calon tim efektif

b. Tahap Pengorganisasian

- 1) Penyusunan dan penerbitan Surat Keputusan tentang Pembentukan Tim Efektif

Kegiatan penyusunan Surat Keputusan Karumkit Bhayangkara Palu tentang Tim Efektif Aksi Perubahan. Kegiatan ini terlaksana pada Selasa tanggal 2 Mei 2023 (Gambar 3.8).



Gambar 3.6. Surat Perintah Karumkit Bhayangkara Tk III Palu tentang tim efektif

- 2) Rapat kerja, konsolidasi dan pembangunan komitmen Tim Efektif dalam aksi perubahan.

Sebagai pedoman tim efektif dalam melaksanakan tugasnya untuk mendukung aksi perubahan *action leader* menyusun uraian tugas masing-masing kelompok kerjanya. Kegiatan ini dilaksanakan pada hari Rabu tanggal 3 Mei 2023 dan terlaksana dengan baik dan **tercapai dengan hasil 100%**.



Gambar 3.6. Rapat koordinasi dengan tim efektif aksi perubahan

c. Tahap Kegiatan

1) Menyusun draf pembuatan sistem Informasi Pendaftaran Online (Star-Line)

Penyusunan draf Sistem Informasi pendaftaran online (Star-Line) dilaksanakan pada tanggal 8 s.d. 9 Mei 2023, dengan bantuan dan dukungan tenaga programer.



2) Menyusun draf pembuatan buku panduan sistem informasi Pendaftaran Online (Star-Line)

Penyusunan draf buku panduan Sistem Informasi pendaftaran online (Star-Line) dilaksanakan pada tanggal 10 s.d. 11 Mei 2023, dengan bantuan dan dukungan tenaga tim efektif.



Gambar 3.6. Draft buku panduan

d. Tahap Pelaksanaan

1) Membuat sistem Aplikasi Sistem Informasi Pendaftaran Online (Star-Line)

Pembuatan Sistem Informasi pendaftaran online (Star-Line) dilaksanakan pada tanggal 12 s.d. 23 Mei 2023, dengan bantuan dan dukungan tenaga programmer dari Kota Palu.



Gambar 3.6. Tampilan dashboard Sistem Informasi Pendaftaran Online (Star-Line)

2) Membuat buku panduan Aplikasi Sistem Informasi Pendaftaran Online (Star-Line)

Pembuatan buku panduan Sistem Informasi pendaftaran online (Star-Line) dilaksanakan pada tanggal 26 s.d. 27 Mei 2023, dengan bantuan dan dukungan tim efektif.



Gambar 3.6. Tampilan buku panduan Sistem Informasi pendaftaran online (Star-Line)

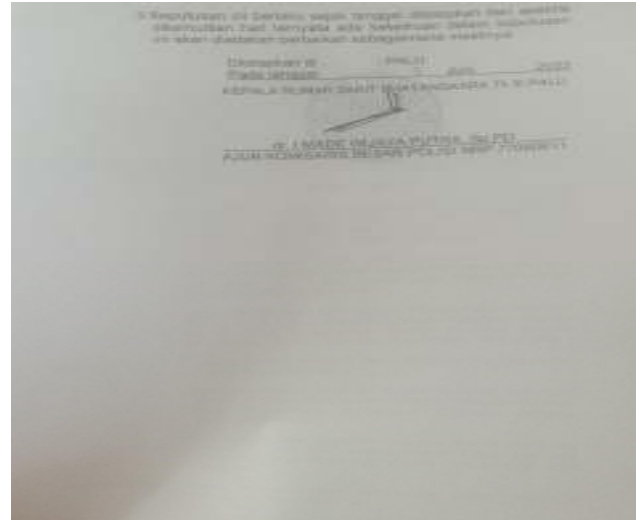
3) Sosialisasi Aplikasi Sistem Informasi Pendaftaran Online (Star-Line)

Sosialisasi Sistem Informasi pendaftaran online (Star-Line) dilaksanakan pada tanggal 29 s.d. 30 Mei 2023, dengan melakukan pemasangan banner, media social (facebookk, Instagram, WA grup) dan sosialisasi melalui zoom meeting.



Gambar 3.6. Kegiatan sosialisasi melalui zoom meeting, banner dan medsos

- 4) Membuat Keputusan Karumkit Bhayangkara Palu tentang penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Pendaftaran Online
- Membuat Surat Keputusan Karumkit Bhayangkara Palu tentang penggunaan Sistem Informasi pendaftaran online (Star-Line) dilaksanakan pada tanggal 5 Juni 2023.



e. Tahap Monitor dan Evaluasi

- 1) Melakukan monitor dan evaluasi (kuisisioner) terhadap aksi perubahan.

