

KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI
PELATIHAN DASAR CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL
GOLONGAN III

PENINGKATAN RESPONSIVITAS MEDIA SOSIAL PUSKESMAS MELALUI PEMANFAATAN FITUR *SAVED REPLIES*

Disusun oleh:

Nama	**: Novia Nurrahmah, S.Kom**
NIP	**: 200011192025042002**
Jabatan	**: Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi**
Instansi	**: UPT Puskesmas Rejosari**
Kelas / Kelompok	**: 2**
No. Absen	**: A32.2.18**
Angkatan	**: XXXII**

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

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

JUDUL	: Peningkatan Responsivitas Media Sosial Puskesmas Melalui Pemanfaatan Fitur *Saved Replies*
NAMA	: Novia Nurrahmah, S.Kom
NIP	: 20001119 202504 2 002
PANGKAT/GOL.	: Penata Muda / III a
JABATAN	: Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
INSTANSI	: UPT Puskesmas Rejosari Pemerintah Kota Pekanbaru
ANGKATAN/KELOMPOK	: XXXII / 2
NO. PRESENSI	: A32.2.18

Disahkan berdasarkan Seminar Aktualisasi yang dilaksanakan pada tanggal 28 November 2025 di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri.

Bukit Tinggi, 28 November 2025

Coach,	Penguji,
Hayyi Utamimul Hasanah, S.Psi	Aryo Fernandes, S.Si, MM
NIP. 19940606 202012 2 029	NIP. 19850112 201001 1 020

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

Sarjayadi, SS., M.A.P
NIP. 19700304 199603 1 001

BERITA ACARA
SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

Pada Hari : Jumat
Tanggal : 28 November 2025
Pukul : 08.00 – 17.00 WIB
Tempat : PPSDM Regional Bukittinggi

Telah Diseminarkan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi Latsar CPNS Angkatan XXXII Tahun 2025

JUDUL : Peningkatan Responsivitas Media Sosial Puskesmas Melalui Pemanfaatan Fitur *Saved Replies*
DISUSUN OLEH : Novia Nurrahmah, S.Kom
ANGKATAN/KELOMPOK : XXXII / 2
NO. PRESENSI : A32.2.18
INSTANSI : UPT Puskesmas Rejosari Pemerintah Kota Pekanbaru
JABATAN : Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi

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

COACH

Hayyi Utamimul Hasanah, S.Psi
NIP. 19940606 202012 2 029

PESERTA

Novia Nurrahmah, S.Kom
NIP. 20001119 202504 2 002

PENGUJI

Aryo Fernandes, S.Si, MM
NIP. 19850112 201001 1 020

MENTOR

Mira Susmitha, S.K.M
NIP. 19801228 200501 2 005

Dipindai dengan CamScanner

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Pelaksanaan Aktualisasi dengan judul “Peningkatan Responsivitas Media Sosial Puskesmas Melalui Pemanfaatan Fitur *Saved replies*” dapat disusun dengan baik. Penulis menyadari bahwa rancangan aktualisasi ini masih belum sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan masukan yang membangun untuk perbaikan kedepannya.

Penyusunan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi ini merupakan salah satu bentuk pemenuhan syarat untuk kelulusan dalam Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Golongan III yang diselenggarakan oleh Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia (PPSDM) Regional Bukittinggi. Dalam penyusunan laporan pelaksanaan aktualisasi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Untuk itu dengan segala ketulusan hati penulis sampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia (PPSDM) Regional Bukittinggi, sebagai penyelenggara LATSAR CPNS Golongan II dan III.
2. Bapak Sarjayadi, SS., M.A.P selaku Kepala PPSDM Regional Bukittinggi.
3. Ibu Mira Susmitha, SKM selaku Kepala Puskesmas Rejosari dan Mentor yang memberikan arahan dan dukungan dalam Pelaksanaan Aktualisasi
4. Ibu Hayyi Utamimul Hasanah, S.Psi selaku Coach yang memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi.
5. Bapak dan Ibu Widyaiswara serta seluruh Panitia Latsar CPNS Golongan III PPSDM Kemendagri Regional Bukittinggi, Sumatera Barat tahun 2025.

6. Papa Ahmad Fauzan Rasyidy dan Mama Gusvita Dewi selaku kedua orang tua penulis yang selalu memberikan doa, kasih sayang, motivasi dan semangat serta dukungan sehingga pembuatan laporan pelaksanaan aktualisasi ini bisa terselesaikan dengan baik.
7. Adik-adikku tersayang Nadya Jihan Salma dan Muhammad Farhan Faiz yang selalu menghibur dan memberikan dukungan kepada penulis.
8. Seluruh rekan-rekan dan teman sejawat di UPT Puskesmas Rejosari Pekanbaru yang telah membantu dan berpartisipasi bagi penulis untuk bisa melaksanakan aktualisasi.
9. Anggota Kelompok 2 Angkatan 2025 yang selalu kompak dan memberi semangat beserta peserta Pelatihan Dasar CPNS Tahun 2025.
10. Sahabatku tersayang Jahwa Wulandari dan Dinda Chahya yang selalu mendukung penulis dalam menyelesaikan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi.

Penulis juga menyadari bahwa masih ada banyak kekurangan dalam penyusunan laporan ini. Penulis berharap Laporan Pelaksanaan Aktualisasi ini bisa membawa manfaat bagi semua yang terlibat serta membantu meningkatkan kinerja sebagai ASN.

Pekanbaru, 28 November 2025

Penulis,



Novia Nurrahmah, S.Kom
NIP. 20001119 202504 2 002

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI i
BERITA ACARA LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR TABEL vi
DAFTAR GAMBAR vii
DAFTAR LAMPIRAN viii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Tujuan 3
C. Ruang Lingkup 4
BAB II PROFIL INSTANSI DAN PESERTA 5
A. Profil Instansi 5
B. Profil Peserta 12
BAB III RINGKASAN RANCANGAN AKTUALISASI 15
A. Deskripsi *Core* Isu 15
B. Analisis *Core* Isu 18
C. Rumusan Isu 19
D. Gagasan Kreatif Penyelesaian *Core* Isu 20
BAB IV CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI 22
A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi 22
B. Matrik Pelaksanaan Aktualisasi 23
C. Matrik Rekapitulasi Realisasi Habituasi NND PNS (BerAKHLAK) 42
D. Capaian Penyelesaian *Core* Isu 43
E. Manfaat Terselesaikannya *Core* Isu 43
F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi 46
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 47
A. Kesimpulan 47
B. Rekomendasi 50
DAFTAR PUSTAKA 51
LAMPIRAN 52

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Penentuan Penyebab Isu dengan Metode USG 18

Tabel 3.2 Keterangan Rentang Nilai Metode USG..... 19

Tabel 4.1 Jadwal Kegiatan Aktualisasi..... 22

Tabel 4.2 Matrik Pelaksanaan Aktualisasi..... 23

Tabel 4.3 Matrik Rekapitulasi Realisasi Habituasi..... 42

Tabel 4.4 Perbandingan Kondisi Sebelum dan Sesudah Aktualisasi..... 43

Tabel 4.5 Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi 46

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Gedung UPT Puskesmas Rejosari 5

Gambar 2.2 Struktur Organisasi UPT Puskesmas Rejosari 8

Gambar 2.3 Foto Penulis 12

Gambar 3.1 *Insight* Pesan yang Diterima Instagram Puskesmas 16

Gambar 3.2 *Insight* Ketanggapan Harian Instagram Puskesmas..... 16

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-1.
2. Lampiran 2. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-2.
3. Lampiran 3. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-3.
4. Lampiran 4. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-4.
5. Lampiran 5. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-5.
6. Rencana Aksi Bela Negara (RABN).

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam pola interaksi masyarakat, termasuk dalam bidang pelayanan kesehatan, di mana media sosial kini menjadi kanal utama untuk memperoleh informasi secara cepat dan praktis. UPT Puskesmas Rejosari telah memanfaatkan platform Instagram @puskesmasrejosaripekanbaru sebagai sarana komunikasi dan konsultasi, namun berdasarkan data insight bulan Agustus 2025 diketahui bahwa hanya 8,9% pesan masyarakat memperoleh respons dalam waktu kurang dari 24 jam dengan rata-rata waktu tanggap mencapai 8 jam 39 menit. Kondisi tersebut menunjukkan adanya isu "**Rendahnya Responsivitas Media Sosial Puskesmas**" yang berpotensi menurunkan kepercayaan publik, terutama pada kelompok masyarakat yang memiliki ekspektasi tinggi terhadap kecepatan layanan digital. Jika tidak segera dioptimalkan, masyarakat dapat beralih ke sumber informasi lain yang belum tentu valid sehingga menimbulkan risiko kesalahpahaman dalam konteks kesehatan.

Rendahnya responsivitas tersebut salah satunya disebabkan oleh tingginya volume pertanyaan yang diterima serta keterbatasan admin non-medis yang membutuhkan waktu untuk berkonsultasi sebelum memberikan jawaban. Di sisi lain, masyarakat tidak mengetahui proses tersebut dan cenderung menganggap lambatnya respons sebagai kurangnya perhatian dari pihak puskesmas. Padahal, regulasi nasional seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas telah menegaskan pentingnya

penyelenggaraan layanan yang cepat, tepat, dan responsif, termasuk melalui kanal digital. Selain itu, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE dan Surat Edaran Menteri PANRB mengamanatkan bahwa media sosial harus dikelola secara profesional sebagai bagian dari mekanisme pelayanan publik.

Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan melalui media sosial tidak hanya merupakan kebutuhan teknis, tetapi juga bagian dari pemenuhan kewajiban institusional dalam menghadirkan pelayanan yang adaptif dan akuntabel. Optimalisasi respons pesan juga menjadi bagian dari implementasi nilai-nilai BerAKHLAK sebagai pedoman perilaku Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan sistem pengelolaan komunikasi digital yang tidak hanya mempercepat proses tanggapan, tetapi juga memastikan konsistensi kualitas informasi yang disampaikan kepada masyarakat. Strategi percepatan respons ini harus dirancang secara terukur dan berbasis kebutuhan riil lapangan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, gagasan kreatif yang diajukan adalah "**Peningkatan Responsivitas Media Sosial Melalui Pemanfaatan Fitur *Saved Replies***" atau *template* jawaban cepat yang disusun berdasarkan standar pelayanan kesehatan. Melalui penerapan *saved replies*, admin dapat memberikan jawaban secara lebih efisien tanpa harus menyusunnya dari awal untuk setiap pertanyaan yang berulang, sehingga proses komunikasi menjadi lebih cepat dan seragam. Langkah ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan informasi digital sekaligus membangun citra UPT Puskesmas Rejosari sebagai institusi kesehatan yang modern dan responsif. Dengan demikian, *saved replies* bukan hanya solusi teknis, tetapi juga bagian dari komitmen reformasi pelayanan publik berbasis digital.

B. Tujuan

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari pelaksanaan aktualisasi ini adalah :

1) Memahami secara utuh konsep pembelajaran habituasi sebagai dasar penguatan karakter ASN.
2) Merancang pelaksanaan aktualisasi yang aplikatif sesuai tugas dan fungsi jabatan.
3) Melaksanakan kegiatan habituasi dan aktualisasi di unit kerja dengan penuh tanggung jawab.
4) Menyusun laporan aktualisasi sebagai bentuk akuntabilitas atas kegiatan yang dilaksanakan.
5) Memaparkan laporan aktualisasi melalui presentasi secara komunikatif.
6) Menginternalisasi serta menerapkan nilai-nilai dasar yaitu BerAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif) di unit kerja.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus pelaksanaan aktualisasi ini adalah untuk meningkatkan responsivitas pesan langsung (*direct* messages) media sosial UPT Puskesmas Rejosari melalui pemanfaatan fitur *saved replies* pada Instagram.

C. Ruang Lingkup

Upaya yang ditempuh untuk menyelesaikan isu ini difokuskan pada optimalisasi sistem balasan pesan melalui pemanfaatan fitur *saved replies* atau *template* jawaban cepat pada instagram puskesmas rejosari (@puskesmasrejosaripekanbaru) dan akan dilaksanakan selama masa habituasi yaitu 6 Oktober 2025-9 November 2025. Langkah tersebut dilakukan dengan mengidentifikasi pertanyaan yang paling sering diajukan masyarakat, menyusun jawaban sesuai SOP, serta menerapkannya dalam interaksi harian agar balasan pesan lebih cepat, konsisten, dan informatif. Pertanyaan yang dibalas dengan *template saved replies* adalah pertanyaan yang umum dan jika ada pertanyaan khusus yang memerlukan konsultasi kesehatan maka pasien akan diarahkan untuk datang langsung ke puskesmas. Penerapan ini juga disertai monitoring untuk memastikan efektivitasnya dalam meningkatkan waktu tanggap admin. Sasarannya adalah seluruh masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Rejosari yang mengakses layanan informasi melalui media sosial, baik individu, kader kesehatan, maupun pihak eksternal yang membutuhkan informasi layanan.

BAB II

PROFIL INSTANSI DAN PESERTA

A. Profil Instansi

1. Lokasi dan Keadaan Geografis UPT Puskesmas Rejosari

UPT Puskesmas Rejosari merupakan salah satu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang berada di bawah naungan Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru. Puskesmas ini berlokasi di Jalan Utama, Kelurahan Rejosari, Kecamatan Tenayan Raya, Kota Pekanbaru dan telah memberikan pelayanan kepada masyarakat sejak tahun 1990. Sebagai satu-satunya puskesmas di wilayah tersebut, Puskesmas Rejosari menjadi pusat layanan kesehatan utama bagi masyarakat Kecamatan Tenayan Raya dan sekitarnya. Dengan komitmen pelayanan yang humanis, puskesmas ini mengusung motto: *"Melayani Dengan Hati"*.



Gambar 2.1 Gedung UPT Puskesmas Rejosari

Berdasarkan Profil UPT Puskesmas Rejosari Tahun 2024, Puskesmas Rejosari mempunyai wilayah 114,64 km² dengan jumlah penduduk wilayah kerja ± 123.780 jiwa yang terdiri dari 8 Kelurahan, yaitu:

1. Kelurahan Rejosari
2. Kelurahan Bambu Kuning
3. Kelurahan Bencah Lesung
4. Kelurahan Industri Tenayan
5. Kelurahan Sialang Sakti
6. Kelurahan Tuah Negeri
7. Kelurahan Melebung
8. Kelurahan Tangkerang Timur

Wilayah Kerja Puskesmas Rejosari Kecamatan Tenayan Raya memiliki batas-batas sebagai berikut.

- Sebelah Utara berbatasan dengan Sungai Siak kecamatan Rumbai Pesisir.
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Pelalawan.
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Kulim.
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Bukit Raya.

Secara geografis, wilayah kerja Puskesmas Rejosari meliputi pemukiman padat penduduk dengan karakteristik masyarakat yang heterogen baik dari segi pekerjaan, pendidikan, maupun budaya. Lokasi yang strategis menjadikan Puskesmas Rejosari berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat setempat.

2. Visi dan Misi Pemerintah Kota Pekanbaru

Visi Pemerintah Kota Pekanbaru adalah “Pekanbaru Berbudaya, Maju dan Sejahtera" maka UPT Puskesmas Rejosari menyusun Rencana Strategis untuk merealisasikan hal tersebut diatas melalui Misi yang lebih spesifik di bidang kesehatan. Misi Pemerintah Kota Pekanbaru yang berkaitan dengan bidang kesehatan yakni Misi Kedua yaitu "Mewujudkan sumber daya manusia unggul, berdaya saing, berakhlak, dan berbudaya" dan Misi Kelima yaitu “Meningkatkan kualitas lingkungan hidup dan resiliensi terhadap bencana dan perubahan iklim”. Terkait dengan Visi dan Misi tersebut UPT Puskesmas Rejosari sebagai salah satu perangkat daerah mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk mewujudkan sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

3. Tujuan, Sasaran dan Rencana Strategis UPT Puskesmas Rejosari

Untuk mewujudkan visi “Masyarakat Sehat Mandiri dan Berkeadilan”, UPT Puskesmas Rejosari menetapkan tujuan untuk menyelenggarakan manajemen pelayanan kesehatan yang akuntabel, meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui pemberdayaan, menyediakan layanan yang merata dan berkeadilan, serta memperkuat sumber daya kesehatan.

