

**KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA**



**LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI
PELATIHAN DASAR CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL
GOLONGAN III**

**“PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MELALUI
PENYEDIAAN MEDIA PENGADUAN DI RSUD K.H. DAUD ARIF
KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT”**

Disusun Oleh :

Nama : Diga Ultari, S.K.M
NIP 199908122025042010
Jabatan : Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku Ahli Pertama
Instansi : Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat – RSUD K.H. Daud Arif
Kelompok : III
No. Absen : A.4.3.7
Angkatan IV

**PUSAT PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
REGIONAL BUKITTINGGI
KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

JUDUL : PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN MELALUI PENYEDIAAN MEDIA
PENGADUAN DI RSUD K.H. DAUD ARIF
KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT

NAMA : DIGA ULTARI, S.K.M
NIP 199908122025042010
PANGKAT/GOL : III/A
JABATAN : TENAGA PROMOSI KESEHATAN DAN ILMU
PERILAKU AHLI PERTAMA

INSTANSI : PEMERINTAH KABUPATEN TANJUNG
JABUNG BARAT

ANGKATAN/KEL : IV / 3
NO.ABSEN : A4.3.7

Disahkan berdasarkan Seminar Aktualisasi yang dilaksanakan pada tanggal 10 Oktober Tahun 2025 di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementrian Dalam Negeri Regional Bukittinggi.

Bukittinggi, 10 Oktober 2025

Coach



JERRY MARANTIKA, S.Psi

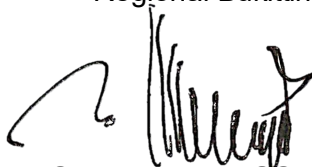
NIP.198907122015031003

Penguji

CATUR DENNY ALEXANDRIA, S.T., M.Si

NIP. 196904251998111001

Mengetahui
Kepala Pusat
Pengembangan Sumber Daya Manusia
Kementrian Dalam Negeri
Regional Bukittinggi



SARJAYADI, SS. M.AP

NIP. 197003041996031001

BERITA ACARA
SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

Pada Hari : Jum'at
Tanggal : 10 Oktober 2025
Pukul : 08:00 s/d 17:00 WIB
Tempat : Aula PPSPDM KEMENDAGRI Bukit Tinggi

Telah Diseminarkan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi Latsar CPNS Angkatan IV Tahun 2025

JUDUL : PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN MELALUI PENYEDIAAN
MEDIA PENGADUAN DI RSUD K.H. DAUD
ARIF KABUPATEN TANJUNG JABUNG
BARAT
NAMA : DIGA ULTARI, S.K.M
NIP 199908122025042010
PANGKAT/GOL : III/A
JABATAN : TENAGA PROMOSI KESEHATAN DAN ILMU
PERILAKU AHLI PERTAMA
INSTANSI : PEMERINTAH KABUPATEN TANJUNG
JABUNG BARAT
ANGKATAN/KEL : IV/3
NO.ABSEN : A4.3.7

Dan telah mendapatkan pengujian / kometer / masukan / saran dari Penguji, Mentor dan Coach / Moderator.

Coach



JERRY MARANTIKA, S.Psi

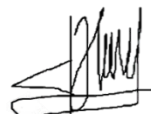
NIP.198907122015031003

Penguji

CATUR DENNY ALEXANDRIA, S.T., M.Si

NIP. 196904251998111001

Peserta



DIGA ULTARI, S.K.M

NIP. 199908122025042010

Mentor



AHMAD FUAD, S.Kep.M.Si

NIP. 197204191992031002

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran ALLAH SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat Rahmat dan KaruniaNya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Aktualisasi. Laporan Aktualisasi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada Pelatihan Dasar CPNS Tahun 2025, serta merupakan hasil penerapan ilmu yang didapat selama mengikuti pendidikan serta perwujudan dan realisasi dari pelaksanaan nilai-nilai “BerAKHLAK” (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif). Berbagai pihak yang telah berjasa dan terlibat dengan segala bentuk dukungan, bantuan, dan peran serta yang diberikan kepada penulis selama penyusunan Laporan Aktualisasi ini. Tanpa mengurangi rasa hormat kepada pihak manapun, terima kasih penulis ucapkan khususnya kepada:

1. Bapak Sarjayadi, SS.M.A.P selaku Kepala PPSDM Kemendagri Regional Bukittinggi beserta seluruh jajaran
2. Bapak Sahala Simatupang S.KM, M.PH selaku Direktur RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat;
3. Bapak Sarjayadi, MAT selaku evaluator yang memberikan masukan, kritik dan saran;
4. Bapak Jerry Marantika, S.Psi selaku coach yang selalu memberikan bimbingan dan motivasi kepada kami;
5. Bapak Ahmad Fuad, S.Kep.M.Si selaku Mentor dan Kepala Bidang Pelayanan Penunjang RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat;
6. Semua pihak yang terlibat yang telah membantu penulis yang tidak dapat penuliskan sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Aktualisasi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan dan saran demi perbaikan Laporan Aktualisasi. Semoga Laporan ini dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang membutuhkan.

Bukittinggi, 10 Oktober 2025



Diga Ultari. S.K.M

NIP. 199908122025042010

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI..i	
BERITA ACARA.....ii	
SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI.....ii	
KATA PENGANTAR iii	
DAFTAR ISIiv	
DAFTAR TABELvi	
DAFTAR GAMBAR.....vii	
DAFTAR LAMPIRANviii	
BAB I (PENDAHULUAN) 1	
A. Latar Belakang..... 1	
B. Tujuan 4	
C. Ruang Lingkup..... 5	
BAB II (PROFIL INSTANSI DAN PESERTA)..... 6	
A. Profil Instansi 6	
B. Profil Peserta 19	
BAB III (RANCANGAN AKTUALISASI)..... 22	
A. Deskripsi Core Isu22	
B. Analisis Core Isu.....28	
C. Gagasan Kreatif Core isu30	
BAB IV (CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI)..... 33	
A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi 33	
B. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi 34	
C. Matrik Rekapitulasi Realisasi Habitulasi NND PNS (BeerAKHLAK) 75	

D. Capaian Penyelesaian Core Isu	76
E. Manfaat terselesaikan Core Isu	83
F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi.....	85
BAB V (KESIMPULAN DAN SARAN).....	86
A. KESIMPULAN	86
B. REKOMENDASI	94
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN	97

DAFTAR TABEL

TABEL 4. 1	JADWAL KEGIATAN AKTUALISASI	33
TABEL 4. 2	MATRIKS PELAKSANAAN AKTUALISASI	34
TABEL 4. 3	MATRIK REKAP HABITUASI.....	75
TABEL 4. 4	CAPAIAN PENYELESAIAN CORE ISU.....	76
TABEL 4. 5	RENCANA TINDAK LANJUT HASIL AKTUALISASI	85

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 PETA WILAYAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT	6
GAMBAR 2 RSUD K.H. DAUD ARIF KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT	7
GAMBAR 3 STRUKTUR ORGANISASI RSUD K.H. DAUD ARIF KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT	16
GAMBAR 4 PENILAIAN KETIDAK PUASAN PENGUNJUNG.....	24
GAMBAR 5 POSTINGAN MEDIA PENGADUAN DI INSTAGRAM	77
GAMBAR 6 GAMBAR POSTINGAN MEDIA PENGADUAN YANG DI WEBSITE RUMAH SAKIT	78
GAMBAR 7 LEMBAR PERUBAHAN JUDUL / KEGIATAN AKTUALISASI	163

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 LAMPIRAN LAPORAN MINGGUAN (MINGGU KE-1)	98
LAMPIRAN 2 LAMPIRAN LAPORAN MINGGUAN MINGGU KE-2.....	109
LAMPIRAN 3 LAMPIRAN LAPORAN MINGGUAN MINGGU KE-3.....	128
LAMPIRAN 4 LAMPIRAN LAPORAN MINGGUAN MINGGU KE-3 DAN MINGGU KE-4	140
LAMPIRAN 5 LAMPIRAN LAPORAN MINGGUAN MINGGU KE-5 DAN MINGGU KE-6	150

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, rumah sakit dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Hal ini mencakup penyediaan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dengan demikian, rumah sakit diharapkan mampu memenuhi kebutuhan dan tuntutan pasien terhadap berbagai permasalahan kesehatan yang mereka hadapi.

Untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang paripurna, rumah sakit harus mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, karena pelayanan yang bermutu akan menciptakan tingkat kepuasan pengunjung yang tinggi. Kualitas layanan ditentukan oleh sejauh mana pelayanan tersebut mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengunjung rumah sakit.

Dalam konteks ini, kualitas layanan publik menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD). Sebagai institusi pelayanan kesehatan milik pemerintah, RSUD memiliki peran penting dalam menyediakan layanan yang bermutu, profesional, dan tepat waktu kepada masyarakat (Khainuddin, 2019).

Seiring dengan meningkatnya keinginan dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang efektif, efisien, berkualitas, dan memuaskan, maka perbaikan serta peningkatan mutu pelayanan kesehatan harus dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Upaya ini penting guna memastikan bahwa pelayanan yang diberikan benar-benar mampu menjawab harapan dan kebutuhan masyarakat (Arifi, 2024).

Berdasarkan data Kementerian Kesehatan RI tahun 2022, hanya 88% rumah sakit di Indonesia yang telah menerapkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dan 22% rumah sakit lainnya belum menerapkannya. Meskipun banyak rumah sakit yang sudah menggunakannya, faktanya implementasi SIMRS saat masih belum optimal dan menyeluruh. Salah satu fungsi SIMRS adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang optimal, efektif dan efisien (Sahputri, 2024).

Berdasarkan survei awal yang dilakukan penulis terhadap penilaian pelayanan kesehatan RSUD K.H. Daud Arif Tanjung Jabung Barat melalui ulasan *Google*, diketahui bahwa rumah sakit ini memperoleh rating rata-rata sebesar 2,9 dengan prediket penilaian bintang tiga. Banyak komentar negative dari pengunjung yang menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut.

Salah satu cara untuk memahami keinginan, keluhan, saran, dan pendapat masyarakat terkait pelayanan rumah sakit adalah dengan menyediakan media penyaluran aspirasi yang mudah diakses oleh pengunjung. Dalam hal ini, penyediaan media pengaduan menjadi salah satu sarana penting yang dapat dimanfaatkan sebagai wadah untuk menyampaikan masukan secara langsung (Asrar, 2024).

Melalui media pengaduan, pihak rumah sakit dapat mengidentifikasi berbagai persoalan yang dirasakan pengunjung sekaligus menjadikannya sebagai dasar untuk melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan di masa mendatang.

Selain itu, berdasarkan observasi langsung yang penulis lakukan di lapangan, tidak ditemukan adanya sarana khusus yang disediakan pihak rumah sakit untuk menampung keluhan, saran, maupun masukan dari pengunjung, seperti media pengaduan. Hal ini menunjukkan adanya kekurangan dalam mekanisme penyaluran aspirasi masyarakat, yang seharusnya menjadi bagian penting dalam upaya perbaikan mutu pelayanan rumah sakit.

Menanggapi permasalahan tersebut, maka penulis menyusun laporan aktualisasi dengan judul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Penyediaan Media Pengaduan di RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat”. Judul ini berkaitan langsung dengan peran dan kedudukan ASN dalam peningkatan pelayanan publik.

B. Tujuan

1. Tujuan Umum

Adapun tujuan dari aktualisasi/habitulasi ini adalah peserta Pelatihan Dasar CPNS diharapkan mampu mengaktualisasikan pengetahuan yang telah diperoleh melalui berbagai mata pelatihan yaitu wawasan kebangsaan, sikap perilaku bela negara, nilai-nilai dasar BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) dan peran profesi ASN dalam NKRI (Manajemen ASN dan smart ASN) dalam pelaksanaan tugas pokok penulis sebagai Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku Ahli Pertama di RSDUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

2. Tujuan Khusus

- a. Mampu memberikan solusi terhadap permasalahan isu “Masih Rendahnya Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat”.
- b. Mampu merealisasikan solusi atas permasalahan “Masih Rendahnya Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat” dengan mengedepankan nilai-nilai BerAKHLAK.

C. Ruang Lingkup

Kegiatan Aktualisasi Pelatihan Dasar CPNS 2025 ini dilakukan di RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Sasaran dari penelitian ini adalah seluruh pengunjung atau masyarakat yang menerima pelayanan kesehatan di RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat . Kegiatan aktualisasi yang dilakukan dengan pembuatan Media pengaduan yang berfungsi sebagai tempat menyampaikan pendapat, keluhan, atau masukan terhadap pelayanan yang diterima oleh pengunjung RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Waktu pelaksanaan penelitian ini mulai dari tanggal 16 Agustus – Oktober 2025 .

BAB II

PROFIL INSTANSI DAN PESERTA

A. Profil Instansi

1. Gambaran Umum



Gambar 1 Peta Wilayah Kabupaten Tanjung Jabung Barat



Gambar 2 RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat

Rumah Sakit Umum Daerah K.H Daud Arif Kuala Tungkal terletak di Kota Kuala Tungkal di wilayah Kabupaten Tanjung Jabung Barat dan berada di sebelah Timur Ibu Kota Provinsi Jambi. Jarak tempuh dari Kota Jambi dengan Kota Kuala Tungkal lebih kurang 125 Km atau 2-3 jam perjalanan menggunakan kendaraan. Tanjung Jabung Barat adalah salah satu Kabupaten yang terletak

di Pantai Timur Provinsi Jambi. Luas Wilayah secara keseluruhan 5.009,82 Km² terdiri dari daratan 4.868,07 Km² dan perairan/laut 141,75 Km² yang terletak diantara 103°23' – 104°31' Bujur Timur dan 0°53' – 01°41' Lintas Selatan.

Batas-batas wilayah sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Provinsi Riau dan Laut Cina Selatan
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Batang Hari
- c. Sebelah Timur berbatasan dengan Laut Cina Selatan dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Batang Hari dan Kabupaten Tebo

Pelayanan pada RSUD K.H Daud Arif diantaranya pelayanan IGD 24 jam, poliklinik umum dan poliklinik gigi, pelayanan medis umum berupa spesialis anak, spesialis kebidanan dan kandungan, spesialis bedah, spesialis penyakit dalam, spesialis paru, spesialis saraf, spesialis mata, spesialis THT, spesialis kedokteran jiwa. Pelayanan medis khusus seperti perinatologi, HCU, kamar operasi, ruang bersalin, pelayanan rawat inap, serta pelayanan penunjang.

2. Sejarah RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) KH. Daud Arif adalah rumah sakit milik Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Provinsi Jambi. Nama rumah sakit ini diambil dari seorang tokoh ulama dan pendiri Pondok Pesantren PHI (Perguruan Hidayatullah Islamiyah) di Kuala Tungkal, yaitu KH. M. Daud Arif. Pemberian nama ini diresmikan melalui Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2002 yang disahkan oleh DPRD Kabupaten Tanjung Jabung Barat pada tanggal 2 Desember 2002. Sejak saat itu, RSUD KH. Daud Arif menjadi institusi kesehatan rujukan di wilayah pesisir barat Jambi.

Seiring perkembangan zaman, RSUD KH. Daud Arif terus melakukan peningkatan mutu layanan dan infrastruktur. Pada tahun 2019, rumah sakit ini berhasil meraih akreditasi tingkat Paripurna (bintang lima) dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) sebagai bentuk pengakuan atas kualitas layanan kesehatan yang diberikan. Capaian ini kembali dipertahankan pada tahun 2023, setelah melalui survei akreditasi lanjutan pada bulan November, dan mendapatkan sertifikat Paripurna yang berlaku hingga tahun 2027.

Dari sisi fasilitas, rumah sakit ini mengalami lonjakan perkembangan signifikan pada periode 2022 hingga 2024. Tahun

2022, RSUD mulai menghadirkan layanan spesialis seperti penyakit dalam dan saraf, serta mempersiapkan layanan radiologi dengan pengadaan alat CT-Scan. Pada Januari 2023, pemerintah daerah meresmikan rumah singgah di seberang rumah sakit, dengan kapasitas 8 kamar yang ditujukan untuk keluarga pasien dari luar kota atau masyarakat tidak mampu. Fasilitas ini disediakan gratis, lengkap dengan tempat tidur, kamar mandi, kipas angin, dan televisi.

Puncak pengembangan fasilitas terjadi pada 13 November 2023, ketika RSUD KH. Daud Arif meresmikan layanan CT-Scan dan Hemodialisa (cuci darah). Layanan ini menjadi tonggak sejarah baru bagi Kabupaten Tanjung Jabung Barat karena sebelumnya pasien harus dirujuk ke Kota Jambi untuk tindakan serupa. Layanan Hemodialisa sendiri dilengkapi dengan enam mesin, terdiri dari empat unit aktif dan dua unit cadangan, serta telah terintegrasi dengan layanan BPJS Kesehatan.

Perluasan fisik rumah sakit terus berlanjut dengan pembangunan Gedung Paviliun Tiga Lantai yang diresmikan pada 23 September 2024. Gedung ini menampung berbagai layanan, mulai dari poli umum (anak, umum, jiwa, bekam, apotek, dan pendaftaran) di lantai pertama, layanan Hemodialisa di lantai kedua, hingga ruang rawat inap berkapasitas enam tempat tidur di lantai ketiga. Dengan berbagai inovasi dan peningkatan tersebut,

RSUD KH. Daud Arif terus memperkuat perannya sebagai rumah sakit rujukan utama di wilayah barat Provinsi Jambi, sekaligus menjadi simbol komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan layanan kesehatan masyarakat.

3. Visi dan Misi Tanjung Jabung Barat

Visi Kabupaten Tanjung Jabung Barat Tahun 2025-2029 menunjukkan arah pembangunan Kabupaten Tanjung Jabung Barat BERKAH MADANI, adalah sebagai berikut:

a. Kabupaten Tanjung Jabung Barat BERKAH yaitu Kabupaten Tanjung Jabung Barat yang Berkualitas, Ekonomi Maju, Religius, Kompetitif, Aman, Harmonis

1) Tanjung Jabung Barat sebagai kabupaten yang Berkualitas ditandai dengan kinerja pemerintahan yang baik, pengelolaan sumberdaya alam yang efisiensi dan berkelanjutan, serta mampu mengembangkan sektor ekonomi kreatif

2) Tanjung Jabung Barat sebagai kabupaten yang Ekonomi Maju ditunjukkan dengan pertumbuhan ekonomi yang stabil dan tinggi, pendapatan per kapita yang besar, tingkat pengangguran yang rendah, dan tingkat kemiskinan yang rendah serta berkembangnya diversifikasi ekonomi dengan berbagai sektor

- 3) Tanjung Jabung Barat sebagai kabupaten yang Religius ditandai dengan meningkatnya pemahaman, pengamalan, dan pemeliharaan kerukunan dalam kehidupan beragama, serta meningkatnya semangat kebersamaan dalam masyarakat yang beriman dan bertaqwa
 - 4) Tanjung Jabung Barat sebagai kabupaten yang Kompetitif digambarkan dengan kemampuan untuk bersaing secara efektif dalam berbagai bidang yang didukung dengan keunggulan kompetitif dan kebijakan pembangunan yang berkelanjutan
 - 5) Tanjung Jabung Barat sebagai kabupaten yang Aman ditunjukkan dengan rendahnya tingkat kejahatan, keamanan terhadap bencana alam yang terkendali, dan tingkat keamanan masyarakat umum yang rendah.
 - 6) Tanjung Jabung Barat sebagai kabupaten yang Harmonis ditandai dengan lingkungan masyarakat yang saling menghargai, mendukung, dan bekerja sama dengan baik, tanpa memandang latar belakang suku, agama, atau ras dan terciptanya suasana yang kondusif untuk pembangunan.
- b. Kabupaten Tanjung Jabung Barat MADANI yaitu Kabupaten Tanjung Jabung Barat yang Mandiri dan BerInovasi

- 1) Tanjung Jabung Barat sebagai kabupaten yang Mandiri dicirikan dengan kemampuan untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat secara mandiri, dan ketergantungan pada pemerintah pusat semakin berkurang.
- 2) Tanjung Jabung Barat sebagai kabupaten yang Berinovasi ditunjukkan dengan meningkatnya penciptaan dan penerapan ide-ide baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pembangunan daerah, dan kesejahteraan masyarakat.

Untuk mencapai visi Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Pemerintah Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat menetapkan 3 (tiga) Misi pembangunan daerah tahun 2025 – 2029 yaitu:

1. Berkah dalam peningkatan kualitas sumberdaya manusia dan kondisi sosial yang tenteram, tertib, mantap dan inovatif
2. Berkah dalam peningkatan tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik
3. Berkah dalam upaya peningkatan pertumbuhan ekonomi serta pemerataan pembangunan dari desa ke kota yang berkelanjutan

4. Visi dan Misi RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat

Visi RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat :

**“Terwujudnya rumah sakit pilihan dan kepercayaan
masyarakat”**

Visi tersebut adalah pandangan jauh ke depan (cita-cita) yang rasional untuk dicapai agar keberadaan RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat semakin maju dan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang diinginkan masyarakat Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

Adapun Misi RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat yaitu :

a) Memberikan pelayanan yang bermutu, prima dan memuaskan

Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai standar dan menyenangkan dengan senyum,sapa, dan salam (3S) berdasarkan hati nurani secara efektif dan efisien yang didukung oleh tenaga profesional.

b) Meningkatkan standar mutu pelayanan medis dan pelayanan penunjang medis

Pengembangan pusat diagnostik, general medis check up, MRI, Multi Slice CT- Scan, serta pengembangan kesehatan

jantung, peningkatan kapasitas hemodialisis, dan pendayagunaan fasilitas parkir.

c) Meningkatkan kompetensi tenaga medis dan non medis

Memberikan kontribusi nyata untuk peningkatan kompetensi SDM Rumah Sakit melalui pendidikan dan pelatihan yang berkesinambungan agar meningkatkan keterampilan dan pengetahuan sehingga dapat menimbangi perubahan ilmu dan teknologi serta pembelajaran yang intensif agar sikap SDM selaras dengan budaya masyarakat.

d) Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan kesehatan

Menyediakan tempat dan lingkungan yang aman dan nyaman sesuai standar sarana dan prasarana fisik dalam rangka peningkatan pelayanan service yang dapat menyenangkan pelanggan.

e) Meningkatkan sistem manajemen informasi dan keuangan menuju RSUD yang mandiri

Menerapkan prinsip-prinsip pengelolaan keuangan rumah sakit yang sehat sesuai ketentuan yang berlaku serta mengembangkan sistem informasi guna mendukung pengendalian biaya dan peningkatan transparansi pengelolaan kepada publik.

5. Struktur Organisasi RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat

Struktur organisasi RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten
Tanjung Jabung Barat adalah sebagai berikut :



Gambar 3 Struktur Organisasi RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten
Tanjung Jabung Barat

6. Tugas Pokok dan Fungsi RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat

Tugas pokok RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung
Jabung Barat, yaitu :

- Menyelenggarakan pelayanan pengobatan dan pemulihan
kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit

- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan spesialistik yang paripurna sesuai kebutuhan medis.
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan melalui lembaga pendidikan dan pelatihan (Job Training)
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan mempertahankan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Fungsi dari RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat, yaitu :

- a. Pelayanan medis, pelayanan penunjang medis dan non medis
- b. Pelayanan asuhan keperawatan
- c. Pelayanan rujukan
- d. Pelaksanaan Pendidikan dan pelatihan
- e. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan
- f. Pengelolaan administrasi dan keuangan
- g. Pelayanan kepada masyarakat

7. Tugas Pokok dan Fungsi RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten

Tanjung Jabung Barat

- a. Ramah dan Santun dalam Pelayanan yang diwujudkan dengan senyum, sapa, salam (3S) berdasarkan hati nurani, penuh empati, berfikir positif, ikhlas, terbuka untuk pembaharuan dalam mewujudkan keberhasilan bersama
- b. Profesionalisme dalam melaksanakan tugas diwujudkan dengan Keyakinan terhadap tatanan dalam memberikan pelayanan yang berlandaskan pada kaidah ilmiah dan kaidah profesi serta tidak bertentangan dengan norma-norma yang berlaku di masyarakat, dengan ciri-ciri : bertanggung jawab, inovatif, kreatif dan optimis
- c. Integritas yang diwujudkan dengan berperilaku sebagai insan yang beriman, jujur, kerja keras, disiplin, berkomitmen, mendahulukan kepentingan organisasi, serta mampu menjaga keseimbangan Emotional Quotion (EQ), Intelectual Quotion (IQ), dan Spiritual Quotion (SQ)
- d. Kemandirian yang diwujudkan dengan mengoptimalkan kapabilitas yang dimiliki untuk mewujudkan jati diri yang terpercaya baik sebagai individu, tim maupun organisasi.

B. Profil Peserta

Penulis merupakan salah satu alumni dari Universitas Jambi, Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan. Penulis memulai studi pada tahun 2017 dan berhasil menyelesaikan pendidikan dalam waktu 3,5 tahun, serta lulus pada tahun 2021.

