



**KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA**

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

**“PENINGKATAN MEDIA SURVEI DAN FASILITAS PENDUKUNG UNTUK
PELAKSANAAN KEPUASAN PELAYANAN PASIEN MELALUI
GOOGLE FORM BERBASIS QR CODE DI PUSKESMAS
BABEKO KABUPATEN BUNGO”**

	Disusun oleh :
Nama	: Rahmi Audilla, S.Tr.Keb
NIP	: 200104042025042004
Jabatan	: Penata Kelola Layanan Kesehatan
Instansi	: Pemerintah Kabupaten Bungo
Kelas/Kelompok	: XIX/4
No. Presensi	: A19.4.38
Gelombang	: 3

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

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

JUDUL : Peningkatan media survei dan fasilitas pendukung
Untuk pelaksanaan kepuasan pelayanan pasien melalui
Google form berbasis *QR Code* di Puskesmas Babeko
Kabupaten Bungo.
NAMA : Rahmi Audilla, S.Tr.Keb
NIP : 200104042025042004
PANGKAL/GOL. : Penata Muda/III.a
JABATAN : Penata Kelola Layanan Kesehatan
INSTANSI : UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo
KELAS/KELOMPOK : XIX/ 4
NO.PRESENSI : 38

Disahkan berdasarkan Seminar Aktualisasi yang dilaksanakan pada tanggal 07 November Tahun 2025 di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri

Coach,

Bukittinggi, 07 November 2025
Penguji,

Faisal Roza, S.Kom, M.Kom
NIP. 19761014 200112 1 001

Mamay Mulyadin, S.E., M.Si
NIP. 19680526 199603 1 001

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

Sarjayadi, SS, MAP
NIP. 19700304 199603 1 001

**BERITA ACARA
SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI**

Pada Hari : Jum'at

Tanggal : 07 November 2025

Pukul : 08-00-17.00 WIB

Tempat : PPSPDM Kemendagri Regional Bukittinggi

Telah Diseminarkan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi Latsar CPNS Angkatan XIX Tahun 2025

JUDUL : Peningkatan media survei dan fasilitas pendukung untuk pelaksanaan kepuasan pelayanan pasien melalui google form berbasis QR Code di Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo.

DISUSUN OLEH : Rahmi Audilla, S.Tr.Keb

KELAS : XIX

NO. PRESENSI : A19.4.38

INSTANSI : UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo

JABATAN : Penata Kelola Layanan Kesehatan

Dan telah mendapat pengujian/komentar/masukan/saran dari Penguji, Mentor dan Coach/Moderator.

COACH

**Faisal Roza, S.Kom., M.Kom
NIP. 19761014 200112 1 001**

PESERTA

**Rahmi Audilla, S.Tr.Keb
NIP.20010404 202504 2 004**

PENGUJI

**Mamay Mulyadin, S.E., M.Si
NIP. 19680526 199603 1 001**

MENTOR

**Marwan, SKM
NIP. 19780110 200604 1 011**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat, karunia, dan kesehatan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan pelaksanaan Aktualisasi dengan judul “Peningkatan Media Survei dan Fasilitas Pendukung untuk Pelaksanaan Kepuasan Pelayanan Pasien melalui *Google form* Berbasis QR Code di Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo”.

Karya ini disusun sebagai salah satu bentuk implementasi nilai dasar ASN serta penerapan ilmu yang diperoleh selama mengikuti Latsar CPNS. Latar belakang penyusunan laporan ini berangkat dari fenomena di lapangan bahwa proses survei kepuasan pasien di Puskesmas Babeko masih menghadapi berbagai kendala.

Melalui gagasan peningkatan media survei berbasis *Google form* dengan QR Code, diharapkan proses pengumpulan data kepuasan pasien dapat berlangsung lebih efektif, efisien, dan transparan. Penggunaan teknologi digital tidak hanya memudahkan pasien dalam memberikan penilaian, tetapi juga mempercepat pengolahan data sehingga hasilnya dapat segera dimanfaatkan untuk peningkatan mutu pelayanan. Dengan demikian, puskesmas mampu memberikan layanan yang lebih responsif, akuntabel, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Penyusunan laporan ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada mentor, coach, widyaiswara, pimpinan Puskesmas Babeko, serta rekan-rekan sejawat yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan semangat dalam proses penyusunan.

Penulis menyadari bahwa rancangan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan karya ini di masa mendatang. Semoga rancangan ini bermanfaat, tidak hanya sebagai syarat dalam pelaksanaan Latsar CPNS, tetapi juga sebagai langkah nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo.

Bungo, Oktober 2025

Peserta

Rahmi Audilla, S.Tr.Keb
NIP. 20010404 202504 2 004

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN RANCANGAN AKTUALISASI.....	i
BERITA ACARA SEMINAR RANCANGAN AKTUALISASI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan.....	2
C. Ruang Lingkup.....	3
BAB II PROFIL INSTANSI DAN PESERTA	4
A. Profil Instansi	4
B. Profil Peserta	6
BAB III RINGKASAN RANCANGAN AKTUALISASI	8
A. Deskripsi Core Isu.....	8
B. Analisis Core Isu	11
C. Rumusan isu.....	14
D. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu.....	15
BAB IV CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI	16
A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi	16
B. Matrik Pelaksanaan Aktualisasi.....	17
C. Matrik Rekapitulasi Realisasi Habituasi NND PNS (BerAKHLAK).....	23
D. Capaian Penyelesaian Core Isu	24
E. Manfaat terselesaikannya Core Isu	25
F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi.....	26
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	28
A. Kesimpulan.....	28
B. Rekomendasi.....	33
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN	36

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Penetapan Core Isu dengan Teknik Analisis APKL	12
Tabel 3. 2	Penetapan Faktor Penyebab dengan Teknik Analisis USG	12
Tabel 3. 3	Tabel Deskripsi Kriteria URGENCY	12
Tabel 3. 4	Tabel Deskripsi Kriteria SERIOUSNESS	13
Tabel 3. 5	Tabel Deskripsi Kriteria GROWTH.....	13
Tabel 3. 6	Matrik Rancangan Aktualisasi	16
Tabel 3. 7	Matrik Rekapitulasi Rencana Habitiasi NND PNS (BerAKHLAK).....	23
Tabel 4 1	Jadwal Rencana Kegiatan Aktualisasi	16

DAFTAR GAMBAR

Tabel 3. 1	Penetapan Core Isu dengan Teknik Analisis APKL	12
Tabel 3. 2	Penetapan Faktor Penyebab dengan Teknik Analisis USG	12
Tabel 3. 3	Tabel Deskripsi Kriteria URGENCY	12
Tabel 3. 4	Tabel Deskripsi Kriteria SERIOUSNESS	13
Tabel 3. 5	Tabel Deskripsi Kriteria GROWTH.....	13
Tabel 3. 6	Matrik Rancangan Aktualisasi	16
Tabel 3. 7	Matrik Rekapitulasi Rencana Habitulasi NND PNS (BerAKHLAK).....	23
Tabel 4 1	Jadwal Rencana Kegiatan Aktualisasi	16

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. Lampiran Laporan Kegiatan Mingguan Minggu Ke-1
2. Lampiran 2. Lampiran Laporan Kegiatan Mingguan Minggu Ke-2
3. Lampiran 3. Lampiran Laporan Kegiatan Mingguan Minggu Ke-3
4. Lampiran 4. Lampiran Laporan Kegiatan Mingguan Minggu Ke-4
5. Lampiran 5. Lampiran Laporan Kegiatan Mingguan Minggu Ke-5

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat penting dan menjadi kebutuhan dasar masyarakat. Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata, dan terjangkau. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, kepuasan masyarakat menjadi salah satu indikator utama keberhasilan kinerja aparatur sipil negara (ASN), sekaligus menjadi tolok ukur bagi peningkatan mutu layanan di masa yang akan datang. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan sesuai dengan asas kepastian hukum, keterbukaan, akuntabilitas, serta kesetaraan hak.

Puskesmas Babeko sebagai salah satu unit pelayanan kesehatan di Kabupaten Bungo terus berupaya meningkatkan mutu layanan dengan mengedepankan prinsip cepat, tepat, ramah, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Salah satu instrumen penting dalam mengukur mutu layanan adalah survei kepuasan pasien. Survei ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana evaluasi kinerja tenaga kesehatan, tetapi juga sebagai wadah partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik atas layanan yang diterima. Selain itu, survei kepuasan pasien digunakan sebagai dasar dalam penyusunan laporan mutu Puskesmas kepada Dinas Kesehatan, pemenuhan dokumen akreditasi, serta bahan laporan kepada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan melalui web saluran informasi penanganan pengaduan. Ketentuan ini diperkuat dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap unit pelayanan publik untuk menyusun survei kepuasan masyarakat secara terstandar.

Selama ini, survei kepuasan pasien di Puskesmas Babeko masih dilakukan secara manual dengan media kertas. Metode ini sering menimbulkan kendala, antara lain: pengisian yang kurang efektif, keterbatasan jumlah kuesioner, proses rekapitulasi yang memakan waktu, serta berpotensi menimbulkan bias dalam pengolahan data. Selain itu, media manual sering tidak mendukung kebutuhan analisis data yang cepat dan akurat. Hal ini berdampak pada kurang optimalnya tindak lanjut dari hasil survei dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki peran strategis sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, serta perekat dan pemersatu bangsa. Dalam konteks reformasi birokrasi, ASN dituntut untuk memiliki kompetensi, profesionalisme, dan integritas tinggi dalam melaksanakan tugas serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, yang menegaskan bahwa ASN harus berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas, akuntabel, dan berkeadilan, serta mampu berinovasi dalam menghadapi tantangan dan dinamika pelayanan masyarakat yang semakin

kompleks.

Sebagai bagian dari proses pembentukan ASN profesional, pelaksanaan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (Latsar CPNS) memiliki posisi yang sangat penting. Berdasarkan Peraturan Lembaga Administrasi Negara (LAN) Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil, Latsar CPNS bertujuan membentuk karakter dan kompetensi ASN yang berlandaskan pada nilai-nilai dasar BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif), serta memiliki pengetahuan mengenai kedudukan dan peran ASN dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Melalui aktualisasi, peserta Latsar diharapkan mampu menerapkan nilai-nilai tersebut dalam bentuk kegiatan nyata yang memberikan manfaat bagi unit kerja dan masyarakat.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, penggunaan *Google form* berbasis QR Code (QR code) merupakan salah satu inovasi yang dapat menjawab tantangan tersebut. Melalui pemanfaatan media digital, pasien dapat dengan mudah mengakses survei hanya dengan memindai QR Code yang telah disediakan. Hal ini tidak hanya mempermudah proses pengisian, tetapi juga mempercepat rekapitulasi data serta meminimalisir penggunaan kertas (*paperless*). Dengan demikian, pengelolaan survei menjadi lebih efisien, transparan, dan akuntabel.

Namun, dalam implementasinya, masih terdapat beberapa kendala, antara lain ketersediaan media informasi yang terbatas, kurangnya sosialisasi kepada pasien, serta fasilitas pendukung seperti jaringan internet dan perangkat yang belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan media survei dan penyediaan fasilitas pendukung agar pelaksanaan survei kepuasan pasien berbasis *Google form* dapat berjalan efektif dan berkesinambungan.

Melalui rancangan aktualisasi ini, penulis berupaya untuk mengoptimalkan media survei kepuasan pasien berbasis QR Code di Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo. Upaya ini diharapkan dapat mendorong partisipasi pasien dalam memberikan penilaian, meningkatkan kualitas data yang diperoleh, serta mempercepat tindak lanjut perbaikan layanan Kesehatan sehingga Puskesmas Babeko dapat mewujudkan pelayanan publik yang sesuai dengan nilai-nilai BerAKHLAK ASN, khususnya berorientasi pelayanan, akuntabel, adaptif, dan kolaboratif. Dengan demikian, penulis memilih judul Peningkatan media survei dan fasilitas pendukung untuk pelaksanaan kepuasan pelayanan pasien melalui *Google form* berbasis QR Code di Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo karena dianggap relevan dengan kebutuhan peningkatan mutu pelayanan publik di bidang kesehatan.

B. Tujuan

Tujuan dari rancangan aktualisasi ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi permasalahan dan kendala yang terjadi dalam pelaksanaan survei kepuasan pasien yang masih menggunakan metode manual di Puskesmas Babeko.
2. Menjelaskan pentingnya inovasi media survei berbasis *Google form* dengan QR Code sebagai solusi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengumpulan data kepuasan pasien.
3. Menggambarkan langkah-langkah peningkatan fasilitas pendukung yang

diperlukan agar pelaksanaan survei berbasis digital dapat berjalan optimal dan berkesinambungan.

4. Memperkirakan dampak penerapan survei kepuasan pasien berbasis QR Code terhadap peningkatan mutu layanan, pemenuhan laporan kepada Dinas Kesehatan, kegiatan akreditasi Puskesmas, serta laporan rutin kepada BPJS Kesehatan.
5. Mendorong implementasi nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK, khususnya orientasi pelayanan, akuntabilitas, adaptif, dan kolaboratif dalam penyelenggaraan survei kepuasan pasien berbasis digital di Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo.

C. Ruang Lingkup

Fokus kegiatan adalah pada upaya optimalisasi media survei kepuasan pasien dari metode manual ke metode digital berbasis *Google form* dengan QR Code. Materi yang dikaji mencakup perancangan, penyediaan fasilitas pendukung, sosialisasi, serta implementasi penggunaan media survei digital.

Variabel yang digunakan meliputi variabel utama yaitu media survei kepuasan pasien berbasis *Google form* dengan QR Code dan variabel pendukung yaitu fasilitas pendukung (akses internet, perangkat, dan media informasi), partisipasi pasien, serta kualitas data yang diperoleh.

Subjek dalam rancangan ini adalah pasien Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo sebagai responden survei kepuasan pelayanan, dengan partisipan yang ditargetkan mengikuti survei sebanyak 30 pasien serta pegawai Puskesmas yang terlibat dalam pelaksanaan, pengelolaan, dan pengolahan hasil survei.

Kegiatan dilaksanakan di Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo, baik di area layanan kesehatan maupun di bagian administrasi yang berhubungan dengan pengelolaan hasil survei.

Ruang lingkup hanya terbatas pada kegiatan peningkatan media survei berbasis digital dan penyediaan fasilitas pendukungnya, tidak mencakup evaluasi menyeluruh terhadap semua aspek manajemen mutu Puskesmas.

Dengan adanya pembatasan ruang lingkup ini, rancangan aktualisasi diharapkan lebih terfokus pada inovasi media survei kepuasan pasien yang praktis, mudah diakses, dan dapat menunjang kebutuhan laporan mutu pelayanan kesehatan ke Dinas Kesehatan, akreditasi, serta BPJS Kesehatan.

BAB II

PROFIL INSTANSI DAN PESERTA

A. Profil Instansi

1. Profil Puskesmas Babeko

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Babeko yang beralamat di Jl. Lintas Muara Bungo-Jambi, Pal 16, Simpang Babeko, Kecamatan Bathin II Babeko, Kabupaten Bungo, Provinsi Jambi merupakan salah satu unit pelaksana teknis dinas di bawah Dinas Kesehatan Kabupaten Bungo, Provinsi Jambi. Puskesmas non-rawat inap ini berdiri dengan tujuan utama untuk memberikan pelayanan kesehatan tingkat pertama kepada masyarakat di wilayah kerja Babeko dan sekitarnya. Puskesmas Babeko terdiri dari Gedung puskesmas dan Gedung UGD.

Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, Puskesmas Babeko berperan penting dalam mendukung program kesehatan pemerintah, khususnya dalam upaya promotif dan preventif, tanpa mengabaikan aspek kuratif dan rehabilitatif.



Gambar 2.1. UPT Puskesmas Babeko

2. Visi dan Misi Puskesmas Babeko

Visi:

“Terwujudnya masyarakat Babeko yang sehat, mandiri, dan berkeadilan melalui pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau.”

Misi:

- a. Memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, cepat, tepat, dan ramah kepada seluruh masyarakat.
- b. Meningkatkan upaya promotif dan preventif dalam rangka menurunkan

- angka kesakitan dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.
- c. Memberdayakan masyarakat agar memiliki kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat secara mandiri.
 - d. Meningkatkan kualitas dan profesionalitas sumber daya manusia di bidang kesehatan.
 - e. Mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya dan sarana prasarana kesehatan sesuai standar pelayanan minimal.
3. Struktur Lembaga
- Puskesmas Babeko berada di bawah kewenangan Dinas Kesehatan Kabupaten Bungo. Dalam pelaksanaan tugasnya, Puskesmas Babeko dipimpin oleh seorang Kepala Puskesmas yang bertanggung jawab langsung kepada Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Bungo.
4. Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi)
- Tugas Pokok:
- Puskesmas Babeko mempunyai tugas pokok melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya melalui upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perorangan (UKP).
- Fungsi:
- a. Menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat yang bersifat promotif dan preventif.
 - b. Menyelenggarakan upaya kesehatan perorangan dasar secara berkesinambungan.
 - c. Melakukan penggerakan dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan.
 - d. Menyelenggarakan administrasi dan manajemen Puskesmas.
 - e. Melaksanakan rujukan medis maupun rujukan kesehatan masyarakat sesuai ketentuan.
 - f. Mengembangkan jejaring pelayanan kesehatan dan kerja sama lintas sektor.
5. Nilai-Nilai Organisasi Puskesmas Babeko
- Dalam menjalankan tugasnya, Puskesmas Babeko menjunjung tinggi nilai-nilai organisasi yang sejalan dengan nilai-nilai ASN dan budaya kerja pemerintah daerah, yaitu:
- a. Profesionalisme : memberikan pelayanan dengan kompetensi, integritas, dan akuntabilitas.
 - b. Responsif : tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat.
 - c. Integritas : menjunjung tinggi kejujuran, etika, dan moral dalam bekerja.
 - d. Gotong Royong : mendorong kolaborasi dan partisipasi aktif masyarakat serta lintas sektor.
 - e. Inovatif : mengembangkan ide dan solusi baru untuk peningkatan pelayanan kesehatan.

- f. BerAKHLAK : menginternalisasi nilai-nilai dasar ASN (Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) dalam setiap aspek pelayanan.

B. Profil Peserta

1. Data Personal



Nama	: Rahmi Audilla, S.Tr.Keb
NIP	: 200104042025042004
Tempat Tanggal Lahir	: Jambi, 04 April 2001
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Pendidikan Terakhir	: Profesi Bidan
Pangkat/Golongan	: III/a
Instansi	: Pemerintah Kabupaten Bungo
Unit Kerja	: Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo
Formasi Jabatan	: Penata Kelola Layanan Kesehatan

2. Ikhtisar Jabatan

Berdasarkan Kemenpan-RB Nomor SKJ.01 Tahun 2025 Penata Kelola Layanan Kesehatan memiliki ikhtisar jabatan: *“Melakukan kegiatan tata kelola di bidang layanan kesehatan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku dalam rangka mendukung pencapaian program pembangunan kesehatan.”*

3. Tugas Pokok dan Fungsi

Tugas Pokok

Melaksanakan tata kelola di bidang layanan kesehatan untuk mendukung pencapaian program pembangunan kesehatan sesuai kebijakan, prosedur, dan ketentuan yang berlaku.

Fungsi (Berdasarkan Kemenpan RB Nomor SKJ.01 Tahun 2025)

- Melaksanakan pelayanan administrasi program-program pembangunan kesehatan sesuai pedoman kerja/petunjuk teknis.
- Melaksanakan identifikasi, pengumpulan, dan pengolahan data pelayanan administrasi program pembangunan kesehatan.
- Melaksanakan analisis, menyajikan, serta memanfaatkan data dalam pembangunan kesehatan.
- Menyusun dokumen analisis kebijakan program kesehatan, dokumen pelayanan kesehatan, serta informasi pelayanan kepada masyarakat dan pemangku kepentingan.
- Menyusun dokumen rujukan klien/pasien sesuai kebutuhan layanan.
- Melaksanakan pendokumentasian pelayanan kesehatan.
- Menyusun draf pedoman, prosedur, atau penilaian pelaksanaan program kesehatan.

- h. Menyusun laporan pelaksanaan tugas dan laporan tugas kedinasan lainnya.
- 4. Kompetensi Teknis yang Ditetapkan
Berdasarkan Kepmenpan RB Nomor SKJ.01 Tahun 2025, kompetensi teknis jabatan ini meliputi:
 - a. Pelayanan Administrasi Kebijakan Program Pembangunan Kesehatan
 - 1) Mampu melaksanakan identifikasi, pengolahan, dan analisis data administrasi kesehatan.
 - 2) Mampu menyajikan informasi kesehatan secara jelas kepada stakeholder.
 - b. Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) Kesehatan
 - 1) Memahami konsep dasar, teknik, dan metode KIE kesehatan.
 - 2) Mampu menjelaskan jenis, teknik, dan tahapan KIE, baik di dalam maupun luar gedung.
 - c. Manajemen Pelayanan Penunjang Medis dan Non Medis
 - 1) Menyusun rencana kerja, program, dan anggaran pelayanan penunjang medis/non medis.
 - 2) Melaksanakan program penunjang medis/non medis sesuai pedoman.
 - 3) Menyusun laporan pelaksanaan manajemen pelayanan penunjang medis/non medis.
 - d. Manajemen Pelayanan Kesehatan
 - 1) Memahami konsep dasar manajemen pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.
 - 2) Memberikan informasi kesehatan kepada masyarakat dan pemangku kepentingan.
- 5. Hasil Kerja yang Diharapkan
 - a. Rencana pelaksanaan tugas.
 - b. Dokumen analisis kebijakan program kesehatan.
 - c. Dokumen pelayanan bidang kesehatan.
 - d. Informasi terkait pelayanan kesehatan.
 - e. Dokumen rujukan klien/pasien.
 - f. Laporan pendokumentasian pelayanan kesehatan.
 - g. Draf pedoman/prosedur/penilaian program kesehatan.
 - h. Laporan pelaksanaan tugas kedinasan.

BAB III

LAPORAN AKHIR AKTUALISASI

A. Deskripsi Core Isu

Puskesmas Babeko merupakan aspek penting dalam pembangunan kabupaten Bungo di bidang kesehatan yang berkelanjutan. Namun, dalam pelaksanaan di Puskesmas Babeko, terdapat beberapa permasalahan yang menghambat pengelolaan dan sistem informasi secara efektif dan optimal. Isu-isu utama yang ditemukan berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi, dan koordinasi antar unit kerja dalam pengelolaan data dan informasi tata ruang

1. Isu Ke-1: Belum Optimalnya pengelolaan dokumen surat masuk dan surat keluar yang masih manual

a. Kondisi Saat Ini (Masalah = Isu)

Pengelolaan dokumen surat masuk dan surat keluar di unit kerja masih dilakukan secara manual, yakni melalui pencatatan di buku agenda serta penyimpanan fisik dalam map dan lemari arsip. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa:

- 1) Proses pencatatan membutuhkan waktu yang relatif lama karena harus dilakukan berulang-ulang secara tertulis.
- 2) Risiko kehilangan atau kerusakan dokumen cukup tinggi akibat human error maupun keterbatasan ruang penyimpanan.
- 3) Pencarian surat yang sudah lama tersimpan membutuhkan waktu lebih lama karena tidak ada sistem pencarian digital.
- 4) Belum tersedia sistem aplikasi pengarsipan elektronik seperti srikandi sehingga pelayanan administrasi surat-menyurat belum mendukung efisiensi kerja.

b. Dampak dan Pihak yang Terdampak Jika Isu Tidak Diselesaikan
Jika isu ini tidak segera diatasi, akan menimbulkan beberapa dampak, antara lain:

- 1) Terhambatnya efektivitas dan efisiensi kerja karena proses pencatatan dan pencarian dokumen membutuhkan waktu lama.
- 2) Meningkatnya risiko kehilangan dokumen penting, yang berpotensi menimbulkan masalah hukum atau administratif.
- 3) Pegawai: mengalami beban kerja tambahan, stres akibat pencarian dokumen yang tidak efisien, serta potensi kesalahan pencatatan.
- 4) Pimpinan: kesulitan dalam mengambil keputusan cepat karena keterlambatan akses informasi dari dokumen surat.
- 5) Masyarakat/instansi mitra: dirugikan karena keterlambatan pelayanan surat yang seharusnya cepat dan tepat.

c. Keterkaitan Isu dengan Substansi Mata Pelatihan Agenda III (Manajemen

ASN/Smart ASN)

Isu belum optimalnya pengelolaan dokumen surat masuk dan surat keluar yang masih manual memiliki keterkaitan erat dengan substansi Manajemen ASN maupun Smart ASN pada Agenda III. Dalam konteks Manajemen ASN, permasalahan ini menunjukkan pentingnya penerapan tata kelola administrasi yang tertib, efisien, dan akuntabel agar kinerja organisasi dapat meningkat secara menyeluruh. Tata kelola surat yang baik akan mendukung proses pelayanan administrasi yang lebih cepat, tepat, serta dapat dipertanggungjawabkan.