Sasaran yang ingin dicapai meliputi terwujudnya tata kelola puskesmas yang efisien, meningkatnya partisipasi masyarakat dalam program promotif dan preventif, meluasnya akses pelayanan kesehatan bagi seluruh lapisan masyarakat, serta terpenuhinya tenaga dan sarana kesehatan sesuai standar.

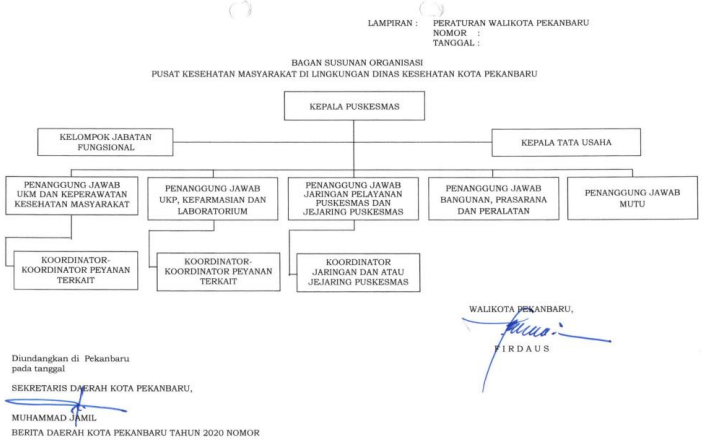
Sebagai rencana strategis, Puskesmas Rejosari berkomitmen mengoptimalkan sistem pelayanan melalui penerapan SOP dan digitalisasi, memperluas jangkauan layanan melalui kegiatan luar gedung, menjalin kemitraan dengan berbagai pihak dalam edukasi kesehatan, serta meningkatkan kapasitas tenaga kesehatan secara berkelanjutan.

4. Kependudukan Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru merupakan salah satu kota besar di Pulau Sumatera dengan laju pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi. Jumlah penduduk mencapai lebih dari 1 juta jiwa dengan kepadatan yang tersebar di 15 kecamatan. Karakteristik penduduknya terdiri atas beragam etnis seperti Melayu, Minang, Batak, Jawa, dan Tionghoa. Hal ini menjadikan Pekanbaru sebagai kota dengan keragaman budaya yang cukup tinggi dan memerlukan pendekatan pelayanan kesehatan yang inklusif, merata, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang beragam.

5. Struktur Organisasi UPT Puskesmas Rejosari

Struktur organisasi UPT Puskesmas Rejosari adalah sebagai berikut :



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi UPT Puskesmas Rejosari

6. Kedudukan, Tugas dan Fungsi, Susunan Organisasi UPT Puskesmas Rejosari

Kedudukan tugas dan fungsi UPT Puskesmas Rejosari dikutip dari Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 186 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, yaitu :

a. Kedudukan

UPT Puskesmas Rejosari adalah Unit Pelaksana Teknis dari Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru yang memiliki kedudukan strategis dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan di tingkat kecamatan.

1) UPT Puskesmas menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama yang bermutu dan berkesinambungan dengan memperhatikan keselamatan pasien dan masyarakat.
2) Kategori UPT. Puskesmas adalah UPT. Puskesmas Kawasan Perkotaan.
3) UPT Puskesmas dipimpin oleh Kepala Puskesmas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kesehatan.
4) Kepala Puskesmas diangkat dan diberhentikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5) Tata Usaha UPT Puskesmas dipimpin oleh Kepala Tata Usaha yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Puskesmas.

6) Jumlah dan jenis jabatan fungsional akan diatur lebih lanjut dengan Keputusan Walikota.

b. Tugas

Melaksanakan sebagian tugas Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya, meliputi pelayanan kesehatan perorangan tingkat pertama dan pelayanan kesehatan masyarakat.

c. Fungsi

UPT Puskesmas Rejosari dalam melaksanakan tugas, mempunyai fungsi yaitu:

a) Penyelenggaraan pelayanan kesehatan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan;
b) Penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perorangan (UKP);
c) Pelaksanaan pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan;
d) Pelaksanaan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi program kesehatan;
e) Pelaksanaan fungsi penunjang administrasi dan tata usaha;

d. Susunan Organisasi

Susunan organisasi UPT. Puskesmas terdiri dari:

a) Kepala Puskesmas

b) Kepala Tata Usaha

c) Penanggung Jawab

7. Tata Nilai Pelayanan UPT Puskesmas Rejosari

Dalam menjalankan tugasnya, seluruh pegawai UPT Puskesmas Rejosari berpegang pada tata nilai pelayanan “SEHAT”, yang merupakan akronim dari:

- Senyum, Sapa, Santun
- Empati
- Hati yang ikhlas melayani
- Akuntabel
- Terukur dan berkeadilan

Tata nilai ini menjadi landasan dalam setiap interaksi dengan masyarakat, sehingga pelayanan tidak hanya berorientasi pada tindakan medis, tetapi juga mencerminkan kepedulian, keramahan, dan rasa tanggung jawab.

B. Profil Peserta

1. Data Pribadi



Gambar 2.3 Foto Penulis

Nama	: Novia Nurrahmah, S.Kom
NIP	: 200011192025042002
Tempat/Tgl Lahir	: Jakarta / 19 November 2000
Agama	: Islam
Alamat	: Jl. Gunung Raya No. 27 C
Tempat Tugas	: UPT Puskesmas Rejosari
Instansi	: Pemerintah Kota Pekanbaru
Jabatan	: Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
Pendidikan	: S1 Sistem Informasi
Email	: novianurrahmah7@gmail.com

Jabatan Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi adalah jabatan yang mempunyai ruang lingkup tugas, tanggung jawab, dan wewenang untuk melakukan kegiatan yang meliputi pengumpulan, pengklasifikasian, persiapan dan pelaksanaan penyuluhan, pemantauan, pengendalian, pemanfaatan, evaluasi dan pelaporan dan bidang sistem

dan teknologi informasi berdasarkan prosedur dan penelaahan untuk menyimpulkan dan menyusun rekomendasi di ketentuan yang berlaku agar pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan program kerja yang telah disusun.

Tugas Pokok dan Fungsi Jabatan Pelaksana Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi berdasarkan Kepmenpanrb No. 11 Tahun 2024 adalah sebagai berikut:

1) Mampu menjelaskan kebijakan dan prosedur teknis yang berkaitan dengan pengembangan aplikasi pada instansi sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku
2) Mampu menjelaskan konsep algoritme, struktur data, rekayasa perangkat lunak, *user interface* (UI), *user experience* (UX), dan sistem informasi
3) Mampu menjelaskan fungsi aplikasi-aplikasi yang sedang dijalankan pada instansi
4) Mampu menulis kode program
5) Mampu menjelaskan kebijakan, standar, dan prosedur teknis pengelolaan jaringan intranet dan VPN (*Virtual Private Network*)
6) Mampu menjelaskan layanan-layanan yang dijalankan melalui jaringan intranet dan VPN
7) Mampu membuat gambar topologi jaringan intranet dan VPN yang dijalankan
8) Mampu menjelaskan mekanisme koneksi jaringan intranet dan VPN

9) Mampu memasang kabel jaringan intranet dan/atau VPN
10) Mampu menjelaskan aset data/informasi yang disimpan dan dikelola pada instansi
11) Mampu menjelaskan kebijakan klasifikasi data (kepemilikan, risiko, kerahasiaan, retensi, dan pemusnahannya) beserta teknik perlindungannya
12) Mampu menjelaskan perangkat lunak yang digunakan dalam menyimpan dan mengelola data pada instansi
13) Mampu menjelaskan arsitektur data yang disimpan dan dikelola pada instansi
14) Mampu menjelaskan standar komponen utama dan penunjang DRC
15) Mampu memahami dan menjelaskan konsep dasar, proses, dan langkah-langkah perumusan isu-isu digital
16) Mampu memahami dan menjelaskan konsep dasar, proses, dan langkah-langkah pemetaan sasaran peserta, sumber informasi, dan kegiatan literasi digital
17) Mampu menjelaskan tujuan dan manfaat dari perumusan isu-isu digital; dan pemetaan sasaran peserta, sumber informasi, dan kegiatan literasi digital pada penyusunan strategi literasi digital
18) Mebuat laporan hasil pelaksanaan tugas sesuai dengan prosedur yang berlaku sebagai bahan evaluasi dan pertanggungjawaban; dan
19) Melakukan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan.

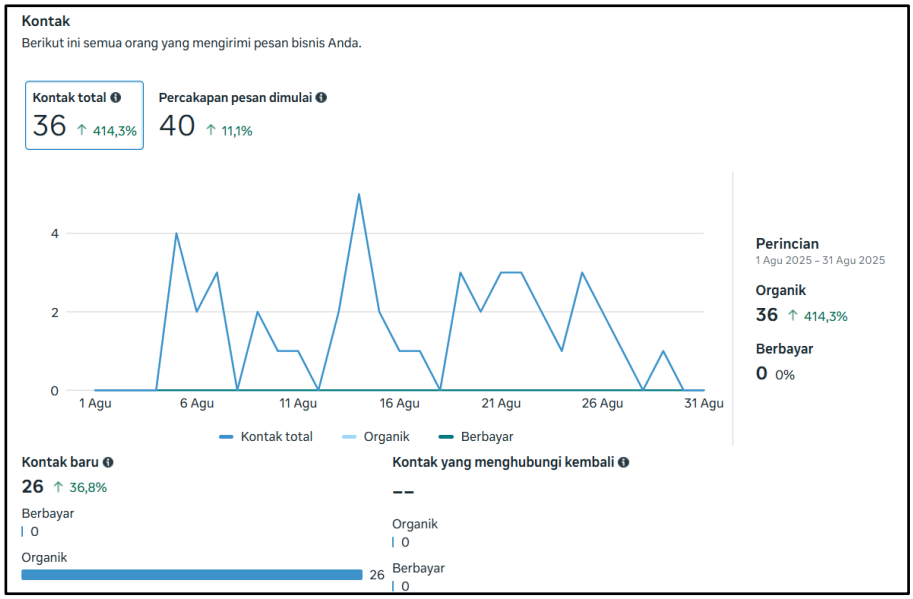
BAB III

RINGKASAN RANCANGAN AKTUALISASI

A. Deskripsi *Core* Isu

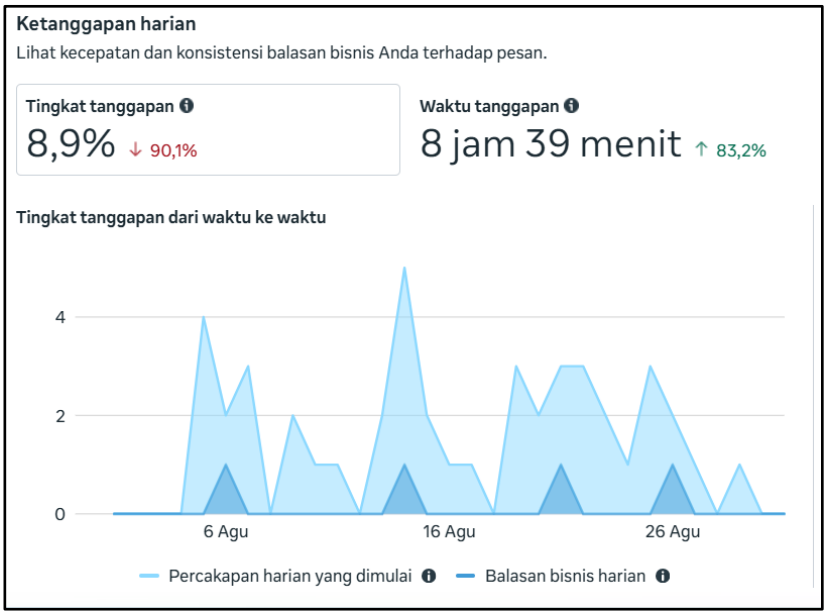
Salah satu komponen penting dalam pelaksanaan Latihan Dasar CPNS Tahun 2025 adalah kegiatan Aktualisasi. Pada tahap ini, peserta dituntut untuk mengidentifikasi berbagai permasalahan yang muncul di lingkungan kerja masing-masing sebagai dasar penyusunan rancangan aktualisasi. Permasalahan yang dipilih harus bersifat nyata serta berpotensi memengaruhi kinerja organisasi apabila tidak segera ditangani. Proses identifikasi isu dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap kondisi di satuan kerja. Berdasarkan hasil analisis yang telah penulis lakukan sebelumnya, maka diperoleh core issue yang perlu segera mendapat perhatian, yaitu **"Peningkatan Responsivitas Media Sosial Puskesmas Melalui Pemanfaatan Fitur Saved Replies."**

Pada kondisi saat ini yang terjadi adalah masih rendahnya responsivitas media sosial puskesmas terlihat dari banyaknya pesan masyarakat yang masuk melalui fitur *direct message* (DM) Instagram, namun tidak semuanya mendapat balasan. Hal ini terjadi karena volume pertanyaan yang cukup tinggi, sementara pengelolaan akun media sosial hanya dilakukan oleh admin non-kesehatan. Berikut adalah *insight* jumlah pesan yang diterima dari instagram Puskesmas Rejosari (@puskesmasrejosaripekanbaru) pada Bulan Agustus 2025 yang mengalami peningkatan dari bulan sebelumnya sebesar 414,3%.



Gambar 3.1 *Insight* Pesan yang Diterima Instagram Puskesmas

Namun, persentase tingkat percakapan yang ditanggapi oleh Puskesmas Rejosari dalam waktu hingga 24 jam setelah menerima pesan selama Bulan Agustus 2025 hanya 8,9% dengan waktu tanggapan selama 8 jam 39 menit.



Gambar 3.2 *Insight* Ketanggapan Harian Instagram Puskesmas

Hal ini menggambarkan banyaknya pertanyaan yang tidak dapat segera dijawab karena membutuhkan penjelasan teknis kesehatan, bahkan sebagian

besar pesan tidak terbalas. Kondisi ini menimbulkan kesan bahwa pelayanan informasi melalui media sosial puskesmas kurang optimal dan belum memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi kesehatan yang cepat dan akurat**.**

a) Analisis Dampak

Apabila masalah rendahnya responsivitas media sosial puskesmas tidak segera diselesaikan, maka dapat menimbulkan berbagai dampak negatif. Masyarakat akan merasa kecewa karena pertanyaan maupun keluhan yang disampaikan tidak ditanggapi dengan baik, sehingga menurunkan citra dan kepercayaan terhadap puskesmas. Kondisi ini juga berpotensi membuat masyarakat ragu atau terlambat dalam memanfaatkan layanan kesehatan yang sebenarnya tersedia, karena kurangnya informasi yang jelas. Selain itu, minimnya tanggapan dari pihak puskesmas dapat mendorong masyarakat mencari jawaban dari sumber lain yang belum tentu valid, sehingga meningkatkan risiko penyebaran informasi yang salah. Dalam jangka panjang, keluhan masyarakat bisa semakin bertambah dan menimbulkan kesan bahwa puskesmas tidak profesional maupun kurang sigap dalam memberikan pelayanan informasi.

b) Keterkaitan Isu dengan Materi *Smart* ASN dan Manajemen ASN

Permasalahan rendahnya responsivitas media sosial puskesmas berkaitan erat dengan konsep *Smart* ASN. Seorang ASN di era digital dituntut memiliki keterampilan teknologi untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, dan responsif. Ketika banyak pesan masyarakat di Instagram tidak terbalas, hal ini menunjukkan kurangnya penguasaan digital skill serta rendahnya interaksi aktif dengan publik. Dari sisi profesionalisme, penugasan admin non-kesehatan membuat pertanyaan teknis sulit dijawab sehingga menurunkan kualitas

pelayanan. Padahal, *Smart* ASN harus adaptif terhadap kebutuhan masyarakat serta inovatif dalam memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi dua arah. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara pelayanan informasi puskesmas saat ini dengan standar ideal *Smart* ASN.