Saat ini tahun 2025 penulis menjalankan tugas sebagai Calon Pegawai Negeri Sipil dengan jabatan fungsional Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku Ahli Pertama di RSUD K.H.Daud Arif Kabupaten Kuala Tungkal. Berikut profil singkat peserta Latsar Calon Pegawai Negeri Sipil tahun 2025, sehubungan dengan tugas pokok dan fungsi jabatan penulis:

NAMA	: DIGA ULTARI, S.K.M
NIP	199908122025042010
JABATAN	: TENAGA PROMOSI KESEHATAN DAN ILMU PERILAKU AHLI PERTAMA
UNIT KERJA	: BIDANG PELAYANAN PENUNJANG - RSUD K.H. DAUD ARIF
INSTANSI	: PEMERINTAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT

Adapaun tugas pokok penulis sebagai tenaga promosi kesehatan dan ilmu perilaku ahli pertama berdasarkan Permen PANRB No.70 Tahun 2021 meliputi :

1. Komunikasi, informasi,
2. Edukasi,

3. Pemberdayaan masyarakat,
4. Kemitraan,
5. Advokasi program kesehatan dengan menggunakan pendekatan ilmu perilaku

sebagai tenaga promosi kesehatan dan ilmu perilaku ahli pertama memiliki uraian tugas sebagai berikut :

1. menyusun rencana kerja kegiatan bulanan;
2. menyusun rencana kerja kegiatan triwulanan;
3. menyusun rencana kerja kegiatan tahunan;
4. melaksanakan pengumpulan dan pengolahan data masalah kesehatan sebagai bahan advokasi kesehatan;
5. mengkompilasi data potensi dan masalah kesehatan masyarakat untuk pemberdayaan masyarakat;
6. menyusun materi bahan pendukung pembentukan forum/kelompok kerja operasional/pengorganisasian masyarakat bidang kesehatan;
7. melakukan peningkatan kapasitas pengelola pemberdayaan masyarakat/kader dengan menggunakan pendekatan ilmu perilaku;
8. melakukan kunjungan rumah dalam rangka identifikasi dan intervensi masalah kesehatan dengan menggunakan pendekatan ilmu perilaku;

9. mengkompilasi data kelompok potensial masyarakat dan upaya kesehatan bersumberdaya masyarakat (UKBM);
- 10.melakukan pendampingan upaya kesehatan bersumberdaya masyarakat (UKBM) dalam pelaksanaan gerakan masyarakat; dan
- 11.melaksanakan komunikasi kesehatan melalui saluran media sosial dengan menggunakan pendekatan ilmu perilaku;

BAB III

RINGKASAN RANCANGAN AKTUALISASI

A. Deskripsi Core Isu

Laporan pelaksanaan Aktualisasi ini disusun berdasarkan identifikasi dan deskripsi isu atau permasalahan yang ditemukan penulis dalam melaksanakan tugas sebagai Promosi Kesehatan di RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Berdasarkan identifikasi isu yang telah di temukan didapatkan isu yaitu **“Masih Rendahnya Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD K.H. Daud Arif Tanjung Jabung Barat”**

a. Data dan Fakta

Survei awal yang dilakukan penulis terhadap ulasan Google mengenai RSUD K.H. Daud Arif Tanjung Jabung Barat, diketahui bahwa rumah sakit ini memperoleh penilaian untuk pelayanan kesehatannya mendapatkan rating rata-rata sebesar 2,9. Banyak komentar negatif dengan penilaian bintang satu dari pengunjung yang menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut. Adapun jumlah ulasan bintang yang di dapatkan beberapa bulan terakhir, yaitu :

★ (Bintang 1) = 21 orang

★ ★ ★ (Bintang 3) = 2 orang

★★★★ (Bintang 4) = 1 orang

★★★★★ (Bintang 5) = 7 orang

Banyak masyarakat yang menyalurkan aspirasi keluhan mereka ke dalam komentar di ulasan Google dan juga di Facebook yang berisikan tentang pelayanan kesehatan RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

RSUD KH. Daud Arif Kuala Tungkal

2,9 ★★★★★ (78)

Ringkasan ulasan Google

2,9 ★★★★★ (78)

Ulasan

Semua pelayanan 9 kamar 3 manusia 3

sinis 2 +4

Paling relevan Terbaru Rating tertinggi Rating terendah

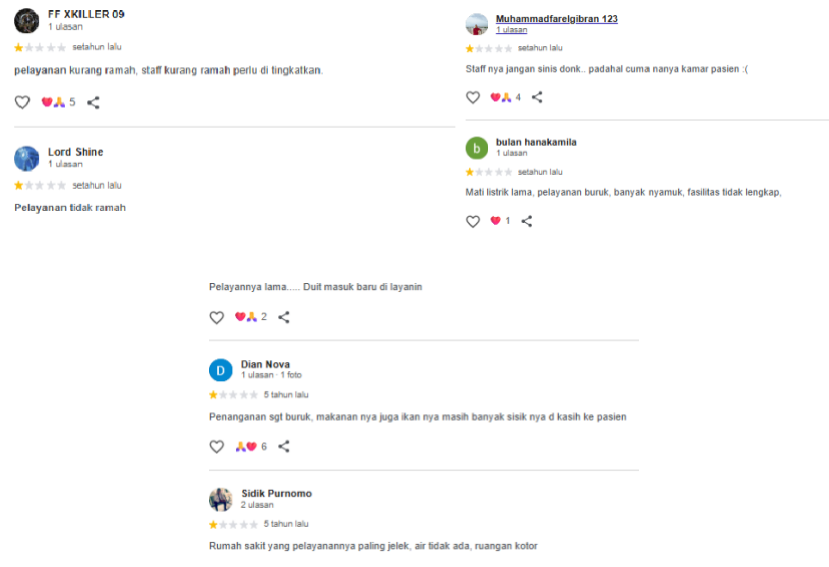
Hery eko Wardoyo 1 ulasan
★★★★★ sebulan lalu
Pelayanan terkhusus polimata. Perawat di polimata tidak ramah, judes, tidak pantas sebagai pelayan publik.

Dobby Almos 2 ulasan
★★★★★ 3 minggu lalu BARU
Pelayanan rumah sakit terburuk yang ada di kota ini.

Nur Seza 1 ulasan
★★★★★ 2 minggu lalu BARU
Pelayanan buruk, kebersihan kurang terjaga. Ni yg kerja mau duai nya doang, kerja gak becus. Apa lagi manusia2nya pada judes, tolong muka2 kalian dikondisikan ya. Kami disini bayar.

Cukup Tahu 2 ulasan
★★★★★ setahun lalu
Pelayanan GA RAMAH... dan staff pemalas untuk memberi penjelasan... kenapa rawat inap ga tercover bpjs. dli

rama dhan 1 ulasan
★★★★★ 2 tahun lalu
IGD pelayanan nya lama. Bidan jaga tidak ramah dan pelayanan sangat tidak mengenak kan hati



Gambar 4 Penilaian Ketidak Puasan Pengunjung

Meskipun berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, baik dari segi pelayanan medis maupun perbaikan infrastruktur, kenyataannya masih banyak masyarakat yang merasa belum puas terhadap pelayanan rumah sakit. Berdasarkan berbagai ulasan dan tanggapan dari masyarakat, keluhan yang paling sering disampaikan adalah mengenai sikap petugas yang kurang ramah, kurang responsif terhadap kebutuhan pasien serta mengenai lingkungan area rumah sakit yang kurang nyaman.

Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan tidak hanya bergantung pada kecanggihan fasilitas atau kelengkapan alat medis, tetapi juga pada aspek komunikasi, empati, dan responsifitas. Oleh karena itu, rumah sakit perlu membuka ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, saran, dan kritik

secara langsung. Di sinilah pentingnya menyediakan sarana dan prasarana untuk menyalurkan aspirasi pengunjung rumah sakit.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, peran sarana dan prasarana sangatlah krusial yang berkontribusi terhadap kenyamanan, keamanan, dan kepuasan pasien. Salah satu sarana pendukung yang sering dianggap sepele namun memiliki dampak besar adalah media pengaduan.

Berdasarkan observasi awal yang saya lakukan ialah saya masih belum menjumpai adanya sarana atau fasilitas khusus yang disediakan di RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat untuk menampung keluhan, saran, maupun masukan dari pengunjung terhadap pelayanan yang diterima. Hal ini menunjukkan adanya kekurangan dalam mekanisme penyaluran aspirasi masyarakat, yang seharusnya menjadi bagian penting dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan rumah sakit.

Ketidak hadirannya sistem umpan balik ini lah yang menyebabkan ketidakpuasan pengunjung, karena mereka merasa tidak memiliki saluran yang jelas untuk menyampaikan pengalaman atau permasalahan yang mereka hadapi selama menerima pelayanan kesehatan. Hal ini dapat memengaruhi persepsi publik terhadap profesionalisme dan responsivitas pelayanan rumah sakit.

b. Dampak dan Para pihak yang terkena dampak jika isu tidak di selesikan

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi pasien dan pengunjung rumah sakit. Jika kualitas pelayanan kesehatan yang di berikan masih rendah akan berdampak pada proses penyembuhan pasien dan berdampak negatif terhadap pengunjung yang berinteraksi langsung dengan sistem pelayanan.

Kualitas pelayanan kesehatan yang rendah dapat menimbulkan kerugian emosional dan finansial bagi pasien, keluarga pasien dan pengunjung yang merasa tidak nyaman dan kecewa saat menggunakan pelayanan rumah sakit. Ketidakpuasan ini berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit. Akibatnya, angka kunjungan pasien menurun karena masyarakat mulai beralih ke fasilitas kesehatan lain yang dianggap lebih baik.

Tidak ada nya tempat untuk menyalurkan keluhan bagi pengunjung bisa menyebabkan adanya kesenjangan dalam mekanisme feedback antara pengunjung dan pihak manajemen rumah sakit, yang seharusnya menjadi perhatian utama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Lebih jauh lagi dampak pelayanan kesehatan yang rendah bisa merusak citra

dan reputasi rumah sakit. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan kesehatan menjadi hal yang sangat penting untuk menjaga kepercayaan publik serta memastikan keberlanjutan operasional rumah sakit.

c. Hubungan dengan Manajemen ASN dan Smart ASN

Untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang profesional dan berorientasi pada kepuasan public diperlukan manajemen ASN. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit yang baik diperlukan peningkatan dalam hal kecepatan, keramahan, dan kejelasan informasi .

Konsep Smart ASN, yang menekankan delapan karakter utama seperti profesionalisme, penguasaan teknologi, dan keramahan dalam melayani, memperkuat kapasitas ASN dalam memberikan pelayanan yang lebih responsif dan adaptif. Penerapan nilai-nilai Smart ASN mendorong terciptanya pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi pengunjung, sekaligus meningkatkan citra dan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit. Oleh karena itu, integrasi antara manajemen ASN dan pengembangan nilai Smart ASN menjadi strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di era reformasi birokrasi.

B. Analisis Core Isu

Berdasarkan analisis isu dengan metode APKL, maka isu utama yang terpilih untuk diselesaikan adalah isu nomor tiga “Masih Rendahnya Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat”. Isu ini kemudian dicari penyebab utamanya, dan didapatkan tiga penyebab:

1. Kurangnya sarana dan prasarana pelayanan kesehatan
2. Keterbatasan sumber daya manusia
3. Kurangnya pelatihan dan pengembangan bagi staff rumah sakit

Tabel 3. 1 Penetapan Isu Utama dengan Teknik USG

No	Penyebab Isu	USG			Jumlah	Ranking
		U	S	G		
1.	Kurangnya sarana dan prasarana pelayanan kesehatan di RSUD K.H. Daud Arif Tanjung Jabung Barat	5	5	5	15	I
2.	Keterbatasan sumber daya manusia RSUD K.H. Daud Arif Tanjung Jabung Barat	4	4	4	12	III
3.	Kurangnya pelatihan dan pengembangan bagi staff rumah sakit RSUD K.H. Daud Arif Tanjung Jabung Barat	4	5	4	13	II

Untuk menentukan penyebab isu utama, Akan dilakukan analisis selanjutnya untuk menentukan penyebab yang paling perlu untuk diselesaikan dengan menggunakan teknik USG dalam menganalisis penyebab isu utama. USG adalah akronim dari *Urgency*, *Seriousness* dan *Growth*.

Urgency artinya seberapa mendesak suatu isu harus dibahas, dianalisis dan ditindaklanjuti. Pada penyebab isu 1, mendapatkan nilai 5 dikarenakan mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik merupakan hak masyarakat. Pelayanan kesehatan yang buruk berdampak pada ketidakpercayaan masyarakat sehingga masyarakat enggan untuk datang berobat ke rumah sakit lagi. *Seriousness* berarti seberapa serius suatu isu harus dibahas dikaitkan dengan akibat yang akan ditimbulkan. Pada penyebab isu 1, mendapatkan nilai 5 dikarenakan rendahnya kualitas pelayanan akan memperdalam ketimpangan akses layanan kesehatan dan memperburuk kondisi kesehatan pasien atau masyarakat secara luas. Dan *Growth* yang artinya seberapa besar kemungkinan memburuknya isu tersebut jika tidak ditangani. Pada penyebab isu 1, mendapatkan nilai 5 pelayanan kesehatan yang kurang baik dapat menyebabkan akumulasi kekecewaan publik, menurunnya kepercayaan terhadap institusi rumah sakit, serta menciptakan citra buruk di mata masyarakat..

Berdasarkan analisa USG diatas, diketahui akar penyebab dari isu “Masih Rendahnya Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD K.H. Daud Arif” tersebut didapatkan yaitu “Kurangnya sarana dan prasarana pelayanan kesehatan di RSUD K.H. Daud Arif Tanjung Jabung Barat”

C. Gagasan Kreatif Core isu

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, peran sarana dan prasarana sangatlah krusial. Sarana dan prasarana tidak hanya mencakup alat medis dan bangunan fisik, namun perlu membuka ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi yang mereka rasakan selama mendapatkan layanan kesehatan di rumah sakit. Di sinilah pentingnya menyediakan sarana dan prasarana penyalur aspirasi pengunjung rumah sakit.

Menyelesaikan permasalahan isu yang telah di temukan perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dengan penambahan sarana dan prasarana rumah sakit. Gagasan kreatif untuk penyelesaian isu ini adalah dengan **“Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan melalui Penyediaan Media Pengaduan di RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat”**.

Gagasan pemecahan masalah ini telah didiskusikan Bersama mentor di unit kerja penulis. Lokasi tempat dipilih berdasarkan tempat strategis dan mudah diakses banyak pengunjung di area rumah sakit RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Media pengaduan memungkinkan rumah sakit untuk mengetahui secara langsung apa saja hal yang menjadi keluhan masyarakat, serta menggali lebih dalam apa yang menjadi penyebab ketidakpuasan mereka. Melalui pengaduan yang masuk, pihak manajemen dapat melakukan evaluasi terhadap kinerja tenaga kesehatan, memperbaiki

pola pelayanan, serta membenahi aspek-aspek lain yang mungkin selama ini luput dari perhatian.

Dengan adanya media pengaduan yang dikelola secara serius, rumah sakit tidak hanya menunjukkan komitmen terhadap perbaikan mutu layanan, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat. Pasien merasa didengar dan dihargai, sementara rumah sakit mendapatkan umpan balik yang bermanfaat untuk perbaikan berkelanjutan.

Salah satu cara membuat gagasan kreatif core isu ini ialah dengan penyediaan media pengaduan baik fisik maupun digital dalam bentuk scan barcode formulir pengaduan online yang di letakan di area yang mudah diakses oleh pengunjung rumah sakit dan di share ke media social rumah sakit.

Tujuan dari dibuat nya Media pengaduan ini adalah untuk menjembatani komunikasi antara pengunjung dengan manajemen rumah sakit, memberikan sarana bagi pengunjung untuk menyampaikan pengalaman baik maupun buruk selama menerima pelayanan kesehatan di RSUD K.H Daud Arif yang menjadi dasar dalam evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dan perbaikan pelayanan rumah sakit serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap RSUD K.H Daud Arif.

Gagasan kreatif penyelesaian core isu ini merupakan perwujudan manajemen ASN sebagai pelaksana pelayanan publik yang

akuntabel, responsif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Selain itu media pengadaan media pengaduan bagi pengunjung rumah sakit juga merupakan perwujudan nilai-nilai Smart ASN yang professional dalam melayani masyarakat, merakyat, akuntabel, responsif dan transparansi yang mana sesuai dengan yang terkandung dalam UU No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Untuk mewujudkan gagasan kreatif tersebut, kegiatan kegiatan yang akan dilakukan selama masa habituasi adalah sebagai berikut :

1. Melakukan konsultasi rekomendasi dan izin kepada mentor terkait kegiatan aktualisasi
2. Menyusun konsep pembuatan Media pengaduan bagi pengunjung rumah sakit
3. Meminta izin pemasangan media pengaduan di RSUD K.H Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat.
4. Meletakkan dan mengoperasikan media pengaduan bagi pengunjung baik fisik maupun digital
5. Mengevaluasi dan melaporkan hasil penerapan aktualisi

BAB IV CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi

Berikut ini merupakan jadwal kegiatan aktualisasi yang telah terlaksana:

Tabel 4. 1 Jadwal Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan	September				
		I	II	III	IV	V
1.	Melakukan konsultasi rekomendasi dan izin kepada mentor terkait kegiatan aktualisasi (1 September–6 September 2025)					
2.	Menyusun konsep pembuatan Media pengaduan bagi pengunjung rumah sakit (8 September-13 September 2025)					
3.	Meminta izin pemasangan media pengaduan di RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat (15 September -17 September 2025)					
4.	Meletakan dan mengoperasikan media pengaduan bagi pengunjung baik fisik maupun digital (17 September – 27 September 2025)					
5.	Mengevaluasi dan melaporkan hasil penerapan aktualisi (27 September – 30 September 2025)					

B. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi

Unit Kerja	: RSUD K.H. DAUD ARIF KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT
Identitas Isu	: 1. Masih rendahnya kesadaran berperilaku merokok di area RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat 2. Belum optimalnya perilaku mencuci tangan pakai sabun di area RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat 3. Masih Rendahnya Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat
Isu yang Diangkat	: Masih Rendahnya Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat
Gagasan Pemecah Isu	: Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan melalui Penyediaan Media Pengaduan di RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat

Tabel 4. 2 Matriks Pelaksanaan Aktualisasi

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
1.	Melakukan konsultasi rekomendasi dan izin kepada mentor terkait kegiatan aktualisasi	1. Menyiapkan bahan konsultasi yang disampaikan kepada mentor secara rapi dan detail	1. Tersedianya bahan konsultasi yang disampaikan kepada mentor	• Berorientasi Pelayanan , menyiapkan bahan konsultasi dengan rapi dan terstruktur detail untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar mudah di mengerti dan di pahami mentor. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku	Kegiatan ini mendukung Visi RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat yaitu : terwujudnya rumah sakit pilihan dan kepercayaan masyarakat". Dan sesuai	"1. Nilai Berorientasi Pelayanan • Dengan adanya media pengaduan bagi pengunjung rumah sakit

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
	(1 September – 6 September 2025)			“Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat” • Akuntabel, menyiapkan bahan secara terperinci menunjukkan tanggung jawab dan transparansi dalam proses konsultasi. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku “Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi” • Kompeten, mempersiapkan diri saya dengan baik dan matang dan memahami bahan konsultasi saya agar bisa mencerminkan kompetensi dalam pekerjaan saya. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku “Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah”. • Harmonis, menjunjung tinggi sopan santun bertata krama serta menciptakan komunikasi yang efektif dan mengurangi potensi miskomunikasi. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku	dengan beberapa misi rumah sakit, yaitu : 1. Memberikan pelayanan yang bermutu, prima dan memuaskan, 2. Meningkatkan standar mutu pelayanan medis dan non medis 3. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan kesehatan.	mencerminkan prinsip pelayanan publik yang responsif, terbuka, dan berpihak kepada masyarakat • Media pengaduan, baik fisik maupun digital, ini dapat meningkatkan pelayanan kesehatan dengan memberikan saluran yang mudah diakses oleh semua kalangan, termasuk mereka yang enggan berbicara langsung • Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
				"Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya". • Adaptif, menggunakan teknologi informasi dalam membuat kegiatan aktualisasi. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan. • Kolaboratif, dengan membuat bahan konsultasi dengan rapi dan detail dapat mempermudah proses kolaborasi saya dengan mentor sehingga semua pihak yang terlibat bisa memiliki pemahaman yang sama dan dapat berkerja sama lebih solid. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Terbuka dalam berkerja sama untuk menghasilkan nilai tambah".		terhadap pelayanan rumah sakit dimana pendapat dan keluhan masyarakat dapat tersalurkan 2. Akuntabel • Transparansi proses : media pengaduan digunakan untuk menampung keluhan, saran, kritik dan juga masukan dari masyarakat • Feedback : keluhan, saran, kritik dan juga masukan dari masyarakat bisa menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan
		2. Melakukan Konsultasi rencana pelaksanaan aktualisasi	2. Tersedianya catatan arahan pelaksanaan penulisan aktualisasi	• Berorientasi pelayanan, melakukan konsultasi dan meminta saran arahan kepada mentor dengan baik dan ramah sehingga mendapatkan arahan yang baik dan strategis dalam pelaksanaan aktualisasi. Dengan ini saya berpedoman pada panduan		

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
				perilaku "Melakukan perbaikan tiada henti" • Akuntabel, melakukan konsultasi rencana pelaksanaan yang jelas menunjukkan tanggung jawab saya dalam mengelola dan melaksanakan Media pengaduan. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi" • Kompeten, saya bisa menjelaskan tentang Media pengaduan bagi pengunjung rumah sakit kepada mentor dengan jelas dan terperinci. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik". • Harmonis, melakukan konsultasi dengan mentor melalui pendekatan yang kooperatif dan saling menghormati agar menciptakan suasana kerja yang positif. "Membangun lingkungan kerja yang kondusif". • Adaptif, dalam membuat kegiatan aktualisasi saya menggunakan		pelayanan kesehatan di RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat yang bisa di proses secara akuntabel 3. Kompeten • Dengan adanya media pengaduan ini bisa membantu staff rumah sakit untuk terus belajar memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan menjadi lebih baik lagi 4. Harmonis • Keterhubungan dengan masyarakat yang mana pendapat keluhan, kritik dan saran dari

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
				teknologi informasi. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan". • Kolaboratif, saya berkerja sama melibatkan diri saya, mentor atau pihak lain dalam melakukan konsultasi. Dengan kolaboratif membantu saya dalam mengembangkan Media pengaduan yang lebih efektif. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Terbuka dalam berkerja sama untuk menghasilkan nilai tambah".		masyarakat bisa di dengar oleh pihak rumah sakit dan bisa saling membantu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan 5. Loyal • Beededikasi memperbaiki pelayanan kesehatan sesuai masukan didapat dari media pengaduan yang mana menjadi komitmen setiap orang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab 6. Adaptif • Cepat menyesuaikan
		3. Meminta persetujuan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi sebagai hasil penyusunan mandiri peserta sesuai Laporan Kegiatan Aktualisasi	3. Tersedianya catatan arahan persetujuan pelaksanaan penulisan aktualisasi	• Berorientasi Pelayanan, meminta persetujuan mentor dengan mengutamakan kebutuhan dan masukan untuk memastikan pelaksanaan aktualisasi berjalan lancar sesuai harapan. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat" • Akuntabel, saya menerima persetujuan melaksanakan tugas dan melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab. Dengan ini saya		

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
				berpedoman pada panduan perilaku "Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi" • Kompeten, saya terus belajar mempelajari tentang pelaksanaan aktualisasi saya setelah mendapatkan persetujuan mentor. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah". • Harmonis, meminta dan mengajukan permohonan persetujuan dengan sopan dan profesional agar tetap menjaga hubungan yang harmonis dengan mentor. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya". • Loyal, saya menyempatkan waktu saya untuk menyusun laporan pelaksanaan aktualisasi dengan serius untuk menunjukkan loyalitas saya terhadap mentor yang telah memberikan bimbingan. Dengan ini saya berpedoman pada panduan		terhadap perubahan • Memperbarui tautan dan informasi sesuai dengan perubahan kebutuhan masyarakat • Inovasi digital : penggunaan media pengaduan baik fisik maupun digital dengan scan barcode merupakan contoh adaptasi terhadap teknologi digital yang mendukung efisiensi dan kemudahan akses informasi 7. Kolaboratif • Media pengaduan bisa digunakan untuk menghubungkan

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
				perilaku "Memegang teguh ideologi Pancasila, UUD 1945, setia kepada NKRI, serta pemerintahan yang sah". • Kolaboratif, saya meminta persetujuan kepada mentor dan mentor memberikan persetujuannya dalam penulisan aktualisasi. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Terbuka dalam berkerja sama untuk menghasilkan nilai tambah".		masyarakat dengan rumah sakit untuk menciptakan kolaborasi yang lebih baik • Bersinergi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat."
2.	Menyusun Konsep pembuatan media pengaduan bagi pengunjung rumah sakit (8 September- 13 September 2025)	1.Mencari referensi cara pembuatan media pengaduan	1.Tersedianya referensi pembuatan media pengaduan	• Akuntabel, Saya menggunakan referensi yang terpercaya dan akurat menunjukkan tanggung jawab dalam memastikan bahwa semua informasi dan praktik yang diterapkan dalam pembuatan Media pengaduan sesuai dengan ketentuan. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi" • Kompeten, Saya mencari dan memanfaatkan referensi yang relevan menunjukkan bahwa Saya memiliki keterampilan dalam mengidentifikasi	Kegiatan ini mendukung Visi RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat yaitu : terwujudnya rumah sakit pilihan dan kepercayaan masyarakat". Dan sesuai dengan beberapa misi rumah sakit, yaitu : 1.Memberikan pelayanan yang bermutu, prima dan memuaskan,	

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
				sumber informasi yang valid dan menggunakan pengetahuan tersebut untuk menghasilkan Media pengaduan yang efektif. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah". • Loyal, Saya menginvestasikan waktu untuk mencari referensi yang baik ini mencerminkan loyalitas terhadap proyek dan tujuan yang ingin dicapai. Ini menunjukkan dedikasi saya agar bisa menghasilkan hasil yang terbaik. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Memegang teguh ideologi Pancasila, UUD 1945, setia kepada NKRI, serta pemerintahan yang sah". • Adaptif, saya menggunakan Media pengaduan yang merupakan inovasi baru dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Dengan ini saya berpedoman pada panduan	2.Meningkatkan standar mutu pelayanan medis dan non medis 3.Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan kesehatan.	

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
				perilaku "Terus berinovasi dan mengembangkan kreatifitas". • Kolaboratif, saya berkerjasama dengan mentor saya dalam merencanakan pembuatan sisten media pengaduan. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Terbuka dalam berkerja sama untuk menghasilkan nilai tambah".		
		2.Membuat rancangan media pengaduan dan melakukan konsultasi dengan mentor terkait desain dan teknis pengoperasian media pengaduan	2. Tersedianya rancangan media pengaduan serta arahan dari mentor terkait rancangan media pengaduan dan teknis pengoperasian media pengaduan	• Berorientasi pelayanan, saya berupaya memberikan solusi yang memudahkan akses informasi bagi pengguna. Berkonsultasi dengan mentor sebaik mungkin membantu memastikan bahwa pengoperasian Media pengaduan dapat memenuhi kebutuhan layanan dengan efektif. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat" • Akuntabel, Saya membuat Media pengaduan yang terencana dan berkonsultasi secara rutin menunjukkan tanggung jawab dalam memastikan bahwa semua elemen berfungsi dengan baik dan sesuai dengan tujuan. Dengan ini saya		

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
				berpedoman pada panduan perilaku "Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi" • Kompeten, Saya berkonsultasi dengan mentor terkait pengembangan rancangan media pengaduan menunjukkan bahwa saya memiliki keterampilan dalam penggunaan dan pengelolaan Media pengaduan, serta kesiapan untuk menjalankannya dengan baik. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik". • Harmonis, saya meminta arahan dan masukan dengan sikap ramah, sopan, dan santun kepada mentor serta mengikutin arahan mentor. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya". • Loyal, saya bersedia meluangkan waktu saya mengikutin arahan dan bimbingan dari mentor dengan komitmen. Dengan ini saya		

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
				berpedoman pada panduan perilaku "Memegang teguh ideologi Pancasila, UUD 1945, setia kepada NKRI, serta pemerintahan yang sah". • Adaptif, saya beradaptasi dengan kemajuan era digital dan perkembangan teknologi. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan". • Kolaboratif, berkonsultasi dan bimbingan dengan mentor merupakan proses kolaboratif yang melibatkan komunikasi dan kerja sama untuk menyempurnakan Media pengaduan. Pendekatan kolaboratif memastikan bahwa Saya mendapatkan masukan yang berharga dan dapat bekerja sama dengan mentor untuk mencapai hasil yang optimal. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Terbuka dalam berkerja sama untuk menghasilkan nilai tambah".		
		3.Melakukan konsultasi dengan bagian	3.Tersedianya catatan arahan terkait isi google	• Berorientasi Pelayanan, bersedia terbuka terhadap masukan dan saran dengan senang hati dan ramah demi		

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
		kepegawaian terkait isi google form media pengaduan	form media pengaduan	menghasilkan rencana yang terbaik dan bermanfaat. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Melakukan perbaikan tiada henti" • Akuntabel, dengan berkonsultasi terlebih dahulu, isi formulir pengaduan menjadi lebih tepat, jelas, dan dapat dipertanggung jawabkan secara formal. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi" • Harmonis menjalin komunikasi yang baik dengan bagian kepegawaian mencerminkan upaya membangun hubungan kerja yang saling menghargai. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya". • Loyal, melibatkan pihak yang berwenang seperti bagian kepegawaian sebelum mengambil keputusan dalam membuat isi dalam google form media pengaduan menunjukkan loyalitas terhadap		

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
				sistem dan struktur organisasi. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Memegang teguh ideologi Pancasila, UUD 1945, setia kepada NKRI, serta pemerintahan yang sah". • Adaptif, bersedia menerima masukan dan menyesuaikan isi Google Form agar sesuai dengan kebijakan yang berlaku mencerminkan sikap terbuka terhadap perubahan. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan". • Kolaboratif, berkoordinasi dan berkolaborasi dengan bagian kepegawaian dalam proses penyusunan isi media pengaduan menunjukkan semangat kerja sama lintas bagian untuk mencapai tujuan bersama. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Terbuka dalam berkerja sama untuk menghasilkan nilai tambah".		