Sementara itu, dalam kerangka Smart ASN, penyelesaian isu ini menuntut pemanfaatan teknologi informasi melalui digitalisasi pengelolaan dokumen surat. Hal ini sejalan dengan upaya mewujudkan birokrasi modern yang adaptif, profesional, dan berorientasi pada pelayanan prima. Dengan adanya sistem pengelolaan dokumen berbasis digital, proses pencatatan, penyimpanan, hingga pencarian dokumen dapat dilakukan lebih efektif serta mendukung keterbukaan informasi.

Melalui penyelesaian isu ini, ASN diharapkan mampu mengimplementasikan nilai-nilai profesionalisme, akuntabilitas, dan inovasi dalam pekerjaan sehari-hari. Penggunaan sistem digital bukan hanya meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga memperkuat citra organisasi sebagai birokrasi yang responsif terhadap perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat.

2. Isu Ke-2: Belum optimalnya Absensi pegawai honorer di puskesmas secara digital

a. Kondisi Saat Ini (Masalah = Isu)

Sistem absensi pegawai honorer di puskesmas belum sepenuhnya dikelola secara digital. Sebagian besar absensi masih dilakukan secara manual dengan tanda tangan di daftar hadir harian atau pencatatan menggunakan buku absensi. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa:

- 1) Tidak semua pegawai honorer menggunakan aplikasi absensi digital, sehingga data kehadiran tidak terintegrasi secara penuh dengan sistem administrasi puskesmas.
- 2) Ketidaksesuaian data kehadiran sering terjadi antara catatan manual dengan laporan yang dilaporkan ke bagian kepegawaian.
- 3) Pengawasan kehadiran pegawai menjadi kurang optimal karena pimpinan membutuhkan waktu lebih lama untuk memverifikasi kehadiran harian.
- 4) Berdasarkan observasi, terdapat 20%–30% pegawai honorer yang masih lebih sering menggunakan absensi manual dibandingkan digital.

b. Dampak dan Pihak yang Terdampak Jika Isu Tidak Diselesaikan

Apabila isu ini tidak segera diatasi, maka akan menimbulkan

dampak sebagai berikut:

- 1) Terhadap organisasi/puskesmas: proses rekapitulasi absensi menjadi lebih lambat, berpotensi menimbulkan ketidakakuratan data, serta menghambat pengambilan keputusan terkait disiplin dan evaluasi kinerja.
 - 2) Terhadap pegawai honorer: menimbulkan ketidakadilan dalam penilaian kinerja, karena data absensi manual rawan kesalahan atau manipulasi.
 - 3) Terhadap pimpinan: kesulitan dalam melakukan monitoring dan evaluasi kedisiplinan pegawai secara real-time.
 - 4) Terhadap masyarakat/pasien: pelayanan kesehatan berpotensi terganggu apabila kehadiran pegawai tidak dapat dipantau secara tepat waktu, sehingga berdampak pada kualitas layanan.
- c. Keterkaitan Isu dengan Substansi Mata Pelatihan Agenda III (Manajemen ASN/Smart ASN)

Isu belum optimalnya absensi pegawai honorer secara digital memiliki keterkaitan erat dengan substansi Manajemen ASN maupun Smart ASN pada Agenda III. Dari perspektif Manajemen ASN, isu ini mencerminkan pentingnya tata kelola kepegawaian yang tertib, akuntabel, dan efisien dalam mendukung peningkatan kinerja organisasi. Sistem absensi digital akan membantu mencatat kehadiran secara lebih akurat, transparan, serta mudah dipertanggungjawabkan.

Sementara itu, dari perspektif Smart ASN, penggunaan absensi digital adalah salah satu bentuk adaptasi terhadap perkembangan teknologi informasi untuk mendukung birokrasi yang modern, adaptif, dan berorientasi pada pelayanan prima. Dengan penerapan sistem absensi digital, pimpinan dapat memantau kedisiplinan pegawai secara real-time, melakukan evaluasi berbasis data, dan meningkatkan efisiensi kerja organisasi.

3. Isu Ke-3 : Belum optimalnya pelaksanaan survei kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas

a. Kondisi Saat Ini (Masalah = Isu)

Pelaksanaan survei kepuasan pasien di puskesmas masih belum berjalan optimal. Survei yang seharusnya menjadi instrumen penting untuk mengukur kualitas pelayanan, masih dilakukan secara terbatas dan belum terstandar. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa:

- 1) Survei hanya dilakukan secara manual dengan kuesioner kertas, sehingga jangkauan responden terbatas dan proses pengolahan data membutuhkan waktu lama.
- 2) Tingkat partisipasi pasien rendah

- 3) Belum ada pemanfaatan aplikasi digital atau media online untuk menjangkau respon lebih luas dari pasien.
 - 4) Hasil survei belum diolah secara maksimal untuk menjadi dasar perbaikan mutu layanan, karena laporan sering kali hanya bersifat formalitas.
- b. Dampak dan Pihak yang Terdampak Jika Isu Tidak Diselesaikan
- Apabila isu ini tidak segera ditangani, maka akan menimbulkan beberapa dampak, antara lain:
- 1) Terhadap organisasi/puskesmas: tidak memperoleh gambaran yang objektif mengenai kepuasan pasien, sehingga sulit melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan secara tepat sasaran.
 - 2) Terhadap pegawai: kehilangan kesempatan untuk memperbaiki kinerja dan meningkatkan pelayanan berdasarkan masukan pasien.
 - 3) Terhadap pimpinan: keterbatasan data valid menghambat pengambilan keputusan strategis dalam manajemen mutu layanan kesehatan.
 - 4) Terhadap masyarakat/pasien: suara dan keluhan mereka tidak tersalurkan dengan baik, sehingga kualitas layanan yang diberikan bisa stagnan dan tidak sesuai kebutuhan.
- c. Keterkaitan Isu dengan Substansi Mata Pelatihan Agenda III (Manajemen ASN/Smart ASN)

Isu belum optimalnya pelaksanaan survei kepuasan pasien memiliki keterkaitan erat dengan substansi Manajemen ASN maupun Smart ASN pada Agenda III. Dari sudut pandang Manajemen ASN, survei kepuasan merupakan bagian dari sistem akuntabilitas kinerja, di mana data kepuasan pasien digunakan sebagai ukuran keberhasilan pelayanan publik. Oleh karena itu, pengelolaan survei yang baik akan mencerminkan penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan perbaikan berkelanjutan.

Sementara itu, dalam konteks Smart ASN, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelaksanaan survey, misalnya menggunakan aplikasi digital, kode QR, atau platform online dapat meningkatkan partisipasi pasien, mempercepat pengolahan data, dan menghasilkan laporan yang lebih akurat. Hal ini sejalan dengan upaya mewujudkan birokrasi yang modern, adaptif, dan berorientasi pada pelayanan prima.

B. Analisis Core Isu

Berdasarkan hasil observasi, proses konsultasi bersama stakeholder dan mentor ditemukan beberapa identifikasi isu di Puskesmas Babeko yang penulis buat berdasarkan Teknik analisis APKL dengan A = Aktual, P = Problematis, K = Kekhalayakan, dan L = Kelayakan

Tabel 3. 1 Penetapan Core Isu dengan Teknik Analisis APKL

No	Identifikasi Isu	Penilaian Isu				Jumlah	Peringkat
		A	P	K	L		
1	Belum Optimalnya pengelolaan dokumen surat masuk dan surat keluar yang masih manual	4	3	3	3	13	III
2	Belum optimalnya Absensi pegawai honorer di puskesmas secara digital	5	5	3	3	16	II
3	Belum optimalnya pelaksanaan survei kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas	5	5	4	4	18	I

Berdasarkan hasil analisis menggunakan teknik APKL sebagaimana ditampilkan pada Tabel 3.1, diperoleh bahwa isu dengan peringkat tertinggi adalah *belum optimalnya pelaksanaan survei kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas* dengan skor 18. Hal ini menunjukkan bahwa isu tersebut lebih aktual, problematik, berdampak luas bagi masyarakat, serta layak untuk dijadikan prioritas penanganan dibandingkan isu lainnya. Oleh karena itu, isu ini ditetapkan sebagai Core Isu dalam rancangan aktualisasi.

Untuk menelusuri faktor penyebab dari core isu tersebut, selanjutnya dilakukan analisis menggunakan teknik USG (Urgency, Seriousness, Growth) yang hasilnya dapat dilihat pada Tabel berikut :

Tabel 3. 2 Penetapan Faktor Penyebab dengan Teknik Analisis USG

No	Isu	Kriteria			Jumlah Nilai	Peringkat Kualitas
		U	S	G		
1	Rendahnya media survei dan fasilitas pendukung untuk pelaksanaan kepuasan pelayanan pasien di puskesmas babeko kabupaten bungo	5	4	4	13	I
2	Terbatasnya pengetahuan pasien tentang survei kepuasan pasien	3	4	3	10	II
3	Rendahnya tingkat partisipasi pasien dalam survei kepuasan pasien	3	3	3	9	III

Berikut penjelasan mengenai deskripsi masing-masing kriteria USG:

Tabel 3. 3 Tabel Deskripsi Kriteria URGENCY

Nilai	Indikator	Deskripsi Indikator
5	Sangat Mendesak	Permasalahan/kegiatan harus segera ditangani

		karena sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan organisasi/layanan.
4	Mendesak	Permasalahan/kegiatan perlu segera ditangani, namun masih memiliki sedikit ruang waktu untuk penundaan.
3	Cukup Mendesak	Permasalahan/kegiatan penting, tetapi dapat ditunda dalam jangka pendek tanpa menimbulkan dampak besar.
2	Kurang Mendesak	Permasalahan/kegiatan tidak terlalu berpengaruh terhadap pelayanan/organisasi bila ditunda.
1	Tidak Mendesak	Permasalahan/kegiatan dapat diabaikan atau ditangani belakangan tanpa menimbulkan konsekuensi berarti.

Tabel 3. 4 Tabel Deskripsi Kriteria SERIOUSNESS

Nilai	Indikator	Deskripsi Indikator
5	Sangat Serius	Isu berdampak sangat besar terhadap keberlangsungan pelayanan/organisasi; jika tidak segera ditangani akan mengganggu pencapaian tujuan utama, bahkan berpotensi menimbulkan kerugian besar bagi masyarakat maupun instansi.
4	Serius	Isu berdampak besar pada kelancaran kegiatan inti; apabila dibiarkan akan menurunkan kualitas kinerja dan menimbulkan masalah signifikan, meskipun masih dapat dikendalikan dalam jangka pendek.
3	Cukup Serius	Isu berdampak sedang; masalah berpengaruh terhadap sebagian kegiatan, namun tidak sampai mengganggu jalannya organisasi secara keseluruhan. Dampak masih bisa ditangani dengan langkah perbaikan sederhana.
2	Kurang Serius	Isu berdampak kecil; hanya memengaruhi sebagian kecil kegiatan atau unit kerja. Penanganan bisa ditunda tanpa menimbulkan konsekuensi besar.
1	Tidak Serius	Isu nyaris tidak berdampak pada kinerja organisasi; meskipun dibiarkan, tidak menimbulkan gangguan berarti terhadap pelayanan maupun pencapaian tujuan instansi.

Tabel 3. 5 Tabel Deskripsi Kriteria GROWTH

Nilai	Indikator	Deskripsi Indikator
5	Sangat Cepat Memburuk	Masalah berkembang sangat cepat; apabila tidak segera ditangani akan meluas dan menimbulkan dampak besar dalam waktu singkat.

4	Cepat Memburuk	Masalah berkembang cepat; berpotensi menimbulkan gangguan serius pada kegiatan utama jika tidak segera ada upaya penanganan.
3	Cukup Cepat Memburuk	Masalah berkembang dengan kecepatan sedang; masih ada waktu untuk melakukan langkah perbaikan sebelum menimbulkan gangguan besar.
2	Kurang Cepat Memburuk	Masalah berkembang lambat; dampaknya tidak langsung terasa dan dapat ditangani kemudian tanpa risiko besar.
1	Tidak Cepat Memburuk	Masalah nyaris tidak berkembang; tetap stabil meski tidak segera ditangani, serta tidak menimbulkan risiko tambahan.

Berdasarkan Analisis USG di atas, maka isu yang dipilih adalah belum optimalnya pelaksanaan survei kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas dengan kalimat rumusan isu Rendahnya media survei dan fasilitas pendukung untuk pelaksanaan kepuasan pelayanan pasien di puskesmas babeko kabupaten bungo.

C. Rumusan Isu

1) Urgency (U) = 5 (Sangat Mendesak)

Permasalahan media survei dan fasilitas pendukung yang terbatas sangat mendesak untuk segera ditangani, karena hasil survei kepuasan pasien merupakan instrumen penting dalam menilai mutu pelayanan, akreditasi puskesmas, dan dasar pengambilan keputusan manajerial. Tanpa data yang akurat, pimpinan tidak dapat mengetahui kebutuhan dan harapan pasien secara nyata. Kondisi ini juga berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan, sehingga sifatnya sangat mendesak untuk segera ditangani.

2) Seriousness (S) = 4 (Serius)

Dampak dari isu ini tergolong serius karena berpengaruh langsung pada kualitas layanan puskesmas. Keterbatasan media survei membuat partisipasi pasien rendah dan hasil survei tidak representatif, sehingga rekomendasi perbaikan mutu pelayanan menjadi tidak tepat sasaran. Hal ini berpotensi menimbulkan stagnasi kualitas layanan, bahkan penurunan kepuasan masyarakat. Selain itu, akreditasi puskesmas dapat terpengaruh apabila instrumen survei tidak optimal.

3) Growth (G) = 4 (Cepat Memburuk)

Apabila isu ini tidak segera ditangani, permasalahan akan semakin berkembang. Jumlah pasien terus meningkat seiring kebutuhan layanan kesehatan, namun media survei tetap terbatas. Hal ini dapat memperlebar kesenjangan antara kebutuhan data dengan kapasitas pengumpulan, sehingga ke depan semakin sulit mendapatkan informasi valid. Risiko lainnya adalah rendahnya respons pasien

terhadap survei manual, yang bisa semakin menurunkan kualitas evaluasi layanan puskesmas.

Berdasarkan analisis USG diatas diketahui bahwa isu rendahnya media survei dan fasilitas pendukung di Puskesmas Babeko termasuk isu prioritas yang harus segera ditangani. Dengan skor USG sebesar 13, isu ini memiliki tingkat urgensi yang sangat tinggi, berdampak serius pada kualitas layanan, dan berpotensi berkembang menjadi masalah yang lebih besar di masa depan. Oleh karena itu, penyediaan media survei digital yang mudah diakses, penambahan fasilitas pendukung (QR Code), serta peningkatan kapasitas petugas dalam mengelola survei menjadi langkah penting agar pelayanan puskesmas lebih efektif, transparan, dan sesuai kebutuhan masyarakat.

D. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu

Dengan merujuk pada analisis USG, maka gagasan kreatif yang akan dilakukan untuk menyelesaikan Core Isu tersebut di atas adalah “Penggunaan *Google form* berbasis QR Code untuk survei kepuasan pasien berbasis digital di Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo”. Gagasan tersebut terkait dengan Manajemen ASN, yang menekankan pentingnya penyelenggaraan pelayanan publik secara tertib administrasi, efisien, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dengan adanya sistem survei digital berbasis *Google form* dan QR Code, proses pengumpulan data kepuasan pasien menjadi lebih terstruktur, mudah dipantau, serta dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini mencerminkan implementasi prinsip manajemen ASN yang profesional, transparan, dan berfokus pada peningkatan kualitas layanan kesehatan.

Gagasan tersebut juga terkait dengan Smart ASN. Smart ASN mendorong aparatur sipil negara untuk adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan pelayanan publik. Penggunaan media survei digital ini merupakan bentuk inovasi yang sejalan dengan tuntutan era digital, karena mampu menghadirkan pelayanan yang cepat, mudah, serta ramah lingkungan (*paperless*). Selain itu, penerapan survei digital mendukung terwujudnya ASN yang profesional, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, dan kolaboratif (BerAKHLAK), khususnya dalam nilai Profesional (menggunakan teknologi untuk meningkatkan kualitas kerja), Akuntabel (data survei terekam dan dapat dipertanggungjawabkan), dan Inovatif (menghadirkan solusi baru untuk memudahkan pelayanan).

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

- a. Melakukan konsultasi dengan mentor terkait rencana pelaksanaan gagasan aktualisasi
- b. Mencari bahan referensi mengenai survei kepuasan pasien
- c. Membuat kuisioner di *google form* dan QR Code
- d. Melaksanakan kegiatan survei kepada pasien
- e. Membuat laporan evaluasi hasil kegiatan aktualisasi

BAB IV

CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi

Berikut merupakan jadwal aktualisasi kegiatan penulis selama habituasi 22 September – 31 Oktober 2025:

Tabel 4 1 Jadwal Rencana Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan	SEPTEMBER		OKTOBER			
		I	II	I	II	III	IV
1.	Melakukan konsultasi dengan mentor terkait rencana pelaksanaan gagasan aktualisasi (22 s/d 25 September 2025)						
2.	Mencari bahan referensi mengenai survei kepuasan pasien (26 s/d 30 September 2025)						
3.	Membuat kuisisioner di <i>google form</i> dan QR Code (1 s/d 4 Oktober 2025)						
4.	Melaksanakan kegiatan survei kepada pasien (6 s/d 18 Oktober 2025)						
5	Membuat laporan evaluasi hasil kegiatan aktualisasi (20 s/d 30 Oktober 2025)						

B. Matrik Pelaksanaan Aktualisasi

Unit Kerja	: Penata Kelola Layanan Kesehatan, UPT Puskesmas Babeko, Pemerintah Kabupaten Bungo
Identifikasi Isu	: 1. Belum optimalnya pengelolaan dokumen surat masuk dan surat keluar yang masih manual 2. Belum optimalnya absensi pegawai honorer puskesmas secara digital 3. Belum optimalnya pelaksanaan survei kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas
Isu yang Diangkat	: Rendahnya media survei dan fasilitas pendukung untuk pelaksanaan kepuasan pelayanan pasien di Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo
Gagasan Pemecahan Isu	: Penggunaan <i>google form</i> berbasis QR Code untuk survei kepuasan pasien berbasis digital. Gagasan tersebut terkait dengan MP. <i>Manajemen ASN</i> dan <i>Smart ASN</i> .

Tabel 3.6 Tabel matrik rancangan aktualisasi

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak-pihak yang terkait	Potensi Konflik Ya/Tidak	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
1	Melakukan konsultasi dengan mentor terkait rencana pelaksanaan gagasan aktualisasi	1. Membuat surat telaah staf kepada mentor	Tersedianya surat telaah staf	1. Akuntabel : Saya telah bertanggungjawab atas kegiatan aktualisasi 2. Kompeten : Saya telah menyusun surat dengan memperhatikan kaidah administrasi, bahasa formal, serta format surat dinas yang benar.	Peserta Mentor	Tidak	-	-
		2. Melaksanakan konsultasi dengan mentor	Tersedianya Catatan hasil konsultasi (notulen/ Foto)	1. Kompeten : saya telah belajar dan mengembangkan kapabilitas melalui diskusi dengan mentor saya mengenai rancangan				

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak-pihak yang terkait	Potensi Konflik Ya/Tidak	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
				aktualisasi 2. Harmonis : Saya telah menghargai setiap pendapat dari mentor saya				
		3. Mengajukan surat telaah staff kepada Kepala Mentor	Tersedianya surat telaah staff dibubuhkan tanda tangan oleh mentor dan persetujuan Mentor Hasil : Disetujuinya pelaksanaan gagasan aktualisasi oleh mentor yang dibubuhi tanda tangan mentor	1. Harmonis : Saya telah menyampaikan pengajuan surat dengan sopan dan menghormati mentor saya 2. Kolaboratif : Saya telah menjalin komunikasi dan koordinasi yang baik dengan mentor untuk persetujuan surat telaah staff				
2	Mencari bahan referensi mengenai survei kepuasan pasien	1. Mencari jurnal atau artikel tentang survei kepuasan pasien, peraturan, dan kuesioner survei kepuasan pasien 2. Membuat draft isi survei kepuasan pasien berdasarkan referensi	Tersedianya dokumen hasil jurnal, peraturan, dan kuisisioner survei kepuasan pasien. Tersedianya draft isi survei kepuasan pasien	1. Kompeten : Saya telah menganalisis isi jurnal atau artikel dengan teliti. 2. Adaptif : Saya telah menyesuaikan pemahaman dengan jurnal atau artikel terbaru 1. Akuntabel : Saya telah menyusun draft isi survei dengan penuh tanggung jawab, memastikan pertanyaan sesuai standar dan tujuan survei	Peserta Mentor	Tidak	-	-

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak-pihak yang terkait	Potensi Konflik Ya/Tidak	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
				2. Loyal : Saya telah menyusun draft sesuai kebijakan organisasi dan mendukung pencapaian mutu pelayanan puskesmas 3. Adaptif : Saya telah menyesuaikan bentuk pertanyaan dengan kondisi pasien di lapangan				
		3. Mengkonsultasikan kepada mentor terkait draft survei kepuasan pasien	Survei kepuasan pasien disetujui mentor Hasil : Tersedia bahan referensi mengenai survei kepuasan pasien	1. Kolaboratif : Saya telah menunjukkan sikap terbuka dalam berdiskusi bersama mentor agar mendapatkan masukan dan perbaikan. 2. Adaptif : Saya telah menerima kritik, saran, dan penyesuaian dari mentor untuk menyempurnakan draft survei kepuasan pasien				
3	Membuat kuisisioner di <i>google form</i> dan QR Code	1. Membuat kuisisioner di <i>google form</i> , QR Code dan membuat akun <i>gmail</i> sebagai media survei kepuasan pasien	Tersedianya <i>google form</i> yang berisi pertanyaan survei <i>gmail</i> , dan QR Code	1. Kompeten : Saya telah menguasai prosedur pembuatan <i>google form</i> , QR Code, <i>gmail</i> . 2. Adaptif : Saya telah mengikuti perkembangan digitalisasi terkini	Peserta Mentor	Tidak	-	-
		2. Konsultasi dengan mentor terkait <i>google form</i> dan QR Code	Tersedianya catatan dan dokumentasi konsultasi	1. Harmonis : Saya telah menjaga etika komunikasi, menghargai pendapat mentor, dan membangun				

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak-pihak yang terkait	Potensi Konflik Ya/Tidak	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
				hubungan kerja yang baik 2. Loyal : Saya telah mengikuti arahan mentor sesuai dengan kebijakan organisasi dan menjadikannya pedoman dalam pelaksanaan survei				
		3. Melakukan perbaikan <i>google form</i> sesuai dengan arahan mentor	Tersedianya <i>google form</i> dan QR Code yang telah disetujui oleh mentor Hasil : Tersedianya <i>google form</i> dan QR Code yang disetujui oleh mentor	1. Adaptif : Saya telah memperbaiki sesuai dengan arahan mentor 2. Akuntabel : Saya telah menerima arahan mentor dengan penuh tanggung jawab, serta memastikan perbaikan dilakukan sesuai arahan mentor				
4	Melaksanakan kegiatan survei kepada pasien	1. Memberikan informasi kepada pasien tentang survei kepuasan pasien berbasis QR Code	Tersedianya dokumentasi kegiatan pemberian informasi kepada pasien	1. Harmonis : Saya telah menjelaskan mengenai survey kepuasan pasien dengan ramah dan sabar 2. Berorientasi pelayanan : Saya telah memastikan pasien paham terhadap petunjuk yang dijelaskan 3. Kolaboratif : Saya telah melakukan koordinasi dengan petugas loket/pendaftaran sehingga informasi tentang survei dapat diberikan sejak awal pasien datang	Peserta Pasien	Tidak	-	-

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak-pihak yang terkait	Potensi Konflik Ya/Tidak	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
		2. Mengumpulkan dan menyimpan data survei kepuasan pasien	Tersedianya hasil data survei kepuasan pasien	1. Kompeten : Saya telah menggunakan media digital <i>google form</i> dengan benar sehingga data tersimpan aman dan mudah diolah 2. Adaptif : Saya telah menyesuaikan metode penyimpanan data, baik digital maupun manual, agar tetap aman dan bisa diakses ketika dibutuhkan				
		3. Melakukan monitoring untuk mengetahui efektivitas penggunaan qr kode untuk survei kepuasan pasien	Tersedianya catatan berupa jumlah pasien yang berhasil mengisi survei dan kendala pada pengisian survei Hasil : Terlaksananya kegiatan survei kepuasan pasien beserta hasil surveinya	1. Akuntabel : Saya telah melaksanakan monitoring dengan teliti, mencatat hasil secara objektif, serta melaporkannya dengan jujur dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Kompeten : Saya telah menggunakan instrumen monitoring yang sesuai (misalnya data <i>Google form</i> , observasi langsung, atau catatan pasien) untuk memperoleh hasil yang valid				
5	Membuat laporan evaluasi hasil kegiatan aktualisasi	1. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan survei kepuasan pasien	Tersedianya laporan pelaksanaan kegiatan survei kepuasan pasien	1. Akuntabel : Saya telah menyusun laporan dengan data yang valid, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada mentor 2. Kompeten : Saya telah menyajikan hasil survei	Peserta Mentor	Tidak	-	-

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan (Ber-AKHLAK)	Pihak-pihak yang terkait	Potensi Konflik Ya/Tidak	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
				secara sistematis, menggunakan analisis sederhana, dan sesuai dengan kaidah penyusunan laporan				
		2. Membuat laporan aktualisasi	Tersedianya laporan aktualisasi	1. Akuntabel : Saya telah menyusun laporan aktualisasi sesuai dengan fakta kegiatan yang dilaksanakan, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Adaptif : Saya telah menyesuaikan isi laporan dengan kondisi nyata di lapangan				
		3. Menyampaikan laporan aktualisasi kepada mentor	Tersedianya laporan aktualisasi yang disetujui oleh mentor Hasil : Tersedianya laporan evaluasi hasil kegiatan aktualisasi yang disetujui oleh mentor	1. Akuntabel : Saya telah menyampaikan laporan sesuai hasil kegiatan yang sebenarnya dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Harmonis : Saya telah menjaga etika, sopan santun, serta membangun komunikasi yang baik saat menyampaikan laporan 3. Adaptif : Saya telah terbuka menerima masukan, siap melakukan revisi, dan menyesuaikan laporan sesuai arahan mentor				

C. Matrik Rekapitulasi Rencana Habitiasi Nilai-Nilai Dasar PNS (BerAKHLAK)

Setiap peserta Latsar dituntut untuk mampu menginternalisasikan nilai-nilai dasar PNS yang terangkum dalam BerAKHLAK ke dalam setiap kegiatan aktualisasi. Untuk memastikan penerapan nilai tersebut berjalan secara terukur, disusunlah Matrik Rekapitulasi Rencana Habitiasi NND PNS (BerAKHLAK).