B. Analisis *Core* Isu

Kondisi rendahnya responsivitas media sosial puskesmas disebabkan oleh:

a) Lambatnya balasan pesan akibat minimnya pemahaman kesehatan admin
b) Belum adanya SOP khusus pengelolaan media sosial puskesmas
c) Gangguan koneksi internet

Untuk menentukan masalah prioritas dalam penyebab isu tersebut dilakukan dengan Teknik USG (*Urgency, Seriousness, Growth*) berikut pembahasan sekilas mengenai metode USG :

a. *Urgency*, menunjukan seberapa mendesak penyebab isu tersebut harus dibahas dikaitkan dengan waktu yang tersedia untuk memecahkan masalah yang penyebab isu tadi.
b. *Seriousness*, seberapa serius penyebab isu tersebut perlu dibahas yang menimbulkan masalah-masalah lain jika masalah penyebab isu tidak dipecahkan.
c. *Growth*, seberapa besar kemungkinan-kemungkinan penyebab isu tersebut menjadi berkembang dan kemungkinan masalah penyebab isu akan semakin memburuk apabila dibiarkan.

No	Penyebab Isu	Skor			Jumlah Skor	Peringkat
		U	S	G		
1	Lambatnya balasan pesan akibat minimnya pemahaman kesehatan	4	4	4	12	I

	admin					
2	Belum adanya SOP khusus pengelolaan media sosial puskesmas	3	4	4	11	II
3	Gangguan koneksi internet	2	3	2	7	III

Tabel 3.1 Penentuan Penyebab Isu dengan Metode USG

Bobot	Keterangan
5	Sangat Mendesak/ Sangat Serius /Sangat Berdampak
4	Mendesak/ Serius/ Berdampak
3	Cukup Mendesak/ Cukup Serius/ Cukup Berdampak
2	Kurang Mendesak/ Kurang Serius/ Kurang Berdampak
1	Tidak Mendesak/ Tidak Serius/ Tidak Berdampak

Tabel 3.2 Keterangan Rentang Nilai Metode USG

Berdasarkan penilaian penyebab isu menggunakan metode USG didapatkan penyebab yang paling mempengaruhi terjadinya isu yaitu lambatnya balasan pesan akibat minimnya pemahaman kesehatan admin.

C. Rumusan Isu

1. Lingkup Substansi : Optimalisasi respons admin media sosial Puskesmas melalui pemanfaatan fitur *saved replies* atau *template* jawaban cepat pada Instagram sebagai upaya meningkatkan konsistensi, kecepatan, dan kualitas balasan pesan kepada masyarakat.
2. Lingkup Lokasi : Kegiatan dilaksanakan di UPT Puskesmas Rejosari Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru sebagai instansi tempat penulis bertugas, khususnya pada bagian yang berhubungan dengan pelayanan informasi masyarakat melalui media sosial.
3. Lingkup Waktu : Seluruh rangkaian kegiatan dilakukan selama masa

habituasi Latsar CPNS, yaitu mulai tanggal 6 Oktober 2025 sampai 9 November 2025.

4. Lingkup Sasaran : Sasaran kegiatan adalah seluruh masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Rejosari yang mengakses informasi melalui media sosial, baik individu, kader kesehatan, maupun pihak eksternal yang membutuhkan layanan informasi, serta admin yang terlibat dalam proses komunikasi digital.

D. Gagasan Kreatif Penyelesaian *Core* Isu

Dengan merujuk pada akar penyebabnya, maka gagasan kreatif yang akan dilakukan untuk menyelesaikan *core* isu tersebut adalah “Peningkatan Responsivitas Media Sosial Puskesmas Melalui Pemanfaatan Fitur *Saved Replies*”. Hal ini sejalan dengan konsep *Smart* ASN yang ditetapkan pemerintah, khususnya dalam aspek *digital skill*, *digital mindset*, dan pelayanan publik adaptif berbasis teknologi. Penggunaan *saved replies* bukan hanya upaya teknis untuk mempercepat balasan pesan, tetapi merupakan penerapan nyata nilai BerAKHLAK.

Melalui penerapan fitur ini, ASN dapat memastikan konsistensi informasi kesehatan, mempercepat proses komunikasi, serta mengurangi risiko kesalahan jawaban akibat keterbatasan kompetensi admin non-kesehatan. *Saved replies* juga dapat disesuaikan dengan kebutuhan layanan, sehingga pertanyaan yang sering diajukan masyarakat dapat terjawab secara tepat dan efisien.

Selain itu, pemanfaatan fitur ini mencerminkan inovasi sederhana namun berdampak besar dalam meningkatkan kualitas interaksi digital. Dengan begitu,

ASN tidak hanya responsif, tetapi juga proaktif dalam memberikan pelayanan publik yang ramah, cepat, dan terpercaya, sesuai standar *Smart* ASN yang diharapkan pemerintah.

Untuk terwujudnya gagasan kreatif maka kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan pada masa habituasi:

d) Melaksanakan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi.
e) Mengidentifikasi pertanyaan berulang dari masyarakat.
f) Menyusun *template* jawaban (*saved replies*) yang jelas, benar, dan sesuai prosedur pelayanan kesehatan
g) Melaksanakan koordinasi dengan tenaga kesehatan puskesmas untuk memastikan informasi yang disampaikan melalui *saved replies* valid dan tepat sasaran.
h) Menerapkan *saved replies* dalam interaksi harian media sosial puskesmas (Instagram).
i) Melaksanakan monitoring & evaluasi interaksi masyarakat terkait pemanfaatan fitur *saved replies*.

BAB IV

CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi

No.	Kegiatan	Oktober				November
		II	III	IV	V	I
1.	Kegiatan Ke-1 : Melaksanakan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi (tanggal 6 Oktober-12 Oktober 2025)					
2.	Kegiatan Ke-2 : Mengidentifikasi pertanyaan berulang dari masyarakat (tanggal 13-19 Oktober 2025)					
3.	Kegiatan Ke-3 : Menyusun *template* jawaban (*saved replies*) yang jelas, benar, dan sesuai prosedur pelayanan kesehatan (tanggal 20-26 Oktober 2025)					
4.	Kegiatan Ke-4 : Melaksanakan koordinasi dengan tenaga kesehatan puskesmas untuk memastikan informasi yang disampaikan melalui *saved replies* valid dan tepat sasaran (tanggal 20-26 Oktober 2025)					
5.	Kegiatan Ke-5 : Menerapkan *saved replies* dalam interaksi harian media sosial puskesmas (Instagram) (tanggal 27 Oktober-2 November 2025)					
6.	Kegiatan Ke-6 : Melaksanakan monitoring & evaluasi interaksi masyarakat terkait pemanfaatan fitur *saved replies* (tanggal 3-9 November 2025)					

Tabel 4.1 Jadwal Kegiatan Aktualisasi

B. MATRIKS PELAKSANAAN AKTUALISASI

Unit Kerja	:	UPT Puskesmas Rejosari
Identifikasi Isu	:	1. Rendahnya Responsivitas Media Sosial Puskesmas 2. Lambatnya Proses Pengumpulan Laporan Kegiatan Puskesmas karena Belum Ada Sistem Integrasi Data yang Baik 3. Belum Terorganisirnya Berkas Pegawai karena Penggunaan Personal File Manual
Isu Terpilih	:	Rendahnya Responsivitas Media Sosial Puskesmas
Gagasan Pemecah Isu	:	Peningkatan Responsivitas Media Sosial Puskesmas Melalui Pemanfaatan Fitur *Saved replies* yang berkaitan dengan *Smart* ASN

No.	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/ Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan BerAKHLAK	Pihak-pihak yang Terkait	Potensi Konflik Ya/Tidak	Solusi Jika Ada Konflik	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Melaksanakan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi	1. Menyusun bahan konsultasi yang lengkap dan jelas	Tersedianya bahan konsultasi yang lengkap dan jelas	• **Kompeten :** Saya menyusun bahan konsultasi dengan kualitas terbaik • **Akuntabel :** Saya memastikan informasi yang disusun akurat dan dapat dipertanggung-jawabkan • **Harmonis :** Saya bersikap santun dan	• Penulis	Tidak	-	Penyusunan bahan sistematis membuat konsultasi lebih fokus dan efisien

				menjaga etika selama proses konsultasi • **Kolaboratif :** Saya menjalin komunikasi yang baik dengan mentor				
		2. Mengatur jadwal konsultasi dengan menghargai waktu mentor	Tersedianya *screenshot* jadwal konsultasi yang teratur dan disepakati	• **Harmonis :** Saya menghargai waktu mentor dengan mengatur jadwal terlebih dahulu • **Loyal :** Saya menjaga komitmen organisasi dengan disiplin terhadap waktu konsultasi • **Adaptif :** Saya menyesuaikan waktu konsultasi sesuai ketersediaan mentor jika terjadi perubahan mendadak • **Kolaboratif :** Saya	• Mentor • Penulis	Tidak	-	Penjadwalan lebih awal membantu kelancaran komunikasi dan menghindari benturan agenda

				berkomunikasi secara terbuka dengan mentor untuk mencari waktu terbaik bagi kedua belah pihak				
		3. Melakukan konsultasi tentang rencana aktualisasi dengan mentor	Tersedianya dokumentasi kegiatan konsultasi dengan mentor	• **Kolaboratif :** Saya membangun kerja sama yang baik dengan mentor • **Adaptif :** Saya menerima masukan mentor untuk penyempurnaan rencana • **Berorientasi Pelayanan :** Saya menyusun aktualisasi yang bermanfaat bagi Masyarakat • **Akuntabel :** Saya mencatat hasil konsultasi dengan jelas dan menindaklanjuti setiap arahan yang diberikan mentor	• Mentor • Penulis	Tidak	-	Keterbukaan terhadap arahan mentor memastikan rencana lebih matang dan tepat sasaran

2.	Mengidentifikasi pertanyaan berulang dari masyarakat	1. Mengumpulkan data pertanyaan dari pesan masuk media sosial	Tersedianya dokumen daftar pertanyaan masyarakat dari media sosial	• **Akuntabel :** Saya mencatat data pertanyaan secara teliti dan rapi • **Kompeten :** Saya mengelola data dengan ketelitian tinggi • **Berorientasi Pelayanan:** Saya mengumpulkan data dengan teliti agar setiap pertanyaan masyarakat dapat ditindaklanjuti secara cepat dan tepat • **Loyal:** Saya menjaga kerahasiaan data dan menghormati privasi pengirim pesan sebagai bentuk tanggung jawab terhadap institusi	• Penulis	Tidak	-	Data terhimpun dengan baik menjadi dasar identifikasi pertanyaan berulang
		2. Mengklasifikasi-kan pertanyaan sesuai tema	Tersedianya dokumen klasifikasi	• **Kompeten :** Saya mengelompokkan data secara	• Penulis	Tidak	-	Pengelompo-kan memudahkan

		(imunisasi, layanan, jadwal, dll.)	pertanyaan sesuai kategori	sistematis. • **Adaptif :** Saya menyesuaikan klasifikasi dengan kebutuhan masyarakat. akan tertib dalam mengelompokkan pertanyaan • **Akuntabel:** Saya menyusun klasifikasi data secara rapi dan konsisten agar mudah ditindaklanjuti				analisis dan penyusunan jawaban standar
		3. Membuat daftar pertanyaan berulang	Tersedianya dokumen yang berisi daftar pertanyaan berulang	• **Loyal :** Saya menjaga integritas dalam menyusun daftar yang valid • **Berorientasi Pelayanan :** Saya membuat daftar untuk mempermudah layanan kepada masyarakat • **Kolaboratif :** Saya membuka daftar ini untuk masukan tim • **Adaptif:** Saya memperbarui	• Promkes • Penulis	Tidak	-	Daftar pertanyaan berulang membantu puskesmas menjawab lebih cepat dan konsisten

				daftar pertanyaan berulang jika terdapat tren atau isu baru yang sering ditanyakan • **Akuntabel:** Saya mencatat dan menyusun daftar pertanyaan berulang secara rapi agar mudah digunakan kembali				
		4. Membagikan hasil identifikasi kepada tim	Tersedianya *screenshot* dokumentasi hasil identifikasi yang dibagikan kepada tim	• **Harmonis :** Saya menyampaikan hasil dengan sikap menghargai masukan • **Kolaboratif :** Saya membangun kerja sama agar hasil lebih sempurna	• Promkes • Penulis	Tidak	-	Hasil identifikasi lebih akurat jika dibahas bersama tim
3.	Menyusun *template* jawaban (*saved replies*) yang jelas, benar, dan sesuai prosedur pelayanan kesehatan	1. Merancang redaksi jawaban yang ramah dan mudah dipahami masyarakat	Tersedianya dokumen yang berisi draf jawaban yang jelas, ramah, dan mudah dipahami	• **Berorientasi Pelayanan :** Saya menyusun redaksi yang jelas dan mudah dipahami • **Kompeten :** Saya menyusun redaksi dengan kualitas terbaik • **Adaptif :** Saya menyesuaikan	• Penulis	Tidak	-	Redaksi yang ramah meningkatkan kenyamanan masyarakat

				gaya bahasa sesuai dengan karakteristik audiens agar lebih mudah dipahami oleh berbagai kalangan • **Kolaboratif :** Saya melibatkan rekan kerja untuk meminta masukan terkait penggunaan bahasa yang sesuai dengan karakteristik masyarakat.				
		2. Menyesuaikan isi jawaban dengan SOP puskesmas	Tersedianya dokumen draf jawaban yang sesuai dengan SOP pelayanan kesehatan	• **Akuntabel :** Saya memastikan isi sesuai standar pelayanan yang berlaku • **Berorientasi Pelayanan :** Saya menyesuaikan isi jawaban agar tetap informatif dan membantu masyarakat tanpa keluar dari pedoman SOP	• Bagian Tata Usaha • Penulis	Tidak	-	Penyesuaian memastikan jawaban resmi dan dapat dipertanggung-jawabkan.

		3. Menguji coba draf jawaban secara internal	Tersedianya *screenshot* hasil uji coba penggunaan *saved replies*	• **Kompeten :** Saya memastikan jawaban efektif sebelum digunakan • **Adaptif :** Saya melakukan penyesuaian jika ditemukan kekurangan • **Akuntabel :** Saya mencatat hasil uji coba internal dan menindaklanjuti setiap masukan yang diberikan • **Loyal:** Saya memastikan proses uji coba dilakukan sesuai prosedur dan standar instansi	• Penulis	Tidak	-	Uji coba membantu memastikan efektivitas *saved replies*
		4. Meminta masukan dari tim Promkes	Tersedianya dokumen yang berisi masukan dan koreksi dari tim Promkes	• **Kolaboratif :** Saya melibatkan Promkes dalam proses penyempurnaan • **Harmonis :** Saya menerima kritik dengan sikap terbuka dan menghargai	• Promkes • Penulis	Tidak	-	Kolaborasi meningkatkan kualitas jawaban yang disusun

		5. Finalisasi *saved replies* untuk digunakan	Tersedianya dokumen yang berisi *saved replies* final yang siap digunakan	• **Loyal :** Saya memastikan jawaban yang digunakan sesuai dengan visi puskesmas • **Akuntabel :** Saya menanggung tanggung jawab atas kebenaran isi • **Harmonis :** Saya menggunakan bahasa yang ramah dan sopan dalam *saved replies* untuk menjaga kenyamanan penerima informasi	• Penulis	Tidak	-	Finalisasi menjadikan jawaban siap digunakan secara konsisten
4.	Melaksanakan koordinasi dengan tenaga kesehatan puskesmas untuk memastikan informasi yang disampaikan melalui *saved replies* valid dan tepat sasaran	1. Menyampaikan draf *saved replies* kepada tenaga kesehatan	Tersedianya *screenshot* saat mengirim draf untuk diverifikasi kepada tenaga kesehatan	• **Kompeten:** Saya memastikan draf yang disampaikan telah disusun dengan baik sehingga mudah dipahami oleh tenaga kesehatan • **Harmonis:** Saya menyampaikan draf dengan bahasa yang sopan dan	• Tenaga Kesehatan • Penulis	Tidak	-	Verifikasi awal memastikan isi jawaban relevan dan benar

				menghargai peran tenaga kesehatan • **Kolaboratif :** Saya bekerja sama dengan tenaga kesehatan dalam verifikasi isi • **Akuntabel :** Saya menyampaikan draf secara terbuka dan dapat dipertanggung-jawabkan				
		2. Melaksanakan diskusi tentang koreksi dan masukan secara terbuka	Tersedianya dokumentasi saat diskusi degan tenaga kesehatan	• **Kolaboratif:** Saya membuka ruang diskusi dengan rekan kerja untuk menampung berbagai pendapat dan menyepakati perbaikan bersama • **Adaptif :** Saya menyesuaikan pandangan atau pendekatan jika terdapat masukan yang lebih baik dari rekan diskusi • **Harmonis :** Saya menghargai masukan dengan sikap terbuka	• Tenaga Kesehatan • Penulis	Tidak	-	Diskusi terbuka meningkatkan kualitas informasi yang diberikan