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
		4.Melakukan konsultasi dengan bagian umum terkait teknis pengoperasional media pengaduan	4.Tersedianya catatan arahan terkait teknis operasional media pengaduan	• Berorientasi Pelayanan, bersedia terbuka terhadap masukan dan saran dengan senang hati dan ramah demi menghasilkan rencana yang terbaik dan bermanfaat. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Melakukan perbaikan tiada henti" • Akuntabel, dengan berkonsultasi terlebih dahulu, terkait teknis pengoperasional media pengaduan dengan bagian umum menjadi lebih tepat, jelas, dan dapat dipertanggung jawabkan secara formal. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi" • Harmonis menjalin komunikasi yang baik dengan bagian umum mencerminkan upaya membangun hubungan kerja yang saling menghargai. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya".		

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
				• Loyal, melibatkan pihak yang berwenang seperti bagian umum dalam mengetahui teknis pengoperasional media pengaduan menunjukkan loyalitas terhadap sistem dan struktur organisasi. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Memegang teguh ideologi Pancasila, UUD 1945, setia kepada NKRI, serta pemerintahan yang sah". • Adaptif, bersedia menerima masukan dan menyesuaikan teknis pengoperasional media pengaduan agar sesuai dengan kebijakan yang berlaku mencerminkan sikap terbuka terhadap perubahan. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan". • Kolaboratif, berkoordinasi dan berkolaborasi dengan bagian umum dalam proses penyusunan isi media pengaduan menunjukkan semangat kerja sama lintas bagian untuk mencapai tujuan bersama. Dengan		

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
				ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah".		
		5.Melakukan konsultasi dengan bagian IT terkait media pengaduan digital	5.Tersedianya catatan masukan dan arahan terkait media pengaduan digital	• Berorientasi Pelayanan, bersedia terbuka terhadap masukan dan saran dengan senang hati dan ramah demi menghasilkan rencana yang terbaik dan bermanfaat. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Melakukan perbaikan tiada henti" • Akuntabel, dengan berkonsultasi terlebih dahulu, terkait media pengaduan digital agar menjadi lebih tepat, jelas, dan dapat dipertanggung jawabkan secara formal. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi" • Harmonis menjalin komunikasi yang baik dengan bagian IT mencerminkan upaya membangun hubungan kerja yang saling		

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
				menghargai. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Membangun lingkungan kerja yang kondusif". • Loyal, melibatkan pihak yang berwenang seperti bagian IT sebelum membuat media pengaduan digital menunjukkan loyalitas terhadap sistem dan struktur organisasi. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Memegang teguh ideologi Pancasila, UUD 1945, setia kepada NKRI, serta pemerintahan yang sah". • Adaptif, bersedia menerima masukan dan menyesuaikan media pengaduan digital sesuai dengan kebijakan dan arahan dari bagian IT. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan". • Kolaboratif, berkoordinasi dan berkolaborasi dengan bagian IT dalam proses penyusunan isi media pengaduan menunjukkan semangat		

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
		6. Melakukan konsultasi dengan mentor terkait hasil dari konsultasi dengan pihak lain terhadap hasil akhir desain dan isi google form media pengaduan	6. Tersedianya masukan dan persetujuan dari mentor terkait hasil desain media pengaduan baik fisik maupun digital	kerja sama lintas bagian untuk mencapai tujuan bersama. • Berorientasi Pelayanan, Saya memberikan solusi yang memudahkan akses informasi bagi pengguna. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan" • Akuntabel, saya berkonsultasi dengan mentor terkait hasil dari konsultasi dengan pihak lain tentang desain dan teknis operasional media pengaduan. Saya bertanggung jawab atas masukan yang di berikan agar menjadi bahan untuk membuat Media pengaduan beroperasi dengan baik. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi" • Kompeten, saya bisa menjelaskan dengan baik hasil konsul dan bimbingan dengan pihak lain kepada mentor, sehingga mentor dapat mengerti dan memahami hasil dari		

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
				konsultasi dengan pihak lain. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik". • Harmonis, saya meminta arahan dan masukan dengan sikap ramah, sopan, dan santun. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya". • Loyal, saya mengikuti arahan dan bimbingan dari mentor dengan komitmen. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Memegang teguh ideologi Pancasila, UUD 1945, setia kepada NKRI, serta pemerintahan yang sah". • Adaptif, saya beradaptasi dengan kemajuan era digital dan perkembangan teknologi untuk membuat desain media pengaduan. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Terus berinovasi dan mengembangkan kreatifitas". • Kolaboratif, saya bertanya dan meminta arahan dari mentor terkait hasil konsultasi dari pihak lainnya		

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
				yang terlibat terkait desain dan isi media pengaduan. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Menggerakan kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi".		
3.	Meminta izin pemasangan media pengaduan di RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat (15 September -17 September 2025)	1.Meminta izin ke bagian kepegawaian untuk menggunakan dan share hasil isi google form / isi dari scan barcode	1.Tersedianya dokumentasi izin menggunakan dan share link google form	• Berorientasi Pelayanan, Saya meminta izin untuk menggunakan dan share hasil isi google form media pengaduan digital yang dapat guna untuk mempermudah memberikan pengaduan pelayanan di rumah sakit. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan". • Akuntabel, Saya meminta izin untuk menggunakan dan mengshare hasil dari konsultasi dan revisi isi google form ini menunjukkan bentuk tanggung jawab dalam memastikan bahwa semua yang dilakukan tetap mengikutin aturan yang berlaku. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi"	Kegiatan ini mendukung Visi RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat yaitu : terwujudnya rumah sakit pilihan dan kepercayaan masyarakat". Dan sesuai dengan beberapa misi rumah sakit, yaitu : 1.Memberikan pelayanan yang bermutu, prima dan memuaskan, 2.Meningkatkan standar mutu pelayanan medis dan non medis 3.Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan kesehatan.	

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
				• Loyal, saya mengikuti prosedur untuk mendapatkan izin yang mana ini menunjukkan loyalitas terhadap kebijakan. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Memegang teguh ideologi Pancasila, UUD 1945, setia kepada NKRI, serta pemerintahan yang sah". • Adaptif, saya mengikuti perkembangan dan kebutuhan masyarakat untuk memberikan inovasi terhadap pelayanan kesehatan. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Terus berinovasi dan mengembangkan kreatifitas". • Kolaboratif, saya meminta izin kepada bagian kepegawaian yang memiliki otoritas dalam pengambilan keputusan agar mendapatkan izin untuk mengshare hasil dari konsultasi dan revisi isi google form. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Terbuka dalam berkerja sama untuk menghasilkan nilai tambah".		

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
		2.Konsultasi dan meminta izin kepada mentor untuk pemasangan media pengaduan baik fisik maupun digital di RSUD K.H Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat	2.Tersedianya surat izin permohonan untuk pemasangan media pengaduan di RSUD K.H Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat	• Berorientasi Pelayanan, Saya berkonsultasi agar mendapatkan izin membuat Media pengaduan guna memberikan pelayanan yang baik dan meningkatkan pelayanan di rumah sakit. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan". • Akuntabel, Saya meminta izin sebelum membuat Media pengaduan di rumah sakit, ini menunjukkan bentuk tanggung jawab dalam memastikan bahwa semua yang dilakukan tetap mengikutin aturan yang berlaku. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi" • Loyal, saya mengikutin prosedur untuk mendapatkan izin yang mana ini menunjukkan loyalitas terhadap kebijakan. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Memegang teguh ideologi Pancasila,		

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
				UUD 1945, setia kepada NKRI, serta pemerintahan yang sah". • Adaptif, saya mengikuti perkembangan dan kebutuhan masyarakat untuk memberikan inovasi terhadap pelayanan kesehatan. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan". • Kolaboratif, saya meminta izin baik mentor dan semua pihak yang memiliki otoritas dalam pengambilan keputusan agar mendapatkan izin dalam pembuatan Media pengaduan di rumah sakit. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama".		
		3.Meminta izin kepada bagian IT untuk mengupload media pengaduan digital di website rumah sakit	3.Tersedianya dokumentasi dan surat izin mengupload media pengaduan di website rumah sakit	• Akuntabel, saya meminta izin kepada bagian IT sebelum mengupload media pengaduan digital di website rumah sakit. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung		

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
				jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi” • Kompeten, saya bisa menjelaskan dengan baik kepada bagian IT perihal pemasangan media pengaduan digital di website rumah sakit sehingga bisa diberikan izin. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku “Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik” • Harmonis, saya berkonsultasi agar mengupload media pengaduan digital di bagian yang mudah di temukan pengunjung ketika masuk di laman website rumah sakit. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku “Membangun lingkungan kerja yang kondusif”. • Adaptif, saya bisa menyesuaikan dengan perkembangan saat ini sehingga media pengaduan digital yang di upload bisa mudah di gunakan pengunjung. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku “Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan”.		

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
				• Kolaboratif, saya berkolaborasi dengan bagian IT untuk mengupload media pengaduan digital di website rumah sakit. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Terbuka dalam berkerja sama untuk menghasilkan nilai tambah".		
		4. Meminta izin kepada kepru promkes untuk mengupload media pengaduan digital di social media Instagram rumah sakit	4. Tersedianya dokumentas dan surat izin untuk mengupload media pengaduan digital di social media Instagram rumah sakit	• Akuntabel, saya meminta izin kepada kepru promkes sebelum mengupload media pengaduan digital di social media Instagram rumah sakit. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi" • Kompeten, saya bisa menjelaskan dengan baik kepada kepru promkes perihal pemasangan media pengaduan digital di social media Instagram rumah sakit sehingga bisa diberikan izin. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik".		

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
				• Harmonis, saya berkonsultasi agar mengupload media pengaduan digital di bagian feed dan story Instagram yang mudah di temukan pengunjung ketika mengunjungi profil instagram rumah sakit. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik". • Adaptif, saya bisa menyesuaikan dengan perkembangan saat ini sehingga media pengaduan digital yang di upload bisa mudah di gunakan pengunjung. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Terus berinovasi dan mengembangkan kreatifitas". • Kolaboratif, saya berkolaborasi dengan kepru promkes untuk mengupload media pengaduan digital di social media Instagram rumah sakit.		

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
4.	Meletakkan dan mengoperasikan media pengaduan bagi pengunjung baik fisik maupun digital (17 September – 27 September 2025)	1.Meletakkan media pengaduan baik fisik maupun digital di area RSUD K.H Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat	1. Tersedia bukti foto sebagai dokumentasi bahwa media pengaduan telah terealisasi / terpasang dan dapat digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan pengaduan.	• Berorientasi pelayanan, Saya memasang media pengaduan di area RSUD K.H Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Media pengaduan mempermudah komunikasi antar masyarakat dengan rumah sakit. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat". • Akuntabel, . Saya bertanggung jawab untuk memastikan bahwa media pengaduan di pasang dengan baik sesuai dengan ketentuan yang sudah di berikan. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi" • Kompeten, penulis memahami prosedur pemasangann media pengaduan dan mengetahui letak yang strategi agar mudah untuk di ketahui oleh pengunjung rumah sakit. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Meningkatkan	Kegiatan ini mendukung Visi RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat yaitu : terwujudnya rumah sakit pilihan dan kepercayaan masyarakat". Dan sesuai dengan beberapa misi rumah sakit, yaitu : 1.Memberikan pelayanan yang bermutu, prima dan memuaskan, 2.Meningkatkan standar mutu pelayanan medis dan non medis 3.Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan kesehatan.	

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
				kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah”. • Harmonis, Saya memasang media pengaduan dengan cara yang terencana dan terorganisir memastikan bahwa kota pengaduan diletakkan di tempat strategis dan terlihat jelas bagi pengunjung rumah sakit. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku “Suka menolong orang lain” • Loyal, Saya memasang media pengaduan sesuai rencana dan kebijakan, Saya menunjukkan loyalitas dan dedikasi saya terhadap tujuan organisasi dan komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku “Memegang teguh ideologi Pancasila, UUD 1945, setia kepada NKRI, serta pemerintahan yang sah”. • Kolaboratif, Saya melibatkan orang lain dalam pemasangan media pengaduan dengan baik. Saya juga berkoordinasi dengan mentor dalam peletakan media pengaduan agar		

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
				bisa diletakan di tempat strategis dan terlihat jelas bagi pengunjung sehingga pengunjung rumah sakit bisa dengan mudah menggunakan media pengaduan yang sudah di sediakan.		

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
		2.Share link atau barcode media pengaduan ke platform digital (media social Instagram, dan website RSUD K.H. Daud Arif,)	2. Tersedianya bukti screenshot telah diupload scan link atau barcode media pengaduan di platform digital	• Akuntabel, Menjalankan tugas mengupload barcode scan media pengaduan ke platform digital dengan jujur, bertanggung jawab, dan dapat dipercaya. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi" • Kompeten Memanfaatkan teknologi digital (seperti barcode/QR code dan media sosial) menunjukkan kemampuan saya untuk beradaptasi dan menguasai teknologi terkini. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah". • Harmonis Menghargai setiap orang dan menjalin hubungan kerja yang baik salah satu nya dengan tim IT membantu upload barcode ke website. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Membangun lingkungan kerja yang kondusif"		

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
				• Loyal, Menyebarkan akses pengaduan adalah bentuk loyalitas pada pelayanan publik, demi perbaikan layanan negara. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Memegang teguh ideologi Pancasila, UUD 1945, setia kepada NKRI, serta pemerintahan yang sah". • Adaptif, Menggunakan platform digital dan QR code adalah bagian dari transformasi digital pelayanan public. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Terus berinovasi dan mengembangkan kreatifitas". Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama". • Kolaboratif, Media pengaduan sering kali melibatkan kerja sama antarbidang, antara IT, pelayanan publik, hingga admin sosial media.		

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
		3. Melaporkan terlaksananya pemasangan media pengaduan di RSUD K.H Daud Arif dan upload scan barcode atau link media pengaduan ke platform digital kepada mentor	3. Tersedianya catatan dan arahan dari mentor terkait hasil penerapan media pengaduan	• Berorientasi Pelayanan, Saya memberikan laporan yang baik terkait telah dilaksanakannya pemasangan media pengaduan telah terpsang dengan baik di RSUD K.H Daud Arif. Ini menunjukkan saya memiliki sikap untuk memberikan layanan yang baik dan menjaga transparansi tentang pelaksanaan tugas. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan". • Akuntabel, Saya melaporkan hasil pelaksanaan pemasangan media pengaduan telah berjalan sebagai mana fungsinya, ini menunjukkan tanggung jawab saya dalam memantau dan menyampaikan hasil yang sesuai dengan rencana dan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan arahan. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi". • Kompeten, Saya menjelaskan dengan jelas bagaimana cara kerja		

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
				Media pengaduan ini digunakan agar bisa di manfaatkan fungsi nya oleh pengunjung rumah sakit. Ini menunjukkan bahwa Saya memiliki kemampuan menganalisis dan melaporkan cara kerja dengan cara yang profesional. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik". • Harmonis, Saya melaporkan hasil pemasangan serta cara penggunaan media pengaduan dan scan barcode dengan cara yang jelas dan terstruktur, ini membantu menjaga hubungan yang baik dengan mentor. Ini memastikan dan komitmen untuk memastikan bahwa komunikasi yang lancar dan mendukung suasana kerja harmonis. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Membangun lingkungan kerja yang kondusif" • Kolaboratif, Saya melaporkan hasil telah terpasangnya media pengaduan bagi pengunjung kepada mentor adalah bagian dari proses kolaboratif		

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
				di mana saya bekerja sama dengan mentor untuk mengevaluasi dan memantau Pendekatan hasil. ini memastikan bahwa umpan balik mentor dari media ini dapat diintegrasikan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama".		
5.	Mengevaluasi dan melaporkan hasil penerapan aktualisasi (27 September – 30 September 2025)	1.Melakukan evaluasi dari kegiatan pemasangan media pengaduan	1. Tersedianya google form sebagai bahan evaluasi media pengaduan bagi pengunjung rumah sakit	• Berorientasi Pelayanan, Saya melakukan evaluasi membantu memastikan bahwa Media pengaduan bagi pengunjung berfungsi dan berjalan sebagaimana fungsi nya agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit. Dengan menilai bagaimana Media pengaduan ini diterima dan digunakan, Saya berusaha	Kegiatan ini mendukung Visi RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat yaitu : terwujudnya rumah sakit pilihan dan kepercayaan masyarakat". Dan sesuai dengan beberapa misi rumah sakit, yaitu :	

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
				meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan bercermin dari hasil media pengadu yang di berikan oleh pengunjung rumah sakit. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat". • Akuntabel, Saya melakukan evaluasi hasil yang didapat dari media pengaduan menunjukkan tanggung jawab saya dalam memantau dan menilai efektivitas dari Media pengaduan ini. Saya juga akan memastikan semua hasil dari Media pengaduan ini dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan tujuan awal. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi" • Kompeten, Saya melakukan evaluasi dalam menganalisis data dan umpan balik untuk menilai efektivitas Media pengaduan. Ini menunjukkan bahwa Saya memiliki kemampuan untuk mengevaluasi hasil dengan tepat dan	1. Memberikan pelayanan yang bermutu, prima dan memuaskan, 2. Meningkatkan standar mutu pelayanan medis dan non medis 3. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan kesehatan.	

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
				membuat rekomendasi berdasarkan analisis yang mendalam. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah". • Harmonis, Saya melakukan evaluasi yang sistematis dan terencana dengan menjaga hubungan kerja yang harmonis terhadap berbagai pihak terkait lainnya. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Membangun lingkungan kerja yang kondusif" • Loyal, saya memberikan yang terbaik serta belajar dengan sungguh sungguh bahkan di waktu libur agar Media pengaduan ini dapat digunakan sebaik baiknya guna meningkatkan kualitas mutu pelayanan kesehatan rumah sakit. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Memegang teguh ideologi Pancasila, UUD 1945, setia kepada NKRI, serta pemerintahan yang sah".		

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
				• Adaptif, Saya melakukan evaluasi yang mungkin menemukan area yang memerlukan perbaikan atau penyesuaian. Kemampuan untuk beradaptasi dengan umpan balik dan membuat perubahan yang diperlukan menunjukkan fleksibilitas dan kesiapan untuk berkembang. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan". • Kolaboratif, Saya melakukan evaluasi dengan melibatkan mentor atau pihak lainnya untuk menganalisis hasil dan membuat rekomendasi. Dengan kolaborasi berbagai pihak bisa perbaikan dapat dilakukan secara menyeluruh. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Menggerakan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama".		
		2. Melakukan konsultasi dengan mentor terkait hasil evaluasi penerapan media pengaduan	2. Tersedianya catatan arahan dari mentor terkait hasil evaluasi penerapan	• Berorientasi pelayanan, Saya melakukan konsultasi guna memperbaiki dan mengoptimalkan Media pengaduan agar mudah di terima dan digunakan masyarakat. Dengan ini saya berpedoman pada		

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
			media pengaduan	panduan perilaku "Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat". • Akuntabel, Saya berdiskusi mengenai hasil evaluasi yang di dapatkan bersama mentor, ini menunjukkan bahwa saya memiliki rasa tanggung jawab untuk mendiskusikan dan menilai hasil yang dicapai. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi" • Kompeten, saya bisa menganalisis masukan dari mentor dan menjadikan bahan evaluasi perbaikan memperbaiki Media pengaduan menjadi lebih baik lagi. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah". • Harmonis, Saya melakukan konsultasi secara terbuka dan konstruktif membantu menjaga hubungan kerja yang harmonis dengan mentor. Dengan ini saya		

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
				berpedoman pada panduan perilaku "Melaksanakan lingkungan kerja yang kondusif" • Kolaboratif, Saya melakukan konsultasi dengan mentor adalah proses kolaboratif di mana Saya bekerja sama untuk mengevaluasi dan merencanakan tindakan perbaikan dari Media pengaduan. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Menggerakan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama"		
		3. Meminta lembar pernyataan telah melaksanakan kegiatan aktualisasi secara keseluruhan kepada mentor	3. Tersedianya surat pernyataan telah melaksanakan aktualisasi	• Akuntabel, dengan meminta lembar pernyataan kepada mentor, menunjukkan bahwa saya siap mempertanggungjawabkan apa yang telah saya kerjakan selama proses aktualisasi. Ini adalah bentuk transparansi dan tanggung jawab terhadap pekerjaan yang telah dilakukan. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi"		

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
				• Kompeten, tindakan ini mencerminkan bahwa saya memahami prosedur dan alur yang benar dalam pelaporan kegiatan aktualisasi. Menunjukkan bahwa saya menjalankan tugas sesuai standar dan prosedur yang berlaku. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik". • Harmonis, melibatkan mentor dalam proses ini juga menunjukkan adanya hubungan kerja yang baik dan saling menghargai. Saya memberi ruang kepada mentor untuk mengapresiasi dan mengevaluasi kinerja saya. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Melaksanakan lingkungan kerja yang kondusif" • Loyal, mematuhi dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh instansi mencerminkan sikap loyal terhadap organisasi dan nilai-nilai kerja yang dijunjung bersama. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Memegang teguh ideologi Pancasila, UUD 1945, setia		

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan substansi mata pelatihan berAKHLAK	Kontribusi terhadap Visi / Misi Organisasi	Penguatan Nilai Ber-AKHLAK di Organisasi
				kepada NKRI, serta pemerintahan yang sah". • Kolaboratif, melibatkan mentor dalam proses akhir aktualisasi adalah bentuk kerja sama. Anda tidak bekerja sendiri, melainkan bersama pembimbing/mentor sebagai bagian dari tim pembelajaran dan pengembangan diri. Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku " Dengan ini saya berpedoman pada panduan perilaku "Menggerakan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama""		

C. Matrik Rekapitulasi Realisasi Habitiasi NND PNS (BeerAKHLAK)

Tabel 4. 3 Matrik Rekap Habitiasi

No	Mata Pelatihan	Kegiatan										Jumlah Aktualisasi per MP	
		Ke-1		Ke-2		Ke-3		Ke-4		Ke-5			
		Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi
1.	Berorientasi Pelayanan	3	3	3	5	3	2	3	2	-	2	12	14
2.	Akuntabel	3	3	3	6	3	4	3	3	-	3	12	19
3.	Kompeten	3	3	2	3	1	2	2	3	-	3	8	14
4.	Harmonis	3	3	2	5	2	2	2	3	-	3	9	16
5.	Loyal	3	1	3	6	3	2	1	2	-	2	10	13
6.	Adaptif	2	2	3	6	1	4	2	1	-	1	9	13
7.	Kolaboratif	3	3	3	6	3	4	3	3	-	3	12	19
Jumlah MP yang Diaktualisasikan per Kegiatan		7	7	7	7	7	7	7	7	-	7	72	108

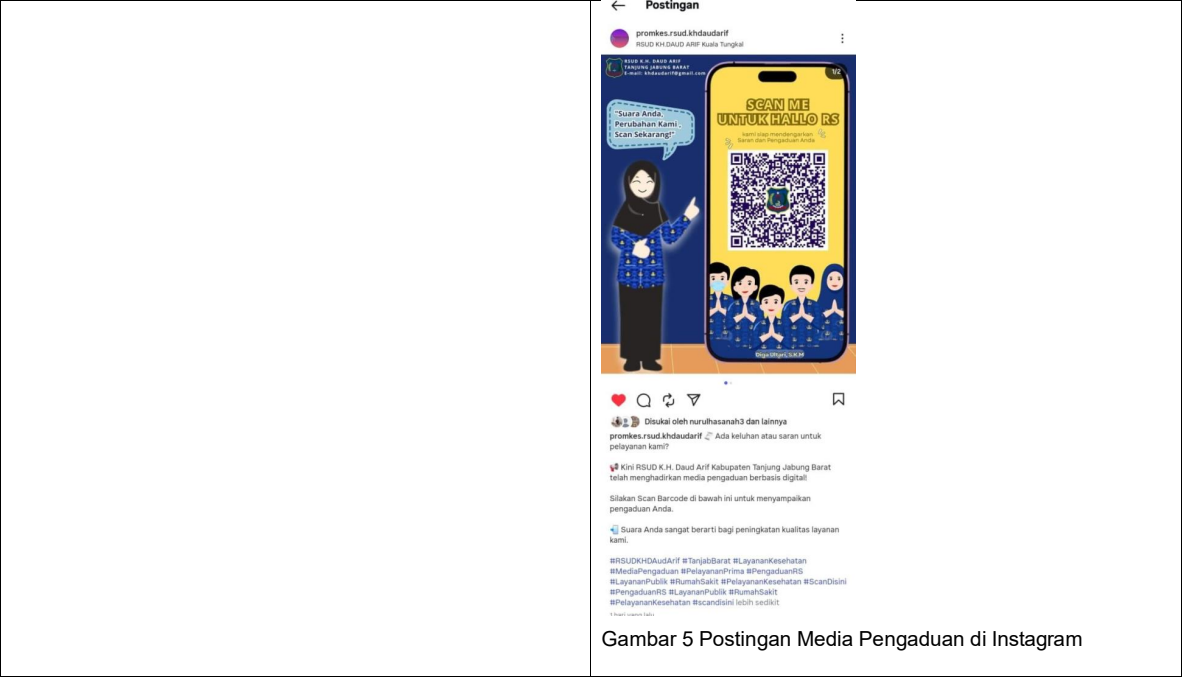
Aktualisasi yang didasarkan pada Nilai Dasar ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal Adaptif dan Kolaboratif) memiliki peningkatan pada saat direncanakan dengan direalisasikan.

D. Capaian Penyelesaian Core Isu

Perbandingan kondisi sebelum dan sesudah aktualisasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Pembuatan Media Pengaduan di RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat dapat dilihat dari beberapa aspek berikut :

Tabel 4. 4 Capaian Penyelesaian Core Isu

Kondisi Core Isu	
Sebelum Aktualisasi	Sesudah Aktualisasi
1. Akses Informasih Pelayanan : Ketidakterjangkauan informasi mengenai mekanisme pengaduan pelayanan kesehatan menyebabkan masyarakat menyalurkan keluhannya melalui platform media sosial dan ulasan publik di Google dari pada melalui saluran resmi pengaduan milik RSUD, yang dapat berdampak pada citra institusi.	1. Akses Informasi Pelayanan : Setelah dilakukan optimalisasi media pengaduan melalui saluran fisik dan digital dan di share ke media sosial Instagram dan Website rumahs sakit, masyarakat kini dapat menyampaikan pengaduan terkait pelayanan rumah sakit dengan lebih mudah, kapan pun dan di mana pun, melalui kanal resmi yang disediakan. Langkah ini turut mendukung peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.