Matrik ini memberikan gambaran mengenai seberapa besar setiap nilai dasar ASN diaktualisasikan dalam lima kegiatan aktualisasi yang direncanakan dan realisasinya. Dengan demikian, tabel berikut menyajikan rekapitulasi keterkaitan antara mata pelatihan, kegiatan aktualisasi, dan jumlah habitiasi yang telah dilakukan.

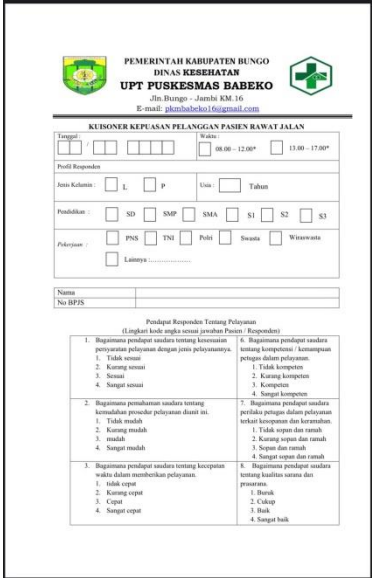
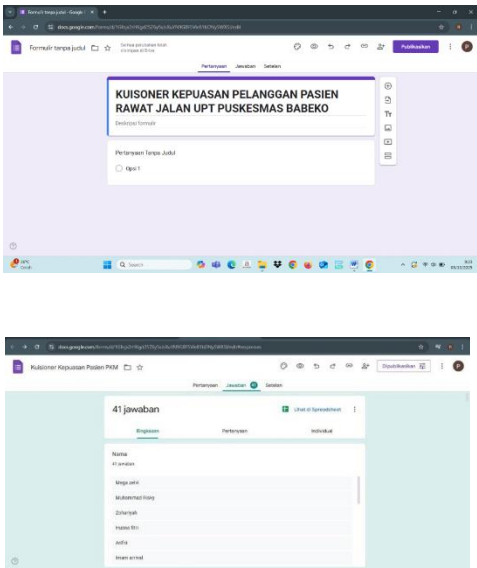
Tabel 3. 7 Matrik Rekapitulasi Rencana Habitiasi NND PNS (BerAKHLAK)

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	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1
2.	Akuntabel	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	7	7
3.	Kompeten	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	8	8
4.	Harmonis	2	2	0	0	1	1	1	1	1	1	5	5
5.	Loyal	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	2	2
6.	Adaptif	0	0	3	3	2	2	1	1	2	2	8	8
7.	Kolaboratif	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	3	3
Jumlah MP yang Diaktualisasikan per Kegiatan		4	4	5	5	5	5	6	6	4	4		

D. Capaian Penyesuaian Core Isu

Perbandingan kondisi sebelum dan sesudah aktualisasi Rendahnya media survei dan fasilitas pendukung untuk pelaksanaan kepuasan pelayanan pasien di Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo sebagai berikut

Tabel Capaian Penyesuaian Core isu

Kondisi Core Isu	
Sebelum Aktualisasi	Sesudah Aktualisasi
Material (Sarana/Prasarana) Tidak di adakan nya program penyuluhan kepada masyarakat <u>KUALITATIF</u> Sebelum pelaksanaan aktualisasi, survei kepuasan pasien di Puskesmas Babeko masih dilakukan secara manual menggunakan kuesioner kertas. Proses pengisian dan pengumpulan data membutuhkan waktu yang lama, serta rawan kesalahan dalam rekapitulasi. Selain itu, belum tersedia media digital seperti Google Form berbasis QR Code untuk mempermudah responden mengisi survei secara mandiri. Akibatnya, tingkat partisipasi pasien dalam memberikan umpan balik masih rendah dan hasil survei tidak dapat diolah secara efisien. 	Material (Sarana/Prasarana) di adakan nya program penyuluhan kepada masyarakat <u>KUALITATIF</u> Setelah pelaksanaan aktualisasi, Puskesmas Babeko telah memiliki media survei kepuasan pasien berbasis Google Form yang terhubung dengan QR Code (QR code). Media ini mempermudah pasien untuk mengisi survei secara mandiri melalui ponsel. Petugas juga lebih mudah dalam mengakses, mengelola, dan menganalisis hasil survei secara cepat dan akurat. Selain itu, tersedianya fasilitas pendukung seperti banner QR Code di area pelayanan meningkatkan partisipasi pasien dalam memberikan umpan balik terhadap mutu pelayanan. 

<u>KUANTITATIF</u> Sebelum aktualisasi, 0 media survei digital tersedia. Jumlah responden survei manual tidak bisa ditentukan karena sebagian file hilang diakibatkan pindah kantor karena renovasi puskesmas. 100% survei dilakukan menggunakan kuesioner manual.	<u>KUANTITATIF</u> Telah tersedia 1 media survei digital (Google Form berbasis QR Code). Tersedia 1 banner QR code di area pendaftaran. Per 04 oktober 2025-21 oktober 2025 jumlah responden sebanyak 41 orang. 100% hasil survei terdata dan terolah secara otomatis melalui sistem digital.
--	--

E. Manfaat terselesaikannya Core Isu

Berikut adalah manfaat dari terselesaikannya core isu “Rendahnya media survei dan fasilitas pendukung untuk pelaksanaan kepuasan pelayanan pasien di Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo” bagi berbagai pihak :

- a. Manfaat Bagi Individu peserta
 1. Meningkatkan kemampuan dalam mengidentifikasi permasalahan di tempat kerja dan merumuskan solusi inovatif berbasis teknologi informasi.
 2. Mengembangkan kompetensi teknis dan manajerial dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan pelayanan publik.
 3. Mengimplementasikan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK, khususnya nilai Akuntabel, Adaptif, dan Kolaboratif dalam pelaksanaan tugas dan pelayanan kepada masyarakat.
 4. Memberikan pengalaman langsung dalam pemanfaatan media digital (Google Form berbasis QR Code) sebagai sarana peningkatan kualitas layanan kesehatan.
 5. Menumbuhkan sikap profesional, tanggung jawab, dan komitmen terhadap peningkatan mutu pelayanan publik di lingkungan kerja.
- b. Manfaat Bagi Instansi (Puskesmas Babeko)
 1. Tersedianya media survei kepuasan pasien berbasis digital yang efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat.
 2. Mempermudah proses pengumpulan, rekapitulasi, dan analisis data kepuasan pasien secara cepat dan akurat.
 3. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.
 4. Mendorong peningkatan partisipasi pasien dalam memberikan umpan balik terhadap mutu pelayanan.
 5. Menjadi dasar bagi pihak manajemen Puskesmas dalam merencanakan program peningkatan kualitas layanan yang lebih tepat sasaran.
 6. Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.
- c. Manfaat bagi Stakeholders
 1. Bagi Dinas Kesehatan yaitu memperoleh data kepuasan pasien yang valid dan real-time sebagai bahan evaluasi serta peningkatan mutu pelayanan kesehatan di tingkat kabupaten.

2. Bagi Pemerintah Daerah untuk mendukung kebijakan berbasis data dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan.
3. Bagi Masyarakat dapat memberikan kemudahan dalam menyampaikan penilaian dan aspirasi terhadap pelayanan Puskesmas melalui media digital yang mudah diakses.
4. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap transparansi dan profesionalisme layanan di Puskesmas Babeko.
5. Mendorong kolaborasi yang lebih baik antara masyarakat, instansi kesehatan, dan pemerintah daerah dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berkelanjutan.

F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

Berikut merupakan rencana tindak lanjut hasil aktualisasi Peningkatan Media Survei dan Fasilitas Pendukung untuk Pelaksanaan Kepuasan Pelayanan Pasien melalui *Google form* Berbasis QR Code di Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo

Tabel 4.5 Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

No	Kegiatan	Output	Durasi dan Waktu	Para pihak terlibat	Sumber Biaya	Keterangan
1	Integrasi Survei Kepuasan Pasien Digital dalam Kegiatan Pelayanan Rutin	Survei kepuasan pasien berbasis Google Form menjadi bagian dari alur pelayanan rutin di loket, poli, dan farmasi.	6 bulan	Kepala Puskesmas, Petugas Pelayanan, Tim Mutu, Petugas IT, dan masyarakat	BOK atau BLUD	Survei dilaksanakan secara berkelanjutan dan menjadi bagian dari sistem mutu pelayanan di Puskesmas.
2	Pemanfaatan Media Promosi QR Code Survei di Area Strategis	Banner dan poster QR Code dipasang di area pelayanan untuk meningkatkan partisipasi pasien.	1 tahun	Puskesmas Babeko, Tim Promkes, dan Tenaga Administrasi	BOK atau BLUD	Media QR Code digunakan secara berkelanjutan untuk menjangkau lebih banyak responden dalam survei kepuasan pasien.

3	Pemanfaatan Hasil Survei sebagai Data Evaluasi dan Pengembangan Mutu Pelayanan	Hasil survei kepuasan pasien digunakan sebagai: • Data pendukung akreditasi Puskesmas tahun 2028 • Bahan input penilaian pelayanan pada web SIPP BPJS • Dasar evaluasi kinerja pegawai dan peningkatan mutu pelayanan.	1 tahun dan berkelanjutan	Tim Mutu, Kepala Puskesmas, Dinas Kesehatan, dan Tim Penjaminan Mutu Internal	BOK atau BLUD	Data hasil survei diolah dan dilaporkan secara triwulan sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.
---	--	--	---------------------------	---	---------------	--

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

A. Aktualisasi/Habituasi Mata Pelatihan

a. Kegiatan ke-1 : Melakukan konsultasi dengan mentor terkait rencana pelaksanaan gagasan aktualisasi

Kegiatan “Melakukan konsultasi dengan mentor terkait rencana pelaksanaan gagasan aktualisasi” merupakan tahapan penting dalam proses pembelajaran dan pembentukan karakter ASN yang profesional. Melalui kegiatan ini, peserta memperoleh kesempatan untuk mendiskusikan dan menyempurnakan gagasan aktualisasi agar sesuai dengan tujuan instansi, nilai-nilai dasar ASN, serta kebutuhan nyata di unit kerja. Konsultasi dengan mentor menjadi sarana untuk memastikan bahwa setiap langkah yang akan dilaksanakan memiliki arah yang jelas, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam pelaksanaannya, kegiatan ini mencerminkan penerapan nilai-nilai BerAKHLAK, khususnya nilai Akuntabel, Kompeten, Harmonis, dan Kolaboratif. Nilai **Akuntabel** tampak ketika peserta menunjukkan tanggung jawab penuh terhadap proses penyusunan dan penyampaian rencana aktualisasi secara transparan kepada mentor. Peserta berupaya memastikan bahwa setiap gagasan yang diajukan memiliki dasar yang kuat, logis, dan dapat diimplementasikan sesuai dengan aturan yang berlaku, sehingga hasilnya dapat dipertanggungjawabkan secara etis dan profesional. Nilai **Kompeten** terlihat melalui kemampuan peserta dalam memahami permasalahan di unit kerja, menyusun solusi berbasis data, serta menerima masukan dengan sikap terbuka untuk meningkatkan kualitas rencana kegiatan. Konsultasi ini juga menjadi media pembelajaran yang memperkuat kemampuan analisis, komunikasi, dan pemecahan masalah yang relevan dengan tugas seorang ASN. Selain itu, nilai **Harmonis** tercermin dari sikap saling menghormati, menghargai pendapat, dan menjaga etika dalam berkomunikasi dengan mentor. Hubungan yang baik antara peserta dan mentor menciptakan suasana konsultasi yang positif, nyaman, dan produktif, sehingga proses pertukaran ide dapat berlangsung dengan lancar. Sementara itu, nilai **Kolaboratif** diwujudkan melalui kerja sama yang solid antara peserta dengan mentor serta pihak lain yang mendukung penyusunan gagasan aktualisasi. Kolaborasi ini memperkaya perspektif dan memastikan bahwa gagasan yang dihasilkan benar-benar selaras dengan kebutuhan instansi dan memberikan manfaat bagi masyarakat.

b. Kegiatan ke-2 : Mencari bahan referensi mengenai survei kepuasan pasien

Kegiatan “Mencari bahan referensi mengenai survei kepuasan pasien” merupakan langkah awal yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan pelaksanaan aktualisasi di lingkungan kerja, khususnya di Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo. Melalui kegiatan ini, peserta berupaya menggali berbagai sumber informasi, baik dari literatur ilmiah, peraturan perundang-undangan, maupun pedoman teknis terkait pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di bidang pelayanan kesehatan. Proses pencarian referensi ini menjadi fondasi dalam merumuskan kegiatan yang tepat, relevan, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dalam pelaksanaannya, kegiatan ini mencerminkan penerapan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK. Nilai **Akuntabel** tercermin dari sikap tanggung jawab peserta dalam memastikan bahwa setiap referensi yang digunakan bersumber dari data dan dokumen yang valid serta dapat dipertanggungjawabkan. Peserta berupaya menyusun hasil pencarian secara sistematis agar dapat dijadikan dasar dalam perencanaan kegiatan yang transparan dan terpercaya. Nilai **Kompeten** tampak melalui kemampuan peserta dalam memahami dan menganalisis berbagai teori serta kebijakan yang berkaitan dengan survei kepuasan pasien. Upaya ini menunjukkan semangat belajar yang tinggi untuk mengembangkan kapasitas diri, meningkatkan wawasan profesional, dan memastikan bahwa kegiatan aktualisasi didukung oleh pengetahuan yang memadai serta relevan dengan kebutuhan organisasi. Selanjutnya, nilai **Loyal** tercermin dalam komitmen peserta untuk melaksanakan tugas dengan penuh dedikasi serta menjunjung tinggi nama baik instansi. Upaya mencari referensi dilakukan dengan kesadaran bahwa hasil kegiatan akan memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Babeko. Sikap ini menunjukkan kesetiaan terhadap nilai-nilai organisasi dan semangat pengabdian kepada bangsa melalui profesi sebagai ASN. Sementara itu, nilai **Adaptif** terlihat dari kemampuan peserta menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan sumber informasi terkini. Dalam mencari referensi, peserta memanfaatkan berbagai media digital seperti jurnal daring, situs resmi pemerintah, dan dokumen elektronik lainnya. Hal ini mencerminkan sikap terbuka terhadap perubahan serta kemampuan untuk memanfaatkan inovasi demi menunjang efektivitas kerja. Nilai **Kolaboratif** juga tampak melalui kerja sama yang baik antara peserta dengan mentor dan rekan kerja dalam berbagi informasi, bertukar gagasan, dan saling membantu dalam menemukan sumber referensi yang relevan. Kolaborasi ini memperkuat rasa kebersamaan dan meningkatkan kualitas hasil pencarian informasi karena didukung oleh berbagai sudut pandang dan pengalaman.

c. Kegiatan ke-3 : Membuat kuisioner di google form dan QR

Code

Kegiatan “Membuat kuisisioner di Google Form dan QR Code” merupakan wujud nyata penerapan nilai-nilai dasar ASN dalam upaya mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pelaksanaan survei kepuasan pasien di Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo. Melalui kegiatan ini, peserta berperan aktif dalam merancang instrumen survei digital yang efisien, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat. Pembuatan kuisisioner berbasis Google Form yang dilengkapi QR Code ini bertujuan untuk mempermudah responden dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan, serta mempermudah pengolahan data survei secara cepat dan akurat.

Dalam pelaksanaannya, kegiatan ini merefleksikan penerapan nilai-nilai BerAKHLAK. Nilai **Akuntabel** tercermin dari tanggung jawab peserta dalam memastikan setiap pertanyaan dalam kuisisioner disusun secara objektif, jelas, dan sesuai dengan standar survei kepuasan masyarakat. Peserta juga memastikan data yang dikumpulkan melalui sistem digital aman dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga hasil survei menjadi dasar yang valid untuk peningkatan mutu pelayanan publik. Nilai **Kompeten** tampak dari kemampuan peserta dalam menguasai teknologi informasi, khususnya penggunaan Google Form dan pembuatan QR Code. Peserta menunjukkan semangat belajar dan kemauan untuk mengembangkan keterampilan digital guna mendukung efektivitas kerja. Penguasaan ini menunjukkan kesiapan peserta sebagai ASN yang profesional, inovatif, dan berorientasi pada hasil kerja berkualitas. Selanjutnya, nilai **Harmonis** terlihat dari kemampuan peserta menjaga komunikasi yang baik dengan rekan sejawat dan mentor selama proses pembuatan kuisisioner. Peserta menghargai setiap masukan dan kritik yang diberikan, serta menyesuaikan desain dan isi kuisisioner sesuai saran yang membangun. Sikap terbuka dan menghargai perbedaan pendapat menciptakan suasana kerja yang kondusif dan kolaboratif dalam tim. Nilai **Loyal** juga tercermin dalam komitmen peserta untuk memberikan hasil kerja terbaik demi mendukung kinerja instansi. Pembuatan kuisisioner ini dilandasi semangat pengabdian dan rasa tanggung jawab sebagai bagian dari upaya meningkatkan citra pelayanan publik Puskesmas Babeko. Kesetiaan terhadap visi dan misi organisasi menjadi dorongan moral bagi peserta untuk melaksanakan kegiatan ini dengan penuh dedikasi. Selain itu, nilai **Adaptif** tergambar dari kemampuan peserta dalam menyesuaikan diri terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan pelayanan publik di era digital. Peserta mampu memanfaatkan platform daring untuk menciptakan sistem survei yang lebih modern, cepat, dan efisien. Ketanggapan terhadap perubahan ini menunjukkan kesiapan peserta menghadapi tantangan pelayanan

publik yang semakin dinamis.

d. Kegiatan ke-4 : Melaksanakan kegiatan survei kepada pasien

Kegiatan “Melaksanakan survei kepada pasien” merupakan bagian penting dalam upaya peningkatan mutu pelayanan publik di lingkungan Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo. Melalui kegiatan ini, peserta berperan aktif dalam mengumpulkan umpan balik langsung dari masyarakat sebagai penerima layanan kesehatan. Hasil survei menjadi dasar evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan sekaligus bahan pertimbangan dalam menyusun langkah perbaikan ke depan. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya menjadi sarana pembelajaran, tetapi juga bentuk nyata penerapan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK dalam tugas sehari-hari.

Nilai **Berorientasi Pelayanan** tercermin dalam semangat peserta untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Peserta melaksanakan kegiatan survei dengan sopan, ramah, dan menghargai setiap pasien yang menjadi responden. Pendekatan yang dilakukan berfokus pada kebutuhan dan kenyamanan pasien, sehingga tercipta interaksi yang positif antara petugas dan masyarakat. Sikap ini mencerminkan komitmen ASN untuk selalu mengutamakan kepuasan dan kesejahteraan publik. Nilai **Akuntabel** tampak dari tanggung jawab peserta dalam melaksanakan survei secara jujur, transparan, dan sesuai prosedur. Setiap data yang diperoleh dicatat dengan teliti dan disimpan dengan baik agar hasil survei dapat dipertanggungjawabkan secara moral maupun administratif. Peserta memastikan bahwa proses survei dilakukan secara objektif tanpa rekayasa hasil, sehingga data yang dikumpulkan benar-benar mencerminkan penilaian masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas. Selanjutnya, nilai **Kompeten** diwujudkan melalui kemampuan peserta dalam melaksanakan survei secara efektif, mulai dari penyusunan pertanyaan, pengumpulan data, hingga analisis hasil sementara. Peserta menunjukkan profesionalisme dengan menguasai teknik komunikasi kepada responden serta memahami tujuan survei secara mendalam. Kemampuan ini mencerminkan peningkatan kompetensi sebagai ASN yang berpengetahuan, terampil, dan berorientasi pada hasil kerja berkualitas. Nilai **Harmonis** tercermin dari sikap peserta yang menjalin hubungan baik dengan pasien, rekan sejawat, dan pihak terkait selama kegiatan berlangsung. Peserta selalu menjaga kesopanan, menghargai perbedaan pendapat, serta menciptakan suasana yang nyaman agar responden merasa dihargai dan bersedia memberikan pendapat dengan jujur. Suasana kerja yang harmonis ini turut mendukung kelancaran pelaksanaan survei. Sementara itu, nilai **Adaptif** tampak dari kemampuan peserta menyesuaikan metode survei dengan kondisi lapangan dan karakteristik pasien. Peserta mampu mengelola waktu,

menyesuaikan bahasa komunikasi, serta memanfaatkan teknologi digital seperti Google Form dan QR Code dalam pengumpulan data. Sikap terbuka terhadap perubahan dan kemampuan memanfaatkan teknologi menjadi bukti bahwa ASN harus siap menghadapi dinamika pelayanan publik di era modern. Nilai **Kolaboratif** juga terlihat jelas dalam kegiatan ini. Peserta bekerja sama dengan rekan kerja, mentor, dan pihak manajemen Puskesmas dalam mengoordinasikan pelaksanaan survei agar berjalan efektif. Melalui kerja sama yang baik, kegiatan dapat terlaksana dengan lancar, tepat waktu, dan menghasilkan data yang bermanfaat bagi evaluasi mutu pelayanan.

e. Kegiatan ke-5 : Membuat laporan evaluasi hasil kegiatan aktualisasi

Kegiatan "*Membuat laporan evaluasi hasil kegiatan aktualisasi*" merupakan tahap akhir yang sangat penting dalam keseluruhan proses pelaksanaan aktualisasi Latsar CPNS. Melalui kegiatan ini, peserta melakukan refleksi dan penilaian terhadap efektivitas pelaksanaan kegiatan yang telah dilakukan, baik dari segi perencanaan, pelaksanaan, maupun hasil yang dicapai. Penyusunan laporan evaluasi menjadi bentuk pertanggungjawaban peserta atas kegiatan yang telah dijalankan sekaligus sarana untuk mengidentifikasi kelebihan, kekurangan, serta peluang perbaikan ke depan.