Pada tahap evaluasi ini dilaksanakan melalui kegiatan monitoring dan evaluasi selama 2 (dua) hari, yaitu mulai tanggal 8 - 9 Juni 2023. Instrumen monitoring dan evaluasi aksi perubahan yang digunakan adalah daftar kuisisioner untuk stakeholder/user yang berisi daftar pernyataan implementasi aksi perubahan yang dilaksanakan oleh *action leader*.

Kuisisioner yang disebarakan dengan jawaban Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-ragu (RR), Kurang Setuju (KR) dan Tidak Setuju (TS) terdiri dari sebagai berikut:

NO	PERTANYAAN	SS	S	R	KS	TS
1.	Bagaimana pendapat saudara/i jika Aplikasi Pendaftaran Online (STAR-LINE) diterapkan?					
2.	Apakah Aplikasi Pendaftaran Online (STAR-LINE) sangat efektif untuk diimplementasikan di RS Bhayangkara Palu?					
3.	Apakah Aplikasi Pendaftaran Online (STAR-LINE) bermanfaat untuk penyelesaian masalah informasi dan layanan publik?					

4.	Apakah Aplikasi Pendaftaran Online (STAR-LINE) memberikan kontribusi positif untuk peningkatan layanan kepada masyarakat?					
5.	Apakah Aplikasi Pendaftaran Online (STAR-LINE) dalam implementasinya mudah dipahami dan digunakan?					
6.	Apakah data dan informasi yang terdapat pada Aplikasi Pendaftaran Online (STAR-LINE) dapat dijadikan salah satu dasar penentuan kebijakan bagi para penentu kebijakan?					
7.	Apakah Aplikasi Pendaftaran Online (STAR-LINE) dapat diterapkan secara lebih luas di RS Bhayangkara Palu?					
8.	Apakah Aplikasi Pendaftaran Online (STAR-LINE) menjaga privasi / keamanan data pribadi?					
9.	Apakah Aplikasi Pendaftaran Online (STAR-LINE) dimungkinkan untuk dikembangkan lebih komprehensif?					
10.	Apakah Aplikasi Pendaftaran Online (STAR-LINE) dapat dinilai sebagai platform layanan publik yang cepat, tepat, efektif dan efisien?					

Gambar 3.24 Kuisisioner Sistem Pendaftaran Online (Star-Line)

Pelaksanaan monitoring dan evaluasi dilakukan melalui metode pengisian kuisisioner tentang Sistem Informasi pendaftaran online (Star-Line) di Polda Sulteng kepada responden melalui pengisian angket.

Agar hasil penyusunan monitoring dan evaluasi lebih efektif dan efisien. Sampel Stakeholder/user yang berpartisipasi dalam kuisisioner ini berjumlah 30 orang, dengan hasil sebagai berikut: Hasil kuisisioner menunjukkan bahwa stakeholder / user memberikan respon yang positif terhadap Aplikasi Sistem Informasi Pendaftaran Online (Star-Line), dengan perincian sebagai berikut:

- a) Sebanyak 91% responden menyatakan “Sangat Setuju” jika palikasi pendaftaran Online diterapkan;
- b) Sebanyak 91% responden menyatakan “Sangat Setuju”

jika Aplikasi Sistem Informasi Pendaftaran Online (Star-Line) dilaksanakan;

- c) Sebanyak 88% responden menyatakan “Sangat Setuju” bahwa aplikasi pendaftaran online (Star-Line) bermanfaat menyelesaikan masalah pendaftaran pasien;
 - d) Sebanyak 88% responden menyatakan “Sangat Setuju” bahwa Informasi pendaftaran online (Star-Line) tertarik untuk tetap menggunakan aplikasi ini;
 - e) Sebanyak 87% responden menyatakan “Sangat Setuju” bahwa Informasi pendaftaran online (Star-Line) mudah dipahami.
- Kegiatan monitoring dan evaluasi aksi perubahan dapat terlaksana dengan baik **dengan capaian 100%**.

2) Laporan pelaksanaan aksi perubahan oleh Action Leader.