Gambar 5 Postingan Media Pengaduan di Instagram



Gambar 6 Gambar Postingan Media Pengaduan yang di website rumah sakit



Gambar 8 Gambar media pengaduan yang di tempel dan di letakan di area RSUD K.H. Daud Arif.

- Pertanggal 30 September 2025, media pengaduan telah menerima pengaduan dari pengunjung sebanyak 16 pengaduan.

2. Efisiensi Operasional Media Pengaduan Banyak masyarakat atau pengunjung rumah sakit yang ingin menyampaikan keluhan atau masukan terkait pelayanan rumah sakit. Namun, karena tidak tersedianya media resmi yang mudah diakses dan responsif untuk menampung pengaduan tersebut, mereka akhirnya menyalurkan keluhannya melalui platform online yang bukan merupakan saluran resmi milik rumah sakit, seperti media sosial, forum publik, atau situs ulasan. Hal ini dapat berdampak negatif terhadap citra rumah sakit, karena pengaduan tersebut tidak ditangani secara langsung dan tidak ada klarifikasi dari pihak rumah sakit.	2. Efisiensi Operasional Media Pengaduan Penggunaan QR code sebagai media pengaduan di rumah sakit merupakan solusi digital yang efisien, praktis, dan sesuai dengan perkembangan teknologi informasi saat ini. Berikut hasil analisis evaluasi pengalaman menggunakan media pengaduan menggunakan google form : - Apakah anda pernah menggunakan media pengaduan rumah sakit ? Dari pertanyaan tersebut didapatkan hasil dari 16 responden sebanyak 15 responden atau 87,5% telah menggunakan media pengaduan - Jika pernah, media pengaduan apa yang anda gunakan ? Dari pertanyaan tersebut 100% responden menggunakan media pengaduan digitan dengan scan barcode - Bagaimana anda mengetahui tentang adanya media pengaduan pengunjung rumah sakit ? Dari pertanyaan tersebut didapatkan bahwa sebanyak 75% responden mengetahui media pengaduan dari media pengaduan yang di tempel di berbagai area rumah sakit, sebanyak 12,5% mengetahui dari yang di upload di Instagram, 6,3% mengetahui dari website rumah sakit dan 6,3% dari informasi yang di berikan dari petugas rumah sakit - Apakah media pengaduan mudah diakses ? Dari pertanyaan tersebut sebanyak 100% responden menjawab bahwa media pengaduan mudah di akses - Menurut anda apakah informasi yang di berikan dalam media pengaduan rumah sakit cukup jelas ?
--	---

	Dari pernyataan tersebut didapatkan bahwa sebanyak 100% responden sudah sangat jelas memahami informasi yang di berikan dalam media pengaduan f. Secara keseluruhan bagaimana kepuasan anda terhadap media pengaduan yang disediakan rumah sakit ? Dari pertanyaan tersebut sebanya 87,5% responden sangat puas dengan adanya media pengaduan dan memberikan bintang 5, dan sebanyak 12,5% responden merasa puas dengan adanya media pengaduan. g. Apa yang menurut anda perlu diperbaiki terkait media pengaduan yang disediakan ? Dari pertanyaan tersebut rata-rata responden menjawab media pengaduan yang ada sudah sangat baik dan bagus namun perlu di sebarluaskan lagi di beberapa titik rumah sakit dan di dalam kolom google form perlu di tambahkan lagi kolom yang bisa di centang agar lebih dari satu h. Saran dan masukan ? Dari pertanyaan tersebut di dapatkan bahwa rata-rata responden memberikan saran untuk penyebaran kode QR lebih sering di share secara berkelanjutan di media social dan meminta identitas responden untuk di jaga kerahasiaannya
--	---

f

--	--

E. Manfaat terselesaikan Core Isu

Berikut adalah manfaat dari terselesaikannya core isu " aktualisasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Pembuatan Media Pengaduan di RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat" bagi berbagai pihak:

1. Manfaat Bagi Penulis

a. Pengembangan Kompetensi Profesional

Penulis memperoleh pengalaman dalam merancang media pengaduan, meningkatkan kemampuan komunikasi, analisis masalah, dan meningkatkan pelayanan publik.

b. Pemecahan Masalah nyata

Kegiatan ini menjawab kebutuhan riil pasien dalam menyampaikan keluhan secara mudah dan cepat, serta meningkatkan kualitas layanan rumah sakit.

c. Meningkatkan Reputasi Kapabilitas

Keberhasilan kegiatan ini menunjukkan kemampuan penulis sebagai ASN yang proaktif, solutif, dan berkomitmen terhadap pelayanan prima.

2. Manfaat bagi Instansi (RSUD K.H. Daud Arif)

a. Efisiensi Pelayanan

Media pengaduan mempermudah identifikasi dan penanganan keluhan, sehingga mempercepat proses perbaikan layanan.

b. Meningkatkan Kepuasan masyarakat

Adanya saluran pengaduan yang responsif membuat pasien merasa didengar dan dilayani dengan baik, meningkatkan kepercayaan publik.

c. Inovasi Pelayanan Publik

Media pengaduan menjadi bentuk inovasi yang mendukung pelayanan yang transparan, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

3. Manfaat bagi Steakholder

a. Masyarakat / Pengunjung RSUD K.H. Daud Arif

Masyarakat mendapatkan akses mudah untuk menyampaikan keluhan dan saran, serta merasakan peningkatan kualitas layanan yang lebih responsif dan transparan.

b. Pemerintah Daerah

Membantu pemerintah daerah dalam mewujudkan tata kelola pelayanan kesehatan yang baik, meningkatkan citra pelayanan publik, serta mendukung capaian indikator kinerja daerah di bidang kesehatan.

F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

Tabel 4. 5 Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

No	Kegiatan	Output	Durasi dan Waktu	Parapihak Terlibat	Sumber Biaya	Keterangan
1	Mengumpulkan feedback dari pengguna media pengaduan melalui survey dan menganalisis performa media pengaduan	Laporan evaluasi penggunaan media pengaduan dan rekomendasi perbaikan	Satu bulan	Staff rumah sakit dan masyarakat		
2	Melanjutkan hasil evaluasi untuk di lakukan perbaikan	Perbaikan dari hasil evaluasi	Satu bulan	Staff rumah sakit dan masyarakat		

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

1. Aktualisasi / Habitulasi Mata Pelatihan

a. Kegiatan 1

Melakukan bimbingan saran dan rekomendasi dari kepada mentor terkait kegiatan aktualisasi serta meminta persetujuan kepada mentor untuk izin dimualinya pelaksanaan aktualisasi agar bisa berjalan lancer dan tepat sasaran. Dalam kegiatan ini diterapkan nilai **substansi BerAKHLAK** :.

Berorientasi Pelayanan, bersedia terbuka terhadap masukan dan saran dengan senang hati dan ramah demi menghasilkan rencana yang terbaik dan bermanfaat.

Akuntabel, sikap saya dalam bertanggung jawab dalam menyiapkan bahan konsultasi kepada mentor secara sistematis, sehingga dapat dipertanggungjawabkan isinya.

Kompeten, saya dapat menjelaskan rencana dan konsep pelaksanaan kegiatan aktualisasi saya dengan jelas saat bimbingan Bersama mentor.

Harmonis, menjalin komunikasi yang baik dan saling menghargai dengan mentor dalam proses diskusi dan konsultasi.

Loyal, komitmen saya terhadap tugas dan tanggung jawab, serta mendukung tujuan organisasi dengan menyiapkan bahan konsultasi yang berkualitas.

Adaptif, siap menerima dan menyesuaikan rencana berdasarkan saran atau perubahan yang diberikan oleh mentor.

Kolaboratif, bekerja sama dengan mentor sebagai mitra dalam menyusun rencana aktualisasi yang efektif dan tepat sasaran.

b. Kegiatan 2

Menyusun konsep pembuatan media pengaduan bagi pengunjung rumah sakit. Kegiatan ini dilakukan sebagai tahap awal pembuatan media pengaduan yang akan dikonsulkan hasil rancangan pengaduan nya ke mentor. Dalam kegiatan ini diterapkan nilai **substansi BerAKHLAK** :

Berorientasi Pelayanan, dalam proses penyusunan konsep media pengaduan, saya selalu menempatkan kepentingan dan kenyamanan pengunjung sebagai prioritas utama. Konsep yang dirancang bertujuan mempermudah pengunjung dalam menyampaikan keluhan, kritik, atau saran secara cepat dan tepat. Kami berkomitmen memberikan solusi yang benar-benar menjawab kebutuhan masyarakat.

Akuntabel, saya bertanggung jawab penuh atas setiap tahapan dalam penyusunan konsep ini, mulai dari perencanaan. Setiap keputusan dan langkah kerja disusun secara transparan, berdasarkan kebutuhan nyata di lapangan. Hasil akhir konsep dapat dipertanggung jawabkan kepada pimpinan maupun masyarakat.

Kompeten, penulis menyusun konsep dilakukan dengan mengedepankan profesionalisme dan keahlian yang relevan. penulis

memanfaatkan teknologi terkini untuk menciptakan media pengaduan yang fungsional dan efektif. penulis terus meningkatkan kapasitas diri demi hasil yang optimal.

Harmonis, penulis melibatkan berbagai pihak dalam proses penyusunan konsep, mulai dari bagian umum, bagian kepegawaian dan IT. Pendapat dan masukan dari semua pihak dihargai, sehingga konsep yang dihasilkan mencerminkan semangat kebersamaan dan saling menghormati antar pemangku kepentingan.

Loyal, seluruh proses dilaksanakan dengan dedikasi tinggi dan loyalitas terhadap institusi. penulis percaya bahwa peningkatan kualitas layanan, termasuk dalam penanganan pengaduan yang berbentuk kontribusi nyata dalam mendukung visi dan misi rumah sakit sebagai pelayan publik yang terpercaya.

Adaptif, dalam menyusun konsep media pengaduan, penulis menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat yang dinamis. Penulis terbuka terhadap perubahan, baik dari sisi teknologi maupun kebijakan. Fleksibilitas ini penting untuk memastikan konsep yang disusun tetap relevan dan aplikatif.

Kolaboratif, konsep ini disusun melalui kerja sama lintas tim dan lintas bidang. Kami membangun komunikasi yang terbuka dan efektif antar anggota tim, serta menjalin koordinasi yang baik dengan stakeholder lainnya.

c. Kegiatan 3

Meminta izin pemasangan media pengaduan di RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Dalam kegiatan ini penulis meminta izin ke beberapa bagian tempat sebelum dipasang media pengaduan dan juga meminta izin untuk mengupload media pengaduan digital ke platform digital rumah sakit. Dalam kegiatan ini diterapkan nilai **substansi BerAKHLAK** :

Berorientasi Pelayanan, kami menyadari bahwa tujuan utama pemasangan media pengaduan adalah untuk meningkatkan kualitas layanan rumah sakit melalui saluran aspirasi yang mudah diakses oleh masyarakat. Oleh karena itu, dalam meminta izin, kami menjelaskan manfaat jangka panjang bagi pengunjung dan institusi, demi menciptakan pelayanan yang semakin baik.

Akuntabel, seluruh proses permohonan izin dilakukan secara tertib, dengan menyampaikan surat resmi, dokumen pendukung, dan menjelaskan maksud serta tujuan kegiatan secara transparan.

Kompeten, dalam menyusun permohonan izin, penulis menggunakan surat izin pemasangan media pengaduan, serta memahami alur birokrasi yang berlaku di lingkungan rumah sakit. Dengan demikian, permohonan disusun dengan rapi, profesional, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku di institusi kesehatan.

Harmonis, pendekatan yang penulis lakukan bersifat santun, komunikatif, dan menghargai otoritas serta kebijakan manajemen rumah sakit. Penulis membangun hubungan yang baik dengan pihak rumah sakit, agar tercipta suasana kerja sama yang kondusif dan saling menghormati.

Loyal, penulis menunjukkan komitmen dan kesetiaan dalam menjalankan tugas dengan niat untuk mendukung pelayanan publik yang lebih baik. Permohonan izin ini merupakan bagian dari tanggung jawab penulis dalam penyediaan media pengaduan.

Adaptif, selama proses perizinan, penulis terbuka terhadap saran, masukan, atau penyesuaian dari pihak rumah sakit. Jika terdapat kebijakan atau regulasi internal yang harus dipenuhi, penulis siap menyesuaikan konsep maupun teknis pemasangan agar sesuai dengan standar dan prosedur yang ada.

Kolaboratif, penulis menjalin kerja sama yang baik dengan pihak rumah sakit yang lain, termasuk ke mentor, bagian promkes, IT support serta pegawai lainnya. Melalui komunikasi yang intensif dan terbuka, penulis berupaya memastikan bahwa pemasangan media pengaduan dapat terlaksana secara sinergis dan membawa manfaat bersama.

d. Kegiatan 4

Meletakan dan mengoperasikan media pengaduan bagi pengunjung baik fisik maupun digital. Dalam kegiatan ini penulis melektakan media

pengaduan agar bisa di akses dan diketahui pengunjung dengan mudah untuk tempat pengaduanpengunjung. Di kegiatan ini juga pengunjung sudah bisa menggunakan media pengaduan untuk menyampaikan pengaduan yang ada dalam diri pengunjung tentang pelayanan rumah sakit. Dalam kegiatan ini diterapkan nilai **substansi BerAKHLAK** :

Berorientasi Pelayanan, kegiatan ini dilaksanakan sebagai bentuk peningkatan mutu pelayanan kesehatan, khususnya dalam memberikan akses yang mudah dan nyaman bagi pengunjung rumah sakit untuk menyampaikan pengaduan, saran, maupun aspirasi. Media pengaduan dirancang agar ramah pengguna dan cepat ditindak lanjuti.

Akuntabel, penulis memastikan media pengaduan yang ditempatkan, baik fisik maupun digital (melalui QR code), dapat berfungsi dengan baik dan aman.

Kompeten, seluruh proses instalasi dan pengoperasian media pengaduan dilakukan dengan memahami teknis pemasangan serta sistem pengelolaan data digital. Pengoperasian media dilakukan sesuai standar pelayanan publik dan memanfaatkan teknologi yang mudah diakses oleh semua kalangan.

Harmonis, dalam pelaksanaan kegiatan, penulis berkoordinasi dan menjaga hubungan yang baik dengan pihak rumah sakit dan pengunjung. Penempatan media dilakukan tanpa mengganggu alur

pelayanan, serta mempertimbangkan estetika dan kenyamanan lingkungan rumah sakit.

Loyal, kegiatan ini mencerminkan kesungguhan penulis dalam mendukung peningkatan pelayanan kesehatan di lingkungan rumah sakit. Dengan penuh integritas, penulis memastikan bahwa media pengaduan yang telah dipasang di tempat strategis dan mudah di akses pengunjung.

Adaptif, penulis menyesuaikan bentuk dan sistem media pengaduan dengan kondisi serta kebutuhan rumah sakit dan masyarakat. Seperti untuk orang tua / pengunjung yang tidak paham digital bisa menggunakan kotak pengaduan fisik sedangkan yang mengerti digital bisa menggunakan scan barcode media pengaduan digital.

Kolaboratif, penulis bekerja sama dengan berbagai pihak untuk memastikan media pengaduan dapat beroperasi dengan lancar. Koordinasi dengan staff lain yang solid menjadi kunci keberhasilan dalam menghadirkan sistem pengaduan yang efektif dan responsif.

e. Kegiatan 5

Setelah pemasangan dan pengoperasian media pengaduan dijalankan penulis melakukan kegiatan “Mengevaluasi dan melaporkan hasil penerapan aktualisasi”. Dalam kegiatan ini diterapkan nilai **substansi**

BerAKHLAK :

Berorientasi Pelayanan, evaluasi dilakukan sebagai bentuk komitmen terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penulis memastikan bahwa media pengaduan yang telah dipasang benar-benar digunakan secara efektif oleh pengunjung rumah sakit, dan hasil evaluasi digunakan untuk memperbaiki sistem layanan agar lebih responsif dan berdaya guna.

Akuntabel, setiap temuan dalam proses evaluasi dicatat secara sistematis dan dilaporkan dengan jujur serta objektif. Penulis menyusun laporan akhir yang mencerminkan tanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan, termasuk keberhasilan, kendala, dan rekomendasi perbaikan yang dapat dipertanggungjawabkan kepada atasan dan instansi terkait.

Kompeten, evaluasi dilakukan dengan mengumpulkan data google form yang telah di sebariskan tentang media pengaduan. Penulis menunjukkan kemampuan analitis dalam menilai efektivitas media pengaduan serta menyusun laporan berdasarkan data yang valid dan relevan.

Harmonis, dalam proses evaluasi, penulis tetap menjaga hubungan baik dengan pihak rumah sakit dan pengguna layanan. Pendapat dari pengunjung, tenaga medis, dan staf rumah sakit dihimpun dengan sikap terbuka dan menghargai, demi menciptakan suasana evaluatif yang membangun, bukan menghakimi.

Loyal, penulis menunjukkan dedikasi terhadap tugas aktualisasi dengan menyelesaikan seluruh rangkaian kegiatan, termasuk tahap

evaluasi dan pelaporan, secara tuntas. Kegiatan ini mencerminkan kesetiaan dalam menjalankan tugas sebagai ASN yang bertujuan meningkatkan pelayanan publik.

Adaptif, selama proses evaluasi, penulis menunjukkan fleksibilitas dalam menyesuaikan metode atau pendekatan berdasarkan situasi dan kondisi di lapangan. Penulis juga merespons masukan dengan cepat, dan mengadaptasikan temuan evaluasi menjadi rekomendasi yang realistis dan implementatif.

Kolaboratif, evaluasi dan pelaporan dilakukan dengan melibatkan berbagai pihak, baik internal maupun eksternal, agar mendapatkan gambaran yang menyeluruh. Penulis bekerja sama dengan pihak lainnya untuk mengolah data, mendiskusikan hasil, serta menyusun langkah-langkah tindak lanjut secara bersama-sama.

B. REKOMENDASI

1. Untuk penyelenggaraan Pelatihan

Harapan kepada penyelenggara ke depan, agar selama proses habituasi, peserta dan coach tetap melaksanakan kegiatan Zoom Meeting secara berkala untuk meninjau dan melaporkan perkembangan penulisan laporan aktualisasi peserta Latsar Calon Pegawai Negeri Sipil. Selain itu, diharapkan pelaksanaan habituasi dapat difokuskan secara penuh pada penyusunan laporan aktualisasi, tanpa disertai kegiatan lain, agar peserta dapat lebih fokus dan optimal dalam menyelesaikan laporan tersebut

2. Untuk Instansi Asal Peserta

Diharapkan Organisasi Perangkat Daerah yang bersangkutan dapat lebih meningkatkan perhatian, keterlibatan aktif, serta memberikan dukungan yang optimal terhadap pelaksanaan kegiatan Pelatihan Dasar bagi Calon Pegawai Negeri Sipil. Peran serta dan dukungan dari Organisasi Perangkat Daerah sangat penting dalam menciptakan suasana pelatihan yang kondusif, terarah, dan berkesinambungan. Melalui perhatian dan dukungan yang memadai, peserta Pelatihan Dasar diharapkan dapat menjalani seluruh rangkaian kegiatan pembelajaran dengan baik, serta memperoleh kesempatan yang maksimal untuk mengembangkan potensi diri, meningkatkan kompetensi teknis maupun manajerial, dan membentuk sikap serta perilaku yang selaras dengan nilai-nilai dasar profesi Aparatur Sipil Negara. Dengan demikian, proses pelatihan tidak hanya menjadi formalitas semata, tetapi benar-benar berkontribusi terhadap pembentukan karakter pegawai negeri sipil yang profesional, berintegritas, dan siap memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin Syamsul, *dkk.* 2024. Menejemen Mutu Organisasi Kesehatan. Ponorogo : Uwais Inspirasi Indonesia)
- Asrar, S.K. (2024) 'Mekanisme Manajemen Komplain Terhadap Pelayanan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Citra Husada Kabupaten Pidie', 15(1), pp. 37–48.
- Khainuddin, K., Kusmanto, H., & Isnaini, I. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister*
- Sahputri Anita, Linda H, Surgia P. 2024. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dalam Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). *Jurnal Promotif Preventif*
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Lampiran Laporan Mingguan (Minggu Ke-1)

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan 1	Melakukan Konsultasi dan Meminta rekomendasi kepada mentor
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	1 September – 6 September 2025
Daftar Lampiran Kegiatan	1. Bahan konsultasi kepada mentor 2. Catatan dan arahan bimbingan dari mentor 3. Surat persetujuan kegiatan melaksanakan penulisan laporan aktualisasi
Uraian Kegiatan yang di laksanakan	
Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi	a. Tahapan Kegiatan 1 Menyiapkan bahan konsultasi yang disampaikan kepada mentor secara rapi dan detail. Akuntabel, sikap saya dalam bertanggung jawab dalam menyiapkan bahan konsultasi kepada mentor secara sistematis, sehingga dapat dipertanggungjawabkan isinya. Kompeten, Mencerminkan kemampuan professional saya dalam mengelola informasi dan menyajikannya dengan baik untuk mendukung proses konsultasi yang efektif bersama mentor. Harmonis, menghargai mentor dengan menyampaikan bahan secara rapi dan lengkap, sebagai bentuk etika komunikasi dan hubungan kerja yang baik. Loyal, komitmen saya terhadap tugas dan tanggung jawab, serta mendukung tujuan organisasi dengan menyiapkan bahan konsultasi yang berkualitas. b. Tahapan Kegiatan 2 Melakukan konsultasi rencana pelaksanaan penulisan aktualisasi Berorientasi Pelayanan, bersedia terbuka terhadap masukan dan saran dengan senang hati dan ramah demi menghasilkan rencana yang terbaik dan bermanfaat. Akuntabel, bertanggung jawab dalam setiap tahapan aktualisasi, termasuk dengan mengonsultasikan rencana sebelum pelaksanaan. Kompeten, kemauan untuk belajar dan meningkatkan kualitas perencanaan dengan meminta arahan dari mentor. Harmonis, menjalin komunikasi yang baik dan saling menghargai dengan mentor dalam proses diskusi dan konsultasi.

	Loyal, mematuhi prosedur dan arahan instansi dengan melakukan konsultasi sebagai bagian dari proses yang ditetapkan Adaptif, siap menerima dan menyesuaikan rencana berdasarkan saran atau perubahan yang diberikan oleh mentor. Kolaboratif, bekerja sama dengan mentor sebagai mitra dalam menyusun rencana aktualisasi yang efektif dan tepat sasaran. c. Tahapan Kegiatan 3 Meminta persetujuan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi sebagai hasil penyusunan mandiri peserta sesuai laporan kegiatan aktualisasi Berorientasi Pelayanan, mengupayakan pelaksanaan aktualisasi berjalan sesuai prosedur dan memberikan hasil yang optimal bagi instansi dan masyarakat. Akuntabel, bertanggung jawab atas hasil penyusunan mandiri dengan meminta persetujuan secara resmi dari mentor Kompeten, menyusun rencana dan laporan secara mandiri menunjukkan kemampuan dan penguasaan terhadap tugas aktualisasi. Harmonis, menjaga etika dan komunikasi yang baik dengan mentor melalui penyampaian laporan dan permohonan persetujuan secara sopan. Loyal, taat terhadap aturan pelaksanaan aktualisasi, termasuk mekanisme persetujuan dari mentor sebagai bagian dari sistem pembinaan ASN Adaptif, siap menyesuaikan isi dan rencana aktualisasi sesuai masukan dari mentor demi perbaikan dan kelancaran pelaksanaan. Kolaboratif, menjalin kerja sama yang baik dengan mentor sebagai mitra dalam memastikan kualitas dan kelayakan program aktualisasi.
Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence	a. Tahapan Kegiatan 1 Menyiapkan bahan konsultasi yang disampaikan kepada mentor secara rapi dan detail. Penulis menyusun bahan konsultasi dalam bentuk dokumen yang rapi, terstruktur, dan detail, termasuk rencana pelaksanaan, timeline, dan indikator capaian kegiatan. Penyusunan dilakukan dengan cermat agar memudahkan mentor dalam memberikan masukan dan persetujuan. Bukti Fisik / Evidence :