Dalam pelaksanaannya, kegiatan ini mencerminkan penerapan nilai-nilai dasar ASN **BerAKHLAK**. Nilai **Akuntabel** tercermin dari sikap tanggung jawab peserta dalam menyusun laporan evaluasi dengan jujur, transparan, dan berbasis pada data yang valid. Peserta menyajikan hasil kegiatan secara objektif sesuai fakta di lapangan, serta memastikan bahwa setiap informasi yang disampaikan dapat dipertanggungjawabkan. Melalui laporan ini, peserta menunjukkan komitmen untuk melaksanakan tugas secara profesional dan berintegritas tinggi. Nilai **Kompeten** tampak dari kemampuan peserta dalam mengolah data, menganalisis hasil, dan menyusun laporan dengan sistematis sesuai format dan kaidah penulisan yang berlaku. Peserta mampu menilai sejauh mana kegiatan aktualisasi memberikan dampak positif terhadap peningkatan pelayanan di unit kerja, serta menyusun rekomendasi perbaikan yang konstruktif. Kegiatan ini menjadi bukti bahwa peserta memiliki kemampuan analitis, komunikasi tertulis, dan manajerial yang baik sebagai bekal menjadi ASN yang profesional. Selanjutnya, nilai **Harmonis** tercermin dari cara peserta menjalin kerja sama dan komunikasi yang baik dengan mentor, rekan sejawat, serta pihak lain yang terlibat selama proses evaluasi. Peserta menghargai setiap masukan dan pendapat yang diberikan untuk penyempurnaan laporan, serta menjaga hubungan kerja yang saling menghormati dan mendukung. Sikap ini menunjukkan bahwa keberhasilan evaluasi tidak hanya bergantung pada kemampuan

individu, tetapi juga pada kekompakan dan sinergi antarpegawai di lingkungan kerja. Sementara itu, nilai **Adaptif** terlihat dari kemampuan peserta menyesuaikan diri terhadap dinamika dan perubahan selama proses penyusunan laporan. Peserta mampu memanfaatkan teknologi digital, seperti aplikasi pengolah data dan dokumen daring, untuk mempercepat dan mempermudah proses penyusunan laporan evaluasi. Selain itu, peserta juga menunjukkan kesiapan menghadapi tantangan dan keterbatasan dengan cara mencari solusi yang efektif serta fleksibel dalam menyikapi perubahan situasi di lapangan. Secara keseluruhan, kegiatan membuat laporan evaluasi hasil kegiatan aktualisasi bukan hanya sekadar penyusunan dokumen administratif, tetapi juga menjadi sarana pembelajaran berharga dalam menumbuhkan sikap profesional, bertanggung jawab, dan berintegritas. Melalui kegiatan ini, peserta berhasil menginternalisasi nilai-nilai **BerAKHLAK** — *Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, loyal, Adaptif, dan kolaboratif*— secara nyata dalam tindakan dan hasil kerja. Laporan evaluasi ini sekaligus menjadi refleksi atas komitmen peserta untuk terus belajar, berinovasi, dan memberikan kontribusi terbaik bagi peningkatan mutu pelayanan publik di Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo.

5.2 Rekomendasi

1. Untuk Penyelenggara Pelatihan

Penyelenggara pelatihan diharapkan terus meningkatkan kualitas proses pembelajaran dan pendampingan aktualisasi nilai ASN BerAKHLAK agar lebih aplikatif dan relevan dengan kondisi nyata di lapangan. Hal ini dapat dilakukan melalui penguatan sistem bimbingan dan mentoring yang berkelanjutan, tidak hanya pada tahap penyusunan rancangan, tetapi juga selama pelaksanaan aktualisasi di instansi peserta. Pendampingan yang intensif akan membantu peserta menghadapi kendala praktis di tempat kerja serta memastikan nilai-nilai ASN benar-benar terinternalisasi dalam setiap langkah kegiatan. Selain itu, penyelenggara perlu mengembangkan modul pelatihan tematik yang menyesuaikan dengan isu-isu prioritas nasional, seperti kesehatan ibu dan anak, pencegahan stunting, dan deteksi dini penyakit bawaan, sehingga pelaksanaan aktualisasi dapat memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

Penyelenggara pelatihan juga disarankan memfasilitasi forum berbagi praktik baik (*best practice sharing*) antar peserta dari berbagai instansi dan daerah. Kegiatan ini akan memperluas wawasan, menumbuhkan semangat inovasi, serta memperkuat jejaring kolaborasi lintas sektor. Selain itu, penyelenggara perlu melakukan evaluasi berkala terhadap output dan outcome kegiatan aktualisasi guna menilai sejauh mana program tersebut berkontribusi terhadap peningkatan kompetensi ASN dan mutu pelayanan publik. Hasil evaluasi dapat menjadi dasar pengembangan kurikulum

pelatihan yang lebih adaptif, kontekstual, dan berdampak langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

2. Untuk Instansi Asal Peserta

Instansi asal peserta diharapkan memberikan dukungan penuh terhadap keberlanjutan hasil aktualisasi, khususnya program Peningkatan Media Survei dan Fasilitas Pendukung untuk Pelaksanaan Kepuasan Pelayanan Pasien melalui Google Form Berbasis QR Code, agar tidak berhenti setelah pelatihan selesai. Dukungan tersebut dapat diwujudkan melalui pengintegrasian kegiatan survei digital ini ke dalam sistem mutu pelayanan Puskesmas, sehingga pelaksanaan survei kepuasan pasien dapat dilakukan secara rutin, sistematis, dan berkelanjutan. Hasil survei digital diharapkan dimanfaatkan secara optimal sebagai:

- a. Bahan evaluasi kinerja pegawai dan mutu layanan,
- b. Data pendukung akreditasi Puskesmas tahun 2028, serta
- c. Input pada web SIPP BPJS sebagai indikator kualitas pelayanan.

Pimpinan instansi juga perlu memberikan ruang inovasi dan apresiasi bagi ASN yang telah berhasil melaksanakan aktualisasi, misalnya melalui pengakuan kinerja, pelibatan dalam pengembangan sistem mutu, atau penugasan khusus dalam evaluasi kepuasan pasien. Langkah ini akan memperkuat motivasi ASN untuk terus mengimplementasikan nilai-nilai BerAKHLAK dalam tugas kedinasan sehari-hari.

Selain itu, hasil aktualisasi ini dapat dijadikan bahan evaluasi dan dasar penyusunan kebijakan internal untuk meningkatkan sistem pengelolaan data dan informasi pelayanan di Puskesmas. Data survei digital yang terhimpun secara berkala akan membantu pimpinan dalam menyusun program berbasis bukti (evidence-based policy), memperkuat sistem monitoring dan evaluasi mutu layanan, serta mendorong sinergi dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Bungo dan BPJS Kesehatan.

Dengan adanya dukungan kelembagaan yang kuat dan keberlanjutan sistem survei digital, hasil aktualisasi ini diharapkan tidak hanya menjadi proyek sementara, tetapi benar-benar berkontribusi terhadap peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan publik, sekaligus membentuk ASN yang profesional, inovatif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Dewi, R. K., & Suryani, I. (2021). Analisis Survei Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 145–156.

Fitriani, A., & Hidayat, M. (2020). Pemanfaatan Google form dalam Pengumpulan Data Survei Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Teknologi Informasi Kesehatan*, 7(1), 55–62.

Pratama, D., & Lestari, S. (2019). Hubungan Partisipasi Pasien dengan Kepuasan Layanan Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 14(1), 35–44.

Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri PANRB Nomor SKJ.01 Tahun 2025 tentang Jabatan Fungsional Penata Kelola Layanan Kesehatan.

Puskesmas Babeko. Tahun 2023 tentang visi misi UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo. Dokumen Internal tidak dipublikasikan

LAMPIRAN

Lampiran 1. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-1

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 1	melakukan konsultasi dengan mentor terkait rencana pelaksanaan gagasan aktualisasi
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	22 - 25 September 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersedianya surat telaah staf
	2. Tersedianya catatan hasil konsultasi (notulen/ Foto)
	3. Tersedianya surat telaah staff dibubuhkan tanda tangan oleh mentor dan persetujuan Mentor
A. Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan 1. Membuat surat telaah staf kepada mentor a) Akuntabel Pada hari senin, 22 September 2025 sekitar pukul 09.00, 2 hari setelah pelaksanaan Seminar Rancangan Aktualisasi, penulis dengan cekatan dan cermat mulai membuat draf surat telaah staff dan surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi. Penulis mencari format korp surat UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo serta mencari referensi format draft surat persetujuan aktualisasi. Selama pembuatan draft surat telaah staff dan draft surat persetujuan di UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo, penulis telah bertanggungjawab dan jujur dalam mempersiapkan bahan untuk membuat draf surat telaah staff dan draft persetujuan dengan mencari sumber literatur yang baik dan benar. Penulis telah bertanggungjawab dengan teliti dan berhati-hati dalam membuat draft konsultasi dan draft persetujuan. Penulis memastikan penulisan apakah terdapat kalimat atau kata yang belum benar dan penulis lakukan perubahan. b) Kompeten Penulis telah berupaya melakukan beberapa inovasi dan mengembangkan kreativitas dalam proses pembuatan draft surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi. Penulis proaktif mulai dengan mencari contoh cara membuat surat persetujuan yang baik dan benar melalui aplikasi mesin pencarian. Penulis juga bertanya dan meminta format kop surat resmi UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo kepada pegawai bagian umum UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo. Penulis belajar menyesuaikan diri dengan tata cara pembuatan surat persetujuan di lingkungan UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo. Penulis proaktif dalam memastikan bahwa surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi ini dapat dipahami dengan baik, memenuhi kebutuhan hukum, serta mengakomodasi harapan semua pihak yang terlibat. Penulis juga proaktif dalam memastikan detail informasi yang diberikan dalam surat persetujuan aktualisasi ini sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan dalam pelaksanaan aktualisasi. 2. Melaksanakan konsultasi dengan mentor a) Kompeten	

Sebelum melakukan konsultasi dengan mentor, terlebih dahulu Penulis mempersiapkan bahan yang akan dikonsultasikan dengan sistematis dan terukur serta berkualitas. Saat melakukan konsultasi, penulis menggunakan bahasa formal yang sesuai, baik dan sopan untuk memastikan pemahaman yang baik terhadap mentor serta menyampaikan ide atau pendapat secara ringkas, jelas, dan langsung pada poinnya. Penulis memahami sepenuhnya argumen, saran, atau kritik yang disampaikan sebelum memberi umpan balik kepada mentor. Penulis menjelaskan satu per satu kegiatan yang akan penulis lakukan dalam pelaksanaan aktualisasi ini dengan sistematis dan jelas serta meminta masukan kepada mentor terkait kegiatan yang akan penulis lakukan. Penulis mengakui jika ada hal yang kurang dipahami dan tidak segan untuk meminta klarifikasi atau penjelasan lebih lanjut.

b) Harmonis

Ketika melakukan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi, Penulis telah membangun lingkungan kerja yang kondusif yaitu menghargai setiap keputusan dan solusi yang diberikan mentor saat berkonsultasi. Penulis telah memastikan bahwa komunikasi berjalan lancar, terbuka, dan menghasilkan solusi yang bermanfaat bagi penulis maupun mentor. Penulis tidak pernah memotong pembicaraan mentor saat mentor menyampaikan arahan kepada penulis. Penulis telah mendengarkan dengan baik setiap pandangan dari mentor tanpa menunjukkan sikap defensif atau merasa tersinggung. Penulis juga tidak berusaha memaksakan pendapat sendiri, melainkan mencari titik temu yang bisa mengakomodasi kebutuhan semua pihak terkait saat berkonsultasi dengan mentor.

3. Mengajukan surat telaah staff kepada Kepala Mentor

a) Harmonis

Pada hari Rabu tanggal 24 September 2025, setelah selesai melakukan kegiatan konsultasi dengan mentor terkait kegiatan-kegiatan pelaksanaan aktualisasi, Penulis dengan cekatan meminta persetujuan pelaksanaan kegiatan-kegiatan aktualisasi yang telah Penulis jelaskan kepada mentor. Penulis menyampaikan keinginan meminta persetujuan pelaksanaan aktualisasi kepada mentor dengan ramah, sopan dan santun. Saat meminta persetujuan pelaksanaan kepada mentor, Penulis telah menyiapkan terlebih dahulu semua dokumen pendukung atau materi pelaksanaan aktualisasi dengan baik dan teliti, sehingga memudahkan mentor dalam memberikan persetujuan. Ketika pelaksanaan persetujuan aktualisasi kepada mentor di UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo, penulis menyelesaikan terlebih dahulu apa yang menjadi koreksi dan masukkan yang diberikan oleh mentor. Setelah itu penulis kembali menemui mentor untuk dilakukan persetujuan terkait aktualisasi pelaksanaan latihan dasar CPNS di ruangan Kepala UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo. Selama melakukan pertemuan dengan mentor mulai dari konsultasi, perbaikan dan meminta persetujuan pelaksanaan aktualisasi, Penulis berharap agar dapat berjalan dengan lancar maka dari itu penulis menjaga hubungan baik dengan mentor.

b) Kolaboratif

Saat meminta persetujuan dan tanda tangan mentor di surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi, Penulis telah terbuka menerima pendapat dan saran dari mentor dan membangun lingkungan kerja yang kondusif agar tercapai tujuan bersama yang lebih baik di UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo. Penulis telah menunjukkan kemampuan untuk bekerja sama, menghargai pendapat mentor, dan menciptakan hubungan yang harmonis dalam mencapai tujuan

bersama yaitu meningkatnya media survey kepuasan pasien di UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo. Kolaboratif penting dalam membangun kerja sama yang produktif, dimana mentor merasa dihargai dan dilibatkan secara penuh dalam proses aktualisasi ini.

B. Teknik Aktualisasi Yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

1. Membuat surat telaah staf kepada mentor



Gambar 1.1 Peserta membuat draft surat

PEMERINTAH KABUPATEN BUNGO DINAS KESEHATAN UPT PUSKESMAS BABEKO Jl. Lintas Bungo-Jambi Kotak Pos 57256 Email: gubabeko@gmail.com SURAT PERSETUJUAN Nomor : 455/ 1095 /PKM/2025 Yang bertanda tangan di bawah ini: Nama : Marwan, SKM NIP : 19780110 200604 1011 Pangkat/ Golongan : Penata Tingkat I / III a Jabatan : Kepala UPT Puskesmas Babeko Selaku mentor pada kegiatan aktualisasi pelatihan dasar CPNS Golongan III Tahun 2025 dari: Nama : Rahmi Audilla, S.Tr. Kab NIP : 20010404 202504 2004 Pangkat/Golongan : Penata Muda / III a Jabatan : Penata Kelola Layanan Kesehatan Setelah melakukan konsultasi maka menyetujui pelaksanaan kegiatan aktualisasi sesuai dengan rencana aktualisasi peserta dengan judul "Peningkatan Media Survei dan Fasilitas Pendukung Survei Kepuasan Pasien melalui Google Form berbasis Barcode dapat dilaksanakan di Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo". Adapun kegiatan yang akan dilakukan adalah sebagai berikut: 1. Melakukan konsultasi dengan mentor terkait rencana pelaksanaan gagasan aktualisasi 2. Mencari bahan referensi mengenai survei kepuasan pasien 3. Membuat kuisiomer di google form dan barcode 4. Melaksanakan kegiatan survei kepada pasien 5. Membuat laporan evaluasi hasil kegiatan aktualisasi Demikian surat persetujuan aktualisasi ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Babeko, 23 September 2025 Kepala UPT Puskesmas Babeko Marwan, SKM NIP. 19780110 200604 1011	PEMERINTAH KABUPATEN BUNGO DINAS KESEHATAN UPT PUSKESMAS BABEKO Jl. Lintas Bungo-Jambi Kotak Pos 57256 Email: gubabeko@gmail.com SURAT TELAHAH STAF Nomor : 455/ 1096 /PKM/2025 Tanggal : Selasa, 23 September 2025 Dari : Rahmi Audilla, S.Tr. Kab – CPNS Penata Kelola Layanan Kesehatan Perihal : Telaah Staf tentang Rencana Kegiatan Aktualisasi CPNS Kepada Yth. Kepala UPT Puskesmas Babeko di -Tempat I. Dasar 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. 2. Peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2018 tentang Pelatihan Dasar CPNS. 3. Arahian mentor terkait kegiatan aktualisasi di unit kerja. II. Maksud dan Tujuan Telaah staf ini disusun untuk menyampaikan rencana kegiatan aktualisasi berupa "Peningkatan media survei dan fasilitas pendukung kepuasan pelayanan pasien melalui Google Form berbasis barcode di Puskesmas Babeko" dengan tujuan: 1. Menyediakan media survei kepuasan pasien yang lebih praktis, cepat, dan terintegrasi secara digital. 2. Mempromutah pasien dalam mengakses kuisiomer hanya dengan memindai barcode. 3. Mengoptimalkan pengolahan data kepuasan pasien secara real time untuk perbaikan mutu pelayanan. III. Urutan Masalah 1. Survei kepuasan pasien sebelumnya masih menggunakan media manual/kertas, sehingga membutuhkan waktu lebih lama dalam pengolahan data. 2. Fasilitas pendukung seperti media digital dan barcode belum dimanfaatkan secara maksimal. 3. Dibutuhkan sistem survei yang modern, mudah diakses, dan hemat biaya agar dapat menjangkau lebih banyak responden. IV. Alternatif Pemecahan Masalah 1. Membuat Google Form sebagai media survei kepuasan pasien sesuai indikator pelayanan.	2. Membuat barcode/QR code yang ditempel pada ruang pelayanan untuk memudahkan akses survei. 3. Menyediakan perangkat pendukung (misalnya tablet/ponsel di loket atau ruang tunggu) bagi pasien yang tidak memiliki smartphone. 4. Melakukan sosialisasi dan pendampingan kepada pasien dalam pengisian survei. 5. Mengolah hasil survei secara digital untuk memudahkan analisis dan penyusunan laporan. V. Rekomendasi Berdasarkan uraian di atas, disarankan agar kegiatan "Peningkatan Media Survei dan Fasilitas Pendukung Survei Kepuasan Pasien melalui Google Form berbasis Barcode dapat dilaksanakan di Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo" sebagai bagian dari aktualisasi CPNS, dengan dukungan dari Kepala Puskesmas dan seluruh unit terkait. Demikian telaah staf ini disampaikan, atas perhatian dan persetujuan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih. Peserta Latsar Rahmi Audilla, S.Tr. Kab NIP.20010404 202504 2004 Babeko, 23 September 2025 Mentor Marwan, SKM NIP.19780110 200604 1011
--	--	---

Gambar 1.2 Draft surat persetujuan dan surat telaah staff

2. Melaksanakan konsultasi dengan mentor



Gambar 1.3 Konsultasi bersama Mentor

3. Mengajukan surat telaah staff kepada Kepala Mentor

PEMERINTAH KABUPATEN BUNGO DINAS KESEHATAN UPT PUSKESMAS BABEKO SURAT PERINTIHAN Nomor : 435/1095/PKAM/2025 Yang bertanda tangan di bawah ini: Nama : Heryus, S.KM NIP : 19780110 200604 1011 Pangkat/Golongan : Penata Tingkat I / III d Jabatan : Kepala UPT Puskesmas Babeko Sehingga mentor pada kegiatan aktualisasi pelatihan dasar CPNS Odongan III Tahun 2025 dari: Nama : Rahmi Aulilia, S.Ti, Kab NIP : 198010404 202304 2004 Pangkat/Golongan : Penata Muda / III a Jabatan : Pemas Kabin Layanan Kesehatan Untuk melakukan kegiatan maka menyerahkan pelaksanaan kegiatan aktualisasi sesuai dengan arahan aktualisasi sesuai dengan judul "Peningkatan Media Survei dan Fasilitas Pendukung Survei Kepuasan Pasien melalui Google Form berbasis Barcode dapat dilaksanakan di Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo". Adapun kegiatan yang akan dilakukan adalah sebagai berikut: 1. Melakukan konsultasi dengan mentor terkait rencana pelaksanaan kegiatan aktualisasi 2. Mencari bahan referensi mengenai survei kepuasan pasien 3. Membuat kuesioner di google form dan barcode 4. Melaksanakan kegiatan survei kepada pasien 5. Membuat laporan evaluasi hasil kegiatan aktualisasi Ditulis surat perintihan aktualisasi ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Babeke, 23 September 2025 Kepala UPT Puskesmas Babeko <i>(Signature)</i> NIP. 19780110 200604 1011	PEMERINTAH KABUPATEN BUNGO DINAS KESEHATAN UPT PUSKESMAS BABEKO SURAT TELAAH STAF Nomor : 435/1095/PKAM/2025 Tanggal : Babeko, 23 September 2025 Dari : Rahmi Aulilia, S.Ti, Kab – CPNS Pemas Kabin Layanan Kesehatan Perihal : Telaah Staf tentang Rencana Kegiatan Aktualisasi CPNS Kepada Yth. Kepala UPT Puskesmas Babeko di Tempat I. Dasar 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 2. Peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2018 tentang Pelatihan Dasar CPNS; 3. Analisa mentor terkait kegiatan aktualisasi di unit kerja. II. Maksud dan Tujuan Telaah staf ini disusun untuk menyampaikan rencana kegiatan aktualisasi berupa "Peningkatan media survei dan fasilitas pendukung kepuasan pelayanan pasien melalui Google Form berbasis barcode di Puskesmas Babeko" dengan tujuan: 1. Menyediakan media survei kepuasan pasien yang lebih praktis, cepat, dan terintegrasi secara digital; 2. Memperoleh pasien dalam mengakses kuesioner hanya dengan memindai barcode; 3. Mengoptimalkan pengolahan data kepuasan pasien secara real time untuk perbaikan mutu pelayanan. III. Uraian Masalah 1. Survei kepuasan pasien sebelumnya masih menggunakan media manual/hardcopy, sehingga membutuhkan waktu lebih lama dalam pengolahan data; 2. Fasilitas pendukung seperti media digital dan barcode belum dimanfaatkan secara maksimal; 3. Dibutuhkan sistem survei yang modern, mudah diakses, dan hemat biaya agar dapat menggalang lebih banyak respon. IV. Alternatif Pemecahan Masalah 1. Membuat Google Form sebagai media survei kepuasan pasien sesuai indikator pelayanan.	2. Membuat barcode/QR code yang ditempel pada ruang pelayanan untuk memudahkan akses survei; 3. Menggunakan perangkat pendukung (misalnya tablet/komputer di bangkai atau ruang tunggu) bagi pasien yang tidak memiliki smartphone; 4. Melakukan sosialisasi dan pendampingan kepada pasien dalam pengisian survei; 5. Mengolah hasil survei secara digital untuk memudahkan analisis dan penyusunan laporan. V. Rekomendasi Berdasarkan uraian di atas, disarankan agar kegiatan "Peningkatan Media Survei dan Fasilitas Pendukung Survei Kepuasan Pasien melalui Google Form berbasis Barcode dapat dilaksanakan di Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo" sebagai bagian dari aktualisasi CPNS, dengan dukungan dari Kepala Puskesmas dan seluruh unit terkait. Ditelaah telaah staf ini disampaikan, atas perhatian dan persetujuan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih. Peserta Latas <i>(Signature)</i> Rahmi Aulilia, S.Ti, Kab NIP. 198010404 202304 2004 Babeke, 23 September 2025 <i>(Signature)</i> NIP. 19780110 200604 1011
--	---	--

Gambar 1.4 Surat telaah staff dan surat Persetujuan yang di tanda tangani

C. Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan

1. Membuat surat telaah staf kepada mentor

Pada hari Senin Tanggal 22 September 2025 sekitar pukul 09.00 WIB setelah dua hari dari pelaksanaan seminar rancangan aktualisasi, bertempat di ruang Tata Usaha UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo, Penulis dengan cekatan dan cermat mulai membuat draft surat telaah staff dan surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi. Penulis mulai dengan membuat kop surat sesuai dengan format milik UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo. Penulis memperoleh format kop surat resmi dari bagian umum UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo. Penulis memasukkan data penulis dan data mentor dengan cermat demi menghindari kesalahan penulisan. Setelah selesai membuat draft surat telaah staff dan surat persetujuan, Penulis kembali membaca satu demi satu kata untuk melihat jika ada kesalahan dan segera memperbaikinya. Penulis cekatan menyelesaikan draft surat telaah staff dan surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi agar penulis dapat melakukan tugas Penulis lainnya.

2. Melaksanakan konsultasi dengan mentor

Penulis melakukan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi sesuai dengan jadwal yang sudah disepakati yaitu pada hari Rabu tanggal 24 September 2025 pukul 09.00 WIB bertempat di ruangan beliau yaitu Kepala UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo. Saat berkonsultasi Penulis telah berperilaku ramah dan sopan meminta izin untuk melakukan konsultasi. Penulis telah menyimak setiap masukan, saran, atau kritik dari mentor dengan seksama dan hormat tanpa interupsi. Penulis juga mencatat poin-poin penting dari diskusi sebagai bahan evaluasi dan tindak lanjut serta menghindari pembicaraan yang bertele-tele atau tidak relevan dengan topik utama yaitu pelaksanaan aktualisasi.

