

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

LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN

**DIGITALISASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN PASIEN
MELALUI RESPON (REKAM EVALUASI DAN SARAN PASIEN
ONLINE) GUNA PENINGKATAN PELAYANAN
DI KLINIK PRATAMA POLDA SULTRA**



Oleh:

**drg. Eny Yolanda
NOSIS : 20250207030750**

**PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS ANGKATAN XIII
T.A. 2025**

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

LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN HASIL AKSI PERUBAHAN (LHAP)

**DIGITALISASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN PASIEN
MELALUI RESPON (REKAM EVALUASI DAN SARAN PASIEN
ONLINE) GUNA PENINGKATAN PELAYANAN
DI KLINIK PRATAMA POLDA SULTRA**

Peserta Pelatihan:

**drg. Eny Yolanda
NOSIS 20250207030750**

Telah disetujui pada tanggal 1 Juli 2025
Di Pusdikmin Lemdiklat Polri Bandung

COACH



ENI SUHAENI, S.H., M.Pd

KOMISARIS POLISI NRP. 70040028

MENTOR



dr. IKA ELYANA

PENATA 199205102019022007

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

PENJELASAN COACH TENTANG KEMAMPUAN PESERTA

NAMA PESERTA : drg. ENY YOLANDA
INSTANSI : BIDDOKKES POLDA SULTRA
JABATAN : KANIT 1 KLINIK PRATAMA POLDA SULTRA
TEMPAT AKTUALISASI : KLINIK PRATAMA POLDA SULTRA

Saya menilai peserta Pelatihan Struktural tersebut:

Sangat Mampu/ Mampu/ Kurang Mampu/ Tidak Mampu

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

1. ACC
2. Sesuai antara *milestone* dengan capaian 100%
3. Terkait dengan Astacita
4. Untuk inovasi sangat bermanfaat bagi organisasi
5. Siap diseminarkan

Bandung, 1 Juli 2025

COACH



ENI SUHAENI, S.H., M.Pd

KOMISARIS POLISI NRP. 70040028

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

PENJELASAN MENTOR TENTANG KEMAMPUAN PESERTA

NAMA PESERTA : drg. ENY YOLANDA
INSTANSI : BIDDOKKES POLDA SULTRA
JABATAN : KANIT 1 KLINIK PRATAMA POLDA SULTRA
TEMPAT AKTUALISASI : KLINIK PRATAMA POLDA SULTRA

Saya menilai peserta Pelatihan Struktural tersebut:

Sangat Mampu/ Mampu/ Kurang Mampu/ Tidak Mampu

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

1. Implementasi sesuai dengan rencana aksi perubahan
2. Inovasi aksi perubahan sangat bermanfaat bagi satker dan klinik.

Bandung, 1 Juli 2025

MENTOR



dr. IKA ELYANA

PENATA 199205102019022007

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT., karena atas berkat Rahmat dan Ridho-nya, action leader dapat menyelesaikan penyusunan Rencana Aksi Perubahan dalam rangka mengikuti Pelatihan Kepemimpinan Angkatan XIII T.A. 2025 yang diselenggarakan oleh Pusdikmin Lemdiklat Polri. Sholawat dan salam semoga selalu tercurah limpah kepada Nabi Muhammad SAW.

Adapun judul Laporan Hasil Aksi Perubahan adalah **“Digitalisasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien Melalui Respon (Rekam Evaluasi Dan Saran Pasien Online) Guna Peningkatan Pelayanan Di Klinik Pratama Polda Sultra.”**

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan hasil aksi perubahan ini jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan waktu, materi dalam menuangkan gagasan yang sangat berguna bagi pembaca. Oleh karena itu dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. KBP Ruli Agus Pramono, S.IK., selaku Kepala Pusat Pendidikan Administrasi (Kapusdikmin) Lemdiklat Polri;
2. KBP drg. Ignatius Hendra A., Sp.KG., selaku Kepala Bidang Kedokteran dan Kesehatan Polda Sultra yang selalu memberikan dukungan;
3. AKBP Henny Purwanty, S.IK., M.Si., selaku Wakil Kepala Pusat Pendidikan Administrasi Lemdiklat Polri;
4. AKBP Fitri Syofiani, S.H., M.MPd., selaku Kepala Bagian Bimbingan Siswa merangkap plh Kepala Bagian Pendidikan dan Pelatihan di Pusdikmin Lemdiklat Polri;
5. AKBP Rachmat, S.S., S.H., M.AP., selaku Kepala Bagian Tenaga Pendidik di Pusdikmin Lemdiklat Polri;

6. Kopol Eni Suhaeni S.H., M.Pd selaku Patun Kelompok A pada PKP Angkatan XI dan XII Gelombang I serta selaku Coach dalam proses penyusunan dan implementasi;
 7. AKP Suhaeri Gunawan, S.AP., M.Si., selaku Patun Kelompok B pada PKP Angkatan XI dan XII Gelombang I;
 8. dr. Ika Elyana selaku Kepala Klinik Pratama Polda Sultra sekaligus mentor yang selalu memberikan bimbingan dan dukungan dalam proses pembuatan Laporan Hasil Aksi Perubahan ini;
 9. Para Widyaiswara Pusdikmin Lemdiklat Polri atas pengetahuan dan pengalaman berharga kepada *Action Leader* dan seluruh rekan peserta didik PKP Angkatan XI dan XII Gelombang I TA 2025;
 10. Tim efektif serta seluruh pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan Laporan Hasil Aksi Perubahan;
 11. Suami dan anak yang selalu memberikan semangat, motivasi dan dukungan selama penulis mengikuti Pelatihan Kepemimpinan Pengawas sehingga Laporan Hasil Aksi Perubahan ini dapat selesai sesuai *Timeline* yang telah ditentukan;
 12. Rekan- rekan personil Klinik Polda Sultra yang memberikan dukungan.
- Akhir kata saya mengucapkan terimakasih, semoga Rencana Aksi Perubahan ini dapat diimplementasikan dengan baik.

Bandung, 1 Juli 2025

Action Leader



drg. Eny Yolanda

NOSIS 20250207030750

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PENJELASAN COACH	iii
PENJELASAN MENTOR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
1. Deskripsi Umum	1
2. Tujuan	3
3. Kemanfaatan Aksi Perubahan	3
B. INOVASI DAN <i>OUTPUT</i> RENCANA AKSI PERUBAHAN	4
1. Inovasi	4
2. Output	4
C. RUANG LINGKUP	5
BAB II DESKRIPSI RENCANA AKSI PERUBAHAN	6
A. <i>ROADMAP</i> ATAU <i>MILESTONE</i> AKSI PERUBAHAN	6
1. Kegiatan	6
2. Waktu Pelaksanaan	6
3. Tahapan Rencana Aksi Perubahan	7
B. <i>STAKEHOLDER</i> AKSI PERUBAHAN	9
1. Internal (Identifikasi <i>Stakeholder</i>)	10
2. Eksternal (Identitas <i>Stakeholder</i>)	12
3. Peta Jejaring	14
4. Kuadran <i>Stakeholder</i>	15
C. STRATEGI KOMUNIKASI	17
BAB III PELAKSANAAN AKSI PERUBAHAN	25

A. PEMANFAATAN SUMBER DAYA	25
1. Mobilisasi SDM	25
2. Pengelolaan Anggaran	28
3. Pengelolaan Sarana Prasarana	29
4. Strategi Mengatasi Masalah	29
B. <i>STAKEHOLDER</i>	30
1. Dukungan <i>Stakeholder</i>	30
2. Kuadran <i>Stakeholder</i> setelah Aksi Perubahan	31
C. CAPAIAN AKSI PERUBAHAN	34
1. Kesesuaian antara <i>milestone</i> dan implementasi	34
2. Pencapaian hasil perubahan terhadap rencana perubahan	37
3. Pelaksanaan strategi pengembangan kompetensi dalam aksi Perubahan	57
4. Keterkaitan mata pelatihan pilihan dengan aksi perubahan	61
BAB IV PENUTUP	64
A. KESIMPULAN	64
B. REKOMENDASI	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kondisi Permasalahan	8
Tabel 1.2 Analisis Permasalahan Menggunakan Teknik USG	10
Tabel 1.3 Nilai Tambah Bagi Organisasi	14
Tabel 3.1 Tata Kelola SDM	18
Tabel 3.2 Rencana Kebutuhan Anggaran	22
Tabel 4.1 Identitas Stakeholder	23
Tabel 4.2 Keterangan Kelompok Stakeholder	24
Tabel 4.3 Keterangan Jenis Stakeholder	24
Tabel 5.1 Tahapan Aksi Perubahan	31
Tabel 6.1 Manajemen Resiko	34
Tabel 7.1 Penilaian Peserta	35
Tabel 7.2 Penilaian Mentor	37
Tabel 7.3 Rekap Penilaian Akhir	39
Tabel 7.4 Rencana Strategi Pengembangan Kompetensi	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Biddokkes Polda Sultra	2
Gambar 1.2 Struktur Organisasi Klinik Pratama Polda Sultra	3
Gambar 1.3 Alur Pelayanan Survei Kepuasan Pasien	4
Gambar 1.4 Pencatatan Keluhan Pasien di Buku Secara Manual	5
Gambar 1.5 Daftar Data SDM di Klinik	6
Gambar 1.6 Pelaksanaan Giat Prolanis Yang Dilakukan Di Bulan Jan-Nov 2024	7
Gambar 3.1 Struktur pengorganisasian tim efektif	19
Gambar 4.1 Peta Jejaring	28
Gambar 4.2 Kuadran Stakeholder	30

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

1. Deskripsi Umum

Berdasarkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Daerah, Biddokkes memiliki peran penting dalam mendukung tugas-tugas kepolisian melalui pelayanan kesehatan yang optimal. Bidang Kedokteran dan Kesehatan (Biddokkes) adalah salah satu unsur pelaksana tugas pokok di lingkungan Kepolisian Daerah (Polda) yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan fungsi kedokteran dan kesehatan bagi personel Polri dan keluarganya.

Secara umum, Biddokkes berfungsi untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi personel Polri dan keluarganya, termasuk pemeriksaan kesehatan, pengobatan, dan rehabilitasi medis, melaksanakan pemeriksaan kesehatan berkala guna memastikan kesiapan fisik dan mental personel dalam menjalankan tugas, memberikan dukungan medis dalam operasi kepolisian, seperti penanganan korban, evakuasi medis, dan layanan kesehatan darurat, melaksanakan program Kesehatan preventif dan promotive serta mengelola fasilitas Kesehatan di lingkungan Polda yaitu Klinik.

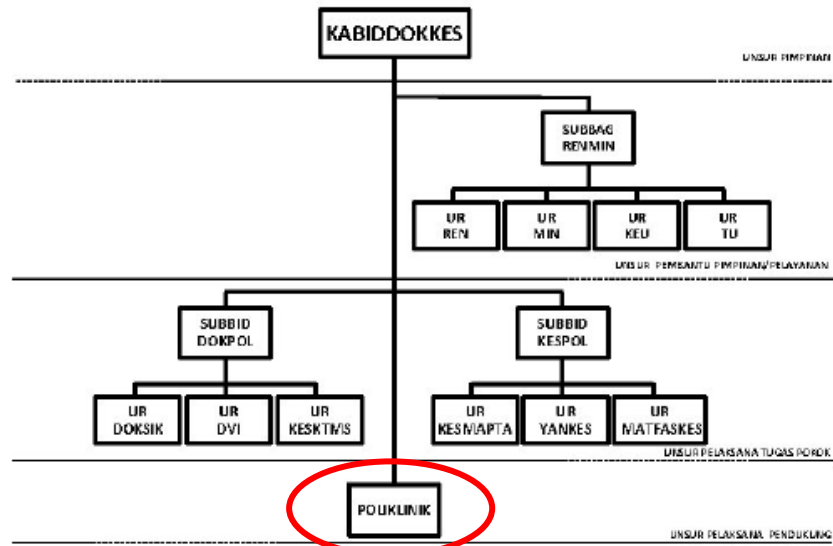
Klinik Polda merupakan fasilitas kesehatan yang berada di bawah naungan Kepolisian Daerah (POLDA) dan memiliki peran strategis dalam mendukung tugas-tugas kepolisian, khususnya dalam aspek pelayanan kesehatan. Klinik ini tidak hanya melayani anggota kepolisian beserta keluarganya, tetapi juga seringkali memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat umum sebagai bentuk pengabdian dan pelayanan publik dari institusi Polri.

Klinik Pratama Polda Sultra terbentuk berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 tahun 2014, sebagai klinik pelayanan medis dasar yang pada awalnya didirikan untuk melayani

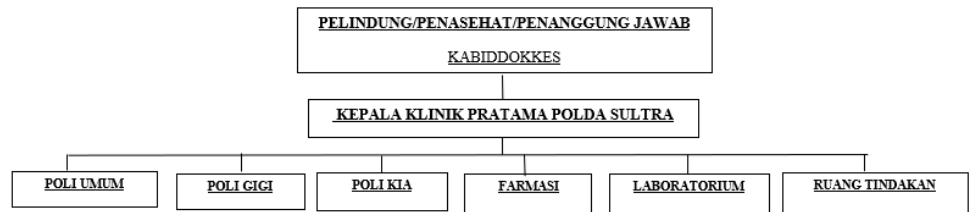
Anggota Polri, PNS beserta keluarga di lingkungan Kepolisian Daerah Sulawesi Tenggara yang berobat dan membutuhkan pelayanan kesehatan primer. Izin operasional Klinik Pratama Polda Sultra berdasarkan Keputusan Kepala Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kota Kendari Nomor : 32/IZN/XII/2018/002 tanggal 18 Desember 2018, tentang Pemberian Izin Operasional Klinik Umum Pratama kepada Polda Sultra yang berlaku selama 5 (lima) tahun.

Keberadaan Klinik Polda bertujuan untuk menyediakan pelayanan kesehatan primer dan sekunder secara cepat, tepat, dan profesional. Fasilitas ini biasanya dilengkapi dengan layanan medis dasar seperti poli umum, poli gigi, laboratorium, serta layanan farmasi. Dalam beberapa kasus, klinik juga menyediakan layanan penunjang seperti psikologi, vaksinasi, dan pemeriksaan kesehatan rutin untuk keperluan dinas.

Selanjutnya struktur organisasi Biddokkes Polda Sultra dan Klinik Pratama Polda Sultra dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Biddokkes Polda Sultra



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Klinik Pratama Polda Sultra

2. Tujuan

Tujuan penulisan Laporan Hasil Aksi Perubahan adalah sebagai berikut:

- a. Untuk memenuhi persyaratan mengikuti seminar akhir dalam Pelatihan Kepemimpinan Pengawas di Pusdikmin Lemdiklat Polri.
- b. Untuk menyediakan bukti implementasi inovasi/aksi perubahan yang telah dilaksanakan.
- c. Untuk menyediakan bukti pertanggungjawaban implementasi aksi perubahan kepada sponsor, mentor, dan stakeholder.
- d. Untuk menyajikan informasi mengenai inovasi aksi perubahan berupa form digital survei kepuasan pasien melalui RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Pratama Polda Sultra.

3. Kemanfaatan Aksi Perubahan

Manfaat yang diharapkan dari Laporan Hasil aksi perubahan ini yaitu adanya percepatan dalam pelayanan Kesehatan melalui transformasi digital. Hal ini juga sejalan dengan program pemerintah yaitu Asta Cita poin 4, yang berbunyi “Memperkuat pembangunan sumber daya manusia, sains, teknologi, Pendidikan, kesehatan, prestasi olahraga, kesetaraan gender, serta penguatan peran perempuan, pemuda, dan penyandang disabilitas”. Adapun aksi perubahan ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Internal

- 1) Menciptakan tertib administrasi dalam rangka upaya peningkatan pelaporan data survei kepuasan pasien di klinik pratama polda sultra secara akurat, cepat dan tepat.
- 2) Terkelolanya pencatatan dengan baik, mempermudah dalam pencatatan data pelaksanaan survei kepuasan pasien.

b. Manfaat Eksternal:

- 1) Memudahkan dan mempercepat waktu pelayanan pengisian survei kepuasan pasien.
- 2) Memberikan data yang akurat secara keseluruhan sehingga memudahkan dalam pelaporan.
- 3) Meningkatkan kinerja Klinik Pratama Polda Sultra dalam memberikan pelayanan terhadap pengisian survei kepuasan pasien dengan sistem yang lebih mudah.
- 4) Memudahkan pimpinan dalam melakukan monitoring, evaluasi, dan pengawasan dalam pelayanan survei kepuasan pasien.

B. INOVASI DAN OUTPUT RENCANA AKSI

1. Inovasi

Dalam pelaksanaan aksi perubahan *action leader* dihadapkan oleh permasalahan terkait pencatatan hasil pelaksanaan survei kepuasan pasien di Klinik Pratama Polda Sultra yang masih manual, hal tersebut berdampak pada optimalisasi layanan survei kepuasan pasien, selanjutnya action leader membuat inovasi berupa form pengisian online (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Pratama Polda Sultra.

2. Output

Adapun *output* dari laporan hasil aksi perubahan ini adalah sebagai berikut:

- a. Adanya form online berupa google form Respon (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Pratama Polda Sultra akan sangat

membantu dalam hal pencatatan data hasil pengisian survei kepuasan pasien yang berkesinambungan dan diharapkan dapat meningkatkan jumlah responden pasien yang berkunjung. Form digital dapat diakses melalui link sebagai berikut: <https://forms.gle/q3CA4LpMoH7Tg1fZ9>

- b. Adanya buku panduan dan hasil pelaporan survei kepuasan pasien secara online yang akan sangat membantu seluruh staf di Klinik Pratama Polda Sultra.
- c. Adanya hasil kegiatan sosialisasi Panduan Penggunaan Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online di Klinik Polda Sultra.
- d. Adanya Surat Keputusan Kasatker tentang penggunaan Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online di Klinik Polda Sultra
- e. Adanya Berita acara serah terima Aksi Perubahan di Klinik Polda Sultra
- f. Adanya kuisisioner evaluasi dan hasil dokumentasi evaluasi dan monitoring terhadap pelaksanaan penggunaan Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online (RESPON) di Klinik Pratama Polda Sultra
- g. Adanya video aksi perubahan. Video aksi perubahan di upload di social media *action leader* sebagai berikut: <https://youtu.be/rwvW0XJmHyA?si=J6xp-wGTL6Y0Kc93>

C. RUANG LINGKUP

Perubahan ini berfokus pada seluruh kegiatan yang berhubungan dengan digitalisasi pelayanan survei kepuasan pasien melalui “**Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online (RESPON)**” di Klinik Pratama Polda Sultra. Klinik Pratama Polda Sultra sebelumnya belum memiliki wadah pelayanan Kesehatan secara digital sehingga kesulitan dalam pendataan yang berpengaruh terhadap jumlah responden survei kepuasan pasien. Dengan adanya aksi perubahan ini *action leader* akan melakukan pembuatan rekam evaluasi dan saran pasien secara online yang dapat di akses dengan mudah melalui PC dan Handphone.

BAB II DESKRIPSI RENCANA AKSI PERUBAHAN

A. ROADMAP ATAU MILESTONE AKSI PERUBAHAN

1. Kegiatan

Dalam rangka mewujudkan pelaksanaan aksi perubahan berupa implementasi penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) sebagai digitalisasi Survei Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Polda Sultra dalam waktu jangka pendek 60 hari terhitung dari tanggal 5 Mei 2025 s.d 28 Juni 2025, *action leader* menggunakan prinsip manajemen POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*) dengan uraian kegiatan sebagai berikut:

- a. Tahap Perencanaan (*Planning*)
- b. Tahap Pengorganisasian (*Organizing*)
- c. Tahap Pelaksanaan (*Actuating*)
- d. Tahap Pengawasan (*Controlling*)

2. Waktu Pelaksanaan

Tahapan waktu pelaksanaan aksi perubahan berupa implementasi penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) sebagai digitalisasi Survei Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Polda Sultra dalam waktu jangka pendek 60 hari terhitung dari tanggal 5 Mei 2025 s.d 28 Juni 2025 dengan *milestone* sebagai berikut:

Tabel 2.1 Waktu Pelaksanaan

No.	Kegiatan	Minggu Ke								Pasca Pelatihan
		i	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	
1.	<i>Planning</i>									
2.	<i>Organizing</i>									
3.	<i>Actuating</i>									
4.	<i>Controlling</i>									

3. Tahapan Rencana Aksi Perubahan

Milestone adalah suatu tahapan penting atau tonggak pencapaian dalam suatu rencana kerja yang menunjukkan bahwa bagian tertentu dari pekerjaan telah selesai atau telah mencapai kemajuan. Item pekerjaan yang dijadikan *milestone* haruslah tahapan yang dianggap menjadi bagian penting sebelum melanjutkan rencana kerja berikutnya. Berikut *milestone* rencana aksi perubahan implementasi penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) sebagai digitalisasi Survei Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Poldasultra.

Tabel 2.2 Tahapan Aksi Perubahan (*Milestone*)

No		Kegiatan	Waktu			Evidence
A.		JANGKA WAKTU OFF CAMPUS (60 HARI)				
1.		Perencanaan Minggu ke I (Tgl 5 – 9 Mei 2025)				
	a.	Menghadap dan laporan kepada Kabiddokkes selaku sponsor mengenai rencana aksi perubahan, serta menerima arahan dan masukan.	Minggu ke-1	5 Mei 2025	1 hari	Dokumentasi dan surat pernyataan dukungan
	b.	Menghadap mentor untuk melaporkan rencana pelaksanaan kegiatan serta berkonsultasi mengenai aksi perubahan	Minggu ke-1	5 Mei 2025	1 hari	Dokumentasi Persetujuan dan dukungan
	c.	Koordinasi dengan <i>stakeholder</i> internal terkait aksi perubahan yang akan dilaksanakan oleh <i>action leader</i>	Minggu ke-1	6 Mei 2025	1 hari	Dokumentasi
	d.	Koordinasi dengan <i>stakeholder Eksternal</i> terkait aksi perubahan yang akan dilaksanakan oleh <i>action leader</i> .	Minggu ke-1	7 Mei 2025	1 hari	Dokumentasi

	e.	Menghadap sponsor untuk melaporkan terkait aksi perubahan yang akan dilaksanakan	Minggu ke-1	8 Mei 2025	1 hari	Dokumentasi dan dukungan dari sponsor terkait aksi perubahan yang akan dilaksanakan
	f.	Mengumpulkan dan mencari data dukung yang berkaitan dengan inovasi yang akan dibuat	Minggu ke-1	9 Mei 2025	1 hari	Dokumentasi
2.	Pengorganisasian Minggu ke II (Tgl 14 – 16 Mei 2025)					
	a.	Pembentukan Tim Efektif	Minggu ke-2	14 Mei 2025	1 hari	Dokumentasi terbentuknya tim efektif
	b.	Penerbitan surat perintah bagi tim efektif untuk membantu <i>action leader</i> melaksanakan aksi perubahan	Minggu ke-2	14 Mei 2025	1 hari	Tersedianya Surat perintah tim efektif
	c.	Pendistribusian surat perintah tim efektif	Minggu ke-2	15 Mei 2025	1 hari	Dokumentasi
	d.	Persiapan untuk pembuatan Buku panduan dan <i>form digital</i> survei kepuasan pasien	Minggu ke-2	16 Mei 2025	1 hari	Dokumentasi
3.	Pelaksanaan Minggu III s.d V (Tgl 19 Mei 2025 – 13 Juni 2025)					
	a.	Penyusunan <i>form digital</i> survei kepuasan pasien	Minggu ke-3	19 – 21 Mei 2025	3 hari	Terwujudnya <i>form digital</i> survei kepuasan pasien
	b.	Penyusunan buku panduan penggunaan <i>form digital</i> survei kepuasan pasien	Minggu ke-3	22 – 23 Mei 2025	2 hari	Terwujudnya buku panduan penggunaan <i>form digital</i> survei kepuasan pasien
	c.	Sosialisasi penggunaan <i>form digital</i> survei kepuasan pasien	Minggu ke-4	26 Mei 2025	1 hari	Surat undangan, daftar hadir, notulen, Dokumentasi

	d.	Implementasi penggunaan <i>form digital</i> survei kepuasan pasien	Minggu ke-4, 5, & 6	26 Mei – 13 Juni 2025	3 minggu	Dokumentasi laporan
4.		Monitoring dan Evaluasi (MONEV) Minggu ke VIII (Tgl 16 – 29 Juni 2025)				
	a.	Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap aksi perubahan	Minggu ke- 8	16 – 26 Juni 2025	2 minggu	Dokumentasi Laporan
	b.	Membuat Laporan hasil aksi perubahan yang dibuat oleh peserta untuk dipresentasikan pada saat seminar. Sebagai wujud dari aksi perubahan yang dibuat oleh peserta.	Minggu ke-8	27 – 29 Juni 2025	3 hari	Laporan
B.	PASCA PELATIHAN					
	a.	Jangka Menengah				
		Terselenggaranya Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online (RESPON) di Klinik Polda Sultra yang efektif secara berkesinambungan sehingga pelayanan Kesehatan menjadi tertib dan terarah	Dilaksanakan 6 (enam) bulan setelah selesainya Pelatihan Kepempimpinan Pengawasan		Lembar Monitor Berkala	
	b.	Jangka Panjang				
		Melakukan revisi dan perbaikan Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online (RESPON) di Klinik Polda Sultra sesuai dengan kebutuhan dan kebijakan pada saat itu.	Dilaksanakan 1 (satu) tahun setelah selesainya Diklat (mulai bulan November 2025)		Laporan Survei Kepuasan Pasien secara integrasi	

B. STAKEHOLDER AKSI PERUBAHAN

Stakeholder adalah seseorang maupun kelompok orang yang punya kepentingan secara langsung maupun tidak langsung yang bisa mempengaruhi atau dipengaruhi atas aktivitas dan eksistensi organisasi. *Stakeholder* yang terlibat dalam Laporan Hasil Aksi Perubahan ini terbagi

menjadi dua yaitu internal dan eksternal. *Stakeholder* tersebut dapat mendukung maupun tidak mendukung.

1. Identifikasi *Stakeholder*

Secara sederhana, *stakeholder* dapat dipahami sebagai pemangku kepentingan. Adapun proses identifikasi pihak-pihak yang terlibat dalam aksi perubahan ini terkait penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) sebagai digitalisasi Survei Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Polda Sultra didahului dengan penentuan batasa internal dan eksternal dari perspektif *action leader*.

a. *Stakeholder* Internal

1. Kabiddokkes Polda Sultra
2. Kapoliklinik Polda Sultra
3. Kanit 2 Poliklinik Polda Sultra
4. PPPK Poliklinik Polda Sultra
5. PHL Poliklinik Polda Sultra

b. *Stakeholder* Eksternal

1. Kasubbidkespol
2. Kauryankes
3. Pauryankes
4. Kaurren
5. Dinkes
6. Pasien

Peran masing-masing stakeholder internal maupun eksternal dapat dijelaskan melalui tabel dibawah ini.

Tabel 2.3 Identifikasi *Stakeholder*

No	Identifikasi <i>Stakeholder</i>	Dukungan/ Kelompok	Minat (Kepentingan)	Pengaruh (Kekuatan)	Nilai (X,Y)
A. Stakeholder Internal					
1.	Kabiddokkes Polda Sultra, Kombes Pol drg. Ignatius	Promoters +++	Tinggi	Sangat Tinggi	(8,9)

	Hendra A., Sp.KG selaku sponsor dan atasan langsung memberikan legitimasi terhadap Laporan Hasil Aksi Perubahan serta memberikan dukungan dan persetujuan dalam rangka mensukseskan aksi perubahan tersebut.	(Sangat mendukung)			
2.	Kepala Poliklinik Biddokkes Polda Sultra, Penata dr. Ika Elyana, S.Ked sebagai atasan langsung dan juga mentor memberikan bimbingan secara langsung kepada <i>action leader</i> , agar Laporan Hasil Aksi Perubahan merefleksikan kondisi riil yang dihadapi dan memberikan solusi jangka pendek, menengah dan Panjang.	Promoters +++ (Sangat mendukung)	Sangat Tinggi	Sangat Tinggi	(9,9)
3.	Kanit 2 Poliklinik Biddokkes Polda Sultra, Penata Muda Harleni SKM memiliki peran dalam membantu terlaksananya aksi perubahan dalam hal bimbingan teknis.	Defenders ++ (Mendukung)	Tinggi	Tinggi	(7,7)
4.	PPPK Poliklinik Biddokkes Polda Sultra, memiliki peran dalam membantu proses administrasi.	Defenders ++ (Mendukung)	Tinggi	Tinggi	(7,7)
5.	PHL Poliklinik Biddokkes Polda Sultra, memiliki peran dalam membantu implementasi, dan sosialisasi terhadap pasien/pengunjung klinik	Defenders ++ (Mendukung)	Tinggi	Tinggi	(7,7)
B. <i>Stakeholder</i> Eksternal					

1.	Kasubbidkespol Biddokkes Polda Sultra	Latents ++ (Mendukung)	Rendah	Tinggi	(2,7)
2.	Kauryankes Biddokkes Polda Sultra	Latents ++ (Mendukung)	Rendah	Tinggi	(2,7)
3.	Pauryankes Biddokkes Polda Sultra	Latents ++ (Mendukung)	Rendah	Tinggi	(2,7)
4.	Kaurren Biddokkes Polda Sultra	Latents + (Agak Mendukung)	Rendah	Tinggi	(2,6)
5.	Dinkes	Latents + (Agak Mendukung)	Rendah	Tinggi	(2,6)
6.	Pasien	Aphatetics +/- (Netral)	Rendah	Rendah	(2,4)

Keterangan:

Y = Sumbu pengaruh *stakeholder*, makin besar nilai pengaruhnya, makin tinggi powernya

X = Sumbu ketertarikan, peran, kewenangan *stakeholder*.

2. Identitas *Stakeholder*

Berdasarkan keterlibatan *stakeholder* internal dan eksternal diatas, *action leader* membuat tabel identifikasi *stakeholder* sebagai berikut:

2.4 Tabel Identitas *Stakeholder*

NO	STAKEHOLDER	TIM EFEKTIF	JENIS STAKE HOLDER			KELOMPOK STAKE HOLDER				STRATEGI KOMUNIKA SI
			PRIM ER	SEKU NDER	UTA MA	PROMOT ER	LATEN S	DEFEND ERS	APATHET ICS	
A	INTERNAL									
1.	KABIDDOKKES				√	+(9)				EDUKATIF/ KP

2.	KAPOLIKLINIK POLDA SULTRA	√			√	+(9)				INFORMATIF/ KI
3.	KANIT 2 POLIKLINIK POLDA	√	√					+(7)		INFORMATIF/ KI
4.	PPPK POLIKLINIK	√	√					+(7)		INFORMATIF/ KI
5.	PHL POLIKLINIK	√	√					+(7)		INFORMATIF/ KI
B	EKSTERNAL									
1.	KASUBBIDKESPOL			√				+(7)		INFORMATIF/ KP
2.	KAURYANKES			√				+(7)		INFORMATIF/ KS
3.	PAURYANKES			√				+(7)		INFORMATIF/ KS
4.	KAUR REN			√				+(6)		INFORMATIF/ KI
5.	DINKES			√				+(5)		PERSUASIF/ KS
6.	PASIEN		√						+(4)	PERSUASIF/ KS

Keterangan:

a. Jenis Stakeholder

- 1) Primer, stakeholder yang menerima dampak secara langsung
- 2) Sekunder, stakeholder yang tidak menerima dampak langsung.
- 3) Utama, stakeholder yang bisa mempengaruhi pihak lain dan mereka yang punya kepentingan dengan hasil upaya.

b. Kelompok Stakeholder

- 1) *Promoters*, kepentingan tinggi, kekuatan tinggi
- 2) *Defenders*, kepentingan tinggi, kekuatan rendah
- 3) *Latents*, kepentingan rendah kekuatan tinggi
- 4) *Aphatetics*, kepentingan rendah, kekuatan rendah

c. Pemetaan Posisi dari setiap Stakeholder

- 1) Sangat mendukung ; +++
- 2) Mendukung ; ++
- 3) Agak mendukung ; +
- 4) Netral ; +/-
- 5) Menentang ; -

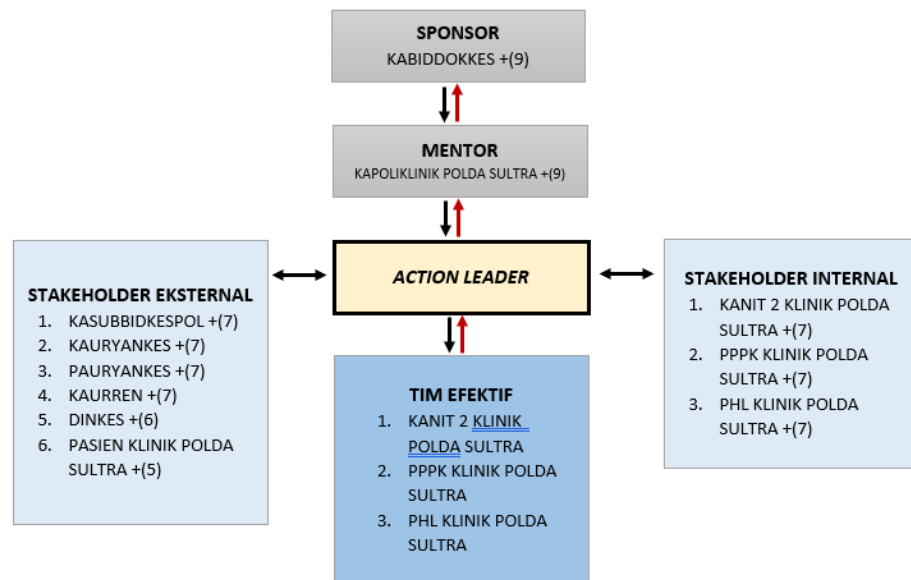
d. Penetapan pengaruh Stakeholder, maka besar pengaruh, maka makin tinggi towernya.

- 1) Rendah : 1-2

- 2) Sedang : 3-5
- 3) Tinggi : 6-8
- 4) 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 jejaring atau net map yang bertujuan memetakan *stakeholder* yang terkait dengan aksi perubahan tersebut. Apabila dipetakan dalam net map, maka *stakeholder* yang terlibat dalam aksi perubahan ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Peta jejaring

Keterangan:

- GARIS PERINTAH
- GARIS LAPORAN DAN KONSULTASI
- GARIS KOORDINASI DAN SOSIALISASI

Keterangan deskripsi:

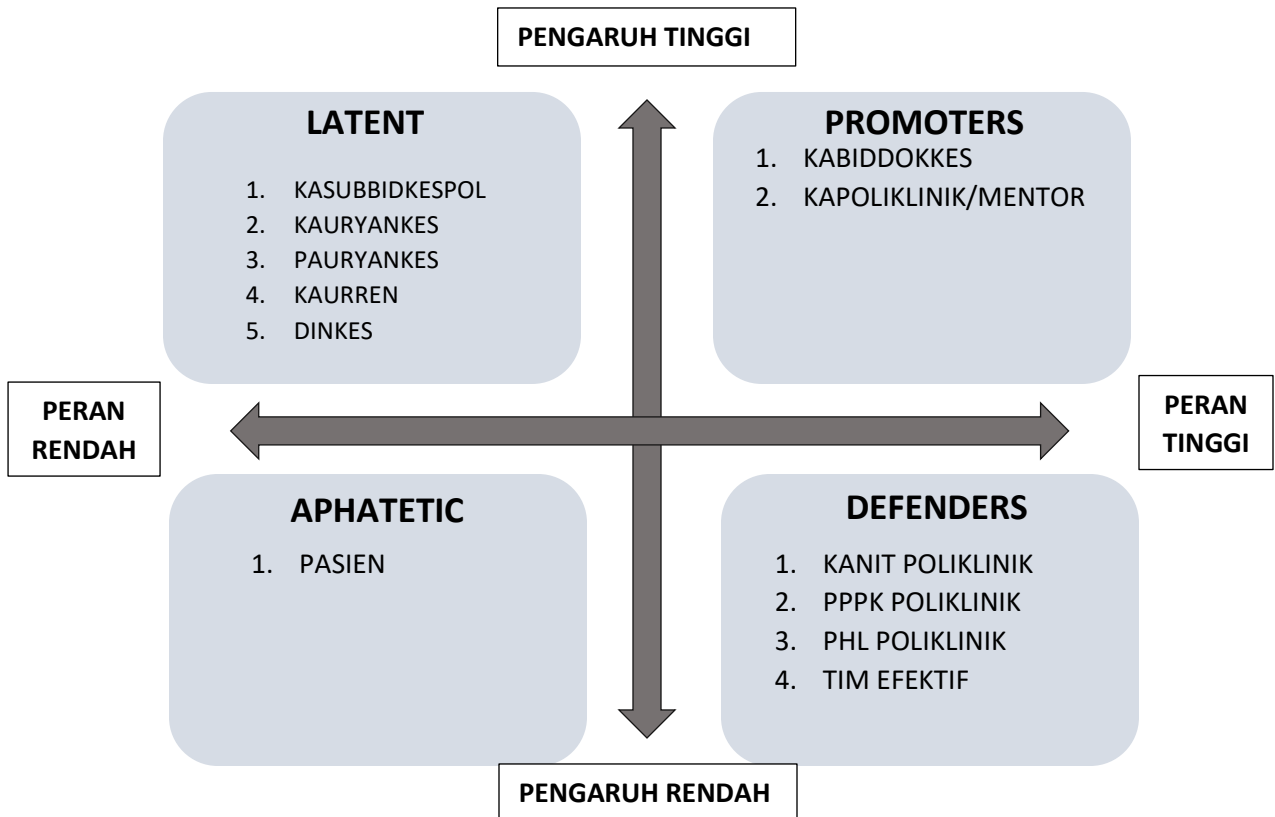
1. Action leader melaporkan dan berkonsultasi kepada mentor tentang kegiatan rencana aksi perubahan yang akan dilaksanakan meliputi rencana aksi perubahan, pembentukan tim efektif, keterlibatan stakeholder internal dan eksternal, serta hal-hal lain yang diperlukan dalam kegiatan rencana aksi perubahan 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*

Peran atau fungsi utama pemangku kepentingan adalah membantu membuat suatu kebijakan dan aturan agar tercapai sesuai dengan arah area perubahan yang telah ditetapkan. Berdasarkan identifikasi kepentingan dan kekuatan stakeholder yang dibagi kedalam 4 (empat) kuadran.

Dalam konteks membangun tim efektif, upaya mempengaruhi stakeholder perlu diawali dengan pengelompokan stakeholder

berdasarkan jenis stakeholder, pengaruh dan kepentingan yang dimilikinya. Seluruh stakeholder tersebut apabila dipetakan dalam kuadran analisis stakeholder maka akan seperti diagram dibawah ini.



Gambar 2.2 Kuadran Stakeholder

Keterangan :

1. 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.

2. 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.
3. 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.
4. Apathetics : Stakeholders pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan pengaruh mendukung aksi perubahannya sangat rendah.

C. STRATEGI KOMUNIKASI

Metode yang digunakan dalam Laporan Hasil Aksi Perubahan ini adalah menggunakan 2 strategi yaitu Strategi dalam menjalin hubungan dengan *Stakeholder* dan Strategi Komunikasi.

1. Strategi dalam menjalin hubungan dengan stakeholder

a. Redundancy (Repetition)

Teknik redundancy atau repetition adalah cara mempengaruhi khalayak dengan jalan mengulang-ulang pesan kepada *Stakeholder*. *Action leader* memberikan informasi kepada *stakeholder* tentang penggunaan inovasi secara terstruktur dan teratur sehingga pendengar tidak hanya tertarik namun juga merasakan manfaat dari inovasi tersebut;

b. *Canalizing*

Teknik *Canalizing* adalah memahami dan meneliti pengaruh kelompok terhadap individu atau *Stakeholder*. Untuk memastikan keberhasilan implementasi aksi perubahan tersebut, peneliti harus memastikan bahwa inovasi yang dibangun sudah sesuai dengan standarisasi *end user* atau *customer*. (melakukan analisis kebutuhan *stakeholder* agar inovasi tepat sasaran);

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. Untuk menyampaikan inovasi yang akan peneliti lakukan, para *action leader* dapat melakukan rapat secara *online* maupun *in person* untuk menyampaikan metodologi, analisa dan *outcome* yang akan dicapai sehingga akuntabilitas, transparansi serta komunikasi terbangun secara konstruktif;

d. Persuasif

Teknik persuasif adalah mempengaruhi dengan jalan membujuk. Dalam hal ini *Stakeholder* digugah baik pikirannya, maupun perasaannya. Pendekatan ini dilakukan untuk membangun dan mendorong stakeholder agar turut serta berpartisipasi secara aktif dalam gagasan aksi perubahan dan memberikan dukungan sepenuhnya. Untuk merealisasikan hal tersebut diperlukan *soft approach* dan *informal communication*;

e. Edukatif

Teknik edukatif merupakan salah satu usaha mempengaruhi *Stakeholder* dari suatu pernyataan umum yang diutarakan, dapat diwujudkan dalam bentuk pesan yang akan berisi pendapat-pendapat, fakta-fakta, dan pengalaman-pengalaman. Sumber pendidikan yang mendukung aksi perubahan termasuk jurnal, e-book, e-jurnal dan *open*

source information dari internet dan hasilnya akan diteruskan kepada pihak yang berwenang;

f. Koersif

Teknik koersif adalah mempengaruhi *Stakeholder* dengan jalan memaksa. Teknik koersif ini biasanya dimanifestasikan dalam bentuk peraturan-peraturan, perintah-perintah.

2. Teknik komunikasi dalam menjalin hubungan dengan stakeholder

Terdapat beberapa Teknik yang dapat digunakan dalam strategi komunikasi yaitu:

a. *Key Player*

Hubungan harus dijaga tetap dekat, diperuntukkan bagi *Stakeholder* yang memiliki pengaruh tinggi dan peran tinggi (*Promoters*).

b. *Keep informed*

Stakeholder diinformasikan setiap ada kejadian penting dalam proyek, bagi *Stakeholder* yang memiliki Pengaruh rendah peran tinggi (*Defenders*).

c. *Keep satisfied*

Stakeholder sebisa mungkin tetap dibuat senang bagi keberlangsungan proyek, pendekatan *Stakeholder* dengan strategi *keep satisfied* biasanya diperuntukkan *Stakeholder* yang mempunyai pengaruh tinggi peran rendah (*Latens*).

d. *Monitor*

Diperuntukkan bagi *Stakeholder* dengan pengaruh rendah peran rendah (*Apathetic*). Mengelola hubungan pasif, tidak perlu mencari mereka, tetap sopan sewajarnya, ketika bertemu gunakan pendekatan *push communication* tidak ada interaksi kecuali diminta.

Tabel 2.5 Teknik Komunikasi

No.	Teknik Komunikasi	Evidence
1.	<p>MANAGE CLOSELY (PROMOTER) Strategi komunikasi yang digunakan adalah meningkatkan dukungan dan minat promoter terhadap inovasi <i>action leader</i> dalam melakukan aksi perubahan yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan konsultasi dengan sponsor dan mentor 2. Melaporkan setiap kemajuan kepada mentor 3. Melakukan diskusi secara intensif dengan mentor 4. Menerima arahan dan bimbingan dari sponsor dan mentor 5. Mentor memantau progress inovasi <i>action leader</i> melalui laporan log activity. 	 <p>Menghadap Kasatker</p>   

		<p>Bimbingan dan diskusi Bersama mentor</p>
<p>2.</p>	<p>KEEP INFORMED (DEFENDER) Strategi komunikasi yang digunakan untuk meningkatkan minat stakeholder terhadap aksi perubahan adalah dengan sosialisasi dan pemberian informasi secara terus menerus, melakukan persamaan persepsi dan melakukan rapat berkala saat pelaksanaan aksi perubahan</p>	 <p><i>Action leader</i> Bersama tim efektif melakukan diskusi</p>

3. **KEEP SATISFIED (LATENT)**

Strategi komunikasi yang digunakan adalah untuk meningkatkan pengaruh stakeholder agar mendukung inovasi *action leader* dalam menjalankan aksi perubahannya dengan melakukan sosialisasi dan pertemuan dengan beberapa stakeholder.