	Dokumen konsultasi berupa hasil print out bahan konsultasi yang akan di sampaikan kepada mentor
	b. Tahapan Kegiatan 2 Melakukan konsultasi rencana pelaksanaan penulisan aktualisasi Penulis menyampaikan rencana pelaksanaan aktualisasi kepada mentor melalui tabel rencana jadwal yang jelas. Diskusi dilakukan untuk memperoleh masukan dan rekomendasi guna menyempurnakan rencana tersebut. Seluruh masukan dari mentor dicatat dengan seksama untuk digunakan dalam perbaikan dan penyempurnaan pelaksanaan aktualisasi. Bukti Fisik / Evidence : Catatan semua hasil konsultasi baik masukan dan diskusi yang terjadi selama konsultasi Bersama mentor
	c. Tahapan Kegiatan 3 Meminta persetujuan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi sebagai hasil penyusunan mandiri peserta sesuai laporan kegiatan aktualisasi Penulis menyusun dan mengetik surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi sebagai dasar yang digunakan dalam kegiatan aktualisasi. Setelah dokumen selesai disusun, penulis mengajukan surat tersebut kepada mentor untuk mendapatkan persetujuan resmi sebelum kegiatan aktualisasi dilaksanakan. Bukti fisik / Evidence : Surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi yang sudah di tanda tanganin dan di cap mentor.
Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan	Berikut adalah deskripsi mengenai proses dan kualitas produk dari kegiatan 1: 1. Menyiapkan bahan konsultasi yang disampaikan kepada mentor secara rapi dan detail. Proses : Mengumpulkan informasi terkait pelaksanaan aktualisasi untuk bahan konsultasi kepada mentor berupa data ulasan pelayanan kesehatan pengunjung rumah sakit dan contoh bentuk media pengaduan, menyusun bahan konsultasi dengan sistematis. Melakukan pengecekan ulang terhadap isi dokumen agar tidak ada informasi yang terlewatkan. Kualitas Produk : Penulis membuat bahan konsultasi yang disusun terstruktur jelas, mudah dipahami, dan mencakup semua

	aspek penting untuk melaksanakan kegiatan aktualisasi ini. Memastikan data tidak ada kesalahan dalam penulisan dan di sajikan secara professional dengan tata letak yang tersusun rapi mendetail. 2. Melakukan konsultasi rencana pelaksanaan penulisan aktualisasi Proses : Penulis telah memastikan bahwa seluruh bahan telah dipersiapkan sebelum konsul. Selanjutnya, penulis menyampaikan rencana pelaksanaan aktualisasi kepada mentor secara jelas dan terstruktur. Setiap bagian dari rencana tersebut didiskusikan secara mendalam, termasuk menerima masukan atau koreksi dari mentor. Jika terdapat hal yang kurang jelas, penulis mengajukan pertanyaan untuk memperjelas dan memastikan pemahaman yang tepat Kualitas Produk : Konsultasi Bersama mentor berlangsung dan berjalan dengan lancar, efisien dan menghasilkan pendapat dan pemahaman Bersama antar penulis dan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi yang akan dilaksanakan. 3. Meminta persetujuan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi sebagai hasil penyusunan mandiri peserta sesuai laporan kegiatan aktualisasi Proses : Setelah mendapatkan konsultasi dengan mentor, penulis menanyakan terkait izin persetujuan pelaksanaan aktualisasi kepada mentor, setelah di berikan izin oleh mentor penulis langsung memberikan surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi yang akan di tanda tanganin oleh mentor Kualitas Produk : Diberikan persetujuan resmi dari mentor dengan di tanda tanganinnya surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi yang memungkinkan untuk melanjutkan ke tahap pelaksanaan aktualisasi. Dalam melaksanakan seluruh tahapan kegiatan ini penulis menerapkan Nilai-nilai Dasar ASN, yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Layak, Adaptif dan Kolaboratif
Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi,	Berikut adalah manfaat dari kegiatan yang disebutkan, dikaitkan dengan visi misi “Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepercayaan Masyarakat

 misi, dan tugas organisasi	melalui Media Pengaduan bagi Pengunjung Rumah Sakit” : 2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Media pengaduan memungkinkan identifikasi cepat atas masalah layanan, sehingga perbaikan dapat diterapkan lebih efektif dan efisien. Hal ini sejalan dengan upaya mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan responsif 3. Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Dengan membuka saluran pengaduan dan umpan balik, masyarakat merasakan bahwa suaranya didengar dan dihargai. Layanan yang transparan dan responsif ini memperkuat kepercayaan publik dan membangun citra positif rumah sakit 4. Memungkinkan Inovasi dan Perubahan Layanan Pengelolaan pengaduan tidak hanya sekadar merespons keluhan, tetapi juga menjadi sumber insight untuk inovasi layanan. Paradigma baru pelayanan publik menekankan pentingnya adaptasi terhadap kebutuhan masyarakat agar pelayanan terus relevan dan berkualitas.
Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS	Berikut adalah analisis dampak dari kegiatan yang di aktualisasikan tidak didasarkan pada Nilai Dasar ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif): 1. Menyiapkan bahan konsultasi yang disampaikan kepada mentor secara rapi dan detail.. Berorientasi Pelayanan, Tanpa Berorientasi Pelayanan, bahan yang disusun bisa membingungkan, tidak lengkap, atau tidak relevan. Hal ini bisa menghambat proses konsultasi, menyulitkan mentor untuk memahami bahan konsul, konsultasi menjadi tidak efektif dan bisa membuat seperti tidak menghargai waktu dan energi mentor. Akuntabel, bisa membuat informasi yang diberikan tidak valid, menurunkan kepercayaan mentor terhadap penulis dan terkesan tidak profesional Kompeten, bahan terlihat asal-asalan dan tidak menguasai materi, menghambat proses konsul / diskusi serta mencerminkan rendahnya kualitas kerja Harmonis, terganggunya komunikasi penulis dengan mentor dan tidak nyambung, menunjukan rasa tidak horman dan menurunkan semangat kolaborasi Loyal, bahan bisa tidak sesuai arahan atau format yang diberikan serta menimbulkan kesan tidak bisa diandalkan Adaptif, mentor bisa merasakan tidak didengar dan tidak dimengerti oleh penulis, bahan konsull tidak sesuai tujuan

	konsultasi dan menimbulkan ketidakefektifan dalam proses mentoring Kolaboratif, proses konsultasi jadi kaku dan tidak kooperatif, menghambat proses perbaikan dan pengembangan ide serta menunjukkan ketidak mampuan berkerja sama 2. Melakukan konsultasi rencana pelaksanaan penulisan aktualisasi Berorientasi Pelayanan, konsultasi terasa sepihak dan kurang menghargai waktu dan peran mentor, diskusi menjadi tidak focus jika bahan konsultasi tidak jelas serta mentor sulit memahami kebutuhan penulis dan hasil konsultasi tidak memberikan solusi Akuntabel, penulis sulit mempertanggung jawabkan ide yang diajukan, sulit menjelaskan dasar pemikiran dari rencana pelaksanaan aktualisasi dan menurunkan kepercayaan mentor terhadap komitmen dan tanggung jawab peserta Kompeten, rencana pelaksanaan kegiatan aktualisasi terkesan dangkal dan tidak realistis, kurang penguasaan terkait substansi aktualisasi , dan menunjukkan rendahnya kesiapan untuk melaksanakan kegiatan aktualisasi Harmonis, komunikasi selama konsultasi terasa kaku, kurang sopan dan defensive terhadap masukan, menimbulkan kesalahpahaman dan dapat merusak suasana bimbingan dan serasi profesional dengan mentor menjadi kurang baik Loyal, dapat mengabaikan masukan dari mentor, terlihat tidak serius saat melakukan konsultasi, menunjukkan sikap kurang berkomitmen terhadap aturan aturan organisasi Adaptif, kurang mampu menyesuaikan rencana pelaksanaan aktualisasi dengan masukan dari mentor dan kondisi lapangan, kaku dengan ide awal tanpa solusi yang lebih baik, dan rencana menjadi tidak relevan, tidak aplikatif atau sulit diimplementasikan. Kolaboratif, tidak membuka ruang dialog selama konsultasi, menolak kritik dan tidak mau berdiskusi untuk mencari alternative solusi, serta menyulitkan proses kerja sama 3. Meminta persetujuan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi sebagai hasil penyusunan mandiri peserta sesuai laporan kegiatan aktualisasi
--	---

	Berorientasi Pelayanan, meminta persetujuan disampaikan tanpa memperhatikan kenyamanan, waktu atau kesiapan mentor, format permohonan tidak jelas sehingga mentor sulit memahami isu, dan menunjukkan sikap tidak peduli terhadap peran penting mentor dalam bimbingan Akuntabel, laporan sulit dipertanggung jawabkan baik dari isi, data dan keabsahan, jika terdapat kesalahan cenderung menyalahkan pihak pihak lain, dan menurunkan kepercayaan mentor Kompeten, penyusunan laporan tanpak asal asalan, tidak sistematis, membuat mentor ragu untuk memberikan persetujuan, dan menunjukkan penulis belum memahami substansi proram aktualisasi Harmonis, penyampaian persetujuan tidak boleh di paksa, tidak sopan dan kurang menghargai mentor, komunikasi berjalan tidak baik dan terkesan arogan serta terburuh-buruh, merusak hubungan kerja Loyal, mengabaikan arahan dan masukan dari mentor dalam penyusunan laporan pelaksanaan aktualisasi, menunjukkan sikap tidak patuh terhadap prosedur yang telah di tetapkan, dan dapat berakibat di tolaknya laporan dan di tunda pelaksanaan aktualisasi Adaptif, tidak mampu menyesuaikan laporan dengan standar format yang di inginkan mentor, tidak mau menerima saran dan revisi dari mentor, dan rencana aktualisasi menjadi tidak relevan kondisintata atau kebutuhan unit kerja Kolaboratif, tidak mengajak mentor berdiskusi sebelum menyusun laporan dan langsung meminta persetujuan sepihak, tidak membuka ruang komunikasi untuk perbaikan dan klasifikasi laporan, tidak membuka ruang kimunikasi penting dalam keberhasilan aktualisasi
--	---

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		Diga Ultari, S.K.M		
Satuan Kerja		Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku Ahli Pertama		
Tempat Aktualisasi		RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat		
No	Tanggal / Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor

1	Selasa, 02 September 2025	-Leaflet/desain barcode yang menarik -Perbandingan sebelum dan sesudah	Didapatkan catatan dan arahan terkait saran dan rekomendasi dari metor	
2	Selasa, 02 September 2025	Silahkan dilanjutkan kegiatan aktualisasi	Surat persetujuan kegiatan untuk melaksanakan penulisan laporan aktualisasi	

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		Diga Ultari, S.K.M		
Satuan Kerja		Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku Ahli Pertama		
Tempat Aktualisasi		RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat		
No	Tanggal / Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1				
2				
3				

Kelengkapan Kegiatan :

Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan

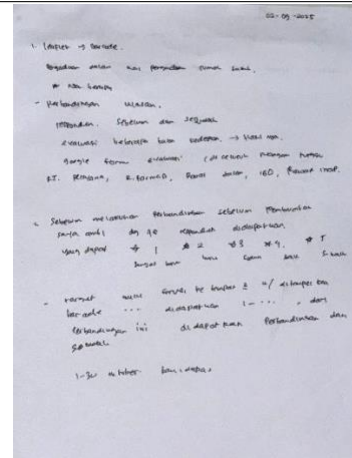


Dokumentasi Output / Hasil Kegiatan



Gambar Membuat Bahan Konsultasi dan Print Out Bahan Konsultasi

Nama	Diga Utan, S.K.M		
Satun Kerja	Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku, AHI		
Tempat Aktualisasi	RSUD K.H. Daud Arif Tangerang		
No.	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output
1.	10/09/2021	Hasil Bimbingan yang diberikan oleh mentor.	Hasil Bimbingan yang diberikan oleh mentor.
2.	11/09/2021	Hasil Bimbingan yang diberikan oleh mentor.	Hasil Bimbingan yang diberikan oleh mentor.
3.			
4.			
5.			
6.			



Gambar Catatan dan Arahkan dari Mentor



Gambar Surat Persetujuan Aktualisasi

Lampiran 2 Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-2

a. Tabel Pelaksanaan Akktualisasi

Judul Kegiatan 2	Menyusun konsep pembuatan media pengaduan bagi pengunjung rumah sakit
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	8 September – 13 September 2025
Daftar Lampiran Kegiatan	1. Tersedianya bahan referensi pembuatan media pengaduan 2. Tersedianya rancangan media pengaduan serta arahan dari mentor terkait rancangan media pengaduan dan teknis pengoperasian media pengaduan 3. Tersedianya catatan arahan terkait isi google form media pengaduan 4. Tersedianya catatan arahan terkait teknis operasional media pengaduan 5. Tersedianya catatan masukan dan arahan terkait media pengaduan digital 6. Tersedianya masukan dan persetujuan dari mentor terkait hasil desain media pengaduan baik fisik maupun digital
Uraian Kegiatan yang di laksanakan	
Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi	a. Tahapan Kegiatan 1 Mencari referensi cara pembuatan Media pengaduan. Akuntabel, bertanggung jawab atas tugas yang diberikan untuk membuat dan mencari referensi terkait media pengaduan Kompeten, penulis mencari dan memanfaatkan referensi yang relevan menunjukkan bahwa penulis memiliki keterampilan dalam mengidentifikasi sumber informasi yang valid dan menggunakan pengetahuan tersebut untuk menghasilkan Media pengaduan yang efektif Harmonis, penulis meminta saran dan pendapat staff atau pegawai lainnya terkait cara pembuatan media pengaduan di rumah sakit dengan ramah dan sopan Loyal, saya meluangkan waktu untuk mencari referensi yang baik ini mencerminkan loyalitas terhadap proyek dan tujuan yang ingin dicapai. Ini menunjukkan dedikasi saya agar bisa menghasilkan hasil yang terbaik. Adaptif, penulis memiliki rasa ingin tahu tentang media pengaduan ini dan menyesuaikan dengan kebutuhan rumah sakit. Media pengaduan ini dibuat dengan menyesuaikan pengunjung rumah sakit

	Kolaboratif, berkoordinasi dengan staff rumah sakit lain dalam mencari referensi media pengaduan rumah sakit. b. Tahapan Kegiatan 2 Membuat rancangan media pengaduan dan melakukan konsultasi dengan mentor terkait desain dan teknis pengoperasian media pengaduan Berorientasi pelayanan, saya berupaya memberikan solusi yang memudahkan akses informasi bagi pengguna. Berkonsultasi dengan mentor sebaik mungkin membantu memastikan bahwa pengoperasian Media pengaduan dapat memenuhi kebutuhan layanan dengan efektif. Akuntabel, Saya membuat Media pengaduan yang terencana dan berkonsultasi secara rutin menunjukkan tanggung jawab dalam memastikan bahwa semua elemen berfungsi dengan baik dan sesuai dengan tujuan. Kompeten, Saya berkonsultasi dengan mentor terkait pengembangan rancangan media pengaduan menunjukkan bahwa saya memiliki keterampilan dalam penggunaan dan pengelolaan Media pengaduan, serta kesiapan untuk menjalankannya dengan baik. Harmonis, saya meminta arahan dan masukan dengan sikap ramah, sopan, dan santun kepada mentor serta mengikutin arahan mentor Loyal, saya bersedia meluangkan waktu saya mengikutin arahan dan bimbingan dari mentor dengan komitmen. Adaptif, saya beradaptasi dengan kemajuan era digital dan perkembangan teknologi. Kolaboratif, berkonsultasi dan bimbingan dengan mentor merupakan proses kolaboratif yang melibatkan komunikasi dan kerja sama untuk menyempurnakan Media pengaduan. Pendekatan kolaboratif memastikan bahwa Saya mendapatkan masukan yang berharga dan dapat bekerja sama dengan mentor untuk mencapai hasil yang optimal c. Tahapan Kegiatan 3 Melakukan konsultasi dengan bagian kepegawaian terkait isi google form media pengaduan Berorientasi Pelayanan, bersedia terbuka terhadap masukan dan saran dengan senang hati dan ramah demi menghasilkan rencana yang terbaik dan bermanfaat. Akuntabel, dengan berkonsultasi terlebih dahulu, isi formulir pengaduan menjadi lebih tepat, jelas, dan dapat dipertanggung jawabkan secara formal.
--	--

	Harmonis menjalin komunikasi yang baik dengan bagian kepegawaian mencerminkan upaya membangun hubungan kerja yang saling menghargai. Loyal, melibatkan pihak yang berwenang seperti bagian kepegawaian sebelum mengambil keputusan dalam membuat isi dalam google form media pengaduan menunjukkan loyalitas terhadap sistem dan struktur organisasi. Adaptif, bersedia menerima masukan dan menyesuaikan isi Google Form agar sesuai dengan kebijakan yang berlaku mencerminkan sikap terbuka terhadap perubahan. Kolaboratif, berkoordinasi dan berkolaborasi dengan bagian kepegawaian dalam proses penyusunan isi media pengaduan menunjukkan semangat kerja sama lintas bagian untuk mencapai tujuan bersama. d. Tahapan Kegiatan 4 Melakukan konsultasi dengan bagian umum terkait teknis pengoperasional media pengaduan Berorientasi Pelayanan, bersedia terbuka terhadap masukan dan saran dengan senang hati dan ramah demi menghasilkan rencana yang terbaik dan bermanfaat. Akuntabel, dengan berkonsultasi terlebih dahulu, terkait teknis pengoperasional media pengaduan dengan bagian umum menjadi lebih tepat, jelas, dan dapat dipertanggung jawabkan secara formal. Harmonis menjalin komunikasi yang baik dengan bagian umum mencerminkan upaya membangun hubungan kerja yang saling menghargai. Loyal, melibatkan pihak yang berwenang seperti bagian umum dalam mengetahui teknis pengoperasional media pengaduan menunjukkan loyalitas terhadap sistem dan struktur organisasi. Adaptif, bersedia menerima masukan dan menyesuaikan teknis pengoperasional media pengaduan agar sesuai dengan kebijakan yang berlaku mencerminkan sikap terbuka terhadap perubahan. Kolaboratif, berkoordinasi dan berkolaborasi dengan bagian umum dalam proses penyusunan isi media pengaduan menunjukkan semangat kerja sama lintas bagian untuk mencapai tujuan bersama. e. Tahapan Kegiatan 5 Melakukan konsultasi dengan bagian IT terkait media pengaduan digital
--	---

	Akuntabel, dengan berkonsultasi terlebih dahulu, terkait media pengaduan digital agar menjadi lebih tepat, jelas, dan dapat dipertanggung jawabkan secara formal. Harmonis menjalin komunikasi yang baik dengan bagian IT mencerminkan upaya membangun hubungan kerja yang saling menghargai. Loyal, melibatkan pihak yang berwenang seperti bagian IT sebelum membuat media pengaduan digital menunjukkan loyalitas terhadap sistem dan struktur organisasi. Adaptif, bersedia menerima masukan dan menyesuaikan media pengaduan digital sesuai dengan kebijakan dan arahan dari bagian IT. Kolaboratif, berkoordinasi dan berkolaborasi dengan bagian IT dalam proses penyusunan isi media pengaduan menunjukkan semangat kerja sama lintas bagian untuk mencapai tujuan bersama. f. Tahapan Kegiatan 6 Melakukan konsultasi dengan mentor terkait hasil dari konsultasi dengan pihak lain terhadap hasil akhir desain dan isi google form media pengaduan Berorientasi Pelayanan, Saya memberikan solusi yang memudahkan akses informasi bagi pengguna. Akuntabel, saya berkonsultasi dengan mentor terkait hasil dari konsultasi dengan pihak lain tentang desain dan teknis operasional media pengaduan. Saya bertanggung jawab atas masukan yang di berikan agar menjadi bahan untuk membuat Media pengaduan beroperasi dengan baik Kompeten, saya bisa menjelaskan dengan baik hasil konsul dan bimbingan dengan pihak lain kepada mentor, sehingga mentor dapat mengerti dan memahami hasil dari konsultasi dengan pihak lain Harmonis, saya meminta arahan dan masukan dengan sikap ramah,sopan, dan santun. Loyal, saya mengikuti arahan dan bimbingan dari mentor dengan komitmen Adaptif, saya beradaptasi dengan kemajuan era digital dan perkembangan teknologi untuk membuat desain media pengaduan. Kolaboratif, saya bertanya dan meminta arahan dari mentor terkait hasil konsultasi dari pihak lainnya yang terlibat terkait desain dan isi media pengaduan
Teknik aktualisasi yang dipergunakan	a. Tahapan Kegiatan 1 Mencari referensi cara pembuatan Media pengaduan.

dan bukti fisik kegiatan/evidence	Penulis mencari referensi tentang cara pembuatan dan pengoptimalkan media pengaduan Bukti Fisik / Evidence : Draft dokumen dokumentasi : berupa print out bahan referensi yang dibuat sebagai acuan
	b. Tahapan Kegiatan 2 Membuat rancangan media pengaduan dan melakukan konsultasi dengan mentor terkait desain dan teknis pengoperasian media pengaduan Penulis menerapkan pengetahuan dari referensi yang telah dipelajari untuk membuat media pengaduan, kemudian melakukan konsultasi dengan mentor guna memastikan bahwa pengoperasian media pengaduan sesuai dengan kebutuhan serta memenuhi standar yang diharapkan Bukti Fisik / Evidence : -Catatan hasil konsultasi dari mentor terkait masukan dan arahan hasil diskusi - tersedia rancangan media pengaduan
	c. Tahapan Kegiatan 3 Melakukan konsultasi dengan bagian kepegawaian terkait isi google form media penngaduan Penulis berkonsultasi langsung dengan bagian kepegawaian untuk memastikan bahwa isi Google Form media pengaduan telah sesuai dengan kebutuhan rumah sakit dan pengunjung serta kebijakan yang berlaku. Konsultasi difokuskan pada kelengkapan data yang perlu diminta dalam formulir pengaduan seperti identitas pelapor, jenis pengaduan, tempat kejadian, serta opsi pengunggahan bukti pendukung. Bukti Fisik / Evidence : -tersedianya catatan masukan dan arahan dari bagian kepegawaian terkait isi formulir pengaduan digital -google form
	d. Tahapan Kegiatan 4 Melakukan konsultasi dengan bagian umum terkait teknis pengoperasional media pengaduan melakukan konsultasi dengan bagian umum untuk membahas teknis pengoperasian media pengaduan yang telah dirancang. Fokus konsultasi meliputi alur penerimaan laporan, akses terhadap data pengaduan, dan yang bertanggung jawab, serta mekanisme tindak lanjut atas laporan yang masuk.

	Selain itu, bagian umum menyarankan adanya jadwal rutin pengecekan laporan serta pelaporan rekap bulanan sebagai bentuk monitoring. Berdasarkan masukan tersebut, saya melakukan penyesuaian teknis agar media pengaduan dapat dioperasikan secara efektif dan terintegrasi dengan alur kerja yang sudah ada. Bukti Fisik / Evidence : -tersedianya catatan masukan dan arahan dari bagian umum terkait teknis pengoperasional media pengaduan -Rancangan media pengaduan e. Tahapan Kegiatan 5 Melakukan konsultasi dengan bagian IT terkait media pengaduan digital Penulis melakukan konsultasi dengan bagian IT untuk membahas aspek teknis dari media pengaduan digital yang sedang dikembangkan. Fokus konsultasi meliputi keamanan data, integrasi dengan sistem yang sudah ada, aksesibilitas pengguna, serta opsi penyimpanan dan pengelolaan data pengaduan. Bukti Fisik / Evidence : -tersedianya catatan masukan dan arahan dari bagian IT terkait media pengaduan -Tersedia email media pengaduan -rancangan media pengaduan digital f. Tahapan Kegiatan 6 Melakukan konsultasi dengan mentor terkait hasil dari konsultasi dengan pihak lain terhadap hasil akhir desain dan isi google form media pengaduan Setelah melakukan serangkaian konsultasi dengan bagian kepegawaian, bagian umum, dan bagian IT, saya melanjutkan dengan konsultasi bersama mentor untuk menyampaikan hasil akhir rancangan dan isi Google Form media pengaduan. Dalam pertemuan ini, saya memaparkan penyesuaian yang telah dilakukan berdasarkan masukan dari masing-masing pihak, baik dari segi konten formulir, alur pengaduan, maupun aspek teknis pengoperasiannya. Berdasarkan arahan mentor, saya melakukan finalisasi desain Google Form agar media pengaduan siap digunakan secara optimal sesuai dengan tujuan aktualisasi dan kebutuhan instansi. Bukti Fisik / Evidence : -tersedianya catatan dan masukan hasil akhir media pengaduan -google form -poster media pengaduan
--	---

Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan	Berikut adalah deskripsi mengenai proses dan kualitas produk dari kegiatan 2: 1. Mencari referensi cara pembuatan Media pengaduan. Proses : Penulis memulai proses dengan melakukan pencarian referensi untuk memahami tentang media pengaduan dan bagaimana cara membuat serta mengoptimalkan penggunaan media pengaduan berbasis scan barcode. Langkah ini mencakup pencarian artikel, melihat poster, serta mempelajari panduan dari berbagai sumber. Penulis juga menghimpun informasi dari berbagai referensi guna memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai fitur-fitur yang akan di muat dalam media pengaduan agar bisa dimanfaatkan secara lebih efektif. Kualitas Produk : Informasi yang disajikan lengkap dan mendalam, mencakup seluruh aspek penting dalam pembuatan scan barcode untuk media pengaduan. Referensi yang digunakan pun terkini dan relevan dengan kebutuhan pengunjung rumah sakit. 2. Membuat rancangan media pengaduan dan melakukan konsultasi dengan mentor terkait desain dan teknis pengoperasian media pengaduan Proses : Berdasarkan referensi yang telah dikumpulkan, penulis mulai merancang desain scan barcode beserta isi yang termuat dalam google formnya sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Setelah barcode selesai dibuat, penulis melakukan konsultasi dengan mentor untuk memastikan bahwa sistem dapat beroperasi sesuai dengan yang direncanakan. Konsultasi ini mencakup diskusi mengenai desain barcode serta isi dari barcode tersebut yang digunakan dalam media pengaduan Kualitas Produk : Rancangan barcode dan google form yang dibuat berfungsi dengan baik. Link dapat dioperasikan sesuai harapan dan mudah diakses. 3. Melakukan konsultasi dengan bagian kepegawaian terkait isi google form media pengaduan Proses : Penulis melakukan konsultasi dengan bagian kepegawaian untuk meninjau isi Google Form media

	pengaduan. Dalam pertemuan, saya memaparkan rancangan form, lalu menerima masukan terkait penyederhanaan bahasa, penambahan kategori pengaduan, dan penegasan kerahasiaan data. Masukan tersebut kemudian dijadikan dasar untuk merevisi dan menyempurnakan isi form sebelum difinalisasi. Kualitas Produk : -Google form media pengaduan -Dokumentasi hasil konsultasi -Dan catatan dan masukan terkait isi formulir pengaduan 4. Melakukan konsultasi dengan bagian umum terkait teknis pengoperasional media pengaduan Proses : Penulis melakukan pertemuan dengan bagian umum untuk membahas aspek teknis pengoperasian media pengaduan yang telah dirancang. Dalam konsultasi, kami mendiskusikan alur penerimaan pengaduan, mekanisme distribusi laporan ke petugas terkait, serta tata cara pemantauan dan tindak lanjut pengaduan Kualitas Produk : -catatan arahan teknis pengoperasional media pengaduan -penyesuaian sistem media pengaduan -dokumentasi hasil konsultasi 5. Melakukan konsultasi dengan bagian IT terkait media pengaduan digital Proses : Penulis melakukan konsultasi dengan bagian IT untuk membahas aspek teknis media pengaduan digital yang sedang dikembangkan. Diskusi meliputi keamanan data pengaduan, integrasi dengan sistem IT rumah sakit, serta kemudahan akses bagi pengguna. Bagian IT memberikan masukan terkait platform yang aman dan efisien, pengaturan hak akses Kualitas Produk : -email media pengaduan -dokumentasi hasil konsultasi -arahan terkait media pengaduan digital 6. Melakukan konsultasi dengan mentor terkait hasil dari konsultasi dengan pihak lain terhadap hasil akhir desain dan isi google form media pengaduan Proses : Setelah menerima masukan dari bagian kepegawaian, bagian umum, dan bagian IT, penulis melakukan
--	---

	konsultasi dengan mentor untuk memaparkan hasil akhir desain dan isi Google Form media pengaduan. Dalam diskusi, mentor memberikan evaluasi terkait kejelasan isi, kelengkapan fitur, serta teknis pengoperasian media tersebut. Mentor juga memberikan saran perbaikan akhir untuk memastikan form sesuai dengan kebutuhan dan standar organisasi. Kualitas Produk : -hasil akhir desain media pengaduan -hasil formulir pengaduan online -dokumentasi hasil konsultasi Dalam melaksanakan seluruh tahapan kegiatan ini penulis menerapkan Nilai-nilai Dasar ASN, yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Layak, Adaptif dan Kolaboratif
Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi, dan tugas organisasi	Berikut adalah manfaat dari kegiatan yang disebutkan, dikaitkan dengan visi misi “Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepercayaan Masyarakat melalui Media Pengaduan bagi Pengunjung Rumah Sakit” : 1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan adanya media pengaduan yang terkonsep dengan baik, rumah sakit dapat menerima umpan balik secara langsung dari pengunjung. Masukan ini sangat penting untuk mengevaluasi dan memperbaiki layanan yang kurang optimal, sehingga secara langsung mendorong peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. 2. Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Keberadaan media pengaduan yang terkelola dengan baik menunjukkan komitmen rumah sakit dalam mendengarkan dan menindaklanjuti suara masyarakat, sehingga menumbuhkan rasa percaya dan kepuasan pengunjung. 3. Mendorong Inovasi dalam sistem pelayanan Proses penyusunan media pengaduan mendorong penggunaan teknologi informasi dan pendekatan pelayanan berbasis kebutuhan pengguna serta menjadi bagian dari inovasi layanan publik di sektor kesehatan. 4. Sebagai Alat Monitoring dan Evaluasi Internal Media pengaduan menjadi sumber data penting bagi manajemen rumah sakit untuk memantau tren permasalahan yang terjadi serta merumuskan solusi strategis secara berkelanjutan.
Analisis dampak (terhadap satuan	Berikut adalah analisis dampak dari kegiatan yang di aktualisasikan tidak didasarkan pada Nilai Dasar ASN

kerja masyarakat) dan jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS	BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif): 1. Mencari referensi cara pembuatan media pengaduan. Berorientasi Pelayanan, Media pengaduan yang dibuat tidak fokus pada kemudahan dan kenyamanan pengguna, sehingga masyarakat enggan menyampaikan keluhan. Akuntabel, Tidak ada pertanggungjawaban yang jelas atas sumber referensi yang digunakan, berpotensi menimbulkan kesalahan data dan informasi. Kompeten, Referensi yang dipilih bisa tidak relevan, ketinggalan zaman, atau tidak sesuai kebutuhan, karena kurangnya pemahaman dan keterampilan dalam mencari informasi yang tepat. Harmonis, Mengabaikan masukan dari mentor, sehingga proses penyusunan media pengaduan berjalan secara individualistis dan minim kolaborasi. Loyal, Media pengaduan yang dibuat bisa saja tidak sejalan dengan kebijakan atau visi misi instansi, karena tidak mempertimbangkan arahan organisasi Adaptif, Gagal menyesuaikan referensi dengan kondisi dan kebutuhan terkini, sehingga media yang dibuat menjadi tidak efektif atau sulit digunakan Kolaboratif, Tidak melibatkan pihak terkait dalam proses pencarian referensi menyebabkan media yang dibuat kurang menyeluruh dan tidak mewakili kebutuhan semua pihak. 2. Membuat rancangan media pengaduan dan melakukan konsultasi dengan mentor terkait desain dan teknis pengoperasian media pengaduan Berorientasi Pelayanan, Media pengaduan yang dibuat tidak memperhatikan kebutuhan dan kemudahan pengguna (pasien/pengunjung), sehingga kurang efektif dalam menjangkau aspirasi masyarakat. Akuntabel, Tidak ada dokumentasi atau pertanggungjawaban yang jelas terkait proses pembuatan dan pengoperasian media, sehingga sulit untuk diaudit atau dievaluasi. Kompeten, Kurangnya pemahaman teknis karena tidak didasarkan pada peningkatan kapasitas diri, sehingga media yang dibuat berisiko mengalami error atau tidak optimal saat digunakan.
---	--