				• **Kompeten :** Saya memahami masukan dengan seksama untuk perbaikan • **Berorientasi Pelayanan :** Saya fokus pada tujuan perbaikan demi meningkatkan kualitas hasil yang akan diberikan kepada masyarakat				
		3. Melakukan revisi *saved replies* sesuai masukan	Tersedianya dokumen yang berisi revisi *saved replies* sesuai hasil koordinasi	• **Akuntabel :** Saya memperbaiki *saved replies* sesuai masukan dan memastikan perubahan yang dilakukan dapat dipertanggung-jawabkan • **Adaptif :** Saya menyesuaikan isi berdasarkan perkembangan kebutuhan • **Loyal :** Saya mengikuti arahan tenaga kesehatan demi mendukung organisasi	• Tenaga Kesehatan • Penulis	Tidak	-	Revisi membuat *saved replies* selalu sesuai kondisi terkini

				• **Berorientasi Pelayanan :** Saya memastikan revisi yang dilakukan memberikan nilai tambah dalam meningkatkan kecepatan dan kualitas pelayanan informasi				
		4. Menyimpan hasil finalisasi yang sudah tervalidasi	Tersedianya *screenshot* penyimpanan dokumen hasil revisi yang sudah divalidasi	• **Akuntabel :** Saya mendokumentasikan hasil verifikasi secara tertib • **Berorientasi Pelayanan :** Saya memastikan jawaban yang disimpan dapat membantu masyarakat	• Penulis	Tidak	-	Penyimpanan dokumen hasil koordinasi memudahkan penggunaan di kemudian hari
5.	Menerapkan *saved replies* dalam interaksi harian media sosial puskesmas (Instagram).	1. Menggunakan *saved replies* ketika menjawab pesan masyarakat	Tersedianya *screenshot* penyampaian jawaban yang cepat dan konsisten kepada masyarakat	• **Berorientasi Pelayanan :** Saya menjawab pesan dengan cepat dan tepat • **Akuntabel :** Saya memastikan jawaban yang diberikan benar dan sesuai prosedur • **Loyal :** Saya	• Penulis	Tidak	-	Penggunaan *saved replies* mempercepat waktu tanggap

				menggunakan *saved replies* sesuai pedoman dan kebijakan yang telah disepakati bersama oleh instansi • **Harmonis :** Saya menyampaikan *saved replies* dengan nada komunikasi yang tetap ramah dan penuh rasa hormat				
		2. Menyesuaikan jawaban jika ada pertanyaan khusus	Tersedianya *screenshot* penyampaian jawaban tambahan sesuai kebutuhan masyarakat	• **Berorientasi Pelayanan :** Saya menyesuaikan jawaban dengan lebih rinci agar kebutuhan masyarakat terpenuhi secara tepat • **Kolaboratif :** Saya berkonsultasi dengan penanggung jawab program atau rekan terkait jika ditemukan pertanyaan yang	• Tenaga Kesehatan • Penulis	Tidak	-	Penyesuaian meningkatkan kepuasan masyarakat

				membutuhkan klarifikasi lebih spesifik • **Adaptif :** Saya menambahkan penjelasan sesuai kebutuhan masyarakat • **Kompeten :** Saya menggunakan kemampuan saya untuk memberi jawaban yang tepat				
		3. Menjaga kesantunan dalam komunikasi digital	Tersedianya *screenshot* terlaksananya komunikasi digital yang santun	• **Akuntabel :** Saya menjaga konsistensi sikap santun dalam setiap pesan yang saya kirim sebagai bentuk tanggung jawab pribadi • **Adaptif :** Saya menyesuaikan gaya bahasa dengan karakteristik penerima pesan tanpa mengurangi kesopanan • **Berorientasi Pelayanan :** Saya menggunakan	• Masyarakat • Penulis	Tidak	-	Komunikasi dengan sopan dan santun akan membawa dampak positif bagi puskesmas

				bahasa yang ramah dan membantu agar masyarakat merasa dihargai dalam setiap interaksi • **Loyal :** Saya menjaga nama baik puskesmas dalam setiap interaksi.				
		4. Mendokumenta-sikan interaksi harian untuk evaluasi	Tersedianya dokumen yang berisi *screenshot* penggunaan *saved replies* mingguan	• **Akuntabel :** Saya mencatat setiap penggunaan *saved replies* dengan tertib • **Berorientasi Pelayanan :** Saya mencatat setiap interaksi dengan teliti agar dapat meningkatkan kualitas respon kepada masyarakat di masa mendatang • **Kompeten :** Saya mendokumentasi-kan interaksi harian dengan format yang rapi dan sistematis	• Penulis	Tidak	-	Dokumentasi penting sebagai dasar evaluasi.

				agar mudah dianalisis • **Harmonis :** Saya menjaga bahasa dan isi dokumentasi agar tetap sesuai etika serta tidak menyinggung pihak lain				
		5. Berkoordinasi dengan rekan bila menemukan pertanyaan baru di luar *saved replies*	Tersedianya *screenshot* dokumentasi saat berkoordinasi dengan tim	• **Berorientasi Pelayanan :** Saya tetap memastikan pertanyaan masyarakat ditindaklanjuti meskipun belum ada jawaban siap pakai dalam *saved replies* • **Akuntabel :** Saya mencatat pertanyaan baru tersebut dan memastikan hasil koordinasi ditindaklanjuti dengan tepat • **Kolaboratif :** Saya meminta bantuan tenaga kesehatan bila ada pertanyaan medis	• Tenaga Kesehatan • Penulis	Tidak	-	Koordinasi memastikan jawaban tetap valid

				khusus • **Kompeten :** Saya menyampaikan jawaban tambahan dengan benar				
6.	Melaksanakan monitoring & evaluasi interaksi masyarakat terkait pemanfaatan fitur *saved replies*	1. Menghitung jumlah pesan yang ditangani dengan *saved replies*	Tersedianya dokumen rekapitulasi data jumlah pesan yang ditangani dengan *saved replies*	• **Akuntabel :** Saya mengukur efektivitas dengan data yang valid • **Kompeten :** Saya menganalisis data secara teliti • **Adaptif:** Saya menyesuaikan metode penghitungan jika diperlukan, misalnya dengan menggunakan alat bantu atau format pencatatan tertentu agar lebih efektif • **Kolaboratif:** Saya berkoordinasi dengan rekan lain jika terdapat perbedaan data untuk memastikan hasil perhitungan konsisten dan valid	• Penulis	Tidak	-	Data kuantitatif menunjukkan sejauh mana fitur dimanfaatkan.

		2. Mengidentifikasi respon dan kepuasan masyarakat	Tersedianya dokumen yang berisi *insight* ketanggapan harian instagram puskesmas	• **Berorientasi Pelayanan :** Saya mendengarkan masukan masyarakat dengan tulus • **Akuntabel :** Saya mendokumentasikan hasil identifikasi secara objektif dan dapat dipertanggung-jawabkan • **Harmonis :** Saya menerima kritik dengan sikap terbuka	• Masyarakat • Penulis	Tidak	-	Respon masyarakat penting untuk perbaikan layanan.
		3. Membahas hasil monitoring bersama mentor	Tersedianya dokumentasi saat diskusi evaluasi bersama mentor	• **Kolaboratif :** Saya melibatkan tim untuk menganalisis hasil • **Adaptif :** Saya menyesuaikan langkah selanjutnya sesuai temuan	• Mentor • Penulis	Tidak	-	Diskusi membuat evaluasi lebih komprehensif
		4. Menyusun laporan hasil monitoring & evaluasi	Tersedianya laporan hasil monitoring & evaluasi	• **Berorientasi Pelayanan:** Saya menyusun laporan dengan tujuan membantu pihak terkait dalam mengambil	• Penulis	Tidak	-	Laporan menjadi dasar peningkatan kualitas layanan puskesmas.

				keputusan perbaikan pelayanan • **Kompeten:** Saya menyusun laporan dengan format yang sistematis dan berdasarkan data yang valid • **Loyal :** Saya membuat laporan yang jujur dan sesuai prosedur organisasi • **Akuntabel :** Saya menyajikan data secara transparan				

Tabel 4.2 Matrik Pelaksanaan Aktualisasi

C. Matrik Rekapitulasi Realisasi Habituasi NND PNS (BerAKHLAK)

Merujuk pada Matrik Pelaksanaan Aktualisasi pada Tabel 4.2, dapat disusun ringkasan realisasi habituasi yang mengintegrasikan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK, sebagaimana ditampilkan pada Tabel 4.3 berikut.

No.	Mata Pelatihan	Kegiatan												Jumlah Aktualisasi per MP	
		Ke-1		Ke-2		Ke-3		Ke-4		Ke-5		Ke-6			
		Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi
1.	Berorientasi Pelayanan	1	1	2	2	2	2	3	3	5	5	2	2	**15**	**15**
2.	Akuntabel	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	**18**	**18**
3.	Kompeten	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	**12**	**12**
4.	Harmonis	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	**10**	**10**
5.	Loyal	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	**9**	**9**
6.	Adaptif	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	**12**	**12**
7.	Kolaboratif	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	**13**	**13**
Jumlah MP yang Diaktualisasikan per Kegiatan		**12**	**12**	**12**	**12**	**15**	**15**	**15**	**15**	**15**	**15**	**13**	**13**	**89**	**89**

Tabel 4.3 Matrik Rekapitulasi Realisasi Habituasi

D. Capaian Penyelesaian *Core* Isu

Perbandingan kondisi sebelum dan sesudah kegiatan aktualisasi dapat dilihat pada tabel berikut.

Aspek	Kondisi Sebelum Aktualisasi	Kondisi Sesudah Aktualisasi
Responsivitas Media Sosial	Respon pesan masyarakat melalui DM Instagram lambat karena proses mengetik manual dan pencarian informasi masih membutuhkan waktu.	Respon pesan jauh lebih cepat karena admin menggunakan *saved replies* yang sudah terstandar dan siap kirim.
Konsistensi Informasi	Jawaban dari admin media sosial tidak selalu sama karena belum ada standar informasi.	Jawaban menjadi seragam, akurat, dan sesuai SOP karena template telah disusun dan divalidasi oleh tenaga kesehatan.
Efisiensi Kerja Admin	Waktu admin banyak tersita untuk menulis ulang jawaban yang sama berulang-ulang.	Efisiensi meningkat karena *saved replies* memudahkan admin menjawab pertanyaan berulang hanya dalam beberapa detik.
Kualitas Pelayanan Publik	Masyarakat sering menunggu lama, menyebabkan keluhan terkait lambatnya respon pesan.	Pelayanan menjadi lebih cepat, ramah, dan informatif sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat.
Pemahaman Pegawai terhadap SOP	Beberapa admin belum memahami jawaban standar sesuai SOP layanan puskesmas.	Admin memahami dan menggunakan jawaban yang valid karena telah disusun bersama promkes dan tenaga kesehatan.
Monitoring dan Evaluasi	Tidak ada pemantauan terkait respon, efektivitas jawaban, dan jumlah pesan yang masuk.	Telah dilakukan monitoring dan evaluasi menggunakan Meta Business Suite sehingga admin mengetahui tingkat responsivitas harian.
Dukungan terhadap Visi-Misi Instansi	Media sosial belum dikelola optimal untuk menunjang visi pelayanan kesehatan yang cepat dan responsif.	*Saved replies* mendukung pelayanan cepat, tepat, dan berbasis digital sesuai arah transformasi pelayanan kesehatan.

Tabel 4.4 Perbandingan Kondisi Sebelum dan Sesudah Aktualisasi

E. Manfaat Terselesaikannya *Core* Isu

Manfaat yang didapatkan berbagai pihak dengan terselesaikannya *core* isu ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Individu:

   Penyelesaian kegiatan aktualisasi memberikan dampak positif

terhadap peningkatan kompetensi penulis sebagai ASN.

a. Peningkatan Kompetensi Pelayanan Digital. Penulis menjadi lebih terampil mengelola komunikasi publik digital dan memahami mekanisme pelayanan informasi berbasis media sosial.
b. Penerapan Nilai Dasar ASN BerAKHLAK. Nilai Akuntabel, Berorientasi Pelayanan, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif diterapkan pada setiap rangkaian kegiatan penyusunan hingga penggunaan *saved replies*.
c. Pengembangan *Soft Skill*. Penulis mengembangkan kemampuan komunikasi, analisis, penyusunan informasi, serta keterampilan bekerja sama lintas bidang.
d. Peningkatan Profesionalitas dan Etos Kerja. Penulis bekerja lebih sistematis, responsif, dan konsisten dalam memberikan pelayanan informasi kesehatan kepada masyarakat.

2. Manfaat Bagi Instansi (UPT Puskesmas Rejosari)
   a. Peningkatan Efisiensi Pelayanan Informasi. *Saved replies* mempercepat waktu respon admin dan mempermudah penanganan pertanyaan berulang.
   b. Konsistensi Informasi. Puskesmas memiliki standar jawaban resmi sehingga informasi yang diterima masyarakat lebih valid dan seragam.
   c. Penguatan Transformasi Digital Pelayanan Kesehatan. Penggunaan *saved replies* mendukung pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan non-tatap muka.
   d. Peningkatan Citra Layanan Publik. Respons cepat dan ramah

melalui media sosial meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas.

e. Kolaborasi Lintas Bidang. Tenaga kesehatan, promkes, dan admin saling bekerja sama dalam memastikan seluruh jawaban sesuai SOP yang berlaku.

3. Manfaat Bagi *Stakeholders* (Masyarakat dan Pemerintah Daerah)

   a. Peningkatan Akses Informasi Kesehatan. Masyarakat memperoleh informasi yang cepat, jelas, dan akurat melalui media sosial.

   b. Peningkatan Kepuasan Layanan. Pelayanan cepat melalui *saved replies* mengurangi waktu tunggu dan memperbaiki pengalaman masyarakat dalam bertanya.

   c. Dukungan terhadap Program Kesehatan Daerah. Informasi yang benar dan mudah dipahami membantu masyarakat mengakses layanan kesehatan dengan lebih tepat.

   d. Transparansi Pelayanan Publik. Jawaban yang terstandar mencerminkan pelayanan yang profesional dan dapat dipertanggungjawabkan.

F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

Berikut rencana tindak lanjut yang akan dilakukan setelah kegiatan aktualisasi selesai:

No.	Kegiatan	Output	Durasi	Pihak Terlibat	Sumber Biaya	Keterangan
1.	Pengembangan *saved replies* untuk kategori pertanyaan baru	*Template* jawaban baru yang terstandar	1 bulan	Admin Media Sosial, Promosi Kesehatan, Tenaga Kesehatan	-	Melanjutkan pembaruan template mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat.
2.	Pelatihan internal admin media sosial	Admin lain memahami dan mampu memakai *saved replies*	2 Minggu	Admin Media Sosial, Promosi Kesehatan	-	Agar seluruh admin dapat memberikan respon seragam.
3.	Evaluasi Berkala Responsivitas	Laporan evaluasi bulanan	Setiap Bulan	Admin Media Sosial	-	Menilai efektivitas jawaban dan melakukan perbaikan.