Action leader menghadap langsung ke beberapa stakeholder dan juga melakukan sosialisasi.

<p>4.</p>	<p>MINIMAL EFFORT (APHATETIC)</p> <p>Strategi komunikasi yang digunakan adalah untuk meningkatkan dukungan stakeholder agar mendukung aksi perubahan dengan melakukan pendekatan secara persuasive. Personil polda sultra merupakan anggota terdaftar di faskes polda sultra sekaligus sebagai pasien dan pengunjung klinik.</p>	 <p><i>Action leader</i> melakukan edukasi Kesehatan gigi dan mulut terhadap personil Polda Sultra di lapangan apel sekaligus memberikan informasi terkait aksi perubahan yang dilaksanakan di klinik polda.</p>
-----------	---	--

Terwujudnya upaya Laporan Hasil 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 dalam aksi perubahan yang sedang dilakukan
2. Persuasive yaitu, *action leader* memberikan penjelasan dan pengertian akan tujuan dari pelaksanaan aksi perubahan ini serta

mengajak tim efektif untuk ikut Menyusun jadwal pelaksanaan aksi perubahan sehingga dapat dilaksanakan dengan maksimal sesuai dengan perencanaan yang disepakati Bersama.

3. Instruktif, *action leader* memberikan arahan atau perintah agar para pelaksana/tim efektif melaksanakan tugas sesuai *timeline* yang telah disepakati Bersama.

BAB III PELAKSANAAN AKSI PERUBAHAN

A. PEMANFAATAN SUMBER DAYA

1. Mobilisasi SDM

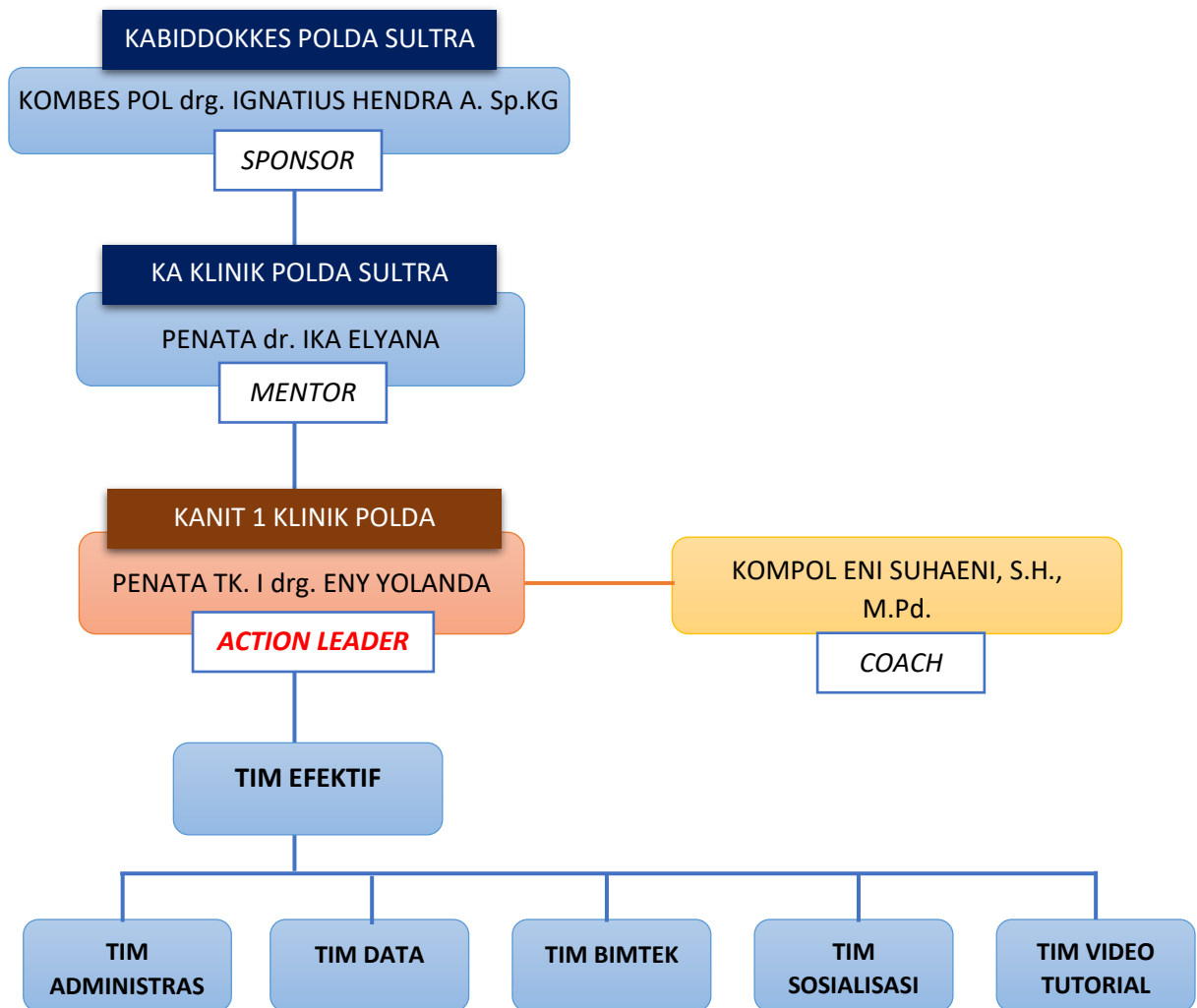
Tim efektif adalah penentu keberhasilan yang akan membantu *action leader* mewujudkan aksi perubahan menjadi implementatif. *Action leader* membentuk dan memobilisasi tim efektif melalui 5 tahap pembangunan menurut Young (2025), yakni *forming*, *stormin*, *norming*, *performing*, *adjourning*. Dalam tahap *forming* membangun ikatan hubungan dan interaksi social dengan anggota tim efektif serta memastikan bahwa tim efektif memahami tugas yang diemban. Oleh karena itu, *action leader* melakukan internalisasi aksi perubahan secara berkala kepada tim efektif agar dapat mewujudkan inovasi *action leader* secara Bersama-sama.

Dalam aksi perubahan ini, SDM yang digunakan dapat dijelaskan pada tabel berikut.

Tabel 3.1 Tata Kelola Sumber Daya Manusia

NO	NAMA	JABATAN	
		STRUKTURAL	TIM EFEKTIF
1.	KBP drg. Ignatius Hendra A., Sp.KG	Kabiddokkes Polda Sultra	Sponsor
2.	Penata dr. Ika Elyana	Kepala Klinik Pratama Polda Sultra	Mentor
3.	Penata Muda Harleni SKM., M.Kes	Kanit 2 Klinik Pratama Polda Sultra	Tim Admin dan Data
4.	Mirasantika, Amd.Kep.	PPPK Klinik Pratama Polda Sultra	Tim Bimtek
5.	Andi Wiwimismiwanti, S. Kes	Tenaga Kontrak Klinik Polda sekaligus petugas administrasi pelayanan	Tim Sosialisasi
6.	Erlin Hasanah, Amd., Kep	Tenaga Kontrak sekaligus petugas pendaftaran pelayanan	Tim Video

Dalam melaksanakan rencana aksi perubahan, maka dibuat struktur tata Kelola yang menggambarkan keterlibatan dan hubungan antar posisi pihak terkait. Adapun struktur tata Kelola proyek sebagai berikut:



Gambar 3.1 Struktur pengorganisasian tim efektif

Penjelasan tugas dan tanggung jawab masing-masing peranan dalam penyelenggaraan aksi perubahan sesuai dengan diagram diatas yaitu:

- a. **Sponsor: Kombes Pol drg. Ignatius Hendra A., Sp.KG, (Kabiddokkes Poldasultra)**, berperan memberikan dukungan, arahan dan persetujuan terhadap aksi perubahan.

- b. Mentor: Penata dr. Ika Elyana (Ka Klinik Polda Sultra)**, bertugas memberikan dukungan, persetujuan, arahan, strategi dan teknis dalam pelaksanaan rencana aksi, membantu action leader dalam teknis dalam pelaksanaan rencana aksi, membantu action leader dalam memetakan dan merencanakan agenda aksi yang akan dilaksanakan, membantu menyelesaikan hambatan yang timbul selama aksi perubahan, dan memonitor progress pelaksanaan aksi perubahan.
- c. Coach: Kopol Eni Suhaeni, S.H., M.Pd**, tugas coach meliputi:
- Memberikan pedoman kepada penulis atau *action leader* khusus terkait dengan sistematika penulisan Rencana Aksi Perubahan.
 - Memberikan *advise* pendekatan *literature review* atau berdasarkan laporan RAP tahun sebelumnya untuk dijadikan sebuah referensi format penulisan Rencana Aksi Perubahan.
 - Memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada penulis atau *action leader* untuk memaparkan BAB 1 penulisan RAP yang telah disiapkan dan memberikan *feedback* terhadap bahan yang telah dipresentasikan.
 - Melakukan pengawasan terhadap *timeline* penulisan Rencana Aksi Perubahan.
 - Menjadi konsultan pemecah masalah selama *action leader* mengalami permasalahan dalam penulisan.
- d. Action Leader: Penata Tk. I drg. Eny Yolanda**, berperan memimpin pelaksanaan aksi perubahan secara operasional, menyelesaikan masalah-masalah operasional, berkoordinasi dengan pihak terkait dalam mendukung keberhasilan aksi perubahan dan menyiapkan laporan pelaksanaan aksi.
- e. Tim Efektif:** Bersama-sama dengan action leader terlibat dalam aksi perubahan mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan

sampai pengendalian. Tim efektif terbagi 5 kelompok dengan rincian tugas sebagai berikut:

1) tim administrasi, kelompok ini bertugas untuk menyiapkan seluruh administrasi surat menyurat kepada stakeholder internal maupun eksternal dan pembuatan undangan rapat, sosialisasi, serta laporan hasil rapat.

2) tim data, bertugas melakukan pengumpulan, verifikasi, validasi, dan input data survei kepuasan pasien.

3) tim bimbingan teknis, bertugas membantu action leader dalam membuat buku panduan penggunaan inovasi aksi perubahan serta memberikan bimbingan teknis kepada petugas sosialisasi cara untuk mengisi survei kepuasan pasien secara online dan merekap data untuk dijadikan laporan.

4) tim sosialisasi, bertugas untuk mengkomunikasikan manfaat, tujuan dan cara menggunakan survei kepuasan pasien. Tujuan tim ini untuk meningkatkan partisipasi dan dukungan terhadap inovasi aksi perubahan action leader.

5) tim video, bertugas membantu action leader dalam melakukan dokumentasi dalam pembuatan aksi perubahan.

2. Pengelolaan Anggaran

Dalam kegiatan aksi perubahan ini, menggunakan anggaran yang bersumber dari swadaya peserta. Estimasi jumlah anggaran yang dibutuhkan pada proses aksi perubahan ini menggunakan biaya sejumlah Rp. 2.250.000., sebagai berikut:

Tabel 3.2 Rencana Kebutuhan Anggaran

NO	URAIAN	VOLUME	SATUAN	HARGA	ANGGARAN
1.	ATK		Seperangkat ATK		Rp. 300.000.,

2.	Rapat Koordinasi Snack (10 org x 2 hari x 1 giat)	40	Dus	Rp. 15.000	Rp. 600.000.,
3.	Sosialisasi Snack (20 org x 1 hari x 1 giat)	40	Dus	Rp. 15.000	Rp. 600.000.,
4.	Pencetakan Spanduk Sosialisasi	1	1 Baliho	Rp. 500.000	Rp. 500.000.,
5.	Biaya pembuatan google sheet/form				-
JUMLAH TOTAL					Rp. 2.250.000.,

3. Pengelolaan Sarana Prasarana

Sarana dan prasarana yang digunakan dalam mewujudkan aksi perubahan ini antara lain yaitu 1 buah laptop, 1 buah printer, alat tulis kantor, 1 buah smartphone untuk dokumentasi, ruang rapat, pengeras suara dan proyektor.

4. Strategi Mengatasi Masalah

Dalam pelaksanaan rencana aksi perubahan ini tentunya tidak terlepas dari potensi masalah dan kendala, yang datanginya dari pihak internal maupun eksternal. Masalah atau kendala yang ada tentu saja dapat menimbulkan resiko bagi pelaksanaan aksi perubahan, sehingga harus dicarikan strategi untuk menyelesaikan potensi masalah yang ada. Adapun potensi masalah, resiko yang timbul hingga strategi yang digunakan untuk menyelesaikan masalah dalam pelaksanaan aksi perumbahan ini dapat dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 3.3 Manajemen Resiko

NO	POTENSI MASALAH	RESIKO	STRATEGI MENGATASI MASALAH
1.	Kesulitan pembagian waktu pelaksanaan aksi perubahan dengan pekerjaan tugas pokok sehari-hari karena keterbatasan waktu off kampus yang diberikan kepada siswa peserta PKP;	Hasil kegiatan aksi perubahan tidak sesuai dengan apa yang telah direncanakan	Memanfaatkan sumber daya dengan maksimal secara efektif dan efisien agar tujuan dapat tercapai
2.	Kesulitan dalam koordinasi dan sosialisasi dengan tim efektif dan <i>stakeholder internal</i> dan <i>eksternal</i> dikarenakan tugas masing-masing	Aksi perubahan tidak berjalan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan karena rutinitas pekerjaan	Mengatur jadwal pekerjaan dengan cara memaksimalkan tim efektif dan senantiasa melakukan komunikasi dengan pihak-pihak terkait dalam pelaksanaan aksi perubahan melalui <i>whatsapp group</i> (WAG)
3.	Adanya beberapa hari libur nasional di masa pelaksanaan aksi perubahan	Kegiatan - kegiatan aksi perubahan yang telah direncanakan tidak berjalan sesuai rencana	Mengatur jadwal kegiatan dan mengoptimalkan tim efektif, stakeholder dan waktu yang ada dalam pelaksanaan aksi perubahan

B. STAKEHOLDER

1. Dukungan Stakeholder

a. Internal

Stakeholder internal adalah Kabiddokkes Polda Sultra selaku pimpinan, kepala klinik Biddokkes Polda Sultra selaku pimpinan langsung sekaligus sebagai mentor, Kanit 2 Klinik Polda Sultra, PPPK dan PHL Klinik Polda Sultra selaku tim efektif. Para stakeholder telah memberikan arahan, dukungan, persetujuan dan bimbingan secara langsung kepada *action leader* untuk mensukseskan inovasi yang dibuat yaitu RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online)

b. Eksternal

Stakeholder eksternal memberikan dukungan dengan berpartisipasi aktif terhadap aksi perubahan. Dukungan diberikan oleh Kasubbidkespol, kauryankes, pauryankes, kaurren biddokkes polda sultra serta dinas Kesehatan kota Kendari.

2. Kuadran Stakeholder setelah Aksi Perubahan

Kuadran stakeholder setelah aksi perubahan dapat dilihat perubahannya dibawah ini, setelah dilakukan implementasi aksi perubahan selama 60 hari off campus.

Tabel 3.4 *stakeholder* setelah aksi perubahan

NO	STAKEHOLDER	TIM EFEKTIF	JENIS STAKE HOLDER			KELOMPOK STAKE HOLDER				STRATEGI KOMUNIKASI
			PRIMER	SEKUNDER	UTAMA	PROMOTER	LATENS	DEFENDERS	APATHETICS	
A	INTERNAL									
1.	KABIDDOKKES				√	+++ (10)				INFORMATIF/KP
2.	KAPOLIKLINIK POLDA SULTRA	√			√	+++ (10)				INFORMATIF/KI
3.	KANIT 2 POLIKLINIK POLDA	√	√					+++ (8)		INFORMATIF/KI
4.	PPPK POLIKLINIK	√	√					+++ (8)		EDUKATIF/KI
5.	PHL POLIKLINIK	√	√					+++ (8)		EDUKATIF/KI
B	EKSTERNAL									
1.	KASUBBIDKESPOL		√			+++ (8)				INFORMATIF/KP
2.	KAURYANKES		√			+++ (8)				INFORMATIF/KS
3.	PAURYANKES		√			+++ (8)				INFORMATIF/KS
4.	KAUR REN		√			+++ (8)				INFORMATIF/KI
5.	DINKES		√			+++ (8)				PERSUASIF/KS
6.	PASIEN		√					+(6)		PERSUASIF/KS

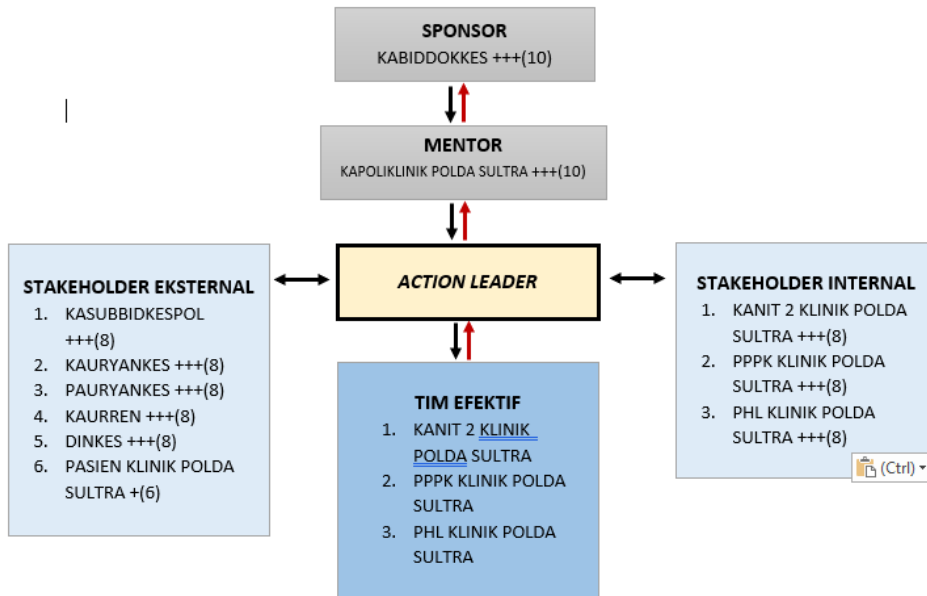
Keterangan:

e. Jenis Stakeholder

4) Primer, stakeholder yang menerima dampak secara langsung

- 5) Sekunder, stakeholder yang tidak menerima dampak langsung.
 - 6) Utama, stakeholder yang bisa mempengaruhi pihak lain dan mereka yang punya kepentingan dengan hasil upaya.
- f. Kelompok Stakeholder
- 5) *Promoters*, kepentingan tinggi, kekuatan tinggi
 - 6) *Defenders*, kepentingan tinggi, kekuatan rendah
 - 7) *Latents*, kepentingan rendah kekuatan tinggi
 - 8) *Aphatetics*, kepentingan rendah, kekuatan rendah
- g. Pemetaan Posisi dari setiap Stakeholder
- 6) Sangat mendukung ; +++
 - 7) Mendukung ; ++
 - 8) Agak mendukung ; +
 - 9) Netral ; +/-
 - 10) Menentang ; -
- h. Penetapan pengaruh Stakeholder, maka besar pengaruh, maka makin tinggi towernya.
- 5) Rendah : 1-2
 - 6) Sedang : 3-5
 - 7) Tinggi : 6-8
 - 8) Sangat Tinggi : 9 ≤ (Promoter)

Kuadran stakeholder dalam merencanakan aksi perubahan dan setelah dilakukan aksi perubahan dapat dilihat pada kuadran stakeholder dibawah ini. Terdapat perubahan yang terjadi setelah dilakukan aksi perubahan. Kuadran stakeholder dalam aksi perubahan ini dapat digambarkan sebagai berikut:



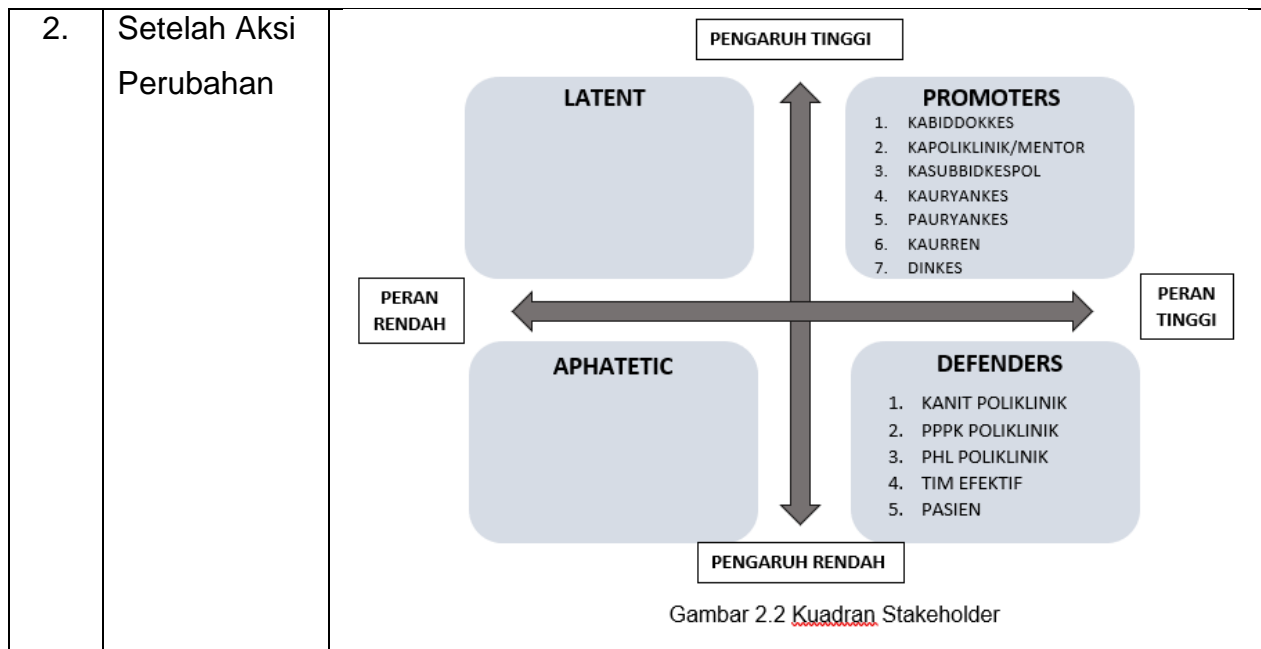
Keterangan:

- GARIS PERINTAH
- GARIS LAPORAN DAN KONSULTASI
- ↔ GARIS KOORDINASI DAN SOSIALISASI

Gambar 3.2 Kuadran stakeholder setelah aksi perubahan

Tabel 3.5 kuadran stakeholder sebelum dan setelah aksi perubahan

No.	Keterangan	Kuadran Stakeholder
1.	Sebelum Aksi Perubahan	<p>The matrix for 'Sebelum Aksi Perubahan' is structured as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> PENGARUH TINGGI (High Influence) at the top. PENGARUH RENDAH (Low Influence) at the bottom. PERAN RENDAH (Low Role) on the left. PERAN TINGGI (High Role) on the right. LATENT (Top-Left): 1. KASUBBIDKESPOL, 2. KAURYANKES, 3. PAURYANKES, 4. KAURREN, 5. DINKES. PROMOTERS (Top-Right): 1. KABIDDOKKES, 2. KAPOLIKLINIK/MENTOR. APHATIC (Bottom-Left): 1. PASIEN. DEFENDERS (Bottom-Right): 1. KANIT POLIKLINIK, 2. PPPK POLIKLINIK, 3. PHL POLIKLINIK, 4. TIM EFEKTIF.



Stakeholder internal dan eksternal memberikan dukungan yang positif terhadap aksi perubahan *action leader*. Dukungan positif dari *action leader* dapat dirasakan dengan adanya form digital survei kepuasan pasien.

C. CAPAIAN AKSI PERUBAHAN

1. Kesesuaian antara Milestone dan Implementasi

Implementasi aksi perubahan dalam jangka pendek selama 60 hari sebagaimana direncanakan dalam tahapan *milestone*, Sebagian besar telah terlaksana sesuai dengan rencana yang sebelumnya telah ditetapkan. Hasil capaian kegiatan implementasi aksi perubahan dapat dijelaskan pada tabel berikut.

Tabel 3. 6 Kesesuaian antara *milestone* dan implementasi

NO	KEGIATAN	WAKTU	OUTPUT	REALISASI KEGIATAN	CAPAIAN
I. TAHAP OFF CAMPUS 60 HARI					
A.	PERENCANAAN (<i>PLANNING</i>)				
1.	Menghadap dan laporan kepada Kabiddokkes	5 Mei 2025	Dokumentasi dan Surat	Sesuai jadwal	Tercapai 100%

	selaku sponsor mengenai rencana aksi perubahan, serta menerima arahan dan masukan.		pernyataan dukungan		
2.	Menghadap mentor untuk melaporkan rencana pelaksanaan kegiatan serta berkonsultasi mengenai aksi perubahan	5 Mei 2025	Dokumentasi Persetujuan dan dukungan	Tidak sesuai, mundur ditanggal 6 Mei 2025	Tercapai 100%
3.	Koordinasi dengan <i>stakeholder</i> internal terkait aksi perubahan yang akan dilaksanakan oleh <i>action leader</i>	6 Mei 2025	Dokumentasi dan Surat Pernyataan Dukungan, Notulensi, Daftar hadir	Tidak sesuai, mundur ditanggal 8 Mei 2025	Tercapai 100%
4.	Koordinasi dengan <i>stakeholder Eksternal</i> terkait aksi perubahan yang akan dilaksanakan oleh <i>action leader</i> .	7 Mei 2025	Dokumentasi, Surat Pernyataan Dukungan	Sesuai jadwal	Tercapai 100%
5.	Menghadap sponsor untuk melaporkan terkait aksi perubahan yang akan dilaksanakan	8 Mei 2025	Dokumentasi	Tidak sesuai, dimajukan ditanggal 5 Mei 2025	Tercapai 100%
6.	Mengumpulkan dan mencari data dukung yang berkaitan dengan inovasi yang akan dibuat	9 Mei 2025	Dokumentasi	Sesuai jadwal	Tercapai 100%
B.	PENGORGANISASIAN (<i>ORGANIZING</i>)				
1.	Pembentukan tim efektif	14 Mei 2025	Dokumentasi terbentuknya tim efektif	Tidak sesuai, mundur ditanggal 15 Mei 2025	Tercapai 100%
2.	Penerbitan surat perintah bagi tim efektif untuk membantu <i>action leader</i> melaksanakan aksi perubahan	14 Mei 2025	Tersedianya Surat perintah tim efektif	Tidak sesuai, dimajukan ditanggal 9 Mei 2025	Tercapai 100%

3.	Pendistribusian surat perintah tim efektif	15 Mei 2025	Dokumentasi	Tidak sesuai, dimajukan ditanggal 14 Mei 2025	Tercapai 100%
4.	Persiapan untuk pembuatan Buku panduan dan <i>form digital</i> survei kepuasan pasien	16 Mei 2025	Dokumentasi, data dukung aksi perubahan	Sesuai jadwal	Tercapai 100%
C.	PELAKSANAAN (<i>ACTUATING</i>)				
1.	Penyusunan <i>form digital</i> survei kepuasan pasien	19 – 21 Mei 2025	Adanya <i>form digital</i> survei kepuasan pasien	Sesuai jadwal	Tercapai 100%
2.	Penyusunan buku panduan penggunaan <i>form digital</i> survei kepuasan pasien	22 – 23 Mei 2025	Adanya buku panduan penggunaan <i>form digital</i> survei kepuasan pasien	Sesuai jadwal	Tercapai 100%
3.	Sosialisasi penggunaan <i>form digital</i> survei kepuasan pasien	26 Mei 2025	Surat undangan, daftar hadir, notulen, Dokumentasi	Sesuai jadwal	Tercapai 100%
4.	Implementasi penggunaan <i>form digital</i> survei kepuasan pasien	26 Mei – 13 Juni 2025	Dokumentasi laporan	Sesuai jadwal	Tercapai 100%
D.	MONITORING DAN EVALUASI				
1.	Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap aksi perubahan	16 – 26 Juni 2025	Dokumentasi Laporan	Sesuai jadwal	Tercapai 100%
2.	Membuat Laporan hasil aksi perubahan yang dibuat oleh peserta untuk dipresentasikan pada saat seminar. Sebagai wujud dari aksi perubahan yang dibuat oleh peserta.	27 – 29 Juni 2025	Laporan	Sesuai jadwal	Tercapai 100%

II. PASCA PELATIHAN

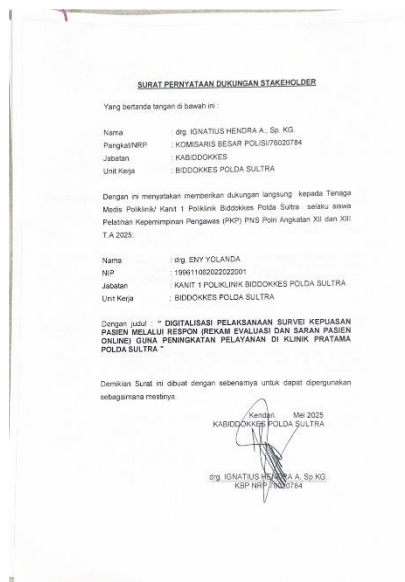
A.	JANGKA MENENGAH		
1.	Terselenggaranya Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online (RESPON) di Klinik Polda Sultra yang efektif secara berkesinambungan sehingga pelayanan Kesehatan menjadi tertib dan terarah	Dilaksanakan 6 (enam) bulan setelah selesainya Pelatihan Kepempimpinan Pengawasan	Lembar Monitor Berkala
B.	JANGKA PANJANG		
1.	Melakukan revisi dan perbaikan Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online (RESPON) di Klinik Polda Sultra sesuai dengan kebutuhan dan kebijakan pada saat itu.	Dilaksanakan 1 (satu) tahun setelah selesainya Diklat (mulai bulan November 2025)	Laporan Survei Kepuasan Pasien secara integrasi

2. Pencapaian Hasil Perubahan terhadap Rencana Perubahan

a. Perencanaan (*Planning*)

Tahapan perencanaan aksi perubahan ini dilaksanakan pada tanggal 5-9 Mei 2025 dengan melakukan beberapa giat sebagai berikut:

- 1) Laporan kepada Kabiddokkes Polda Sultra selaku sponsor dan atasan *action leader* dimana kegiatan ini dilaksanakan sesuai dengan jadwal *milestone* tanggal 5 Mei 2025. *Action leader* melaporkan aksi perubahan secara lisan serta membawa Rencana Aksi Perubahan kepada Kasatker. Kemudian, sebagai sponsor dan atasan, beliau memberikan arahan dan motivasi mengenai aksi perubahan yang akan dilakukan.



Gambar 3.3 Laporan *action leader* kepada sponsor

- 2) Menghadap kepada Mentor tentang rencana aksi perubahan yang akan dijadikan aksi perubahan tidak sesuai jadwal yang diundur menjadi tanggal 6 Mei 2025 dikarenakan kesibukan mentor, *action leader* menyampaikan maksud dan tujuannya kepada Mentor mengenai rencana aksi perubahan yang akan dilaksanakan selama 60 hari kedepan.



SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Yang bertanda tangan di bawah ini :


Nama : dr. IKA ELYANA, S.Ked
 Pangkat/NIP : PENATA/199205102019022007
 Jabatan : KEPALA KLINIK BIDDOKKES POLDA SULTRA
 Unit Kerja : BIDDOKKES POLDA SULTRA

Dengan ini menyatakan memberikan dukungan langsung kepada Tenaga Medis Poliklinik/ Kanit 1 Poliklinik Biddokkes Polda Sultra selaku siswa Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) PNS Polri Angkatan XII dan XIII T.A 2025:

Nama : drg. ENY YOLANDA
 NIP : 199611062022022001
 Jabatan : KANIT 1 POLIKLINIK BIDDOKKES POLDA SULTRA
 Unit Kerja : BIDDOKKES POLDA SULTRA

Dengan judul : " DIGITALISASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN PASIEN MELALUI RESPON (REKAM EVALUASI DAN SARAN PASIEN ONLINE) GUNA PENINGKATAN PELAYANAN DI KLINIK PRATAMA POLDA SULTRA "

Demikian Surat ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kendari, Mei 2025
 KAPOLIKLINIK POLDA SULTRA

 dr. IKA ELYANA, S.Ked
 PENATA NIP. 199205102019022007

**NOTULEN
 AKSI PERUBAHAN**

Hari/tanggal : Selasa, 6 Mei 2025
 Jam : 13.00 WITA - Selesai
 Kegiatan : Konsultasi dengan Mentor
 Tempat pelaksanaan : Ruang Kerja Kapoliklinik Polda Sultra
 Peserta : Mentor & Action Leader

Hasil

- Laporan kepada sponsor tentang hasil seminar rencana aksi perubahan serta pelaksanaan off campus selama 60 hari.
- Konsultasi mengenai aksi perubahan dan menjelaskan maksud serta tujuan dari aksi perubahan
- Segera dibentuk tim efektif guna menunjang pelaksanaan aksi perubahan.
- Menjelaskan rencana pelaksanaan rencana aksi perubahan secara teknis mulai dari koordinasi dengan stakeholder eksternal dan internal, akan mengajukan draft tim efektif serta pengajuan sprint tim efektif.

MENTOR



dr. IKA ELYANA
 PENATA 199205102019022007

Kendari, 6 Mei 2025

ACTION LEADER

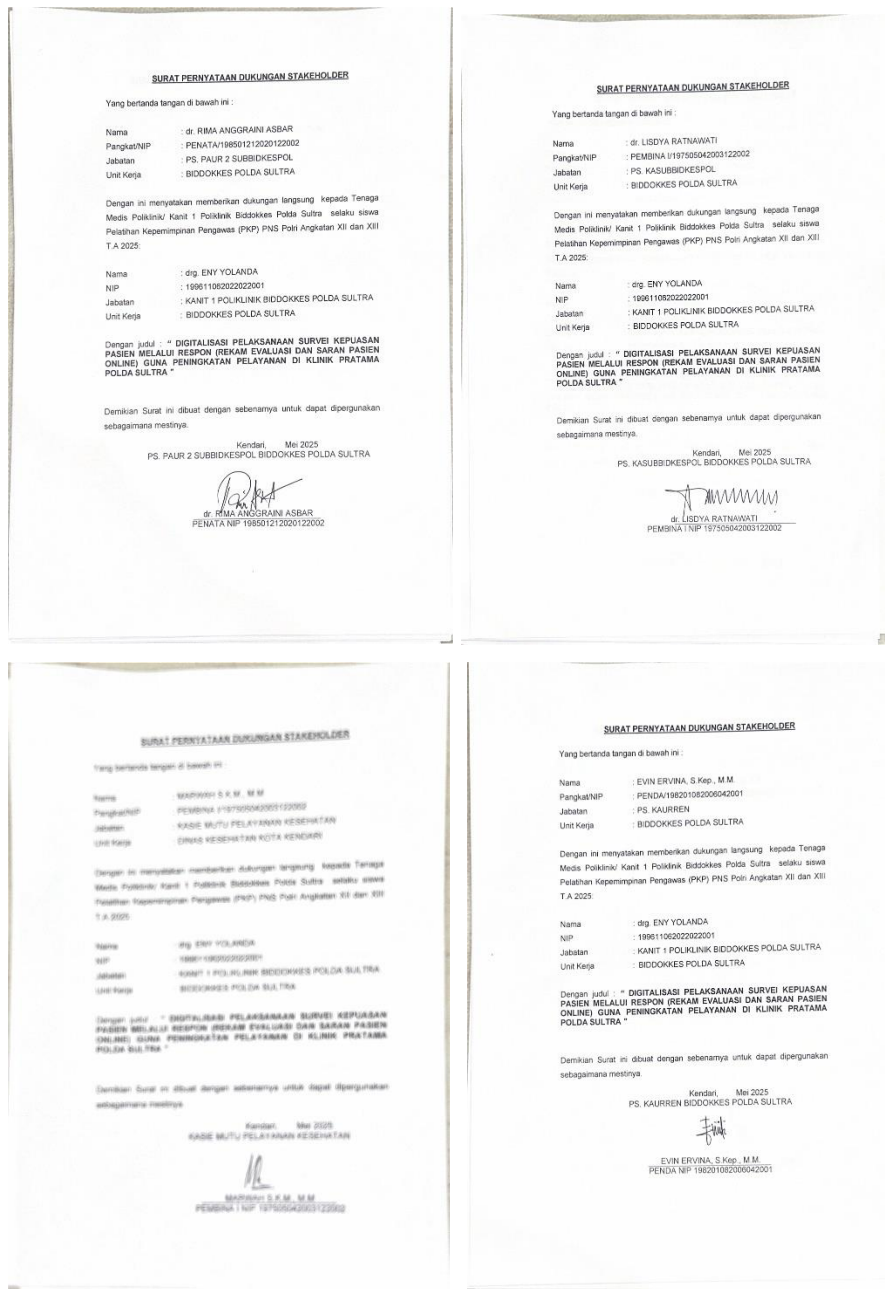


drg. ENY YOLANDA
 NOSIS 20250207030750

Gambar 3.4 Laporan action leader kepada Mentor

3) Koordinasi dengan stakeholder internal dan eksternal terkait pelaksanaan aksi perubahan. Kegiatan ini dilakukan oleh action leader selama 2 hari. Para stakeholder mendukung adanya aksi perubahan yang akan dilaksanakan di klinik polda sultra.





Gambar 3.5 *action leader* melakukan koordinasi Bersama stakeholder

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Tahap kedua yang dilaksanakan, yaitu tahapan Pengorganisasi yang dilaksanakakan dari tanggal 14-16 Mei 2025. Dan berikut rincian kegiatan pengorganisasian

- 1) Pembentukan tim efektif, kegiatan ini dilakukan *action leader* dengan membuat draft tim efektif Bersama mentor.



TIM EFEKTIF

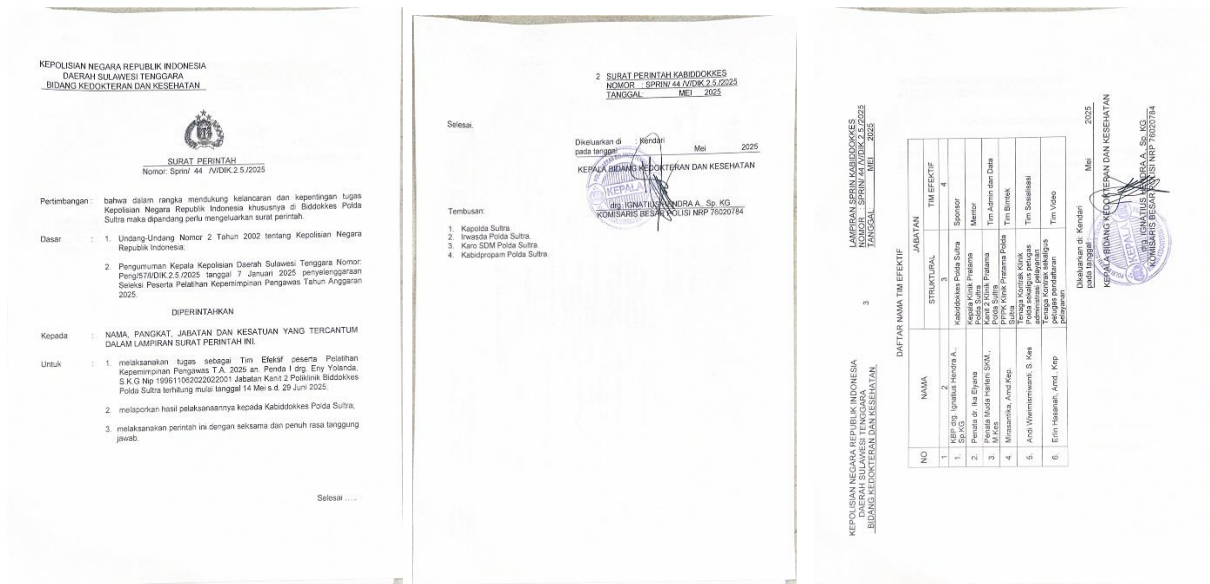
Nama : drg. Ety Yolanda
 NIP : 199611062022022001
 Pangkat/Gol : Penata Muda Tk.1 / IIIb
 Jabatan : Kanit 2 Poliklinik Biddokkes Polda Sultra

NO	NAMA	JABATAN	
		STRUKTURAL	TIM EFEKTIF
1.	KBP drg. Ignatius Hendra A., Sp.KG	Kabiddokkes Polda Sultra	Sponsor
2.	Penata dr. Ika Elyana	Kepala Klinik Pratama Polda Sultra	Mentor
3.	Penata Muda Harleni SKM., M.Kes	Kanit 2 Klinik Pratama Polda Sultra	Tim Admin dan Data
4.	Mirasantika, Amd.Keper	PPPK Klinik Pratama Polda Sultra	Tim Bimtek
5.	Andi Vivimisriwanti, S. Kes	Tenaga Kontrak Klinik Polda sekaligus petugas administrasi pelayanan	Tim Sosialisasi
6.	Erin Hasanah, Amd. Keper	Tenaga Kontrak sekaligus petugas pendaftaran pelayanan	Tim Video

Gambar 3.6 Diskusi Bersama mentor terkait pembentukan tim efektif

- 2) Pengajuan ke bagian Renmin Biddokkes Polda Sultra untuk pembuatan sprint tim efektif. Kegiatan ini dilaksanakan oleh *action leader* tidak sesuai jadwal yaitu dimajukan di minggu-1 karena adanya 3 hari libur nasional di minggu k-2. Untuk itu *action leader* melakukan efisiensi waktu agar perencanaan aksi perubahan berjalan dengan baik.





Gambar 3.7 Pembuatan sprin tim efektif

3) Pendistribusian surat perintah tim efektif oleh *action leader*, kegiatan ini berjalan dengan baik dimana *action leader* memberikan sekaligus menjelaskan terkait peran tim efektif dalam implementasi aksi perubahan.





Gambar 3.8 Pendistribusian surat perintah tim efektif

- 4) Persiapan untuk pembuatan form digital dan buku panduan. *Action leader* melaksanakan rapat Bersama tim efektif untuk mempersiapkan data-data dan berdiskusi terkait aksi perubahan, kemudian *action leader* melakukan pencarian data dukung untuk memudahkan pembuatan form digital.