3. Mengajukan surat telaah staff kepada Kepala Mentor

Pada hari Rabu tanggal 24 September 2025, setelah selesai melakukan kegiatan konsultasi dengan mentor terkait kegiatan-kegiatan pelaksanaan aktualisasi, Penulis dengan cekatan meminta persetujuan pelaksanaan kegiatan-kegiatan aktualisasi yang telah Penulis jelaskan kepada mentor. Penulis menyampaikan keinginan meminta persetujuan pelaksanaan aktualisasi kepada mentor dengan ramah, sopan dan santun. Saat meminta persetujuan pelaksanaan kepada mentor, Penulis telah menyiapkan terlebih dahulu semua dokumen pendukung atau materi pelaksanaan aktualisasi dengan baik dan teliti, sehingga memudahkan mentor dalam memberikan persetujuan. Penulis telah memeriksa dokumen surat telaah staff dan surat persetujuan berulang kali dengan tujuan agar tidak terdapat kesalahan baik secara penulisan maupun data atau informasi yang dituliskan pada surat persetujuan sehingga mentor tidak perlu berulang kali memberikan tanda tangan. Penulis mendapatkan persetujuan untuk surat surat telaah staff dan surat persetujuan dengan bukti adanya tanda tangan dari mentor.

D. Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi

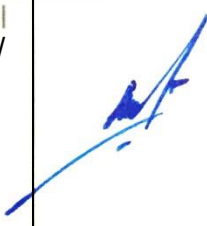
Pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini bertujuan untuk meningkatnya media survey kepuasan pasien di UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo sejalan

dalam mewujudkan misi UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo yaitu Meningkatkan kualitas dan profesionalitas sumber daya manusia di bidang kesehatan.

E. Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS

Adapun dampak yang terjadi jika Penulis tidak menerapkan nilai dasar Ber- AKHLAK dengan baik pada pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini adalah hubungan kerja sama, komunikasi dan hubungan yang tidak harmonis antara Penulis dan mentor tidak akan terjalin dengan baik yang pada akhirnya akan menyebabkan tidak lancarnya pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini. Penulis juga mungkin akan melakukan banyak kesalahan atau kelalaian dalam melaksanakan tugas yang telah penulis rencanakan. Selain itu, secara tidak langsung jika pelaksanaan kegiatan ini berjalan tidak maksimal dan penuh kesalahan maka akan berdampak pada meningkatnya media survey kepuasan pasien di UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo. Penulis juga tidak kompeten dalam mengoptimalkan media survey aplikasi sehingga akan berdampak pada akuntabilitas UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		Rahmi Audilla, S.Tr.Keb		
Satuan Kerja		UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo		
Tempat Aktualisasi		UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1	Rabu, 24 September 2025 / 09.00 WIB	Melaksanakan Konsultasi terkait pelaksanaan Aktualisasi	Tersedianya Catatan sil hasil konsultasi (notulen/ Foto)	
		Menyetujui draft surat telaah staff dan surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi, agar peserta latsar melakukan kegiatan aktualisasi sesuai dengan rancangan kegiatan yang sudah dibuat	1. Tersedianya dokumentasi pelaksanaan kegiatan aktualisasi; 2. Tersedianya draft surat telaah staff dan surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi; 3. Tersedianya surat telaah staff dan surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi	

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		Rahmi Audilla, S.Tr.Keb		
Satuan Kerja		UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo		
Tempat Aktualisasi		UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi (Telpon/ WA/ LMS/ Email/ DII)
1	01 Oktober 2025 / 09.00 WIB	Menyerahkan draft laporan pelaksanaan kegiatan minggu ke-1 sesuai dengan kegiatan yang telah dilaksanakan	Tersedianya laporan pelaksanaan kegiatan aktualisasi minggu ke-1 yang telah disetujui oleh coach.	Melalui chat menggunakan aplikasi Whatsapp

Lampiran 2. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-2

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 1	Mencari bahan referensi mengenai survei kepuasan pasien
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	26 - 30 September 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersedianya dokumen hasil jurnal, peraturan, dan kuisisioner survei kepuasan pasien.
	2. Tersedianya draft isi survei kepuasan pasien
	3. Survei kepuasan pasien disetujui mentor
A. Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan 1. Mencari jurnal atau artikel tentang survei kepuasan pasien, peraturan, dan kuesioner survei kepuasan pasien a) Kompeten Pada hari Jumat, tanggal 26 September 2025 penulis melaksanakan kegiatan pencarian jurnal, artikel, peraturan pemerintah, serta kuesioner terkait survei kepuasan pasien sebagai landasan dalam menyusun aktualisasi. Dalam kegiatan ini, penulis menunjukkan sikap bertanggung jawab dengan memastikan setiap literatur yang diperoleh berasal dari sumber yang valid, kredibel, dan dapat dipertanggungjawabkan. Penulis melakukan pencatatan daftar pustaka secara rapi sesuai kaidah penulisan ilmiah, sehingga memudahkan dalam penggunaan dan pengutipan. Hal ini mencerminkan kejujuran dan rasa tanggung jawab penulis dalam menyiapkan bahan yang menjadi dasar rancangan aktualisasi. b) Adaptif Nilai adaptif tampak dalam kemampuan penulis menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dalam proses pencarian referensi. Penulis memanfaatkan sumber-sumber digital, seperti portal jurnal online, artikel kesehatan, serta regulasi yang tersedia melalui laman resmi pemerintah. Selain itu, penulis menyesuaikan hasil pencarian dengan kebutuhan rancangan aktualisasi, terutama pada media survei digital berbasis Google Form. Dengan sikap adaptif ini, penulis mampu menghadirkan literatur yang mutakhir, relevan, serta sesuai dengan tantangan pelayanan kesehatan di era digital. 2. Membuat draft isi survei kepuasan pasien berdasarkan referensi survei kepuasan pasien berdasarkan referensi a) Akuntabel Pada hari Senin, 29 September 2025, penulis melaksanakan kegiatan menyusun draft isi survei kepuasan pasien dengan mengacu pada jurnal, artikel, dan peraturan resmi terkait survei kepuasan masyarakat. Dalam proses penyusunan, penulis bertanggung jawab untuk memastikan setiap butir pertanyaan dalam kuesioner disusun secara jelas, relevan, dan sesuai dengan pedoman yang berlaku. Penulis melakukan pengecekan ulang terhadap bahasa, susunan kalimat, dan urutan pertanyaan agar tidak menimbulkan kerancuan bagi responden. Selain itu, penulis juga menyusun butir pertanyaan berdasarkan indikator yang diatur dalam standar survei kepuasan pasien. Hal ini mencerminkan sikap akuntabel,	

yaitu bertanggung jawab dan jujur dalam menyusun instrumen yang akan digunakan sebagai dasar pengukuran tingkat kepuasan pasien.

b) Loyal

Dalam menyusun draft isi survei kepuasan pasien, penulis menunjukkan sikap loyal dengan berkomitmen penuh terhadap peraturan yang berlaku dan kebijakan pemerintah, khususnya terkait standar pelayanan publik di bidang kesehatan. Penulis menyelaraskan butir pertanyaan dengan indikator yang tercantum dalam Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, sebagai bentuk kepatuhan terhadap aturan yang berlaku. Selain itu, penulis tetap berpegang pada visi dan misi Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, sehingga hasil survei nantinya dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan. Dengan sikap loyal ini, penulis berupaya mendukung kebijakan instansi secara konsisten demi terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas.

3. Mengkonsultasikan kepada mentor terkait draft survei kepuasan pasien

a) Kolaboratif

Pada hari Selasa, 30 September 2025, penulis melaksanakan kegiatan konsultasi kepada mentor mengenai draft survei kepuasan pasien yang telah disusun berdasarkan referensi. Dalam kegiatan ini, penulis menunjukkan sikap kolaboratif dengan membangun komunikasi yang baik, terbuka, dan saling menghargai pendapat. Penulis menyampaikan isi draft secara rinci, mendengarkan saran serta masukan dari mentor, dan bersama-sama membahas perbaikan yang perlu dilakukan. Sikap kolaboratif ini ditunjukkan dengan kesediaan penulis untuk menerima koreksi, mendiskusikan alternatif pertanyaan, serta menyesuaikan isi survei agar sesuai dengan kebutuhan Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo. Dengan adanya kolaborasi ini, proses penyusunan survei menjadi lebih matang dan sesuai standar pelayanan publik.

b) Adaptif

Dalam proses konsultasi dengan mentor, penulis juga menunjukkan nilai adaptif dengan bersikap fleksibel terhadap masukan dan perubahan yang diberikan. Penulis menyesuaikan draft survei dengan saran perbaikan yang diajukan, baik dari segi bahasa, susunan pertanyaan, maupun indikator yang digunakan. Selain itu, penulis siap menyesuaikan penggunaan media digital dalam survei agar sesuai dengan kondisi lapangan dan kemampuan responden. Sikap adaptif ini membuat penulis mampu menyesuaikan rancangan survei kepuasan pasien dengan kebutuhan instansi serta perkembangan teknologi, sehingga instrumen survei menjadi lebih relevan, praktis, dan mudah digunakan.

B. Teknik Aktualisasi Yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

1. Mencari jurnal atau artikel tentang survei kepuasan pasien, peraturan, dan kuesioner survei kepuasan pasien


**MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN
REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 14 TAHUN 2017**

**TENTANG
PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
**MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,**

Menimbang : a. bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;

b. bahwa Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan sehingga perlu diganti;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

**LAMPIRAN III
PERATURAN MENTERI
APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
NOMOR 14 TAHUN 2017
TENTANG
PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK**

CONTOH KUESIONER DAN FORMAT PENGOLAHAN DATA

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN / KOTA

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 - 12.00*
☐ 13.00 - 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☐ LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (misal : KTP, Akta, Identifikasi, Paki Umum, dll)

K. PENGAPIT RESPONDER TENTANG PELAYANAN
(Beri tanda pada huruf sesuai dengan kenyataan yang dialami)

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas pelayanan yang diterima?	S	S	S	S	S	S	S	S	S
1. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas pelayanan yang diterima?									
2. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas pelayanan yang diterima?									
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas pelayanan yang diterima?									

2. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas pelayanan yang diterima?

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas pelayanan yang diterima?	S	S	S	S	S	S	S	S	S
1. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas pelayanan yang diterima?									
2. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas pelayanan yang diterima?									
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas pelayanan yang diterima?									

3. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas pelayanan yang diterima?

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas pelayanan yang diterima?	S	S	S	S	S	S	S	S	S
1. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas pelayanan yang diterima?									
2. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas pelayanan yang diterima?									
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas pelayanan yang diterima?									

Gambar 1.1
Permanpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik

Jurnal KESMAS, Vol. 7 No. 3, 2018

HUBUNGAN KUALITAS JASA PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MOPUJA KECAMATAN DEMONGA UTARA KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW
Citra Dethi Pratita, Aditi A. Ramayana*, Christy K.F. Mandag**

**Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas San Daulang Manado*

ABSTRAK

Pelayanan adalah suatu jasa pelayanan kesehatan yang merupakan unsur tambah dalam bidang kesehatan dasar. Pelayanan Puskesmas yang berkualitas akan menjadi salah satu faktor penting untuk peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas jasa pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Mopuja Kecamatan Demonga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow. Penelitian ini menggunakan metode survei analitis dengan menggunakan pendekatan cross sectional study. Waktu penelitian ini bulan Oktober-Desember 2018. Penelitian dilakukan di Puskesmas Mopuja Kecamatan Demonga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 80 responden yang jalan di Puskesmas Mopuja Kecamatan Demonga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow. Instrumen penelitian menggunakan kuisioner. Analisis data berupa statistik deskriptif, uji statistik menggunakan uji Chi-square dengan tingkat kepercayaan = 95%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas jasa pelayanan kesehatan yang terdapat di Puskesmas Mopuja Kecamatan Demonga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien dengan nilai p value = 0,001. Dengan demikian (kemungkinan) ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai p value = 0,001 dimana hasil baik (signifikan) ada hubungan antara kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai p value = 0,001. Dengan demikian (kemungkinan) ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai p value = 0,001. Dengan demikian (kemungkinan) ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai p value = 0,001. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu bahwa hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mopuja Kecamatan Demonga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai p value = 0,001. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu bahwa hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mopuja Kecamatan Demonga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow.

Kata Kunci : Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Pelayanan is a health service and that is the spreaded in the field of basic health. Quality Puskesmas services will be one of the determinants of efforts to improve public health status. The purpose of this study was to determine the relationship between service quality and patient satisfaction in Mopuja Health Center. Demonga Utara Subdistrict, Bolaang Mongondow District. This study used an analytical survey method using a cross sectional study approach. The time of this study was from October to December 2018. The study was conducted at the Mopuja Health Center in North Demonga District, Bolaang Mongondow District. The sample in this study were 80 respondents who went to Mopuja Health Center. Demonga Utara Subdistrict, Bolaang Mongondow District. The research instrument used a questionnaire. Data analysis was done using Chi-square test with a confidence level = 95%. The results showed that the quality of health services (consisting of five dimensions, namely reliability, there is a relationship between the quality of health care services and patient satisfaction with a value of p value = 0.001. The Pearson dimension (likelihood) has a relationship between the quality of health services and patient satisfaction with a value = 0.001. Empirical dimension (likelihood) has a relationship between the quality of health services and patient satisfaction with a value = 0.001. The dimension of responsiveness (Responsiveness) has a relationship between the quality of health services and the satisfaction of patients with a value = 0.001. The conclusion of this study is that there is a relationship between the quality of health services and patient satisfaction in Mopuja Health Center. Demonga Utara

Demonga Utara Sub District, Bolaang Mongondow District, Kepuasan Pasien Di Puskesmas Mopuja Kecamatan Demonga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow

Jurnal KESMAS, Vol. 9 No. 2, Maret 2020

HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS DI PUSKESMAS PINGKANG TENGA KABUPATEN MINAHASA SELATAN
Lilya Mawardi, Ardiyana A. T. Tugman*, Budi T. Rang**

**Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas San Daulang Manado*

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan merupakan konsep yang sangat penting dalam bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas akan menjadi salah satu faktor penting untuk peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara persepsi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pingkang Tengah Kabupaten Minahasa Selatan. Penelitian ini menggunakan metode survei analitis dengan menggunakan pendekatan cross sectional study. Waktu penelitian ini bulan Januari-Agustus 2019. Penelitian dilakukan di Puskesmas Pingkang Tengah Kabupaten Minahasa Selatan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 150 responden yang jalan di Puskesmas Pingkang Tengah Kabupaten Minahasa Selatan. Instrumen penelitian menggunakan kuisioner. Analisis data berupa statistik deskriptif, uji statistik menggunakan uji Chi-square dengan tingkat kepercayaan = 95%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi mutu pelayanan kesehatan yang terdapat di Puskesmas Pingkang Tengah Kabupaten Minahasa Selatan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien dengan nilai p value = 0,001. Dengan demikian (kemungkinan) ada hubungan antara persepsi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai p value = 0,001. Dengan demikian (kemungkinan) ada hubungan antara persepsi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai p value = 0,001. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu bahwa hubungan antara persepsi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pingkang Tengah Kabupaten Minahasa Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai p value = 0,001. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu bahwa hubungan antara persepsi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pingkang Tengah Kabupaten Minahasa Selatan.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

The quality of health care services is a very important concept in the field of health. Quality health services will be one of the determinants of efforts to improve public health status. The purpose of this study was to determine the relationship between service quality and patient satisfaction in Pingkang Tengah Health Center. Pingkang Tengah Subdistrict, South Minahasa Regency. This study used an analytical survey method using a cross sectional study approach. The time of this study was from January to August 2019. The study was conducted at the Pingkang Tengah Health Center in South Minahasa Regency. The sample in this study were 150 respondents who went to the Pingkang Tengah Health Center in South Minahasa Regency. The research instrument used a questionnaire. Data analysis was done using Chi-square test with a confidence level = 95%. The results showed that the perception of quality of health services (consisting of five dimensions, namely reliability, there is a relationship between the quality of health care services and patient satisfaction with a value of p value = 0.001. The Pearson dimension (likelihood) has a relationship between the quality of health services and patient satisfaction with a value = 0.001. Empirical dimension (likelihood) has a relationship between the quality of health services and patient satisfaction with a value = 0.001. The dimension of responsiveness (Responsiveness) has a relationship between the quality of health services and the satisfaction of patients with a value = 0.001. The conclusion of this study is that there is a relationship between the quality of health services and patient satisfaction in Pingkang Tengah Health Center. Pingkang Tengah Subdistrict, South Minahasa Regency.

Kata Kunci : Service Quality, Patient Satisfaction, BPJS

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan baik di puskesmas, rumah sakit, atau instansi pelayanan kesehatan lainnya merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling bergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan yang lainnya. Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergabungan yang terdiri dari berbagai komponen atau

mekanisme pelayanan. Fokus yang mempengaruhi mutu pelayanan dan kepuasan pasien adalah kualitas sarana fisik, informasi, jenis tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan, serta proses pemberian pelayanan, sumber daya manusia dan profesionalisme (Bhatnagar, 2011).

Peran Puskesmas Masyarakat adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan yang sangat penting di Indonesia. Puskesmas sebagai penyelenggara upaya kesehatan

Gambar 1.2
Artikel/jurnal tentang survei kepuasan pasien sebagai referensi

2. Membuat draft isi survei kepuasan pasien berdasarkan referensi

PEMERINTAH KABUPATEN BUNGO
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS BABEKO
Jln. Bungo - Jambi KM. 16
E-mail: puskebako@gmail.com

KUISONER KEPUKASAN PELANGGAN PASIEN RAWAT JALAN

Waktu: ☐ 08.00 - 12.00 ☐ 13.00 - 17.00

Profil Responden:

Jenis Kelamin: ☐ L ☐ P ☐ Lain

Pendidikan: ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan: ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wiraswasta

☐ Lainnya: _____

Nama: _____
No BPJS: _____

Penutupi Responden Tentang Pelayanan
(Lengkapi kode angka sesuai jawaban Pasien / Responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesediaan petugas pelayanan dengan jasa pelayanan? 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	5. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan? 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di sini? 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan? 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat baik

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan? 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	6. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan keluhan / pengaduan pasien? 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsinya 3. Berfungsi tetapi tidak maksimal 4. Dilakukan dengan baik
--	--

Keluhan: _____

Saran dan Masukan: _____

Gambar 1.3
Draft isi survei kepuasan pasien

3. Mengkonsultasikan kepada mentor terkait draft survei kepuasan pasien



Gambar 1.4
Dokumentasi konsultasi bersama mentor

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajiban biaya / tarif dalam pelayanan. 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat saudara tentang peningkatan pengaduan pengaduan layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsional 3. Berfungsional kurang maksimal 4. Maksimal dengan baik
7. Bagaimana pendapat saudara tentang kreasi produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	

Keluhan :

Saran dan Masukan :

24/1/2020

Budi dan Angella
 Siswa dan Angella
 Yang ada.

Gambar 1.5
Catatan konsultasi mengenai survei yang disetujui mentor

C. Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan

1. Mencari jurnal atau artikel tentang survei kepuasan pasien, peraturan, dan kuesioner survei kepuasan pasien

Pada hari Jumat, tanggal 26 September 2025, penulis melaksanakan kegiatan pencarian referensi berupa jurnal, artikel ilmiah, peraturan pemerintah, serta contoh kuesioner terkait survei kepuasan pasien. Proses pencarian dilakukan dengan memanfaatkan berbagai sumber, seperti portal jurnal online, artikel kesehatan, website resmi pemerintah, serta dokumen pedoman dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB). Penulis mengumpulkan beberapa jurnal penelitian yang membahas survei kepuasan masyarakat di fasilitas kesehatan, kemudian menyeleksi artikel yang paling relevan dengan kondisi Puskesmas. Selain itu, penulis juga menemukan dan mempelajari regulasi penting, yaitu Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang menjadi acuan dalam menentukan indikator pertanyaan survei. Setelah seluruh referensi diperoleh, penulis menyusun daftar pustaka sementara agar sumber bacaan terdokumentasi dengan baik. Penulis juga membuat rangkuman poin penting dari setiap literatur yang berhubungan dengan indikator pelayanan publik, seperti prosedur, persyaratan, waktu pelayanan, biaya, produk layanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, serta mekanisme pengaduan. Produk dari kegiatan ini adalah kumpulan referensi literatur, peraturan, dan contoh kuesioner survei kepuasan pasien yang lengkap dan sistematis. Kualitas produk dinilai baik karena sumber referensi yang digunakan berasal dari dokumen resmi dan jurnal

ilmiah yang kredibel, sehingga dapat dijadikan dasar yang kuat dalam menyusun draft kuesioner survei kepuasan pasien di Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo.

2. Membuat draft isi survei kepuasan pasien berdasarkan referensi

Pada hari Senin, tanggal 29 September 2025 pukul 09.00 WIB, bertempat di ruang kerja UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo, penulis melaksanakan kegiatan menyusun draft isi survei kepuasan pasien. Proses penyusunan dimulai dengan mengkaji beberapa jurnal, artikel ilmiah, serta peraturan yang relevan, khususnya Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan referensi tersebut, penulis merumuskan butir pertanyaan yang mencakup aspek-aspek pelayanan, seperti prosedur, persyaratan, kepastian waktu, biaya, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, serta penanganan pengaduan. Selanjutnya, penulis menyusun kalimat pertanyaan dengan bahasa yang sederhana, jelas, dan mudah dipahami oleh pasien. Setelah seluruh butir pertanyaan tersusun, penulis melakukan pengecekan ulang untuk memastikan tidak ada pertanyaan yang ambigu atau menimbulkan penafsiran ganda. Hasil akhir dari kegiatan ini adalah draft kuesioner survei kepuasan pasien yang rapi, sistematis, dan sesuai dengan indikator kepuasan pelayanan kesehatan. Draft ini menjadi produk awal yang siap untuk dikonsultasikan lebih lanjut kepada mentor.

3. Mengkonsultasikan kepada mentor terkait draft survei kepuasan pasien

Pada hari Selasa tanggal 30 September 2025, setelah selesai melakukan kegiatan konsultasi dengan mentor terkait kegiatan-kegiatan pelaksanaan aktualisasi, Penulis dengan cekatan meminta persetujuan pelaksanaan kegiatan-kegiatan aktualisasi yang telah Penulis jelaskan kepada mentor. Penulis menyampaikan keinginan meminta persetujuan pelaksanaan aktualisasi kepada mentor dengan ramah, sopan dan santun. Saat meminta persetujuan pelaksanaan kepada mentor, Penulis telah menyiapkan terlebih dahulu semua dokumen pendukung atau materi pelaksanaan aktualisasi dengan baik dan teliti, sehingga memudahkan mentor dalam memberikan persetujuan. Penulis telah memeriksa dokumen surat telaah staff dan surat persetujuan berulang kali dengan tujuan agar tidak terdapat kesalahan baik secara penulisan maupun data atau informasi yang dituliskan pada surat persetujuan sehingga mentor tidak perlu berulang kali memberikan tanda tangan. Penulis mendapatkan persetujuan untuk surat surat telaah staff dan surat persetujuan dengan bukti adanya tanda tangan dari mentor.

D. Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi

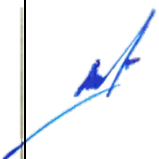
Pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini bertujuan untuk meningkatnya media survey kepuasan pasien di UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo sejalan dalam mewujudkan misi UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo yaitu Meningkatkan kualitas dan profesionalitas sumber daya manusia di bidang kesehatan.

E. Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS

Adapun dampak yang terjadi jika Penulis tidak menerapkan nilai dasar Ber- AKHLAK dengan baik pada pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini adalah hubungan kerja sama, komunikasi dan hubungan yang tidak harmonis antara Penulis dan mentor tidak akan terjalin dengan baik yang pada akhirnya akan menyebabkan tidak lancarnya pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini. Penulis juga mungkin akan melakukan banyak kesalahan atau kelalaian dalam melaksanakan tugas yang telah penulis rencanakan. Selain itu, secara tidak langsung jika pelaksanaan kegiatan ini berjalan tidak maksimal dan penuh kesalahan maka akan berdampak pada meningkatnya

media survey kepuasan pasien di UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo. Penulis juga tidak kompeten dalam mengoptimalkan media survey aplikasi sehingga akan berdampak pada akuntabilitas UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		Rahmi Audilla, S.Tr.Keb		
Satuan Kerja		UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo		
Tempat Aktualisasi		UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1	Selasa, 30 September 2025 / 09.00 WIB	Melaksanakan Konsultasi terkait draft survei kepuasan pasien	Tersedianya Catatan hasil konsultasi (notulen/ Foto)	
		Menyetujui draft survei kepuasan pasien, agar peserta latsar bisa melakukan kegiatan aktualisasi selanjutnya sesuai dengan rancangan kegiatan yang sudah dibuat	4. Tersedianya dokumentasi pelaksanaan kegiatan aktualisasi; 5. Tersedianya draft survei kepuasan pasien pelaksanaan aktualisasi;	

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		Rahmi Audilla, S.Tr.Keb		
Satuan Kerja		UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo		
Tempat Aktualisasi		UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi (Telpon/ WA/ LMS/ Email/ DII)
1	2 Oktober 2025 / 09.00 WIB	Menyerahkan draft laporan pelaksanaan kegiatan minggu ke-2 sesuai dengan kegiatan yang telah dilaksanakan	Tersedianya laporan pelaksanaan kegiatan aktualisasi minggu ke-2 yang telah disetujui oleh coach.	Melalui chat menggunakan aplikasi Whatsapp

Lampiran 3. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-3

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 1	membuat kuisisioner di <i>google form</i> dan QR Code
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	1 - 4 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersedianya <i>google form</i> yang berisi pertanyaan survei <i>gmail</i> , dan QR Code
	2. Tersedianya catatan dan dokumentasi konsultasi
	3. Tersedianya <i>google form</i> dan QR Code yang telah disetujui oleh mentor
A. Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan 1. Membuat kuisisioner di <i>google form</i>, QR Code dan membuat akun <i>gmail</i> sebagai media survei kepuasan pasien a) Kompeten Pada hari Rabu, 01 Oktober 2025, penulis melaksanakan kegiatan pembuatan kuesioner survei kepuasan pasien menggunakan aplikasi <i>Google Form</i>. Sebelum membuat kuesioner, penulis terlebih dahulu menyiapkan akun Gmail puskesmas yang khusus digunakan sebagai wadah penyimpanan data survei, sehingga hasil survei dapat terdokumentasi dengan baik, aman, dan mudah diakses kembali. Selanjutnya, penulis menyusun butir-butir pertanyaan ke dalam Google Form sesuai dengan draft kuesioner yang telah disusun dan dikonsultasikan kepada mentor. Penulis memastikan setiap pertanyaan diinput dengan jelas, sistematis, serta menambahkan opsi jawaban yang sesuai agar memudahkan responden dalam mengisi. Untuk memperluas aksesibilitas, penulis membuat QR Code (QR Code) yang terhubung langsung ke <i>Google Form</i> sehingga pasien dapat mengakses survei hanya dengan memindai menggunakan perangkat <i>smartphone</i>. Dalam kegiatan ini, nilai Kompeten tercermin dari kemampuan penulis menguasai penggunaan aplikasi digital, menyusun instrumen survei dengan baik, serta mengintegrasikan teknologi sebagai sarana pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Produk yang dihasilkan berupa kuesioner digital survei kepuasan pasien dalam <i>Google Form</i>, akun <i>Gmail</i> khusus survei, serta QR Code (QR Code) untuk akses cepat, yang siap digunakan dalam pelaksanaan survei di Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo. b) Adaptif Nilai Dalam kegiatan pembuatan kuesioner digital, penulis menunjukkan nilai Adaptif dengan menyesuaikan diri terhadap perkembangan teknologi yang semakin pesat di bidang pelayanan publik. Penulis memanfaatkan aplikasi <i>Google Form</i> sebagai media utama untuk survei kepuasan pasien, karena dianggap lebih praktis, hemat biaya, dan mudah diakses oleh pasien dibandingkan metode manual berbasis kertas. Selain itu, penulis juga mengintegrasikan <i>Google Form</i> dengan QR Code (QR Code) agar pasien dapat mengakses kuesioner dengan cepat menggunakan perangkat <i>smartphone</i> mereka. Langkah ini menunjukkan fleksibilitas penulis dalam menyesuaikan instrumen survei dengan kebutuhan masyarakat yang semakin	

terbiasa dengan layanan digital. Penulis juga menyiapkan akun *Gmail* khusus sebagai wadah penyimpanan data, sehingga hasil survei lebih aman, rapi, dan terdokumentasi dengan baik. Dengan penerapan nilai adaptif ini, produk kegiatan yang dihasilkan tidak hanya berupa kuesioner digital, akun *Gmail*, dan QR Code, tetapi juga sebuah inovasi dalam pelaksanaan survei kepuasan pasien. Hal ini mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo yang lebih modern, mudah diakses, serta relevan dengan kebutuhan masyarakat saat ini.

2. Konsultasi dengan mentor terkait *google form* dan QR Code

a) Harmonis

Pada hari Kamis, 02 Oktober 2025, penulis melaksanakan kegiatan konsultasi dengan mentor mengenai rancangan kuesioner survei kepuasan pasien berbasis *Google Form* dan QR Code (QR Code). Dalam kegiatan ini, penulis menunjukkan sikap harmonis dengan membangun komunikasi yang baik, sopan, serta menghargai pendapat mentor. Penulis menyampaikan hasil rancangan secara terbuka dan mendengarkan masukan dengan penuh perhatian, sehingga tercipta suasana diskusi yang nyaman. Dengan sikap saling menghormati dan menjaga keharmonisan hubungan kerja, penulis dapat menerima arahan mentor tanpa adanya hambatan komunikasi. Nilai harmonis ini membuat proses konsultasi berjalan lancar dan menghasilkan kesepahaman antara penulis dan mentor mengenai perbaikan instrumen survei digital.

b) Loyal

Dalam kegiatan konsultasi, penulis juga menerapkan nilai loyal dengan menunjukkan komitmen penuh untuk mengikuti arahan mentor dan mematuhi kebijakan instansi. Penulis menyesuaikan isi kuesioner digital dan teknis penggunaan QR Code sesuai pedoman pelayanan publik serta visi dan misi Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo. Sikap loyal tercermin dari kesediaan penulis untuk mendukung kebijakan pimpinan dan instansi, serta memastikan bahwa produk survei yang dihasilkan tidak hanya inovatif, tetapi juga sesuai aturan yang berlaku. Dengan sikap loyal tersebut, penulis berupaya menjaga integritas serta mendukung terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pasien.

3. Melakukan perbaikan *google form* sesuai dengan arahan mentor

a) Adaptif

Penulis melaksanakan kegiatan perbaikan *Google Form* survei kepuasan pasien berdasarkan arahan mentor. Penulis menunjukkan nilai Adaptif dengan cepat menyesuaikan isi pertanyaan, redaksi bahasa, dan urutan indikator sesuai dengan masukan yang diberikan. Perubahan dilakukan agar kuesioner lebih mudah dipahami oleh pasien dari berbagai latar belakang pendidikan dan usia. Selain itu, penulis juga menambahkan pengaturan teknis pada *Google Form*, seperti pilihan jawaban tertutup dan terbuka, sehingga responden dapat menyampaikan penilaian sekaligus memberikan saran. Dengan sikap adaptif ini, penulis mampu menyesuaikan rancangan instrumen survei dengan kebutuhan instansi serta perkembangan teknologi, sehingga produk survei menjadi lebih relevan, praktis, dan efektif.

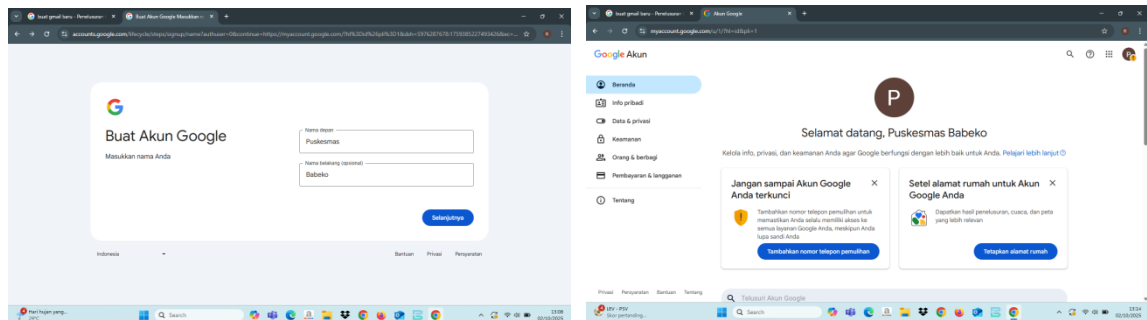
b) Akuntabel

Dalam proses perbaikan *Google Form*, penulis menunjukkan nilai Akuntabel dengan bekerja secara cermat, teliti, dan bertanggung jawab terhadap hasil revisi. Penulis memastikan seluruh saran mentor sudah diakomodasi dengan baik, melakukan pengecekan ulang terhadap setiap pertanyaan, serta menguji akses

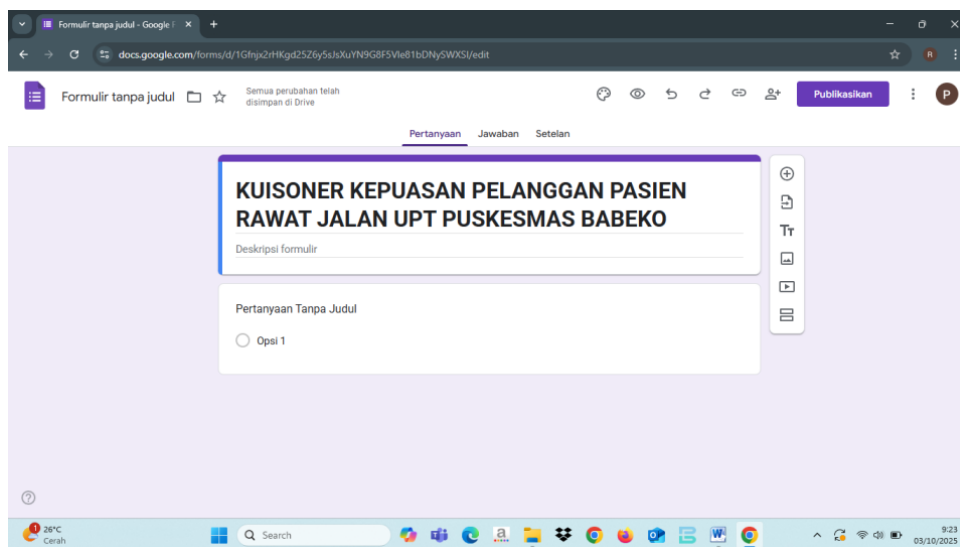
QR Code (QR Code) untuk memastikan kuesioner dapat diisi tanpa kendala. Penulis juga mendokumentasikan perubahan yang telah dilakukan sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap proses revisi. Dengan sikap akuntabel ini, produk akhir berupa *Google Form* survei kepuasan pasien yang sudah diperbaiki dinilai lebih berkualitas, valid, serta siap digunakan untuk menjangkau penilaian dari pasien di Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo.

B. Teknik Aktualisasi Yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

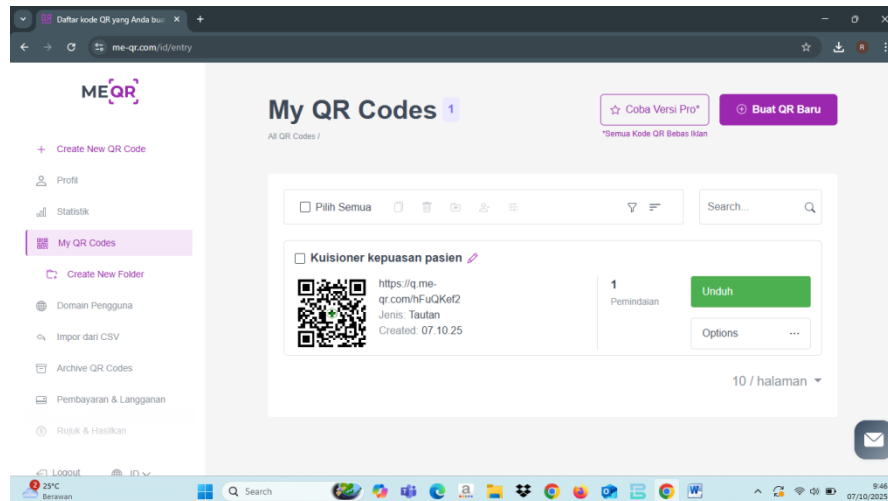
1. Membuat kuisisioner di *google form*, QR Code dan membuat akun *gmail* sebagai media survei kepuasan pasien



Gambar 1.1
Pembuatan akun *gmail*



Gambar 1.2
Pembuatan *google form* kuisisioner survei kepuasan pasien



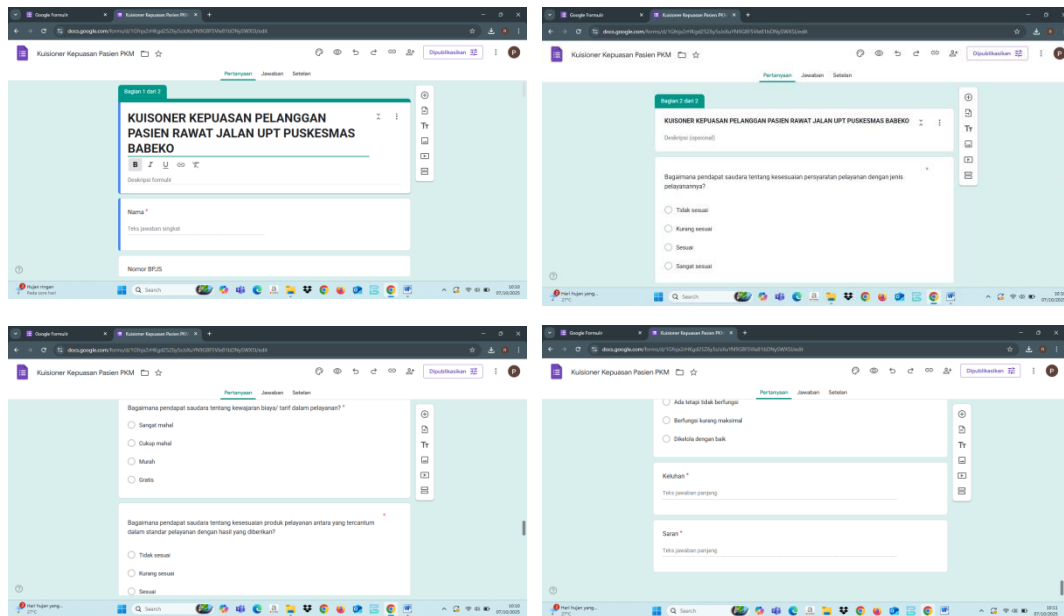
Gambar 1.3
Pembuatan QR Code

2. Konsultasi dengan mentor terkait *google form* dan QR Code



Gambar 1.4
Konsultasi bersama mentor

3. Melakukan perbaikan *google form* sesuai dengan arahan mentor



Gambar 1.3
Melakukan perbaikan *google form*

C. Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan

1. Membuat kuisioner di *google form*, QR Code dan membuat akun *gmail* sebagai media survei kepuasan pasien

Pada hari Rabu, 01 Oktober 2025, penulis melaksanakan kegiatan pembuatan kuesioner survei kepuasan pasien dengan memanfaatkan aplikasi Google Form sebagai media digital. Sebelum menyusun kuesioner, penulis terlebih dahulu membuat akun Gmail khusus yang digunakan untuk menyimpan data survei, sehingga hasil pengisian responden dapat terdokumentasi dengan baik, rapi, dan aman. Proses penyusunan kuesioner dilakukan dengan menginput butir-butir pertanyaan yang telah disusun sebelumnya berdasarkan referensi dan konsultasi dengan mentor. Penulis memastikan redaksi pertanyaan jelas, sistematis, dan mudah dipahami oleh pasien. Untuk memudahkan pengisian, penulis menambahkan pilihan jawaban dalam bentuk skala dan opsi terbuka agar responden dapat memberikan saran secara langsung.

2. Konsultasi dengan mentor terkait *google form* dan QR Code

Pada hari Kamis, tanggal September 2025 pukul 09.00 WIB, bertempat di ruang kerja UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo, penulis melaksanakan kegiatan menyusun draft isi survei kepuasan pasien. Proses penyusunan dimulai dengan mengkaji beberapa jurnal, artikel ilmiah, serta peraturan yang relevan, khususnya Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan referensi tersebut, penulis merumuskan butir pertanyaan yang mencakup aspek-aspek pelayanan, seperti prosedur, persyaratan, kepastian waktu, biaya, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana,

serta penanganan pengaduan. Selanjutnya, penulis menyusun kalimat pertanyaan dengan bahasa yang sederhana, jelas, dan mudah dipahami oleh pasien. Setelah seluruh butir pertanyaan tersusun, penulis melakukan pengecekan ulang untuk memastikan tidak ada pertanyaan yang ambigu atau menimbulkan penafsiran ganda. Hasil akhir dari kegiatan ini adalah draft kuesioner survei kepuasan pasien yang rapi, sistematis, dan sesuai dengan indikator kepuasan pelayanan kesehatan. Draft ini menjadi produk awal yang siap untuk dikonsultasikan lebih lanjut kepada mentor.

3. Melakukan perbaikan *google form* sesuai dengan arahan mentor

Pada hari Selasa tanggal 30 September 2025, setelah selesai melakukan kegiatan konsultasi dengan mentor terkait kegiatan-kegiatan pelaksanaan aktualisasi, Penulis dengan cekatan meminta persetujuan pelaksanaan kegiatan-kegiatan aktualisasi yang telah Penulis jelaskan kepada mentor. Penulis menyampaikan keinginan meminta persetujuan pelaksanaan aktualisasi kepada mentor dengan ramah, sopan dan santun. Saat meminta persetujuan pelaksanaan kepada mentor, Penulis telah menyiapkan terlebih dahulu semua dokumen pendukung atau materi pelaksanaan aktualisasi dengan baik dan teliti, sehingga memudahkan mentor dalam memberikan persetujuan. Penulis telah memeriksa dokumen surat telaah staff dan surat persetujuan berulang kali dengan tujuan agar tidak terdapat kesalahan baik secara penulisan maupun data atau informasi yang dituliskan pada surat persetujuan sehingga mentor tidak perlu berulang kali memberikan tanda tangan. Penulis mendapatkan persetujuan untuk surat surat telaah staff dan surat persetujuan dengan bukti adanya tanda tangan dari mentor.

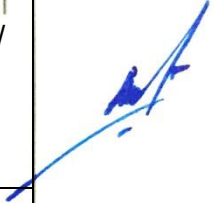
D. Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi

Pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini bertujuan untuk meningkatnya media survey kepuasan pasien di UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo sejalan dalam mewujudkan misi UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo yaitu Meningkatkan kualitas dan profesionalitas sumber daya manusia di bidang kesehatan.

E. Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS

Adapun dampak yang terjadi jika Penulis tidak menerapkan nilai dasar Ber- AKHLAK dengan baik pada pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini adalah hubungan kerja sama, komunikasi dan hubungan yang tidak harmonis antara Penulis dan mentor tidak akan terjalin dengan baik yang pada akhirnya akan menyebabkan tidak lancarnya pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini. Penulis juga mungkin akan melakukan banyak kesalahan atau kelalaian dalam melaksanakan tugas yang telah penulis rencanakan. Selain itu, secara tidak langsung jika pelaksanaan kegiatan ini berjalan tidak maksimal dan penuh kesalahan maka akan berdampak pada meningkatnya media survey kepuasan pasien di UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo. Penulis juga tidak kompeten dalam mengoptimalkan media survey aplikasi sehingga akan berdampak pada akuntabilitas UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		Rahmi Audilla, S.Tr.Keb		
Satuan Kerja		UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo		
Tempat Aktualisasi		UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1	Kamis, 02 Oktober 2025 / 09.00 WIB	Melaksanakan Konsultasi terkait <i>Google form</i> dan QR Code	Tersedianya Catatan hasil konsultasi (notulen/ Foto)	
		Menyetujui <i>Google form</i> dan QR Code, agar peserta latsar bisa melakukan kegiatan aktualisasi selanjutnya sesuai dengan rancangan kegiatan yang sudah dibuat	1. Tersedianya dokumentasi pelaksanaan kegiatan aktualisasi; 2. Tersedianya <i>Google form</i> dan QR Code untuk pelaksanaan aktualisasi;	

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		Rahmi Audilla, S.Tr.Keb		
Satuan Kerja		UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo		
Tempat Aktualisasi		UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi (Telpon/ WA/ LMS/ Email/ DII)
1	2 Oktober 2025 / 09.00 WIB	Menyerahkan draft laporan pelaksanaan kegiatan minggu ke-3 sesuai dengan kegiatan yang telah dilaksanakan	Tersedianya laporan pelaksanaan kegiatan aktualisasi minggu ke-3 yang telah disetujui oleh coach.	Melalui chat menggunakan aplikasi Whatsapp

Lampiran 4. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-4

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 1	Melaksanakan kegiatan survei kepada pasien
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	06 - 18 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersedianya dokumentasi kegiatan pemberian informasi kepada pasien 2. Tersedianya hasil data survei kepuasan pasien 3. Tersedianya catatan berupa jumlah pasien yang berhasil mengisi survei dan kendala pada pengisian survei
A. Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan 1. Memberikan informasi kepada pasien tentang survei kepuasan pasien berbasis QR Code a) Akuntabel Dimulai pada hari senin, 06 Oktober 2025 sekitar pukul 09.00, 2 hari penulis melaksanakan kegiatan pemberian informasi kepada pasien mengenai pelaksanaan survei kepuasan pasien berbasis QR Code di UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo. Dalam kegiatan ini, penulis menunjukkan nilai Akuntabel dengan memberikan penjelasan secara jujur, jelas, dan bertanggung jawab mengenai tujuan survei, cara mengisi kuesioner melalui QR Code, serta manfaat hasil survei bagi peningkatan kualitas pelayanan puskesmas. Penulis memastikan setiap pasien yang datang ke puskesmas memahami cara memindai QR Code menggunakan ponsel, serta menjelaskan bahwa seluruh hasil survei akan dijaga kerahasiaannya dan digunakan untuk kepentingan evaluasi mutu pelayanan. Selain itu, penulis juga membantu pasien yang mengalami kesulitan teknis, seperti kendala koneksi internet atau kesulitan dalam mengoperasikan perangkat. Melalui sikap akuntabel ini, penulis menunjukkan tanggung jawab terhadap pelaksanaan kegiatan dengan memastikan bahwa seluruh proses berjalan dengan transparan, sesuai prosedur, dan memberikan manfaat nyata bagi peningkatan partisipasi pasien dalam survei kepuasan. Kegiatan ini menghasilkan peningkatan pemahaman pasien terhadap media survei berbasis digital dan meningkatnya jumlah responden yang berpartisipasi melalui QR Code. b) Kompeten Penulis melaksanakan kegiatan pemberian informasi kepada pasien mengenai pelaksanaan survei kepuasan pasien berbasis QR Code di UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo. Dalam kegiatan ini, penulis menunjukkan nilai Kompeten dengan menguasai materi terkait isi survei, tujuan pelaksanaan, serta cara teknis penggunaan <i>Google Form</i> melalui QR Code. Penulis menjelaskan kepada pasien dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami agar seluruh lapisan masyarakat, termasuk pasien lanjut usia dan yang belum terbiasa menggunakan teknologi, dapat mengikuti survei dengan baik. Penulis juga memastikan QR Code terpasang dengan posisi yang strategis di area pendaftaran dan ruang tunggu agar mudah dipindai oleh pasien. Selain itu, penulis menyiapkan panduan singkat tentang cara penggunaan QR Code serta	

melakukan uji coba untuk memastikan seluruh tautan berfungsi dengan baik. Melalui penerapan nilai **Kompeten**, penulis mampu melaksanakan tugas dengan profesional, memahami dengan baik aspek teknis dan substansi survei kepuasan pasien, serta memastikan bahwa kegiatan sosialisasi berjalan efektif. Hasil dari kegiatan ini adalah meningkatnya kemampuan pasien dalam menggunakan media digital untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan, serta terselenggaranya survei kepuasan pasien dengan lebih efisien dan modern.

2. Mengumpulkan dan menyimpan data survei kepuasan pasien

a) Kompeten

Penulis melaksanakan kegiatan pengumpulan dan penyimpanan data hasil survei kepuasan pasien yang telah diisi melalui *Google Form* berbasis QR Code. Dalam kegiatan ini, penulis menunjukkan nilai Kompeten dengan mampu mengelola data secara sistematis dan akurat. Penulis mengunduh hasil survei dalam bentuk spreadsheet, kemudian memeriksa kelengkapan data serta memastikan tidak ada duplikasi atau kesalahan input. Penulis juga mengelompokkan hasil survei berdasarkan kategori pelayanan untuk memudahkan analisis selanjutnya. Selain itu, penulis melakukan penyimpanan data di akun *Gmail* dan folder cloud khusus yang telah dibuat sebelumnya, guna menjamin keamanan dan kemudahan akses. Penulis memastikan seluruh data tersimpan dengan rapi dan terorganisir, serta melakukan backup agar tidak terjadi kehilangan data. Melalui penerapan nilai Kompeten, penulis menunjukkan kemampuan dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung kegiatan administrasi dan evaluasi mutu pelayanan dengan hasil kerja yang efektif dan efisien.

b) Harmonis

Dalam pelaksanaan kegiatan ini, penulis menerapkan nilai Harmonis dengan berkoordinasi dan berkomunikasi secara baik dengan rekan kerja di bagian administrasi dan pelayanan. Penulis menyampaikan hasil sementara survei kepada tim terkait dengan sikap sopan, terbuka, dan menghargai setiap masukan yang diberikan. Penulis juga menjaga kerahasiaan data responden sebagai bentuk penghormatan terhadap hak dan privasi pasien. Selain itu, penulis bekerja sama dengan petugas lain dalam memastikan data yang dikumpulkan mencerminkan kondisi pelayanan yang sebenarnya di lapangan. Dengan menunjukkan sikap harmonis, suasana kerja menjadi lebih positif dan kolaboratif, sehingga proses pengumpulan serta penyimpanan data dapat berjalan lancar dan menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi peningkatan mutu pelayanan di UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo.