Tabel 4.5 Rencana Tindak Lanjut Aktualisasi

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Aktualisasi/Habituasi Mata Pelatihan

Pelaksanaan aktualisasi ini merupakan wujud penerapan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK. Nilai-nilai tersebut diimplementasikan dalam seluruh rangkaian kegiatan aktualisasi dengan tema "Peningkatan Responsivitas Media Sosial Puskesmas Melalui Pemanfaatan Fitur *Saved Replies*" di UPT Puskesmas Rejosari. Melalui kegiatan ini, penulis berupaya mengintegrasikan prinsip pelayanan publik yang profesional, cepat, dan akuntabel. Adapun penerapan nilai-nilai tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Kegiatan Ke-1 : Melaksanakan konsultasi dengan mentor terkait pelaksanaan aktualisasi

Dalam kegiatan ini, penulis menerapkan nilai Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Adaptif, Harmonis, Loyal, dan Kolaboratif melalui penyusunan bahan konsultasi, pengaturan jadwal yang menghormati waktu mentor, dan pelaksanaan konsultasi terkait batas ruang lingkup *saved replies*. Penulis menunjukkan sikap profesional, menghargai arahan mentor, serta menyesuaikan rencana aktualisasi berdasarkan masukan yang diberikan.

b. Kegiatan Ke-2 : Mengidentifikasi pertanyaan berulang dari masyarakat

Pada kegiatan ini, penulis mengimplementasikan nilai Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Loyal, Adaptif, Harmonis, dan

Kolaboratif melalui pengumpulan data DM Instagram sejak Januari 2025, pengelompokan pertanyaan berdasarkan tema, penyusunan daftar pertanyaan berulang, dan berbagi hasil identifikasi dengan tim. Kegiatan ini memastikan dasar penyusunan *saved replies* benar-benar sesuai kebutuhan masyarakat.

c. **Kegiatan Ke-3 : Menyusun template jawaban (*saved replies*) yang jelas, benar, dan sesuai prosedur pelayanan kesehatan**

   Nilai Berorientasi Pelayanan, Kompeten, Adaptif, Kolaboratif, dan Akuntabel tercermin melalui perancangan redaksi jawaban yang ramah, penyesuaian jawaban dengan SOP melalui wawancara dengan nakes, uji coba draft jawaban, serta permintaan masukan dari Promkes. Kegiatan ini memastikan template yang dibuat akurat, mudah dipahami, dan layak digunakan.

d. **Kegiatan Ke-4 : Melaksanakan koordinasi dengan tenaga kesehatan puskesmas untuk memastikan informasi valid dan tepat sasaran**

   Pada kegiatan ini, penulis menerapkan nilai Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Kolaboratif, Berorientasi Pelayanan, dan Adaptif melalui koordinasi langsung dengan nakes sebagai pemilik informasi terkini serta diskusi terbuka mengenai koreksi template. Penulis merevisi *saved replies* sesuai masukan dan menyimpan hasil finalisasi secara rapi untuk penggunaan selanjutnya.

e. **Kegiatan Ke-5 : Menerapkan *saved replies* dalam interaksi harian media sosial puskesmas (Instagram)**

Nilai Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Harmonis, Loyal, Kompeten, Adaptif, dan Kolaboratif diterapkan saat menggunakan *saved replies* untuk menjawab pesan, menyesuaikan jawaban untuk pertanyaan khusus, menjaga kesantunan komunikasi digital, mendokumentasikan interaksi harian, serta berkoordinasi ketika menemukan pertanyaan baru. Penerapan ini meningkatkan responsivitas dan profesionalitas pelayanan digital.

f. Kegiatan Ke-6 : Melaksanakan monitoring & evaluasi interaksi masyarakat terkait pemanfaatan fitur *saved replies*

Pada tahap ini, penulis menerapkan nilai Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Berorientasi Pelayanan, Adaptif, dan Kolaboratif melalui perhitungan jumlah pesan yang ditangani, identifikasi respon masyarakat, pembahasan hasil monitoring dengan mentor, serta penyusunan laporan monitoring-evaluasi. Kegiatan ini memastikan penggunaan *saved replies* dievaluasi secara terukur dan digunakan untuk perbaikan layanan.

2. Gagasan Kreatif Penyelesaian *Core* Isu

Gagasan kreatif berupa penyusunan dan penerapan *saved replies* berhasil menjawab inti permasalahan yaitu lambatnya waktu respon media sosial dan ketidakseragaman informasi. Inovasi ini memperkenalkan standar pelayanan digital yang dapat diterapkan secara berkelanjutan.

3. Capaian Hasil Penyelesaian *Core* Isu

Penggunaan *saved replies* meningkatkan kecepatan layanan, konsistensi jawaban, dan efektivitas kerja admin. Masyarakat

merasakan peningkatan kualitas pelayanan melalui respons yang cepat, ramah, dan sesuai SOP. Secara keseluruhan, program *saved replies* berhasil meningkatkan responsivitas media sosial puskesmas, mendukung pelayanan publik yang cepat dan tepat, serta memperkuat budaya kerja digital di instansi.

B. Rekomendasi

1. Untuk Penyelenggara Pelatihan

Diharapkan PPSDM terus memberikan pelatihan yang mendorong inovasi pelayanan publik serta memperkuat penerapan nilai-nilai BerAKHLAK dalam situasi kerja nyata.

2. Untuk Instansi Asal Peserta

Disarankan agar instansi memperluas penggunaan *saved replies* ke platform lain seperti WhatsApp Business dan Facebook, serta melakukan evaluasi berkala agar informasi yang diberikan tetap sesuai SOP dan kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Pemanfaatan Media Sosial dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik..

Puskesmas Rejosari. (Diakses 28 September 2025). Profil Puskesmas Rejosari. Diakses dari https://puskesmas-rejosari.pekanbaru.go.id/.

Peraturan Wali Kota Pekanbaru Nomor 186 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Pusat Kesehatan Masyarakat di Lingkungan Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2024 tentang Jabatan Pelaksana Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Instansi Pemerintah.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-1

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

<table>
<tr><td>Judul Kegiatan No 1</td><td>Melaksanakan Konsultasi dengan Mentor Terkait Pelaksanaan Aktualisasi</td></tr>
<tr><td>Tanggal Pelaksanaan Kegiatan</td><td>06 Oktober – 11 Oktober 2025</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence</td><td>1. Tersedianya bahan konsultasi yang lengkap dan jelas</td></tr>
<tr><td>2. Tersedianya screenshot jadwal konsultasi yang teratur dan disepakati</td></tr>
<tr><td>3. Tersedianya dokumentasi kegiatan konsultasi dengan mentor</td></tr>
<tr><td colspan="2">
1. Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan
a. Menyusun bahan konsultasi yang lengkap dan jelas
• Akuntabel
Pada hari Senin, 6 Oktober 2025 pukul 09.00 WIB, penulis berada di Ruangan Tata Usaha Puskesmas Rejosari untuk menyusun bahan konsultasi secara sistematis. Penulis memastikan seluruh isi draft bersumber dari referensi yang valid dengan menelusuri peraturan dan contoh surat resmi sebelumnya. Setiap kalimat diperiksa ulang guna menghindari kekeliruan redaksi maupun data yang tidak sesuai. Apabila ditemukan kesalahan, penulis segera melakukan perbaikan agar dokumen yang disusun dapat dipertanggungjawabkan.
• Kompeten
Sebelum menulis draft konsultasi dan draft persetujuan, penulis melakukan pencarian referensi melalui mesin pencari daring untuk memahami struktur penulisan surat yang benar. Penulis kemudian meminta format kop surat kepada pegawai Tata Usaha agar dokumen sesuai dengan standar administrasi yang berlaku di Puskesmas Rejosari. Seluruh data seperti nama penulis, nama mentor, dan tujuan surat dicantumkan dengan teliti sesuai kaidah penulisan. Hal ini menunjukkan bahwa penulis berupaya menghasilkan dokumen dengan kualitas terbaik.
• Harmonis
Selama proses penyusunan, penulis menjaga sikap sopan saat berinteraksi dengan pegawai Tata Usaha yang membantu memberikan informasi. Penulis menyampaikan permohonan bantuan dengan bahasa yang santun dan menyampaikan ucapan terima kasih setelah mendapatkan dukungan. Hal ini dilakukan agar proses koordinasi berlangsung nyaman tanpa menimbulkan kesalahpahaman. Lingkungan kerja pun tetap kondusif dan penuh saling menghargai.
• Kolaboratif
Penulis tidak bekerja secara individual, melainkan melibatkan pegawai Tata Usaha dalam proses penyusunan draft. Setelah menyelesaikan draf awal, penulis meminta pendapat mengenai susunan kalimat dan kelengkapan isi surat. Pegawai yang dimintai bantuan memberikan masukan terkait penempatan kata tertentu yang lebih sesuai dengan format administrasi. Melalui kerja sama tersebut, hasil draft menjadi lebih tepat guna dan siap digunakan dalam proses konsultasi.
</td></tr>
</table>

b. Mengatur jadwal konsultasi dengan menghargai waktu mentor

- **Harmonis**

  Penulis mengawali kegiatan dengan mengirim pesan pribadi kepada mentor pada pukul 11.30 untuk menanyakan waktu yang tepat melakukan konsultasi. Meskipun pesan tersebut tidak mendapatkan balasan, penulis tetap menjaga sikap sopan dan menghormati keputusan mentor. Ketika mentor memanggil langsung untuk melakukan konsultasi pada pukul 13.00, penulis segera memenuhi panggilan tanpa menunda. Tindakan ini mencerminkan hubungan kerja yang saling menghargai dan komunikasi yang tetap terjaga dengan baik.

- **Loyal**

  Penulis menunjukkan loyalitas kepada mentor dengan menyesuaikan waktu konsultasi sesuai arahan yang diberikan secara langsung. Meskipun jadwal berubah dari rencana awal, penulis tetap bersedia hadir tepat waktu di ruang kerja mentor. Sikap ini menunjukkan penghormatan terhadap pimpinan dan kepatuhan terhadap tata hubungan kerja di lingkungan Puskesmas Rejosari. Melalui tindakan tersebut, penulis berupaya menjaga kepercayaan serta menunjukkan dedikasi terhadap pelaksanaan tugas aktualisasi.

- **Adaptif**

  Penulis bersikap fleksibel dalam menyesuaikan perubahan jadwal yang mendadak dari mentor tanpa menunjukkan keberatan. Saat komunikasi melalui pesan tidak mendapat respons, penulis memahami kondisi mentor yang mungkin sedang sibuk dengan pekerjaan lain. Penulis segera menyesuaikan rencana agar konsultasi tetap terlaksana sesuai kebutuhan. Hal ini mencerminkan kemampuan beradaptasi terhadap situasi yang dinamis di lingkungan kerja.

- **Kolaboratif**

  Dalam pelaksanaan konsultasi, penulis berupaya membangun kerja sama yang baik dengan mentor dengan menghargai keputusan dan waktu yang telah ditetapkan. Penulis menyadari bahwa koordinasi yang efektif tidak selalu harus melalui pesan tertulis, tetapi juga dapat dilakukan secara langsung dengan komunikasi yang terbuka. Dengan sikap kooperatif tersebut, hubungan kerja antara penulis dan mentor menjadi lebih selaras. Kolaborasi ini turut mendukung kelancaran proses aktualisasi dan pencapaian tujuan bersama di Puskesmas Rejosari.

c. Melakukan konsultasi tentang rencana aktualisasi dengan mentor

- **Berorientasi Pelayanan**

  Pada hari Senin, 6 Oktober 2025 pukul 13.00 WIB, penulis melakukan konsultasi dengan mentor di Ruangan Kepala Puskesmas Rejosari untuk memastikan bahwa pelaksanaan aktualisasi *"*Peningkatan Responsivitas Media Sosial Puskesmas Melalui Pemanfaatan Fitur *Saved Replies"* dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penulis menyampaikan hasil kesimpulan dari seminar rancangan yang berlangsung pada Jumat, 3 Oktober sebelumnya, yaitu perlunya pembatasan penggunaan *Saved Replies* hanya untuk pertanyaan umum atau berulang. Dalam konsultasi tersebut, penulis menjelaskan bahwa warga yang menanyakan keluhan penyakit secara spesifik tetap akan diarahkan untuk datang langsung ke puskesmas agar mendapat penanganan yang tepat. Sikap ini menunjukkan bahwa peningkatan responsivitas digital tetap diupayakan tanpa mengabaikan pelayanan kesehatan tatap muka.

- **Akuntabel**

  Penulis membawa salinan draf surat persetujuan aktualisasi serta format notulensi konsultasi untuk mendapatkan pengesahan dari mentor sebagai bentuk pertanggungjawaban administrasi. Selama konsultasi, penulis mencatat secara rinci arahan mentor terkait batasan respon yang boleh diberikan melalui *Saved Replies*. Penulis juga menanyakan secara langsung kalimat standar apa yang diperbolehkan untuk mengarahkan masyarakat datang ke puskesmas apabila pertanyaannya bersifat medis spesifik. Dengan dokumentasi yang tertata, hasil konsultasi ini dapat dipertanggungjawabkan dan dijadikan acuan dalam pelaksanaan selanjutnya.
- **Adaptif**

  Ketika mentor memberikan saran agar tidak semua pertanyaan kesehatan dijawab melalui pesan singkat, penulis menerima arahan tersebut dan bersedia menyesuaikan skema *Saved Replies* agar lebih selektif. Penulis mengubah pendekatan dari "jawab semua secara cepat" menjadi "jawab sesuai porsinya dan alihkan jika di luar kewenangan". Penulis juga meminta contoh situasi yang dianggap boleh dijawab langsung dan situasi yang wajib dialihkan ke layanan tatap muka. Dengan fleksibilitas ini, implementasi aktualisasi menjadi lebih realistis dan sesuai dengan etika pelayanan kesehatan.
- **Kolaboratif**

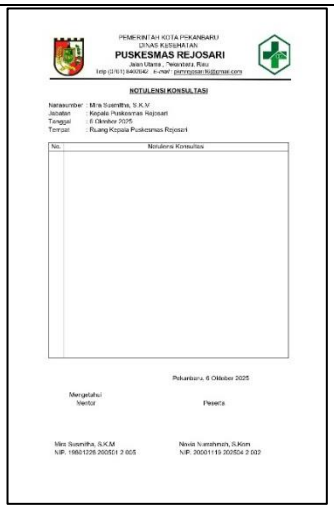
  Selama diskusi berlangsung, penulis tidak hanya meminta persetujuan, tetapi turut mengajak mentor menyusun redaksi kalimat *Saved Replies* yang ideal untuk digunakan sebagai arahan standar. Penulis terbuka terhadap masukan mentor, bahkan bersedia merevisi konsep awal jika ada pilihan frasa yang dinilai lebih tepat. Setelah kesimpulan disepakati, penulis meminta mentor untuk menandatangani surat persetujuan aktualisasi dan notulensi sebagai bentuk komitmen bersama. Melalui proses ini, pelaksanaan aktualisasi bukan lagi inisiatif individu, melainkan keputusan bersama antara penulis dan mentor.

2. Teknik Aktualisasi yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

a. Menyusun bahan konsultasi yang lengkap dan jelas



Gambar 1. Membuat Draf Konsultasi dan Surat Persetujuan Pelaksanaan Aktualisasi



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS REJOSARI
Jalan Utama , Pekanbaru, Riau
Telp (0761) 8400642 , E-mail : pkmrejosari16@gmail.com

NOTULENSI KONSULTASI

Narasumber : Mira Susmitha, S.K.M
Jabatan : Kepala Puskesmas Rejosari
Tanggal : 6 Oktober 2025
Tempat : Ruang Kepala Puskesmas Rejosari

No.	Notulensi Konsultasi

Pekanbaru, 6 Oktober 2025

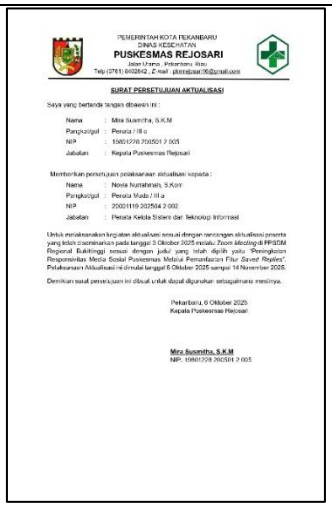
Mengetahui
Mentor

Peserta

Mira Susmitha, S.K.M
NIP. 19801226 200501 2 005

Novia Nurahmah, S.Kom
NIP. 20001119 202504 2 002

Gambar 2. Draft Notulensi Konsultasi



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS REJOSARI
Jalan Utama , Pekanbaru, Riau
Telp (0761) 8400642 , E-mail : pkmrejosari16@gmail.com

SURAT PERSETUJUAN AKTUALISASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mira Susmitha, S.K.M
Pangkat/gol : Penata / III c
NIP : 19801226 200501 2 005
Jabatan : Kepala Puskesmas Rejosari

Memberikan persetujuan pelaksanaan aktualisasi kepada :

Nama : Novia Nurahmah, S.Kom
Pangkat/gol : Penata Muda / III a
NIP : 20001119 202504 2 002
Jabatan : Pelaksana Sistem dan Teknologi Informasi

Untuk melaksanakan kegiatan aktualisasi sesuai dengan rancangan aktualisasi peserta yang telah disetujui pada tanggal 3 Oktober 2025 melalui *Zoom Meeting* di PPSDM Regional Sumatera dengan judul yang telah dipilih yaitu "Peningkatan Responsibilitas Media Sosial Puskesmas Melalui Pemanfaatan Fitur *Saved Replies*". Pelaksanaan Aktualisasi ini dimulai tanggal 6 Oktober 2025 sampai 14 November 2025.