**DAFTAR HADIR
RAPAT TIM EFEKTIF**

Hari/tanggal : Kamis, 15 Mei 2025
 Jam : 13.00 WITA - Selesai
 Kegiatan : Rapat Bersama Tim Efektif Aksi Perubahan
 Tempat pelaksanaan : Klinik Poida Sultra

NO.	NAMA	TIM EFEKTIF	TTD
1.	Penata Muda Harlani SKM., M.Kes	Tim Admin dan Data	
2.	Mirasantika, Amd.Kep.	Tim Bimtek	
3.	Andi Wiwimismiwanti, S. Kes	Tim Sosialisasi	
4.	Erin Hasanah, Amd., Kep	Tim Video	

Kendari, 15 Mei 2025
ACTION LEADER

drg. ENY YOLANDA
 NOSIS 20250207030750

**NOTULEN
AKSI PERUBAHAN**

Hari/tanggal : Kamis, 15 Mei 2025
 Jam : 13.00 WITA - Selesai
 Kegiatan : Rapat Bersama Tim Efektif
 Tempat pelaksanaan : Klinik Poida Sultra
 Peserta : Action Leader, Tim efektif aksi perubahan

- Hasil
- Menjelaskan rangkaian dan jadwal pelaksanaan rencana aksi perubahan
 - Diskusi dan koordinasi mengenai tugas tim efektif
 - Penjelasan terkait pelaksanaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) dan menerima masukan terkait tala laksana nya nanti terhadap pasien
 - Seluruh tim efektif siap mendukung dan membantu serta bekerjasama terhadap rencana aksi perubahan *action leader*.

Kendari, 15 Mei 2025

ACTION LEADER

drg. ENY YOLANDA
 NOSIS 20250207030750



**KUESIONER SURVEY KEPUJASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT PELAYANAN POLIKLINIK POLDASULTRA**

Tanggal Survey :
 Jam Survey 08.00 - 12.00 WITA
 13.00-17.00 WITA

PROFIL

1. Jenis Kelamin :
2. Pendidikan Terakhir :
3. Pekerjaan :
4. Usia : Tahun

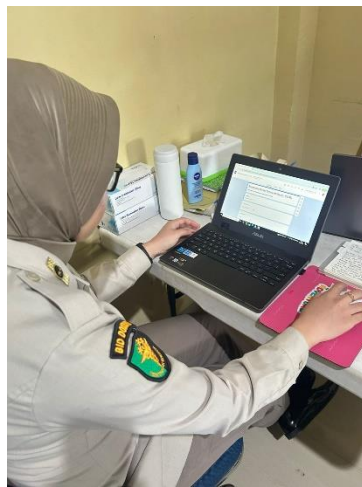
PENDAPAT RESPONDEN TERHADAP PELAYANAN POLIKLINIK POLDASULTRA

<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan dengan hasil atau jenis pelayanan yang di berikan <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai 2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahn prosedur yang dilaksanakan di unit ini <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah 3. Kecepatan pelaksanaan pelayanan sesuai standar waktu yang telah ditentukan <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat Cepat 4. Bagaimana pendapat saudara tentang biaya yang di laksanakan oleh pelayanan ini <ol style="list-style-type: none"> a. Mahal sekali b. Mahal c. Murah d. Gratis 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai 6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam petugas dalam memberikan pelayanan <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak kompeten/mampu b. Kurang kompeten/mampu c. kompeten/mampu d. Sangat kompeten/mampu 7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah 8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang tersedia diruang pelayanan <ol style="list-style-type: none"> a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik 9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak ada b. Ada, tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
---	---

Gambar 3.9 *action leader* bersama tim efektif melakukan persiapan aksi perubahan

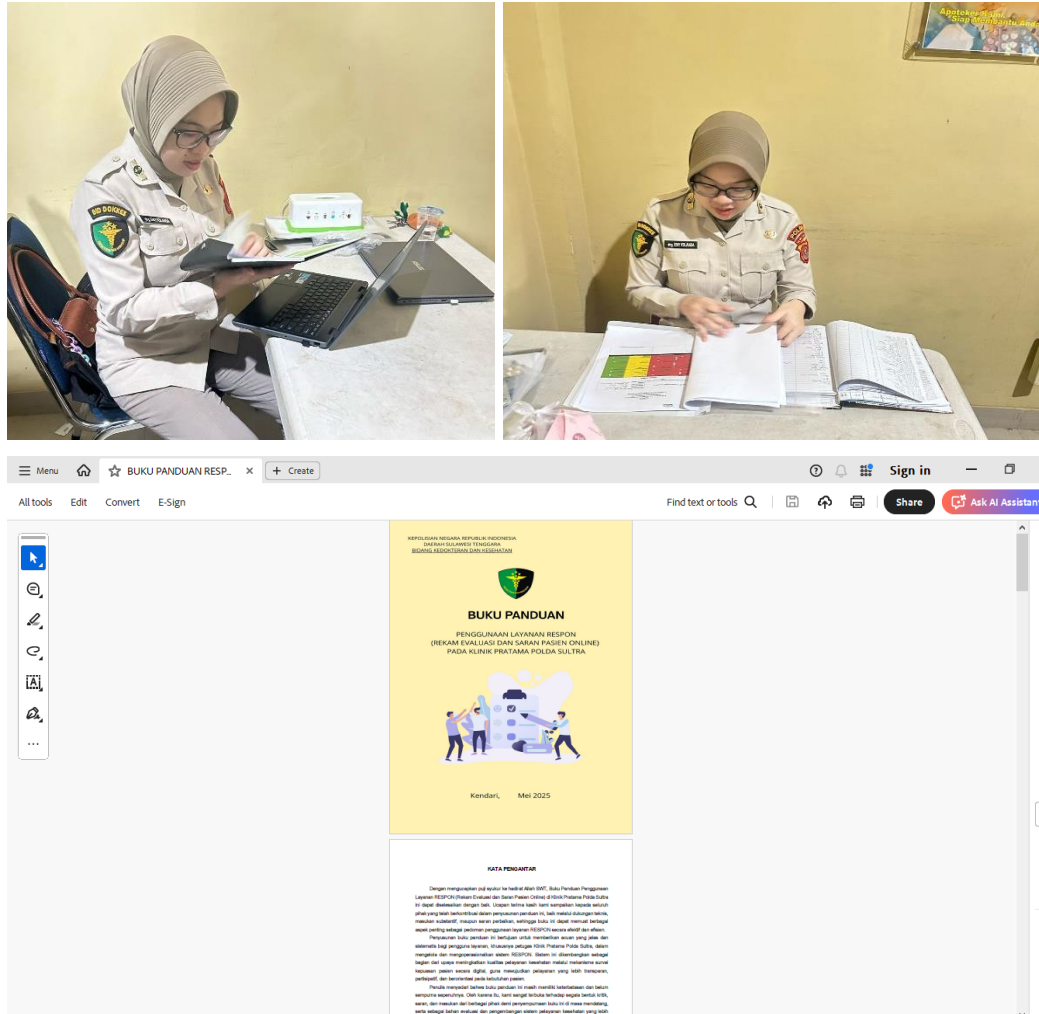
c. Pelaksanaan (*Actuating*)

- 1) Penyusunan form digital survei kepuasan pasien dilaksanakan *action leader* Bersama tim efektif selama 3 hari dan kegiatan berjalan dengan baik. Pembuatan form digital kemudian pembuatan barcode QR bertujuan untuk memudahkan form digital mudah diakses oleh pasien/pengunjung klinik polda sultra.



Gambar 3.9 *action leader* membuat form digital dan juga kode barcode

- 2) Penyusunan buku panduan penggunaan form digital survei kepuasan pasien dilaksanakan selama 2 hari dan kegiatan berjalan dengan baik.



Gambar 3.11 pembuatan buku panduan form digital

- 3) Sosialisasi penggunaan form digital survei kepuasan pasien yaitu RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) dilaksanakan di dua tempat yaitu pada pasien/pengunjung klinik polda sultra, dan dilaksanakan di Aula Biddokkes Polda Sultra yang pesertanya diikuti oleh beberapa stakeholder eksternal dan anggota yang terdaftar sebagai peserta BPJS di klinik Polda Sultra. Kegiatan berjalan dengan baik.



KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SULAWESI TENGGARA
BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN

Kendari, 25 Mei 2025

Nomor : B/06/V/2025
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : -
Hal : Undangan sosialisasi.

Kepada
Yth. PERS Biddokkes Polda Sultra
di
Tempat

1. Rujukan:

- a. Undang - Undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- b. Keputusan Kepala LAN RI Nomor : 1/K.1/PDP.07/2023 tentang Kurikulum Penyelenggaraan Pelatihan Struktural Kepemimpinan;
- c. Keputusan Kepala LAN RI Nomor: 2K/PDP.07/2023 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Struktural Kepemimpinan;
- d. Surat Kepala LAN RI Nomor:533K.1/PDP.03.6 tanggal 2 Februari 2024 tentang izin Prinsip Penyelenggaraan PKA dan PKP Pusdikmin Polri tahun 2024.

2. Sehubungan dengan rujukan di atas bersama ini, kami mengajukan Undangan sosialisasi pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien melalui RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Polda Sultra, yaitu pada:

- a. Hari/tanggal : 26 Mei 2025
- b. Waktu : 13.00 WITA.
- c. Tempat : Aula Cendekia Biddokkes Polda Sultra
- d. Pakaian : yang berlaku pada hari itu.
- e. Materi : Sosialisasi penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Polda Sultra

3. Demikian untuk menjadi maklum.

KEPALA KLINIK POLDA SULTRA

R. K. KAYANA, S. Ked.
PENATA TITIP 199205102019022007

Gambar 3.12 Sosialisasi yang dilaksanakan oleh *action leader*


- 4) Implementasi penggunaan form digital survei kepuasan pasien. Kegiatan ini dilaksanakan di minggu ke-4 sampai minggu ke-6 dan berjalan dengan baik. Pasien dan pengunjung klinik mengisi form digital dengan memindai QR barcode dengan mudah.

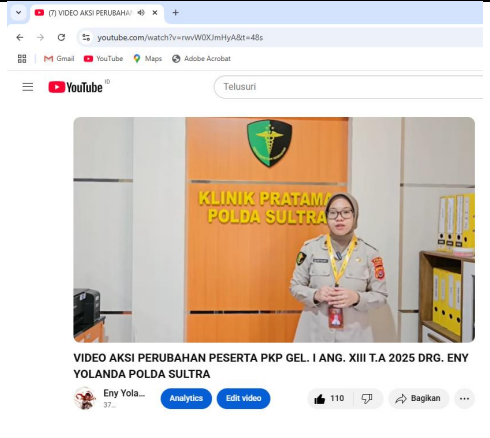


Response ID	Tanggal Survei	Jam Survei	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Usia	Nomor Whatsapp	1. Bagaimana...
2025 8 33 28	02/06/2025	9:32:00	Perempuan	S1	PNS		30 082295370892	Sangat sesuai
2025 8 33 32	03/06/2025	9:31:00	Perempuan	S1	Asn		32 085298683735	Sangat sesuai
2025 8 52 11	03/06/2025	9:49:00	Perempuan	D3	PNS		33 08114096466	Sangat sesuai
2025 9 50 42	03/06/2025	10:00:00	Perempuan	S2	PNS	31 Tahun	082161700670	Sangat sesuai
2025 9 53 30	03/06/2025	10:52:00	Perempuan	S1	PNS		30 085333264823	Sangat sesuai
2025 9 54 53	03/06/2025	10:53:00	Perempuan	D3	PNS		37 082398753916	Sangat sesuai
025 10 58 32	03/06/2025	11:56:00	Laki-Laki	D3	PNS		37 08529968221	Sangat sesuai
025 13 07 07	03/06/2025	10:00:00	Perempuan	S1	Wiraswasta		33 085241320892	Sesuai
025 13 09 54	03/06/2025	14:08:00	Perempuan	S1	pns poli		28 08114056191	Sangat sesuai
025 14 34 55	03/06/2025	15:31:00	Laki-Laki	S1	Poli		24 082151020200	Sangat sesuai
025 16 09 29	04/06/2025	17:07:00	Perempuan	S1	Dokter		32 0811403603	Sangat sesuai

Gambar 3.13 Implementasi Aksi Perubahan

Tabel 3.7 Desiminasi Aksi Perubahan

No	Waktu	Jenis Kegiatan	Sasaran	Sosial Media	Screenshoot Diseminasi Via Sosial Media
1.	17 Juni 2025	Form Digital Survei Kepuasan Pasien	Umum	Instagram Klinik Polda Sultra	 <p>The top screenshot shows the Instagram profile of 'Klinik Pratama Polda Sultra'. The profile bio states: 'Medis & Kesehatan Pelayanan Kesehatan Bagi Poli dan Masyarakat Umum Melayari: Pasien Umum dan BRISNIS Pelayanan: Poli Umum, Poli Gigi, Poli selengkapnya'. Below the bio is a WhatsApp link: 'wa.me/message/RCDFISMU7WTOA1'. The bottom screenshot shows a digital survey form with the text: 'Untuk saran dan masukan serta Evaluasi pelayanan di Klinik Pratama Polda Sultra, rekan-rekan dapat mengisi link dibawah ini:'. The form includes a 'Forms.gle' logo and a 'Tambahkan ke cerita' button.</p>

2.	28 Juni 2025	Video Aksi Perubahan	Umum	Youtube <i>Action Leader</i>	
----	--------------	----------------------	------	------------------------------	---

d. Monitoring dan Evaluasi (*Controlling*)

1) Tahapan selanjutnya adalah monitoring dan evaluasi, yang dilaksanakan di akhir minggu ke-6 sampai minggu ke-8. Monitoring dilaksanakan dengan cara *action leader* yang dimonitor oleh Mentor melakukan pemantauan terkait penggunaan RESPON. Kemudian Evaluasi dilaksanakan dengan cara membuat daftar kuisisioner menggunakan google form diisi oleh 30 responden yang telah menggunakan RESPON.

EVALUASI DAN MONITORING PENGGUNAAN FORM DIGITAL SURVEI KEPUASAN PASIEN

A. Aspek Evaluasi Teknis

No	Indikator	Ya	Tidak	Catatan
1	Form digital dapat diakses dengan baik oleh pasien	√		
2	Form dapat dibuka di berbagai perangkat (HP, komputer)	√		
3	Tampilan form mudah dipahami pasien	√		
4	Tidak ada kendala teknis saat pasien mengisi	√		
5	Link/form disediakan dengan jelas (spanduk, poster, QR code, dll)	√		QR Code dan Link

B. Aspek Pelaksanaan

No	Indikator	Ya	Tidak	Catatan
1	Form dibagikan secara rutin kepada pasien	√		
2	Petugas memberikan informasi/pengantar sebelum pengisian	√		
3	Pasien mengisi form secara sukarela	√		
4	Tersedia bantuan untuk pasien lansia atau kurang familiar teknologi		√	Tentatif jika PC atau HP Klinik sedang tidak digunakan
5	Jumlah respon yang masuk minimal 30% dari jumlah kunjungan	√		

C. Aspek Analisis dan Tindak Lanjut

No	Indikator	Ya	Tidak	Catatan
1	Hasil survei dikumpulkan dan direkap setiap bulan	√		
2	Analisis data dilakukan secara berkala	√		
3	Hasil survei dibahas dalam rapat evaluasi layanan	√		Rapat dilaksanakan sebulan sekali
4	Tindak lanjut/perbaikan dilakukan berdasarkan hasil survei	√		Jika terdapat complain yang dapat diselesaikan saat itu juga, petugas langsung melayani
5	Feedback hasil survei diinformasikan kembali ke pasien/publik	√		Untuk saat ini feedback diinformasikan kembali ke pasien

D. Ringkasan Evaluasi

1. Kelebihan Form Digital:

Waktu pengisian singkat, QR code yang tersedia sangat mudah diakses dan pengisian form Survei Kepuasan Pasien dalam bentuk pilihan ganda serta terdapat kolom masukan/saran.

2. Kendala yang Ditemui:

Ketika jaringan sedang tidak bagus form tidak dapat diakses, pengisian bagi pasien/pengunjung lansia yang tidak memiliki HP/Perangkat lainnya.

3. Saran Perbaikan:

Petugas membantu pasien/pengunjung lansia yang tidak memiliki HP menggunakan Hp Klinik/PC Klinik, serta Feedback, saran dan masukan serta tindak lanjut kedepannya baiknya akan dipublikasikan melalui social media klinik Polda Sultra.

Kendari, 23 Juni 2025

ACTION LEADER



drg. ENY YOLANDA
NOSIS 20250207030750

EVALUASI PENGGUNAAN RESPON (REKAM EVALUASI DAN SARAN PASIEN ONLINE)

B *I* U  

Digitalisasi Survei Kepuasan Pasien melalui RESPON di Klinik Pratama Poldasultra

Apakah form digital Survei Kepuasan Pasien dapat dengan mudah diakses oleh berbagai perangkat? (HP, Komputer, Dll) *

- Ya
- Tidak

Apakah tampilan form digital Survei Kepuasan Pasien dapat dengan mudah dipahami? *

—

Apakah tampilan form digital Survei Kepuasan Pasien dapat dengan mudah dipahami? *

- Ya
- Tidak

Apakah form digital Survei Kepuasan Pasien disediakan dengan baik? (Link, QR Code, Spanduk dll) *

- Ya
- Tidak

Apakah sebelum mengisi form digital Survei Kepuasan Pasien, petugas memberi informasi/pengantar pengisian? *

—

Apakah sebelum mengisi form digital Survei Kepuasan Pasien, petugas memberi informasi/pengantar pengisian? *

- Ya
- Tidak

Apakah ada tindak lanjut/perbaikan yang dilakukan berdasarkan hasil form digital survei kepuasan pasien? *

- Ya
- Tidak

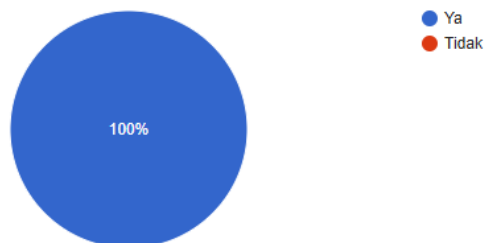
Silahkan berikan Saran dan Masukan untuk pelaksanaan form digital Survei Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Polda Sultra

Teks jawaban singkat

Apakah form digital Survei Kepuasan Pasien dapat dengan mudah diakses oleh berbagai perangkat? (HP, Komputer, DII)

 Salin diagram

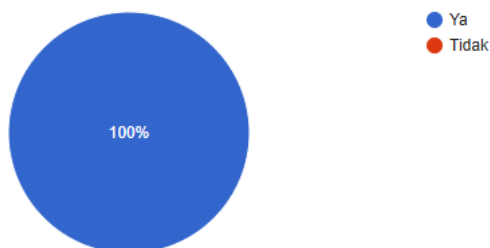
30 jawaban



Apakah tampilan form digital Survei Kepuasan Pasien dapat dengan mudah dipahami? *

 Salin diagram

30 jawaban





Gambar 3.14 Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Aksi Perubahan

- 2) *Action leader* juga melaksanakan serah terima aksi perubahan Bersama Kepala Klinik Poldasultra sekaligus Mentor. Serta membuat surat pernyataan komitmen keberlanjutan Aksi Perubahan kepada Kasatker yaitu Kabiddokkes Poldasultra

BERITA ACARA SERAH TERIMA AKSI PERUBAHAN

Dalam rangka Pelaksanaan Aksi Perubahan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Polri T.A. 2025 Angkatan XII, pada hari ini Kamis tanggal Dua Puluh Enam bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima bertempat di Ruang Kapolinklin Polda Sultra, yang bertanda tangan dibawah ini :

I. Nama : drg. Eny Yolanda
NIP : 199611062022022001
Pangkat/ Gol. : Penata Muda TK I, III/B
Jabatan : Kanit I Poliklinik Biddokkes Polda Sultra
Satuan Kerja : Biddokkes Polda Sultra
Selaku peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP Polri) Angkatan XII T.A 2025 yang selanjutnya disebut sebagai **PIHAK PERTAMA**

II. Nama : dr. Ika Elyana, S.Ked
NIP : 199205102019022007
Pangkat/Gol : Penata, III/C
Jabatan : Kepala Poliklinik Biddokkes Polda Sultra
Satuan Kerja : Biddokkes Polda Sultra
Selaku Promoter dalam pelaksanaan aksi perubahan tersebut. Selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**.

Menyerahkan hasil aksi perubahan "Digitalisasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien melalui RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) Guna Peningkatan Pelayanan di Klinik Pratama Polda Sultra". Selanjutnya hasil perubahan tersebut digunakan untuk meningkatkan pelayanan Kesehatan di Klinik Pratama Polda Sultra.

Selanjutnya PIHAK KEDUA menerima aksi perubahan tersebut di atas.

Bahwa dalam penyerahan dokumen tersebut disaksikan oleh :

1. Penata Muda Harleni, SKM, selaku Kanit II Poliklinik Biddokkes Polda Sultra.
2. Mirasantika, A.md. Kep., selaku PPPK Poliklinik Biddokkes Polda Sultra.

Demikian Berita Acara Serah Terima ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yang menyerahkan,

drg. ENY YOLANDA
PENATA MUDA I NIP. 199611062022022001

Yang menerima,
KAPOLINKLIN BIDDOKKES POLDA
SULTRA

dr. IKA ELYANA S.Ked
PENATA NIP. 199205102019022007

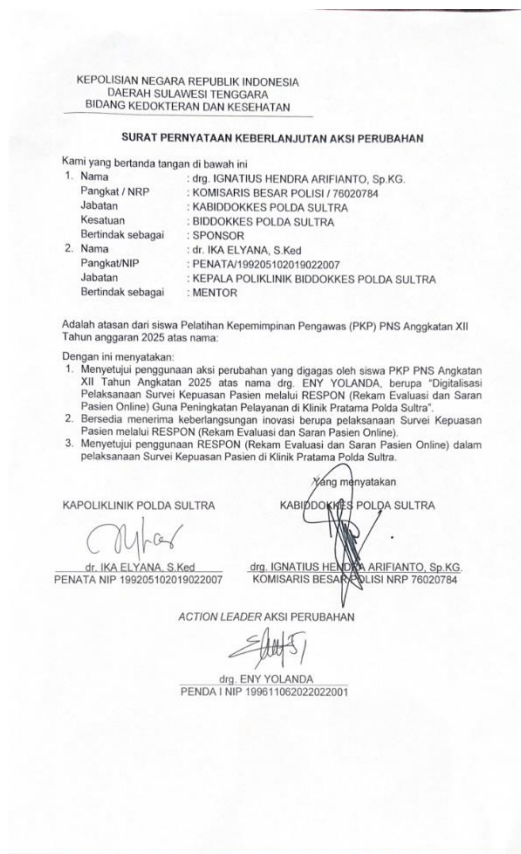
Saksi

HARLENI, SKM
PENATA MUDA NIP. 198019032006042002

Saksi

MIRASANTIKA, A.Md.Kep.
PPPK NIP. 199707282024212013





Gambar 3.15 Dokumentasi serah terima dan komitmen keberlanjutan Aksi Perubahan oleh *action leader*

e. Nilai tambah organisasi

Aksi perubahan berupa digitalisasi pelayanan administrasi pencatatan dan pelaporan survei kepuasan pasien melalui Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online di Klinik Pratama Polda Sultra ini setelah dilaksanakan dengan baik memberikan banyak kemudahan bagi stakeholder baik internal maupun eksternal, kemudahan yang dirasakan oleh stakeholder internal adalah dapat memberikan pelayanan yang cepat sehingga mempermudah pasien dalam mengisi survei kepuasan pasien dan memudahkan dalam pelaporan, hal tersebut dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

Tabel 3.8 Nilai Tambah bagi Organisasi Sebelum dan Sesudah Aksi Perubahan

NO	KEGIATAN	DIMENSI	SEBELUM	SESUDAH	NILAI TAMBAH
1.	Pelaksanaan survei kepuasan pasien secara online	Tenaga	Pelaksanaan survei belum optimal karena dilakukan secara manual	Pelaksanaan survei dilakukan secara digital melalui RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online).	Lebih mudah dan cepat dalam pelaksanaannya, efisiensi tenaga SDM yang dilibatkan, serta masalah atau keluhan terbanyak pasien juga dengan mudah terlihat.
		Waktu	Waktu pengisian survei secara manual sekitar 15-30 menit	Waktu pengisian survei secara digital sekitar 3-5 menit.	Efisiensi waktu pengisian survei sekitar 10-25 menit selain itu, kemudahan pencatatan, pelaporan kapanpun dan dimanapun pasien berada (realtime)
		Biaya	Survei kepuasan pasien secara manual masih menggunakan anggaran pembelian ATK karena harus menyediakan form dalam bentuk kertas. Biaya ATK perbulan yang harus dikeluarkan sekitar Rp. 58.000	Survei kepuasan pasien secara digital tidak menggunakan biaya.	Pelaksanaan survei secara digital tidak lagi menggunakan anggaran karena diakses melalui perangkat handphone pasien, serta tersedia jaringan WiFi di Klinik Pratama Polda Sultra.

3. Pelaksanaan Strategi Pengembangan Kompetensi dalam Aksi Perubahan

a. Penilaian Sikap Perilaku

Berdasarkan hasil penilaian dari peserta dan mentor terhadap proses pengembangan kompetensi yang merepresentasikan aspek sikap dan perilaku peserta pelatihan kepemimpinan mencakup 3 (tiga) komponen kompetensi, sebagai berikut:

Tabel 3.9 Rekap penilaian sikap perilaku awal

	NILAI KOMPONEN				
	SUB KOMPONEN INTEGRITAS	SUB KOMPONEN KERJA SAMA	SUB KOMPONEN MENGELOLA PERUBAHAN	RATA-RATA TOTAL SUB KOMPONEN	KUALIFIKASI TOTAL SUB KOMPONEN
Peserta	8.60	8.66	8.33	8.53	BAIK
Mentor	8.40	9.00	9.00	8,70	BAIK
Nilai Rata-Rata per Sub Komponen	8.5	8,83	8.66	8.7	BAIK
Kualifikasi Per Sub Komponen	BAIK	ISTIMEWA	BAIK	BAIK	

Keterangan kualifikasi:

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

AKHIR SIKAP PERILAKU
8,7
KUALIFIKASI: BAIK

Tabel 3.10 Pengembangan Kompetensi Diri

NO	KEGIATAN	WAKTU	KETERANGAN
1.	<p>Mengikuti webinar mengenai <i>public speaking</i> yang diadakan oleh Trias Academy.</p> 	14 Mei 2025 melalui zoom	Kegiatan terlaksana dengan baik, <i>action leader</i> mengikuti webinar dengan baik dan menambah pengetahuan mengenai <i>public speaking</i> sehingga Ketika menjadi pemimpin dalam suatu keadaan dapat berkomunikasi dengan baik.
2.	<p>Mengikuti webinar Psikologi Positif mengenai “<i>Make Learning a Lifestyle, not A Burden</i>” yang diadakan oleh Universitas Tarumanegara</p> 	12 Juni 2025 melalui zoom	Kegiatan terlaksana dengan baik, <i>action leader</i> mengikuti webinar dengan baik dan menambah pengetahuan mengenai pengembangan diri, bagaimana cara membentuk integritas dan Kerjasama serta memiliki mental yang baik dalam lingkungan pekerjaan sehingga menjadi pemimpin dalam suatu keadaan dapat berkomunikasi dengan baik.
3.	<p>Mengikuti webinar mengenai “<i>Leadership & Branding: self image strategy fo successful Leadership in Digital Era</i>” yang diadakan oleh Eduverse Indonesia</p>	15 Juni 2025 melalui zoom	Kegiatan terlaksana dengan baik, <i>action leader</i> mengikuti webinar dengan baik dan menambah pengetahuan mengenai pengembangan diri, bagaimana cara menjadi pemimpin dalam suatu

		keadaan dapat berkomunikasi dengan baik dalam era digital
---	--	---

Tabel 3.11 Rekap penilaian sikap perilaku awal

	NILAI KOMPONEN				
	SUB KOMPONEN INTEGRITAS	SUB KOMPONEN KERJA SAMA	SUB KOMPONEN MENGELOLA PERUBAHAN	RATA-RATA TOTAL SUB KOMPONEN	KUALIFIKASI TOTAL SUB KOMPONEN
Peserta	8.60	8.66	8.33	8.53	BAIK
Mentor	8.40	9.00	9.00	8,70	BAIK
Nilai Rata-Rata per Sub Komponen	9.0	8,83	8.66	8.7	BAIK
Kualifikasi Per Sub Komponen	BAIK	ISTIMEWA	BAIK	BAIK	

Keterangan kualifikasi:

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

AKHIR SIKAP PERILAKU
8,7
KUALIFIKASI: BAIK

Nilai akhir 9.00 diraih dengan kualifikasi istimewa berdasarkan penilaian sikap perilaku terhadap diri sendiri. Oleh karena itu, rekomendasi mengenai pengembangan diri didasarkan pada kegiatan yang terukur pada saat peserta melakukan perubahan perilaku, dengan bimbingan dan dukungan sebagai persiapan pengayaan sikap perilaku untuk jabatan pimpinan yang lebih tinggi sehingga harus dibekali dengan pengembangan potensi dan kapabilitas.

b. Pengembangan Kompetensi dalam Aksi Perubahan


Selain mengembangkan kompetensi diri sendiri, *action leader* juga mengembangkans kompetensi *stakeholder* agar inovasi yang dibangun dapat digunakan secara berkelanjutan. Berikut upaya *stakeholder* mengembangkan kompetensi *stakeholder* sebagai berikut:


Tabel 3.12 Pengembangan kompetensi dalam Aksi Perubahan

NO	STAKEHOLDER	KEBUTUHAN KOMPETENSI	KEGIATAN
1	Stakeholder Eksternal	<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan memahami Rekam Evaluasi dan Saran Pasien secara Online 	Sosialisasi pada tanggal 26 Mei 2025
2	Stakeholder Internal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kemampuan memahami dan menjalankan penggunaan Rekam Evaluasi dan Saran Pasien secara Online ▪ Memahami dan menjalankan Buku panduan Rekam Evaluasi dan Saran Pasien secara Online 	Diskusi dan Sosialisasi pada tanggal 7 Mei 2025 dan 26 Mei 2025

4. Keterkaitan Mata Pelatihan Pilihan dengan Aksi Perubahan

Tabel 3.13 Keterkaitan Mata Pelatihan Pilihan dengan Aksi Perubahan

NO	KEGIATAN	WAKTU	KETERANGAN
1.	<p>Pelatihan Struktural Kepemimpinan Keterampilan Digital (Digital Skill) dalam Penyusunan Kebijakan (2JP)</p>   <p>Melalui: https://asn.futureskills.id</p>	23 Juni 2025	<p>Pelatihan Struktural Kepemimpinan dengan fokus pada keterampilan digital (Digital Skill) memiliki keterkaitan yang erat dengan aksi perubahan berupa implementasi form digital survei kepuasan pasien melalui RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online), karena pelatihan tersebut membekali peserta dengan pemahaman dan kemampuan dalam merancang serta menyusun kebijakan berbasis teknologi informasi. Melalui pelatihan ini, peserta didorong untuk mengadopsi pendekatan inovatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk dalam hal pengumpulan data kepuasan pasien secara digital yang lebih efektif, efisien, dan responsif. Aksi perubahan RESPON merupakan wujud nyata dari penerapan keterampilan digital yang mendukung transformasi pelayanan kesehatan menuju sistem yang lebih modern, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.</p>
2.	<p>Pelatihan Struktural Kepemimpinan (Self Resilience) 2JP</p>	23 Juni 2025	<p>Pelatihan Struktural Kepemimpinan dengan fokus pada <i>self resilience</i> berkaitan erat dengan aksi perubahan form digital survei kepuasan pasien melalui RESPON,</p>

	 <p>Melalui: https://asn.futureskills.id</p>		<p>karena membekali pemimpin dengan ketangguhan dan kemampuan adaptif dalam menyusun serta menjalankan kebijakan inovatif. Ketangguhan ini penting dalam menghadapi tantangan digitalisasi layanan, sehingga RESPON dapat diterapkan secara konsisten untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien.</p>
<p>3.</p>	<p>Pelatihan Kepemimpinan Pengawas – <i>Gender Equality, Disability, and Social Inclusion (GEDSI)</i> 3 JP</p>	<p>23 Juni 2025</p>	<p>Pelatihan Kepemimpinan Pengawas dengan fokus pada <i>Gender Equality, Disability, and Social Inclusion (GEDSI)</i> memiliki keterkaitan langsung dengan aksi perubahan form digital survei kepuasan pasien melalui RESPON, karena mendorong terciptanya kebijakan dan layanan yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan. Melalui pendekatan GEDSI, RESPON dirancang agar mudah diakses, ramah terhadap penyandang disabilitas, serta mempertimbangkan</p>



ASN BERPIJAR Pelatihan Kepemimpinan Pengawas - Gender Equality, Disability, And Social Inclusion (GEDSI) (3 3P)

No	Kompetensi yang dipelajari
1	Gender Equality, Disability, and Social Inclusion (GEDSI) (3 3P)

Melalui:

<https://asn.futureskills.id>

kesetaraan gender, sehingga memperkuat prinsip keadilan dan inklusi dalam pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kepuasan pasien.

BAB IV PENUTUP

A. KESIMPULAN

Aksi perubahan yang berjudul "*Digitalisasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien melalui RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) guna Peningkatan Pelayanan di Klinik Pratama Polda Sultra*" merupakan upaya strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melalui pemanfaatan teknologi digital. Inovasi ini berhasil mengubah metode survei konvensional menjadi lebih efektif, efisien, dan responsif dengan sistem berbasis online yang memudahkan pasien dalam menyampaikan evaluasi dan saran secara langsung. Hasil implementasi menunjukkan peningkatan partisipasi pasien, kecepatan pengolahan data, serta ketersediaan informasi yang akurat untuk pengambilan keputusan. Melalui aksi ini, Klinik Pratama Polda Sultra menunjukkan komitmennya dalam mewujudkan pelayanan yang transparan, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien, sejalan dengan semangat reformasi birokrasi dan transformasi digital di sektor pelayanan publik.

B. REKOMENDASI

1. Pemanfaatan RESPON secara berkelanjutan

Sistem digital survei kepuasan pasien melalui RESPON perlu terus digunakan dan dikembangkan agar menjadi bagian integral dari siklus peningkatan mutu pelayanan di Klinik Pratama Polda Sultra.

2. Penguatan kapasitas SDM

Diperlukan pelatihan berkelanjutan bagi petugas klinik agar mampu mengelola dan memanfaatkan data dari RESPON secara optimal untuk mendukung pengambilan kebijakan pelayanan yang tepat sasaran.

3. Perluasan akses dan literasi digital pasien

Upaya sosialisasi dan edukasi kepada pasien tentang pentingnya mengisi survei digital perlu ditingkatkan, termasuk penyediaan bantuan teknis bagi pasien yang belum terbiasa dengan teknologi.

4. Integrasi dengan sistem informasi lainnya

Disarankan agar RESPON diintegrasikan dengan sistem pelayanan dan administrasi klinik lainnya guna menciptakan layanan kesehatan yang lebih terpadu, efisien, dan berbasis data.

5. Evaluasi dan pengembangan fitur secara berkala

Perlu dilakukan evaluasi rutin terhadap efektivitas RESPON serta pengembangan fitur berdasarkan umpan balik pasien dan petugas, agar sistem ini tetap relevan dan responsif terhadap kebutuhan layanan.

Demikian Laporan Hasil Aksi Perubahan dengan Judul “DIGITALISASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAM POLDA SULTRA MELALUI RESPON (REKAM EVALUASI DAN SARAN PASIEN ONLINE” ini dibuat, guna memenuhi kewajiban peserta dalam mengikuti Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Angkatan XIII Tahun 2025.

Bandung, 1 Juli 2025

ACTION LEADER



Drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara RI Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pengembangan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil;

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Daerah;

Pusdikmin Polri, Keputusan Kepala Pusat Pendidikan Administras No.: Kep/ /IV/2024 tentang Pedoman Penyusunan Aksi Perubahan bagi Peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas.

LAMPIRAN

DOKUMEN EVIDENCE/BUKTI HASIL AKSI PERUBAHAN

Form Digital Survei Kepuasan Pasien

<https://forms.gle/q3CA4LpMoH7Tg1fZ9>

Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online (RESPON)
PADA UNIT PELAYANAN KLINIK PRATAMA POLDA SULTRA

PROFIL
Deskripsi (opsional)

Tanggal Survei: *
Bulan, hari, tahun

Jam Survei: *

Pekerjaan: *
Teks jawaban singkat

Usta *
Teks jawaban singkat

Nomor Whatsapp *
Teks jawaban singkat

PENDAPAT RESPONDEN TERHADAP PELAYANAN KLINIK POLDA SULTRA
Deskripsi (opsional)

1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan dengan hasil atau jenis pelayanan yang diberikan

Tidak sesuai
 Kurang sesuai
 Sesuai
 Sangat sesuai

Sangat baik

9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganannya pengaduan pengguna layanan

Tidak ada
 Ada, tetapi tidak berfungsi
 Berfungsi kurang maksimal
 Dikelola dengan baik

SARAN & MASUKAN
Teks jawaban panjang

Kode Barcode



BUKU PANDUAN

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SULAWESI TENGGARA
BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN



BUKU PANDUAN

PENGUNAAN LAYANAN RESPON
(REKAM EVALUASI DAN SARAN PASIEN ONLINE)
PADA KLINIK PRATAMA POLDA SULTRA



Kendari, Mei 2025

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT, Buku Panduan Penggunaan Layanan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Pratama Polda Sultra ini dapat diselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan panduan ini, baik melalui dukungan teknis, masukan substantif, maupun saran perbaikan, sehingga buku ini dapat memuat berbagai aspek penting sebagai pedoman penggunaan layanan RESPON secara efektif dan efisien.

Penyusunan buku panduan ini bertujuan untuk memberikan acuan yang jelas dan sistematis bagi pengguna layanan, khususnya petugas Klinik Pratama Polda Sultra, dalam mengelola dan mengoperasikan sistem RESPON. Sistem ini dikembangkan sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melalui mekanisme survei kepuasan pasien secara digital, guna mewujudkan pelayanan yang lebih transparan, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Penulis menyadari bahwa buku panduan ini masih memiliki keterbatasan dan belum sempurna sepenuhnya. Oleh karena itu, kami sangat terbuka terhadap segala bentuk kritik, saran, dan masukan dari berbagai pihak demi penyempurnaan buku ini di masa mendatang, serta sebagai bahan evaluasi dan pengembangan sistem pelayanan kesehatan yang lebih responsif di lingkungan Klinik Pratama Polda Sultra.

Akhir kata, semoga buku panduan ini dapat memberikan manfaat yang optimal dalam mendukung peningkatan mutu layanan kesehatan, khususnya melalui penguatan sistem evaluasi berbasis digital yang berfokus pada suara dan pengalaman pasien.

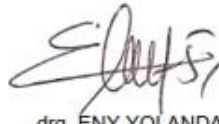
Kendari, Mei 2025

Mengetahui,
KEPALA KLINIK POLDA SULTRA



dr. IKA ELYANA.
PENATA NIP 199205102019022007

Penulis



drg. ENY YOLANDA
PENATA TK.I NIP 199611062022022001

DAFTAR ISI

Halaman Judul	1
Kata Pengantar	2
Daftar Isi	3
BAB I PENDAHULUAN	4
A. Umum	4
B. Dasar	5
C. Maksud	6
D. Tujuan	6
E. Ruang Lingkup	6
F. Sistematika Penyajian	7
BAB II MEKANISME PENGGUNAAN RESPON	8
BAB III PENUTUP	13

BAB I

PENDAHULUAN

A. Umum

Upaya untuk menjadikan Polri sebagai institusi yang benar-benar profesional sangat ditentukan oleh penyesuaian dan perubahan dalam tiga aspek utama, yaitu struktural, instrumental, dan kultural, yang merupakan amanah dari reformasi dan peraturan perundang-undangan. Perubahan ini sejauh ini telah berjalan, namun tetap memerlukan penyesuaian berkelanjutan terhadap kondisi empiris yang sangat dinamis di era saat ini.

Sebagai bentuk kesinambungan (continuitas) perubahan organisasi, Kapolri Jenderal Polisi Drs. Listyo Sigit Prabowo, M.Si. telah merumuskan arah kebijakan Polri untuk membangun kepemimpinan tahun 2021–2024 melalui tagline Transformasi Polri Presisi, yang merupakan akronim dari PREdiktif, responSibilitas, dan transparanSI berkeadilan. Konsep ini merupakan fase lanjutan dari kebijakan Polri Promoter (PROfesional, MODern, dan TERpercaya) yang telah diterapkan pada periode sebelumnya, dengan pendekatan berbasis problem oriented policing (pemolisian yang berorientasi pada pemecahan masalah).

Seiring dengan penetapan kebijakan Polri Presisi, seluruh jajaran Polri dituntut untuk terus meningkatkan dan menjaga nilai-nilai profesionalisme dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi kepolisian. Hal ini dilakukan untuk merespons dan mengantisipasi perkembangan lingkungan strategis, khususnya dalam menghadapi era Revolusi Industri 4.0 menuju Society 5.0 yang penuh tantangan dan kompleksitas.

Revolusi Industri 4.0 yang mengedepankan otomatisasi serta dukungan teknologi seperti Internet of Things (IoT) dan Big Data telah berdampak pada seluruh aspek kehidupan manusia, termasuk politik, ekonomi, sosial, dan budaya. Konsekuensinya, Polri menghadapi tuntutan yang semakin besar terhadap penguatan sumber daya manusia (SDM) baik dari sisi kuantitas maupun kualitas.

Berdasarkan kondisi tersebut, Bidang Kedokteran dan Kesehatan (Biddokkes) Polda Sulawesi Tenggara, sebagai salah satu unsur pendukung pelaksanaan tugas pokok kepolisian, dituntut untuk senantiasa memberikan kontribusi signifikan. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Kepolisian Nomor 14 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Daerah, yang menyebutkan bahwa

Biddokkes bertugas menyelenggarakan pembinaan di bidang kedokteran dan kesehatan Polri, termasuk pengelolaan Rumah Sakit dan Poliklinik.

Sebagai bentuk konkret dari penerapan prinsip responSibilitas dan transparanSI berkeadilan, Biddokkes Polda Sulawesi Tenggara melalui Klinik Pratama Polda Sultra, mengembangkan dan menerapkan sistem layanan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online). Sistem ini dirancang sebagai instrumen digital survei kepuasan pasien yang bertujuan untuk menjangring umpan balik langsung dari pasien secara cepat, objektif, dan sistematis.

Melalui layanan RESPON, Klinik Pratama Polda Sultra berupaya menjembatani harapan pasien dengan kualitas layanan yang diberikan. Sistem ini memungkinkan pasien untuk memberikan evaluasi terhadap pelayanan medis yang diterima, menyampaikan saran dan kritik secara langsung, serta mendorong terciptanya budaya pelayanan yang lebih humanis, profesional, dan transparan. Informasi yang dikumpulkan dari RESPON akan menjadi dasar dalam melakukan evaluasi internal, perbaikan berkelanjutan, serta pengambilan keputusan strategis di bidang pelayanan kesehatan kepolisian. Dengan demikian, RESPON tidak hanya berfungsi sebagai alat survei, tetapi juga sebagai sarana membangun akuntabilitas dan kepercayaan publik terhadap institusi Polri, khususnya dalam aspek pelayanan kesehatan.

Implementasi layanan ini merupakan langkah nyata Klinik Pratama Polda Sultra dalam mendukung digitalisasi pelayanan publik, meningkatkan pengalaman pasien, serta memperkuat peran Biddokkes dalam mendukung Polri Presisi yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

B. Dasar

1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan pelayanan Publik

C. Maksud

Penyusunan dan implementasi sistem RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) dimaksudkan sebagai upaya untuk mewujudkan layanan kesehatan yang berkualitas, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pasien di Klinik Pratama Poldasultra. RESPON dirancang sebagai alat bantu digital untuk menghimpun evaluasi, tanggapan, kritik, dan saran dari pasien, yang kemudian dapat dijadikan dasar dalam proses perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) pelayanan kesehatan.