	Harmonis, Tidak melibatkan rekan kerja atau atasan dalam diskusi, yang menyebabkan miskomunikasi atau ketidaksesuaian dengan prosedur internal rumah sakit. Loyal, Media pengaduan berpotensi bertentangan dengan kebijakan atau arah pelayanan organisasi, karena tidak sesuai dengan pedoman atau standar yang berlaku. Adaptif, Tidak menyesuaikan media pengaduan dengan perkembangan teknologi atau kebutuhan pengguna, sehingga sistem menjadi kaku dan cepat usang. Kolaboratif, Kurangnya kerja sama dengan pihak lain yang bersangkutan dalam proses pembuatan dan pengujian media, yang dapat menghambat kelancaran implementasi di lapangan. 3. Melakukan konsultasi dengan bagian kepegawaian terkait isi google form media pengaduan Berorientasi Pelayanan, isi google form kurang responsif terhadap kebutuhan pengguna, sehingga pelayanan tidak optimal. Akuntabel, Kurangnya pertanggung jawaban dalam proses konsultasi menyebabkan kesalahan teknis tidak teridentifikasi dengan baik. Kompeten, Konsultasi yang tidak efektif berdampak pada rendahnya kualitas desain media pengaduan Harmonis, Terjadi kurangnya komunikasi dan kolaborasi yang baik antara mentor dan peserta. Loyal, Desain media pengaduan mungkin tidak selaras dengan kebijakan dan tujuan rumah sakit Adaptif, Gagal menyesuaikan desain dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna. Kolaboratif, Minimnya sinergi dengan pihak terkait dapat menyebabkan desain kurang optimal dan sulit diimplementasikan. 4. Melakukan konsultasi dengan bagian umum terkait teknis pengoperasionalan media pengaduan Berorientasi Pelayanan, Tidak fokus pada kebutuhan masyarakat/pengguna media pengaduan. Akuntabel, Muncul miskomunikasi, kesalahan teknis berulang, dan tidak ada yang bertanggung jawab. Harmonis, kerja sama antara pihak yang melakukan konsultasi dan bagian umum bisa terganggu. Komunikasi yang buruk, sikap tidak menghargai pendapat, atau ego sektoral dapat memicu konflik internal. Loyal, munculnya kepentingan pribadi atau kelompok yang bertentangan dengan visi lembaga.
--	--

	Adaptif, sistem pengaduan jadi ketinggalan zaman dan tidak sesuai kebutuhan masyarakat. Kolaboratif, konsultasi hanya melibatkan satu pihak tanpa keterlibatan aktif semua pemangku kepentingan. Akibatnya, solusi yang dihasilkan cenderung sempit dan tidak komprehensif. 5. Melakukan konsultasi dengan bagian IT terkait media pengaduan digital Berorientasi Pelayanan, media pengaduan digital yang dikembangkan tidak ramah pengguna, sulit diakses, dan tidak memenuhi ekspektasi publik. Ini akan berdampak langsung pada rendahnya partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan Akuntabel, jika terjadi kesalahan atau keterlambatan dalam pengembangan media pengaduan digital, tidak ada pihak yang bertanggung jawab secara jelas. Hal ini dapat memperlambat proses perbaikan dan menimbulkan ketidakpastian dalam pelaksanaan tugas. Harmonis, kerja sama antara tim pelaksana dan bagian IT bisa terganggu oleh sikap saling menyalahkan, kurangnya empati, atau komunikasi yang tidak terbuka. Loyal, Mengabaikan nilai loyal bisa terlihat dari sikap setengah hati dalam mendukung pengembangan sistem pengaduan digital ini akan menjadi penghambat utama inovasi dan memperlambat proses digitalisasi pengaduan yang semestinya mendukung pelayanan publik yang lebih baik. Adaptif, ketidakmampuan untuk beradaptasi akan menyebabkan gagal implementasi sistem, atau bahkan membuat sistem menjadi usang sebelum digunakan secara maksimal. Kolaboratif, dapat menghasilkan media pengaduan digital yang tidak sesuai dengan kebutuhan, sulit digunakan, atau tidak terintegrasi dengan sistem yang lain. Padahal, keberhasilan pengembangan sistem digital sangat bergantung pada kerja sama erat antarunit yang terlibat. 6. Melakukan konsultasi dengan mentor terkait hasil dari konsultasi dengan pihak lain terhadap hasil akhir desain dan isi google form media pengaduan Berorientasi Pelayanan, desain dan isi formulir bisa membingungkan, tidak ramah pengguna, dan tidak efektif dalam menjangkau informasi yang diperlukan. Ini berpotensi
--	--

	membuat masyarakat enggan menggunakan media pengaduan tersebut. Akuntabel, menyebabkan kurangnya kejelasan dalam pengambilan keputusan, dan bila terjadi kesalahan dalam desain atau isi formulir, tidak ada yang bisa dimintai pertanggungjawaban secara jelas. Akibatnya, kualitas media pengaduan menjadi diragukan. Kompeten, jika penulis tidak kompeten tidak bisa menjelaskan latar belakang revisi desain atau isi form kepada mentor, atau tidak mampu mengelola umpan balik dengan benar. Hal ini membuat proses penyempurnaan media pengaduan tidak maksimal dan berisiko menimbulkan kesalahan teknis atau substansi. Harmonis, jika nilai harmonis tidak dijunjung tinggi, maka konsultasi dengan mentor bisa dipenuhi dengan perdebatan yang tidak produktif atau penolakan terhadap masukan. Loyal, tanpa loyalitas terhadap tujuan organisasi dan kebijakan yang berlaku, seseorang mungkin mengabaikan masukan mentor yang sebenarnya mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Adaptif, jika tidak adaptif, maka masukan dari pihak lain maupun dari mentor tidak diterima dengan baik. Kolaboratif, hasil konsultasi dengan pihak lain dan mentor tidak akan diintegrasikan secara menyeluruh.
--	--

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		Diga Ultari, S.K.M		
Satuan Kerja		Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku Ahli Pertama		
Tempat Aktualisasi		RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat		
No	Tanggal / Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1	Senin, 08 September 2025	-Perbaiki dalam poster di revisi senyum orang nya di poster scan barcode	Tersedianya catatan dan arahan dari mentor terkait desain media pengaduan dan pengoperasiannya	

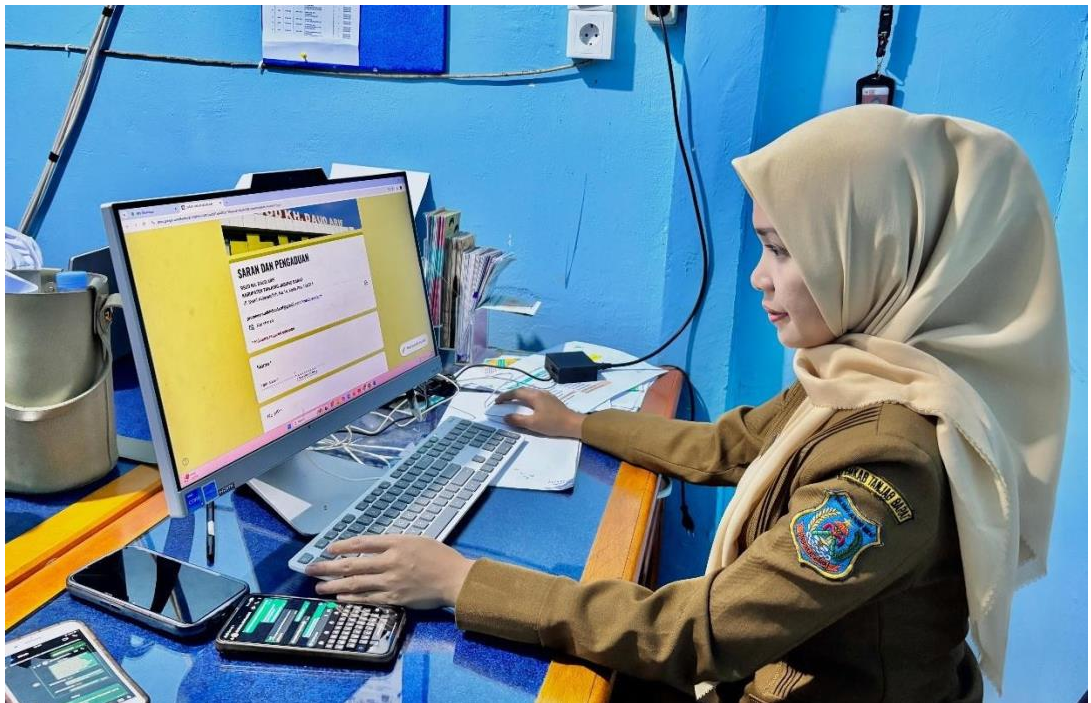
2	Senin, 08 September 2025	Tulisan logo di perjelas tulisannya	Tersedianya arahan untuk mencetak poster media pengaduan setelah di perbaiki	
3	Senin, 12 September 2025	Acc Google Form silakan di lanjutkan	Tersedianya izin melanjutkan menggunakan lampiran isi Google Form	
4.	Jum'at, 12 September 2025	Revisi design barcode dilanjutkan ke tahap percetakan	Tersedianya izin dan accepted mencetak desain poster media pengaduan	
5	Jum'at, 12 September 2025	Tempelkan barcode di tempat pengunjung yang ramai dan strategis	Tersedianya izin menenpel poster media pengaduan barcode di tempat ramai pengunjung dan strategis	

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		Diga Ultari, S.K.M		
Satuan Kerja		Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku Ahli Pertama		
Tempat Aktualisasi		RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat		
No	Tanggal / Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1				
2				
3				

Kelengkapan Kegiatan :

Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan



Gambar pembuatan media pengaduan (poster dan scan barcode)



Gambar Konsultasi Rancangan Media Pengaduan Bersama Mentor



Gambar Konsultasi dan Koordinasi Media Pengaduan Bersama Bagian Umum, Kepegawaian dan IT

Dokumentasi Output / Hasil Kegiatan



Gambar Bahan Referensi pembuatan Media Pengaduan



Gambar Print Out Rencana Desain Pengaduan

Nama Peserta		Diga Ultri, S.K.M		
Satuan Kerja		Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku ANI Pertama		
Tempat Aktualisasi		RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat		
No	Tanggal / Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1	Senin, 08-05-2023	Kenali dulu Roster di RS.	- Terselenggara kegiatan dan arahan dari mentor terkait dengan media pengaduan dan pengaduan online.	
2	Senin, 08-05-2023	Tugas Info & Rujukan di RS.	- Terselenggara kegiatan dan arahan dari mentor terkait dengan media pengaduan.	
3	Senin, 08-05-2023	ACC Google Form di RS.	- Terselenggara kegiatan dan arahan dari mentor terkait dengan media pengaduan.	
4	Jum'at, 12-05-2023	Revisi Roster Rujukan di RS.	- Terselenggara kegiatan dan arahan dari mentor terkait dengan media pengaduan.	
5	Jum'at, 12-05-2023	Revisi Roster Rujukan di RS.	- Terselenggara kegiatan dan arahan dari mentor terkait dengan media pengaduan.	
6				

Gambar catatan arahan mentor

Lampiran 3 Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-3

a. Tabel Pelaksanaan Akktualisasi

Judul Kegiatan 3	Meminta izin pemasangan media pengaduan di RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	15 September – 17 September 2025
Daftar Lampiran Kegiatan	1. Tersedianya dokumentasi meminta izin menggunakan dan share link google form yang 2. Tersedianya surat izin permohonan untuk pemasangan media pengaduan di RSUD K.H Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat 3. Tersedianya dokumentasi meminta izin mengupload media pengaduan di website rumah sakit 4. Tersedianya dokumentasi izin untuk mengupload media pengaduan digital di social media Instagram rumah sakit
Uraian Kegiatan yang di laksanakan	
Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi	a. Tahapan Kegiatan 1 Meminta izin ke bagian kepegawaian untuk menggunakan dan share hasil isi google form / isi dari scan barcode Berorientasi Pelayanan, Saya meminta izin untuk menggunakan dan share hasil isi google form media pengaduan digital yang dapat guna untuk mempermudah memberikan pengaduan pelayanan di rumah sakit. Akuntabel, Saya meminta izin untuk menggunakan dan mengshare hasil dari konsultasi dan revisi isi google form ini menunjukkan bentuk tanggung jawab dalam memastikan bahwa semua yang dilakukan tetap mengikutin aturan yang berlaku Loyal, saya mengikutin prosedur untuk mendapatkan izin yang mana ini menunjukkan loyalitas terhadap kebijakan Adaptif, saya mengikuti perkembangan dan kebutuhan masyarakat untuk memberikan inovasi terhadap pelayanan kesehatan Kolaboratif, saya meminta izin kepada bagian kepegawaian yang memiliki otoritas dalam pengambilan keputusan agar mendapatkan izin untuk mengshare hasil dari konsultasi dan revisi isi google form. b. Tahapan Kegiatan 2 Konsultasi dan meminta izin kepada mentor untuk pemasangan media pengaduan baik fisik maupun

	digital di RSUD K.H Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat Berorientasi Pelayanan, Saya berkonsultasi agar mendapatkan izin membuat Media pengaduan guna memberikan pelayanan yang baik dan meningkatkan pelayanan di rumah sakit. Akuntabel, Saya meminta izin sebelum membuat Media pengaduan di rumah sakit, ini menunjukkan bentuk tanggung jawab dalam memastikan bahwa semua yang dilakukan tetap mengikutin aturan yang berlaku Loyal, saya mengikutin prosedur untuk mendapatkan izin yang mana ini menunjukkan loyalitas terhadap kebijakan Adaptif, saya mengikuti perkembangan dan kebutuhan masyarakat untuk memberikan inovasi terhadap pelayanan kesehatan Kolaboratif, saya meminta izin baik mentor dan semua pihak yang memiliki otoritas dalam pengambilan keputusan agar mendapatkan izin dalam pembuatan Media pengaduan di rumah sakit. c. Tahapan Kegiatan 3 Meminta izin kepada bagian IT untuk mengupload media pengaduan digital di website rumah sakit Akuntabel, saya meminta izin kepada bagian IT sebelum mengupload media pengaduan digital di website rumah sakit Kompeten, saya bisa menjelaskan dengan baik kepada bagian IT perihal pemasangan media pengaduan digital di website rumah sakit sehingga bisa diberikan izin. Harmonis, saya berkonsultasi agar mengupload media pengaduan digital di bagian yang mudah di temukan pengunjung ketika masuk di laman website rumah sakit. Adaptif, saya bisa menyesuaikan dengan perkembangan saat ini sehingga media pengaduan digital yang di upload bisa mudah di gunakan pengunjung Kolaboratif, saya berkolaborasi dengan bagian IT untuk mengupload media pengaduan digital di website rumah sakit. d. Tahapan Kegiatan 4 Meminta izin kepada kepru promkes untuk mengupload media pengaduan digital di social media Instagram rumah sakit Akuntabel, saya meminta izin kepada kepru promkes sebelum mengupload media pengaduan digital di social media Instagram rumah sakit
--	--

	Kompeten, saya bisa menjelaskan dengan baik kepada kepru promkes perihal pemasangan media pengaduan digital di social media Instagram rumah sakit sehingga bisa diberikan izin. Harmonis, saya berkonsultasi agar mengupload media pengaduan digital di bagian feed dan story Instagram yang mudah di temukan pengunjung ketika mengunjungi profil instagram rumah sakit. Adaptif, saya bisa menyesuaikan dengan perkembangan saat ini sehingga media pengaduan digital yang di diupload bisa mudah di gunakan pengunjung Kolaboratif, saya berkolaborasi dengan kepru promkes untuk mengupload media pengaduan digital di social media Instagram rumah sakit.
Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence	a. Tahapan Kegiatan 1 Meminta izin ke bagian kepegawaian untuk menggunakan dan share hasil isi google form / isi dari scan barcode Penulis melakukan komunikasi dan menjelaskan tentang formulir media pengaduan yang sudah jadi dan meminta izin agar bisa mendapatkan izin digunakan dan disebar luaskan. Bukti Fisik / Evidence : -Google form -Dokumentasi meminta izin menggunakan formulir pengaduan
	b. Tahapan Kegiatan 2 Konsultasi dan meminta izin kepada mentor untuk pemasangan media pengaduan baik fisik maupun digital di RSUD K.H Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat Penulis berkonsultasi dengan mentor untuk hasil akhir media pengaduan dan meminta izin pemasangan media pengaduan baik fisik maupu digital kepada mentor. Konsultasi ini bertujuan untuk mendapatkan arahan, masukan, serta memastikan bahwa langkah yang diambil telah sesuai dengan tujuan kegiatan aktualisasi dan kebijakan instansi. Bukti Fisik / Evidence : -Surat izin pemasangan media pengaduan -Dokumentasi meminta izin kepada mentor
	c. Tahapan Kegiatan 3 Meminta izin kepada bagian IT untuk mengupload media pengaduan digital di website rumah sakit Penulis berkoordinasi meminta izin dengan tim IT untuk memastikan media pengaduan sesuai dengan standar

	keamanan, format, dan kebijakan website rumah sakit sehingga bisa diberikan izin untuk di upload dan di share di website rumah sakit. Bukti Fisik / Evidence : -Dokumentasi dan surat izin dengan bagian IT
	d. Tahapan Kegiatan 4 Meminta izin kepada kepru promkes untuk mengupload media pengaduan digital di social media Instagram rumah sakit Penulis meminta izin kepada kepru promkes secara resmi untuk dapat mengupload dan mengshare media pengaduan digital di story dan di feed media social Instagram rumah sakit. Bukti Fisik / Evidence : Tersedianya dokumentasi dan surat izin dengan kepru promkes
Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan	Berikut adalah deskripsi mengenai proses dan kualitas produk dari kegiatan 2: 1. Meminta izin ke bagian kepegawaian untuk menggunakan dan share hasil isi google form / isi dari scan barcode Proses : Penulis meminta izin ke bagian kepegawaian dilakukan secara lisan dan informal dengan menyampaikan maksud untuk menggunakan serta membagikan hasil isi Google Form atau hasil scan barcode media pengaduan. Kualitas Produk : Hasil yang di dapatkan yaitu dokumentasi izin menggunakan dan share google form media pengaduan 2. Konsultasi dan meminta izin kepada mentor untuk pemasangan media pengaduan baik fisik maupun digital di RSUD K.H Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat Proses : Konsultasi dilakukan kepada mentor untuk menyampaikan rencana pemasangan media pengaduan, baik fisik maupun digital, di lingkungan RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Setelah mendapat arahan dan masukan, permohonan izin diajukan secara tertulis melalui surat resmi. Setelah surat disetujui, pemasangan dilakukan sesuai petunjuk yang diberikan mentor. Kualitas Produk :

	Hasil yang didapatkan yaitu surat izin pemasangan media pengaduan di RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat. 3. Meminta izin kepada bagian IT untuk mengupload media pengaduan digital di website rumah sakit Proses : Permohonan izin disampaikan secara langsung dan lisan kepada bagian IT untuk mengunggah media pengaduan digital ke website resmi rumah sakit. Setelah dijelaskan maksud dan tujuan, bagian IT menyetujui dan mengizinkan untuk mengunggah media sesuai permintaan Kualitas Produk : Hasil yang didapatkan yaitu dokumentasi dan surat izin untuk mengupload media pengaduan digital di website rumah sakit. 4. Meminta izin kepada kepru promkes untuk mengupload media pengaduan digital di social media Instagram rumah sakit Proses : Permohonan izin disampaikan secara langsung kepada Kepru Promkes untuk mengunggah media pengaduan digital ke akun Instagram resmi rumah sakit. Media pengaduan digital ini akan di upload di feed dan story Instagram rumah sakit. Kualitas Produk : Penulis menyerahkan bukti foto pemasangan media pengaduan. Hasil yang didapatkan yaitu dokumentasi dan surat izin untuk mengupload media pengaduan digital media social Instagram rumah sakit. Dalam melaksanakan seluruh tahapan kegiatan ini penulis menerapkan Nilai-nilai Dasar ASN, yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Layak, Adaptif dan Kolaboratif
Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi, dan tugas organisasi	Berikut adalah manfaat dari kegiatan yang disebutkan, dikaitkan dengan visi misi “Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepercayaan Masyarakat melalui Media Pengaduan bagi Pengunjung Rumah Sakit” : 1. Memastikan Kepatuhan Prosedur Meminta izin menjamin bahwa pemasangan media pengaduan sesuai dengan aturan dan kebijakan yang

	berlaku di instansi, sehingga menghindari pelanggaran administratif. 2. Mendapatkan Dukungan dan Persetujuan Resmi Membuat media pengaduan menunjukkan bahwa rumah sakit terbuka terhadap kritik dan masukan dari masyarakat. Tindakan ini mencerminkan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. 3. Menjamin Penempatan yang Tepat dan Strategis Koordinasi dengan pihak terkait memastikan media dipasang di lokasi yang efektif dan mudah diakses oleh masyarakat atau pengguna layanan. 4. Menghindari Konflik dan Kesalahpahaman Izin dan komunikasi yang jelas mengurangi risiko pemasangan tanpa sepengetahuan pihak terkait yang bisa menimbulkan masalah internal. 5. Memastikan Pengelolaan Data dan Informasi yang Tepat Dengan izin, penggunaan media pengaduan diatur sesuai standar keamanan dan privasi data yang berlaku.
Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS	Berikut adalah analisis dampak dari kegiatan yang di aktualisasikan tidak didasarkan pada Nilai Dasar ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif): 1. Meminta izin ke bagian kepegawaian untuk menggunakan dan share hasil isi google form / isi dari scan barcode Berorientasi Pelayanan, saat meminta izin ke bagian kepegawaian bisa menjadikan hubungan menjadi kaku dan tidak kondusif yang bisa menyebabkan penolakan atau ditunda nya izin yang sedang di ajukan. Akuntabel, tidak ada pertanggungjawaban atas penggunaan data. Menciptakan budaya kerja yang tidak transparan Loyal, tidak menjaga kepercayaan organisasi dengan membagikan data tanpa izin. Adaptif, terlihat kaku dan tidak bisa menyesuaikan diri dengan sistem tata kelola modern. Kolaboratif, bekerja secara individual tanpa koordinasi atau konsultasi dengan bagian kepegawaian. Bisa menimbulkan miskomunikasi dan menghambat kerja sama lintas unit. 2. Konsultasi dan meminta izin kepada mentor untuk pemasangan media pengaduan baik fisik maupun

	digital di RSUD K.H Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat Berorientasi Pelayanan, pemasangan media pengaduan tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan dan Kualitas layanan publik bisa menurun karena minim koordinasi. Akuntabel tidak ada tanggung jawab jelas atas isi dan pengelolaan media pengaduan. Loyal, tidak mengikuti aturan atau arahan dari rumah sakit dan mentor serta dapat dianggap sebagai tindakan yang tidak menghormati struktur organisasi. Adaptif, Tidak terbuka terhadap masukan atau saran mentor mengenai model/media pengaduan yang tepat. Kolaboratif, pemasangan dilakukan sendiri tanpa koordinasi dengan mentor bisa berpotensi miskomunikasi atau pemasangan yang salah tempat. 3. Share link atau barcode media pengaduan ke Meminta izin kepada bagian IT untuk mengupload media pengaduan digital di website rumah sakit Akuntabel, tidak ada kejelasan siapa yang bertanggung jawab atas isi atau link yang diunggah. Jika terjadi error atau misinformasi, tidak bisa ditelusuri siapa yang lalai. Kompeten, media pengaduan mungkin tidak kompatibel atau tidak sesuai standar teknis website rumah sakit. Dan kurangnya penguasaan sistem bisa menyebabkan link/barcode tidak aktif atau tampil buruk di halaman publik Harmonis, tidak meminta izin kepada bagian IT bisa dianggap melewati wewenang atau tidak menghormati struktur kerja sehingga bisa menyebabkan konflik antar unit atau kesalahpahaman antar pegawai. Adaptif, tidak menyesuaikan format media dengan platform digital yang digunakan RS. Kolaboratif, gagal bekerja sama dengan bagian IT menyebabkan proses unggah tidak berjalan lancar. 4. Meminta izin kepada kepru promkes untuk mengupload media pengaduan digital di social media Instagram rumah sakit Akuntabel, tidak ada pertanggung jawaban atas isi konten yang diunggah dan jika ada kesalahan informasi atau masalah hukum, sulit ditelusuri siapa yang bertanggung jawab.
--	--

	Kompeten, konten yang diunggah bisa jadi tidak sesuai format, tidak menarik, atau menyesatkan karena tidak melalui tim promosi kesehatan yang kompeten. Harmonis, tidak meminta izin kepada Kepru Promkes dapat dianggap tidak menghargai otoritas dan peran mereka dan bisa memicu ketegangan antar bagian yang seharusnya bisa bekerja sama. Adaptif, tidak menyesuaikan format untuk dapat di share ke media social Instagram rumah sakit. Kolaboratif tidak melibatkan Kepru Promkes dalam proses unggah menyebabkan miskomunikasi dan bisa melewatkan kesempatan bekerja sama dalam membuat konten yang lebih baik, informatif, dan tepat sasaran.
--	---