Demikian surat persetujuan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 6 Oktober 2025
Kepala Puskesmas Rejosari

Mira Susmitha, S.K.M
NIP. 19801226 200501 2 005

Gambar 3. Draft Surat Persetujuan Aktualisasi

b. Mengatur jadwal konsultasi dengan menghargai waktu mentor

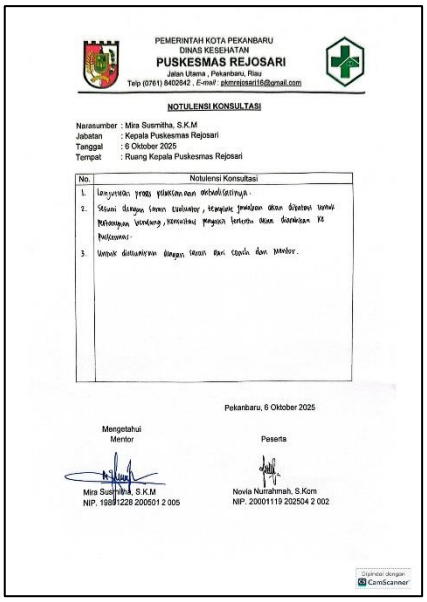


Gambar 4. *Screenshot* Jadwal Konsultasi yang Disepakati

c. Melakukan konsultasi tentang rencana aktualisasi dengan mentor



Gambar 5. Konsultasi Bersama Mentor



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS REJOSARI
Jalan Utama , Pekanbaru, Riau
Telp (0761) 8402642 , *E-mail* : pkmrejosari15@gmail.com

NOTULENSI KONSULTASI

Narasumber : Mira Susmitha, S.K.M
Jabatan : Kepala Puskesmas Rejosari
Tanggal : 6 Oktober 2025
Tempat : Ruang Kepala Puskesmas Rejosari

No.	Notulensi Konsultasi
1.	Konsultasi proses pelaksanaan aktualisasinya.
2.	Sesuai dengan saran evaluator, template jawaban akan dibatasi untuk pertanyaan berulang, konsultasi medis tetap akan diarahkan ke puskesmas.
3.	Untuk disesuaikan dengan saran dari evaluator dan mentor.

Pekanbaru, 6 Oktober 2025

Mengetahui
Mentor

Mira Susmitha, S.K.M
NIP. 19801228 200501 2 005

Peserta

Novia Nurrahmah, S.Kom
NIP. 20001119 202504 2 002

Dipindai dengan CamScanner

Gambar 6. Notulensi Konsultasi



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS REJOSARI
Jalan Utama , Pekanbaru, Riau
Telp (0761) 8402642 , *E-mail* : pkmrejosari15@gmail.com

SURAT PERSETUJUAN AKTUALISASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mira Susmitha, S.K.M
Pangkat/gol : Penata / III c
NIP : 19801228 200501 2 005
Jabatan : Kepala Puskesmas Rejosari

Memberikan persetujuan pelaksanaan aktualisasi kepada :

Nama : Novia Nurrahmah, S.Kom
Pangkat/gol : Penata Muda / III a
NIP : 20001119 202504 2 002
Jabatan : Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi

Untuk melaksanakan kegiatan aktualisasi sesuai dengan rancangan aktualisasi peserta yang telah diseminarkan pada tanggal 3 Oktober 2025 melalui Zoom *Meeting* di PPSDM Regional Bukittinggi sesuai dengan judul yang telah dipilih yaitu "Peningkatan Responsivitas Media Sosial Puskesmas Melalui Pemanfaatan Fitur *Saved Replies*". Pelaksanaan Aktualisasi ini dimulai tanggal 6 Oktober 2025 sampai 14 November 2025.

Demikian surat persetujuan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 6 Oktober 2025
Kepala Puskesmas Rejosari

Mira Susmitha, S.K.M
NIP. 19801228 200501 2 005

Dipindai dengan CamScanner

Gambar 7. Surat Persetujuan Aktualisasi

3. Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan

a. Menyusun bahan konsultasi yang lengkap dan jelas

Penulis mengumpulkan seluruh referensi yang relevan dengan rencana aktualisasi, seperti hasil seminar rancangan dan contoh dokumen administrasi sebelumnya. Setelah itu, penulis menyusun draft konsultasi dalam format yang sistematis agar mudah dipahami oleh mentor. Setiap kalimat diperiksa ulang untuk memastikan tidak ada informasi yang keliru atau kurang lengkap. Sebelum dikirimkan, penulis menyiapkan pula poin-poin diskusi agar konsultasi berjalan efektif dan tidak melebar dari topik utama.

b. Mengatur jadwal konsultasi dengan menghargai waktu mentor

Penulis mengirim pesan pribadi kepada mentor pada pukul 11.30 untuk menanyakan waktu yang tepat melakukan konsultasi terkait pelaksanaan aktualisasi. Meskipun pesan tersebut tidak mendapatkan balasan, pada pukul 13.00 mentor memanggil penulis secara langsung untuk menemuinya di ruangannya. Penulis segera memenuhi panggilan tersebut tanpa menunda dan mempersiapkan bahan konsultasi yang telah disusun sebelumnya. Kegiatan ini menunjukkan sikap disiplin, menghargai waktu mentor, serta komitmen untuk menjaga kelancaran komunikasi dalam proses pelaksanaan aktualisasi di Puskesmas Rejosari.

c. Melakukan konsultasi tentang rencana aktualisasi dengan mentor

Pada hari Senin, 6 Oktober 2025 pukul 13.00 di Ruangan Kepala Puskesmas Rejosari, penulis menyampaikan hasil kesimpulan seminar rancangan yang menegaskan bahwa penggunaan *Saved Replies* dibatasi hanya untuk menjawab pertanyaan umum dan berulang. Penulis meminta arahan lebih lanjut kepada mentor mengenai kalimat standar yang tepat saat harus mengarahkan masyarakat untuk datang langsung ke puskesmas apabila pertanyaannya bersifat medis spesifik. Selama konsultasi, penulis mencatat setiap arahan dan menyesuaikan konsep aktualisasi berdasarkan masukan yang diberikan. Sebelum mengakhiri pertemuan, penulis menyerahkan surat persetujuan aktualisasi dan notulensi konsultasi untuk ditandatangani sebagai bentuk pengesahan.

4. Manfaat Kegiatan Terhadap Pencapaian Visi, Misi dan Tujuan Organisasi Pelaksanaan konsultasi dengan mentor memastikan bahwa rencana aktualisasi yang dijalankan selaras dengan kebijakan dan standar pelayanan organisasi. Dengan mendapatkan arahan langsung dari pimpinan, setiap langkah kegiatan menjadi lebih terarah dan berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan publik sebagaimana tercantum dalam visi dan misi Puskesmas. Konsultasi juga menjadi sarana validasi agar tidak ada program yang berjalan di luar kewenangan atau bertentangan dengan prinsip pelayanan kesehatan. Dengan demikian, kegiatan ini memperkuat koordinasi internal sekaligus menjaga agar pelaksanaan aktualisasi benar-benar mendukung tujuan organisasi.
5. Analisis Dampak (Terhadap Satuan Kerja dan Masyarakat) Jika Aktualisasi Tidak Berdasarkan NDS Apabila konsultasi dengan mentor dilakukan tanpa berpedoman pada nilai dasar ASN, maka komunikasi bisa berlangsung secara sepihak dan berpotensi menimbulkan kesalahpahaman antara pelaksana dan pimpinan. Tanpa sikap akuntabel dan kolaboratif, penulis mungkin menyusun program aktualisasi yang tidak sesuai kebutuhan satuan kerja sehingga pelaksanaannya tidak mendapat dukungan penuh. Masyarakat juga dapat terdampak apabila kebijakan yang diterapkan tidak melalui persetujuan pimpinan sehingga menimbulkan ketidakjelasan dalam pelayanan. Akhirnya, kegiatan aktualisasi tidak hanya kehilangan legitimasi, tetapi juga berisiko menurunkan kepercayaan terhadap institusi.

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		Novia Nurrahmah, S.Kom		
Satuan Kerja		UPT Puskesmas Rejosari		
Tempat Aktualisasi		UPT Puskesmas Rejosari		
No	**Tanggal/Waktu**	**Catatan Bimbingan**	**Hasil Capaian/Output**	**Paraf Mentor**
1.	6 Oktober 2025/ 13.00 WIB	Melaksanakan Konsultasi terkait pelaksanaan Aktualisasi	1. Tersedianya bahan konsultasi yang lengkap dan jelas 2. Tersedianya surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi 3. Tersedianya notulensi konsultasi 4. Tersedianya dokumentasi kegiatan konsultasi dengan mentor	

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		Novia Nurrahmah, S.Kom			
Satuan Kerja		UPT Puskesmas Rejosari			
Tempat Aktualisasi		UPT Puskesmas Rejosari			
No	**Tanggal/Waktu**	**Catatan Bimbingan**	**Hasil Capaian/Output**	**Media Komunikasi (Telpon/WA/ LMS/Email/dll)**	**Paraf Coach**
1.	13 Oktober 2025/ 11.00 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 pesan pribadi menggunakan aplikasi WhatsApp	

Lampiran 2. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-2

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

<table>
<tr><td>Judul Kegiatan No 2</td><td>Mengidentifikasi Pertanyaan Berulang dari Masyarakat</td></tr>
<tr><td>Tanggal Pelaksanaan Kegiatan</td><td>13 Oktober – 17 Oktober 2025</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence</td><td>1. Tersedianya dokumen daftar pertanyaan masyarakat dari media sosial</td></tr>
<tr><td>2. Tersedianya dokumen klasifikasi pertanyaan sesuai kategori</td></tr>
<tr><td>3. Tersedianya dokumen yang berisi daftar pertanyaan berulang</td></tr>
<tr><td>4. Tersedianya screenshot dokumentasi hasil identifikasi yang dibagikan kepada tim</td></tr>
<tr><td colspan="2">1. Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan
a. Mengumpulkan data pertanyaan dari pesan masuk media sosial
• Berorientasi Pelayanan
Penulis membuka seluruh pesan masuk pada akun Instagram @puskesmasrejosaripekanbaru dan mencatat setiap pertanyaan yang diajukan masyarakat melalui Direct Message (DM). Pengumpulan data difokuskan pada pesan mulai bulan April 2025 agar jawaban yang disiapkan nantinya sesuai dengan kebutuhan informasi masyarakat terkini. Dengan memahami pola pertanyaan yang sering diajukan, penulis berupaya meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan digital. Kegiatan ini menjadi dasar penting dalam penyusunan template jawaban agar masyarakat mendapatkan respon yang konsisten dan mudah dipahami.
• Akuntabel
Seluruh pertanyaan yang ditemukan tidak hanya dibaca, tetapi juga dicatat secara lengkap ke dalam dokumen Word agar terdokumentasi dengan baik. Penulis memastikan tidak ada satu pun pesan yang dilewati dengan melakukan pengecekan ulang secara menyeluruh pada riwayat DM. Setiap pertanyaan dicatat sesuai aslinya tanpa mengubah konteks agar tidak terjadi kekeliruan dalam proses analisis. Dengan dokumentasi yang rapi, penulis dapat mempertanggungjawabkan seluruh data yang digunakan dalam penyusunan Saved Replies.
• Kompeten
Penulis menyusun daftar pertanyaan dengan format yang terstruktur, dengan mendokumentasikan nama akun pengirim beserta tanggal diterimanya pesan. Proses pencatatan dilakukan dengan teliti agar memudahkan tahap analisis berikutnya dalam penyusunan jawaban template. Penulis juga menggunakan fitur pencarian di Instagram untuk menemukan keyword tertentu sehingga pengumpulan data lebih efisien. Hal ini menunjukkan kemampuan penulis dalam mengelola informasi secara sistematis dan profesional.
• Loyal
Sebagai bentuk dukungan terhadap kebijakan pimpinan, penulis hanya mengambil data pertanyaan mulai April 2025 sesuai batasan yang telah disepakati dalam pelaksanaan aktualisasi. Penulis tidak menggunakan data di luar periode tersebut agar kegiatan tetap sesuai dengan arahan mentor. Selain itu, seluruh data yang dikumpulkan dijaga</td></tr>
</table>

kerahasiaannya dan tidak dibagikan kepada pihak luar tanpa izin. Kepatuhan terhadap aturan ini mencerminkan kesetiaan penulis pada garis kebijakan organisasi.

b. Mengklasifikasikan pertanyaan sesuai tema (imunisasi, layanan, jadwal, dll)

- **Akuntabel**

  Penulis melaksanakan pengklasifikasian pertanyaan dengan penuh tanggung jawab agar seluruh data yang telah dikumpulkan dapat dipertanggungjawabkan sumber dan prosesnya. Setiap pertanyaan dari DM Instagram dimasukkan ke dalam dokumen Word dan diberi penanda sesuai kategori untuk memastikan transparansi dalam penelusuran kembali. Penulis juga menyiapkan daftar rekap sebelum dan sesudah pengelompokan untuk menunjukkan perubahan secara jelas. Dengan cara ini, seluruh hasil kerja terdokumentasi secara rapi sehingga mudah diverifikasi oleh atasan ataupun pihak terkait.

- **Kompeten**

  Dalam menentukan kategori masing-masing pertanyaan, penulis menggunakan pemahaman terhadap konteks layanan puskesmas agar tidak terjadi kekeliruan klasifikasi. Pertanyaan mengenai imunisasi, jadwal pelayanan, dan ketersediaan layanan dianalisis secara hati-hati sebelum dimasukkan ke kelompok tema yang sesuai. Penulis juga melakukan pengecekan ulang untuk memastikan tidak ada pertanyaan yang tertinggal atau masuk ke kategori yang salah. Langkah ini mencerminkan kemampuan teknis yang baik dalam mengolah informasi publik secara sistematis.

- **Adaptif**

  Selama proses pengelompokan, penulis bersikap fleksibel dengan menambahkan kategori baru apabila ada pertanyaan yang tidak sesuai dengan tema awal. Misalnya, jika muncul pertanyaan mengenai konsultasi gizi atau layanan *home visit*, penulis membuat kategori tambahan untuk menjaga relevansi data. Penulis juga menyesuaikan urutan kategori agar lebih mudah dipahami jika nantinya digunakan untuk pembuatan template jawaban. Dengan sikap adaptif ini, hasil klasifikasi tetap relevan terhadap perkembangan kebutuhan informasi masyarakat.

c. Membuat daftar pertanyaan berulang

- **Berorientasi Pelayanan**

  Penyusunan daftar pertanyaan berulang dilakukan untuk memastikan masyarakat memperoleh jawaban yang cepat, konsisten, dan mudah dipahami. Penulis memilih pertanyaan yang paling sering diajukan agar nantinya dapat dibuatkan template jawaban yang ramah dan informatif. Langkah ini bertujuan memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi tanpa harus menunggu lama. Dengan demikian, pelayanan digital puskesmas menjadi lebih responsif dan efisien.

- **Akuntabel**

  Seluruh pertanyaan yang dimasukkan dalam daftar dicatat lengkap beserta tanggal dan sumber pesan untuk memastikan transparansi data. Penulis menyusun dokumen secara sistematis sehingga setiap pertanyaan dapat ditelusuri kembali jika diperlukan. Pemilahan dilakukan berdasarkan hasil klasifikasi sebelumnya agar tidak ada pertanyaan yang terduplikasi atau tertinggal. Dengan dokumentasi yang rapi, proses penyusunan template jawaban nantinya dapat dipertanggungjawabkan.