D. Tujuan

Tujuan disusunnya buku panduan ini adalah:

1. Menilai tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh Klinik Pratama Poldasultra secara objektif dan terukur.
2. Mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan berdasarkan umpan balik langsung dari pasien.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan mendorong perbaikan yang berorientasi pada kebutuhan dan harapan pasien.
4. Memfasilitasi partisipasi aktif pasien dalam proses evaluasi layanan sebagai bagian dari budaya transparansi dan akuntabilitas.
5. Mendukung program digitalisasi layanan publik di lingkungan Polri, khususnya di bidang kedokteran dan kesehatan.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup sistem layanan RESPON mencakup berbagai aspek dalam proses pengumpulan, pengelolaan, dan pemanfaatan data evaluasi dari pasien, yang meliputi:

1. Objek Evaluasi

Seluruh jenis pelayanan yang diberikan di Klinik Pratama Poldasultra, termasuk pelayanan medis, administrasi, sikap petugas, waktu tunggu, fasilitas, dan kenyamanan ruang pelayanan.

2. Subjek Evaluasi

Pasien atau keluarga pasien yang menerima pelayanan di Klinik Pratama Poldasultra, dan secara sukarela mengisi survei melalui sistem RESPON.

3. Metode Pengumpulan Data

Sistem RESPON menggunakan formulir digital (online form) yang dapat diakses melalui perangkat elektronik seperti komputer, tablet, atau ponsel pintar yang telah disediakan di area klinik atau melalui tautan daring.

4. Waktu Pelaksanaan

Survei dilaksanakan secara berkala dan berkesinambungan, baik setelah pelayanan selesai maupun dalam periode evaluasi tertentu yang ditetapkan oleh pengelola klinik.

5. Pengolahan dan Analisis Data

Data yang terkumpul akan dianalisis secara kuantitatif dan kualitatif guna menyusun laporan evaluasi kepuasan pasien, yang digunakan sebagai dasar rekomendasi perbaikan layanan.

6. Tindak Lanjut

Hasil survei akan dijadikan sebagai alat ukur kinerja pelayanan, serta dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan manajerial, pelatihan SDM, dan pengembangan sistem pelayanan di masa mendatang.

F. Sistematika Penyajian

Buku Panduan ini disusun dengan tata urutan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

- A. Umum
- B. Dasar
- C. Maksud
- D. Tujuan
- E. Ruang Lingkup

BAB II MEKANISME PENGGUNAAN

BAB III PENUTUP

BAB II MEKANISME PENGGUNAAN

Scan barcode menggunakan perangkat ponsel atau tablet, atau membuka link melalui browser <https://forms.gle/ahy6SMzBWiqd9ypw8>



Laman google form yang diisi oleh pasien/pengunjung klinik

Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online (RESPON)

PADA UNIT PELAYANAN KLINIK PRATAMA POKDA SULTRA

myylandof6@gmail.com [Ganti email](#)

0851-484348

* Menampilkan informasi yang sudah diisi

PROFIL

Tanggal Survei *

Tanggal

mm/dd/yyyy

Jenis Survei *

Laman pengisian 9 indikator penilaian survei kepuasan pasien terhadap pelayanan

PENDAPAT RESPONDEN TERHADAP PELAYANAN KLINIK POLDA SULTRA

1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dimiliki dalam penanganan pelayanan dengan hasil atau jenis pelayanan yang diberikan

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur yang dilaksanakan di unit ini

- Tidak mudah
- Kurang mudah
- Mudah

Laman saran/pendapat pasien, kemudian dapat mengklik "Kirim"

Sangat baik

9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

- Tidak ada
- Ada, tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikolore dengan baik

SARAN & MASUKAN

Jawaban Anda

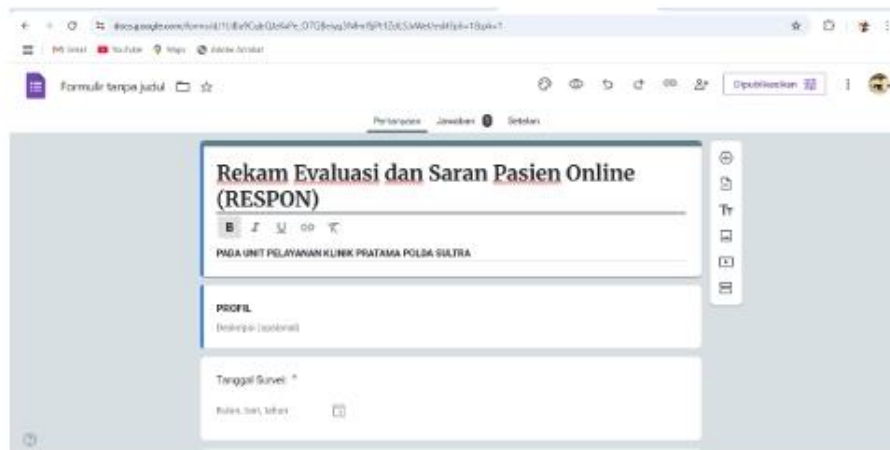
Kirim Kelengkapan formulir

Jangan pernah mengisi ulang atau mematu Google Form ini.
Kunjungi <https://www.google.com/forms/about/> untuk informasi lebih lanjut.

Untuk operator, dapat membuka link menggunakan email Klinik Poldasultra, kemudian dapat melihat daftar pengisian form responden dengan mengklik tombol "edit formular ini" di sisi kanan bawah laman.

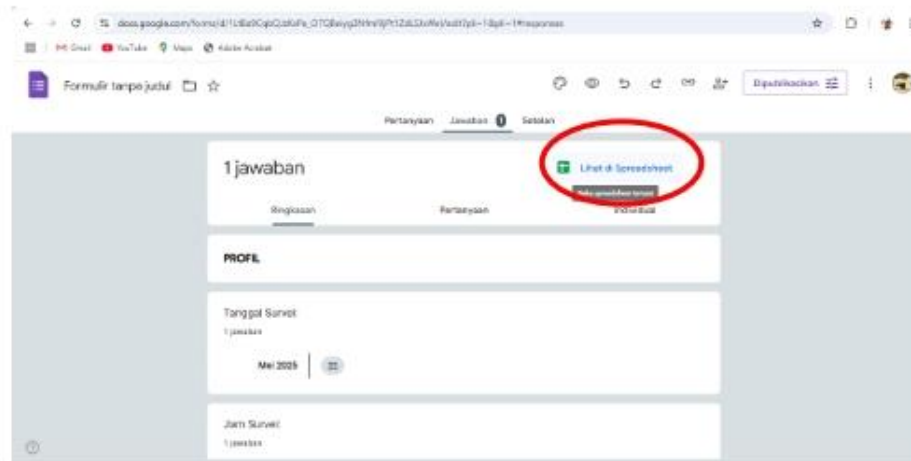


Kemudian akan diarahkan ke Laman Edit, akan muncul daftar jawaban responden.

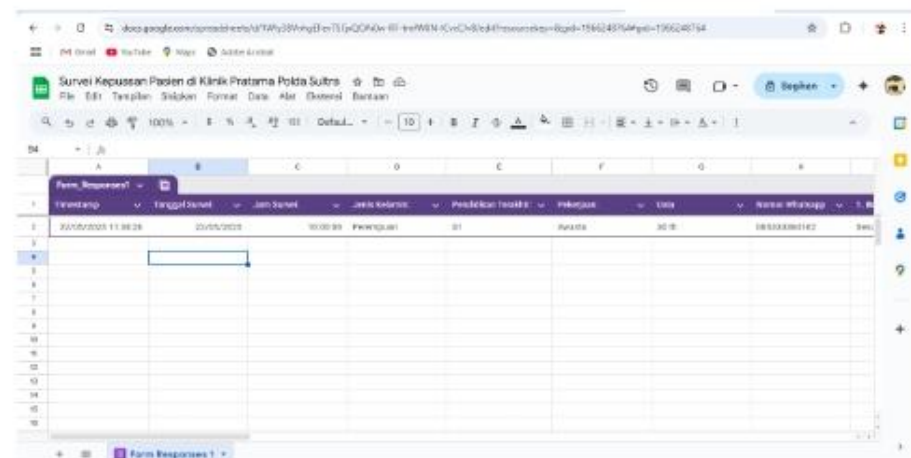


Jika mengklik menu **"Jawaban"** akan tampil menu baru kemudian dapat memilih jawaban responden akan ditampilkan dalam bentuk **"Ringkasan"**, **"Pertanyaan"**, atau **"Individual"**.

Jika ingin melihat dalam bentuk tabel dapat memilih menu **"Spreadsheet"**



Tampilan menu **"Spreadsheet"**



Langkah-langkah pengolahan data responden

Pengolahan data (rumus)

$$1. \text{ Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot1}}{\text{Jumlah unsur}^9} = \frac{0,1}{1}$$

$$2. \text{ IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{x nilai penimbana}} \text{ Total unsur}$$

3. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 dikonversikan nilai dasar 25, dengan rumus.

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Tabel Nilai persepsi interval IKM, interval konversi IKM mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (IN)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB IV
PENUTUP

Demikian buku panduan penggunaan Sistem Layanan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) ini disusun sebagai pedoman dalam pelaksanaan survei kepuasan pasien di Klinik Pratama Polda Sultra. Panduan ini diharapkan dapat membantu seluruh petugas dalam memahami alur, prosedur, dan tata cara penggunaan sistem RESPON secara tepat, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan serta memperkuat akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik di lingkungan Biddokkes Polda Sultra.

Semoga buku panduan ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh personel yang terlibat, serta menjadi langkah awal yang berkelanjutan dalam penguatan sistem evaluasi berbasis teknologi di bidang kedokteran dan kesehatan Polri.

Kendari, Mei 2025

Kepala Klinik Pratama Polda Sultra



dr. Ika Elyana

PENATA NIP 199205102019022007

BERITA ACARA SERAH TERIMA

BERITA ACARA SERAH TERIMA AKSI PERUBAHAN

Dalam rangka Pelaksanaan Aksi Perubahan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Polri T.A. 2025 Angkatan XII, pada hari ini Kamis tanggal Dua Puluh Enam bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima bertempat di Ruang Kapoliklinik Polda Sultra, yang bertanda tangan dibawah ini :

- I. Nama : drg. Eny Yolanda
NIP : 199611062022022001
Pangkat/ Gol. : Penata Muda TK I, III/B
Jabatan : Kanit I Poliklinik Biddokkes Polda Sultra
Satuan Kerja : Biddokkes Polda Sultra
Selaku peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP Polri) Angkatan XII T.A 2025 yang selanjutnya disebut sebagai **PIHAK PERTAMA**
- II. Nama : dr. Ika Elyana., S.Ked.
NIP : 199205102019022007
Pangkat/Gol : Penata, III/C
Jabatan : Kepala Poliklinik Biddokkes Polda Sultra
Satuan Kerja : Biddokkes Polda Sultra
Selaku Promoter dalam pelaksanaan aksi perubahan tersebut. Selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**.

Menyerahkan hasil aksi perubahan "**Digitalisasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien melalui RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) Guna Peningkatan Pelayanan di Klinik Pratama Polda Sultra**". Selanjutnya hasil perubahan tersebut digunakan untuk meningkatkan pelayanan Kesehatan di Klinik Pratama Polda Sultra.

Selanjutnya PIHAK KEDUA menerima aksi perubahan tersebut di atas.

Bahwa dalam penyerahan dokumen tersebut disaksikan oleh :

1. Penata Muda Harleni, SKM, selaku Kanit II Poliklinik Biddokkes Polda Sultra.
2. Mirasantika, A.md. Kep., selaku PPPK Poliklinik Biddokkes Polda Sultra.

Demikian Berita Acara Serah Terima ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.


Yang menyerahkan,



drg. ENY YOLANDA

PENATA MUDA I NIP.199611062022022001

Yang menerima,
KAPOLIKLINIK BIDDOKKES POLDA
SULTRA



dr. IKA ELYANA, S.Ked

PENATA NIP.199205102019022007

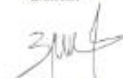
Saksi



HARLENI, SKM

PENATA MUDA NIP. 198019032006042002

Saksi



MIRASANTIKA, A.Md.Kep.

PPPK NIP. 199707282024212013

FORM KUESIONER UNTUK MENTOR

KUESIONER IMPLEMENTASI PROYEK PERUBAHAN PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS

PENGANTAR

Terlebih dahulu kami mengucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu Mentor untuk mengisi kuesioner ini, dalam rangka kegiatan supervisi terhadap pelaksanaan proyek perubahan peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas

Data dan informasi yang Bapak/Ibu berikan akan sangat berarti untuk mengukur perkembangan perubahan yang telah dilaksanakan oleh Peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas pada tahap laboratorium kepemimpinan (Breakthrough II)

Terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

- | | |
|----------------------|--|
| 1. Nama | : dr. IKA ELYANA, S.Ked. |
| 2. Pangkat/ Golongan | : Penata, III/C |
| 3. Jabatan | : Kepala Poliklinik Biddokkes Polda Sultra |
| 4. Satuan Kerja | : Biddokkes Polda Sultra |

PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada.
2. Berilah tanda (√) pada kolom jawaban yang telah disediakan sesuai dengan keadaan sebenarnya.

PERTANYAAN-Bagian 1

Pilihan Jawaban:

- SS : Sangat Setuju
S : Setuju
R : Ragu-ragu
KS : Kurang Setuju
TS : Tidak Setuju

NO	PERNYATAAN	SS	S	R	KS	TS
	Perencanaan Proyek					
1.	Dalam melakukan proyek perubahan peserta telah membuat proposal proyek perubahan	√				
2.	Proposal Proyek Perubahan telah disosialisasikan kepada pihak stakeholder dan disetujui oleh Mentor	√				
3.	Perencanaan proyek perubahan yang telah disusun didasarkan pada Jadwal kegiatan yang telah ditentukan	√				
4.	Proyek perubahan yang telah disusun merupakan hal yang baru bagi organisasi	√				
5.	Implementasi proyek perubahan mendapat dukungan dari pimpinan	√				
6.	Tim untuk mendukung suksesnya pelaksanaan proyek perubahan telah disusun	√				
7.	Tim Proyek perubahan telah memahami area perubahan serta tujuan dari perubahan yang akan dibuat	√				

8.	Sumber Daya Manusia yang tergabung dalam Tim Proyek Perubahan telah memadai dari segi kuantitas maupun kualitas untuk membuat proyek perubahan	√				
PELAKSANAAN PROYEK PERUBAHAN						
9.	Pimpinan sangat mendukung terhadap area perubahan yang telah ditetapkan	√				
10.	Pelaksanaan proyek perubahan mendapat dukungan dari TIM yang telah dibentuk	√				
11.	Pelaksanaan proyek perubahan telah sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan	√				
12.	Untuk memudahkan pelaksanaan proyek perubahan, maka peserta telah menyusun pentahapan dari perubahan yang akan dibuat	√				
13.	Kegiatan supervisi senantiasa dilakukan oleh mentor guna memastikan tidak terdapat hambatan pada tahap pelaksanaan.	√				
14.	Proyek perubahan yang dilakukan akan meningkatkan kinerja atau produktivitas organisasi	√				
15.	Pelaksanaan proyek perubahan dilakukan oleh peserta dengan sepenuh hati dan didukung oleh organisasi	√				
16.	Proyek perubahan yang dilakukan memiliki visibilitas dimasa yang akan datang	√				
17.	Waktu yang dibutuhkan untuk melakukan perubahan selama 2 bulan sangat memadai.		√			
18.	Kami sangat yakin bahwa area perubahan yang telah ditetapkan merupakan hal yang realistis dan akan diimplementasikan untuk kepentingan organisasi	√				
19.	Peserta senantiasa melaporkan kegiatannya dalam melakukan perubahan.	√				
PENERIMAAN PROYEK PERUBAHAN						
20.	Dokumentasi/Panduan dari program atau proyek yang telah dikembangkan telah dibuat oleh peserta	√				

21	Kegiatan pelatihan guna transfer of knowledge telah dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan	√				
22	Melalui proyek perubahan yang telah dibuat, pengguna sangat memahami prosedur/tata cara melaksanakan program atau sistem yang telah dibuat	√				
23	Program atau sistem yang telah dibuat memiliki derajat kemudahan dan kelayakan bagi pengguna	√				
24	Program atau sistem yang telah selesai digunakan dan dipelihara untuk kepentingan organisasi.	√				

Kendari, Juni 2025
MENTOR



dr. IKA ELYANA, S.Ked
PENATA NIP.199205102019022007

FORM PERSETUJUAN MENTOR



KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SULAWESI TENGGARA
BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN

FORMULIR PERSETUJUAN MENTOR PADA TAHAP MEMBANGUN KOMITMEN BERSAMA

Nama Peserta : drg. ENY YOLANDA
Nosis : 20250207030750
Instansi : BIDDOKKES POLDA SULTRA

Nama Mentor : dr. IKA ELYANA
Pangkat/NRP/NIP : PENATA / 199205102019022007
Jabatan : KEPALA KLINIK PRATAMA POLDA SULTRA
No. HP Mentor : 082188411288

Judul Gagasan Perubahan : DIGITALISASI PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA POLDA SULTRA MELALUI RESPON (REKAM EVALUASI DAN SARAN PASIEN ONLINE)

Kendari, 27 Maret 2025

Mentor,

dr. IKA ELYANA

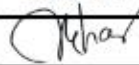


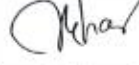


PENATA 199205102019022007

DOKUMEN KONSULTASI MENTOR

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SULAWESI TENGGARA
BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN

BIMBINGAN MENTOR

Nama Peserta : drg. ENY YOLANDA
Nosis : 20250207030750
Judul Aksi Perusahaan: DIGITALISASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN PASIEN MELALUI RESPON (REKAM EVALUASI DAN SARAN PASIEN ONLINE) GUNA PENINGKATAN PELAYANAN DI KLINIK PRATAMA POLDA SULTRA
Nama Mentor : dr. IKA ELYANA, S.Ked.

No	Tanggal	Uraian Kegiatan Bimbingan	Paraf/ TTD
1.	06 Mei 2025	Menghadap mentor menjelaskan tentang rencana aksi perubahan yang akan dilaksanakan.	
2.	09 Mei 2025	Penyusunan, tim efektif dan diskusi terkait implementasi bersama mentor	
3.	23 Mei 2025	Rapat dengan mentor dan tim efektif mengenai aksi perubahan yang telah dibuat.	
4.	13 Juni 2025	Konsultasi dan diskusi Bersama mentor terkait implementasi form digital survei kepuasan pasien di klinik polda sultra.	
5.	23 Juni 2025	Melaporkan hasil monev dan dilanjutkan dengan pembuatan laporan	
6.	26 Juni 2025	Serah Terima Aksi Perubahan dan keberlanjutan	

Kendari, 26 Juni 2025
Mentor



dr. IKA ELYANA

PENATA NIP. 199205102019022007

FORM PELAKSANAAN MENTORING

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SULAWESI TENGGARA
BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN

FORMULIR PELAKSANAAN MENTORING


No	MENTEE	MENTOR		
1	NAMA : drg. ENY YOLANDA	NAMA : dr. IKA ELYANA		
2	NIP : 199611062022022001	NIP : 199205102019022007		
3	PANGKAT/GOL. RUANG : PENDA TK I/ III B	PANGKAT/GOL. RUANG : PENATA/ III C		
4	JABATAN : KANIT I POLIKLINIK POLDA SULTRA	JABATAN : KEPALA POLIKLINIK POLDA SULTRA		
5	UNIT KERJA : BIDDOKKES POLDA SULTRA	UNIT KERJA : BIDDOKKES POLDA SULTRA		
TUJUAN: APA YANG INGIN SAYA CAPAI? KEBERLANJUTAN PROYEK PERUBAHAN/AKSI PERUBAHAN*				
TAHAP	INDIKATOR KINERJA INDIVIDU (1)	BASELINE TARGET (2)	TARGET (3)	STRATEGI PENCAPAIAN TARGET (4)
JANGKA MENENGAH	1. Monev kegiatan pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien melalui RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di klinik Poldasultra secara berkala dan berkelanjutan 2. <i>Maintenance</i> RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) secara berkala dan berkelanjutan 3. Tersusunnya laporan hasil pelaksanaan survei kepuasan pasien di klinik Poldasultra secara berkala dan berkelanjutan	100 % 100% 100%	1. Pemahaman dalam penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) untuk pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien di Klinik Poldasultra 2. Form digital dapat diakses dengan mudah dan lancar tanpa terkendala pada sistem 3. Tersedianya laporan rutin setiap hari dan bulanan	Melakukan koordinasi dengan mentor, stakeholder/user, dan tim terkait pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien melalui RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di klinik Poldasultra
JANGKA PANJANG	Penambahan jumlah responden pada RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online)	100%	Peringkatan Pelayanan dan Kemudahan dalam penginputan hasil survei kepuasan pasien klinik poldasultra dengan menggunakan RESPON	Melaksanakan kegiatan <i>maintenance</i> dan <i>update</i> form digital;

FAKTA: DIMANA SAYA SEKARANG?				
TAHAP	TARGET SKP (5)	PROGRES PENCAPAIAN TARGET (6)	MASALAH/ HAMBATAN (7)	PENYEBAB (8)
JANGKA MENENGAH	1. Monev kegiatan pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien melalui RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di klinik Poldasultra secara berkala dan berkelanjutan 2. <i>Maintenance</i> RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) secara berkala dan berkelanjutan 3. Tersusunnya laporan hasil pelaksanaan survei kepuasan pasien di klinik Poldasultra secara berkala dan berkelanjutan	50%	Keaktifan operator dalam mengelola hasil survei kepuasan pasien secara rutin yang telah terinput pada form digital	Kurang aktif personel dalam mengelola hasil survei kepuasan pasien secara rutin yang telah terinput pada form digital, dikarenakan tugas pekerjaan yang dibebankan cukup banyak.
JANGKA PANJANG	Penambahan jumlah responden pada RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online)	50%	1. Kurangnya personil di Klinik Poldasultra sehingga petugas terkadang tidak sempat menjelaskan terlebih dahulu pelaksanaan RESPON; 2. Sarana dan prasarana belum terakomodir semua dalam mendukung pelaksanaan RESPON	1. Tenaga SDM yang masih kurang sehingga beberapa personil <i>double job</i> ; 2. Sarana dan prasarana dalam mendukung penggunaan RESPON masih sangat minim.
PELUANG: APA YG DAPAT DIMANFAATKAN UNTUK MELAKSANAKAN PROYEK PERUBAHAN/AKSI PERUBAHAN UNTUK MENCAPAI TARGET JANGKA MENENGAH DAN JANGKA PANJANG (9)				
1. Legalisasi penggunaan RESPON dalam mendukung pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien di Klinik Poldasultra; 2. Memberikan pemahaman terhadap personel terhadap pentingnya digitalisasi dan efisiensi dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien				
LANGKAH KEDEPAN: APA YANG AKAN SAYA LAKUKAN KE DEPAN?				

TAHAP	INDIKATOR KINERJA INDIVIDU (10)	STRATEGI UNTUK MENGATASI MASALAH/HAMBATAN (11)
JANGKA MENENGAH	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Money</i> kegiatan pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien melalui RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di klinik Polda Sultra secara berkala dan berkelanjutan 2. <i>Maintenance</i> RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) secara berkala dan berkelanjutan 3. Tersusunnya laporan hasil pelaksanaan survei kepuasan pasien di klinik Polda Sultra secara berkala dan berkelanjutan 	Melaksanakan bimbingan teknis pada personel Klinik Polda Sultra tentang penggunaan RESPON dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien pada Klinik Polda Sultra
JANGKA PANJANG	Penambahan jumlah responden pada RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online)	Melaksanakan kegiatan <i>maintenance</i> dan <i>update</i> form digital

Mentee

drg. ENY YOLANDA
 199611062022022001

Kendari, Juni 2025
 Mentor

dr. IKA ELYANA, S.Ked
 199205102019022007

FORMULIR DIALOG TIM EFEKTIF DAN STAKEHOLDER

Formulir Dialog Tim Efektif dan Stakeholders

No	Identitas Peserta	
1	Nama	: drg. Eny Yolanda
2	NIP	: 19961106202202001
3	Pangkat/Gol	: Penata Muda Tk I
4	Jabatan	: Kanit 1 Poliklinik Biddokkes Poldasultra
5	Unit Kerja	: Biddokkes Poldasultra

No	Jenis Aktor/ Peran	Identitas Aktor/ Peran (1)	Bentuk Dialog (2)	Potensi Dukungan (3)
1	Tim Efektif	Andi Wiwimisiwanti, S.Kes.	Secara langsung/tatap muka 	Sebagai operator membantu mengelola hasil survei kepuasan pasien dan mengecek evaluasi penggunaan RESPON.
2	Stakeholder Internal	Evin Eryna, S.Kep. MM	Secara langsung/tatap muka 	Membantu memberikan laporan hasil survei kepuasan pasien per III bulan
3	Stakeholder Eksternal	Marwah, SKM,MM	Secara langsung/tatap muka 	Membantu dalam hal memberikan bimbingan terkait pelaksanaan dan pelaporan Survei Kepuasan Pasien di Dinkes Kota Kendari

Kendari, 26 Juni 2025
Peserta



drg. ENY YOLANDA
PENDA TK I 19961106202202001

SURAT TUGAS TIM EFEKTIF

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SULAWESI TENGGARA
BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN



SURAT PERINTAH
Nomor: Sprin/ 44 /V/DIK.2.5./2025

Pertimbangan : bahwa dalam rangka mendukung kelancaran dan kepentingan tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia khususnya di Biddokkes Polda Sultra maka dipandang perlu mengeluarkan surat perintah.

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
2. Pengumuman Kepala Kepolisian Daerah Sulawesi Tenggara Nomor: Peng/57//DIK.2.5./2025 tanggal 7 Januari 2025 penyelenggaraan Seleksi Peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Tahun Anggaran 2025.

DIPERINTAHKAN

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

Untuk : 1. melaksanakan tugas sebagai Tim Efektif peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas T.A. 2025 an. Penda I drg. Eny Yolanda, S.K.G Nip 199611062022022001 Jabatan Kanit 2 Poliklinik Biddokkes Polda Sultra terhitung mulai tanggal 14 Mei s.d. 29 Juni 2025;
2. melaporkan hasil pelaksanaannya kepada Kabiddokkes Polda Sultra;
3. melaksanakan perintah ini dengan seksama dan penuh rasa tanggung jawab.

Selesai

2 SURAT PERINTAH KABIDDOKKES
NOMOR : SPRIN/ 44 /V/DIK.2.5./2025
TANGGAL: MEI 2025

Selesai.

Dikeluarkan di : Kendari
pada tanggal _____ Mei 2025

KEPALA BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN


drg. IGNATIUS HENDRA A., Sp. KG
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 76020784

Tembusan:

1. Kapolda Sultra.
2. Irwasda Polda Sultra.
3. Karo SDM Polda Sultra.
4. Kabidpropam Polda Sultra.

DAFTAR NAMA TIM EFEKTIF

NO	NAMA	JABATAN	
		STRUKTURAL	TIM EFEKTIF
1	2	3	4
1.	KBP drg. Ignatius Hendra A., Sp.KG	Kabiddokkes Polda Sultra	Sponsor
2.	Penata dr. Ika Eliyana	Kepala Klinik Pratama Polda Sultra	Mentor
3.	Penata Muda Harleni SKM., M.Kes	Kant 2 Klinik Pratama Polda Sultra	Tim Admin dan Data
4.	Mirasantika, Amd.Kep.	PPPK Klinik Pratama Polda Sultra	Tim Birtekt
5.	Andi Wwimisiwanti, S. Kes	Tenaga Kontrak Klinik Polda sekaligus petugas administrasi pelayanan	Tim Sosialisasi
6.	Erlin Hasanah, Amd., Kep	Tenaga Kontrak sekaligus petugas pendaftaran pelayanan	Tim Video

Dikeluarkan di: Kendari
pada tanggal: Mei 2025

KEPALA BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN



drg. IGNATIUS HENDRA A., Sp. KG
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 76020784

SURAT DUKUNGAN STAKEHOLDER EKSTERNAL

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : dr. LISDYA RATNAWATI
Pangkat/NIP : PEMBINA I/197505042003122002
Jabatan : PS. KASUBBIDKESPOL
Unit Kerja : BIDDOKKES POLDA SULTRA

Dengan ini menyatakan memberikan dukungan langsung kepada Tenaga Medis Poliklinik/ Kanit 1 Poliklinik Biddokkes Polda Sultra selaku siswa Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) PNS Polri Angkatan XII dan XIII T.A 2025:

Nama : drg. ENY YOLANDA
NIP : 199611062022022001
Jabatan : KANIT 1 POLIKLINIK BIDDOKKES POLDA SULTRA
Unit Kerja : BIDDOKKES POLDA SULTRA

Dengan judul : " **DIGITALISASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN PASIEN MELALUI RESPON (REKAM EVALUASI DAN SARAN PASIEN ONLINE) GUNA PENINGKATAN PELAYANAN DI KLINIK PRATAMA POLDA SULTRA** "

Demikian Surat ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kendari, Mei 2025
PS. KASUBBIDKESPOL BIDDOKKES POLDA SULTRA



dr. LISDYA RATNAWATI
PEMBINA I NIP 197505042003122002

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : dr. RIMA ANGGRAINI ASBAR
Pangkat/NIP : PENATA/198501212020122002
Jabatan : PS. PAUR 2 SUBBIDKESPOL
Unit Kerja : BIDDOKKES POLDA SULTRA

Dengan ini menyatakan memberikan dukungan langsung kepada Tenaga Medis Poliklinik/ Kanit 1 Poliklinik Biddokkes Polda Sultra selaku siswa Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) PNS Polri Angkatan XII dan XIII T.A 2025:

Nama : drg. ENY YOLANDA
NIP : 199611062022022001
Jabatan : KANIT 1 POLIKLINIK BIDDOKKES POLDA SULTRA
Unit Kerja : BIDDOKKES POLDA SULTRA

Dengan judul : “ **DIGITALISASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN PASIEN MELALUI RESPON (REKAM EVALUASI DAN SARAN PASIEN ONLINE) GUNA PENINGKATAN PELAYANAN DI KLINIK PRATAMA POLDA SULTRA** ”

Demikian Surat ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kendari, Mei 2025
PS. PAUR 2 SUBBIDKESPOL BIDDOKKES POLDA SULTRA


dr. RIMA ANGGRAINI ASBAR
PENATA NIP 198501212020122002

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MARWAH S.K.M., M.M
Pangkat/NIP : PEMBINA I/197505042003122002
Jabatan : KASIE MUTU PELAYANAN KESEHATAN
Unit Kerja : DINAS KESEHATAN KOTA KENDARI

Dengan ini menyatakan memberikan dukungan langsung kepada Tenaga Medis Poliklinik/Kanit 1 Poliklinik Bidanakes Polda Sultra selaku siswa Pelatihan Kepeningkatan Pegawai (PKP) PNS Pakt Angkatan XII dan XIII T.A. 2025.

Nama : Irg ENY YOLANDA
NIP : 198011062022022001
Jabatan : KANIT 1 POLIKLINIK BIDANAKES POLDA SULTRA
Unit Kerja : BIDANAKES POLDA SULTRA

Dengan judul : "DIGITALISASI PELAKSANAAN SURVEI KEPuasan PASIEN MELALUI RESPON (REKAM EVALUASI DAN SARAN PASIEN ONLINE) GUNA PENINGKATAN PELAYANAN DI KLINIK PRATAMA POLDA SULTRA"

Demikian Surat ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kendari, Mei 2025
KASIE MUTU PELAYANAN KESEHATAN



MARWAH S.K.M., M.M
PEMBINA I NIP 197505042003122002

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : EVIN ERVINA, S.Kep., M.M.
Pangkat/NIP : PENDA/198201082006042001
Jabatan : PS. KAURREN
Unit Kerja : BIDDOKKES POLDA SULTRA

Dengan ini menyatakan memberikan dukungan langsung kepada Tenaga Medis Poliklinik/ Kanit 1 Poliklinik Biddokkes Polda Sultra selaku siswa Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) PNS Polri Angkatan XII dan XIII T.A 2025.

Nama : drg. ENY YOLANDA
NIP : 199611062022022001
Jabatan : KANIT 1 POLIKLINIK BIDDOKKES POLDA SULTRA
Unit Kerja : BIDDOKKES POLDA SULTRA

Dengan judul : " DIGITALISASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN PASIEN MELALUI RESPON (REKAM EVALUASI DAN SARAN PASIEN ONLINE) GUNA PENINGKATAN PELAYANAN DI KLINIK PRATAMA POLDA SULTRA "

Demikian Surat ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kendari, Mei 2025
PS. KAURREN BIDDOKKES POLDA SULTRA



EVIN ERVINA, S.Kep., M.M.
PENDA NIP 198201082006042001

SURAT DUKUNGAN STAKEHOLDER INTERNAL

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : drg. IGNATIUS HENDRA A., Sp. KG.
Pangkat/NRP : KOMISARIS BESAR POLISI/76020784
Jabatan : KABIDDOKKES
Unit Kerja : BIDDOKKES POLDA SULTRA

Dengan ini menyatakan memberikan dukungan langsung kepada Tenaga Medis Poliklinik/ Kanit 1 Poliklinik Biddokkes Polda Sultra selaku siswa Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) PNS Polri Angkatan XII dan XIII T.A 2025:

Nama : drg. ENY YOLANDA
NIP : 199611062022022001
Jabatan : KANIT 1 POLIKLINIK BIDDOKKES POLDA SULTRA
Unit Kerja : BIDDOKKES POLDA SULTRA

Dengan judul : " **DIGITALISASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN PASIEN MELALUI RESPON (REKAM EVALUASI DAN SARAN PASIEN ONLINE) GUNA PENINGKATAN PELAYANAN DI KLINIK PRATAMA POLDA SULTRA** "

Demikian Surat ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kendari, Mei 2025
KABIDDOKKES POLDA SULTRA


drg. IGNATIUS HENDRA A. Sp.KG.
KBP NRP 76020784

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : dr. IKA ELYANA, S.Ked
Pangkat/NIP : PENATA/199205102019022007
Jabatan : KEPALA KLINIK BIDDOKKES POLDA SULTRA
Unit Kerja : BIDDOKKES POLDA SULTRA

Dengan ini menyatakan memberikan dukungan langsung kepada Tenaga Medis Poliklinik/ Kanit 1 Poliklinik Biddokkes Polda Sultra selaku siswa Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) PNS Polri Angkatan XII dan XIII T.A 2025:

Nama : drg. ENY YOLANDA
NIP : 199611062022022001
Jabatan : KANIT 1 POLIKLINIK BIDDOKKES POLDA SULTRA
Unit Kerja : BIDDOKKES POLDA SULTRA

Dengan judul : “ **DIGITALISASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN PASIEN MELALUI RESPON (REKAM EVALUASI DAN SARAN PASIEN ONLINE) GUNA PENINGKATAN PELAYANAN DI KLINIK PRATAMA POLDA SULTRA** ”

Demikian Surat ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kendari, Mei 2025
KAPOLIKLINIK POLDA SULTRA



dr. IKA ELYANA, S.Ked
PENATA NIP 199205102019022007

PENGEMBANGAN STAKEHOLDER



BUKTI PENGEMBANGAN POTENSI DIRI

CERTIFICATE OF COMPLETION



Nomor: 046/WPS/TA/V/2025

THIS CERTIFICATE IS PROUDLY PRESENTED TO

ENY YOLANDA

FOR SUCCESSFULLY COMPLETED THE WEBINAR OF PUBLIC SPEAKING

MATERI	JAM PELATIHAN
Teknik dan Ilmu Dasar Public Speaking	120 Menit

On 14 MAY 2025

PT TRIAS EDUKASI INDONESIA

AYU TRIAS YUNITA, S.Pd., CPS
FOUNDER TRIAS ACADEMY

Trias
Academy

Eduverse Indonesia

CERTIFICATE

029/CERT/LDB/VI/2025

GIVEN TO :

Eny Yolanda

As an appreciation for participating in the National Seminar themed "**Leadership & Branding: Self-Image Strategy for Successful Leadership in the Digital Era**" organized by Eduverse Indonesia. On June 15th, 2025

It is hoped that through active participation in this seminar, the knowledge and insight gained can support efforts to improve quality for both self-development and broader contributions to society.

Implementation: 2JP/SKP

Noviana Paramita I., S.M.
CEO Eduverse Indonesia

Dicky Maulana N.
Head of The Event Division

SERTIFIKAT

dengan bangga mempersembahkan
sertifikat ini kepada:

Eny Yolanda

Atas pencapaiannya dalam menyelesaikan
tugas akhir pada kelas pelatihan:

**Pelatihan Kepemimpinan Pengawas - Gender Equality, Disability, And
Social Inclusion (GEDSI) (3 JP)**

Jakarta, 23 Juni 2025



Erna Irawati

Deputi Bidang Transformasi Pembelajaran ASN



7971/4012/LAN/68/2025

SERTIFIKAT

dengan bangga mempersembahkan
sertifikat ini kepada:

Eny Yolanda

Atas pencapaiannya dalam menyelesaikan
tugas akhir pada kelas pelatihan:

**Pelatihan Struktural Kepemimpinan - Keterampilan Digital (Digital Skill)
Dalam Penyusunan Kebijakan**

Jakarta, 23 Juni 2025



Erna Irawati

Deputi Bidang Transformasi Pembelajaran ASN



15760/4012/LAN/64/2025



SERTIFIKAT

dengan bangga mempersembahkan
sertifikat ini kepada:

Eny Yolanda

Atas pencapaiannya dalam menyelesaikan
tugas akhir pada kelas pelatihan:

Pelatihan Struktural Kepemimpinan - Resiliensi Diri (Self Resilience) (2 JP)

Jakarta, 23 Juni 2025


Erna Irawati

Deputi Bidang Transformasi Pembelajaran ASN



16589/4012/LAN/65/2025

DISEMINASI AKSI PERUBAHAN



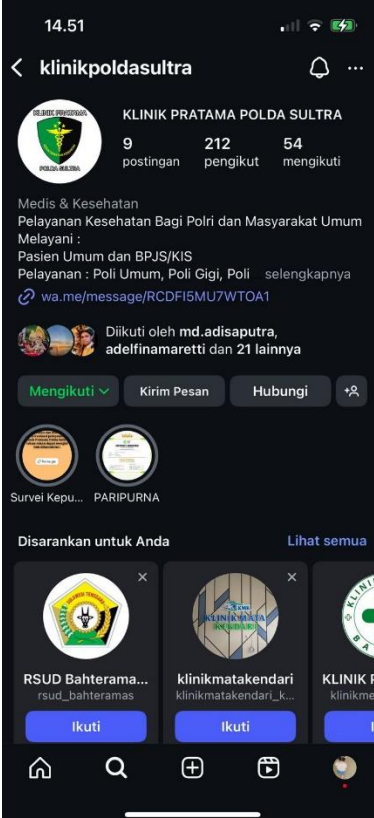
VIDEO AKSI PERUBAHAN PESERTA PKP GEL. I ANG. XIII T.A 2025 DRG. ENY YOLANDA POLDA SULTRA

Eny Yola...
37...

Analytics Edit video

110

Bagikan



14.51

klinikpoldasultra

KLINIK PRATAMA POLDA SULTRA

9 postingan 212 pengikut 54 mengikuti

Medis & Kesehatan
Pelayanan Kesehatan Bagi Polri dan Masyarakat Umum
Melayani :
Pasien Umum dan BPJS/KIS
Pelayanan : Poli Umum, Poli Gigi, Poli selengkapnya
wa.me/message/RCDFISMU7WTOA1

Dikuti oleh md.adisaputra, adelfinamaretti dan 21 lainnya

Mengikuti Kirim Pesan Hubungi

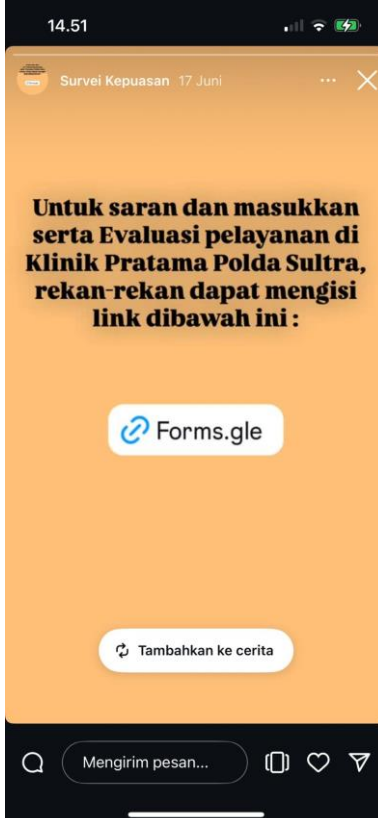
Survei Kepu... PARIPURNA

Disarankan untuk Anda Lihat semua

RSUD Bahterama... rsud_bahteramas Ikuti

klินิกmatakendari klinikmatakendari_k... Ikuti

KLINIK PP klinikmed Ikuti



14.51

Survei Kepuasan 17 Juni

Untuk saran dan masukan serta Evaluasi pelayanan di Klinik Pratama Polda Sultra, rekan-rekan dapat mengisi link dibawah ini :

Forms.gle

Tambahkan ke cerita

Mengirim pesan...

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

**LAPORAN KEGIATAN MINGGU I
(SENIN, 5 Mei 2025 – SABTU, 10 Mei 2025)**

**DIGITALISASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN PASIEN MELALUI
RESPON (REKAM EVALUASI DAN SARAN PASIEN ONLINE) GUNA
PENINGKATAN PELAYANAN DI KLINIK PRATAMA POLDA SULTRA**



Oleh:

**drg. Eny Yolanda
NOSIS : 20250207030750**

**PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS ANGKATAN XIII
T.A. 2025**

LAPORAN KEGIATAN MINGGU I
SENIN, 5 MEI 2025 – SABTU, 10 MEI 2025

Nama Peserta : drg. Eny Yolanda
 Instansi : Bidang Kedokteran dan Kesehatan Polda Sultra
 Judul Aksi Perubahan : Digitalisasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien melalui RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) Guna Peningkatan Pelayanan di Klinik Pratama Polda Sultra.

AGENDA MINGGU I

NO	HARI/ TANGGAL	KEGIATAN	OUTPUT	KETERANGAN
1.	Senin, 5 Mei 2025	Menghadap ke Kasatker yaitu Kabiddokkes Polda Sultra selaku sponsor untuk meminta dukungan terkait Rencana Aksi Perubahan	Dokumentasi kegiatan, lembar pernyataan dukungan stakeholder	Berkoordinasi dengan Kabiddokkes Polda Sultra mengenai konsep Rencana Aksi Perubahan berupa Digitalisasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien melalui RESPON di Klinik Pratama Polda Sultra
2.	Selasa, 6 Mei 2025	Menghadap Kepala Klinik Pratama Polda Sultra selaku Mentor dan berdiskusi mengenai persiapan dan pelaksanaan Rencana Aksi Perubahan	Dokumentasi kegiatan, Notulen hasil konsultasi dan koordinasi	Laporan diterima dengan baik oleh Mentor, serta memberi dukungan dalam Pelaksanaan Aksi Perubahan. Selaku <i>action leader</i> harus benar-benar Menyusun dan menyiapkan rencana kerja yang matang untuk kepentingan kelancaran pekerjaan sehingga output jelas dan berdampak langsung kepada satker dan pasien.