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta	Diga Ultari, S.K.M			
Satuan Kerja	Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku Ahli Pertama			
Tempat Aktualisasi	RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat			
No	Tanggal / Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1	15 September 2025	Pemberian izin pemasangan media pengaduan di RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat	Tersedianya surat izin pemasangan media pengaduan yang telah di TTD mentor	
2				

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta	Diga Ultari, S.K.M			
Satuan Kerja	Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku Ahli Pertama			
Tempat Aktualisasi	RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat			

No	Tanggal / Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1				
2				
3				

Kelengkapan Kegiatan :

Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan

SARAN DAN PENGADUAN

RSUD KH DAUD ARIF
KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT
Jl. Syarif Hidayatullah, No 14, Kode Pos 362114

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama atau Inisial *

Jabatan Anda

Alamat *

Jabatan Anda

No HP

Jabatan Anda

Lokasi keluhan (tempat/ruangan yang dikeluhkan) *

☐ Poliklinik
☐ Farmasi / Apotek
☐ Laboratorium
☐ Radiologi / Rontgen
☐ IGD
☐ Ruang Triage

Kembali Berikutnya Kawatir? Formulasi

Jangan pernah mengirimkan email melalui Google Formulir

Formulir ini tidak akan selalu dibagikan oleh Google. * Hubungi pemilik formulir * Dapatkan layanan * Dapatkan layanan * Dapatkan layanan

Jika formulir ini belum selesai, klik [Lanjutkan](#)

Google Formulir

SARAN DAN PENGADUAN

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Poliklinik

Poliklinik Bagian *

☐ Poli Umum
☐ Poli Penyakit Dalam
☐ Poli KIA / KB
☐ Poli Mata
☐ Poli Gigi
☐ Poli Anak
☐ Poli Bedah
☐ Poli Jantung
☐ Poli Saraf
☐ Poli THT
☐ Poli Bekam
☐ Poli Paru
☐ Poli Jinek
☐ Poli Dada (Tuberkulosis)
☐ Poli Tisiologi
☐ Poli IGD (Gawat Darurat Hipertensi)

Kembali Berikutnya Kawatir? Formulasi

Jangan pernah mengirimkan email melalui Google Formulir

Formulir ini tidak akan selalu dibagikan oleh Google. * Hubungi pemilik formulir * Dapatkan layanan * Dapatkan layanan * Dapatkan layanan

Jika formulir ini belum selesai, klik [Lanjutkan](#)

Google Formulir

SARAN DAN PENGADUAN

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Jenis Keluhan di Poliklinik *

Jenis Keluhan di Poliklinik *

☐ Sarana dan Prasarana
☐ Layanan dan Pelayanan
☐ Pegawai / Staff Rumah Sakit

Kembali Berikutnya Kawatir? Formulasi

Jangan pernah mengirimkan email melalui Google Formulir

Formulir ini tidak akan selalu dibagikan oleh Google. * Hubungi pemilik formulir * Dapatkan layanan * Dapatkan layanan * Dapatkan layanan

Jika formulir ini belum selesai, klik [Lanjutkan](#)

Google Formulir

SARAN DAN PENGADUAN

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Sarana dan Prasarana

Pengaduan sarana dan prasarana *

☐ Toilet kotor / berbau
☐ Tidak ada tempat cuci tangan/pakai sabun
☐ Kurang kebersihan (grogol/pasir/miring/peyot)
☐ Ruang panel (AC / kipas tidak berfungsi maksimal)
☐ Pencabutan / penutupan kawat
☐ Berisik / berangin / berdebu
☐ Ruangnya / Kamaranya kotor
☐ Yang lain

Sarana *

Jabatan Anda

Kembali Berikutnya Kawatir? Formulasi

Jangan pernah mengirimkan email melalui Google Formulir

Formulir ini tidak akan selalu dibagikan oleh Google. * Hubungi pemilik formulir * Dapatkan layanan * Dapatkan layanan * Dapatkan layanan

Jika formulir ini belum selesai, klik [Lanjutkan](#)

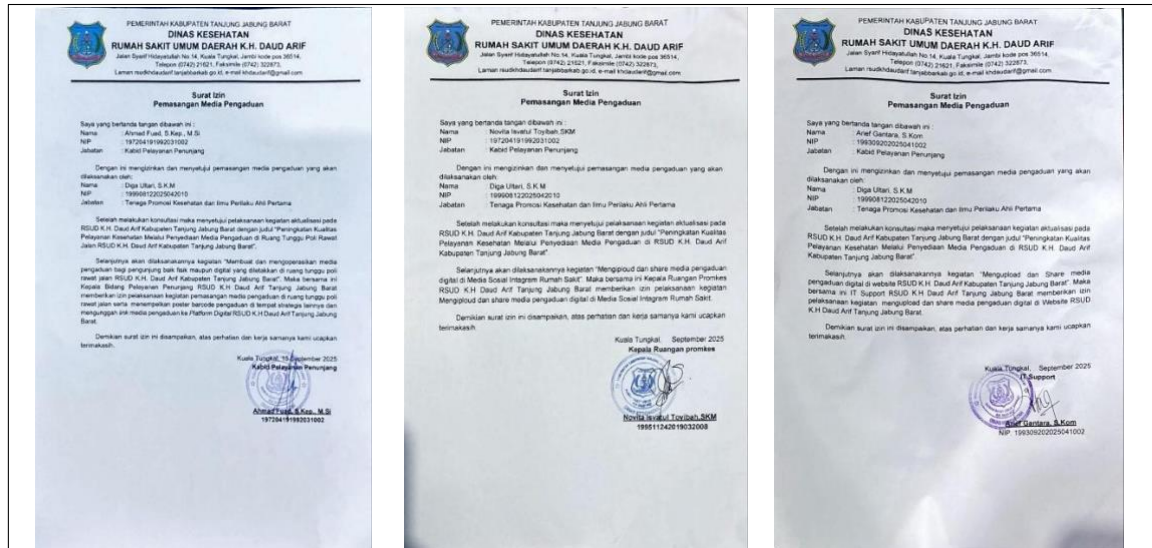
Google Formulir

Gambar tampilan google form



Gambar meminta izin pemasangan media pengaduan baik fisik maupun digital

Dokumentasi Output / Hasil Kegiatan



Gambar surat izin pemasangan media pengaduan kepada, mentor, kepru promkes dan IT

Lampiran 4 Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-3 dan Minggu ke-4

a. Tabel Pelaksanaan Akktualisasi

Judul Kegiatan 4	Meletakan dan mengoperasikan media pengaduan bagi pengunjung baik fisik maupun digital
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	17 September – 27 September 2025
Daftar Lampiran Kegiatan	1. Tersedia bukti foto sebagai dokumentasi bahwa media pengaduan telah terealisasi / terpasang dan dapat digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan pengaduan. 2. Tersedianya bukti screenshot telah diupload scan link atau barcode media pengaduan di platform digital 3. Tersedianya catatan dan arahan dari mentor terkait hasil penerapan media pengaduan
Uraian Kegiatan yang di laksanakan	
Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi	a. Tahapan Kegiatan 1 Meletakkan media pengaduan baik fisik maupun digital di area RSUD K.H Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat Berorientasi Pelayanan, saya memasang media pengaduan di area RSUD K.H Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Media pengaduan mempermudah komunikasi antar masyarakat dengan rumah sakit. Akuntabel, saya bertanggung jawab untuk memastikan bahwa media pengaduan di pasang dengan baik sesuai dengan ketentuan yang sudah di berikan Kompeten, penulis memahami prosedur pemasangann media pengaduan dan mengetahui letak yang strategi agar mudah untuk di ketahui oleh pengunjung rumah sakit. Harmonis, saya memasang media pengaduan dengan cara yang terencana dan terorganisir memastikan bahwa kota pengaduan diletakkan di tempat strategis dan terlihat jelas bagi pengunjung rumah sakit Loyal, saya memasang media pengaduan sesuai rencana dan kebijakan, Saya menunjukkan loyalitas dan dedikasi saya terhadap tujuan organisasi dan komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan Kolaboratif, saya melibatkan orang lain dalam pemasangan media pengaduan dengan baik. Saya juga berkoordinasi dengan mentor dalam peletakan media pengaduan agar bisa diletakan di tempat strategis dan

	terlihat jelas bagi pengunjung sehingga pengunjung rumah sakit bisa dengan mudah menggunakan media pengaduan yang sudah di sediakan. b. Tahapan Kegiatan 2 Share link atau barcode media pengaduan ke platform digital (media social Instagram, dan website RSUD K.H. Daud Arif,) Akuntabel, menjalankan tugas mengupload barcode scan media pengaduan ke platform digital dengan jujur, bertanggung jawab, dan dapat dipercaya Kompeten, memanfaatkan teknologi digital (seperti barcode/QR code dan media sosial) menunjukkan kemampuan saya untuk beradaptasi dan menguasai teknologi terkini. Harmonis menghargai setiap orang dan menjalin hubungan kerja yang baik salah satu nya dengan tim IT membantu upload barcode ke website Loyal, menyebarkan akses pengaduan adalah bentuk loyalitas pada pelayanan publik, demi perbaikan layanan negara Adaptif, menggunakan platform digital dan QR code adalah bagian dari transformasi digital pelayanan publik. Kolaboratif, media pengaduan sering kali melibatkan kerja sama antarbidang, antara IT, pelayanan publik, hingga admin sosial media. c. Tahapan Kegiatan 3 Melaporkan terlaksananya pemasangan media pengaduan di RSUD K.H Daud Arif dan upload scan barcode atau link media pengaduan ke platform digital kepada mentor Berorientasi Pelayanan, saya memberikan laporan yang baik terkait telah dilaksanakannya pemasangan media pengaduan telah terpsang dengan baik di RSUD K.H Daud Arif. Ini menunjukan saya memiliki sikap untuk memberikan layanan yang baik dan menjaga transparansi tentang pelaksanaan tugas Akuntabel, saya melaporkan hasil pelaksanaan pemasangan media pengaduan telah berjalan sebagai mana fungsinya, ini menunjukkan tanggung jawab saya dalam memantau dan menyampaikan hasil yang sesuai dengan rencana dan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan arahan. Kompeten, saya menjelaskan dengan jelas bagaimana cara kerja Media pengaduan ini digunakan agar bisa di
--	--

	manfaatkan fungsi nya oleh pengunjung rumah sakit. Ini menunjukkan bahwa Saya memiliki kemampuan menganalisis dan melaporkan cara kerja dengan cara yang profesional. Harmonis, saya melaporkan hasil pemasanga serta cara penggunaan media pengaduan dan scan barcode dengan cara yang jelas dan terstruktur, ini membantu menjaga hubungan yang baik dengan mentor. Ini memastikan dan komitmen untuk memastikan bahwa komunikasi yang lancar dan mendukung suasana kerja harmonis. Kolaboratif, saya melaporkan hasil telah terpasangnya media pengaduan bagi pengunjung kepada mentor adalah bagian dari proses kolaboratif di mana saya bekerja sama dengan mentor untuk mengevaluasi dan memantau Pendekatan hasil. ini memastikan bahwa umpan balik mentor dari media ini dapat diintegrasikan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan
Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence	a. Tahapan Kegiatan 1 Meletakkan media pengaduan baik fisik maupun digital di area RSUD K.H Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat Penulis melaksanakan kegiatan diawali dengan survei lokasi strategis di area rumah sakit untuk meletakkan media pengaduan. Selanjutnya, penulis meminta izin keruangan dekat media pengaduan akan diletakan agar terpasang dengan baik. Bukti Fisik / Evidence : -Media pengaduan -Dokumentasi meminta izin ke ruangan dekat media pengaduan diletakan -dokumentasi pemasangan media pengaduan.
	b. Tahapan Kegiatan 2 Share link atau barcode media pengaduan ke platform digital (media social Instagram, dan website RSUD K.H. Daud Arif,) Penulis berkordinasi dengan IT untuk mengupload media pengaduan digita ke website rumah sakit dan juga berkoordinasi dengan promkes untuk mengupload media pengaduan digital ke instgram rumah sakit. Bukti Fisik / Evidence : -dokuemntasi / screenshor telah di upload media pengaduan di website dan intagram rumah sakit
	c. Tahapan Kegiatan 3 Melaporkan terlaksananya pemasangan media pengaduan di RSUD K.H Daud Arif dan upload scan

	barcode atau link media pengaduan ke platform digital kepada mentor Penulis melaporkan telah dilaksanakan pemasangan media pengaduan di rumah sakit dan telah bisa di akses dan digunakan oleh pengunjung rumah sakit. Penulis juga memperlihatkan hasil dari jawaban pengaduan pengunjung kepada mentor. Bukti Fisik / Evidence : -catatan dan arahan dari mentor terkait hasil penerapan media pengaduan
Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan	Berikut adalah deskripsi mengenai proses dan kualitas produk dari kegiatan 2: 1. Meletakkan media pengaduan baik fisik maupun digital di area RSUD K.H Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat Proses : Penulis meletakkan media pengaduan fisik dan digital dipasang di lokasi strategis rumah sakit yang ramai pengunjungnya, seperti ruang tunggu. Lalu media pengaduan di letakkan dengan jelas terlihat mata dan mudah digunakan pengunjung untuk diakses. Kualitas Produk : Media pengaduan yang telah di pasang di tempat strategis 2. Share link atau barcode media pengaduan ke platform digital (media social Instagram, dan website RSUD K.H. Daud Arif) Proses : Link atau barcode media pengaduan dibuat dan dibagikan melalui platform digital RSUD, yaitu Instagram dan website resmi. Informasi disampaikan dengan caption atau penjelasan singkat agar masyarakat mudah mengakses dan menggunakan media pengaduan. Kualitas Produk : -Screenshot telah di upload dan di share media pengaduan digital ke platform digital. 3. Melaporkan terlaksananya pemasangan media pengaduan di RSUD K.H Daud Arif dan upload scan barcode atau link media pengaduan ke platform digital kepada mentor Proses : Setelah pemasangan media pengaduan selesai, penulis memberikan bukti kepada mentor berupa foto dokumentasi telah dipasang media pengaduan di rumah

	sakit. Selanjutnya, penulis meminta saran hasil penerapan media pengaduan yang telah terlaksana kepada mentor. Kualitas produk : Hasil yang didapatkan yaitu tersedianya catatan dan arahan dari mentor terkait hasil penerapan media pengaduan
Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi, dan tugas organisasi	Berikut adalah manfaat dari kegiatan yang disebutkan, dikaitkan dengan visi misi “Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepercayaan Masyarakat melalui Media Pengaduan bagi Pengunjung Rumah Sakit” : 1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Media pengaduan memudahkan pengunjung untuk menyampaikan keluhan, saran, dan masukan secara langsung, sehingga rumah sakit dapat memperbaiki layanan secara cepat dan tepat. 2. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Dengan adanya media pengaduan, proses penanganan keluhan menjadi lebih terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat. 3. Mempercepat Penyelesaian Masalah Pengaduan yang diterima secara fisik maupun digital dapat langsung ditindaklanjuti oleh pihak terkait, mempercepat proses perbaikan layanan. 4. Memberikan Akses Mudah bagi Masyarakat Media pengaduan fisik dan digital memberikan berbagai pilihan bagi pengunjung untuk menyampaikan aspirasi, termasuk yang tidak terbiasa menggunakan teknologi. 5. Membangun Hubungan Harmonis dengan Masyarakat Fasilitas pengaduan menciptakan komunikasi dua arah yang positif, sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.
Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS	Berikut adalah analisis dampak dari kegiatan yang di aktualisasikan tidak didasarkan pada Nilai Dasar ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif): 1. Meletakkan media pengaduan baik fisik maupun digital di area RSUD K.H Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat Berorientasi Pelayanan, media pengaduan dipasang asal-asalan, tidak strategis, sulit dijangkau, atau tanpa petunjuk yang jelas, sehingga tidak benar-benar membantu masyarakat menyampaikan keluhan.

	Akuntabel, tidak ada pelaporan atau dokumentasi yang jelas atas pelaksanaan kegiatan. Media dibiarkan tanpa pemantauan, sehingga pengaduan yang masuk bisa hilang atau diabaikan. Kompeten, tidak paham cara mengelola pengaduan, baik fisik maupun digital. Bisa terjadi kesalahan teknis, seperti barcode error, link tidak aktif, atau kotak pengaduan tidak dikosongkan secara rutin. Harmonis, kurangnya empati dan komunikasi dengan pengunjung membuat mereka ragu atau enggan menyampaikan masukan. Muncul ketegangan atau ketidakpuasan yang dipendam. Loyal, pegawai tidak serius dalam menjalankan tugas karena merasa hanya formalitas, sehingga hasilnya tidak berdampak nyata terhadap peningkatan layanan. Kolaboratif, tanpa kerja sama dengan pihak lain media pengaduan tidak bisa terpasang dengan baik dan strategis. 2. Share link atau barcode media pengaduan ke platform digital (media social Instagram, dan website RSUD K.H. Daud Arif) Akuntabel tidak ada tanggung jawab jelas atas isi dan pengelolaan media pengaduan. Kompeten, Harmonis, Loyal, tidak mengikuti aturan atau arahan dari rumah sakit dan mentor serta dapat dianggap sebagai tindakan yang tidak menghormati struktur organisasi. Adaptif, Tidak terbuka terhadap masukan atau saran mentor mengenai model/media pengaduan yang tepat. Kolaboratif, pemasangan dilakukan sendiri tanpa koordinasi dengan mentor bisa berpotensi miskomunikasi atau pemasangan yang salah tempat. 3. Melaporkan terlaksananya pemasangan media pengaduan di RSUD K.H Daud Arif dan upload scan barcode atau link media pengaduan ke platform digital kepada mentor Berorientasi Pelayanan, informasi disampaikan tanpa memperhatikan kebutuhan masyarakat, misalnya link sulit diakses, barcode buram, atau tanpa panduan penggunaan. Akuntabel, link/barcode dibagikan tanpa dokumentasi atau pelaporan yang jelas, sehingga tidak bisa dipantau efektivitasnya dan tidak ada pertanggungjawaban atas hasil pengaduan.
--	--

	Kompeten, Penulis tidak memahami cara membuat link, barcode, atau mengelola platform digital dengan baik. Bisa menyebabkan link error, postingan tidak sesuai, atau informasi tidak tersampaikan maksimal. Harmonis, Kurangnya caption penjelasan yang ramah kepada masyarakat saat membagikan link bisa menimbulkan kebingungan atau ketidakpercayaan terhadap sistem pengaduan. Kolaboratif, Tidak melibatkan pihak terkait seperti tim IT, humas, atau admin media sosial, sehingga informasi yang dibagikan tidak maksimal atau terlewat.
--	---

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

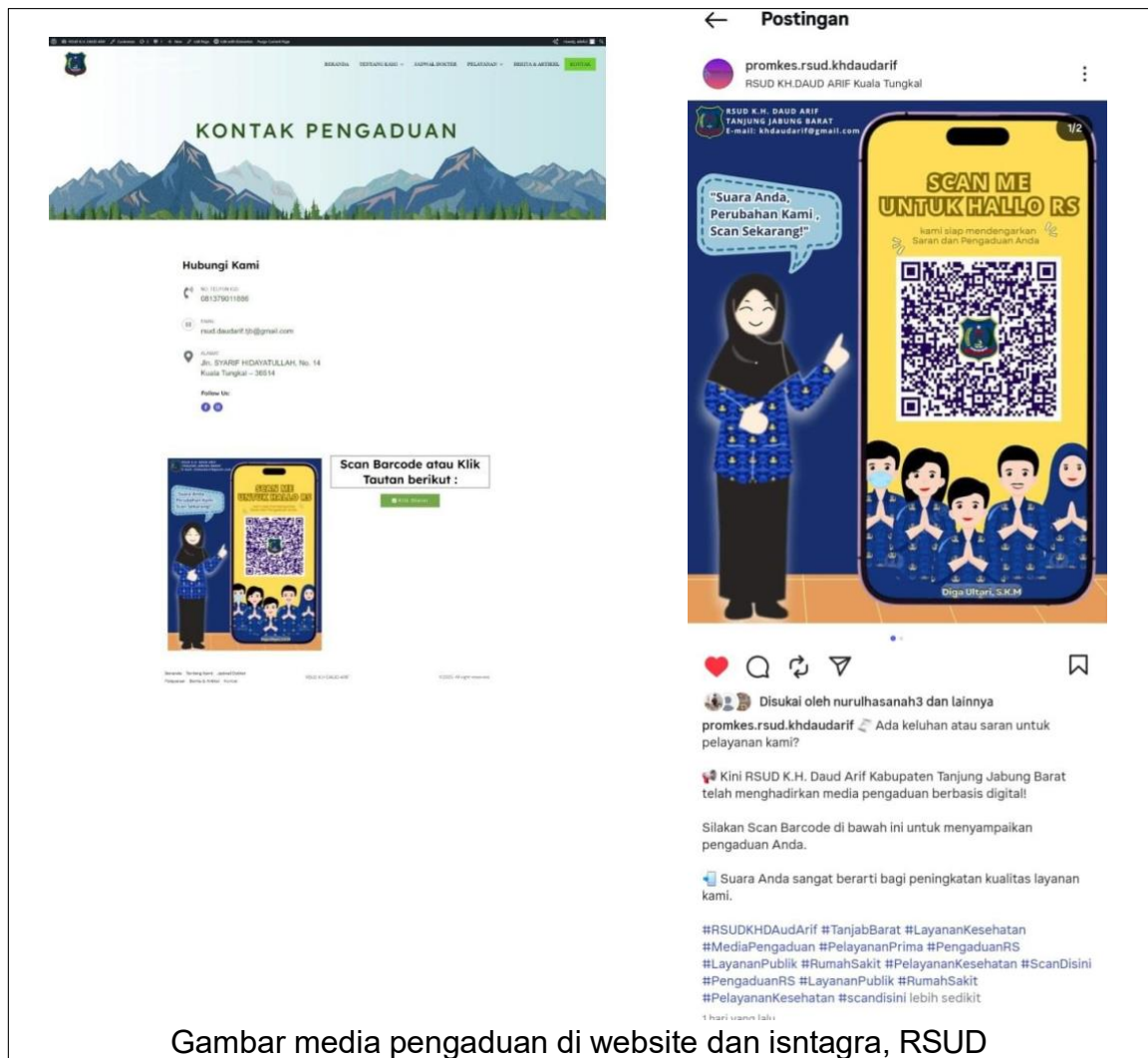
Nama Peserta		Diga Ultari, S.K.M		
Satuan Kerja		Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku Ahli Pertama		
Tempat Aktualisasi		RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat		
No	Tanggal / Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1	27-09-2025	Sudah terpasang media pengaduan di area RSUD	Media pengaduan telah terpasang di seluruh area RSUD	
2	27-09-2025	Media pengaduan sudah di upload di website dan Instagram RSUD	Media pengaduan telah di upload di website dan Instagram RSUD	

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

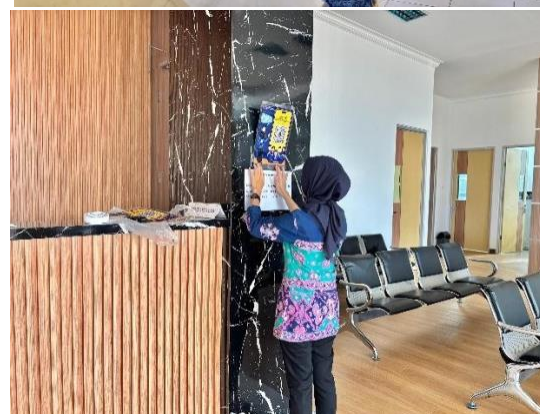
Nama Peserta		Diga Ultari, S.K.M		
Satuan Kerja		Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku Ahli Pertama		
Tempat Aktualisasi		RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat		
No	Tanggal / Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1				
2				
3				

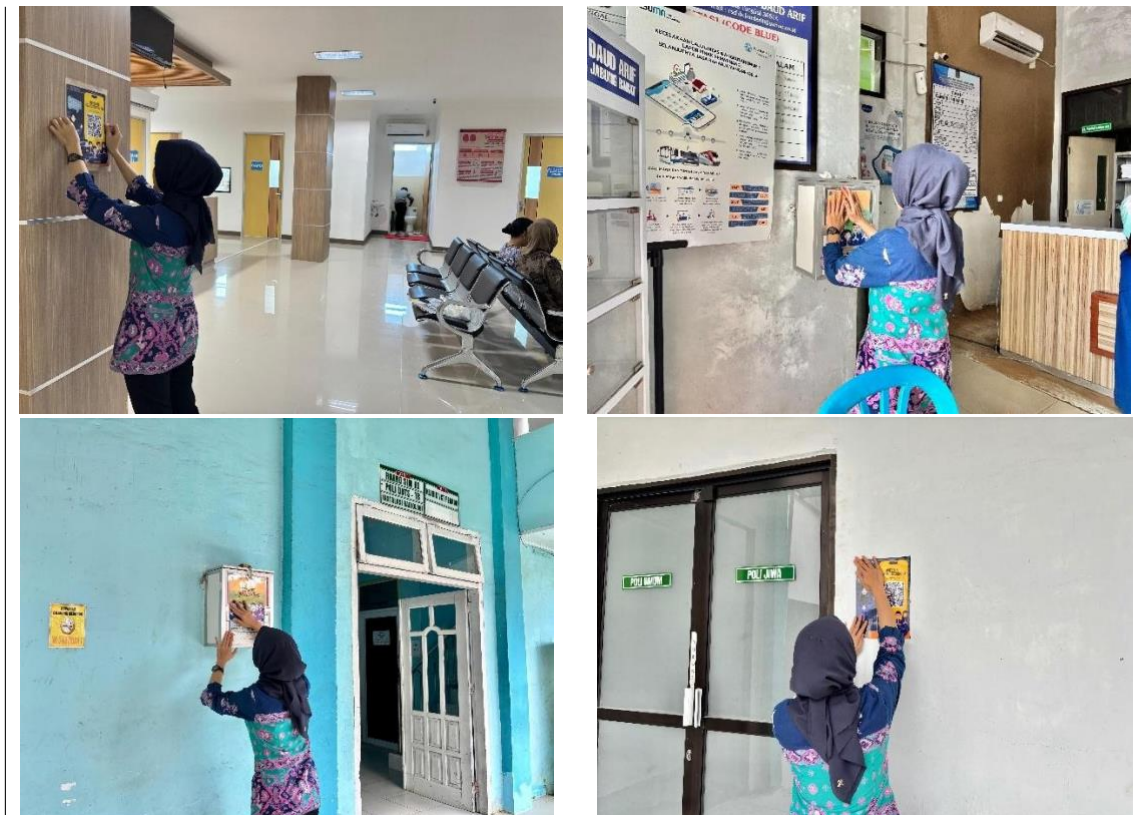
Kelengkapan Kegiatan :

Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan dan Output Hasil Kegiatan



Gambar media pengaduan di website dan isntagra, RSUD





Gambar pemasangan media pengaduan

Nama Peserta		Diga Ultri, S.K.M		
Satuan Kerja		Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku ANH Pertama		
Tempat Aktualisasi		RSUD K.H. Daud Arief Kabupaten Tanjung Jabung Barat		
No	Tanggal / Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1	29-03-2021	Sudah terpajang media pengaduan di RSUD K.H. Daud Arief	- media pengaduan telah terpajang di RSUD K.H. Daud Arief	
2	29-03-2021	Sudah terpajang media pengaduan di RSUD K.H. Daud Arief	- media pengaduan telah terpajang di RSUD K.H. Daud Arief	
3				
4				
5				
6				
7				
8				