- **Loyal**

  Penyusunan daftar pertanyaan berulang dilakukan dengan semangat mendukung peningkatan citra pelayanan Puskesmas Rejosari. Penulis memastikan setiap pertanyaan ditangani secara serius karena mewakili suara dan kebutuhan masyarakat. Dengan menyediakan jawaban yang cepat dan tepat nantinya, penulis membantu menjaga kepercayaan publik terhadap instansi. Sikap loyal ini tercermin dari komitmen untuk terus memperbaiki kualitas layanan digital puskesmas.
- **Adaptif**

  Dalam menyusun daftar, penulis bersikap fleksibel dengan menambahkan kategori baru jika ditemukan pola pertanyaan yang belum tercakup. Jika ada perubahan kebijakan atau SOP, daftar pertanyaan juga diperbarui agar tetap relevan. Penulis tidak terpaku pada format awal dan terbuka untuk menyesuaikan sistem pencatatan. Dengan begitu, daftar pertanyaan berulang tetap dinamis mengikuti kebutuhan masyarakat.
- **Kolaboratif**

  Penulis juga berdiskusi dengan rekan kerja atau admin media sosial lain untuk memastikan daftar pertanyaan yang disusun benar-benar menggambarkan kondisi di lapangan. Masukan dari pihak lain digunakan untuk memvalidasi apakah pertanyaan tersebut memang sering muncul. Proses ini dilakukan secara terbuka agar hasilnya dapat digunakan bersama dalam operasional harian. Dengan kolaborasi ini, penyusunan template jawaban nantinya menjadi lebih tepat sasaran.

d. Membagikan hasil identifikasi kepada tim

- **Harmonis**

  Setelah daftar pertanyaan berulang selesai disusun dan diklasifikasikan, penulis membagikan dokumen tersebut kepada tim promosi kesehatan dengan sikap sopan dan menghargai pendapat mereka. Penulis menyampaikan bahwa identifikasi ini masih bersifat sementara dan terbuka untuk masukan. Dengan cara tersebut, komunikasi yang terjalin tetap hangat dan saling mendukung antar rekan kerja. Sikap harmonis ini membantu menciptakan suasana kerja yang nyaman dan kondusif untuk berdiskusi.
- **Kolaboratif**

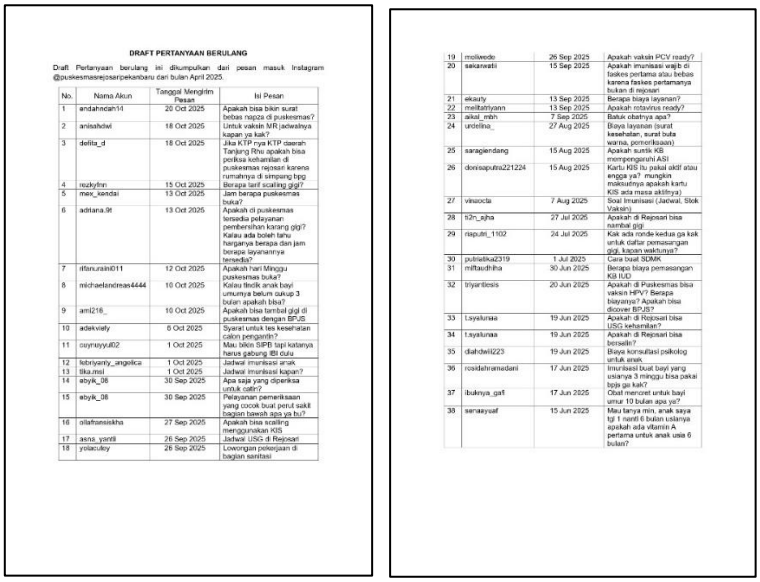
  Penulis tidak hanya menyerahkan dokumen, tetapi juga mengajak tim promosi kesehatan untuk menelaah kategori pertanyaan yang telah disusun bersama-sama. Hasil identifikasi ini dibahas secara terbuka agar nantinya dapat digunakan sebagai dasar dalam penyusunan template jawaban bersama tenaga kesehatan lainnya. Setiap masukan dari anggota tim dicatat untuk menghasilkan daftar yang lebih akurat dan representatif. Dengan kolaborasi ini, penyusunan jawaban otomatis menjadi keputusan bersama dan bukan hasil kerja individu semata.

2. Teknik Aktualisasi yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

a. Mengumpulkan data pertanyaan dari pesan masuk media sosial



Gambar 1. Membuat Dokumen Draft Pertanyaan Masyarakat



DRAFT PERTANYAAN BERULANG

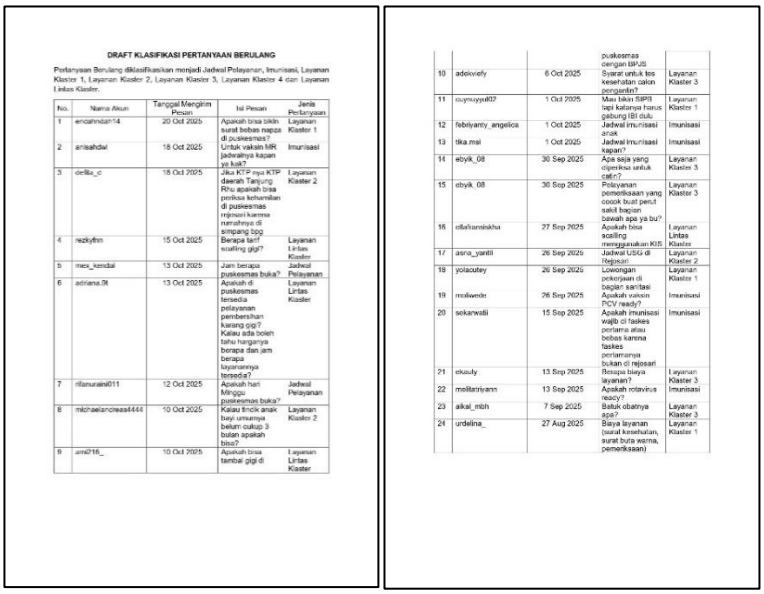
Draft Pertanyaan berulang ini dikumpulkan dari pesan masuk Instagram @puskesmasrejosaripekanbaru dari bulan April 2025.

No.	Nama Akun	Tanggal Mengirim Pesan	Isi Pesan
1	andahncah14	20 Oct 2025	Apakah bisa bikin surat bebas napza di puskesmas?
2	anisahdwi	18 Oct 2025	Untuk vaksin MR jadwalnya kapan ya kak?
3	delita_d	18 Oct 2025	Jika KTP nya KTP daerah Tanjung Rhu apakah bisa periksa kehamilan di puskesmas rejosari karena rumahnya di simpang tpg
4	rezkyfnn	15 Oct 2025	Berapa tarif scaling gigi?
5	mex_kendal	13 Oct 2025	Jam berapa puskesmas buka?
6	adriana.9t	13 Oct 2025	Apakah di puskesmas tersedia pelayanan pembersihan karang gigi? Kalau ada boleh tahu harganya berapa dan jam berapa layanannya tersedia?
7	rifanuraini011	12 Oct 2025	Apakah hari Minggu puskesmas buka?
8	michaelandreas4444	10 Oct 2025	Kalau tindik anak bayi umurnya belum cukup 3 bulan apakah bisa?
9	ami218_	10 Oct 2025	Apakah bisa tambal gigi di puskesmas dengan BPJS
10	adekviefy	6 Oct 2025	Syarat untuk tes kesehatan calon pengantin?
11	cuymuyyul02	1 Oct 2025	Mau bikin SIPB tapi katanya harus gabung IBI dulu
12	febriyanty_angelica	1 Oct 2025	Jadwal imunisasi anak
13	tika.msi	1 Oct 2025	Jadwal imunisasi kapan?
14	ebyik_08	30 Sep 2025	Apa saja yang diperiksa untuk catin?
15	ebyik_08	30 Sep 2025	Pelayanan pemeriksaan yang cocok buat perut sakit bagian bawah apa ya bu?
16	ollafrianniskha	27 Sep 2025	Apakah bisa scalling menggunakan KIS
17	asna_yantil	26 Sep 2025	Jadwal USG di Rejosari
18	yolacutey	26 Sep 2025	Lowongan pekerjaan di bagian sanitasi

19	molliwede	26 Sep 2025	Apakah vaksin PCV ready?
20	sekarwatii	15 Sep 2025	Apakah imunisasi wajib di faskes pertama atau bebas karena faskes pertamanya bukan di rejosari
21	ekaurly	13 Sep 2025	Berapa biaya layanan?
22	melitatriyann	13 Sep 2025	Apakah rotavirus ready?
23	aikal_mbh	7 Sep 2025	Batuk obatnya apa?
24	urdelina_	27 Aug 2025	Biaya layanan (surat kesehatan, surat buta warna, pemeriksaan)
25	saragiendang	15 Aug 2025	Apakah sustik KB mempengaruhi ASI
26	donisaputra221224	15 Aug 2025	Kartu KIS itu pakai aktif atau engga ya? mungkin maksudnya apakah kartu KIS ada masa aktifnya)
27	vinaocta	7 Aug 2025	Soal Imunisasi (Jadwal, Stok Vaksin)
28	h2n_ajha	27 Jul 2025	Apakah di Rejosari bisa nambal gigi
29	risputri_1102	24 Jul 2025	Kak ada ronde kedua ga kak untuk daftar pemasangan gigi, kapan waktunya?
30	putrielka2319	1 Jul 2025	Cara buat SDMK
31	miftadhiha	30 Jun 2025	Berapa biaya pemasangan KB IUD
32	triyantiesis	20 Jun 2025	Apakah di Puskesmas bisa vaksin HPV? Berapa biayanya? Apakah bisa dicover BPJS?
33	Layelunaa	19 Jun 2025	Apakah di Rejosari bisa USG sehamilan?
34	t.ayalunaa	19 Jun 2025	Apakah di Rejosari bisa bersalin?
35	diahdwii223	19 Jun 2025	Biaya konsultasi psikolog untuk anak
36	rosidahramadani	17 Jun 2025	Imunisasi buat bayi yang usianya 3 minggu bisa pakai bpjs ga kak?
37	ibuknya_gafi	17 Jun 2025	Obat mencret untuk bayi umur 10 bulan apa ye?
38	senaayaaf	15 Jun 2025	Mau tanya min, anak saya tgl 1 nanti 6 bulan usianya apakah ada vitamin A pertama untuk anak usia 6 bulan?

Gambar 2. Dokumen Daftar Pertanyaan Masyarakat dari Media Sosial

b. Mengklasifikasikan pertanyaan sesuai tema (imunisasi, layanan, jadwal, dll)



DRAFT KLASIFIKASI PERTANYAAN BERULANG

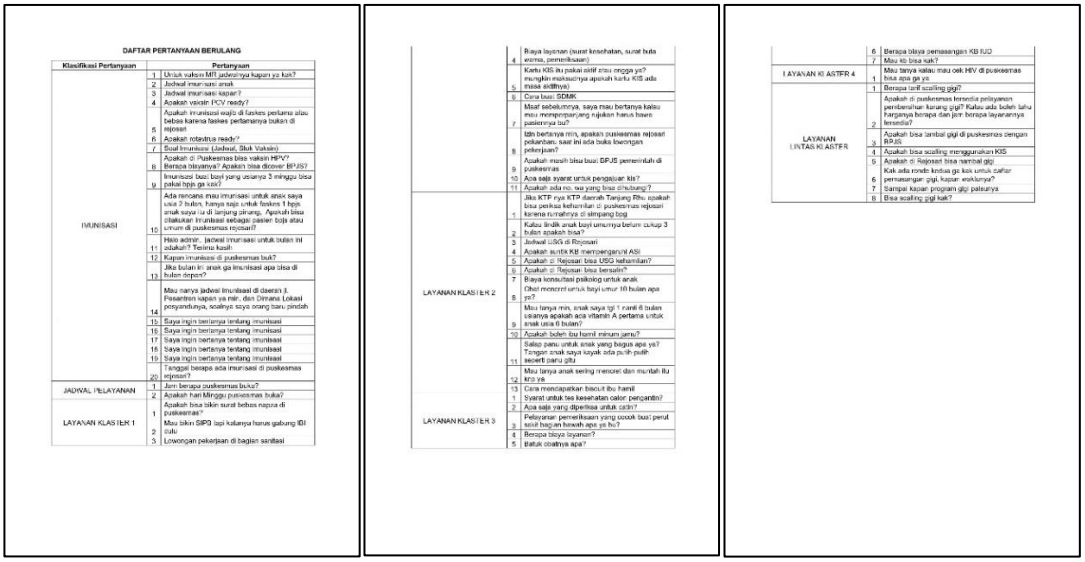
Pertanyaan Berulang diklasifikasikan menjadi Jadwal Pelayanan, Imunisasi, Layanan Klaster 1, Layanan Klaster 2, Layanan Klaster 3, Layanan Klaster 4 dan Layanan Lintas Klaster.

No.	Nama Akun	Tanggal Mengirim Pesan	Isi Pesan	Jenis Pertanyaan
1	encahndah14	20 Oct 2025	Apakah bisa bikin surat bebas napza di puskesmas?	Layanan Klaster 1
2	anisahdwi	18 Oct 2025	Untuk vaksin MR jadwalnya kapan ya kak?	Imunisasi
3	delita_d	18 Oct 2025	Jika KTP nya KTP daerah Tanjung Rhu apakah bisa periksa kehamilan di puskesmas rejosari karena rumahnya di simpang tpg	Layanan Klaster 2
4	rezkyfnn	15 Oct 2025	Berapa tarif scaling gigi?	Layanan Lintas Klaster
5	mex_kendal	13 Oct 2025	Jam berapa puskesmas buka?	Jadwal Pelayanan
6	adriana.9t	13 Oct 2025	Apakah di puskesmas tersedia pelayanan pembersihan karang gigi? Kalau ada boleh tahu harganya berapa dan jam berapa layanannya tersedia?	Layanan Lintas Klaster
7	rifanuraini011	12 Oct 2025	Apakah hari Minggu puskesmas buka?	Jadwal Pelayanan
8	michaelandreas4444	10 Oct 2025	Kalau tindik anak bayi umurnya belum cukup 3 bulan apakah bisa?	Layanan Klaster 2
9	ami218_	10 Oct 2025	Apakah bisa tambal gigi di	Layanan Lintas Klaster

			puskesmas dengan BPJS	
10	adekviefy	6 Oct 2025	Syarat untuk tes kesehatan calon pengantin?	Layanan Klaster 3
11	cuymuyyul02	1 Oct 2025	Mau bikin SIPB tapi katanya harus gabung IBI dulu	Layanan Klaster 1
12	febriyanty_angelica	1 Oct 2025	Jadwal imunisasi anak	Imunisasi
13	tika.msi	1 Oct 2025	Jadwal imunisasi kapan?	Imunisasi
14	ebyik_08	30 Sep 2025	Apa saja yang diperiksa untuk catin?	Layanan Klaster 3
15	ebyik_08	30 Sep 2025	Pelayanan pemeriksaan yang cocok buat perut sakit bagian bawah apa ya bu?	Layanan Klaster 3
16	ollafrianniskha	27 Sep 2025	Apakah bisa scalling menggunakan KIS	Layanan Lintas Klaster
17	asna_yantil	26 Sep 2025	Jadwal USG di Rejosari	Layanan Klaster 2
18	yolacutey	26 Sep 2025	Lowongan pekerjaan di bagian sanitasi	Layanan Klaster 1
19	molliwede	26 Sep 2025	Apakah vaksin PCV ready?	Imunisasi
20	sekarwatii	15 Sep 2025	Apakah imunisasi wajib di faskes pertama atau bebas karena faskes pertamanya bukan di rejosari	Imunisasi
21	ekaurly	13 Sep 2025	Berapa biaya layanan?	Layanan Klaster 3
22	melitatriyann	13 Sep 2025	Apakah rotavirus ready?	Imunisasi
23	aikal_mbh	7 Sep 2025	Batuk obatnya apa?	Layanan Klaster 3
24	urdelina_	27 Aug 2025	Biaya layanan (surat kesehatan, surat buta warna, pemeriksaan)	Layanan Klaster 1