3.	Rabu, 7 Mei 2025	Bersosialisasi dengan <i>stakeholder eksternal</i> terkait pelaksanaan rencana aksi perubahan yang akan dilaksanakan.	Dokumentasi kegiatan dan lembar pernyataan dukungan stakeholder	Kegiatan terlaksana dengan baik, <i>action leader</i> melakukan sosialisasi tentang Rencana Aksi Perubahan kepada <i>stakeholder eksternal</i> .
4.	Kamis, 8 Mei 2025	Bersosialisasi dengan <i>stakeholder internal</i> terkait pelaksanaan rencana aksi perubahan	Dokumentasi kegiatan, Daftar hadir, notulen rapat dan koordinasi	Kegiatan terlaksana dengan baik, <i>action leader</i> melakukan sosialisasi tentang Rencana Aksi Perubahan kepada <i>stakeholder internal</i> .
5.	Jumat, 9 Mei 2025	Menyusun draft nama-nama tim efektif rencana aksi perubahan Bersama mentor.	Dokumentasi kegiatan, Draft nama-nama tim efektif Aksi Perubahan	Para tim efektif sangat mendukung Rencana Aksi Perubahan yang diajukan oleh <i>action leader</i> yang bermanfaat untuk peningkatan kinerja dan pelayanan di Klinik Poldasultra.
		Penyusunan, dan pengajuan sprint tim efektif ke bagian subbagrenmin selanjutnya pengajuan ke Sponsor yaitu Kabiddokkes Poldasultra terkait penandatanganan sprint tim efektif.	Dokumentasi kegiatan, Sprint tim efektif	Kegiatan terlaksana dengan baik, sprint tim efektif, penyusunan, pengajuan dan penandatanganan sprint tim efektif serta menerima arahan dan masukkan terkait pembagian tugas tim efektif.
6.	Sabtu, 10 Mei 2025	Membuat laporan kegiatan minggu I	Dokumentasi kegiatan dan laporan kegiatan minggu I	Ditandatangani laporan kegiatan minggu I oleh Mentor

Kendari, 10 Mei 2025

Mengetahui,

MENTOR



dr. IKA ELYANA

PENATA 199205102019022007

ACTION LEADER



drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Senin, 5 Mei 2025

Waktu : 10.00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

- a) Melaporkan tentang Aksi Perubahan kepada Kasatker selaku Sponsor.

2) Tujuan Kegiatan

- a) Untuk menyampaikan Rencana Aksi Perubahan yang akan dilaksanakan selama off kampus 60 hari dan untuk mendapatkan dukungan terkait Rencana Aksi Perubahan yang akan dilaksanakan.
- b) Untuk Menyusun Langkah-langkah yang terbaik dalam melaksanakan Rencana Aksi Perubahan.

3) Pelaksanaan Kegiatan

- a) Kegiatan dilaksanakan di pukul 10.00 WITA sampai selesai.
- b) Melakukan koordinasi dalam bentuk diskusi dengan Bapak Kabiddokkes Poldasultra terkait dengan rencana aksi perubahan yang akan dilaksanakan mengenai Digitalisasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien melalui RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) Guna Peningkatan Pelayanan di Klinik Pratama Poldasultra.

4) Hasil dan Pembahasan

- a) Bapak Kabiddokkes Poldasultra KBP drg. Ignatius Hendra A.,Sp.KG., sangat mendukung dengan Rencana Aksi Perubahan yang akan dilaksanakan terkait dengan Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online (RESPON) dalam bentuk Google Form dan berharap RESPON ini dapat digunakan seterusnya untuk kepentingan organisasi terutama di Klinik Poldasultra.

5) Kesimpulan

Pelaksanaan kegiatan ini berjalan dengan baik dan lancar, serta Rencana Aksi Perubahan yang diusung oleh *action leader* mendapatkan apresiasi dan dukungan penuh dari Bapak Kabbiddokkes Polda Sultra selaku Sponsor dari proyek perubahan yang akan dilaksanakan.

6) Evidence/ Dokumentasi

a) Foto Dokumentasi



SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : dg. IGNATIUS HENDRA A., Sp. KG.
Pangkat/NRP : KOMISARIS BESAR POLSI/76520784
Jabatan : KABIDOKKES
Unit Kerja : BIDDOKKES POLDA SULTRA

Dengan ini menyatakan memberikan dukungan langsung kepada Tenaga Medis Poliklinik Kanit 1 Poliklinik Biddokkes Polda Sultra selaku siswa Pelatban Kepemimpinan Pengawas (PKP) PNS Poin Angkatan XII dan XIII T.A 2025.

Nama : dg. ENY YOLANDA
NIP : 1998110620202001
Jabatan : KANIT 1 POLIKLINIK BIDDOKKES POLDA SULTRA
Unit Kerja : BIDDOKKES POLDA SULTRA

Dengan judul : "DIGITALISASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN PASIEN MELALUI RESPON (REKAM EVALUASI DAN SARAN PASIEN ONLINE) GUNA PENINGKATAN PELAYANAN DI KLINIK PRATAMA POLDA SULTRA"

Demikian Surat ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kendari, Mei 2025
KABIDOKKES POLDA SULTRA

dg. IGNATIUS HENDRA A., Sp. KG.
76520784

Kendari, 5 Mei 2025

Peserta

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'ENY YOLANDA', written in a cursive style.

drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Selasa, 6 Mei 2025
Waktu : 13.00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

- a) Melaporkan tentang Aksi Perubahan kepada Mentor.
- b) *Action Leader* menyampaikan laporan dan berkonsultasi dengan mentor tentang kegiatan aksi perubahan yang akan dilaksanakan, meliputi rencana aksi perubahan, keterlibatan stakeholder internal dan stakeholder eksternal, serta hal-hal lain yang diperlukan dalam kegiatan aksi perubahan.

2) Tujuan Kegiatan

- a) Melaporkan dan menyampaikan maksud dari kegiatan *off campus* selama 60 hari
- b) Mohon dukungan dalam pelaksanaan aksi perubahan.
- c) Menerima arahan dan masukan serta berdiskusi terkait rencana aksi perubahan.

3) Pelaksanaan Kegiatan

- a) Kegiatan dilaksanakan di pukul 13.00 WITA sampai selesai di ruang Kapoliklinik Polda Sultra
- b) Membuat notulen hasil koordinasi dengan mentor.

4) Hasil dan Pembahasan

- a) Menghadap kepada Mentor dan menjelaskan rencana aksi perubahan yang akan dibuat oleh action leader
- b) Melakukan koordinasi dan konsultasi dengan mentor, pada kegiatan pertama ini action leader menjelaskan tahapan kegiatan rencana aksi perubahan.

- c) Action leader menjelaskan kepada mentor mengenai stakeholder dan perannya dalam pelaksanaan Aksi Perubahan.
- d) Action leader menjelaskan konsep output aksi perubahan yaitu google form RESPON dan manfaatnya terhadap organisasi.

5) Kesimpulan

Mentor sangat mendukung pembuatan rencana aksi perubahan yaitu pembuatan google form Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online (RESPON) yang mendukung kinerja dan peningkatan pelayanan di Klinik Polda Sultra.

6) Evidence/ Dokumentasi

a) Foto Dokumentasi



NOTULEN
AKSI PERUBAHAN

Hari/tanggal : Selasa, 6 Mei 2025
 Jam : 13.00 WITA - Selesai
 Kegiatan : Konsultasi dengan Mentor
 Tempat pelaksanaan : Ruang Kerja Kapolliklinik Polda Sultra
 Peserta : Mentor & Action Leader

Hasil

- Laporan kepada sponsor tentang hasil seminar rencana aksi perubahan serta pelaksanaan off campus selama 60 hari.
- Konsultasi mengenai aksi perubahan dan menjelaskan maksud serta tujuan dari aksi perubahan
- Segera dibentuk tim efektif guna menunjang pelaksanaan aksi perubahan.
- Menjelaskan rencana pelaksanaan rencana aksi perubahan secara teknis mulai dari koordinasi dengan stakeholder eksternal dan internal, akan mengajukan draft tim efektif serta pengajuan sprint tim efektif.

Kendari, 6 Mei 2025

MENTOR

ACTION LEADER

dr. IKA ELYANA

drg. ENY YOLANDA

PENATA 199205102019022007

NOSIS 20250207030750

Kendari, 6 Mei 2025

Peserta

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'ENY YOLANDA', written in a cursive style.

drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Rabu, 7 Mei 2025

Waktu : 09.00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

- a) Melakukan sosialisasi kepada *stakeholder* eksternal dalam hal ini Kasubbidkespol, Kauryankes, Pauryankes, Kaurren Biddokkes Polda Sultra, Itwasda Polda Sultra, serta Dinas Kesehatan Kota Kendari subbagian Mutu.

2) Tujuan Kegiatan

- a) Menyampaikan maksud dan koordinasi terkait pelaksanaan dari kegiatan *off campus* selama 60 hari
- b) Mohon dukungan dalam pelaksanaan aksi perubahan.

3) Pelaksanaan Kegiatan

- a) Kegiatan koordinasi dengan stakeholder eksternal pertama dilaksanakan di Biddokkes Polda Sultra, yaitu di ruang kerja Kauryankes, Pauryankes, Kaurren dan Kasubbidkespol pada pukul 09.00 WITA sampai selesai
- b) Kegiatan koordinasi dengan stakeholder eksternal kedua dilaksanakan di Dinas Kesehatan Kota Kendari pada pukul 13.00-14.00 WITA.
- c) Kegiatan koordinasi dengan stakeholder eksternal ketiga dilaksanakan di Ruang Itwasda Polda Sultra pada pukul 14.30 WITA sampai selesai.

4) Hasil dan Pembahasan

- a) Bahwa berdasarkan jadwal pembelajaran PKP PNS POLRI Tahun 2025, disebutkan tahap ke-IV adalah *off campus* selama 60 hari untuk mengimplementasikan teori dan rencana aksi perubahan yang telah disepakati.

b) *Action Leader* memohon bantuan dan dukungan dari Stakeholder dalam pelaksanaan aksi perubahan ini.

5) Kesimpulan

Stakeholder sangat mendukung rencana aksi perubahan yang akan dilaksanakan dan siap membantu untuk kelancaran aksi perubahan ini.

6) Evidence/ Dokumentasi

a) Foto Dokumentasi





SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : dr. RIMA ANGGRAINI ASBAR
Pangkat/NIP : PENATA/198501212020122002
Jabatan : PS. PAUR 2 SUBBIDKESPOL
Unit Kerja : BIDDOKKES POLDA SULTRA


Dengan ini menyatakan memberikan dukungan langsung kepada Tenaga Medis Poliklinik Kantor 1 Poliklinik Biddokkes Polda Sultra selaku siswa Pelatihan Kepemimpinan Pegawai (PKP) PNS Poin Angkatan XII dan XIII T.A 2025.

Nama : drg. ENY YOLANDA
NIP : 19961106202202001
Jabatan : KANIT 1 POLIKLINIK BIDDOKKES POLDA SULTRA
Unit Kerja : BIDDOKKES POLDA SULTRA

Dengan judul : "DIGITALISASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN PASIEN MELALUI RESPON (REKAM EVALUASI DAN SARAN PASIEN ONLINE) GUNA PENINGKATAN PELAYANAN DI KLINIK PRATAMA POLDA SULTRA"

Demikian Surat ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kendari, Mei 2025
PS. PAUR 2 SUBBIDKESPOL BIDDOKKES POLDA SULTRA


dr. RIMA ANGGRAINI ASBAR
PENATA NIP. 198501212020122002

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : dr. LISDYA RATNAWATI
Pangkat/NIP : PEMBINA/197305042003122002
Jabatan : PS. KASUBBIDKESPOL
Unit Kerja : BIDDOKKES POLDA SULTRA


Dengan ini menyatakan memberikan dukungan langsung kepada Tenaga Medis Poliklinik Kantor 1 Poliklinik Biddokkes Polda Sultra selaku siswa Pelatihan Kepemimpinan Pegawai (PKP) PNS Poin Angkatan XII dan XIII T.A 2025.

Nama : drg. ENY YOLANDA
NIP : 19961106202202001
Jabatan : KANIT 1 POLIKLINIK BIDDOKKES POLDA SULTRA
Unit Kerja : BIDDOKKES POLDA SULTRA

Dengan judul : "DIGITALISASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN PASIEN MELALUI RESPON (REKAM EVALUASI DAN SARAN PASIEN ONLINE) GUNA PENINGKATAN PELAYANAN DI KLINIK PRATAMA POLDA SULTRA"

Demikian Surat ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kendari, Mei 2025
PS. KASUBBIDKESPOL BIDDOKKES POLDA SULTRA


dr. LISDYA RATNAWATI
PEMBINA NIP. 197305042003122002

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MARDIANA S.K.M. M.M.
Pangkat/NIP : PEMBINA/197005042001122002
Jabatan : KASUB MUTU PELAYANAN KESEHATAN
Unit Kerja : DINAS KESEHATAN KOTA KENDARI

Dengan ini menyatakan memberikan dukungan langsung kepada Tenaga Medis Poliklinik Kantor 1 Poliklinik Biddokkes Polda Sultra selaku siswa Pelatihan Kepemimpinan Pegawai (PKP) PNS Poin Angkatan XII dan XIII T.A 2025.

Nama : drg. ENY YOLANDA
NIP : 19961106202202001
Jabatan : KANIT 1 POLIKLINIK BIDDOKKES POLDA SULTRA
Unit Kerja : BIDDOKKES POLDA SULTRA

Dengan judul : "DIGITALISASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN PASIEN MELALUI RESPON (REKAM EVALUASI DAN SARAN PASIEN ONLINE) GUNA PENINGKATAN PELAYANAN DI KLINIK PRATAMA POLDA SULTRA"

Demikian Surat ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kendari, Mei 2025
KASUB MUTU PELAYANAN KESEHATAN


MARDIANA S.K.M. M.M.
PEMBINA NIP. 197005042001122002

SURAT PERNYATAAN DUKUNGAN STAKEHOLDER

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : EVIN ERVINA, S.Kep., M.M.
Pangkat/NIP : PENDA/196201062006042001
Jabatan : PS. KAURREN
Unit Kerja : BIDDOKKES POLDA SULTRA


Dengan ini menyatakan memberikan dukungan langsung kepada Tenaga Medis Poliklinik Kantor 1 Poliklinik Biddokkes Polda Sultra selaku siswa Pelatihan Kepemimpinan Pegawai (PKP) PNS Poin Angkatan XII dan XIII T.A 2025.

Nama : drg. ENY YOLANDA
NIP : 19961106202202001
Jabatan : KANIT 1 POLIKLINIK BIDDOKKES POLDA SULTRA
Unit Kerja : BIDDOKKES POLDA SULTRA

Dengan judul : "DIGITALISASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN PASIEN MELALUI RESPON (REKAM EVALUASI DAN SARAN PASIEN ONLINE) GUNA PENINGKATAN PELAYANAN DI KLINIK PRATAMA POLDA SULTRA"

Demikian Surat ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kendari, Mei 2025
PS. KAURREN BIDDOKKES POLDA SULTRA


EVIN ERVINA, S.Kep., M.M.
PENDA NIP. 196201062006042001

Kendari, 7 Mei 2025

Peserta



drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Kamis, 8 Mei 2025

Waktu : 13.00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

- a) Melakukan sosialisasi kepada *stakeholder* internal terkait pelaksanaan rencana aksi perubahan.

2) Tujuan Kegiatan

- a) Menyampaikan maksud dan koordinasi terkait pelaksanaan dari kegiatan *off campus* selama 60 hari.
- b) Memberikan gambaran/ perbandingan tentang pelayanan prima dengan pelayanan yang saat ini terjadi di Klinik Polda Sultra.
- c) Meminta bantuan dan kerjasama dalam pelaksanaan aksi perubahan dari seluruh anggota Klinik Polda Sultra.

3) Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan koordinasi dengan *stakeholder* internal dilaksanakan di Ruang Rapat Klinik Polda Sultra pada pukul 13.00-14.00 WITA.

4) Hasil dan Pembahasan

- a) Inovasi yang diangkat untuk aksi perubahan ini adalah dalam upaya Optimalisasi Pelayanan Kesehatan pada Klinik Polda Sultra.
- b) *Action Leader* juga membahas mengenai akan adanya tim efektif yang akan membantu pelaksanaan aksi perubahan.

5) Kesimpulan

Rencana Aksi Perubahan yang dikonsept oleh *Action Leader* dapat diterima oleh para tim efektif dengan Kerjasama dan memberikan dukungan penuh terhadap pembuatan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online).

6) Evidence/ Dokumentasi

a) Foto Dokumentasi




**NOTULEN
AKSI PERUBAHAN**

Hari/tanggal : **Kamis, 8 Mei 2025**
Jam : **13.00 WITA - Selesai**
Kegiatan : **Koordinasi dengan Stakeholder Internal**
Tempat pelaksanaan : **Ruang Rapat Klinik Poldo Sultra**
Peserta : **Action Leader, Mentor, Staf Klinik Poldo Sultra**

Hasil

- Menjelaskan maksud pelaksanaan rencana aksi perubahan serta pelaksanaan off campus selama 60 hari,
- Diskusi dan koordinasi mengenai akan adanya tim efektif
- Penjelasan terkait pelaksanaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) dan menerima masukan terkait tata laksana nya nanti terhadap pasien
- Seluruh stakeholder internal mendukung rencana aksi perubahan.

Kendari, 8 Mei 2025
ACTION LEADER

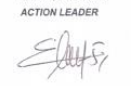

drg. ENY YOLANDA
NOSIS 20250207030750

**DAFTAR HADIR
AKSI PERUBAHAN**

Hari/tanggal : **Kamis, 8 Mei 2025**
Jam : **13.00 WITA - Selesai**
Kegiatan : **Koordinasi dengan Stakeholder Internal**
Tempat pelaksanaan : **Ruang Rapat Klinik Poldo Sultra**

NO.	NAMA	TTD
1.	Hendri, Sian, P. IKS	1.
2.	APR. muhammad Ikhlas S. Perm	2.
3.	Husnawati - ANKE	3.
4.	Muradina, A. W. Ety	4.
5.	ANDI. HUSNIMUHAMMADI. S. IKS	5.
6.	MARCIAT	6.
7.	Dr Rizki Bayuana	7.
8.	Hira Yulianingsih Tjupri	8.

Kendari, 8 Mei 2025
ACTION LEADER


drg. ENY YOLANDA
NOSIS 20250207030750

Kendari, 8 Mei 2025

Peserta

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'ENY YOLANDA', written in a cursive style.

drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Jumat, 9 Mei 2025

Waktu : 09..00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

- a) Menyusun draft nama-nama tim efektif rencana aksi perubahan Bersama mentor.
- b) Penyusunan, dan pengajuan sprin tim efektif ke bagian subbagrenmin selanjutnya pengajuan sprint ke Sponsor yaitu Kabiddokkes Polda Sultra terkait penandatanganan sprin tim efektif,

2) Tujuan Kegiatan

- a) Nama-nama tim efektif dibuat dalam bentuk draft Bersama mentor
- b) Draft tim efektif di ajukan ke bagian subbagrenmin untuk dibuatkan sprint kemudian pengajuan ke Kabiddokkes.

3) Pelaksanaan Kegiatan

- a) Pembuatan draft tim efektif di laksanakan di Klinik Polda Sultra pada pukul 09.00 bersama mentor
- b) Pengajuan pembuatan sprint ke bagian subbagrenmin dilaksanakan di kantor Biddokkes Polda Sultra pada pukul 13.00

4) Hasil dan Pembahasan

- a) Adanya draft tim efektif yang telah didiskusikan Bersama mentor
- b) Adanya sprint tim efektif yang telah ditandatangani oleh Sponsor yaitu Kabiddokkes Polda Sultra.

5) Kesimpulan

Dengan adanya sprint tim efektif yang dikeluarkan oleh Biddokkes Polda Sultra, memudahkan *action leader* berkoordinasi dan bekerjasama dengan tim efektif sesuai dengan tugas masing-masing

6) Evidence/ Dokumentasi

a) Foto Dokumentasi



TIM EFEKTIF

Nama : drg. Eny Yolanda
NIP : 19961106202202001
Pangkat/Gol : Penata Muda Tk.I / IIIb
Jabatan : Kantit 2 Poliklinik Biddokkes Polda Sultra

NO	NAMA	JABATAN	
		STRUKTURAL	TIM EFEKTIF
1.	KBP drg. Ignatius Hendra A., Sp.KG	Kabiddokkes Polda Sultra	Sponsor
2.	Penata dr. Ika Elyana	Kepala Klinik Pratama Polda Sultra	Mentor
3.	Penata Muda Hardeni SKM., M.Kes	Kantit 2 Klinik Pratama Polda Sultra	Tim Admin dan Data
4.	Mitasantika, Amd.Kep.	PPPK Klinik Pratama Polda Sultra	Tim Bimtek
5.	Andi Wihimisiwanti, S. Kes	Tenaga Kontrak Klinik Polda sekaligus petugas administrasi pelayanan	Tim Sosialisasi
6.	Erlin Hasanah, Amd., Kep.	Tenaga Kontrak sekaligus petugas pendaftaran pelayanan	Tim Video

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SULAWESI TENGGARA
BIDANG KEPROKTERAN DAN KESEHATAN



SURAT PERINTAH
Nomor: Sprin/ 44 /A/DIRK.2.5/2025

Pertimbangan bahwa dalam rangka mendukung kelancaran dan kepentingan tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia khususnya di Biddokes Poda Sutra maka dipandang perlu mengeluarkan surat perintah.

- Dasar :
1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
 2. Pengumuman Kepala Kepolisian Daerah Sulawesi Tenggara Nomor PengSP/DIRK.2.5/2025 tanggal 7 Januari 2025 penyelenggaraan Seleksi Peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Tahun Anggaran 2025.

DIPERINTAHKAN

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

- Untuk :
1. melaksanakan tugas sebagai Tim Eksekutif peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas T.A. 2025 an. Penda I drg. Eny Yolanda, S.K.G Nip 19961100522020703750 Jabatan Kent 2 Polisi. Biddokes Poda Sutra terhitung mulai tanggal 14 Mei s.d. 20 Juni 2025.
 2. melaporkan hasil pelaksanaannya kepada Kabidokes Poda Sutra.
 3. melaksanakan perintah ini dengan seksama dan penuh rasa tanggung jawab.

Selesai

2 SURAT PERINTAH KABIDOKES
NOMOR : SPRIN/44/DIRK.2.5/2025
TANGGAL : MEI 2025

Selesai.

Dikeluarkan di Kendari
pada tanggal Mei 2025

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
BIDANG KEPROKTERAN DAN KESEHATAN

- Tembusan:
1. Kapolda Sutra.
 2. Inwada Poda Sutra.
 3. Kasid SDM Poda Sutra.
 4. Kabidpropam Poda Sutra.

LAMPIRAN SURAT PERINTAH
NOMOR : SPRIN/44/DIRK.2.5/2025
TANGGAL : MEI 2025

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
BIDANG KEPROKTERAN DAN KESEHATAN

3

DAFTAR NAMA TIM EFEKTIF

NO	NAMA	JABATAN	STRUKTURAL	TIM EFEKTIF
1	KEP 205 Yolanda Wicanda A.	Kepala Sutra	3	4
2	SP.5/3	Kepala Sutra	3	4
3	Polresta dan Diklat	Kepala Sutra	3	4
4	Polresta dan Diklat	Kepala Sutra	3	4
5	Andi Wicandawati S. Kes	Polresta dan Diklat	3	4
6	Elin Hidayat, Anit, Krip	Polresta dan Diklat	3	4

Dikeluarkan di Kendari
pada tanggal Mei 2025

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
BIDANG KEPROKTERAN DAN KESEHATAN

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
BIDANG KEPROKTERAN DAN KESEHATAN

Kendari, 9 Mei 2025

Peserta

drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Sabtu, 10 Mei 2025

Waktu : 12.00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

- a) Membuat laporan mingguan sesuai dengan petunjuk dan hasil koreksi mentor melalui Whatsapp.

2) Tujuan Kegiatan

- a) Merekap hasil kegiatan terkait rencana aksi perubahan yang dilaksanakan setiap hari dalam minggu I.
- b) Sebagai pelaporan ke Mentor/Coach mengenai aksi perubahan dari waktu ke waktu dan bisa menjadi monitoring terhadap kegiatan selama off campus.

3) Pelaksanaan Kegiatan

- a) Membuat laporan mingguan di rumah *action leader* pada pukul 12.00, dilengkapi dengan bukti dokumentasi dan evidence lainnya.
- b) Melakukan diskusi, menerima arahan serta membuat koreksi dari mentor melalui Whatsapp.

4) Hasil dan Pembahasan

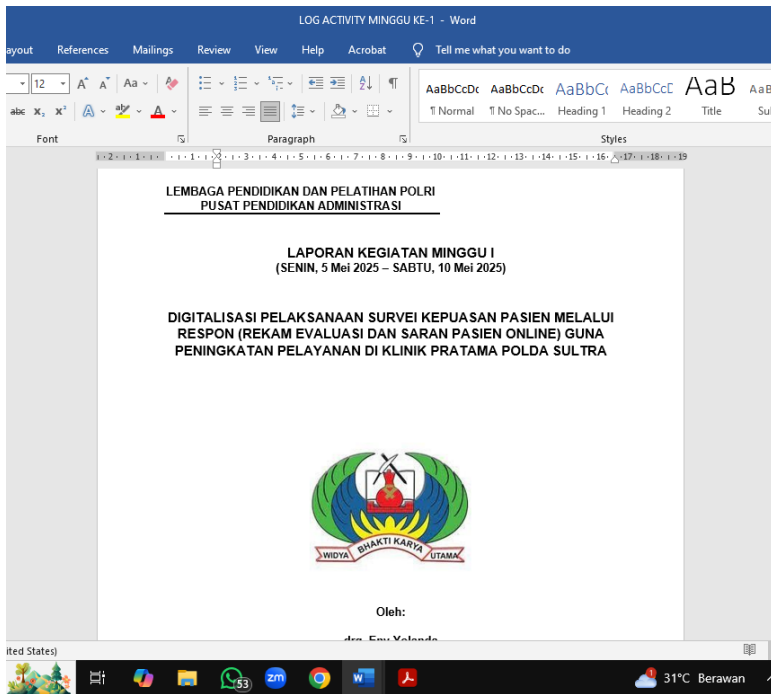
Tersusunnya *log activity* atau laporan minggu I oleh *action leader* sesuai dengan arahan dan koreksi dari mentor.

5) Kesimpulan

Pelaksanaan Kegiatan Hari ke enam berjalan sesuai dengan Rencana dan laporan Log Activity akan di upload di sistem aplikasi Sipolin sesuai dengan petunjuk Coach.

6) Evidence/ Dokumentasi

a) Foto Dokumentasi



Kendari, 10 Mei 2025

Peserta

drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

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

**LAPORAN KEGIATAN MINGGU II
(RABU, 14 Mei 2025 – SABTU, 17 Mei 2025)**

**DIGITALISASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN PASIEN MELALUI
RESPON (REKAM EVALUASI DAN SARAN PASIEN ONLINE) GUNA
PENINGKATAN PELAYANAN DI KLINIK PRATAMA POLDA SULTRA**



Oleh:

**drg. Eny Yolanda
NOSIS : 20250207030750**

**PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS ANGKATAN XIII
T.A. 2025**

LAPORAN KEGIATAN MINGGU II
SENIN, 12 MEI 2025 – SABTU, 17 MEI 2025

Nama Peserta : drg. Eny Yolanda
 Instansi : Bidang Kedokteran dan Kesehatan Polda Sultra
 Judul Aksi Perubahan : Digitalisasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien melalui RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) Guna Peningkatan Pelayanan di Klinik Pratama Polda Sultra.

AGENDA MINGGU II

NO	HARI/ TANGGAL	KEGIATAN	OUTPUT	KETERANGAN
1.	Rabu, 14 Mei 2025	Pendistribusian surat perintah efektif dan undangan rapat Bersama tim efektif terkait persiapan pelaksanaan rencana aksi perubahan.	Dokumentasi kegiatan,	Kegiatan terlaksana dengan baik, pembagian surat perintah (sprin) tim efektif beserta undangan untuk diadakannya pertemuan pembahasan mengenai pelaksanaan rencana aksi perubahan diterima dengan baik oleh seluruh tim efektif.
		Mengikuti webinar mengenai <i>public speaking</i> yang diadakan oleh Trias Academy.	Dokumentasi kegiatan, sertifikat kegiatan	Kegiatan terlaksana dengan baik, <i>action leader</i> mengikuti webinar dengan baik dan menambah pengetahuan mengenai <i>public speaking</i> sehingga Ketika menjadi pemimpin dalam suatu keadaan dapat berkomunikasi dengan baik.

2.	Kamis, 15 Mei 2025	Pembentukan tim efektif dan rapat Bersama tim efektif terkait persiapan pelaksanaan rencana aksi perubahan.	Dokumentasi kegiatan, Daftar hadir, Notulen Rapat	Kegiatan terlaksana dengan baik, <i>action leader</i> memberikan Surat Perintah mengenai tim efektif beserta pembagian tugas masing-masing yang telah ditandatangani oleh Kabiddokkes Poldasultra.
3.	Jumat, 16 Mei 2025	Persiapan untuk pembuatan form digital dan buku panduan survei kepuasan pasien dengan mengumpulkan dan mencari data dukung yang berkaitan dengan Rencana Aksi Perubahan yang akan dilakukan.	Dokumentasi kegiatan, tersedianya form survei kepuasan pasien	<i>Action leader</i> mengumpulkan data untuk melaksanakan optimalisasi pelayanan Kesehatan yang menjadi fokus kegiatan aksi perubahan yang akan dilaksanakan serta menelaah perbaikan yang harus dilakukan. Serta tersedianya form survei kepuasan pasien yang akan menjadi indikator penilaian dalam survei kepuasan pasien serta akan dibuatkan dalam bentuk google form.
4.	Sabtu, 17 Mei 2025	Membuat laporan kegiatan minggu II	Dokumentasi kegiatan dan laporan kegiatan minggu II	Ditandatanganinya laporan kegiatan minggu II oleh Mentor

Kendari, 17 Mei 2025

Mengetahui,

MENTOR



dr. IKA ELYANA

PENATA 199205102019022007

ACTION LEADER



drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Rabu, 14 Mei 2025

Waktu : 11.00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

- a) Pendistribusian surat perintah efektif dan undangan rapat Bersama tim efektif terkait persiapan pelaksanaan rencana aksi perubahan.
- b) Mengikuti webinar mengenai public speaking yang diadakan oleh Trias Academy.

2) Tujuan Kegiatan

- a) Memberikan surat perintah tim efektif yang telah dikeluarkan oleh Kabbiddokkes Polda Sultra serta memberi informasi singkat terkait pembagian tugas sekaligus memberikan undangan untuk melaksanakan rapat Bersama tim efektif.
- b) Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan terkait kepemimpinan yaitu webinar mengenai *public speaking* agar memudahkan *action leader* dalam berkomunikasi kepada tim efektif dalam melaksanakan aksi perubahan.

3) Pelaksanaan Kegiatan

- a) Kegiatan distribusi tim efektif dilaksanakan di Klinik Polda Sultra pada pukul 11.00 WITA sampai selesai.
- b) Kegiatan mengikuti webinar dilaksanakan di rumah *action leader* pada pukul 20.00 WITA sampai selesai melalui *zoom meeting*.

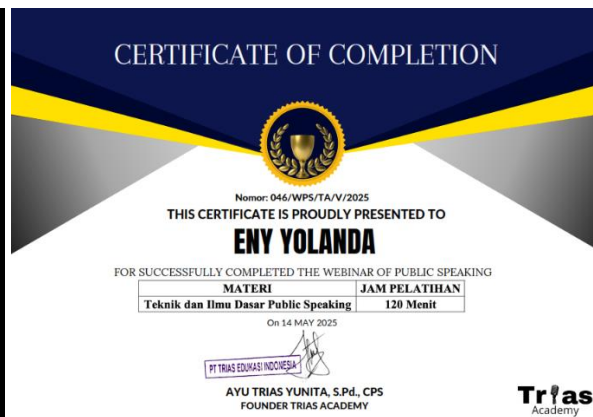
4) Hasil dan Pembahasan

- a) Pembagian surat perintah (sprin) tim efektif beserta undangan untuk diadakannya pertemuan pembahasan mengenai pelaksanaan rencana aksi perubahan diterima dengan baik oleh seluruh tim efektif.
- b) Kegiatan terlaksana dengan baik, *action leader* mengikuti webinar dengan baik dan menambah pengetahuan mengenai public speaking sehingga Ketika menjadi pemimpin dalam suatu keadaan dapat berkomunikasi dengan baik.

5) Kesimpulan

- a) Tim efektif sangat mendukung rencana aksi perubahan yang akan dilaksanakan dan siap membantu untuk kelancaran aksi perubahan ini.
- b) *Action leader* mengikuti webinar dengan baik.

6) Evidence/ Dokumentasi





Kendari, 14 Mei 2025

Peserta

drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Kamis, 15 Mei 2025

Waktu : 13.00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

- a) Pembentukan tim efektif dan rapat Bersama tim efektif terkait persiapan pelaksanaan rencana aksi perubahan.

2) Tujuan Kegiatan

- a) Membahas mengenai persiapan pelaksanaan aksi perubahan dan pembagian tugas tim efektif
- b) Diskusi terkait kebutuhan dan kekurangan apa saja dalam pelaksanaan aksi perubahan

3) Pelaksanaan Kegiatan

- a) Kegiatan dilaksanakan di Klinik Polda Sultra pada pukul 13.00 sampai selesai yang diikuti oleh seluruh tim efektif sesuai dengan surat perintah oleh Kabiddokkes Polda Sultra.

4) Hasil dan Pembahasan

- a) Rapat terlaksana dengan baik, *action leader* menjelaskan mengenai pelaksanaan aksi perubahan dan pembagian tugas setiap anggota tim efektif.
- b) Mempersiapkan pelaksanaan aksi perubahan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
- c) Tim efektif juga memberi beberapa masukan terkait pelaksanaan aksi perubahan.

5) Kesimpulan

Action leader Bersama dengan tim efektif mengadakan rapat pertama terkait pelaksanaan aksi perubahan yang akan dilakukan dan seluruh tim efektif bersedia mendukung dan bekerjasama membantu aksi perubahan.

6) Evidence/ Dokumentasi



DAFTAR HADIR RAPAT TIM EFEKTIF

Hari/tanggal : Kamis, 15 Mei 2025
 Jam : 13.00 WITA - Selesai
 Kegiatan : Rapat Bersama Tim Efektif Aksi Perubahan
 Tempat pelaksanaan : Klinik Poldo Sultra

NO.	NAMA	TIM EFEKTIF	TTD
1.	Penata Muda Harleni SKM., M.Kes	Tim Admin dan Data	
2.	Mirasantika, Amd.Kep.	Tim Bimtek	
3.	Andi Wiwimimiwanti, S. Kes	Tim Sosialisasi	
4.	Erin Hasanah, Amd., Kep	Tim Video	

Kendari, 15 Mei 2025
ACTION LEADER

drg. ENY YOLANDA
 NOSIS 20250207030750

NOTULEN AKSI PERUBAHAN

Hari/tanggal : Kamis, 15 Mei 2025
 Jam : 13.00 WITA - Selesai
 Kegiatan : Rapat Bersama Tim Efektif
 Tempat pelaksanaan : Klinik Poldo Sultra
 Peserta : Action Leader, Tim efektif aksi perubahan

Hasil

- Menjelaskan rangkaian dan jadwal pelaksanaan rencana aksi perubahan
- Diskusi dan koordinasi mengenai tugas tim efektif
- Penjelasan terkait pelaksanaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) dan menerima masukan terkait tata laksana nya nanti terhadap pasien
- Seluruh tim efektif siap mendukung dan membantu serta bekerjasama terhadap rencana aksi perubahan action leader.

Kendari, 15 Mei 2025

ACTION LEADER

drg. ENY YOLANDA
 NOSIS 20250207030750

Kendari, 15 Mei 2025

Peserta

drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Jumat, 16 Mei 2025
Waktu : 14.00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

- 1) Jenis Kegiatan
 - a) Persiapan untuk pembuatan form digital dan buku panduan survei kepuasan pasien dengan mengumpulkan dan mencari data dukung yang berkaitan dengan Rencana Aksi Perubahan yang akan dilakukan.
- 2) Tujuan Kegiatan
 - a) *Action leader* mempersiapkan bahan untuk pembuatan form digital dan buku panduan survei kepuasan pasien.
 - b) Mengumpulkan dan mencari data dukung yang berkaitan dengan aksi perubahan.
- 3) Pelaksanaan Kegiatan
 - a) Kegiatan dilaksanakan di Klinik Polda Sultra pukul 14.00 WITA sampai selesai oleh *action leader* sendiri.
- 4) Hasil dan Pembahasan
 - a) Tersedianya bahan untuk pembuatan form digital dan data dukung yang berkaitan dengan aksi perubahan.
 - b) Mencari informasi terkait pembuatan form digital untuk kegiatan berikutnya.
- 5) Kesimpulan

Action leader mengumpulkan data dukung dan bahan untuk pembuatan form digital.
- 6) Evidence/ Dokumentasi



**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT PELAYANAN POLIKLINIK POLDA SULTRA**

Tanggal Survey : 08.00 - 12.00 WITA
 Jam Survey 13.00-17.00 WITA

PROFIL

1. Jenis Kelamin :
2. Pendidikan Terakhir :
3. Pekerjaan :
4. Usia : Tahun

PENDAPAT RESPONDEN TERHADAP PELAYANAN POLIKLINIK POLDA SULTRA

<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan dengan hasil atau jenis pelayanan yang di berikan <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai 2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahn prosedur yang dilaksanakan di unit ini <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah 3. Kecepatan pelaksanaan pelayanan sesuai standar waktu yang telah ditentukan <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat Cepat 4. Bagaimana pendapat saudara tentang biaya yang di laksanakan oleh pelayanan ini <ol style="list-style-type: none"> a. Mahal sekali b. Mahal c. Murah d. Gratis 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai 6. Bagaimana pedapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam petugas dalam memberikan pelayanan <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak kompeten/mampu b. Kurang kompeten/mampu c. kompeten/mampu d. Sangat kompeten/mampu 7. Bagaimana pedapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah 8. Bagaimana pedapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang tersedia diruang pelayanan <ol style="list-style-type: none"> a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik 9. Bagaimana pedapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak ada b. Ada, tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
---	---

Kendari, 16 Mei 2025

Peserta

drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Sabtu, 17 Mei 2025

Waktu : 10.00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

- a. Membuat laporan mingguan sesuai dengan petunjuk dan hasil koreksi mentor melalui Whatsapp.

2) Tujuan Kegiatan

- a. Merekap hasil kegiatan terkait rencana aksi perubahan yang dilaksanakan setiap hari dalam minggu II.
- b. Sebagai pelaporan ke Mentor/Coach mengenai aksi perubahan dari waktu ke waktu dan bisa menjadi monitoring terhadap kegiatan selama off campus.

3) Pelaksanaan Kegiatan

- a. Membuat laporan mingguan di rumah *action leader* pada pukul 10.00, dilengkapi dengan bukti dokumentasi dan evidence lainnya.
- b. Melakukan diskusi, menerima arahan serta membuat koreksi dari mentor melalui Whatsapp.

4) Hasil dan Pembahasan

Tersusunnya *log activity* atau laporan minggu II oleh *action leader* sesuai dengan arahan dan koreksi dari mentor.

5) Kesimpulan

Pelaksanaan Kegiatan Hari ke enam berjalan sesuai dengan Rencana dan laporan Log Activity akan di upload di sistem aplikasi Sipolin sesuai dengan petunjuk Coach.

6) Evidence/ Dokumentasi

Painter

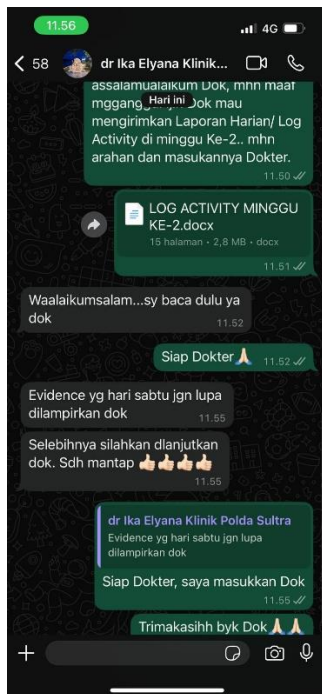
Font Paragraph Styles Edit

LAPORAN KEGIATAN MINGGU II
SENIN, 12 MEI 2025 – SABTU, 17 MEI 2025

Nama Peserta drg. Eny Yolanda
Instansi Bidang Kedokteran dan Kesehatan Poldasultra
Judul Aksi Perubahan Digitalisasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien melalui RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) Guna Peningkatan Pelayanan di Klinik Pratama Poldasultra

AGENDA MINGGU II

NO	HARI TANGGAL	KEGIATAN	OUTPUT	KETERANGAN
1.	Senin, 12 Mei 2025	Libur Nasional	-	-
2.	Selasa, 13 Mei 2025	Libur Nasional	-	-
3.	Rabu, 14 Mei 2025	Bendistribusikan surat perintah efektif dan undangan rapat Bersama tim efektif terkait persiapan pelaksanaan rencana aksi perubahan	Dokumentasi kegiatan	Kegiatan terlaksana dengan baik pembagian surat perintah (sopin) tim efektif beserta undangan untuk diadakannya pertemuan berikutnya



Kendari, 17 Mei 2025

Peserta

drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

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

**LAPORAN KEGIATAN MINGGU III
(SENIN, 19 Mei 2025 – SABTU, 24 Mei 2025)**

**DIGITALISASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN PASIEN MELALUI
RESPON (REKAM EVALUASI DAN SARAN PASIEN ONLINE) GUNA
PENINGKATAN PELAYANAN DI KLINIK PRATAMA POLDA SULTRA**



Oleh:

**drg. Eny Yolanda
NOSIS : 20250207030750**

**PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS ANGKATAN XIII
T.A. 2025**

LAPORAN KEGIATAN MINGGU III
SENIN, 19 MEI 2025 – SABTU, 24 MEI 2025

Nama Peserta : drg. Eny Yolanda
 Instansi : Bidang Kedokteran dan Kesehatan Polda Sultra
 Judul Aksi Perubahan : Digitalisasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien melalui RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) Guna Peningkatan Pelayanan di Klinik Pratama Polda Sultra.