3. Melakukan monitoring untuk mengetahui efektivitas penggunaan qr kode untuk survei kepuasan pasien

a) Harmonis

Penulis melaksanakan kegiatan monitoring terhadap efektivitas penggunaan QR Code dalam pelaksanaan survei kepuasan pasien di UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo. Dalam kegiatan ini, penulis menerapkan nilai **Harmonis** dengan berinteraksi secara sopan dan ramah kepada pasien serta petugas pelayanan. Penulis menanyakan secara langsung kepada beberapa pasien mengenai kemudahan penggunaan QR Code dan kendala yang mungkin dihadapi saat mengisi survei. Penulis juga berdialog dengan petugas pendaftaran dan ruang tunggu untuk memperoleh masukan mengenai tingkat partisipasi pasien terhadap survei. Seluruh proses dilakukan dengan menghargai pendapat dan perbedaan pandangan, serta menciptakan suasana komunikasi yang terbuka dan positif. Dengan menunjukkan sikap harmonis, penulis mampu menjalin

hubungan baik dengan seluruh pihak yang terlibat, sehingga data yang diperoleh lebih akurat dan menggambarkan kondisi pelaksanaan survei secara nyata.

b) Kolaboratif

Dalam kegiatan monitoring ini, penulis menunjukkan nilai **Kolaboratif** dengan bekerja sama bersama mentor dan rekan sejawat untuk mengevaluasi pelaksanaan survei berbasis QR Code. Penulis berkoordinasi dengan bagian administrasi dan petugas pelayanan untuk mengidentifikasi jumlah responden, tingkat keterisian survei, serta efektivitas penyebaran QR Code di area strategis puskesmas. Selain itu, penulis bersama tim melakukan analisis sederhana terhadap hasil sementara survei untuk mengetahui apakah media survei berbasis digital ini sudah berjalan sesuai harapan. Penulis juga terbuka terhadap saran dan ide dari rekan kerja guna memperbaiki sistem agar lebih mudah diakses oleh pasien. Melalui penerapan nilai **Kolaboratif**, kegiatan monitoring menjadi lebih efektif karena dilakukan secara bersama-sama, saling mendukung, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo.

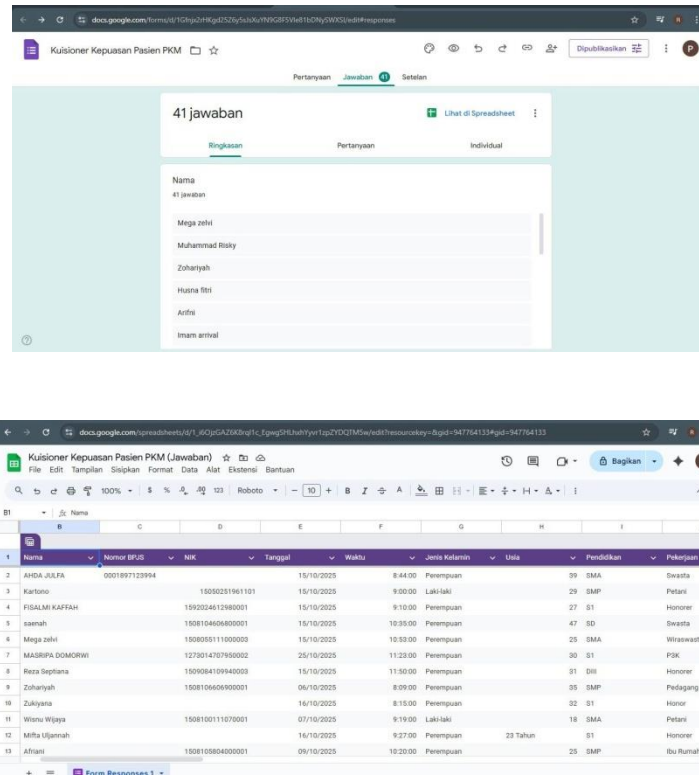
B. Teknik Aktualisasi Yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

1. Memberikan informasi kepada pasien tentang survei kepuasan pasien berbasis QR Code



Gambar 1.1 Peserta memberikan informasi kepada pasien tentang survei kepuasan pasien

2. Mengumpulkan dan menyimpan data survei kepuasan pasien

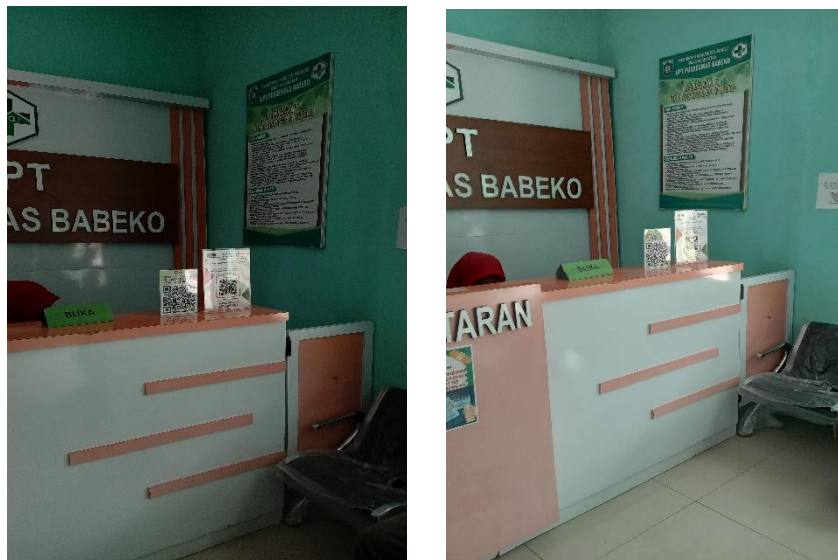


Gambar 1.3 Data hasil survey pasien yang disimpan di *google form* dan *google spreadsheet*

3. Melakukan monitoring untuk mengetahui efektivitas penggunaan qr kode untuk survei kepuasan pasien



Gambar 1.4 Mentoring bersama staff pendaftaran



Gambar 1.5 Mentoring tata letak berkode di pendaftaran

C. Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan

1. Memberikan informasi kepada pasien tentang survei kepuasan pasien berbasis QR Code

Dimulai pada hari senin, 06 Oktober 2025 sekitar pukul 09.00, penulis melaksanakan kegiatan pemberian informasi kepada pasien mengenai pelaksanaan survei kepuasan pasien berbasis QR Code di UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo. Kegiatan dilakukan dengan mendatangi pasien di ruang tunggu serta memberikan penjelasan langsung mengenai tujuan survei, cara penggunaan QR Code, dan manfaat hasil survei bagi peningkatan pelayanan. Penulis juga membantu pasien yang mengalami kesulitan dalam memindai QR Code serta memastikan mereka memahami langkah-langkah pengisian kuesioner melalui *Google Form*. Proses ini menghasilkan peningkatan partisipasi pasien dalam mengisi survei serta memberikan dampak positif terhadap kesadaran pasien akan pentingnya evaluasi pelayanan. Kegiatan ini dinilai efektif karena mempermudah pasien dalam memberikan umpan balik secara digital.

2. Mengumpulkan dan menyimpan data survei kepuasan pasien

Penulis melaksanakan kegiatan pengumpulan dan penyimpanan data hasil survei kepuasan pasien yang masuk melalui *Google Form*. Data yang diterima kemudian diunduh dan diperiksa untuk memastikan keakuratan, kelengkapan, serta menghindari data ganda. Penulis menyimpan hasil survei secara aman menggunakan akun *Gmail* dan folder penyimpanan yang telah disiapkan sebelumnya. Dalam prosesnya, penulis juga berkoordinasi dengan petugas pendaftaran dan bagian administrasi untuk mengonfirmasi jumlah responden yang telah mengisi survei. Hasil dari kegiatan ini adalah data survei kepuasan pasien yang tersimpan secara sistematis, aman, dan siap diolah lebih lanjut. Kualitas produk dinilai baik karena data tersusun

rapi, valid, dan mudah diakses untuk keperluan pelaporan serta evaluasi mutu pelayanan puskesmas.

3. Melakukan monitoring untuk mengetahui efektivitas penggunaan qr kode untuk survei kepuasan pasien

Penulis melakukan monitoring terhadap efektivitas penggunaan QR Code dalam pelaksanaan survei kepuasan pasien. Monitoring dilakukan dengan mengamati tingkat partisipasi pasien, kemudahan akses QR Code, serta menampung masukan dari pasien dan petugas pelayanan. Penulis juga memeriksa posisi pemasangan QR Code agar mudah dijangkau oleh pasien dan melakukan evaluasi terhadap hasil sementara survei untuk mengetahui apakah media digital tersebut berjalan sesuai tujuan. Kegiatan ini menghasilkan laporan sederhana mengenai tingkat efektivitas penggunaan QR Code serta rekomendasi untuk peningkatan pelaksanaan survei berbasis digital di masa mendatang. Secara keseluruhan, proses monitoring berjalan dengan baik dan memberikan gambaran nyata tentang keberhasilan penerapan teknologi dalam mendukung survei kepuasan pasien di UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo.

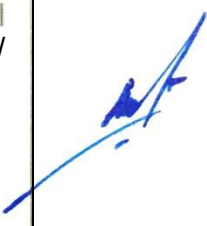
D. Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi

Pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini bertujuan untuk meningkatnya media survey kepuasan pasien di UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo sejalan dalam mewujudkan misi UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo yaitu Meningkatkan kualitas dan profesionalitas sumber daya manusia di bidang kesehatan.

E. Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS

Adapun dampak yang terjadi jika Penulis tidak menerapkan nilai dasar Ber- AKHLAK dengan baik pada pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini adalah hubungan kerja sama, komunikasi dan hubungan yang tidak harmonis antara Penulis dan mentor tidak akan terjalin dengan baik yang pada akhirnya akan menyebabkan tidak lancarnya pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini. Penulis juga mungkin akan melakukan banyak kesalahan atau kelalaian dalam melaksanakan tugas yang telah penulis rencanakan. Selain itu, secara tidak langsung jika pelaksanaan kegiatan ini berjalan tidak maksimal dan penuh kesalahan maka akan berdampak pada meningkatnya media survey kepuasan pasien di UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo. Penulis juga tidak kompeten dalam mengoptimalkan media survey aplikasi sehingga akan berdampak pada akuntabilitas UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		Rahmi Audilla, S.Tr.Keb		
Satuan Kerja		UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo		
Tempat Aktualisasi		UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1	Senin, 20 Oktober 2025 / 09.00 WIB	Melaksanakan Konsultasi terkait pelaksanaan Aktualisasi	Tersedianya Catatan hasil konsultasi (notulen/ Foto)	
		Tersedianya hasil data survei kepuasan pasien	6. Tersedianya dokumentasi pelaksanaan kegiatan aktualisasi; 7. Tersedianya hasil data survei kepuasan pasien ;	

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		Rahmi Audilla, S.Tr.Keb		
Satuan Kerja		UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo		
Tempat Aktualisasi		UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi (Telpon/ WA/ LMS/ Email/ DII)
1	27 Oktober 2025 / 09.00 WIB	Menyerahkan draft laporan pelaksanaan kegiatan minggu ke-4 sesuai dengan kegiatan yang telah dilaksanakan	Tersedianya laporan pelaksanaan kegiatan aktualisasi minggu ke-4 yang telah disetujui oleh coach.	Melalui chat menggunakan aplikasi Whatsapp

Lampiran 5. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-5

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 1	membuat laporan evaluasi hasil kegiatan aktualisasi
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	20 - 31 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence	1. Tersedianya laporan pelaksanaan kegiatan survei kepuasan pasien
	2. Tersedianya laporan aktualisasi
	3. Tersedianya laporan aktualisasi yang disetujui oleh mentor
A. Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan 1. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan survei kepuasan pasien a) Akuntabel Dalam kegiatan Membuat Laporan Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo, penulis menerapkan nilai Akuntabel dengan menunjukkan sikap jujur, transparan, dan bertanggung jawab terhadap pelaksanaan tugas. Penulis memastikan seluruh data dan informasi yang dimasukkan dalam laporan berasal dari hasil survei nyata di lapangan tanpa adanya rekayasa, serta disajikan secara objektif sesuai dengan kondisi pelayanan yang sebenarnya. Dalam penyusunan laporan, penulis mengikuti format dan prosedur administrasi yang berlaku di instansi, serta melengkapi laporan dengan bukti pendukung seperti dokumentasi kegiatan dan rekapitulasi data responden untuk memperkuat keabsahan hasil survei. Selain itu, penulis menyusun laporan secara tepat waktu dan memastikan setiap bagian laporan mudah dipahami oleh pihak yang berkepentingan. Dengan bersikap jujur dan terbuka dalam menyampaikan hasil survei, penulis menunjukkan integritas sebagai ASN yang dapat dipercaya dan bertanggung jawab terhadap kualitas hasil kerja. Melalui penerapan nilai Akuntabel ini, penulis berkontribusi dalam menciptakan sistem pelaporan yang transparan dan akurat, serta mendukung proses evaluasi mutu pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo agar menjadi lebih baik dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. b) Kompeten Dalam kegiatan pembuatan laporan pelaksanaan survei kepuasan pasien berbasis QR Code di UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo, penulis menerapkan nilai Kompeten dengan menunjukkan kemampuan, ketelitian, dan semangat untuk terus belajar serta mengembangkan keahlian dalam melaksanakan tugas. Penulis mempelajari kembali prosedur penyusunan laporan survei kepuasan pasien, termasuk teknik pengumpulan, pengolahan, dan analisis data hasil survei yang diperoleh melalui media digital. Dalam proses ini, penulis menggunakan aplikasi pengolah data seperti <i>Google Form</i> dan <i>Google Spreadsheets</i> untuk melakukan rekapitulasi hasil survei, menghitung tingkat kepuasan pasien, serta menampilkan data dalam bentuk tabel dan grafik agar lebih mudah dipahami. Selain itu, penulis menyesuaikan penyusunan laporan dengan format dan standar administrasi yang berlaku di instansi, memastikan hasil kerja tersusun secara	

sistematis, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan.

2. Membuat laporan aktualisasi

a) Akuntabel

Dalam kegiatan Membuat Laporan Aktualisasi pada Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (Latsar CPNS), penulis menerapkan nilai Akuntabel dengan menunjukkan sikap jujur, transparan, dan bertanggung jawab terhadap pelaksanaan tugas yang diberikan. Penulis menyusun laporan berdasarkan hasil kegiatan aktualisasi yang telah dilaksanakan di tempat kerja dengan mengacu pada bukti nyata, data yang akurat, dan hasil evaluasi yang dapat dipertanggungjawabkan. Setiap informasi dan uraian kegiatan dituangkan secara objektif sesuai dengan fakta di lapangan tanpa adanya rekayasa. Penulis juga mematuhi ketentuan penyusunan laporan yang telah ditetapkan oleh lembaga pelatihan, baik dari segi format, struktur, maupun waktu penyelesaian. Selain itu, penulis menjaga integritas dan profesionalitas dengan tidak menyalin atau menggunakan hasil kerja orang lain, serta memastikan laporan diserahkan tepat waktu sesuai jadwal yang telah ditentukan. Penerapan nilai Akuntabel ini mencerminkan tanggung jawab penulis sebagai calon ASN yang dapat dipercaya, memiliki integritas, dan mampu mempertanggungjawabkan setiap hasil kerja secara transparan dan objektif.

b) Adaptif

Dalam proses penyusunan laporan aktualisasi, penulis menerapkan nilai Adaptif dengan menunjukkan kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan, tantangan, serta pemanfaatan teknologi dalam mendukung efektivitas kerja. Penulis beradaptasi dengan memanfaatkan perangkat digital dan aplikasi pengolah dokumen seperti *Microsoft word* dan *Google form* untuk menulis, menyimpan, dan mengedit laporan secara efisien. Ketika menghadapi kendala teknis, seperti revisi mendadak dari mentor atau penguji, penulis segera menyesuaikan isi laporan dengan cepat dan tepat tanpa mengurangi substansi kegiatan yang telah dilaksanakan. Selain itu, penulis juga membuka diri terhadap masukan dan saran dari mentor serta rekan peserta Latsar sebagai bentuk pembelajaran berkelanjutan, sehingga laporan yang disusun menjadi lebih baik, sistematis, dan sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah. Sikap adaptif ini menunjukkan kesiapan penulis sebagai CPNS yang mampu menghadapi dinamika kerja, tanggap terhadap perkembangan teknologi, serta berorientasi pada peningkatan kualitas hasil kerja.

3. Menyampaikan laporan aktualisasi kepada mentor

a) Akuntabel

Dalam kegiatan Menyampaikan Laporan Aktualisasi kepada Mentor, penulis menerapkan nilai Akuntabel dengan menunjukkan sikap tanggung jawab, kejujuran, dan transparansi terhadap hasil kegiatan yang telah dilaksanakan. Penulis menyampaikan laporan aktualisasi sesuai dengan data dan hasil nyata di lapangan tanpa melakukan rekayasa atau manipulasi informasi. Penulis menjelaskan setiap tahapan kegiatan secara sistematis, mulai dari perencanaan hingga evaluasi, serta menjawab setiap pertanyaan mentor dengan jujur dan berdasarkan bukti pelaksanaan. Penulis juga menyiapkan seluruh dokumen pendukung, seperti foto kegiatan, daftar hadir, dan hasil capaian, untuk memperkuat keabsahan laporan yang disampaikan. Melalui sikap akuntabel ini, penulis menunjukkan tanggung jawab moral dan profesional sebagai calon ASN yang dapat dipercaya, serta memastikan laporan yang disampaikan benar, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai prinsip transparansi dan

integritas.

b) Harmonis

Dalam proses penyampaian laporan aktualisasi kepada mentor, penulis menerapkan nilai Harmonis dengan menunjukkan sikap sopan, menghormati, dan menjaga komunikasi yang baik. Penulis menyapa dan berinteraksi dengan mentor dengan penuh rasa hormat, serta mendengarkan setiap arahan, tanggapan, dan masukan dengan sikap terbuka dan positif. Penulis juga menunjukkan kemampuan bekerja sama dengan mentor secara baik, membangun hubungan yang saling menghargai, serta mengutamakan etika dalam berkomunikasi. Dengan bersikap ramah dan rendah hati, suasana diskusi menjadi kondusif, sehingga proses penyampaian laporan berjalan dengan lancar dan efektif. Penerapan nilai Harmonis ini memperkuat hubungan profesional antara peserta dan mentor, serta mencerminkan perilaku ASN yang menghargai orang lain dan mampu menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan saling mendukung.

c) Adaptif

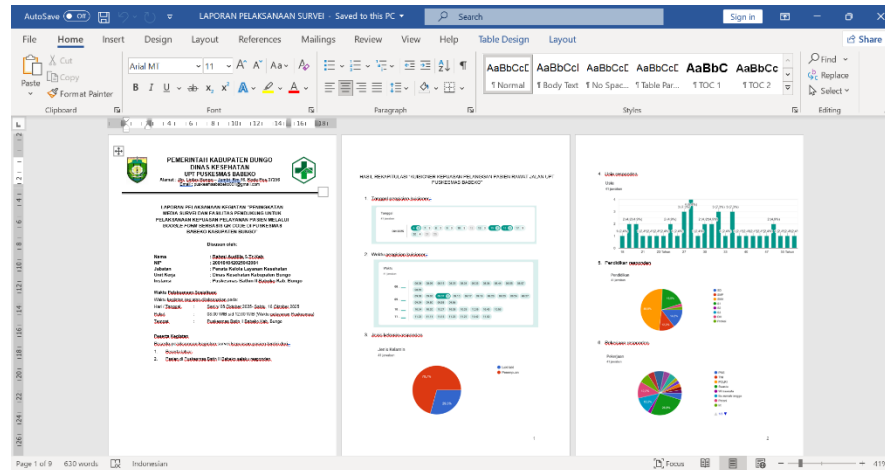
Dalam kegiatan penyampaian laporan aktualisasi, penulis juga menerapkan nilai Adaptif dengan menunjukkan kemampuan menyesuaikan diri terhadap situasi, teknologi, dan dinamika yang terjadi selama proses penyampaian. Penulis menyiapkan laporan dalam format digital dan cetak untuk memudahkan mentor dalam membaca dan menilai, serta menggunakan media komunikasi daring seperti email atau aplikasi pertemuan virtual apabila dibutuhkan. Ketika mentor memberikan masukan atau koreksi terhadap isi laporan, penulis segera menyesuaikan dan memperbaiki dokumen dengan cepat dan tepat. Sikap adaptif ini menunjukkan kemampuan penulis untuk berinovasi dan menyesuaikan diri terhadap perubahan, baik dari segi cara kerja maupun teknologi yang digunakan. Dengan demikian, penerapan nilai Adaptif membantu penulis menyampaikan laporan secara efektif, efisien, dan responsif terhadap arahan mentor, sekaligus memperlihatkan kesiapan untuk menghadapi tantangan kerja sebagai ASN profesional.

B. Teknik Aktualisasi Yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

4. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan survei kepuasan pasien

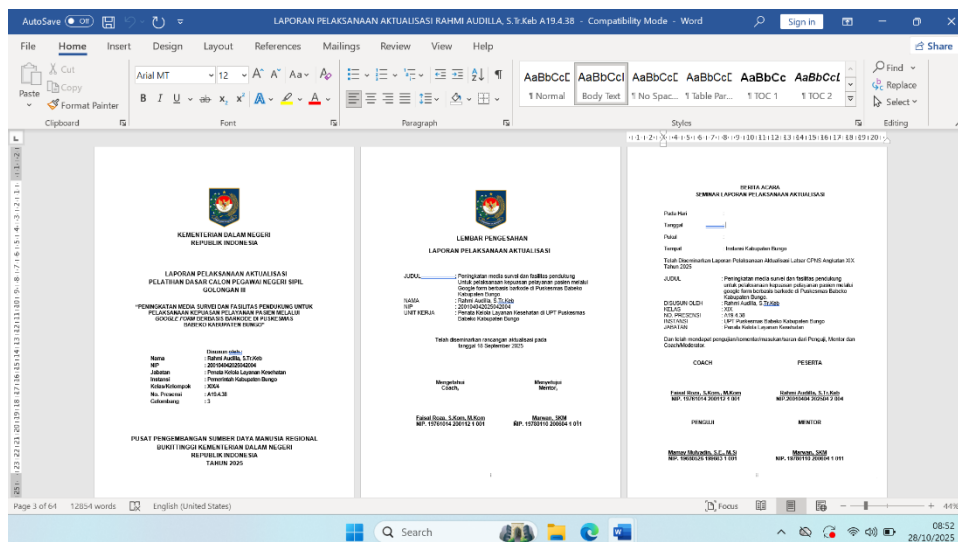


Gambar 1.1 Peserta membuat laporan pelaksanaan kegiatan survei kepuasan pasien



Gambar 1.1 Draft laporan pelaksanaan kegiatan survei kepuasan pasien

5. Membuat laporan aktualisasi

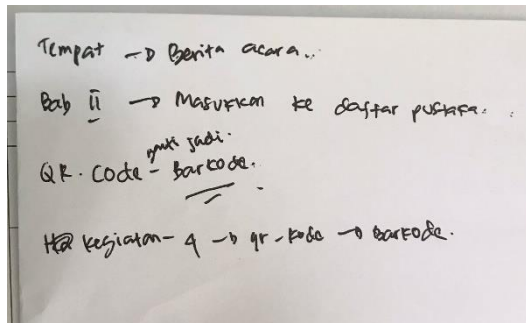


Gambar 1.3 Draft Laporan Pelaksanaan Aktualisasi

6. Menyampaikan laporan aktualisasi kepada mentor



Gambar 1.4 Melaporkan dan Melakukan Konsultasi Bersama Mentor terkait Laporan Pelaksanaan Aktualisasi



Gambar 1.4 Catatan Konsultasi

C. Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan

1. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan survei kepuasan pasien

Proses penyusunan laporan pelaksanaan dan evaluasi survei kepuasan pasien dilakukan setelah seluruh data hasil survei terkumpul dari responden di UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo. Penulis mengolah data menggunakan aplikasi digital seperti *Google Form* untuk menghasilkan rekapitulasi nilai dan grafik yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan. Selanjutnya, penulis menyusun laporan pelaksanaan dan laporan evaluasi secara sistematis meliputi latar belakang, tujuan, metode survei, hasil, pembahasan, serta rekomendasi tindak lanjut bagi peningkatan mutu pelayanan puskesmas. Dalam kegiatan ini, penulis menerapkan nilai Akuntabel dengan menyajikan data secara jujur dan transparan sesuai hasil di lapangan, serta Kompeten dengan menunjukkan kemampuan analisis dan ketelitian dalam menyusun laporan yang informatif dan mudah dipahami. Produk

kegiatan berupa laporan pelaksanaan survei kepuasan pasien yang disusun sesuai format dan nanti akan terdapat dalam laporan aktualisasi dan dapat digunakan sebagai dasar evaluasi mutu pelayanan kesehatan.