Kegiatan pelaporan pelaksanaan aksi perubahan dilaksanakan pada Hari Selasa tanggal 13 s.d. 16 Juni 2023. Kegiatan ini *action leader* membuat dan menyusun Laporan Hasil Aksi Perubahan. Kegiatan pembuatan laporan ini dapat berjalan dengan baik dan **tercapai dengan hasil 100%**

3) Pelaksanaan Strategi Pengembangan Kompetensi Dalam Aksi Perubahan.

Untuk mengembangkan kompetensi diri, *action leader* mengikuti Webiner Seminar Nasional dalam rangka memperingati HUT PKIAN RSAB Harapan Kita Ke-42 yang diselenggarakan oleh RSAB Harapan Kita Jakarta dengan tema webinar **“Self Care Tenaga Kesehatan untuk meningkatkan Performa dalam Pelayanan”** pada tanggal 10 Juni 2023.

Sedangkan untuk pengembangan kompetensi tim efektif, dilakukan bimbingan teknis / pelatihan penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Pendaftaran Online (Star-Line) RS Bhayangkara Tk III Palu.

4) Keterkaitan Mata Pelatihan Pilihan dengan Aksi Perubahan.

a. Keterkaitan Aksi Perubahan yaitu dengan materi Manajemen sector publik

Ada beberapa point dalam seminar yang berkaitan dengan aksi perubahan yang dibuat dalam rangka meningkatkan kinerja organisasi antara lain:

1. Skill (Keahlian)

Untuk melakukan suatu perubahan harus memiliki kemampuan atau keahlian antara lain untuk memanfaatkan teknologi, kemampuan untuk mempengaruhi orang lain.

2. Sikap

Sikap dan perilaku sangat menentukan dalam melaksanakan aksi perubahan. Sikap dan perilaku akan terciptanya koordinasi dan Kerjasama dalam organisasi untuk mencapai pelayanan public yang paripurna. Sikap pemimpin yang menjadi panutan akan memudahkan untuk menggerakkan orang lain dalam melakukan perubahan.

3. Kepuasan Pelayanan public

Kepuasan pelayanan publik dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, kepuasan pasien dapat dijadikan tolok ukur keberhasilan mutu pelayanan sebuah fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien akan tercipta ketika apa yang didapat lebih besar dari yang diharapkan

4. Pelayanan Kesehatan bermutu

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai tingkat kepuasan rata-rata penduduk. Penyelenggaraannya juga harus sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

b. Keterkaitan Aksi Perubahan yaitu dengan materi Organisasi Digital.

Pemanfaatan teknologi akan mendorong pemerintah untuk memberikan layanan mandiri, layanan bergerak, dan layanan cerdas yang fleksibel dan tanpa batas bagi masyarakat. Maka informasi pendaftaran online (Star-Line) sebagai bentuk pelayanan RS Bhayangkara Tk III Palu yang buat bertujuan untuk mempermudah dalam memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat.

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan dari seluruh proses dan hasil capaian aksi perubahan yang dilaksanakan oleh *Action Leader*, dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Kegiatan jangka pendek yang tercantum dalam tahapan utama aksi perubahan direncanakan sebagai berikut:
 - a. Membuat aplikasi, terlaksana 100%;
 - b. Menyusun panduan aplikasi, terlaksana 100%;
 - c. Melaksanakan sosialisasi, terlaksana 100%; dan
 - d. Impementasi aksi perubahan, terlaksana 100%.

Seluruh tahapan tersebut dapat dilaksanakan sesuai rencana.

2. Koordinasi dan sinkronisasi seluruh stakeholder dalam mendukung pelaksanaan aksi perubahan sesuai dengan kapasitas, tugas pokok, dan fungsi masing-masing, sangat membantu keberhasilan pelaksanaan aksi perubahan.
3. Sistem Informasi Pendaftaran online (Star-Line) Sistem yang bersifat informatif sebagai bentuk pelayanan RS Bhayangkara Tk III Palu dalam memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat sehingga bisa meningkatkan mutu dan kualitas layanan yang paripurna.
4. Karena keterbatasan waktu dan banyaknya kegiatan kedinasan yaitu Pelaksanaan Aksi Perubahan bersamaan dengan kegiatan Rekrutmen Akpol dan Bintara Polri dan Persiapan Bhakti Sosial Kesehatan Dalam Rangk HUT Bhayangkara sehingga keterlibatan

Tim efektif menjadi tidak optimal karena dilibatkan dalam sprin pelaksanaan kegiatan tersebut.