AGENDA MINGGU III

NO	HARI/ TANGGAL	KEGIATAN	OUTPUT	KETERANGAN
1.	Senin, 19 Mei 2025	Penyusunan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) dalam bentuk <i>google form</i> .	Dokumentasi kegiatan, link <i>google form</i> survei kepuasan pasien.	Kegiatan terlaksana dengan baik, <i>action leader</i> membuat form digital survei kepuasan pasien dalam bentuk <i>google form</i> menggunakan email Klinik Polda Sultra dan link pengisian form dapat terbuka dengan baik.
2.	Selasa, 20 Mei 2025	Pembuatan <i>scan barcode</i> RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) menggunakan link <i>google form</i> yang telah dibuat	Dokumentasi kegiatan, <i>scan barcode</i> .	Kegiatan terlaksana dengan baik, <i>action leader</i> membuat <i>barcode</i> dari link <i>google form</i> yang telah dibuat dan <i>barcode</i> dapat digunakan dengan baik.
3.	Rabu, 21 Mei 2025	Pengecekan Kembali form digital dan <i>scan barcode</i> RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online), menguji coba pengisian dan pengecekan Kembali	Dokumentasi kegiatan, hasil pengisian form digital survei kepuasan pasien	Kegiatan terlaksana dengan baik, <i>action leader</i> melakukan pengecekan Kembali serta meminta salah satu anggota klinik mencoba menscan dan mengisi

		hasil pengisian dan pengolahannya		form online survei kepuasan pasien selanjutnya mengecek Kembali hasil pengisian dan pengolahan datanya.
4.	Kamis, 22 Mei 2025	Pembuatan buku panduan penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online)	Dokumentasi kegiatan, Buku Panduan penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online)	Kegiatan terlaksana dengan baik, tersedianya Buku Panduan penggunaan RESPON oleh <i>action leader</i> untuk kemudian didiskusikan Bersama tim efektif dan mentor.
5.	Jumat, 23 Mei 2025	Rapat dan sosialisasi Bersama tim efektif mengenai form digital survei kepuasan pasien beserta buku panduan yang telah dibuat.	Dokumentasi kegiatan, Daftar Hadir, Notulen Rapat	Para tim efektif sangat mendukung serta memberikan masukan terkait penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) oleh <i>action leader</i> yang bermanfaat untuk peningkatan kinerja dan pelayanan serta mempermudah pelaporan Survei Kepuasan Pasien di Klinik Poldasultra
		Konsultasi dan diskusi Bersama mentor terkait form digital survei kepuasan pasien beserta buku panduan yang telah dibuat.	Dokumentasi kegiatan	Konsultasi Bersama mentor melalui Whatsapp namun berjalan dengan baik, <i>action leader</i> berdiskusi dan meminta saran serta masukan terkait form digital yang telah dibuat, <i>scan barcode</i> serta buku panduan.

6.	Sabtu, 24 Mei 2025	Membuat laporan kegiatan minggu III	Dokumentasi kegiatan dan laporan kegiatan minggu III	Ditandatangani laporan kegiatan minggu III oleh Mentor
----	--------------------	-------------------------------------	--	--

Kendari, 24 Mei 2025

Mengetahui,

MENTOR



dr. IKA ELYANA

PENATA 199205102019022007

ACTION LEADER



drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Senin, 19 Mei 2025
Waktu : 13.00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

- 1) Jenis Kegiatan
 - a) Penyusunan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) dalam bentuk google form.

- 2) Tujuan Kegiatan
 - a) Pembuatan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) dalam bentuk *google form* berdasarkan 9 indikator penilaian untuk Survei Kepuasan Pasien

- 3) Pelaksanaan Kegiatan
 - a) Kegiatan dilaksanakan di pukul 13.00 WITA sampai selesai di Klinik Poldasultra oleh *action leader*.
 - b) *action leader* membuat form digital survei kepuasan pasien dalam bentuk google form menggunakan email Klinik Poldasultra dan link pengisian form dapat terbuka dengan baik.

- 4) Hasil dan Pembahasan
 - a) Tersedianya form digital survei kepuasan pasien di Klinik Poldasultra dalam bentuk *google form* yaitu RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) dan link dapat diakses melalui handphone.

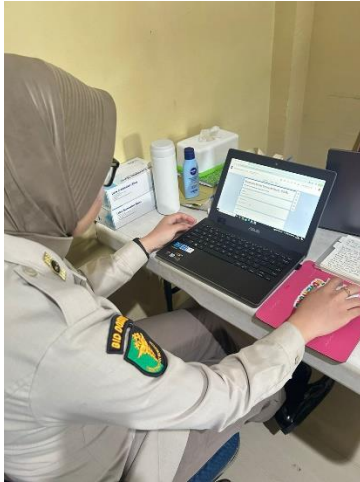
- 5) Kesimpulan

Pelaksanaan kegiatan ini berjalan dengan baik dan lancar, *action leader* dapat membuat form digital survei kepuasan pasien di Klinik Poldasultra dalam bentuk

google form yaitu RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) yang dapat diakses dan diisi dengan mudah.

6) Evidence/ Dokumentasi

a) Foto Dokumentasi



Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online (RESPON)
PADA UNIT PELAYANAN KLINIK PRATAMA POLDA SULTRA

PROFIL
Deskripsi (opsional)

Tanggal Survei: *
Bulan, hari, tahun

Jam Survei: *

Pekerjaan: *
Teks jawaban singkat

Utsa *
Teks jawaban singkat

Nomor Whatsapp *
Teks jawaban singkat

PENDAPAT RESPONDEN TERHADAP PELAYANAN KLINIK POLDA SULTRA
Deskripsi (opsional)

1. Bagaimana menurut saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan dengan hasil atau jenis pelayanan yang diberikan

Tidak sesuai
 Kurang sesuai
 Sesuai
 Sangat sesuai

Sangat baik

9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

Tidak ada
 Ada, tetapi tidak berfungsi
 Berfungsi kurang maksimal
 Dibekali dengan baik

SARAN & MASUKAN
Teks jawaban paragraf

Kendari, 19 Mei 2025
Peserta

drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Selasa, 20 Mei 2025

Waktu : 13.00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

- a) Pembuatan scan barcode RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) menggunakan link google form yang telah dibuat.

2) Tujuan Kegiatan

- a) Membuat scan barcode form digital yang telah dibuat.
- b) Memastikan bahwa barcode dapat berfungsi dan terakses dengan baik melalui handphone atau perangkat lainnya.

3) Pelaksanaan Kegiatan

- a) Kegiatan dilaksanakan di pukul 13.00 WITA sampai selesai di Klinik Poldasultra
- b) Pembuatan scan barcode dilakukan oleh *action leader* menggunakan link google form yang telah dibuat dan melalui website konversi link ke barcode.

4) Hasil dan Pembahasan

- a) Tersedianya scan barcode RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) menggunakan link google form yang telah dibuat.
- b) Barcode yang telah dibuat telah dicoba oleh *action leader* dan dapat diakses dengan mudah melalui handphone atau perangkat lainnya yang dapat menscan.
- c) Barcode dibuat menggunakan link google form melalui website konversi link ke barcode dan tersedianya barcode dalam bentuk file gambar.
- d) *Action leader* juga mencetak barcode di kertas dan melakukan coba pada gambar barcode, hasilnya link form digital dapat diakses dan diisi dengan baik.

5) Kesimpulan

Kegiatan terlaksana dengan baik, action leader membuat barcode dari link google form yang telah dibuat dan barcode dapat digunakan dengan baik.

6) Evidence/ Dokumentasi

a) Foto Dokumentasi



Kendari, 20 Mei 2025

Peserta

drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Rabu, 21 Mei 2025
Waktu : 09.00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

- a) Pengecekan Kembali form digital dan scan barcode RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online), menguji coba pengisian dan pengecekan Kembali hasil pengisian dan pengolahannya.

2) Tujuan Kegiatan

- a) Melakukan pengecekan dan memastikan Kembali form digital dan scan barcode RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) dapat di akses dan diisi dengan mudah.

3) Pelaksanaan Kegiatan

- a) Kegiatan dilaksanakan di pukul 13.00 WITA sampai selesai di Klinik Poldasultra
- b) *Action leader* meminta salah satu anggota klinik memindai barcode dan mengisi form digital kemudian mengecek Kembali hasil pengisian survei.

4) Hasil dan Pembahasan

- a) *Action leader* mengecek Kembali form digital dan meminta salah satu anggota mengisi survei kepuasan pasien.
- b) Hasil pengisian survei dapat terbaca dengan baik dan terakumulasi pada tabel *spreadsheet* yang dapat diakses melalui email Klinik Poldasultra untuk nantinya dapat di akses dan diolah oleh admin.
- c) Pengisian form digital dilakukan dengan mudah, diakses melalui *handphone* kemudian pengisiannya dilakukan dengan kisaran waktu sekitar 3 menit. Karena indicator penilaian pada form digital di sediakan dalam bentuk pilihan.

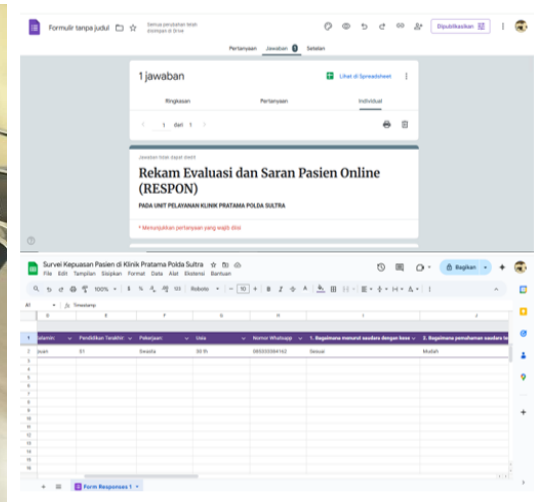
Namun juga terdapat kolom saran yang nantinya dapat diisi sesuai dengan pendapat pasien.

5) Kesimpulan

Kegiatan terlaksana dengan baik, action leader melakukan pengecekan Kembali serta meminta salah satu anggota klinik mencoba menscan dan mengisi form online survei kepuasan pasien selanjutnya mengecek Kembali hasil pengisian dan pengolahan datanya.

6) Evidence/ Dokumentasi

a) Foto Dokumentasi



Kendari, 21 Mei 2025

Peserta

drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Kamis, 22 Mei 2025

Waktu : 13.00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

- a) Pembuatan buku panduan penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online).

2) Tujuan Kegiatan

- a) Membuat buku panduan penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online).
- b) Memudahkan personil klinik dalam mengarahkan pasien cara penggunaan RESPON
- c) Memudahkan operator klinik dalam mengolah hasil survei kepuasan pasien, sehingga saran dan masukan pasien dapat segera ditindaklanjuti oleh Klinik.

3) Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan pembuatan buku panduan penggunaan RESPON oleh *action leader* dilaksanakan di Klinik Polda Sultra pada pukul 13.00 WITA - selesai

4) Hasil dan Pembahasan

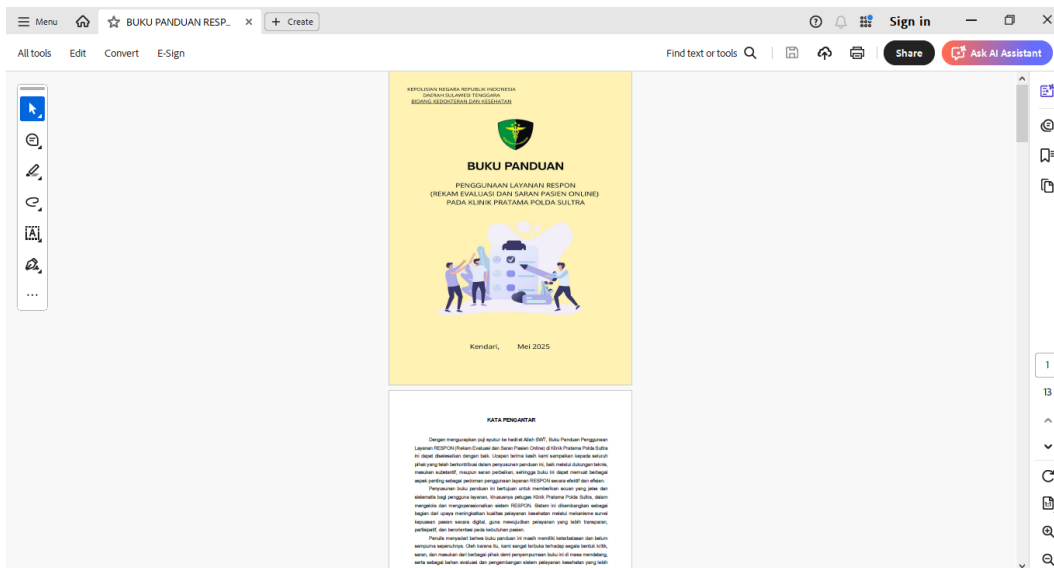
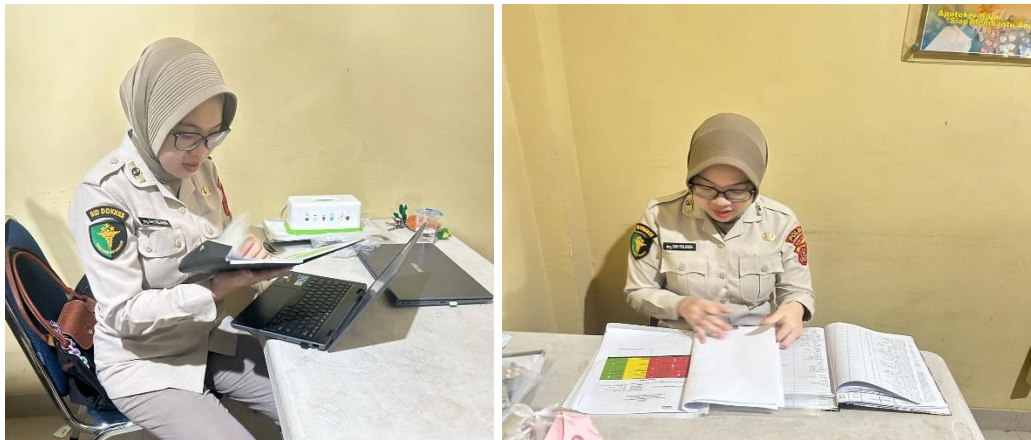
- a) Tersedianya buku panduan penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online).
- b) *Action leader* membuat dalam bentuk pdf, kemudian buku panduan menjelaskan cara pengisian form digital, dasar hukum indikator penilaian yang digunakan, pengolahan hasil survei kepuasan pasien serta alur penanganan saran dan keluhan pasien.
- c) Buku panduan juga akan dicetak dan disimpan pada meja administrasi dan operator, untuk memudahkan jika terdapat kendala dalam penggunaannya.

5) Kesimpulan

Kegiatan terlaksana dengan baik, tersedianya Buku Panduan penggunaan RESPON oleh action leader untuk kemudian didiskusikan Bersama tim efektif dan mentor.

6) Evidence/ Dokumentasi

a) Foto Dokumentasi



Menu BUKU PANDUAN RESP. x Create Sign in Share Ask AI Assistant

All tools Edit Convert E-Sign Find text or tools

REVISI
KEMENTERIAN KESEHATAN RI
Pusat
KEMENTERIAN KESEHATAN RI
"BERSAMA SAMA MELAKUKAN TRANSFORMASI"
"BERSAMA SAMA MELAKUKAN TRANSFORMASI"
Buku Panduan Pengajaran RESPON Cepat Pasien Pada Gula

DAFTAR ISI

Halaman Awal	1
Kata Pengantar	2
Daftar Isi	3
A. Urutan	4
B. Dasi	5
C. Mural	6
D. Papan	7
E. Ruang Tunggu	8
F. Sirkulasi Perawatan	9
SAB II MELAKSANAKAN PENYUSUNAN RESPON	10
SAB II PENUTUP	13

SAB II
PENYUSUNAN

A. Urutan

Urutan kerja merupakan hal yang penting dalam upaya meminimalkan dampak buruk dari penyebaran dan penularan dalam upaya upaya utama, yaitu mencegah, mengendalikan, dan mengobati, yang dilakukan melalui uji klinis, dan penemuan-penemuan-penemuan. Penemuan ini dapat dilakukan, namun tetap memperhatikan prinsip-prinsip keselamatan kesehatan masyarakat yang terdapat di dalamnya. Hal ini dapat dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip keselamatan kesehatan masyarakat, seperti:

Menu BUKU PANDUAN RESP. x Create Sign in Share Ask AI Assistant

All tools Edit Convert E-Sign Find text or tools

SAB II PENUTUP

SAB II
MELAKSANAKAN

Buku Panduan Pengajaran RESPON Cepat Pasien Pada Gula

Urutan

Urutan kerja merupakan hal yang penting dalam upaya meminimalkan dampak buruk dari penyebaran dan penularan dalam upaya upaya utama, yaitu mencegah, mengendalikan, dan mengobati, yang dilakukan melalui uji klinis, dan penemuan-penemuan-penemuan. Penemuan ini dapat dilakukan, namun tetap memperhatikan prinsip-prinsip keselamatan kesehatan masyarakat yang terdapat di dalamnya. Hal ini dapat dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip keselamatan kesehatan masyarakat, seperti:

Urutan kerja merupakan hal yang penting dalam upaya meminimalkan dampak buruk dari penyebaran dan penularan dalam upaya upaya utama, yaitu mencegah, mengendalikan, dan mengobati, yang dilakukan melalui uji klinis, dan penemuan-penemuan-penemuan. Penemuan ini dapat dilakukan, namun tetap memperhatikan prinsip-prinsip keselamatan kesehatan masyarakat yang terdapat di dalamnya. Hal ini dapat dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip keselamatan kesehatan masyarakat, seperti:

Menu BUKU PANDUAN RESP. x Create Sign in Share Ask AI Assistant

All tools Edit Convert E-Sign Find text or tools

10M Unit pelayanan x 25

Tabel Nilai perawat Internal (NPI) dalam Rangka 10M unit pelayanan dan Kinerja perawat

SKALA PERSEPSI	SKALA PERSEPSI (P)	SKALA PERSEPSI (K)	SKALA PERSEPSI (K)	SKALA PERSEPSI (K)	SKALA PERSEPSI (K)
1	1,00 - 1,500	2,50 - 4,00	5,00 - 7,50	8,00 - 10,00	10,00 - 15,00
2	1,500 - 2,000	4,000 - 5,500	6,000 - 7,500	8,000 - 10,000	10,000 - 15,000
3	2,000 - 3,000	5,500 - 7,000	8,000 - 10,000	10,000 - 15,000	15,000 - 20,000
4	3,000 - 4,000	7,000 - 8,500	10,000 - 12,000	15,000 - 20,000	20,000 - 25,000

SAB II
PENUTUP

Demikian buku panduan pengajaran Sistem Layanan RESPON Cepat Pasien Dalam dan Luar Rumah Sakit ini disusun sebagai pedoman dalam pelaksanaan kerja pelayanan di Unit Pelayanan Pada Gula. Pedoman ini diharapkan dapat membantu seluruh anggota dalam memahami dan menjalankan tugas-tugas pelayanan di Unit Pelayanan Pada Gula, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan serta meningkatkan keselamatan dan keamanan pasien dalam pelayanan kesehatan pada Gula.

Demikian buku panduan ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh personal yang terlibat, serta dapat menjadi acuan yang dapat digunakan dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari di Bidang Pelayanan dan Kesehatan Gula.

Bandung, Mei 2025
Pusat Kesehatan Pada Gula

Dr. Nita Dharma
TICKATA NP: 1802010000007

Kendari, 22 Mei 2025

Peserta

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'ENY YOLANDA', written in a cursive style.

drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Jumat, 23 Mei 2025
Waktu : 11..00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

- a) Rapat dan Sosialisasi Bersama tim efektif mengenai form digital survei kepuasan pasien beserta buku panduan yang telah dibuat.
- b) Konsultasi dan diskusi Bersama mentor terkait form digital survei kepuasan pasien beserta buku panduan yang telah dibuat.

2) Tujuan Kegiatan

- a) Melaksanakan diskusi Bersama tim efektif mengenai form digital, kode barcode dan buku panduan penggunaan RESPON.
- b) Menerima masukan dan Kerjasama tim efektif dalam penggunaan RESPON.

3) Pelaksanaan Kegiatan

- a) Rapat *action leader* bersama tim efektif dilaksanakan di Klinik Poldasultra pada pukul 11.00 WITA – selesai.
- b) Rapat diikuti oleh seluruh tim efektif serta personil klinik.
- c) Konsultasi dan diskusi Bersama mentor dilaksanakan melalui Whatsapp dikarenakan mentor sedang melaksanakan giat luar.

4) Hasil dan Pembahasan

- a) Adanya beberapa masukan dari tim efektif mengenai penggunaan dan teknisnya dalam pelaksanaannya.
- b) *Action leader* memberi arahan terkait pembagian tugas kepada tim efektif dalam pengelolaan laporan hasil survei dan sosialisasi kepada pasien dan pengunjung klinik.

c) Hasil rapat kemudian akan didiskusikan dan *action leader* berkonsultasi dengan mentor.

5) Kesimpulan

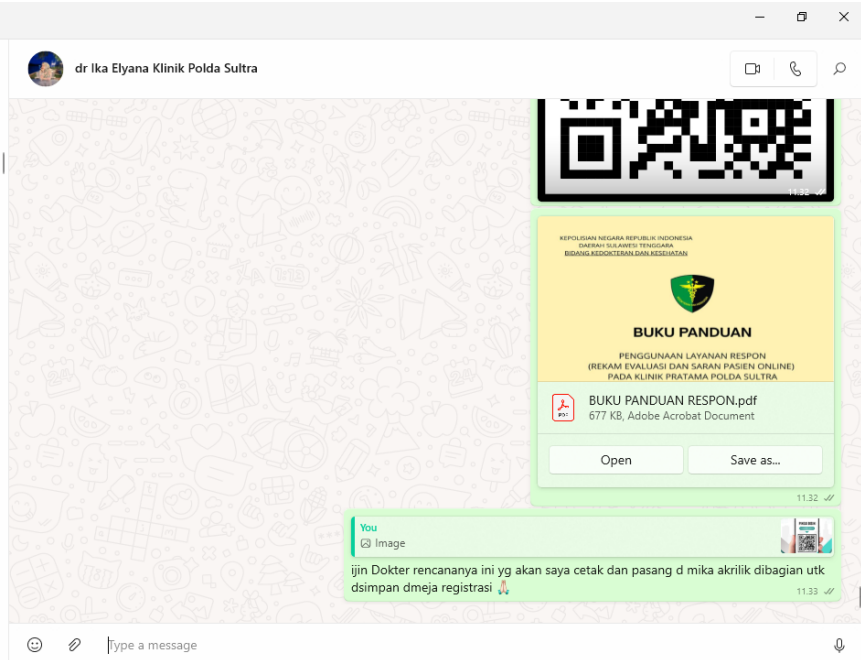
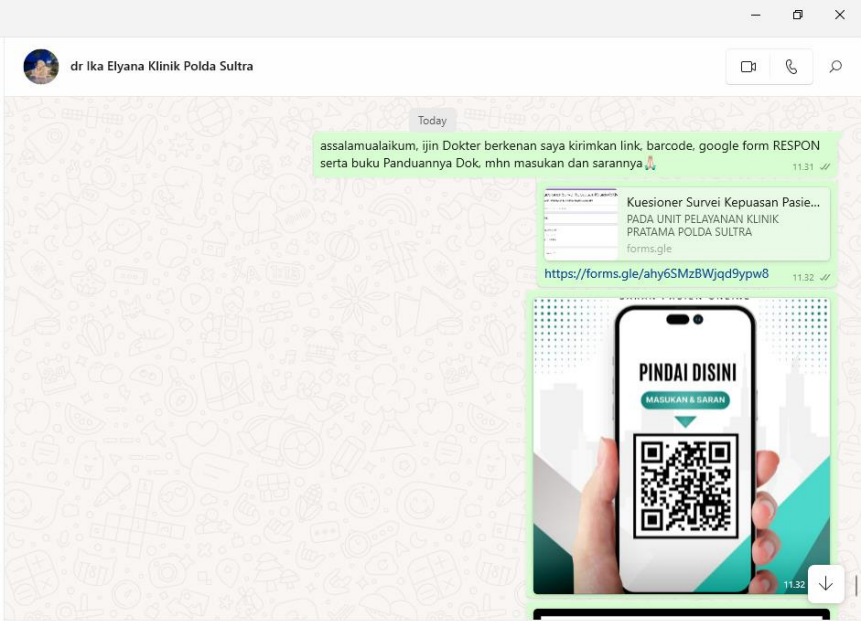
a) Para tim efektif sangat mendukung serta memberikan masukan terkait penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) oleh *action leader* yang bermanfaat untuk peningkatan kinerja dan pelayanan serta mempermudah pelaporan Survei Kepuasan Pasien di Klinik Polda Sultra.

b) Konsultasi Bersama mentor melalui Whatsapp namun berjalan dengan baik, *action leader* berdiskusi dan meminta saran serta masukan terkait form digital yang telah dibuat, *scan barcode* serta buku panduan.

6) Evidence/ Dokumentasi

a) Foto Dokumentasi





DAFTAR HADIR
RAPAT TIM EFEKTIF

Hari/tanggal : Jumat, 23 Mei 2025
Jam : 13.00 WITA - Selesai
Kegiatan : Rapat Bersama Tim Efektif Aksi Perubahan
Tempat pelaksanaan : Klinik Poldasultra

NO.	NAMA	TTD
1.	Haswawati, AMKO	1.
2.	Marifah, Amd-kes	2.
3.	Putri, s.kep	3.
4.	ANDI NIKHILAS MIMANDI	4.
5.	CAHAYU HOSANAH, Amd-keb	5.
6.	Harini, S.KM. M. Kes	6.

Kendari, 23 Mei 2025
ACTION LEADER

drg. ENY YOLANDA
NOSIS 20250207030750

NOTULEN
AKSI PERUBAHAN

Hari/tanggal : Jumat, 23 Mei 2025
Jam : 11.00 WITA - Selesai
Kegiatan : Rapat Bersama tim efektif
Tempat pelaksanaan : Klinik Poldasultra
Peserta : Action Leader, Tim efektif, Staf Klinik Poldasultra

Hasil

- Diskusi terkait penggunaan RESPON beserta buku panduan
- Operator atau admin klinik akan menyertakan link survei di media social klinik
- Kode barcode akan diprint dan dibuatkan stand akrilik agar memudahkan untuk dipindai oleh pasien dan pengunjung klinik.
- Operator akan rutin memeriksa hasil survei untuk kemudian diteruskan ke kapoliklinik agak penanganan saran dan masukan oleh pasien segera ditindaklanjuti.
- Diskusi terkait sosialisasi yang penggunaan RESPON yang akan diadakan minggu depan.

Kendari, 23 Mei 2025

ACTION LEADER

drg. ENY YOLANDA
NOSIS 20250207030750

Kendari, 23 Mei 2025

Peserta

drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Sabtu, 24 Mei 2025

Waktu : 10.00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

- a) Membuat laporan mingguan sesuai dengan petunjuk dan hasil koreksi mentor melalui Whatsapp.

2) Tujuan Kegiatan

- a) Merekap hasil kegiatan terkait rencana aksi perubahan yang dilaksanakan setiap hari dalam minggu III.
- b) Sebagai pelaporan ke Mentor/Coach mengenai aksi perubahan dari waktu ke waktu dan bisa menjadi monitoring terhadap kegiatan selama off campus.

3) Pelaksanaan Kegiatan

- a) Membuat laporan mingguan di rumah *action leader* pada pukul 12.00, dilengkapi dengan bukti dokumentasi dan evidence lainnya.
- b) Melakukan diskusi, menerima arahan serta membuat koreksi dari mentor melalui Whatsapp.

4) Hasil dan Pembahasan

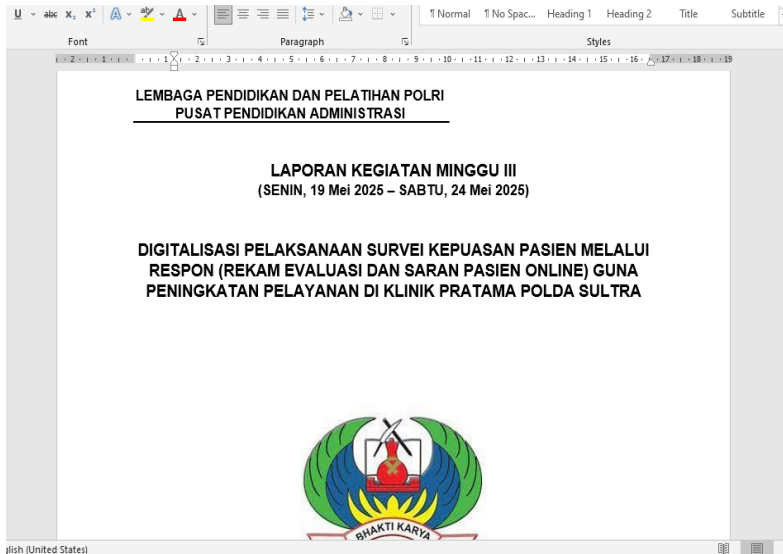
Tersusunnya *log activity* atau laporan minggu III oleh *action leader* sesuai dengan arahan dan koreksi dari mentor.

5) Kesimpulan

Pelaksanaan Kegiatan Hari ke enam berjalan sesuai dengan Rencana dan laporan Log Activity akan di upload di sistem aplikasi Sipolin sesuai dengan petunjuk Coach.

6) Evidence/ Dokumentasi

a) Foto Dokumentasi



Kendari, 25 Mei 2025

Peserta

drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

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

**LAPORAN KEGIATAN MINGGU IV
(SENIN, 27 MEI 2025 – SABTU, 31 MEI 2025)**

**DIGITALISASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN PASIEN MELALUI
RESPON (REKAM EVALUASI DAN SARAN PASIEN ONLINE) GUNA
PENINGKATAN PELAYANAN DI KLINIK PRATAMA POLDA SULTRA**



Oleh:

**drg. Eny Yolanda
NOSIS : 20250207030750**

**PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS ANGKATAN XIII
T.A. 2025**

LAPORAN KEGIATAN MINGGU IV
SENIN, 19 MEI 2025 – SABTU, 31 MEI 2025

Nama Peserta : drg. Eny Yolanda
 Instansi : Bidang Kedokteran dan Kesehatan Polda Sultra
 Judul Aksi Perubahan : Digitalisasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien melalui RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) Guna Peningkatan Pelayanan di Klinik Pratama Polda Sultra.

AGENDA MINGGU IV

NO	HARI/ TANGGAL	KEGIATAN	OUTPUT	KETERANGAN
1.	Senin, 26 Mei 2025	Sosialisasi penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di ruang tunggu Klinik Pratama Polda Sultra	Dokumentasi kegiatan, pengisian <i>google form</i> survei kepuasan pasien.	Kegiatan terlaksana dengan baik, <i>action leader</i> melakukan sosialisasi di ruang tunggu pasien Klinik Pratama Polda Sultra dan link pengisian form dapat terbuka dengan baik.
		Mencetak <i>scan barcode</i> dan buku panduan penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online)	Dokumentasi kegiatan, <i>scan barcode</i> dan buku panduan yang telah dicetak.	Kegiatan terlaksana dengan baik, <i>action leader</i> mencetak <i>scan barcode</i> dan buku panduan agar memudahkan pasien dan pengunjung Klinik untuk dapat mengakses link pengisian Survei Kepuasan Pasien.

2.	Selasa, 27 Mei 2025	Implementasi penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Poldasultra	Dokumentasi kegiatan, bukti pengisian survei	Kegiatan terlaksana dengan baik, pasien dan pengunjung klinik merasa penggunaan RESPON mempermudah pengisian saran dan tanggapan pada Survei Kepuasan Pasien di Klinik Poldasultra
3.	Rabu, 28 Mei 2025	Implementasi penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Poldasultra	Dokumentasi kegiatan, bukti pengisian survei	Kegiatan terlaksana dengan baik, pasien dan pengunjung klinik merasa penggunaan RESPON mempermudah pengisian saran dan tanggapan pada Survei Kepuasan Pasien di Klinik Poldasultra
4.	Sabtu, 24 Mei 2025	Membuat laporan kegiatan minggu IV	Dokumentasi kegiatan dan laporan kegiatan minggu IV	Ditandatangani laporan kegiatan minggu IV oleh Mentor

Kendari, 31 Mei 2025

Mengetahui,

MENTOR



dr. IKA ELYANA

PENATA 199205102019022007

ACTION LEADER



drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Senin, 26 Mei 2025
Waktu : 10.00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

- a) Sosialisasi penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di ruang tunggu Klinik Pratama Polda Sultra.
- b) Mencetak scan barcode dan buku panduan penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online).

2) Tujuan Kegiatan

- a) Sebagai informasi awal kepada pasien dan pengunjung di Klinik Polda Sultra mengenai penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online).
- b) Memudahkan pasien dan pengunjung di Klinik Polda Sultra mengakses RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online).

3) Pelaksanaan Kegiatan

- a) Kegiatan sosialisasi dilaksanakan di pukul 10.00 WITA sampai selesai di ruang tunggu Klinik Polda Sultra oleh *action leader*.
- b) Kegiatan mencetak dan memasang *scan barcode* dengan papan akrilik di sekitar ruang tunggu serta pencetakan buku panduan penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) kemudian menyimpan di bagian administrasi.

4) Hasil dan Pembahasan

- a) Terlaksananya sosialisasi penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di ruang tunggu Klinik Polda Sultra.

b) Tersedianya *scan barcode* dengan papan akrilik di sekitar ruang tunggu memudahkan pasien dan pengunjung di Klinik Polda Sultra mengakses RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online).

5) Kesimpulan

a) Kegiatan terlaksana dengan baik, action leader melakukan sosialisasi di ruang tunggu pasien Klinik Pratama Polda Sultra dan link pengisian form dapat terbuka dengan baik.

b) Kegiatan terlaksana dengan baik, action leader mencetak scan barcode dan buku panduan agar memudahkan pasien dan pengunjung Klinik untuk dapat mengakses link pengisian Survei Kepuasan Pasien.

6) Evidence/ Dokumentasi

a) Foto Dokumentasi



Kendari, 25 Mei 2025

Nomor : B06/V/2025
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : -
Hal : Undangan sosialisasi.

Kepada
Yth. Pers Biddokes Polda Sultra
di
Tempat

- Rujukan:
 - Undang - Undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
 - Keputusan Kepala LAN RI Nomor : SK.1/PDP.07/2023 tentang Kebijakan Penyelenggaraan Pelatihan Struktural Kepemimpinan;
 - Keputusan Kepala LAN RI Nomor : SK.PDP.07/2023 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Struktural Kepemimpinan;
 - Surat Kepala LAN RI Nomor:SK/K.1/PDP.03.6 tanggal 2 Februari 2024 tentang Izin Prinsip Penyelenggaraan PKA dan PKP Pusdikren Polat tahun 2024.
- Selubungan dengan rujukan di atas bersama ini, kami mengajukan Undangan sosialisasi pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien melalui RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Polda Sultra, yaitu pada:
 - Hari/tanggal : 26 Mei 2025
 - Pukul : 13.00 WITA
 - Tempat : Aula Cendekia Biddokes Polda Sultra
 - Pakaian : yang berlaku pada hari itu.
 - Materi : Sosialisasi penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Polda Sultra
- Demikian untuk menjadi maklum.



Kendari, 26 Mei 2025
Peserta

drg. ENY YOLANDA
NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Selasa, 27 Mei 2025

Waktu : 08.15 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

- a) Implementasi penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Polda Sultra.

2) Tujuan Kegiatan

- a) Memudahkan pasien dalam memberi masukan dan saran melalui penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online).

3) Pelaksanaan Kegiatan

- a) Kegiatan dilaksanakan pukul 10.00 WITA sampai selesai di Klinik Polda Sultra.

4) Hasil dan Pembahasan

- a) Kegiatan ini dilaksanakan di ruang tunggu Klinik Polda Sultra pada pasien dan pengunjung yang sedang menunggu pengambilan obat, *action leader* dan tim efektif membantu menjelaskan cara pengisian form online dengan cara memindai *barcode* yang tersedia.

5) Kesimpulan

- a) Kegiatan terlaksana dengan baik, pasien dan pengunjung klinik merasa penggunaan RESPON mempermudah pengisian saran dan tanggapan pada Survei Kepuasan Pasien di Klinik Polda Sultra.

6) Evidence/ Dokumentasi
 a) Foto Dokumentasi



Survei Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Polda Sultra

RE	Tanggal Survei	Jam Survei	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Usia	Nomor Whatsapp	1. Bagaimana menu	
1	11:38:26	22/05/2025	10:00:00	Perempuan	S1	Swasta	30 th	085333884162	Sesuai
3	8:11:20	27/05/2025	9:10:00	Perempuan	S1	PNS	31	08114050540	Sangat sesuai
4	8:14:00	27/05/2025	9:12:00	Perempuan	D3	ASN	33	081243288212	Sesuai
5	8:16:32	27/05/2025	9:13:00	Perempuan	D3	PNS Polri	29 tahun	082271169836	Sangat sesuai
6	8:20:39	27/05/2025	9:15:00	Laki-Laki	D3	PNS	34	082347671359	Sangat sesuai
7	8:21:11	27/05/2025	9:20:00	Perempuan	D3	PNS	28	082293137845	Sesuai
8	8:21:33	27/05/2025	9:19:00	Perempuan	D3	ASN	32 TAHUN	085332316522	Sesuai
9	8:22:16	27/05/2025	9:20:00	Laki-Laki	D3	Pns	36	082259084274	Sangat sesuai
10	8:23:50	27/05/2025	8:00:00	Laki-Laki	D3	Wirswasta	30	082188974328	Sangat sesuai
11	8:24:19	27/05/2025	9:23:00	Laki-Laki	D3	PNS	34	085965825774	Sangat sesuai
12	8:25:38	27/05/2025	9:21:00	Laki-Laki	D3	PNS	28	085289593249	Sesuai

Kendari, 27 Mei 2025

Peserta

drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Rabu, 28 Mei 2025

Waktu : 09.00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

- a) Implementasi penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Polda Sultra.

2) Tujuan Kegiatan

- a) Memudahkan pasien dalam memberi masukan dan saran melalui penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online).

3) Pelaksanaan Kegiatan

- a) Kegiatan dilaksanakan pukul 09.00 WITA sampai selesai di Klinik Polda Sultra.

4) Hasil dan Pembahasan

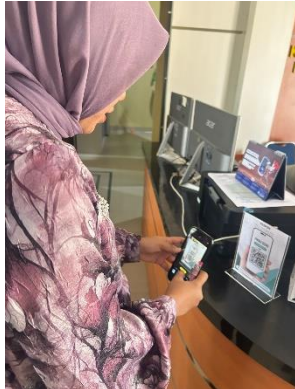
- b) Kegiatan ini dilaksanakan di ruang tunggu Klinik Polda Sultra pada pasien dan pengunjung yang sedang menunggu pengambilan obat, *action leader* dan tim efektif membantu menjelaskan cara pengisian form online dengan cara memindai *barcode* yang tersedia.

5) Kesimpulan

Kegiatan terlaksana dengan baik, pasien dan pengunjung klinik merasa penggunaan RESPON mempermudah pengisian saran dan tanggapan pada Survei Kepuasan Pasien di Klinik Polda Sultra.

6) Evidence/ Dokumentasi

a) Foto Dokumentasi



Google Chrome isn't your default browser [Set as default](#)

Survei Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Polda Sultra

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Waktu	Tanggal Survei:	Jam Survei:	Jenis Kelamin:	Pendidikan Terakhir:	Pekerjaan:	Usia	Nomor Whatsapp	1. Bagaimana me	
12	25 8:25:38	27/05/2025	9:21:00	Laki-Laki	D3	PNS	28 085289593249	Sesuai	
13	25 8:29:15	28/05/2025	9:20:00	Laki-Laki	S1	PNS Polri	32 085312911122	Sangat sesuai	
14	25 8:29:38	28/05/2025	9:25:00	Perempuan	D3	PNS	37 081341998920	Sesuai	
15	25 8:33:28	28/05/2025	9:32:00	Perempuan	S1	PNS	30 082296370892	Sangat sesuai	
16	25 8:33:32	28/05/2025	9:31:00	Perempuan	S1	Asn	32 085298683735	Sangat sesuai	
17	25 8:52:11	28/05/2025	9:49:00	Perempuan	D3	PNS	33 08114096466	Sangat sesuai	
18	25 9:50:42	28/05/2025	10:00:00	Perempuan	S2	PNS	31 Tahun 082161700670	Sangat sesuai	
19	25 9:53:30	28/05/2025	10:52:00	Perempuan	S1	PNS	30 085333264823	Sangat sesuai	
20	25 9:54:53	28/05/2025	10:53:00	Perempuan	D3	PNS	37 082398753916	Sangat sesuai	
21	5 10:58:32	28/05/2025	11:56:00	Laki-Laki	D3	PNS	37 085299868221	Sangat sesuai	

Form Responses 1

Kendari, 28 Mei 2025

Peserta

drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Sabtu, 31 Mei 2025

Waktu : 10.00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

- a) Membuat laporan mingguan sesuai dengan petunjuk dan hasil koreksi mentor melalui Whatsapp.

2) Tujuan Kegiatan

- a) Merekap hasil kegiatan terkait rencana aksi perubahan yang dilaksanakan setiap hari dalam minggu IV.
- b) Sebagai pelaporan ke Mentor/Coach mengenai aksi perubahan dari waktu ke waktu dan bisa menjadi monitoring terhadap kegiatan selama off campus.

3) Pelaksanaan Kegiatan

- a) Membuat laporan mingguan di rumah *action leader* pada pukul 12.00, dilengkapi dengan bukti dokumentasi dan evidence lainnya.
- b) Melakukan diskusi, menerima arahan serta membuat koreksi dari mentor melalui Whatsapp.

4) Hasil dan Pembahasan

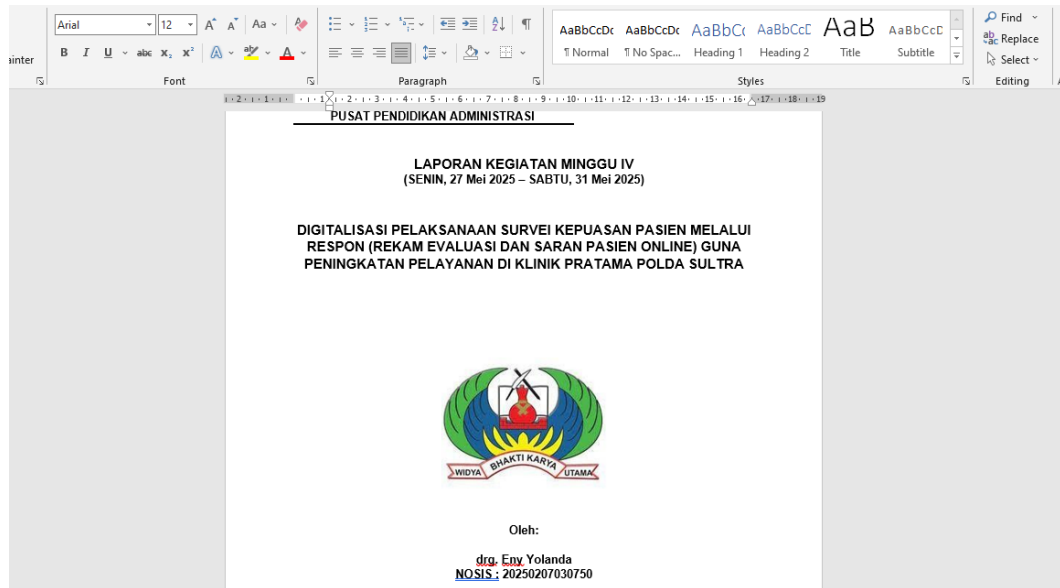
Tersusunnya *log activity* atau laporan minggu IV oleh *action leader* sesuai dengan arahan dan koreksi dari mentor.

5) Kesimpulan

Pelaksanaan Kegiatan Hari ke enam berjalan sesuai dengan Rencana dan laporan Log Activity akan di upload di sistem aplikasi Sipolin sesuai dengan petunjuk Coach.