Gambar catatan hasil konsultasi dengan mentor

Lampiran 5 Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-4 dan Minggu ke-5

a. Tabel Pelaksanaan Akktualisasi

Judul Kegiatan 5	Mengevaluasi dan melaporkan hasil penerapan aktualisasi
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	27 September – 30 September 2025
Daftar Lampiran Kegiatan	1. Tersedianya google form sebagai bahan evaluasi media pengaduan bagi pengunjung rumah sakit. 2. Tersedianya catatan masukan dari mentor terkait hasil evaluasi penerapan media pengaduan 3. Tersedianya catatan perbaikan dari hasil evaluasi aktualisasi sesuai arahan yang telah di terima
Uraian Kegiatan yang di laksanakan	
Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi	a. Tahapan Kegiatan 1 Melakukan evaluasi dari kegiatan pemasangan media pengaduan Berorientasi Pelayanan, Saya melakukan evaluasi membantu memastikan bahwa Media pengaduan bagi pengunjung berfungsi dan berjalan sebagaimana fungsinya agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit. Dengan menilai bagaimana Media pengaduan ini diterima dan digunakan, Saya berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan bercermin dari hasil media pengadu yang di berikan oleh pengunjung rumah sakit Akuntabel, Saya melakukan evaluasi hasil yang didapat dari media pengaduan menunjukkan tanggung jawab saya dalam memantau dan menilai efektivitas dari Media pengaduan ini. Saya juga akan memastikan semua hasil dari Media pengaduan ini dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan tujuan awal. Kompeten, Saya melakukan evaluasi dalam menganalisis data dan umpan balik untuk menilai efektivitas Media pengaduan. Ini menunjukkan bahwa Saya memiliki kemampuan untuk mengevaluasi hasil dengan tepat dan membuat rekomendasi berdasarkan analisis yang mendalam Harmonis, Saya melakukan evaluasi yang sistematis dan terencana dengan menjaga hubungan kerja yang harmonis terhadap berbagai pihak terkait lainnya. Loyal, saya memberikan yang terbaik serta belajar dengan sungguh sungguh bahkan di waktu libur agar Media pengaduan ini dapat digunakan sebaik baiknya

	guna meningkatkan kualitas mutu pelayanan kesehatan rumah sakit Adaptif, Saya melakukan evaluasi yang mungkin menemukan area yang memerlukan perbaikan atau penyesuaian. Kemampuan untuk beradaptasi dengan umpan balik dan membuat perubahan yang diperlukan menunjukkan fleksibilitas dan kesiapan untuk berkembang Kolaboratif, Saya melakukan evaluasi dengan melibatkan mentor atau pihak lainnya untuk menganalisis hasil dan membuat rekomendasi. Dengan kolaborasi berbagai pihak bisa perbaikan dapat dilakukan secara menyeluruh. b. Tahapan Kegiatan 2 Melakukan konsultasi dengan mentor terkait hasil evaluasi penerapan media pengaduan Berorientasi pelayanan, Saya melakukan konsultasi guna memperbaiki dan mengoptimalkan Media pengaduan agar mudah di terima dan digunakan masyarakat Akuntabel, Saya berdiskusi mengenai hasil evaluasi yang di dapatkan bersama mentor, ini menunjukkan bahwa saya memiliki rasa tanggung jawab untuk mendiskusikan dan menilai hasil yang dicapai Kompeten, saya bisa menganalisis masukan dari mentor dan menjadikan bahan evaluasi perbaikan memperbaiki Media pengaduan menjadi lebih baik lagi Harmonis, Saya melakukan konsultasi secara terbuka dan konstruktif membantu menjaga hubungan kerja yang harmonis dengan mentor. Kolaboratif, Saya melakukan konsultasi dengan mentor adalah proses kolaboratif di mana Saya bekerja sama untuk mengevaluasi dan merencanakan tindakan perbaikan dari Media pengaduan. c. Tahapan Kegiatan 3 Meminta lembar pernyataan telah melaksanakan kegiatan aktualisasi secara keseluruhan kepada mentor Akuntabel, dengan meminta lembar pernyataan kepada mentor, menunjukkan bahwa saya siap mempertanggungjawabkan apa yang telah saya kerjakan selama proses aktualisasi. Ini adalah bentuk transparansi dan tanggung jawab terhadap pekerjaan yang telah dilakukan. Kompeten, tindakan ini mencerminkan bahwa saya memahami prosedur dan alur yang benar dalam pelaporan
--	---

	kegiatan aktualisasi. Menunjukkan bahwa saya menjalankan tugas sesuai standar dan prosedur yang berlaku. Harmonis, melibatkan mentor dalam proses ini juga menunjukkan adanya hubungan kerja yang baik dan saling menghargai. Saya memberi ruang kepada mentor untuk mengapresiasi dan mengevaluasi kinerja saya. Loyal, mematuhi dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh instansi mencerminkan sikap loyal terhadap organisasi dan nilai-nilai kerja yang dijunjung bersama. Kolaboratif, melibatkan mentor dalam proses akhir aktualisasi adalah bentuk kerja sama. Anda tidak bekerja sendiri, melainkan bersama pembimbing/mentor sebagai bagian dari tim pembelajaran dan pengembangan diri.
Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence	a. Tahapan Kegiatan 1 Melakukan evaluasi dari kegiatan pemasangan media pengaduan Penulis melakukan observasi dari hasil jawaban atau data yang telah dikirim oleh pengunjung melalui media pengaduan terhadap efektivitas media pengaduan yang telah terpasang. Evaluasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa media pengaduan benar-benar fungsional, mudah diakses masyarakat, serta dapat menyalurkan aspirasi atau keluhan secara efektif. Bukti Fisik / Evidence : -hasil jawaban pengunjung - Google form .
	b. Tahapan Kegiatan 2 Melakukan konsultasi dengan mentor terkait hasil evaluasi penerapan media pengaduan Penulis melaksanakan kegiatan konsultasi dengan mentor terkait hasil evaluasi penerapan media pengaduan. Teknik aktualisasi yang digunakan meliputi penyusunan laporan evaluasi secara sistematis dan pemaparan data yang relevan sebagai dasar diskusi. Bukti Fisik / Evidence : -Tersedianya catatan masukan dan arahan dari mentor
	c. Tahapan Kegiatan 3 Meminta lembar pernyataan telah melaksanakan kegiatan aktualisasi secara keseluruhan kepada mentor Dalam pelaksanaannya, penulis menjalin komunikasi secara langsung maupun tertulis dengan mentor untuk menyampaikan bahwa pelaksanaan aktualisasi sudah

	dilaksanakan secara keseluruhan dan meminta permohonan pengesahan atas kegiatan yang telah dilakukan. Penulis meminta surat pernyataan telah melaksanakan aktualisasi yang sudah di tanda tangain mentor Bukti Fisik / Evidence : -Tersedianya surat pernyataan telah melaksanakan aktualisasi
Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan	Berikut adalah deskripsi mengenai proses dan kualitas produk dari kegiatan 2: 1. Melakukan evaluasi dari kegiatan pemasangan media pengaduan Proses : Penulis mengumpulkan semua jawaban pengunjung dari hasil evaluasi penerapan media pengaduan. Semua jawaban di jadikan satu sebaga bahan acuan untuk di konsultasikan bersama mentor.. Kualitas Produk : -Hasil jawaban evaluasi penerapan media pengaduan 2. Melakukan konsultasi denngan mentor terikait hasil evaluasi penerapan media pengaduan Proses : Proses konsultasi dilakukan dengan menyampaikan laporan hasil evaluasi secara langsung kepada mentor, disertai penjelasan terkait temuan, kendala, dan usulan perbaikan. Kegiatan ini berlangsung dalam suasana diskusi dua arah, di mana mentor memberikan masukan yang konstruktif dan arahan yang relevan untuk peningkatan media pengaduan. Kualitas Produk : -Hasilnya berupa catatan arahan dan masukan dari mentor 3. Meminta lembar pernyataan telah melaksanakan kegiatan aktualisasi secara keseluruhan kepada mentor Proses : Kegiatan dimulai dengan menyusun laporan kegiatan aktualisasi bahwa sudah terlaksana secara keseluruhan. Lalu penulis untuk meminta pengesahan melalui lembar pernyataan telah melaksanakan kegiatan aktualisasi. Proses ini dilakukan dengan menyampaikan dokumen yang diperlukan secara sopan dan profesional, baik melalui tatap muka, disertai penjelasan singkat tentang hasil kegiatan yang telah dilaksanakan.

	Kualitas Produk : Tersedianya lembar pernyataan telah melaksanakan kegiatan aktualisasi yang sudah di tanda tangain mentor dan di beri cap rumah sakit
Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi, dan tugas organisasi	Berikut adalah manfaat dari kegiatan yang disebutkan, dikaitkan dengan visi misi “Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepercayaan Masyarakat melalui Media Pengaduan bagi Pengunjung Rumah Sakit” : 1. Meningkatkan efektivitas media pengaduan Memastikan media benar-benar digunakan dan berfungsi sebagai sarana penyalur aspirasi. 2. Mendukung peningkatan kualitas pelayanan Hasil evaluasi digunakan untuk memperbaiki layanan berdasarkan masukan pengunjung 3. Meningkatkan kepercayaan masyarakat Masyarakat merasa suaranya dihargai, sehingga menumbuhkan rasa percaya terhadap rumah sakit. 4. Sebagai dasar pengambilan keputusan manajemen Laporan hasil evaluasi menjadi referensi untuk kebijakan perbaikan layanan yang lebih tepat sasaran. 5. Membentuk budaya kerja yang responsif dan adaptif Pegawai menjadi terbiasa menanggapi masukan secara positif dan cepat dalam menindaklanjuti keluhan. 6. Memperkuat implementasi visi dan misi rumah sakit Kegiatan ini langsung mendukung pencapaian tujuan strategis rumah sakit dalam membangun pelayanan yang bermutu dan dipercaya masyarakat.
Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS	Berikut adalah analisis dampak dari kegiatan yang di aktualisasikan tidak didasarkan pada Nilai Dasar ASN BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif): 1. Melakukan evaluasi dari kegiatan pemasangan media pengaduan Berorientasi Pelayanan, media pengaduan bisa jadi tidak efektif atau tidak digunakan, sehingga kebutuhan dan keluhan masyarakat tidak tertangani dengan baik. Ini menunjukkan kurangnya komitmen dalam melayani publik. Akuntabel, tanpa evaluasi, tidak ada bukti nyata bahwa media pengaduan dijalankan dengan baik. Hal ini bisa menimbulkan kesan tidak bertanggung jawab terhadap program yang sudah dilaksanakan. Kompeten, tidak mengevaluasi menunjukkan kurangnya profesionalisme dalam memastikan kualitas pekerjaan,

	serta menghambat pengembangan diri dan perbaikan kinerja. Harmonis, kurangnya evaluasi dapat menyebabkan miskomunikasi antar tim atau dengan masyarakat, yang dapat memicu ketegangan dan menurunkan keharmonisan. Loyal, tidak menjalankan evaluasi berarti mengabaikan tanggung jawab terhadap instansi dan tugas pelayanan publik, yang mencerminkan kurangnya loyalitas terhadap tujuan organisasi. Adaptif, tanpa evaluasi, tidak ada ruang untuk perbaikan atau penyesuaian. Hal ini bertentangan dengan semangat adaptif dalam menghadapi dinamika kebutuhan masyarakat. Kolaboratif, evaluasi biasanya melibatkan tim atau pihak lain, seperti atasan atau rekan kerja. Tanpa proses ini, kesempatan untuk bekerja sama dan saling memberikan masukan menjadi hilang. 2. Melakukan konsultasi dengan mentor terkait hasil evaluasi penerapan media pengaduan Berorientasi Pelayanan, tanpa konsultasi, perbaikan terhadap media pengaduan bisa tidak tepat sasaran, sehingga pelayanan kepada masyarakat tidak maksimal Akuntabel tidak meminta masukan dari mentor mencerminkan kurangnya rasa tanggung jawab dalam menjalankan tugas secara terbuka dan bisa dipertanggungjawabkan. Kompeten, mengabaikan konsultasi menghambat proses belajar dan perbaikan diri, sehingga potensi dan kompetensi tidak berkembang secara optimal. Harmonis, tidak berinteraksi atau berkonsultasi dengan mentor dapat menciptakan jarak atau kesalah pahaman dalam hubungan kerja. Ini melemahkan komunikasi dan keharmonisan. Kolaboratif, mengabaikan konsultasi berarti menutup ruang kerja sama dan diskusi yang konstruktif, padahal kolaborasi penting dalam meningkatkan kualitas hasil kerja. 3. Meminta lembar pernyataan telah melaksanakan kegiatan aktualisasi secara keseluruhan kepada mentor Akuntabel, tidak menyampaikan laporan atau bukti kegiatan yang telah dilaksanakan secara lengkap dan jujur, namun tetap meminta tanda tangan pengesahan.
--	---

	Kompeten, penulis tidak memahami prosedur yang benar dalam mengajukan permintaan pengesahan, dan tidak bisa menjelaskan isi laporan dengan baik Harmonis, penulis bersikap individualis, tidak menjaga etika komunikasi, atau bahkan memaksa mentor menandatangani lembar pernyataan tanpa membangun hubungan profesional yang baik.. Loyal, penulis mengabaikan tata cara atau prosedur instansi, seperti meminta tanda tangan sebelum waktunya atau tanpa melalui tahapan evaluasi Kolaboratif, penulis tidak melibatkan mentor secara aktif dalam proses evaluasi atau umpan balik, tetapi hanya fokus pada mendapatkan tanda tangan.
--	--

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta	Diga Ultari, S.K.M			
Satuan Kerja	Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku Ahli Pertama			
Tempat Aktualisasi	RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat			
No	Tanggal / Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1	27-09-2025	Form evaluasi media pengaduan tersedia		
2	30-09-2025	Media pengaduan telah di laksanakan dan dievaluasikan sesuai peraturan		
3	30-09-2025	Lanjutkan media pengaduan		

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta	Diga Ultari, S.K.M
Satuan Kerja	Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku Ahli Pertama
Tempat Aktualisasi	RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat

No	Tanggal / Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1				
2				
3				

Kelengkapan Kegiatan :

Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan

Evaluasi Penggunaan Media Pengaduan Bagi Pengunjung RSUD K.H. Daud Anif Kabupaten Tanjung Jabung Barat

Sebelum Anda memulai, mohon mengisi formulir ini dengan jujur dan objektif. Hasilnya akan digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan kami.

Informasi Responden:

1. Nama (jika ada): _____

2. Jenis Kelamin: _____

3. Usia: _____

4. Bagaimana pendapat Anda tentang media pengaduan yang telah disediakan?

5. Apakah media pengaduan yang disediakan sudah membantu Anda?

6. Bagaimana pendapat Anda tentang media pengaduan yang telah disediakan?

7. Apakah media pengaduan yang disediakan sudah membantu Anda?

8. Bagaimana pendapat Anda tentang media pengaduan yang telah disediakan?

9. Bagaimana pendapat Anda tentang media pengaduan yang telah disediakan?

10. Bagaimana pendapat Anda tentang media pengaduan yang telah disediakan?

11. Bagaimana pendapat Anda tentang media pengaduan yang telah disediakan?

12. Bagaimana pendapat Anda tentang media pengaduan yang telah disediakan?

Kelengkapan Kegiatan : Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan

Gambar media pengaduan di website rumah sakit

1. Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan

2. Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan

3. Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan

4. Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan

5. Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan

6. Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan

7. Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan

8. Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan

9. Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan

10. Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan

11. Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan

12. Dokumentasi Pelaksanaan Kegiatan



Gambar pemasangan media pengaduan
Lampiran 1 Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-5 dan Minggu ke-6

Gambar bahan konsul telah dilaksanakan pemasangan media pengaduan

Dokumentasi Output / Hasil Kegiatan

PEMERINTAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT
DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH K.H. DAUD ARIF
Jalan Syarif Hidayatullah No. 14, Kuala Tungkal, Jambi kode pos 36014,
Telepon (0742) 21621, Faksimile (0742) 322873,
Laman raudkhdaudarif.tanjabkab.go.id, Email : khdaudarif@gmail.com

Lembar Pernyataan
Telah Melaksanakan Aktualisasi

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:
Nama : Ahmad Fuad, S.Kep., M.Si
NIP : 197204191992031002
Jabatan : Kepala Bidang Pelayanan Penunjang

Menyetujui telah terlaksananya kegiatan aktualisasi oleh:
Nama : Diga Ultri, S.K.M
NIP : 199908122025042010
Jabatan : Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku Ahli Pertama

Dengan judul aktualisasi "Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan melalui Penyediaan Media Pengaduan di RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat". Adapun kegiatan yang akan telah dilakukan sebagai berikut:

1. Melakukan konsultasi rekomendasi dan izin kepada mentor terkait kegiatan aktualisasi
2. Menyusun Konsep pembuatan media pengaduan bagi pengunjung rumah sakit
3. Meminta izin pemasangan media pengaduan di RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat
4. Meletakkan dan mengoperasikan media pengaduan bagi pengunjung baik fisik maupun digital
5. Mengevaluasi dan melaporkan hasil penerapan aktualisasi

Kuala Tungkal, 30 September 2025
Kepala Bidang Pelayanan Penunjang


Ahmad Fuad, S.Kep., M.Si
197204191992031002

Gambar surat pernyataan telah melaksanakan kegiatan aktualisasi

Nama Peserta	Diga Ultri, S.K.M			
Satuan Kerja	Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku Ahli Pertama			
Tempat Aktualisasi	RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat			
No	Tanggal / Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1	05 - 09 - 2024	Form pengaduan anda? Pengaduan Penderita	- 100% KKM	
2	30 - 09 - 2024	Media pengaduan yang di gunakan di RSUD K.H. Daud Arif	- Terjadi dokumentasi pengaduan media pengaduan	
3	04 - 10 - 2024	Bagaimana media pengaduan	- Saat pengaduan saat menerima keluhan keluhan masyarakat	
4				
5				
6				
7				
8				

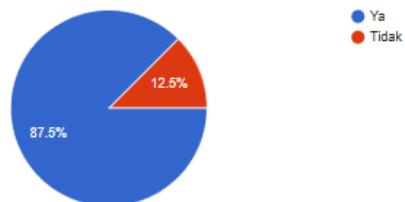
Gambar catatan konsultasi dari mentor

PENGALAMAN PENGGUNAAN MEDIA PENGADUAN

Pernah kah anda menggunakan media pengaduan rumah sakit ?

Copy chart

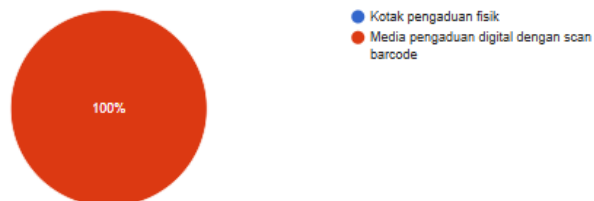
16 responses



jika Ya, media pengaduan apa yang anda gunakan

Copy chart

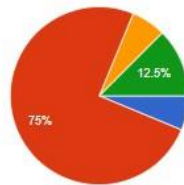
14 responses



Bagaimana anda mengetahui tentang adanya media pengaduan pengunjung rumah sakit ?

[Copy chart](#)

16 responses

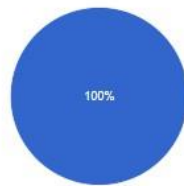


- Petugas rumah sakit yang menginformasikan
- Ditempel di berbagai area rumah sakit
- Website rumah sakit
- Instagram

Apakah media pengaduan yang disediakan mudah diakses

[Copy chart](#)

16 responses



- Ya, mudah di akses
- Tidak mudah di akses

Menurut anda apakah informasi yang di berikan dalam media pengaduan dirumah sakit cukup jelas ?

[Copy chart](#)

16 responses

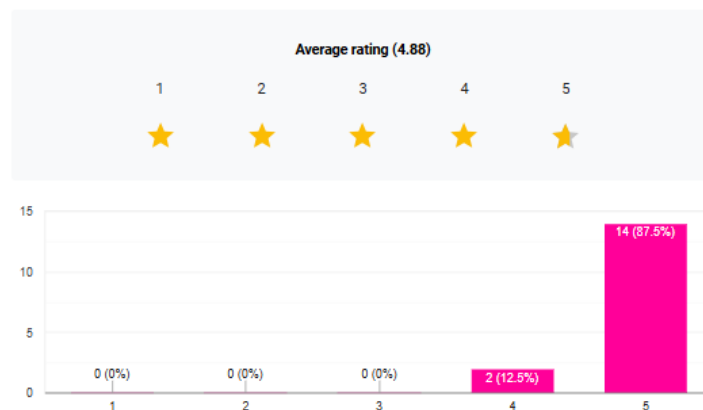


- Ya, sangat jelas
- Tidak jelas

Secara keseluruhan bagaimana kepuasan anda terhadap media pengaduan yang di sediakan rumah sakit

[Copy chart](#)

16 responses



Apa yang menurut anda perlu di perbaiki terkait media pengaduan yang disediakan ?

16 responses

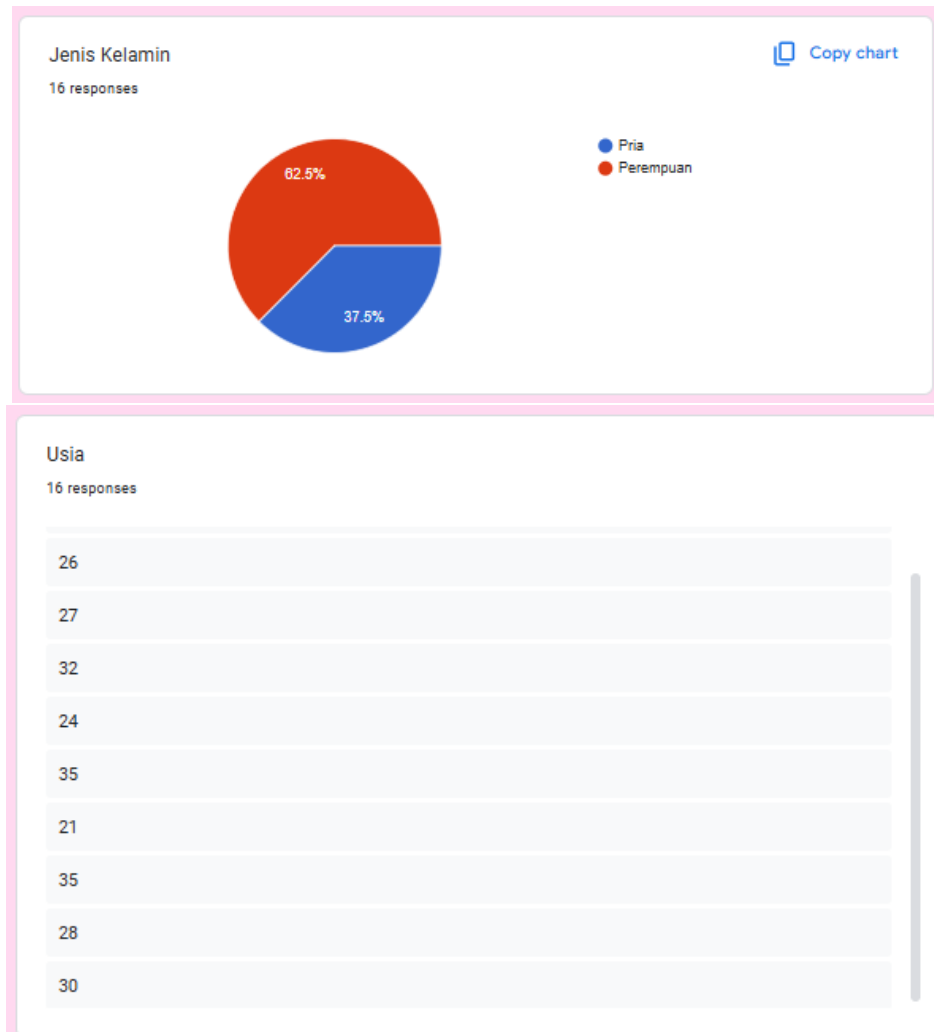
-
- sarana
- Sudah baik
- Perlu
- media pengaduan sudah bagus dan perlu di sediakan di beberapa titik lagi di rumah sakit
- Perlu untuk opsi yang lebih banyak atau kolom yang dicentang bisa lebih dari satu
- Kecepatan respon, agar pengadu mendapatkan informasi yg jelas tentang status pengaduannya
- Sudah cukup
- sudah bagus

Saran dan Masukan

16 responses

- Lebih sering disosialisasikan mengenai layanan pengaduan
- tidak ada karena mudah dipahami dan diakses
- Sudah cukup baik
- penyebaran kode QR secara berkelanjutan di sosial media
- bagus
- Sudah baik dan bermanfaat
- Ditingkatkan lagi
- respon cepat dan terukur harus dijadikan standar agar pengadu merasa diperhatikan. Kerahasiaan identitas pengadu wajib dijaga, disertai dengan sikap ramah dan empatik dari petugas penerima pengaduan. Pemanfaatan teknologi seperti aplikasi atau WhatsApp resmi bisa meningkatkan kemudahan, sementara evaluasi berkala dari data pengaduan penting untuk perbaikan mutu pelayanan.

TERIMA KASIH



Gambar hasil evaluasi yang diisi oleh responden

**LEMBAR PERUBAHAN JUDUL/CORE ISSUE/ KEGIATAN AKTUALISASI
PELATIHAN DASAR CPNS GOLONGAN II DAN III TAHUN 2025**

1	Nama Peserta	Diga Ultari, S.K.M
2	NIP	199908122025042010
3	Pangkat (Gol./Ruang)	III/a
4	Jabatan	Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku Ahli Pertama
5	Unit Kerja	Bidang Pelayanan Penunjang - RSUD KH. Daud Arif
6	Instansi	Pemerintah Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat
7	Perubahan pada	Judul dan Kegiatan Aktualisasi
8	Rancangan Aktualisasi	- Judul "Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Penyediaan Media Pengaduan di Ruang Tunggu Poli Rawat Jalan RSUD K.H Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat"
9	Laporan Aktualisasi	- Judul "Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Penyediaan Media Pengaduan di RSUD K.H Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat" - Penambahan kegiatan "Meminta izin pemasangan media pengaduan di RSUD K.H Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat" - Penambahan kegiatan "Meletakkan dan mengoperasikan media pengaduan bagi pengunjung baik fisik maupun digital"
10	Alasan perubahan	- Mengikuti petunjuk teknis pengaduan di RSUD K.H. Daud Arif Kabupaten Tanjung Jabung Barat

Kuala Tungkal, 28 September 2025

Mengetahui

Direktur RSUD KH. Daud Arif,

Sahala Simatupang, SKM, M.PH
NIP. 197301061992031003

Menyetujui
Mentor,

Ahmad Fuad, S.Kep, M.Si
NIP. 197204191992031002

Peserta,

Diga Ultari, S.K.M
NIP. 199908122025042010

Menyetujui
Coach,

JERRY MARANTIKA, S.Psi
NIP. 198907122015031003

Gambar 7 Lembar Perubahan Judul / Kegiatan Aktualisasi