2. Membuat laporan aktualisasi

Penyusunan laporan aktualisasi dilakukan setelah seluruh kegiatan aktualisasi selesai dilaksanakan di tempat kerja. Penulis mengumpulkan seluruh bukti pelaksanaan kegiatan, seperti foto dokumentasi, daftar hadir, hasil output, dan lembar evaluasi. Data tersebut kemudian diolah dan dirangkai dalam bentuk laporan aktualisasi yang memuat latar belakang, rumusan kegiatan, penerapan nilai-nilai BerAKHLAK, serta dampak kegiatan terhadap peningkatan pelayanan publik. Dalam kegiatan ini, penulis menerapkan nilai Akuntabel dengan menyajikan laporan sesuai fakta dan hasil nyata di lapangan, serta Adaptif dengan memanfaatkan teknologi digital seperti Microsoft Word dalam proses pengetikan, penyimpanan, dan revisi laporan. Kualitas produk kegiatan berupa laporan aktualisasi yang lengkap, sistematis, dan sesuai pedoman Latsar CPNS, yang menggambarkan penerapan nilai dasar ASN dan kontribusi nyata terhadap peningkatan kinerja instansi.

3. Menyampaikan laporan aktualisasi kepada mentor

Kegiatan penyampaian laporan aktualisasi dilakukan sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan kegiatan aktualisasi kepada mentor. Penulis mempersiapkan laporan dengan baik dan menyampaikan hasilnya secara lisan maupun tertulis kepada mentor untuk mendapatkan arahan, umpan balik, dan penilaian. Dalam pelaksanaannya, penulis menerapkan nilai Akuntabel dengan menjelaskan isi laporan secara jujur dan terbuka sesuai hasil kegiatan; nilai Harmonis dengan menjaga sikap sopan, menghormati mentor, serta berkomunikasi secara santun; dan nilai Adaptif dengan menyesuaikan diri terhadap situasi, baik dalam pertemuan langsung maupun melalui media daring jika diperlukan. Kualitas produk kegiatan ditunjukkan melalui laporan yang disampaikan secara profesional, disertai penjelasan yang jelas dan bukti pendukung yang valid, serta kemampuan penulis dalam menerima masukan untuk penyempurnaan laporan aktualisasi.

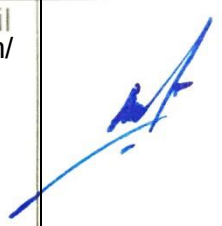
D. Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi

Pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini bertujuan untuk meningkatnya media survey kepuasan pasien di UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo sejalan dalam mewujudkan misi UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo yaitu Meningkatkan kualitas dan profesionalitas sumber daya manusia di bidang kesehatan.

E. Analisis dampak (terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS

Adapun dampak yang terjadi jika Penulis tidak menerapkan nilai dasar BerAKHLAK dengan baik pada pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini adalah hubungan kerja sama, komunikasi dan hubungan yang tidak harmonis antara Penulis dan mentor tidak akan terjalin dengan baik yang pada akhirnya akan menyebabkan tidak lancarnya pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam aktualisasi ini. Penulis juga mungkin akan melakukan banyak kesalahan atau kelalaian dalam melaksanakan tugas yang telah penulis rencanakan. Selain itu, secara tidak langsung jika pelaksanaan kegiatan ini berjalan tidak maksimal dan penuh kesalahan maka akan berdampak pada meningkatnya media survey kepuasan pasien di UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo. Penulis juga tidak kompeten dalam mengoptimalkan media survey aplikasi sehingga akan berdampak pada akuntabilitas UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo

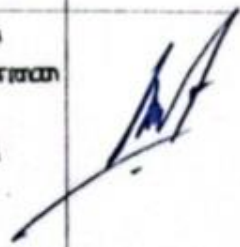
b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		Rahmi Audilla, S.Tr.Keb		
Satuan Kerja		UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo		
Tempat Aktualisasi		UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1	Rabu, 29 Oktober 2025 / 09.00 WIB	Melaksanakan Konsultasi terkait pelaksanaan Aktualisasi	Tersedianya Catatan hasil konsultasi (notulen/ Foto)	
		Tersedianya hasil data survei kepuasan pasien	8. Tersedianya dokumentasi pelaksanaan kegiatan aktualisasi; 9. Tersedianya hasil data survei kepuasan pasien ;	

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		Rahmi Audilla, S.Tr.Keb		
Satuan Kerja		UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo		
Tempat Aktualisasi		UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo		
No	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Media Komunikasi (Telpon/ WA/ LMS/ Email/ DII)
1	29 Oktober 2025 / 09.00 WIB	Menyerahkan draft laporan pelaksanaan kegiatan minggu ke-5 sesuai dengan kegiatan yang telah dilaksanakan	Tersedianya laporan pelaksanaan kegiatan aktualisasi minggu ke-5 yang telah disetujui oleh coach.	Melalui chat menggunakan aplikasi Whatsapp

CATATAN PENGENDALIAN AKTUALISASI OLEH MENTOR

Nama Peserta		Rahmi Audilla, S Tr Keb			
Satuan Kerja		UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo			
Tempat Aktualisasi		UPT Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo			
No	Tanggal/Waktu	Catatan Pembimbing	Hasil Capaian/Output	Paraf	
				Mentor	Coach
1	Rabu, 24 September 2015	itu sesuai yang terjadi di puskesmas	Tersedianya foto pelaksanaan dan foto setelah foto yg di tanda tangan oleh mentor		
2	Selasa, 30 September 2015	Draft survei sudah mengikuti peraturan yang ada tambahan keluhan & saran	Tersedianya jurnal, pedoman, dan draft instrumen survei kepuasan pasien		
3	Kamis, 01 October 2015	Barcode bisa di akses tampilan google form diubah menjadi lebih menarik	Tersedianya barcode, google form yang berisi survei kepuasan pasien, dan akun gmail baru		
4	Senin, 27 October 2015	Laporan kegiatan Aktualisasi	Tersedianya dokumentasi pelaksanaan aktualisasi dan hasil data survei		
5	Rabu, 29 October 2015	tempat di rumah ACARA diubah - bab 1 menjadi profil instansi pelayanan ke - daftar pustaka - foto "barcode" diubah menjadi QR-code	Tersedianya laporan pelaksanaan survei dan laporan hasil aktualisasi		



PEMERINTAH KABUPATEN BUNGO
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS BABEKO

Alamat : Jln. Lintas Bungo – Jambi Km.16, Kode Pos 37256
Email : puskesmasbabeko001@gmail.com



**LAPORAN PELAKSANAAN KEGIATAN “PENINGKATAN
MEDIA SURVEI DAN FASILITAS PENDUKUNG UNTUK
PELAKSANAAN KEPUASAN PELAYANAN PASIEN MELALUI
GOOGLE FORM BERBASIS QR CODE DI PUSKESMAS
BABEKO KABUPATEN BUNGO”**

Disusun oleh:

Nama : Rahmi Audilla,S.Tr.Keb
NIP : 200104042025042004
Jabatan : Penata Kelola Layanan Kesehatan
Unit Kerja : Dinas Kesehatan Kabupaten Bungo
Instansi : Puskesmas Bathin II Babeko Kab. Bungo

Waktu Pelaksanaan Sosialisasi

Waktu kegiatan kegiatan dilaksanakan pada:

Hari / Tanggal : Senin/ 06 Oktober 2025- Sabtu, 18 Oktober 2025
Pukul : 08.00 WIB s/d 12.00 WIB (Waktu pelayanan Puskesmas)
Tempat : Puskesmas Batin II Babeko Kab. Bungo

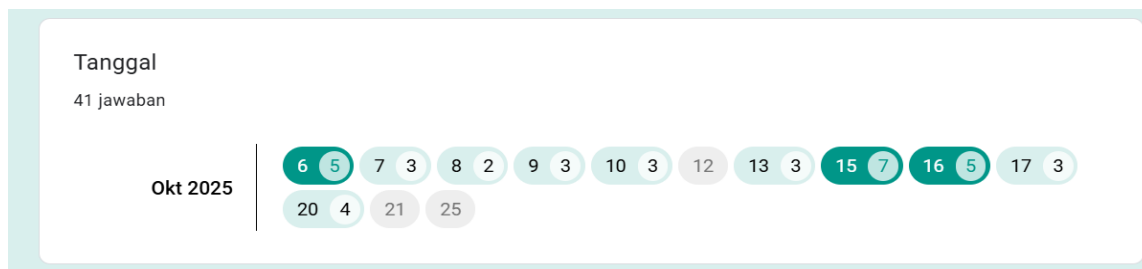
Peserta Kegiatan

Peserta pelaksanaan kegiatan survei kepuasan pasien terdiri dari :

1. Peserta latsar
2. Pasien di Puskesmas Batin II Babeko selaku responden

HASIL REKAPITULASI “KUISIONER KEPUASAN PELANGGAN PASIEN RAWAT JALAN UPT PUSKESMAS BABEKO”

1. Tanggal pengisian kuisisioner :

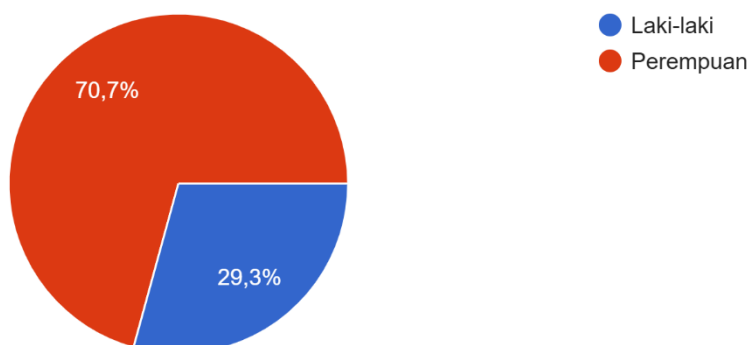


2. Waktu pengisian kuisisioner :



3. Jenis kelamin responden

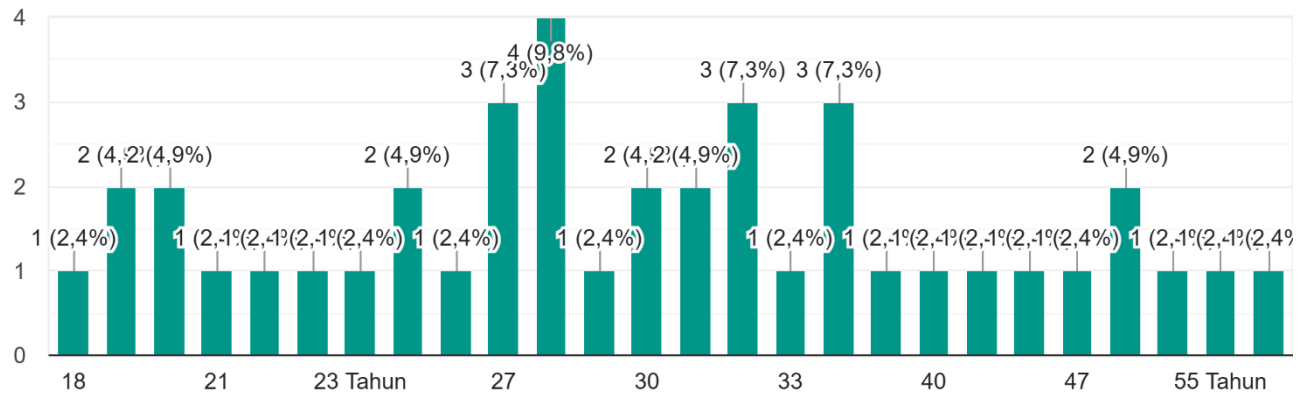
Jenis Kelamin
41 jawaban



4. Usia responden

Usia

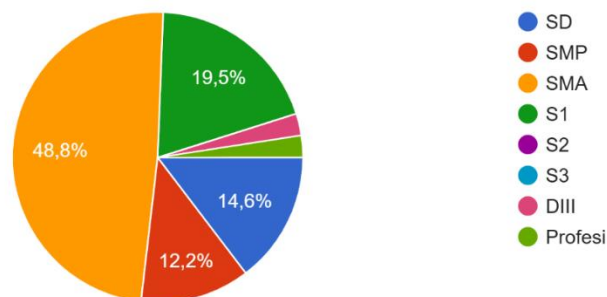
41 jawaban



5. Pendidikan responden

Pendidikan

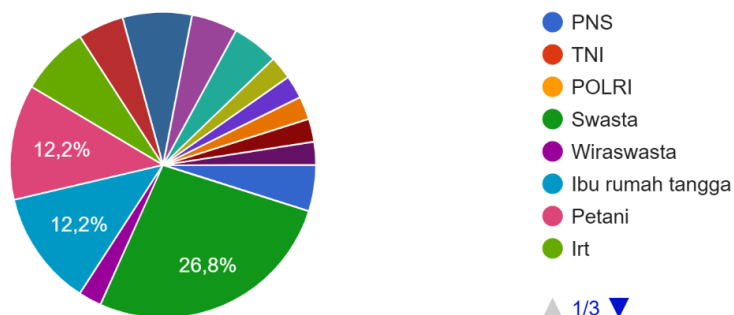
41 jawaban



6. Pekerjaan responden

Pekerjaan

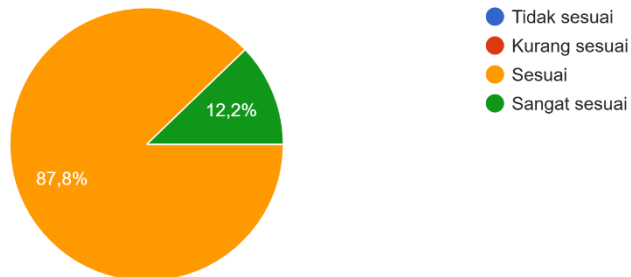
41 jawaban



Pertanyaan-1

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

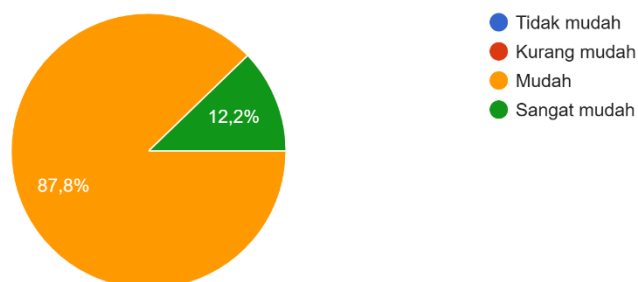
41 jawaban



Pertanyaan-2

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan diunit ini?

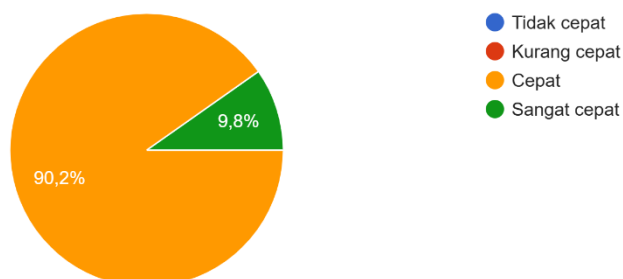
41 jawaban



Pertanyaan-3

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

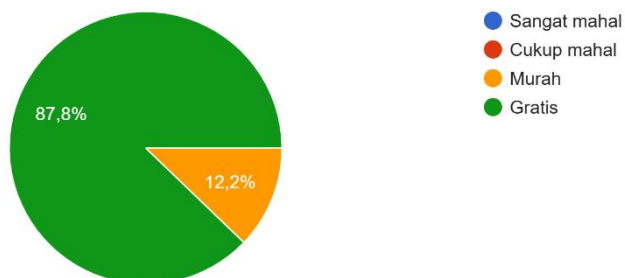
41 jawaban



Pertanyaan-4

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan?

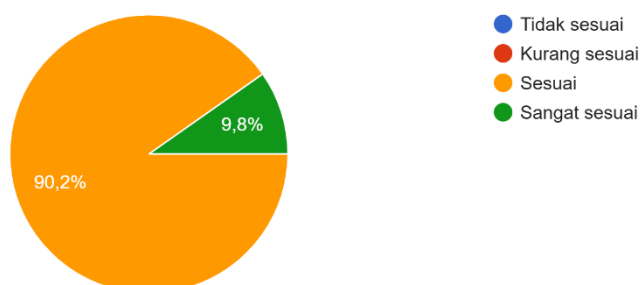
41 jawaban



Pertanyaan-5

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

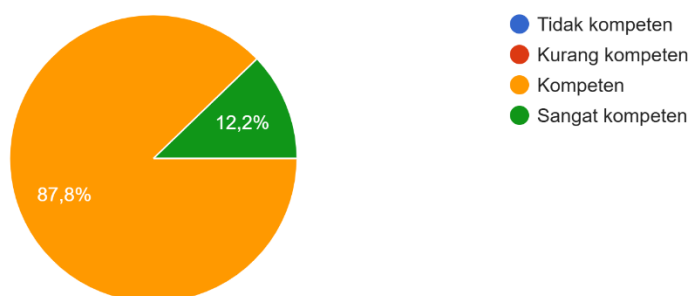
41 jawaban



Pertanyaan-6

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?

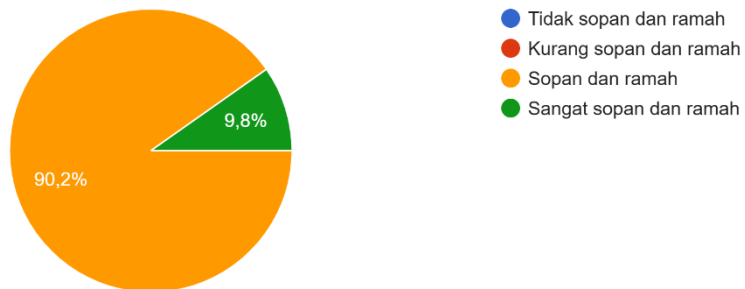
41 jawaban



Pertanyaan-7

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

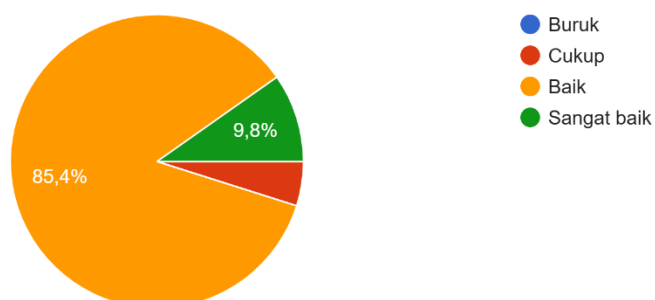
41 jawaban



Pertanyaan-8

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

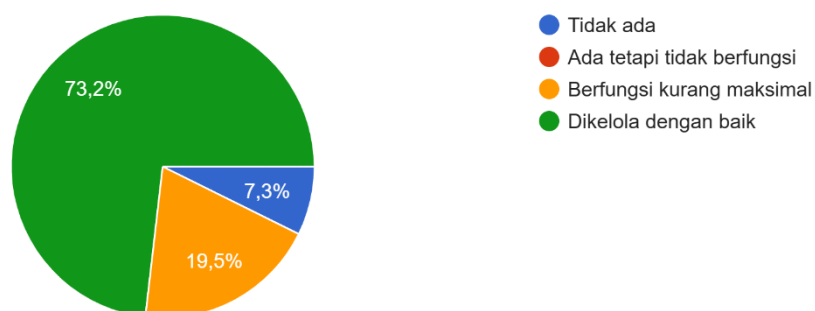
41 jawaban



Pertanyaan-9

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

41 jawaban



Keluhan :

Keluhan

41 jawaban

Tidak ada
Susah sinyal
Ruang tunggu gerah
Sinyal susah
Ruang tunggu panas
Ruang tunggu terlalu ramai
Tidak Ada
Signal susah
Tidak ada

Saran :

Saran

41 jawaban

Pertahankan
Lebih ditingkatkan
Sudah baik
Bisa dipasang kipas untuk selanjutnya
Sinyalnya bisa diperbaiki
Ruang tunggu pasang kipas
Bisa ditambah kursi lagi
Tepat waktu
Dipertahankan kedepan

Analisa:

1. Jumlah pasien yang mengikuti survei sebanyak 41 orang
2. Waktu pengisian survei oleh responden rentang 08.08 hingga 11.50
3. Sebanyak 70,7% (29 orang) responden berjenis kelamin perempuan dan 29,3% (12 orang) lainnya berjenis kelamin laki-laki
4. Usia responden dari 18 tahun hingga 55 tahun
5. Respon dengan Pendidikan SD 14,6%(6 orang), SMP 12,2%(5 orang), SMA 48,8%(20 orang), S1 19,5%(8 orang), DIII 2,4%(1 orang), dan Profesi 2,4% (1 orang)
6. Pekerjaan didominasi oleh swasta yaitu 26,8%

7. Ada beberapa keluhan dari responden seperti susah sinyal, ruang tunggu gerah, toilet yang tidak ada air dan ruang tunggu terlalu ramai.
8. Ada beberapa sarandari responden seperti lebih ditingkatkan, bisa dipasang kipas di ruang tunggu, kursi yang ditambah lagi, tepat waktu, sinyalnya diperbaiki, dsb.

Evaluasi:

Pelaksanaan kegiatan survei kepuasan pasien melalui Google Form berbasis QR Code di Puskesmas Babeko telah berjalan dengan baik dan sesuai rencana. Kegiatan ini berhasil melibatkan 41 responden dengan rentang usia 18–55 tahun, yang mayoritas berjenis kelamin perempuan (70,7%). Responden dengan latar belakang pendidikan yang beragam menunjukkan bahwa metode survei digital cukup dapat diakses oleh berbagai kelompok masyarakat. Namun demikian, terdapat beberapa hal yang perlu menjadi perhatian untuk perbaikan ke depan, antara lain:

1. **Keterbatasan akses jaringan internet (sinyal)** yang menjadi kendala dalam pengisian survei digital di area Puskesmas.
2. **Fasilitas ruang tunggu** seperti pendingin udara dan ketersediaan kursi masih belum memadai, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien.
3. **Fasilitas sanitasi** (toilet) memerlukan perbaikan terutama pada ketersediaan air.
4. **Pengelolaan waktu pelayanan** perlu lebih ditingkatkan agar sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.

Secara umum, pelaksanaan survei telah memberikan gambaran awal yang cukup representatif mengenai tingkat kepuasan dan pengalaman pasien terhadap pelayanan Puskesmas Babeko. Penggunaan media digital berbasis QR Code terbukti efisien dan modern, tetapi masih memerlukan peningkatan infrastruktur penunjang agar lebih optimal.

Kesimpulan:

Kegiatan survei kepuasan pasien berbasis *Google Form* di Puskesmas Babeko merupakan langkah inovatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui kegiatan ini, Puskesmas memperoleh data yang akurat dan real-time mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu dibenahi, khususnya pada fasilitas fisik dan kenyamanan lingkungan pelayanan. Dengan adanya kegiatan ini, diharapkan pihak Puskesmas dapat:

1. Menjadikan hasil survei sebagai **bahan evaluasi berkala** untuk meningkatkan mutu pelayanan.
2. Melakukan **perbaikan sarana dan prasarana**, terutama jaringan internet, ruang tunggu, dan fasilitas kebersihan.
3. Mempertahankan dan meningkatkan **profesionalisme serta ketepatan waktu pelayanan** demi kepuasan masyarakat.

Secara keseluruhan, kegiatan ini telah mendukung terwujudnya nilai-nilai ASN BerAKHLAK, sehingga dapat menjadi praktik baik bagi peningkatan mutu layanan di Puskesmas Babeko Kabupaten Bungo.

Dokumentasi kegiatan:



Diketahui oleh,
Mentor


Marwan, SKM

NIP. 19780110 200604 1 011

Dibuat Oleh,
Peserta

Rahmi Audilla, S.Tr.Keb

NIP.200104042025042004