6) Evidence/ Dokumentasi

a) Foto Dokumentasi



Kendari, 31 Mei 2025

Peserta

drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

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

**LAPORAN KEGIATAN MINGGU IV
(SENIN, 2 JUNI 2025 – SABTU, 7 JUNI 2025)**

**DIGITALISASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN PASIEN MELALUI
RESPON (REKAM EVALUASI DAN SARAN PASIEN ONLINE) GUNA
PENINGKATAN PELAYANAN DI KLINIK PRATAMA POLDA SULTRA**



Oleh:

**drg. Eny Yolanda
NOSIS : 20250207030750**

**PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS ANGKATAN XIII
T.A. 2025**

LAPORAN KEGIATAN MINGGU V
SENIN, 2 JUNI 2025 – SABTU, 7 JUNI 2025

Nama Peserta : drg. Eny Yolanda
Instansi : Bidang Kedokteran dan Kesehatan Polda Sultra
Judul Aksi Perubahan : Digitalisasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien melalui RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) Guna Peningkatan Pelayanan di Klinik Pratama Polda Sultra.

AGENDA MINGGU V

NO	HARI/ TANGGAL	KEGIATAN	OUTPUT	KETERANGAN
1.	Senin, 2 Juni 2025	Implementasi penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Polda Sultra.	Dokumentasi kegiatan, bukti pengisian survei	Kegiatan terlaksana dengan baik, pasien dan pengunjung klinik merasa penggunaan RESPON mempermudah pengisian saran dan tanggapan pada Survei Kepuasan Pasien di Klinik Polda Sultra
2.	Selasa, 3 Juni 2025	Implementasi penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Polda Sultra	Dokumentasi kegiatan, bukti pengisian survei	Kegiatan terlaksana dengan baik, pasien dan pengunjung klinik merasa penggunaan RESPON mempermudah pengisian saran dan tanggapan pada Survei Kepuasan Pasien di Klinik Polda Sultra

3.	Rabu, 4 Juni 2025	Implementasi penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Poldasultra	Dokumentasi kegiatan, bukti pengisian survei	Kegiatan terlaksana dengan baik, pasien dan pengunjung klinik merasa penggunaan RESPON mempermudah pengisian saran dan tanggapan pada Survei Kepuasan Pasien di Klinik Poldasultra
4.	Kamis, 5 Juni 2025	Implementasi penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Poldasultra	Dokumentasi kegiatan, bukti pengisian survei	Kegiatan terlaksana dengan baik, pasien dan pengunjung klinik merasa penggunaan RESPON mempermudah pengisian saran dan tanggapan pada Survei Kepuasan Pasien di Klinik Poldasultra
5.	Sabtu, 7 Juni 2025	Membuat laporan kegiatan minggu V	Dokumentasi kegiatan dan laporan kegiatan minggu V	Ditandatangani laporan kegiatan minggu V oleh Mentor

Kendari, 7 Juni 2025

Mengetahui,

MENTOR



dr. IKA ELYANA

PENATA 199205102019022007

ACTION LEADER



drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Senin, 2 Juni 2025

Waktu : 10.00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

Implementasi penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Polda Sultra.

2) Tujuan Kegiatan

Memudahkan pasien dalam memberi masukan dan saran melalui penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online).

3) Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan dilaksanakan pukul 10.00 WITA sampai selesai di Klinik Polda Sultra.

4) Hasil dan Pembahasan

Kegiatan ini dilaksanakan di ruang tunggu Klinik Polda Sultra pada pasien dan pengunjung yang sedang menunggu pengambilan obat, *action leader* dan tim efektif membantu menjelaskan cara pengisian form online dengan cara memindai *barcode* yang tersedia.

5) Kesimpulan

Kegiatan terlaksana dengan baik, pasien dan pengunjung klinik merasa penggunaan RESPON mempermudah pengisian saran dan tanggapan pada Survei Kepuasan Pasien di Klinik Polda Sultra.

6) Evidence/ Dokumentasi

a) Foto Dokumentasi



Google Chrome isn't your default browser [Set as default](#)

Survei Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Poldasultra

Waktu	Tanggal Survei	Jam Survei	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Usia	Nomor Whatsapp	1. Bagaimana
2025 8:25:38	02/06/2025	9:21:00	Laki-Laki	D3	PNS		28 085289593249	Sesuai
2025 8:29:15	02/06/2025	9:20:00	Laki-Laki	S1	PNS Polri		32 085312911122	Sangat sesuai
2025 8:29:38	02/06/2025	9:25:00	Perempuan	D3	PNS		37 081341998920	Sesuai
2025 8:33:28	02/06/2025	9:32:00	Perempuan	S1	PNS		30 082296370892	Sangat sesuai
2025 8:33:32	02/06/2025	9:31:00	Perempuan	S1	Asn		32 085298683735	Sangat sesuai
2025 8:52:11	02/06/2025	9:49:00	Perempuan	D3	PNS		33 08114096466	Sangat sesuai
2025 9:50:42	02/06/2025	10:00:00	Perempuan	S2	PNS	31 Tahun	082161700670	Sangat sesuai
2025 9:53:30	02/06/2025	10:52:00	Perempuan	S1	PNS		30 085333264823	Sangat sesuai
2025 9:54:53	02/06/2025	10:53:00	Perempuan	D3	PNS		37 082398753916	Sangat sesuai
2025 10:58:32	02/06/2025	11:56:00	Laki-Laki	D3	PNS		37 085299868221	Sangat sesuai

Kendari, 2 Juni 2025

Peserta



drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Selasa, 3 Juni 2025
Waktu : 08.15 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

Implementasi penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Polda Sultra.

2) Tujuan Kegiatan

Memudahkan pasien dalam memberi masukan dan saran melalui penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online).

3) Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan dilaksanakan pukul 10.00 WITA sampai selesai di Klinik Polda Sultra.

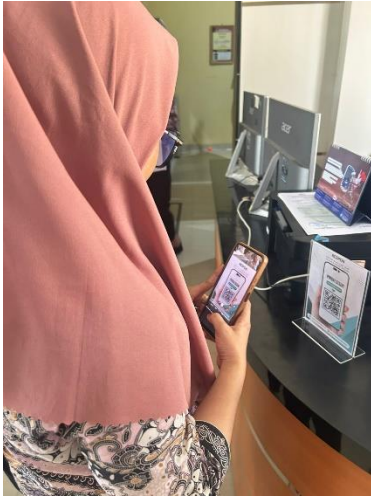
4) Hasil dan Pembahasan

Kegiatan ini dilaksanakan di ruang tunggu Klinik Polda Sultra pada pasien dan pengunjung yang sedang menunggu pengambilan obat, *action leader* dan tim efektif membantu menjelaskan cara pengisian form online dengan cara memindai *barcode* yang tersedia.

5) Kesimpulan

Kegiatan terlaksana dengan baik, pasien dan pengunjung klinik merasa penggunaan RESPON mempermudah pengisian saran dan tanggapan pada Survei Kepuasan Pasien di Klinik Polda Sultra.

6) Evidence/ Dokumentasi
Foto Dokumentasi



docs.google.com/spreadsheets/d/1Wly38VnhgEFvTSFjxQAI0w-RF-tmFW0N-ICvcJv8/edit?gid=1966248764#gid=1966248764

Survei Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Polda Sultra

Waktu	Tanggal Survei	Jam Survei	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Usia	Nomor Whatsapp	1. Bagaimana
2025 8:33:28	02/06/2025	9:32:00	Perempuan	S1	PNS		30 082296370892	Sangat sesuai
2025 8:33:32	03/06/2025	9:31:00	Perempuan	S1	Asn		32 085298683735	Sangat sesuai
2025 8:52:11	03/06/2025	9:49:00	Perempuan	D3	PNS		33 08114096466	Sangat sesuai
2025 9:50:42	03/06/2025	10:00:00	Perempuan	S2	PNS	31 Tahun	082161700670	Sangat sesuai
2025 9:53:30	03/06/2025	10:52:00	Perempuan	S1	PNS		30 085333264823	Sangat sesuai
2025 9:54:53	03/06/2025	10:53:00	Perempuan	D3	PNS		37 082398753916	Sangat sesuai
025 10:58:32	03/06/2025	11:56:00	Laki-Laki	D3	PNS		37 085299882221	Sangat sesuai
025 13:07:07	03/06/2025	10:00:00	Perempuan	S1	Wiraswasta		33 085241320892	Sesuai
025 13:09:54	03/06/2025	14:08:00	Perempuan	S1	pns polri		28 08114056191	Sangat sesuai
025 14:34:55	03/06/2025	15:31:00	Laki-Laki	S1	Polri		24 082151020200	Sangat sesuai
025 16:09:29	04/06/2025	17:07:00	Perempuan	S1	Dokter		32 0811403603	Sangat sesuai

Kendari, 3 Juni 2025

Peserta

drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Rabu, 4 Juni 2025

Waktu : 09.00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

Implementasi penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Polda Sultra.

2) Tujuan Kegiatan

Memudahkan pasien dalam memberi masukan dan saran melalui penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online).

3) Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan dilaksanakan pukul 10.00 WITA sampai selesai di Klinik Polda Sultra.

4) Hasil dan Pembahasan

Kegiatan ini dilaksanakan di ruang tunggu Klinik Polda Sultra pada pasien dan pengunjung yang sedang menunggu pengambilan obat, *action leader* dan tim efektif membantu menjelaskan cara pengisian form online dengan cara memindai *barcode* yang tersedia.

5) Kesimpulan

Kegiatan terlaksana dengan baik, pasien dan pengunjung klinik merasa penggunaan RESPON mempermudah pengisian saran dan tanggapan pada Survei Kepuasan Pasien di Klinik Polda Sultra.

6) Evidence/ Dokumentasi

Foto Dokumentasi



Google Chrome isn't your default browser [Set as default](#)

Survei Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Polda Sultra ☆ Ditsimpan ke Drive

File Edit Tampilan Sisipkan Format Data Alat Ekstensi Bantuan

100% 123 Roboto 10

04/06/2025

naan RE	Tanggal Survei:	Jam Survei:	Jenis Kelamin:	Pendidikan Terakhir:	Pekerjaan:	Usia	Nomor Whatsapp	1. Bagaimana
2025 8:33:28	04/06/2025	9:32:00	Perempuan	S1	PNS		30 082296370892	Sangat sesuai
2025 8:33:32	04/06/2025	9:31:00	Perempuan	S1	Asn		32 085298683735	Sangat sesuai
2025 8:52:11	04/06/2025	9:49:00	Perempuan	D3	PNS		33 08114096466	Sangat sesuai
2025 9:50:42	04/06/2025	10:00:00	Perempuan	S2	PNS	31 Tahun	082161700670	Sangat sesuai
2025 9:53:30	04/06/2025	10:52:00	Perempuan	S1	PNS		30 085333264823	Sangat sesuai
2025 9:54:53	04/06/2025	10:53:00	Perempuan	D3	PNS		37 082398753916	Sangat sesuai
2025 10:58:32	04/06/2025	11:56:00	Laki-Laki	D3	PNS		37 085299868221	Sangat sesuai
2025 13:07:07	04/06/2025	10:00:00	Perempuan	S1	Wiraswasta		33 085241320892	Sesuai
2025 13:09:54	04/06/2025	14:08:00	Perempuan	S1	pns polri		28 08114056191	Sangat sesuai
2025 14:34:55	04/06/2025	15:31:00	Laki-Laki	S1	Polri		24 082151020200	Sangat sesuai

Form Responses 1

Kendari, 4 Juni 2025

Peserta



drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Kamis, 5 Juni 2025

Waktu : 09.00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

Implementasi penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Polda Sultra.

2) Tujuan Kegiatan

Memudahkan pasien dalam memberi masukan dan saran melalui penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online).

3) Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan dilaksanakan pukul 10.00 WITA sampai selesai di Klinik Polda Sultra.

4) Hasil dan Pembahasan

Kegiatan ini dilaksanakan di ruang tunggu Klinik Polda Sultra pada pasien dan pengunjung yang sedang menunggu pengambilan obat, *action leader* dan tim efektif membantu menjelaskan cara pengisian form online dengan cara memindai *barcode* yang tersedia.

5) Kesimpulan

Kegiatan terlaksana dengan baik, pasien dan pengunjung klinik merasa penggunaan RESPON mempermudah pengisian saran dan tanggapan pada Survei Kepuasan Pasien di Klinik Polda Sultra.

6) Evidence/ Dokumentasi

Foto Dokumentasi



Survei Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Poldasultra

Waktu	Tanggal Survei	Jam Survei	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Usia	Nomor Whatsapp	1. Bagaimana
2025 13:07:07	05/06/2025	10:00:00	Perempuan	S1	Wiraswasta		33 085241320892	Sesuai
2025 13:09:54	05/06/2025	14:08:00	Perempuan	S1	pns polri		28 08114056191	Sangat sesuai
2025 14:34:55	05/06/2025	15:31:00	Laki-Laki	S1	Polri		24 082151020200	Sangat sesuai
2025 16:09:29	05/06/2025	17:07:00	Perempuan	S1	Dokter		32 0811403603	Sangat sesuai
2025 10:21:01	05/06/2025	11:19:00	Perempuan	S1	Dokter Umum	27 tahun	081355021604	Sangat sesuai
2025 10:21:27	05/06/2025	11:10:00	Laki-Laki	D3	Polri		25 085210487027	Sangat sesuai
2025 10:22:37	05/06/2025	12:20:00	Perempuan	D3	Irt		28 085922693129	Sangat sesuai
2025 8:47:26	06/05/2025	9:00:00	Perempuan	D3	pelajar		25 081321135701	Sangat sesuai
2025 8:48:13	05/06/2025	8:00:00	Laki-Laki	S1	Pns		29 082132215702	Sangat sesuai
2025 8:50:08	05/06/2025	9:00:00	Laki-Laki	D3	Wiraswasta		32 082134415603	Sangat sesuai

Kendari, 5 Juni 2025

Peserta

drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Sabtu, 7 Juni 2025

Waktu : 10.00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

- a) Membuat laporan mingguan sesuai dengan petunjuk dan hasil koreksi mentor melalui Whatsapp.

2) Tujuan Kegiatan

- a) Merekap hasil kegiatan terkait rencana aksi perubahan yang dilaksanakan setiap hari dalam minggu IV.
- b) Sebagai pelaporan ke Mentor/Coach mengenai aksi perubahan dari waktu ke waktu dan bisa menjadi monitoring terhadap kegiatan selama off campus.

3) Pelaksanaan Kegiatan

- a) Membuat laporan mingguan di rumah *action leader* pada pukul 12.00, dilengkapi dengan bukti dokumentasi dan evidence lainnya.
- b) Melakukan diskusi, menerima arahan serta membuat koreksi dari mentor melalui Whatsapp.

4) Hasil dan Pembahasan

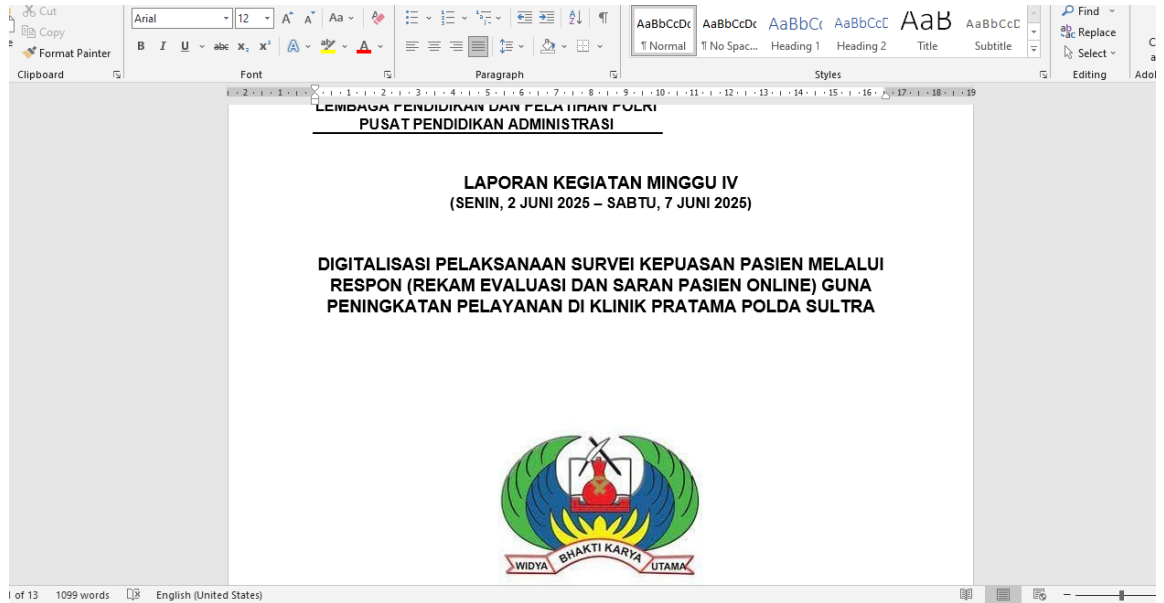
Tersusunnya *log activity* atau laporan minggu IV oleh *action leader* sesuai dengan arahan dan koreksi dari mentor.

5) Kesimpulan

Pelaksanaan Kegiatan Hari ke enam berjalan sesuai dengan Rencana dan laporan Log Activity akan di upload di sistem aplikasi Sipolin sesuai dengan petunjuk Coach.

6) Evidence/ Dokumentasi

a) Foto Dokumentasi



Kendari, 7 Juni 2025

Peserta

drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

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

**LAPORAN KEGIATAN MINGGU VI
(SELASA, 10 JUNI 2025 – SABTU, 15 JUNI 2025)**

**DIGITALISASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN PASIEN MELALUI
RESPON (REKAM EVALUASI DAN SARAN PASIEN ONLINE) GUNA
PENINGKATAN PELAYANAN DI KLINIK PRATAMA POLDA SULTRA**



Oleh:

**drg. Eny Yolanda
NOSIS : 20250207030750**

**PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS ANGKATAN XIII
T.A. 2025**

LAPORAN KEGIATAN MINGGU VI
SELASA, 10 JUNI 2025 – MINGGU, 15 JUNI 2025

Nama Peserta : drg. Eny Yolanda
Instansi : Bidang Kedokteran dan Kesehatan Polda Sultra
Judul Aksi Perubahan : Digitalisasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien melalui RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) Guna Peningkatan Pelayanan di Klinik Pratama Polda Sultra.

AGENDA MINGGU VI

NO	HARI/ TANGGAL	KEGIATAN	OUTPUT	KETERANGAN
1.	Selasa, 10 Juni 2025	Implementasi penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Polda Sultra.	Dokumentasi kegiatan, bukti pengisian survei	Kegiatan terlaksana dengan baik, pasien dan pengunjung klinik merasa penggunaan RESPON mempermudah pengisian saran dan tanggapan pada Survei Kepuasan Pasien di Klinik Polda Sultra
2.	Rabu, 11 Juni 2025	Implementasi penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Polda Sultra	Dokumentasi kegiatan, bukti pengisian survei	Kegiatan terlaksana dengan baik, pasien dan pengunjung klinik merasa penggunaan RESPON mempermudah pengisian saran dan tanggapan pada Survei Kepuasan Pasien di Klinik Polda Sultra

3.	Kamis, 12 Juni 2025	Implementasi penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Poldasultra	Dokumentasi kegiatan, bukti pengisian survei	Kegiatan terlaksana dengan baik, pasien dan pengunjung klinik merasa penggunaan RESPON mempermudah pengisian saran dan tanggapan pada Survei Kepuasan Pasien di Klinik Poldasultra
		Mengikuti webinar Psikologi Positif mengenai <i>"Make Learning a Lifestyle, not A Burden"</i> yang diadakan oleh Universitas Tarumanegara	Dokumentasi kegiatan, sertifikat kegiatan	Kegiatan terlaksana dengan baik, <i>action leader</i> mengikuti webinar dengan baik dan menambah pengetahuan mengenai pengembangan diri, bagaimana cara membentuk integritas dan Kerjasama serta memiliki mental yang baik dalam lingkungan pekerjaan sehingga menjadi pemimpin dalam suatu keadaan dapat berkomunikasi dengan baik.
4.	Jumat, 13 Juni 2025	Implementasi penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Poldasultra	Dokumentasi kegiatan, bukti pengisian survei	Kegiatan terlaksana dengan baik, pasien dan pengunjung klinik merasa penggunaan RESPON mempermudah pengisian saran dan tanggapan pada Survei Kepuasan Pasien di Klinik Poldasultra

		Konsultasi dan diskusi Bersama mentor terkait implementasi form digital survei kepuasan pasien di klinik polda sultra.	Dokumentasi kegiatan, Notulen hasil konsultasi dan koordinasi	Mentor memberi beberapa masukan terkait implementasi RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online). Konsultasi dan koordinasi berjalan dengan baik.
5.	Sabtu, 14 Juni 2025	Membuat laporan kegiatan minggu VI	Dokumentasi kegiatan dan laporan kegiatan minggu VI	Ditandatangani laporan kegiatan minggu VI oleh Mentor
6.	Minggu, 15 Juni 2025	Mengikuti webinar mengenai " <i>Leadership & Branding: self image strategy fo successful Leadership in Digital Era</i> " yang diadakan oleh Eduverse Indonesia	Dokumentasi kegiatan, sertifikat kegiatan	Kegiatan terlaksana dengan baik, <i>action leader</i> mengikuti webinar dengan baik dan menambah pengetahuan mengenai pengembangan diri, bagaimana cara menjadi pemimpin dalam suatu keadaan dapat berkomunikasi dengan baik dalam era digital.

Kendari, 15 Juni 2025

Mengetahui,

MENTOR



dr. IKA ELYANA

PENATA 199205102019022007

ACTION LEADER



drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Selasa, 10 Juni 2025

Waktu : 10.00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

Implementasi penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Polda Sultra.

2) Tujuan Kegiatan

Memudahkan pasien dalam memberi masukan dan saran melalui penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online).

3) Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan dilaksanakan pukul 10.00 WITA sampai selesai di Klinik Polda Sultra.

4) Hasil dan Pembahasan

Kegiatan ini dilaksanakan di ruang tunggu Klinik Polda Sultra pada pasien dan pengunjung yang sedang menunggu pengambilan obat, *action leader* dan tim efektif membantu menjelaskan cara pengisian form online dengan cara memindai *barcode* yang tersedia.

5) Kesimpulan

Kegiatan terlaksana dengan baik, pasien dan pengunjung klinik merasa penggunaan RESPON mempermudah pengisian saran dan tanggapan pada Survei Kepuasan Pasien di Klinik Polda Sultra.

6) Evidence/ Dokumentasi

a) Foto Dokumentasi



Survei Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Poldasultra

1	RE	Tanggal Survei:	Jam Survei:	Jenis Kelamin:	Pendidikan Terakhir:	Pekerjaan:	Usia	Nomor Whatsapp	1. Bagaimana menu
27	0:21:27	10/06/2025		Laki-Laki	D3	Polri		25 085210487027	Sangat sesuai
28	10:22:37	10/06/2025		Perempuan	D3	Irt		28 085922693129	Sangat sesuai
29	8:47:26	10/06/2025		Perempuan	D3	pelajar		25 081321135701	Sangat sesuai
30	8:48:13	10/06/2025		Laki-Laki	S1	Pns		29 082192215702	Sangat sesuai
31	8:50:08	10/06/2025		Laki-Laki	D3	Wiraswasta		32 082134415603	Sangat sesuai
32	8:53:43	10/06/2025		Perempuan	S1	ASN		28 085256361537	Sangat sesuai
33	9:13:12	10/06/2025		Perempuan	S1	-		29 085258348705	Sangat sesuai
34	9:31:40	10/06/2025		Perempuan	S1	Dokter Gigi		28 081342555976	Sangat sesuai
35	9:36:05	10/06/2025		Perempuan	S1	Apoteker	29 tahun	081342318855	Sangat sesuai
36	10:44:58	10/06/2025		Perempuan	D3	Irt		29 081214033398	Sesuai
37	10:53:42	10/06/2025		Perempuan	S2	dosen		29 082190338471	Sangat sesuai
38	8:10:04	10/06/2025		Laki-Laki	S1	Polri		29 081343318253	Sangat sesuai

Kendari, 10 Juni 2025
Peserta

drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Rabu, 11 Juni 2025
Waktu : 09.00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

Implementasi penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Polda Sultra.

2) Tujuan Kegiatan

Memudahkan pasien dalam memberi masukan dan saran melalui penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online).

3) Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan dilaksanakan pukul 10.00 WITA sampai selesai di Klinik Polda Sultra.

4) Hasil dan Pembahasan

Kegiatan ini dilaksanakan di ruang tunggu Klinik Polda Sultra pada pasien dan pengunjung yang sedang menunggu pengambilan obat, *action leader* dan tim efektif membantu menjelaskan cara pengisian form online dengan cara memindai *barcode* yang tersedia.

5) Kesimpulan

Kegiatan terlaksana dengan baik, pasien dan pengunjung klinik merasa penggunaan RESPON mempermudah pengisian saran dan tanggapan pada Survei Kepuasan Pasien di Klinik Polda Sultra.

6) Evidence/ Dokumentasi

Foto Dokumentasi



Survei Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Poldasultra

File Edit Tampilan Sisipkan Format Data Alat Ekstensi Bantuan

100% 123 Roboto 10 B I A

1	RE	Tanggal Survei:	Jam Survei:	Jenis Kelamin:	Pendidikan Terakhir:	Pekerjaan:	Usia:	Nomor Whatsapp	1. Bagaimana menu
30	8:48:13	10/06/2025	8:00:00	Laki-Laki	S1	Pns		29 082132215702	Sangat sesuai
31	8:50:08	10/06/2025	9:00:00	Laki-Laki	D3	Wiraswasta		32 082134415603	Sangat sesuai
32	8:53:43	10/06/2025	9:52:00	Perempuan	S1	ASN		28 085256361537	Sangat sesuai
33	9:13:12	10/06/2025	10:11:00	Perempuan	S1	-		29 085258348705	Sangat sesuai
34	9:31:40	10/06/2025	10:23:00	Perempuan	S1	Dokter Gigi		28 081342555976	Sangat sesuai
35	9:36:05	10/06/2025	10:34:00	Perempuan	S1	Apoteker	29 tahun	081342318855	Sangat sesuai
36	10:44:58	10/06/2025	10:44:00	Perempuan	D3	Irt		29 081214033398	Sesuai
37	10:53:42	11/06/2025	11:30:00	Perempuan	S2	dosen		29 082190338471	Sangat sesuai
38	8:10:04	11/06/2025	9:00:00	Laki-Laki	S1	Polri		29 081343318253	Sangat sesuai
39	8:36:37	11/06/2025	9:32:00	Laki-Laki	SMA	Polri		41 085241704704	Sangat sesuai
40	8:44:39	11/06/2025	9:09:00	Laki-Laki	S1	Polri		30 082297294138	Sangat sesuai
41	8:46:07	11/06/2025	9:40:00	Laki-Laki	SMA	Polri		45 082194851819	Sangat sesuai

Form Responses 1

Kendari, 11 Juni 2025

Peserta

drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Kamis, 12 Juni 2025

Waktu : 09.00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

- a. Implementasi penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Polda Sultra.
- b. Mengikuti webinar Psikologi Positif mengenai “*Make Learning a Lifestyle, not A Burden*” yang diadakan oleh Universitas Tarumanegara.

2) Tujuan Kegiatan

- a. Memudahkan pasien dalam memberi masukan dan saran melalui penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online).
- b. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan terkait kepemimpinan yaitu webinar mengenai pengembangan diri, bagaimana cara membentuk integritas dan Kerjasama serta memiliki mental yang baik dalam lingkungan pekerjaan agar memudahkan *action leader* dalam berkomunikasi kepada tim efektif dalam melaksanakan aksi perubahan.

3) Pelaksanaan Kegiatan

- a. Kegiatan dilaksanakan pukul 10.00 WITA sampai selesai di Klinik Polda Sultra.
- b. Kegiatan dilaksanakan pukul 19.30 WITA sampai selesai di rumah *action leader*.

4) Hasil dan Pembahasan

- a. Kegiatan ini dilaksanakan di ruang tunggu Klinik Polda Sultra pada pasien dan pengunjung yang sedang menunggu pengambilan obat, *action leader* dan tim efektif membantu menjelaskan cara pengisian form online dengan cara memindai *barcode* yang tersedia.

- b. Kegiatan terlaksana dengan baik, action leader mengikuti webinar dengan baik dan menambah pengetahuan mengenai pengembangan diri sehingga Ketika menjadi pemimpin dalam suatu keadaan dapat berkomunikasi dengan baik.

5) Kesimpulan

- a. Kegiatan terlaksana dengan baik, pasien dan pengunjung klinik merasa penggunaan RESPON mempermudah pengisian saran dan tanggapan pada Survei Kepuasan Pasien di Klinik Poldasultra.
- b. Kegiatan terlaksana dengan baik, action leader mengikuti webinar dengan baik dan menambah pengetahuan mengenai pengembangan diri, bagaimana cara membentuk integritas dan Kerjasama serta memiliki mental yang baik dalam lingkungan pekerjaan sehingga menjadi pemimpin dalam suatu keadaan dapat berkomunikasi dengan baik.

6) Evidence/ Dokumentasi

Foto Dokumentasi



Survei Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Poldas Sultra

RE	Tanggal Survei	Jam Survei	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Usia	Nomor Whatsapp	1. Bagaimana menu
37	12/06/2025	11:30:00	Perempuan	S2	dosen		29 082190338471	Sangat sesuai
38	12/06/2025	9:00:00	Laki-Laki	S1	Polri		29 081343318253	Sangat sesuai
39	12/06/2025	9:32:00	Laki-Laki	SMA	Polri		41 085241704704	Sangat sesuai
40	12/06/2025	9:09:00	Laki-Laki	S1	Polri		30 082297294138	Sangat sesuai
41	12/06/2025	9:40:00	Laki-Laki	SMA	Polri		45 082194851819	Sangat sesuai
42	13/06/2025	9:43:00	Laki-Laki	S1	POLRI	39 tahun	085241724483	Sesuai
43	13/06/2025	11:00:00	Laki-Laki	SMA	ibu rumah tangga		42 085241602835	Sangat sesuai
44	13/06/2025	11:25:00	Laki-Laki	S1	Apoteker		24 082233977854	Sangat sesuai
45	13/06/2025	12:55:00	Laki-Laki	SMA	Anggota Polri		22 085398846766	Sangat sesuai
46	13/06/2025	13:02:00	Laki-Laki	SMA	Anggota	21 tahun	081240027283	Sangat sesuai
47	13/06/2025	13:05:00	Laki-Laki	SMA	Polri		21 082261184721	Sangat sesuai
48	13/06/2025	13:05:00	Laki-Laki	SMA	Polri		20 081261279190	Sangat sesuai

Meeting Operator's screen

Verren Gisella, ENY YOLANDA, Sarah Gracy, Rifadha I. Fairuz, Hajar Dewanto, Ni Putu Sriasih

UNTAR

Keterlibatan dalam pembelajaran yang ditunjukkan oleh love of learning tidak selalu menghasilkan manfaat langsung yang dapat diukur melalui standar eksternal, seperti nilai akademik. Namun, dalam jangka panjang, kecenderungan ini memungkinkan individu untuk mencapai pemahaman yang lebih mendalam dan berkontribusi secara kreatif terhadap pengetahuan di bidangnya (Harackiewicz, Barron, & Elliot, 1998).

- ✓ Penguasaan pengetahuan dan keahlian
- ✓ Kontribusi terhadap pengetahuan
- ✗ Hasil instan
- ✗ Nilai atau prestasi sesaat

20:03 12/06/2025



Kendari, 12 Juni 2025

Peserta

drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Jumat, 13 Juni 2025

Waktu : 09.00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

- a. Implementasi penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Polda Sultra.
- b. Konsultasi dan diskusi Bersama mentor terkait implementasi form digital survei kepuasan pasien di klinik polda sultra.

2) Tujuan Kegiatan

- a. Memudahkan pasien dalam memberi masukan dan saran melalui penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online).
- b. Memudahkan *action leader* dalam evaluasi berjalan terkait implementasi RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) yang sedang berlangsung.

3) Pelaksanaan Kegiatan

- a. Kegiatan dilaksanakan pukul 10.00 WITA sampai selesai di Klinik Polda Sultra.
- b. Kegiatan dilaksanakan pukul 13.00 WITA sampai selesai di Klinik Polda Sultra.

4) Hasil dan Pembahasan

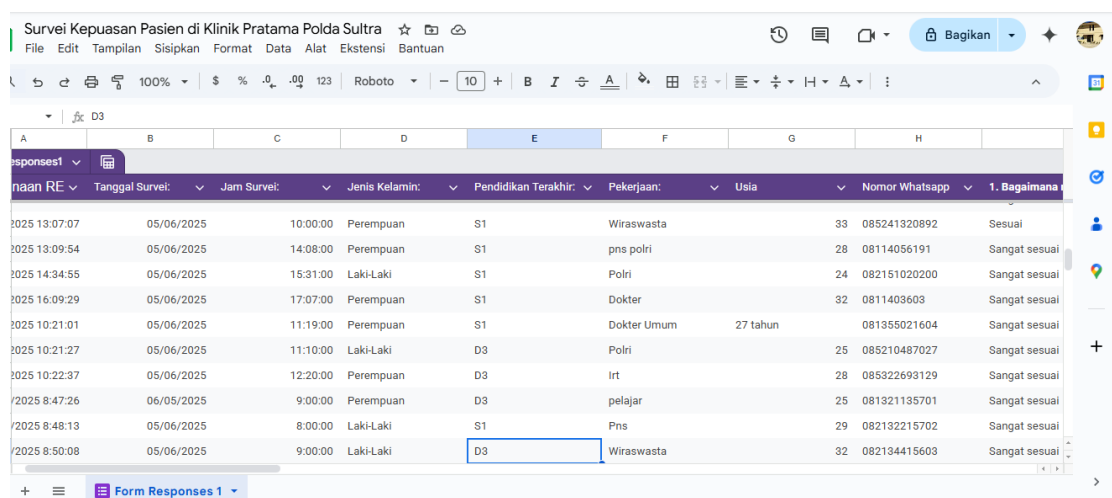
- a. Kegiatan ini dilaksanakan di ruang tunggu Klinik Polda Sultra pada pasien dan pengunjung yang sedang menunggu pengambilan obat, *action leader* dan tim efektif membantu menjelaskan cara pengisian form online dengan cara memindai *barcode* yang tersedia.
- b. Kegiatan konsultasi dan diskusi Bersama mentor berjalan dengan baik, ada beberapa masukan oleh Mentor yang akan segera diperbaiki oleh *action leader*.

5) Kesimpulan

- a. Kegiatan terlaksana dengan baik, pasien dan pengunjung klinik merasa penggunaan RESPON mempermudah pengisian saran dan tanggapan pada Survei Kepuasan Pasien di Klinik Poldasultra.
- b. Mentor memberi beberapa masukan terkait implementasi RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online). Konsultasi dan koordinasi berjalan dengan baik.

6) Evidence/ Dokumentasi

Foto Dokumentasi



Waktu	Tanggal Survei	Jam Survei	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Usia	Nomor Whatsapp	1. Bagaimana
2025 13:07:07	05/06/2025	10:00:00	Perempuan	S1	Wiraswasta		33 085241320892	Sesuai
2025 13:09:54	05/06/2025	14:08:00	Perempuan	S1	pns polri		28 08114056191	Sangat sesuai
2025 14:34:55	05/06/2025	15:31:00	Laki-Laki	S1	Polri		24 082151020200	Sangat sesuai
2025 16:09:29	05/06/2025	17:07:00	Perempuan	S1	Dokter		32 0811403603	Sangat sesuai
2025 10:21:01	05/06/2025	11:19:00	Perempuan	S1	Dokter Umum	27 tahun	081355021604	Sangat sesuai
2025 10:21:27	05/06/2025	11:10:00	Laki-Laki	D3	Polri		25 085210487027	Sangat sesuai
2025 10:22:37	05/06/2025	12:20:00	Perempuan	D3	Irt		28 085322693129	Sangat sesuai
2025 8:47:26	06/05/2025	9:00:00	Perempuan	D3	pelajar		25 081321135701	Sangat sesuai
2025 8:48:13	05/06/2025	8:00:00	Laki-Laki	S1	Pns		29 082132215702	Sangat sesuai
2025 8:50:08	05/06/2025	9:00:00	Laki-Laki	D3	Wiraswasta		32 082134415603	Sangat sesuai



**NOTULEN
AKSI PERUBAHAN**

Hari/tanggal : **Jumat, 13 Juni 2025**
Jam : **13.00 WITA - Selesai**
Kegiatan : **Konsultasi dan Diskusi Bersama Mentor**
Tempat pelaksanaan : **Klinik Poldasultra**
Peserta : **Action Leader, Mentor**

Hasil

- Menielaskan implementasi aksi perubahan *action leader sedang berjalan*
- **Diskusi dan koordinasi mengenai implementasi aksi perubahan**
- Mentor memberi masukan terkait memasukkan link survei kepuasan pasien di social media **klirik pratama polda sultra** dan juga *action leader* ikut mempublikasikan ke akun sosmed pribadi.
- **Dibuatnya alur complain yang baru kemudian dipasang di ruang tunggu.**
- **Pengisian survei kepuasan pasien baiknya dilaksanakan pada saat pasien sedang menunggu pengambilan obat atau surat rujukan.**

Kendari, 13 Juni 2025

ACTION LEADER

drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

Kendari, 13 Juni 2025

Peserta

drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Sabtu, 14 Juni 2025

Waktu : 10.00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

- a) Membuat laporan mingguan sesuai dengan petunjuk dan hasil koreksi mentor melalui Whatsapp.

2) Tujuan Kegiatan

- a) Merekap hasil kegiatan terkait rencana aksi perubahan yang dilaksanakan setiap hari dalam minggu VI.
- b) Sebagai pelaporan ke Mentor/Coach mengenai aksi perubahan dari waktu ke waktu dan bisa menjadi monitoring terhadap kegiatan selama off campus.

3) Pelaksanaan Kegiatan

- a) Membuat laporan mingguan di rumah *action leader* pada pukul 12.00, dilengkapi dengan bukti dokumentasi dan evidence lainnya.
- b) Melakukan diskusi, menerima arahan serta membuat koreksi dari mentor melalui Whatsapp.

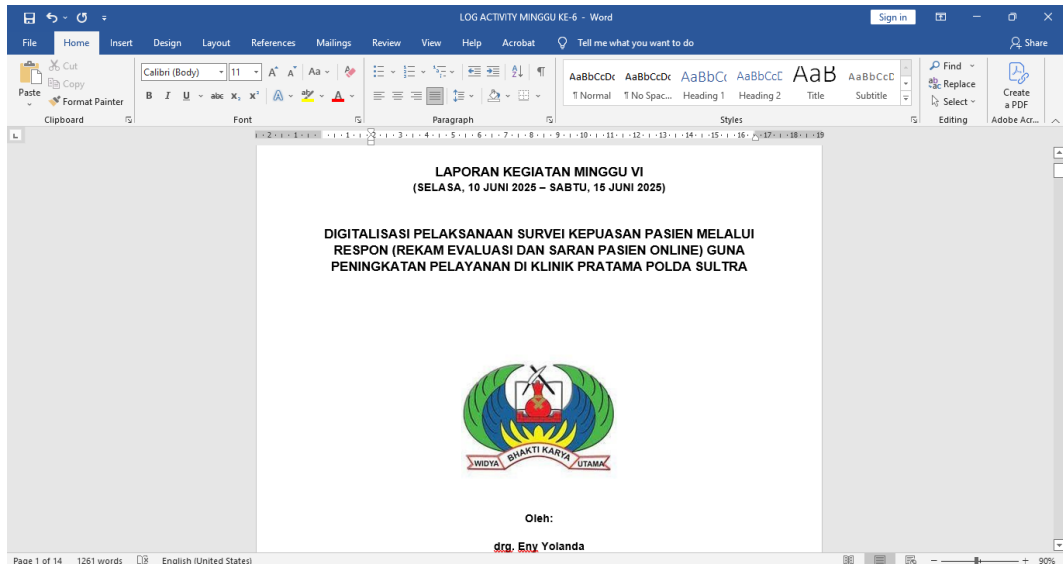
4) Hasil dan Pembahasan

Tersusunnya *log activity* atau laporan minggu VI oleh *action leader* sesuai dengan arahan dan koreksi dari mentor.

5) Kesimpulan

Pelaksanaan Kegiatan Hari ke enam berjalan sesuai dengan Rencana dan laporan Log Activity akan di upload di sistem aplikasi Sipolin sesuai dengan petunjuk Coach.

6) Evidence/ Dokumentasi
a) Foto Dokumentasi



Kendari, 14 Juni 2025

Peserta



drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Minggu, 15 Juni 2025

Waktu : 10.00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

Mengikuti webinar mengenai "*Leadership & Branding: self image strategy fo successful Leadership in Digital Era*" yang diadakan oleh Eduverse Indonesia

2) Tujuan Kegiatan

Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan terkait kepemimpinan yaitu webinar mengenai pengembangan diri, bagaimana cara membentuk integritas dan Kerjasama serta memiliki mental yang baik dalam lingkungan pekerjaan agar memudahkan *action leader* dalam berkomunikasi kepada tim efektif dalam melaksanakan aksi perubahan.

3) Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan dilaksanakan pukul 10.00 WITA sampai selesai di rumah *action leader*.

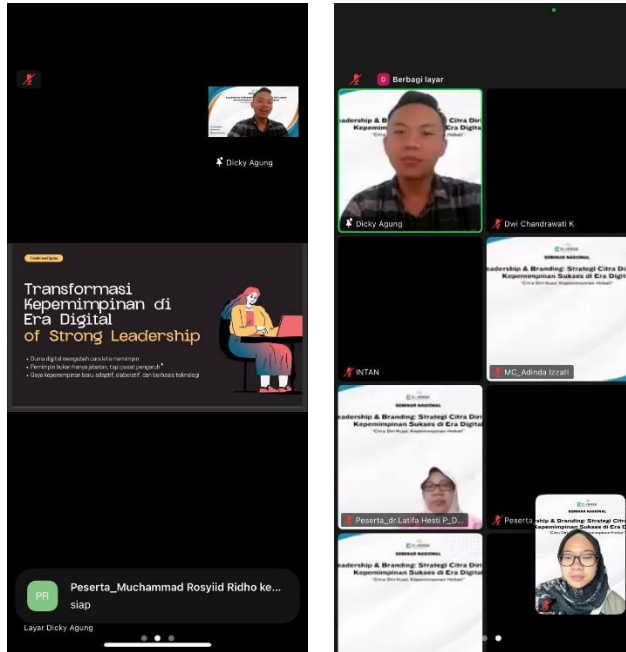
4) Hasil dan Pembahasan

Kegiatan terlaksana dengan baik, *action leader* mengikuti webinar dengan baik dan menambah pengetahuan mengenai pengembangan diri sehingga Ketika menjadi pemimpin dalam suatu keadaan dapat berkomunikasi dengan baik.

5) Kesimpulan

Kegiatan terlaksana dengan baik, *action leader* mengikuti webinar dengan baik dan menambah pengetahuan mengenai pengembangan diri, bagaimana cara menjadi pemimpin dalam suatu keadaan dapat berkomunikasi dengan baik dalam era digital.