5. Pelaksanaan kegiatan aksi perubahan dilaksanakan secara terbatas.

pada pencapaian tujuan jangka pendek, sedangkan pelaksanaan kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan jangka panjang belum dapat dilaksanakan

B. Rekomendasi

Berdasarkan simpulan tersebut maka direkomendasikan hal-hal sebagai berikut:

1. Diperlukan pengembangan dan implementasi Aplikasi Sistem Informasi Pendaftaran Online (Star-Line) yang berkelanjutan.
2. Diperlukan koordinasi dan sinkronisasi secara berkelanjutan dengan seluruh stakeholder yang berperan dalam aksi perubahan.
3. Diperlukan monitoring dan evaluasi secara komprehensif dari seluruh pihak agar aksi perubahan yang berupa Sistem Informasi pendaftaran online (Star-Line) ini dapat dimanfaatkan oleh Personel Polri/PNS Polri dan Masyarakat luas.
4. Diperlukan komitmen Bersama seluruh stakeholder untuk menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan Smart City secara menyeluruh sebagai dukungan utama dalam implementasi Informasi pendaftaran online (Star-Line) ini secara luas dan terintegrasi.

Demikian Laporan Hasil Aksi Perubahan dengan judul “Sistem Informasi Pendaftaran Online (Star-Line) pada RS Bhayangkara Tk III Palu Polda Sulteng” ini saya sampaikan untuk menjadi bahan pertimbangan selanjutnya. Tentu saja karena keterbatasan Penulis, rencana aksi perubahan ini masih terdapat banyak kekurangan dan kelemahannya. Penulis banyak mengharapkan kritik dan saran dari Bapak/Ibu Mentor, Coach, dan Penguji demi perbaikan laporan hasil aksi perubahan ini.

Palu, Juni 2023
Peserta Diklat PKA Polri 2023

ALI RIDWAN,S.Kep

Nosis :

5. DAFTAR PUSTAKA

- a. Erlangga Kharisma Adikusumah, (2021). Modul Pelatihan Kepemimpinan Administrator; Wawasan Kebangsaan Kepemimpinan Pancasila Dan Integritas. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara (LAN RI).
- b. Dr. HJ Wahyu Suprpti, MM,MPSi, (2021). Modul Pelatihan Kepemimpinan Menuju Smart Governance; Berfikir Kritis dan Inovatif. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara
- c. Prof. Dr. Cecep Darmawan, S.Pd.,S.IP.,M.Si., M.H, (2019). Modul Pelatihan Kepemimpinan Administrator; Bela Negara Kepemimpinan Pancasila. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.
- d. Dr. Wahyu Suprpti, MM., M. Psi-T, (2021). Modul Pelatihan Kepemimpinan Administrator; Kepemimpinan Transformasional. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.
- e. Mochamad Fatwadi, MT., M.Sc, (2019). Modul Pelatihan Kepemimpinan Administrator; Jejaring Kerja. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara (LAN RI).
- f. Drs. Setia Budi, MA, (2021). Modul Pelatihan Kepemimpinan Administrator; Manajemen Perubahan Sektor Publik. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.
- g. Ir. Herry Abdul Aziz, M.Eng, (2021). Modul Pelatihan Kepemimpinan Administrator; Organisasi Digital. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara (LAN RI).
- h. Harditya Bayu Kusuma, S.Sos., M.Si dan kawan-kawan (2021). Modul Pelatihan Kepemimpinan Administrator; Standar Kinerja Pelayanan. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara (LAN RI).
- i. Noor Cholis Madjid, S.E., M.Si dan kawan kawan (2021). Modul Pelatihan Kepemimpinan Administrator; Manajemen Keuangan Negara. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.
- j. Dr. Elly Fariani, Ak., M.Sc dan kawan-kawan (2021). Modul Pelatihan Kepemimpinan Administrator; Manajemen Resiko. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara (LAN RI).
- k. Dr. Bayu Hikmat Purwana, M.Pd (2021). Modul Pelatihan Kepemimpinan Administrator; Aksi Perubahan Kinerja Organisasi. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara (LAN RI).

6. LAMPIRAN-LAMPIRAN

- a. Berita Acara Penyerahan Hasil Aksi Perubahan disertai dokumentasi
- b. Pernyataan Dukungan Stakeholder
- c. Output yang dihasilkan
- d. Pernyataan keberlanjutan aksi perubahan ditanda tangani oleh Kasatker
- e. Laporan Mingguan dan Harian RAP yang Disetujui Mentor dan Coach
- f. RAP yang Disetujui Mentor dan Coach
- g. Video aksi perubahan
- h. Bahan Tayang