6) Evidence/ Dokumentasi
b) Foto Dokumentasi



Kendari, 15 Juni 2025

Peserta

drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

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

**LAPORAN KEGIATAN MINGGU VII
(SELASA, 16 JUNI 2025 – SABTU, 21 JUNI 2025)**

**DIGITALISASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN PASIEN MELALUI
RESPON (REKAM EVALUASI DAN SARAN PASIEN ONLINE) GUNA
PENINGKATAN PELAYANAN DI KLINIK PRATAMA POLDA SULTRA**



Oleh:

**drg. Eny Yolanda
NOSIS : 20250207030750**

**PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS ANGKATAN XIII
T.A. 2025**

LAPORAN KEGIATAN MINGGU VII
SELASA, 16 JUNI 2025 – SABTU, 21 JUNI 2025

Nama Peserta : drg. Eny Yolanda
 Instansi : Bidang Kedokteran dan Kesehatan Polda Sultra
 Judul Aksi Perubahan : Digitalisasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien melalui RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) Guna Peningkatan Pelayanan di Klinik Pratama Polda Sultra.

AGENDA MINGGU VII

NO	HARI/ TANGGAL	KEGIATAN	OUTPUT	KETERANGAN
1.	Senin, 16 Juni 2025	Pembuatan form Monitoring dan Evaluasi penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Polda Sultra	Dokumentasi kegiatan, formulir pengisin, google form evaluasi	Kegiatan terlaksana dengan baik, <i>action leader</i> membuat lembaran monitoring dan evaluasi penggunaan RESPON di Klinik Pratama Polda Sultra.
2.	Selasa, 17 Juni 2025	Kegiatan monitoring dan Coaching PKP Angkatan XIII T.A 2025 melalui <i>zoom meeting</i>	Dokumentasi pelaksanaan kegiatan	Kegiatan terlaksana dengan baik, proses monitoring dan coaching berjalan dengan lancar dan baik melalui <i>zoom meeting</i> dan kegiatan dibuka langsung oleh Bapak Kapusdikmin Lemdiklat Polri dan dilanjutkan dengan coaching.
		Monitoring dan Evaluasi penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Polda Sultra	Dokumentasi hasil Evaluasi	Kegiatan terlaksana dengan baik, proses evaluasi dan monitoring berjalan dengan lancar dan baik.

3.	Rabu, 18 Juni 2025	Monitoring dan Evaluasi penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Polda Sultra	Dokumentasi hasil Evaluasi	Kegiatan terlaksana dengan baik, proses evaluasi dan monitoring berjalan dengan lancar dan baik.
4.	Kamis, 19 Juni 2025	Monitoring dan Evaluasi penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Polda Sultra	Dokumentasi hasil Evaluasi	Kegiatan terlaksana dengan baik, proses evaluasi dan monitoring berjalan dengan lancar dan baik.
4.	Jumat, 20 Juni 2025	Monitoring dan Evaluasi penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Polda Sultra	Dokumentasi hasil Evaluasi	Kegiatan terlaksana dengan baik, proses evaluasi dan monitoring berjalan dengan lancar dan baik.
5.	Sabtu, 21 Juni 2025	Membuat laporan kegiatan minggu VII	Dokumentasi kegiatan dan laporan kegiatan minggu VII	Ditandatangani laporan kegiatan minggu VII oleh Mentor

Kendari, 21 Juni 2025

Mengetahui,

MENTOR



dr. IKA ELYANA

PENATA 199205102019022007

ACTION LEADER



drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Senin, 16 Juni 2025

Waktu : 13.00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

Pembuatan form Monitoring dan Evaluasi penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Polda Sultra

2) Tujuan Kegiatan

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melalui pengumpulan dan pemantauan saran serta evaluasi dari pasien secara sistematis dan berkelanjutan.

3) Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan dilaksanakan pukul 13.00 WITA sampai selesai di Klinik Polda Sultra.

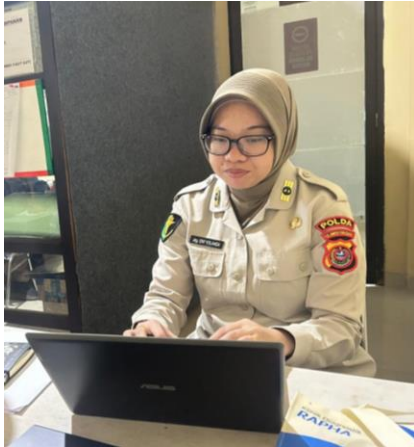
4) Hasil dan Pembahasan

Kegiatan ini dilaksanakan oleh *action leader* di Klinik Polda Sultra dengan membuat form evaluasi dan monitoring serta membuat google form agar lebih mudah diakses oleh pengguna.

5) Kesimpulan

Kegiatan terlaksana dengan baik, *action leader* membuat lembaran monitoring dan evaluasi penggunaan RESPON di Klinik Pratama Polda Sultra.

6) Evidence/ Dokumentasi
 a) Foto Dokumentasi



EVALUASI DAN MONITORING PENGGUNAAN FORM DIGITAL
 SURVEI KEPUASAN PASIEN

A. Aspek Evaluasi Teknis

No	Indikator	Ya	Tidak	Catatan
1	Form digital dapat diakses dengan baik oleh pasien			
2	Form dapat dibuka di berbagai perangkat (HP, komputer)			
3	Tampilan form mudah dipahami pasien			
4	Tidak ada kendala teknis saat pasien mengisi			
5	Link/form disediakan dengan jelas (spanduk, poster, QR code, dll)			

B. Aspek Pelaksanaan

No	Indikator	Ya	Tidak	Catatan
1	Form dibagikan secara rutin kepada pasien			
2	Petugas memberikan informasi/pengantar sebelum pengisian			
3	Pasien mengisi form secara sukarela			
4	Tersedia bantuan untuk pasien lansia atau kurang familiar teknologi			
5	Jumlah respon yang masuk minimal 30% dari jumlah kunjungan			

C. Aspek Analisis dan Tindak Lanjut

No	Indikator	Ya	Tidak	Catatan
1	Hasil survei dikumpulkan dan direkap setiap bulan			
2	Analisis data dilakukan secara berkala			
3	Hasil survei dibahas dalam rapat evaluasi layanan			
4	Tindak lanjut/perbaikan dilakukan berdasarkan hasil survei			
5	Feedback hasil survei diinformasikan kembali ke pasien/publik			

D. Ringkasan Evaluasi

- Kelebihan Form Digital:
- Kendala yang Ditemui:
- Saran Perbaikan:

Kendari, Juni 2025
ACTION LEADER

drg. ENY YOLANDA
 NOSIS 20250207030750

EVALUASI PENGGUNAAN RESPON (REKAM EVALUASI DAN SARAN PASIEN ONLINE)

B I U ↺ ↻

Digitalisasi Survei Kepuasan Pasien melalui RESPON di Klinik Pratama Poldasultra

Apakah form digital Survei Kepuasan Pasien dapat dengan mudah diakses oleh berbagai perangkat? (HP, Komputer, Dll) *

- Ya
- Tidak

Apakah tampilan form digital Survei Kepuasan Pasien dapat dengan mudah dipahami? *

—

Apakah tampilan form digital Survei Kepuasan Pasien dapat dengan mudah dipahami? *

- Ya
- Tidak

Apakah form digital Survei Kepuasan Pasien disediakan dengan baik? (Link, QR Code, Spanduk dll) *

- Ya
- Tidak

Apakah sebelum mengisi form digital Survei Kepuasan Pasien, petugas memberi informasi/pengantar pengisian? *

—

Apakah sebelum mengisi form digital Survei Kepuasan Pasien, petugas memberi informasi/pengantar pengisian? *

- Ya
- Tidak

Apakah ada tindak lanjut/perbaikan yang dilakukan berdasarkan hasil form digital survei kepuasan pasien? *

- Ya
- Tidak

Silahkan berikan Saran dan Masukan untuk pelaksanaan form digital Survei Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Polda Sultra

Teks jawaban singkat

Kendari, 16 Juni 2025
Peserta



drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Selasa, 17 Juni 2025

Waktu : 08.00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

- a) Kegiatan monitoring dan Coaching PKP Angkatan XIII T.A 2025 melalui zoom meeting
- b) Monitoring dan Evaluasi penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Poldasultra

2) Tujuan Kegiatan

- a) Coach melakukan evaluasi dan monitoring terhadap *action leader* serta memastikan bahwa aksi perubahan terimplementasi dengan baik serta didukung oleh evidence pelaksanaannya.
- b) Untuk mendapatkan gambaran feedback terhadap penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Pratama Poldasultra.

3) Pelaksanaan Kegiatan

- a) Kegiatan monitoring dan Coaching PKP Angkatan XIII T.A 2025 dilaksanakan melalui *zoom meeting* pada pukul 08.00 WITA
- b) Kegiatan monitoring dan evaluasi dilaksanakan melalui google form.

4) Hasil dan Pembahasan

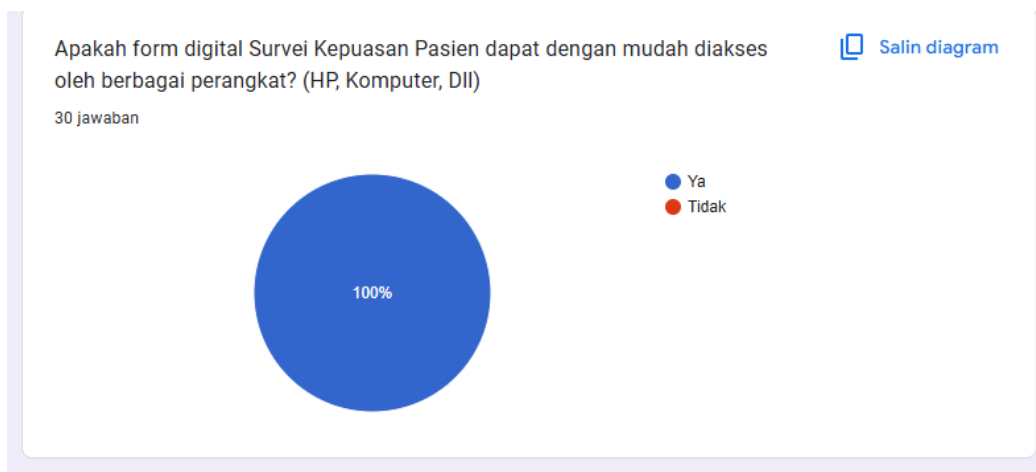
- a) Kegiatan yang dilaksanakan melalui *zoom meeting* dibuka oleh Bapak Kapusdikmin Lemdiklat Polri kemudian dilanjutkan kegiatan monitoring oleh coach masing-masing dengan mengecek implementasi aktualisasi.
- b) Terdapat beberapa responden mengisi google form.

5) Kesimpulan

- a) Kegiatan terlaksana dengan baik, proses monitoring dan coaching berjalan dengan lancar dan baik melalui zoom meeting dan kegiatan dibuka langsung oleh Bapak Kapusdikmin Lemdiklat Polri dan dilanjutkan dengan coaching.
- b) Kegiatan terlaksana dengan baik, proses evaluasi dan monitoring berjalan dengan lancar dan baik.

6) Evidence/ Dokumentasi

Foto Dokumentasi



Kendari, 17 Juni 2025

Peserta

drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Rabu, 18 Juni 2025

Waktu : 13.00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

Monitoring dan Evaluasi penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Poldasultra

2) Tujuan Kegiatan

Untuk mendapatkan gambaran feedback terhadap penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Pratama Poldasultra.

3) Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan monitoring dan evaluasi dilaksanakan melalui google form.

4) Hasil dan Pembahasan

Terdapat beberapa responden mengisi google form.

5) Kesimpulan

Kegiatan terlaksana dengan baik, proses evaluasi dan monitoring berjalan dengan lancar dan baik.

6) Evidence/ Dokumentasi

Foto Dokumentasi



Kendari, 18 Juni 2025

Peserta

drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Kamis, 19 Juni 2025

Waktu : 13.00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

Monitoring dan Evaluasi penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Poldasultra

2) Tujuan Kegiatan

Untuk mendapatkan gambaran feedback terhadap penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Pratama Poldasultra.

3) Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan monitoring dan evaluasi dilaksanakan melalui google form.

4) Hasil dan Pembahasan

Terdapat beberapa responden mengisi google form.

5) Kesimpulan

Kegiatan terlaksana dengan baik, proses evaluasi dan monitoring berjalan dengan lancar dan baik.

6) Evidence/ Dokumentasi

Foto Dokumentasi



Kendari, 19 Juni 2025

Peserta

drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Jumat, 20 Juni 2025

Waktu : 13.00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

Monitoring dan Evaluasi penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Poldasultra

2) Tujuan Kegiatan

Untuk mendapatkan gambaran feedback terhadap penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) di Klinik Pratama Poldasultra.

3) Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan monitoring dan evaluasi dilaksanakan melalui google form.

4) Hasil dan Pembahasan

Terdapat beberapa responden mengisi google form.

5) Kesimpulan

Kegiatan terlaksana dengan baik, proses evaluasi dan monitoring berjalan dengan lancar dan baik.

6) Evidence/ Dokumentasi

Foto Dokumentasi



Kendari, 20 Juni 2025

Peserta

drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Sabtu, 21 Juni 2025

Waktu : 12.00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

- a) Membuat laporan mingguan sesuai dengan petunjuk dan hasil koreksi mentor melalui Whatsapp.

2) Tujuan Kegiatan

- a) Merekap hasil kegiatan terkait rencana aksi perubahan yang dilaksanakan setiap hari dalam minggu VII.
- b) Sebagai pelaporan ke Mentor/Coach mengenai aksi perubahan dari waktu ke waktu dan bisa menjadi monitoring terhadap kegiatan selama off campus.

3) Pelaksanaan Kegiatan

- a) Membuat laporan mingguan di rumah *action leader* pada pukul 12.00, dilengkapi dengan bukti dokumentasi dan evidence lainnya.
- b) Melakukan diskusi, menerima arahan serta membuat koreksi dari mentor melalui Whatsapp.

4) Hasil dan Pembahasan

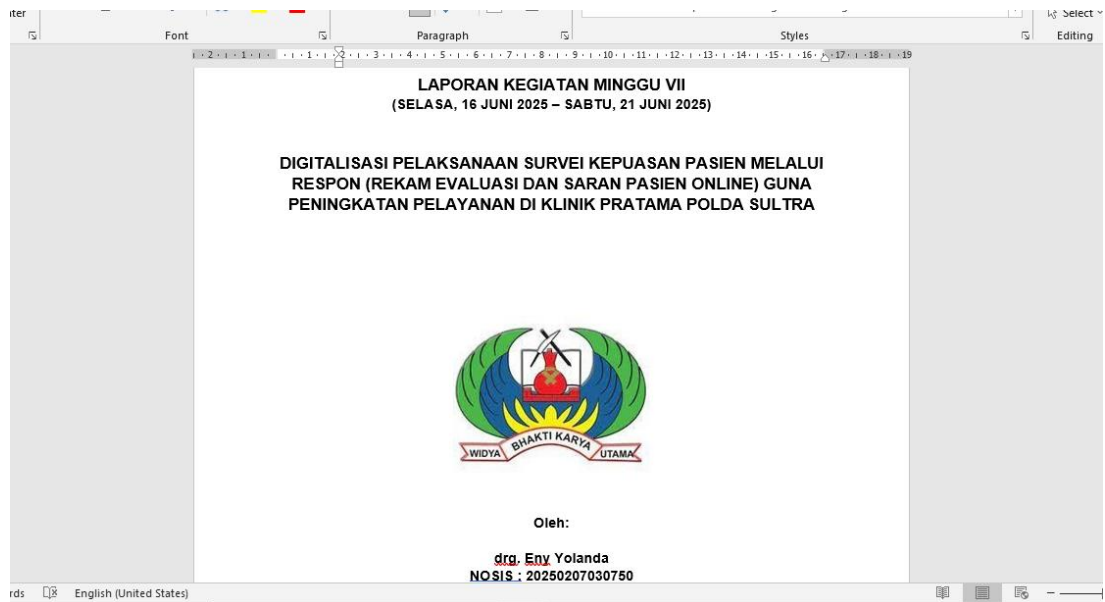
Tersusunnya *log activity* atau laporan minggu VII oleh *action leader* sesuai dengan arahan dan koreksi dari mentor.

5) Kesimpulan

Pelaksanaan Kegiatan Hari ke tujuh berjalan sesuai dengan Rencana dan laporan Log Activity akan di upload di sistem aplikasi Sipolin sesuai dengan petunjuk Coach.

6) Evidence/ Dokumentasi

a) Foto Dokumentasi



Kendari, 21 Juni 2025

Peserta

drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

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

**LAPORAN KEGIATAN MINGGU VIII
(SENIN, 23 JUNI 2025 – SABTU, 28 JUNI 2025)**

**DIGITALISASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN PASIEN MELALUI
RESPON (REKAM EVALUASI DAN SARAN PASIEN ONLINE) GUNA
PENINGKATAN PELAYANAN DI KLINIK PRATAMA POLDA SULTRA**



Oleh:

**drg. Eny Yolanda
NOSIS : 20250207030750**

**PESERTA PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS ANGKATAN XIII
T.A. 2025**

LAPORAN KEGIATAN MINGGU VIII
SELASA, 23 JUNI 2025 – MINGGU, 28 JUNI 2025

Nama Peserta : drg. Eny Yolanda
 Instansi : Bidang Kedokteran dan Kesehatan Polda Sultra
 Judul Aksi Perubahan : Digitalisasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien melalui RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) Guna Peningkatan Pelayanan di Klinik Pratama Polda Sultra.

AGENDA MINGGU VIII

NO	HARI/ TANGGAL	KEGIATAN	OUTPUT	KETERANGAN
1.	Senin, 23 Juni 2025	Melakukan diskusi Bersama tim efektif sekaligus operator terkait hasil evaluasi penggunaan RESPON di Klinik Pratama Polda Sultra	Dokumentasi kegiatan, Hasil Evaluasi dan Monitoring	Kegiatan terlaksana dengan baik, action leader melakukan diskusi Bersama operator terkait hasil evaluasi dan monitoring. Kemudian melaporkan kepada Kepala Klinik Pratama Polda Sultra
		Melakukan diskusi Bersama Mentor sekaligus Kepala Klinik Pratama Polda Sultra terkait hasil evaluasi penggunaan RESPON di Klinik Polda Sultra	Dokumentasi kegiatan, Hasil Evaluasi dan Monitoring	Kegiatan terlaksana dengan baik, action leader melakukan diskusi Bersama Kepala Klinik Polda Sultra
		<i>Action leader</i> melakukan pengembangan diri dengan mengikuti 2JP Keterampilan Digital, 2JP Resiliensi Diri, dan 3 JP <i>gender equality, disability, social inclusion.</i>	Sertifikat kegiatan	Kegiatan terlaksana dengan baik, <i>action leader</i> melakukan pengembangan diri dan berjalan dengan baik dan lancar.

2.	Selasa, 24 Juni 2025	Mengajukan pembuatan SK penggunaan RESPON di Klinik Pratama Polda Sultra ke bagian Renmin Biddokkes Polda Sultra sebagai bentuk legalisasi Aksi Perubahan <i>action leader</i> .	Dokumentasi kegiatan, draf SK	Kegiatan terlaksana dengan baik, Renmin Biddokkes Polda Sultra mengoreksi dan mengecek ulang draf SK Penggunaan RESPON
3.	Rabu, 25 Juni 2025	Menghadap Kasatker sebagai Sponsor terkait legalisasi Penggunaan RESPON di Klinik Pratama Polda Sultra serta membuat surat pernyataan keberlanjutan Aksi Perubahan <i>action leader</i>	Dokumentasi kegiatan, SK Legalisasi dan Surat Pernyataan Keberlanjutan aksi perubahan	Kegiatan terlaksana dengan baik, Kabiddokkes Polda Sultra sebagai Sponsor mendukung legalisasi serta menyetujui surat pernyataan keberlanjutan Aksi Perubahan <i>action leader</i> .
4.	Kamis, 26 Juni 2025	Membuat berita acara serah terima sekaligus melakukan serah terima Aksi Perubahan <i>action leader</i> kepada Kepala Klinik Pratama Polda Sultra.	Dokumentasi kegiatan, Berita Acara Serah Terima	Kegiatan terlaksana dengan baik, <i>action leader</i> melakukan serah terima Aksi perubahan kepada Kepala Klinik Pratama Polda Sultra.
5.	Sabtu, 28 Juni 2025	Membuat laporan kegiatan minggu VIII serta laporan LHAP dan Video Aksi Perubahan <i>action leader</i> .	Dokumentasi kegiatan dan laporan kegiatan minggu VIII	Ditandatangani laporan kegiatan minggu VIII oleh Mentor dan teruploadnya video aksi perubahan.

Kendari, 28 Juni 2025

Mengetahui,

MENTOR



dr. IKA ELYANA

PENATA 199205102019022007

ACTION LEADER



drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Senin, 23 Juni 2025
Waktu : 13.00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

- a) Melakukan diskusi Bersama tim efektif sekaligus operator terkait hasil evaluasi penggunaan RESPON di Klinik Pratama Polda Sultra
- b) Melakukan diskusi Bersama Mentor sekaligus Kepala Klinik Pratama Polda Sultra terkait hasil evaluasi penggunaan RESPON di Klinik Polda Sultra
- c) *Action leader* melakukan pengembangan diri dengan mengikuti 2JP Keterampilan Digital, 2JP Resiliensi Diri, dan 3 JP *gender equality, disability, social inclusion*.

2) Tujuan Kegiatan

- a) *Action leader* bersama operator serta Mentor (Kepala Klinik Pratama Polda Sultra) berdiskusi terkait hasil evaluasi agar mengetahui apakah ada hambatan dan perlu perbaikan terkait penggunaan RESPON.
- b) Melakukan pengembangan diri agar menambah wawasan dan pengetahuan.

3) Pelaksanaan Kegiatan

- a) Kegiatan diskusi Bersama operator dan mentor dilaksanakan pukul 13.00 WITA sampai selesai di Klinik Polda Sultra.
- b) Kegiatan pengembangan diri dilaksanakan pukul 16.00 WITA sampai selesai di Klinik Polda Sultra.

4) Hasil dan Pembahasan

- a) Kegiatan ini dilaksanakan di Klinik Polda Sultra, *action leader* melakukan diskusi terkait evaluasi dan monitoring penggunaan RESPON. Hasilnya, RESPON yang dievaluasi oleh *action leader* dan operator berjalan dengan baik

- dan hasil kuisisioner penggunaan RESPON oleh beberapa pengguna menunjukkan form digital RESPON berjalan dengan baik.
- b) Kegiatan pengembangan diri yang dilaksanakan oleh *action leader* berjalan dengan baik dan mengikuti 3 modul masing-masing berbeda topik.

5) Kesimpulan

- a) Kegiatan terlaksana dengan baik, *action leader* melakukan diskusi Bersama operator terkait hasil evaluasi dan monitoring. Kemudian melaporkan kepada Kepala Klinik Pratama Polda Sultra.
- b) Kegiatan terlaksana dengan baik, *action leader* melakukan diskusi Bersama Kepala Klinik Polda Sultra
- c) Kegiatan terlaksana dengan baik, *action leader* melakukan pengembangan diri dan berjalan dengan baik dan lancar.

6) Evidence/ Dokumentasi

- a) Foto Dokumentasi



EVALUASI DAN MONITORING PENGGUNAAN FORM DIGITAL
SURVEI KEPUASAN PASIEN

A. Aspek Evaluasi Teknis

No	Indikator	Ya	Tidak	Catatan
1	Form digital dapat diakses dengan baik oleh pasien	√		
2	Form dapat dibuka di berbagai perangkat (HP, komputer)	√		
3	Tampilan form mudah dipahami pasien	√		
4	Tidak ada kendala teknis saat pasien mengisi	√		
5	Link/form disediakan dengan jelas (spanduk, poster, QR code, dll)	√		QR Code dan Link

B. Aspek Pelaksanaan

No	Indikator	Ya	Tidak	Catatan
1	Form dibagikan secara rutin kepada pasien	√		
2	Petugas memberikan informasi/pengantar sebelum pengisian	√		
3	Pasien mengisi form secara sukarela	√		
4	Tersedia bantuan untuk pasien lansia atau kurang familiar teknologi		√	Tentatif jika PC atau HP Klinik sedang tidak digunakan
5	Jumlah respon yang masuk minimal 30% dari jumlah kunjungan	√		

C. Aspek Analisis dan Tindak Lanjut

No	Indikator	Ya	Tidak	Catatan
1	Hasil survei dikumpulkan dan direkap setiap bulan	√		
2	Analisis data dilakukan secara berkala	√		
3	Hasil survei dibahas dalam rapat evaluasi layanan	√		Rapat dilaksanakan sebulan sekali
4	Tindak lanjut/perbaikan dilakukan berdasarkan hasil survei	√		Jika terdapat complain yang dapat diselesaikan saat itu juga, petugas langsung melayani
5	Feedback hasil survei diformasikan kembali ke pasien/publik	√		Untuk saat ini feedback diformasikan kembali ke pasien

D. Ringkasan Evaluasi

1. Kelebihan Form Digital:

Waktu pengisian ringkas, QR code yang tersedia sangat mudah diakses dan pengisian form Survei Kepuasan Pasien dalam bentuk pilihan ganda serta terdapat kolom masukan saran.

2. Kendala yang Ditemui:

Kelka jaringan sedang tidak bagus form tidak dapat diakses, pengisian bagi pasien/pengunjung lansia yang tidak memiliki HP/Perangkat lainnya.

3. Saran Perbaikan:

Petugas membantu pasien/pengunjung lansia yang tidak memiliki HP menggunakan Hp Klinik/PC Klinik, serta Feedback, saran dan masukan serta tindak lanjut kedepannya baiknya akan dipublikasikan melalui social media klinik Poldas Sultra.

Kendari, 23 Juni 2025

ACTION LEADER



drg. ENY YOLANDA
NOSIS 20250207030750




SERTIFIKAT

dengan bangga mempersembahkan sertifikat ini kepada:

Eny Yolanda

Atas pencapaiannya dalam menyelesaikan tugas akhir pada kelas pelatihan:

Pelatihan Kepemimpinan Pengawas - Gender Equality, Disability, And Social Inclusion (GEDSI) (3 JP)

Jakarta, 23 Juni 2025



Erna Irawati
Deputi Bidang Transformasi Pembelajaran ASN



7911/4012/LAN/68/2025



Kendari, 23 Juni 2025
Peserta



drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Selasa, 24 Juni 2025

Waktu : 09.00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

Mengajukan pembuatan SK penggunaan RESPON di Klinik Pratama Polda Sultra ke bagian Renmin Biddokkes Polda Sultra sebagai bentuk legalisasi Aksi Perubahan *action leader*.

2) Tujuan Kegiatan

Membuat draf SK penggunaan RESPON sebagai bentuk legalisasi penggunaan RESPON sebagai hasil pelaksanaan Aksi Perubahan *action leader*.

3) Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan dilaksanakan pukul 10.00 WITA sampai selesai di Bagian Renmin Biddokkes Polda Sultra.

4) Hasil dan Pembahasan

Kegiatan ini dilaksanakan di Biddokkes Polda Sultra, dan berjalan dengan baik.

5) Kesimpulan

Kegiatan terlaksana dengan baik, Renmin Biddokkes Polda Sultra mengoreksi dan mengecek ulang draf SK Penggunaan RESPON.

6) Evidence/ Dokumentasi

Foto Dokumentasi

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SULAWESI TENGGARA
BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN



KEPUTUSAN KABIDOKKES POLDA SULAWESI TENGGARA
Nomor: Kepr /VI/2025

tentang
**PENGUNAAN RESPON (REKAM EVALUASI DAN SARAN PASIEN ONLINE) PADA SURVEI
KEPUASAN PASIEN GUNA PENINGKATAN PELAYANAN DI KLINIK PRATAMA POLDA SULTRA**

KABIDOKKES POLDA SULAWESI TENGGARA

- Menimbang : bahwa dalam rangka kelancaran dan kepentingan dinas Kepolisian Daerah Sulawesi Tenggara khususnya Biddokkes Polda Sultra pada Aksi Perubahan Siswa PKP Poli Angkatan XII-XIII TA. 2025 an. PENDA TK I drg. Eny Yolanda yang berjudul Digitalisasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien melalui RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) Guna Peningkatan Pelayanan di Klinik Pratama Polda Sultra, maka dipandang perlu menetapkan keputusan.
- Mengingat : 1. Peraturan Kepala LAN RI Nomor 6 Tahun 2022 tentang perubahan atas peraturan LAN Nomor 5 tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Pelatihan Struktur Kepemimpinan;
2. Keputusan Kepala LAN RI Nomor : 1/K.1/PDP.07/2023 tentang Kurikulum Penyelenggaraan Pelatihan Struktural Kepemimpinan;
3. Keputusan Kepala LAN RI Nomor: 2/K/PDP.07/2023 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Struktural Kepemimpinan;
4. Surat Kepala LAN RI Nomor:533K.1/PDP.03.6 tanggal 2 Februari 2024 tentang izin Prinsip Penyelenggaraan PKA dan PKP Puskidmin Poli tahun 2024.
- Memperhatikan : Surat Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor B/3145/II/DK.2.5/2025/SSDM perihal pemanggilan peserta pendidikan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) T.A. 2025.

MEMUTUSKAN

MEMUTUSKAN

2

KEPUTUSAN KABIDOKKES POLDA SULTRA
NOMOR : KEPR /VI/2025
TANGGAL : 24 JUNI 2025

Menetapkan : **KEPUTUSAN KABIDOKKES POLDA SULAWESI TENGGARA TENTANG SOP DAN BUKU PANDUAN PENGGUNAAN RESPON (REKAM EVALUASI DAN SARAN PASIEN ONLINE) SURVEI KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA POLDA SULTRA.**

- pelaksanaan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan Buku Panduan Penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) Survei Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Polda Sultra dilakukan secara bertahap;
- keberlangsungan aksi perubahan Penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) Survei Kepuasan Pasien guna meningkatkan Pelayanan di Klinik Pratama Polda Sultra;
- keputusan ini mulai berlaku sejak ditetapkannya, dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalamnya akan diadakan perbaikan dan perubahan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di: Kendari
pada tanggal : 24 Juni 2025

KABIDOKKES POLDA SULAWESI TENGGARA

drg. IGNATIUS HENDRA A. Sp.KG
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 76020784

Tembusan:

- Kapolda Sultra.
- Invasda Polda Sultra.
- Karo SDM Polda Sultra.
- Kabidpropam Polda Sultra

Kendari, 24 Juni 2025

Peserta

drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Rabu, 25 Juni 2025
Waktu : 09.00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

Menghadap Kasatker sebagai Sponsor terkait legalisasi Penggunaan RESPON di Klinik Pratama Polda Sultra serta membuat surat pernyataan keberlanjutan Aksi Perubahan *action leader*.

2) Tujuan Kegiatan

Menghadap terkait legalisasi dan pernyataan keberlanjutan Aksi Perubahan serta melakukan laporan terkait telah terlaksananya implementasi Aksi Perubahan.

3) Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan dilaksanakan pukul 10.00 WITA sampai selesai di Ruang Kerja Bapak Kabiddokkes Polda Sultra.

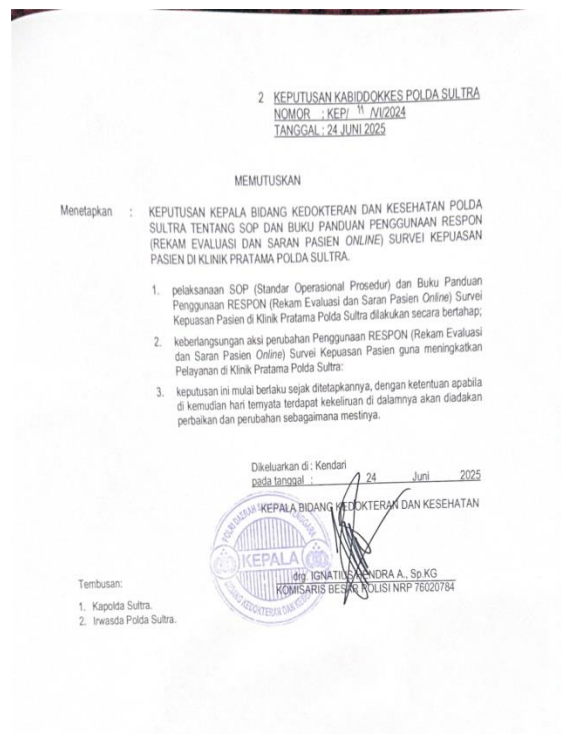
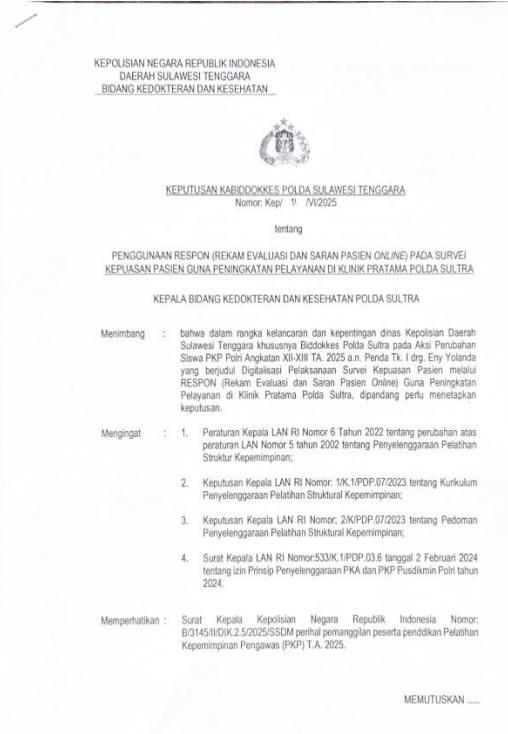
4) Hasil dan Pembahasan

Kegiatan ini dilaksanakan di Ruang Kerja Bapak Kabiddokkes Polda Sultra, berjalan dengan baik dan lancar serta *action leader* juga melaporkan hasil pelaksanaan implementasi aksi perubahan di Klinik Pratama Polda Sultra.

5) Kesimpulan

Kegiatan terlaksana dengan baik, Kabiddokkes Polda Sultra sebagai Sponsor mendukung legalisasi serta menyetujui surat pernyataan keberlanjutan Aksi Perubahan *action leader*.

6) Evidence/ Dokumentasi
Foto Dokumentasi



SURAT PERNYATAAN KEBERLANJUTAN AKSI PERUBAHAN

Kami yang bertanda tangan di bawah ini

1. Nama : drg. IGNATIUS HENDRA ARIFianto, Sp.KG.
Pangkat / NRP : KOMISARIS BESAR POLISI / 76020784
Jabatan : KABIDOKKES POLDA SULTRA
Kesatuan : BIDDOKKES POLDA SULTRA
Bertindak sebagai : SPONSOR
2. Nama : dr. IKA ELYANA, S.Ked
Pangkat/NIP : PENATA/199205102019022007
Jabatan : KEPALA POLIKLINIK BIDDOKKES POLDA SULTRA
Bertindak sebagai : MENTOR

Adalah atasan dari siswa Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) PNS Angkatan XII Tahun anggaran 2025 atas nama:


Dengan ini menyatakan:

1. Menyetujui penggunaan aksi perubahan yang digagas oleh siswa PKP PNS Angkatan XII Tahun Angkatan 2025 atas nama drg. ENY YOLANDA, berupa "Digitalisasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien melalui RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) Guna Peningkatan Pelayanan di Klinik Pratama Polda Sultra".
2. Bersedia menerima keberlangsungan inovasi berupa pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien melalui RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online).
3. Menyetujui penggunaan RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Polda Sultra.

Yang menyatakan


KAPOLIKLINIK POLDA SULTRA

KABIDOKKES POLDA SULTRA


dr. IKA ELYANA, S.Ked
PENATA NIP 199205102019022007


drg. IGNATIUS HENDRA ARIFianto, Sp.KG.
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 76020784

ACTION LEADER AKSI PERUBAHAN


drg. ENY YOLANDA
PENATA NIP 199611062022022001

Kendari, 25 Juni 2025

Peserta



drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Kamis, 26 Juni 2025

Waktu : 09.00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

Membuat berita acara serah terima sekaligus melakukan serah terima Aksi Perubahan action leader kepada Kepala Klinik Pratama Polda Sultra.

2) Tujuan Kegiatan

Menyerahkan Aksi Perubahan kepada Kepala Klinik Pratama Polda Sultra sebagai bentuk inovasi yang akan terus diimplementasikan di Klinik guna peningkatan pelayanan Kesehatan di Klinik Polda Sultra.

3) Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan dilaksanakan pukul 09.00 WITA sampai selesai di Ruang Kepala Klinik Polda Sultra.

4) Hasil dan Pembahasan

Kegiatan ini dilaksanakan di ruang Kepala Klinik Polda Sultra, *action leader* menyerahkan Buku Panduan, SOP penggunaan form digital RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) dan kegiatan berjalan dengan baik dan lancar.

5) Kesimpulan

Kegiatan terlaksana dengan baik, action leader melakukan serah terima Aksi perubahan kepada Kepala Klinik Pratama Polda Sultra.

6) Evidence/ Dokumentasi
Foto Dokumentasi



KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SULAWESI TENGGARA
BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN

BERITA ACARA SERAH TERIMA AKSI PERUBAHAN

Dalam rangka Pelaksanaan Aksi Perubahan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) Polri T.A. 2025 Angkatan XII, pada hari ini Kamis tanggal Dua Puluh Enam bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima bertempat di Ruang Kapoliklinik Polda Sultra, yang bertanda tangan dibawah ini :

I. Nama : drg. Ery Yolanda
NIP : 199611062022022001
Pangkat/ Gol. : Penata Muda TK I, III/B
Jabatan : Kanit I Poliklinik Biddokkes Polda Sultra
Satuan Kerja : Biddokkes Polda Sultra
Selaku peserta Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP Polri) Angkatan XII T.A 2025 yang selanjutnya disebut sebagai **PIHAK PERTAMA**

II. Nama : dr. Ika Elyana., S.Ked.
NIP : 199205102019022007
Pangkat/Gol : Penata, III/C
Jabatan : Kepala Poliklinik Biddokkes Polda Sultra
Satuan Kerja : Biddokkes Polda Sultra
Selaku Promoter dalam pelaksanaan aksi perubahan tersebut. Selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**.

Menyerahkan hasil aksi perubahan "**Digitalisasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Pasien melalui RESPON (Rekam Evaluasi dan Saran Pasien Online) Guna Peningkatan Pelayanan di Klinik Pratama Polda Sultra**". Selanjutnya hasil perubahan tersebut digunakan untuk meningkatkan pelayanan Kesehatan di Klinik Pratama Polda Sultra.

Selanjutnya PIHAK KEDUA menerima aksi perubahan tersebut di atas.


Bahwa dalam penyerahan dokumen tersebut disaksikan oleh :

1. Penata Muda Harleni, SKM, selaku Kanit II Poliklinik Biddokkes Polda Sultra.
2. Mirasantika, A.md. Kep., selaku PPPK Poliklinik Biddokkes Polda Sultra.


Demikian Berita Acara Serah Terima ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.


Yang menyerahkan,

Yang menerima,
KAPOLIKLINIK BIDDOKKES POLDA
SULTRA


drg. ENY YOLANDA
PENATA MUDA I NIP. 199611062022022001


dr. IKA ELYANA, S.Ked
PENATA NIP. 199205102019022007

Saksi

HARLENI, SKM
PENATA MUDA NIP. 198019032006042002

Saksi

MIRASANTIKA, A.Md.Kep.
PPPK NIP. 199707282024212013

Kendari, 13 Juni 2025

Peserta



drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Hari/Tanggal : Sabtu, 28 Juni 2025

Waktu : 10.00 WITA - Selesai

ISI LAPORAN

1) Jenis Kegiatan

Membuat laporan kegiatan minggu VIII serta laporan LHAP dan Video Aksi Perubahan *action leader*.

2) Tujuan Kegiatan

- a) Merekap hasil kegiatan terkait rencana aksi perubahan yang dilaksanakan setiap hari dalam minggu VIII.
- b) Sebagai pelaporan ke Mentor/Coach mengenai aksi perubahan dari waktu ke waktu dan bisa menjadi monitoring terhadap kegiatan selama off campus.
- c) Membuat video sebagai output hasil implementasi Aksi Perubahan.

3) Pelaksanaan Kegiatan

- a) Membuat laporan mingguan di rumah *action leader* pada pukul 10.00, dilengkapi dengan bukti dokumentasi dan evidence lainnya.
- b) Melakukan diskusi, menerima arahan serta membuat koreksi dari mentor melalui Whatsapp.
- c) Mengupload video hasil implementasi aksi perubahan di salah satu akun social media *action leader*.

4) Hasil dan Pembahasan

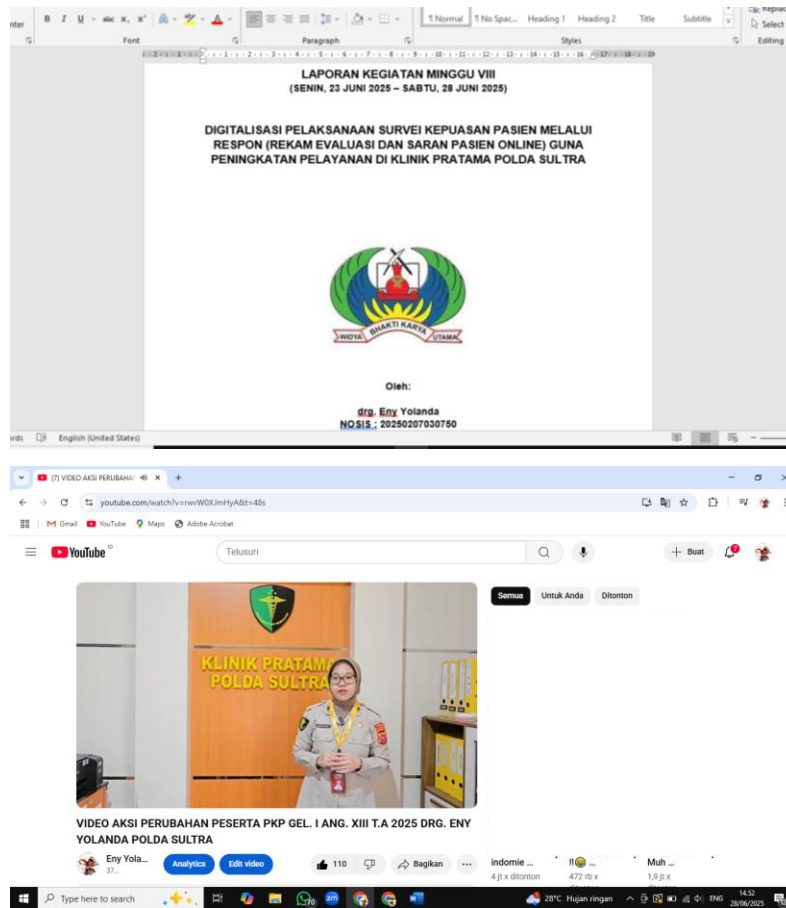
Tersusunnya *log activity* atau laporan minggu VIII oleh *action leader* sesuai dengan arahan dan koreksi dari mentor.

5) Kesimpulan

Ditandatangani laporan kegiatan minggu VIII oleh Mentor dan teruploadnya video aksi perubahan di akun social media *action leader*.

6) Evidence/ Dokumentasi

Foto Dokumentasi



Kendari, 28 Juni 2025

Peserta

drg. ENY YOLANDA

NOSIS 20250207030750