Gambar 3. Dokumen Klasifikasi Pertanyaan Sesuai Kategori

c. Membuat daftar pertanyaan berulang

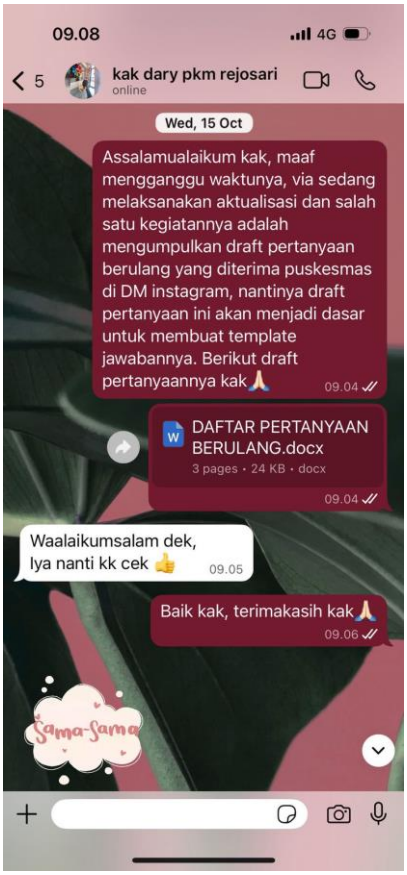


DAFTAR PERTANYAAN BERULANG

Klasifikasi Pertanyaan		Pertanyaan
IMUNISASI	1	Untuk vaksin MR jadwalnya kapan ya kak?
	2	Jadwal imunisasi anak
	3	Jadwal imunisasi kapan?
	4	Apakah vaksin PCV ready?
	5	Apakah imunisasi wajib di faskes pertama atau bebas karena faskes pertamanya bukan di rejosari
	6	Apakah rotavirus ready?
	7	Soal Imunisasi (Jadwal, Stok Vaksin)
	8	Apakah di Puskesmas bisa vaksin HPV? Berapa biayanya? Apakah bisa dicover BPJS?
	9	Imunisasi bayi bayi yang usianya 3 minggu bisa pakai bpjs ga sih?
	10	Ada rencana mau imunisasi untuk anak saya usia 7 bulan, hanya saja untuk faskes 1 bpjs anak saya itu di lanjung pinang. Apakah bisa dilakukan imunisasi sebagai pasien bpjs atau umum di puskesmas rejosari?
	11	Halo admin, jadwal imunisasi untuk bulan ini adakah? Terima kasih
	12	Kapan imunisasi di puskesmas buk?
	13	Jika bulan ini anak ga imunisasi apa bisa di bulan depan?
	14	Mau nanya jadwal imunisasi di daerah Jl. Pesantren kapan ya mir, dan Dimana Lokasi posyandunya, soalnya saya orang baru pindah
	15	Saya ingin bertanya tentang imunisasi
	16	Saya ingin bertanya tentang imunisasi
	17	Saya ingin bertanya tentang imunisasi
	18	Saya ingin bertanya tentang imunisasi
	19	Saya ingin bertanya tentang imunisasi
	20	Tanggal berapa ada imunisasi di puskesmas rejosari?
JADWAL PELAYANAN	1	Jam berapa puskesmas buka?
	2	Apakah hari Minggu puskesmas buka?
LAYANAN KLASTER 1	1	Apakah bisa bikin surat bebas napza di puskesmas?
	2	Mau bikin SIPD lapi kalanya harus gabung IDI dulu
	3	Lowongan pekerjaan di bagian sanitasi
	4	Biaya layanan (surat kesehatan, surat buta warna, pemeriksaan)
	5	Kartu KIS itu pakai aktif atau engga ya? mungkin maksudnya apakah kartu KIS ada masa aktifnya)
	6	Cara buat SDMK
	7	Maaf sebelumnya, saya mau bertanya kalau mau memperpanjang rujukan harus baca pasiennya ibu?
	8	Idn bertanya min, apakah puskesmas rejosari pelanbaru, saat ini ada buka lowongan pekerjaan?
	9	Apakah masih bisa buat BPJS pemerintah di puskesmas
	10	Ada satu syarat untuk pengajuan kis?
	11	Apakah ada no. wa yang bisa dihubungi?
LAYANAN KLASTER 2	1	Jika KTP nya KTP daerah Tanjung Rhu, apakah bisa periksa kehamilan di puskesmas rejosari karena rumahnya di simpang bpg
	2	Kalau balik anak bayi umurnya belum cukup 3 bulan apakah bisa?
	3	Jadwal USG di Rejosari
	4	Apakah suntik KB mempengaruhi ASI
	5	Apakah di Rejosari bisa USG kehamilan?
	6	Apakah di Rejosari bisa bersalin?
	7	Biaya konsultasi psikolog untuk anak
	8	Obat mencret untuk bayi umur 10 bulan apa ya?
	9	Mau tanya min, anak saya tgl 1 nanti 6 bulan usianya apakah aca vitamin A pertama untuk anak usia 6 bulan?
	10	Apakah boleh ibu hamil minum jamu?
	11	Setiap pagi untuk anak yang bagus apa ya? Tangan anak saya kayak ada putih putih seperti panu gitu
	12	Mau tanya anak sering mencret dan muntah itu kira ya
	13	Cara mencapatkan biscuit ibu hamil
	1	Syarat untuk tes kesehatan calon pengantin?
	2	Apa saja yang diperiksa untuk catin?
	3	Pelayanan pemeriksaan yang cocok buat perut sakit bagian bawah apa ya bu?
	4	Berapa biaya layanan?
	5	Batuk obatnya apa?
	6	Berapa biaya pemasangan KB IUD
	7	Mau kb bisa kak?
LAYANAN KI ASTER 4	1	Mau tanya kalau mau cek HIV di puskesmas bisa apa ga ya
LAYANAN LINTAS KI ASTER	1	Berapa tarif scaling gigi?
	2	Apakah di puskesmas tersedia pelayanan pembersihan karang gigi? Kalau ada boleh tahu harganya berapa dan jam berapa layanannya tersedia?
	3	Apakah bisa tambal gigi di puskesmas dengan BPJS
	4	Apakah bisa scaling menggunakan KIS
	5	Apakah di Rejosari bisa nambal gigi
	6	Kak ada rondo kodua ga kak untuk cafar pemasangan gigi, kapar- eraknya?
	7	Sampai kapan program gigi patuanya
	8	Bisa scaling gigi kak?

Gambar 4. Dokumen Daftar Pertanyaan Berulang

d. Membagikan hasil identifikasi kepada tim



Gambar 5. *Screenshot* Dokumentasi Hasil Identifikasi yang Dibagikan Kepada Tim

3. Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan

a. Mengumpulkan data pertanyaan dari pesan masuk media sosial

Penulis membuka seluruh pesan masuk di Direct Message Instagram @puskesmasrejosaripekanbaru mulai dari bulan April 2025. Setiap pertanyaan yang diajukan masyarakat dicatat secara manual ke dalam dokumen Word agar terdata dengan rapi. Rentang waktu April 2025 dipilih sebagai batasan agar data yang dikumpulkan relevan dengan kondisi layanan saat ini. Proses ini menjadi dasar penting untuk mengetahui kebutuhan informasi yang paling sering ditanyakan masyarakat.

b. Mengklasifikasikan pertanyaan sesuai tema (imunisasi, layanan, jadwal, dll)

Setelah seluruh pertanyaan terkumpul, penulis mengelompokkannya berdasarkan tema seperti imunisasi, jadwal pelayanan, jenis layanan, dan informasi administratif lainnya. Pengelompokan dilakukan secara konsisten agar mudah dianalisis pada tahap berikutnya. Kategori disusun fleksibel sehingga dapat ditambahkan jika muncul tema baru yang belum terakomodasi. Semua hasil klasifikasi tetap disimpan dalam dokumen Word yang sama untuk menjaga keteraturan data.

c. Membuat daftar pertanyaan berulang

Dari hasil klasifikasi tersebut, penulis mengidentifikasi pertanyaan-pertanyaan yang paling sering muncul dan menyusunnya menjadi daftar khusus. Daftar ini difokuskan hanya pada pertanyaan yang tingkat kemunculannya tinggi agar efektif dijadikan prioritas. Setiap pertanyaan dicatat tanpa perubahan redaksi agar tetap sesuai dengan gaya bahasa masyarakat. Dokumen ini nantinya akan menjadi acuan dalam penyusunan template jawaban yang ramah dan informatif.

d. Membagikan hasil identifikasi kepada tim

Setelah daftar pertanyaan berulang selesai disusun, penulis membagikannya kepada tim promosi kesehatan untuk dilakukan pengecekan ulang. Penulis meminta konfirmasi apakah pengelompokan pertanyaan sudah sesuai dengan konteks pelayanan yang berlaku. Hasil identifikasi ini juga diinformasikan akan digunakan sebagai dasar penyusunan template jawaban bersama tenaga kesehatan lainnya. Dengan demikian, proses penyusunan jawaban otomatis akan menjadi hasil kolaborasi, bukan keputusan sepihak.

4. Manfaat Kegiatan Terhadap Pencapaian Visi, Misi dan Tujuan Organisasi

Kegiatan mengidentifikasi pertanyaan berulang dari masyarakat memberikan kontribusi langsung dalam mewujudkan visi Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan yang responsif dan mudah diakses. Dengan mengetahui pola kebutuhan informasi masyarakat, organisasi dapat menyusun strategi komunikasi yang lebih tepat sasaran. Penyediaan jawaban cepat dan seragam melalui template akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan digital yang diberikan. Hal ini sejalan dengan misi organisasi untuk memberikan pelayanan yang profesional, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

5. Analisis Dampak (Terhadap Satuan Kerja dan Masyarakat) Jika Aktualisasi Tidak Berdasarkan NDS

Apabila kegiatan aktualisasi tidak dilaksanakan berdasarkan nilai dasar ASN (NDS), proses identifikasi pertanyaan dapat menjadi tidak akurat dan tidak konsisten. Hal ini berpotensi menimbulkan miskomunikasi antara petugas dan masyarakat karena tidak adanya standar jawaban yang jelas. Masyarakat dapat merasa diabaikan atau mendapatkan informasi yang berbeda-beda sehingga menurunkan citra pelayanan Puskesmas. Selain itu, satuan kerja akan kesulitan membangun sistem komunikasi yang terstruktur karena tidak adanya data kebutuhan informasi yang tervalidasi.

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		Novia Nurrahmah, S.Kom		
Satuan Kerja		UPT Puskesmas Rejosari		
Tempat Aktualisasi		UPT Puskesmas Rejosari		
No	**Tanggal/Waktu**	**Catatan Bimbingan**	**Hasil Capaian/Output**	**Paraf Mentor**
1.	15 Oktober 2025/ 13.00 WIB	Evaluasi terkait kegiatan pengumpulan data pertanyaan dari masyarakat	1. Tersedianya daftar pertanyaan berulang 2. Tersedianya notulensi konsultasi 3. Tersedianya dokumentasi kegiatan konsultasi dengan mentor	

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		Novia Nurrahmah, S.Kom			
Satuan Kerja		UPT Puskesmas Rejosari			
Tempat Aktualisasi		UPT Puskesmas Rejosari			
No	**Tanggal/Waktu**	**Catatan Bimbingan**	**Hasil Capaian/Output**	**Media Komunikasi (Telpon/WA/ LMS/Email/dll)**	**Paraf Coach**
1.	20 Oktober 2025/ 11.00 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 pesan pribadi menggunakan aplikasi WhatsApp	

Lampiran 3. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-3

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

<table>
<tr><td>Judul Kegiatan No 3</td><td>Menyusun template jawaban (saved replies) yang jelas, benar, dan sesuai prosedur pelayanan kesehatan</td></tr>
<tr><td>Tanggal Pelaksanaan Kegiatan</td><td>20 Oktober – 24 Oktober 2025</td></tr>
<tr><td rowspan="5">Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence</td><td>1. Tersedianya dokumen yang berisi draf jawaban yang jelas, ramah, dan mudah dipahami</td></tr>
<tr><td>2. Tersedianya dokumen draf jawaban yang sesuai dengan SOP pelayanan kesehatan</td></tr>
<tr><td>3. Tersedianya screenshot hasil uji coba penggunaan saved replies</td></tr>
<tr><td>4. Tersedianya dokumen yang berisi masukan dan koreksi dari tim Promkes</td></tr>
<tr><td>5. Tersedianya dokumen yang berisi saved replies final yang siap digunakan</td></tr>
</table>

1. Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan

a. Merancang redaksi jawaban yang ramah dan mudah dipahami masyarakat

- **Berorientasi Pelayanan**

  Penulis merancang redaksi jawaban berdasarkan daftar pertanyaan berulang agar masyarakat mendapatkan respon yang cepat, ramah, dan mudah dipahami. Setiap jawaban disusun dengan bahasa yang santun dan informatif untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat saat berinteraksi melalui media sosial. Tujuannya agar informasi yang disampaikan tidak hanya benar, tetapi juga memberikan kesan pelayanan yang peduli dan humanis. Dengan demikian, komunikasi antara masyarakat dan Puskesmas Rejosari menjadi lebih efektif dan responsif.

- **Kompeten**

  Dalam proses penyusunan redaksi jawaban, penulis memastikan isi pesan sesuai dengan kebijakan dan prosedur pelayanan yang berlaku di Puskesmas Rejosari. Penulis menggunakan bantuan teknologi AI untuk merancang kalimat yang jelas, terstruktur, dan sesuai konteks pertanyaan. Setiap hasil rancangan tetap melalui pengecekan agar tidak menyimpang dari standar komunikasi resmi instansi. Hal ini menunjukkan kemampuan penulis dalam memanfaatkan teknologi secara profesional untuk mendukung peningkatan kualitas layanan publik.

- **Adaptif**

  Penulis menunjukkan kemampuan beradaptasi dengan perkembangan teknologi dengan memanfaatkan AI sebagai alat bantu dalam menyusun redaksi jawaban. Teknologi ini digunakan untuk menghasilkan variasi kalimat yang komunikatif dan sesuai dengan karakteristik masyarakat pengguna media sosial. Penulis menyesuaikan gaya bahasa agar tetap ringan namun tetap menjaga kejelasan informasi. Sikap adaptif ini mencerminkan kesiapan untuk mengikuti inovasi demi meningkatkan kualitas pelayanan digital.

- **Kolaboratif**

  Setelah rancangan awal redaksi jawaban selesai dibuat, penulis berdiskusi dengan tim promosi kesehatan dan tenaga kesehatan untuk melakukan penyempurnaan. Setiap masukan dari tim digunakan untuk memastikan isi jawaban sesuai dengan informasi medis dan prosedural yang berlaku. Proses ini dilakukan secara terbuka agar hasil akhir dapat diterima dan digunakan bersama oleh seluruh petugas. Dengan adanya kolaborasi ini, redaksi jawaban yang dihasilkan menjadi lebih akurat, representatif, dan mencerminkan semangat kerja sama dalam pelayanan publik.

b. Menyesuaikan isi jawaban dengan SOP puskesmas

- **Berorientasi Pelayanan**

  Penulis menyesuaikan isi jawaban dengan standar operasional prosedur (SOP) agar informasi yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan kebijakan resmi Puskesmas Rejosari. Dalam prosesnya, penulis melakukan wawancara dan diskusi langsung dengan tim Promosi Kesehatan serta beberapa penanggung jawab program seperti imunisasi, kesehatan bayi dan balita, informasi BPJS, dan poli gigi. Langkah ini dilakukan agar setiap redaksi jawaban yang disusun benar-benar mewakili layanan yang tersedia di puskesmas. Dengan begitu, masyarakat dapat menerima informasi yang akurat, terpercaya, dan memberikan kemudahan dalam memahami prosedur pelayanan kesehatan.

- **Akuntabel**

  Penulis memastikan seluruh isi jawaban telah diverifikasi berdasarkan SOP dan hasil konfirmasi langsung dari petugas yang berwenang di bidangnya. Setiap revisi atau penyesuaian dicatat dengan jelas agar proses penyusunan dapat dipertanggungjawabkan secara transparan. Penulis juga menjaga integritas data dan tidak menambahkan informasi yang belum divalidasi oleh tenaga kesehatan. Tindakan ini menunjukkan tanggung jawab penulis dalam menjaga keakuratan serta kredibilitas informasi yang disampaikan kepada masyarakat melalui media sosial Puskesmas Rejosari.

c. Menguji coba draf jawaban secara internal

- **Akuntabel**

  Sebelum template jawaban digunakan untuk merespons masyarakat, penulis terlebih dahulu melakukan uji coba internal menggunakan akun pribadi untuk menghubungi akun resmi Puskesmas Rejosari. Langkah ini dilakukan untuk memastikan seluruh jawaban tersimpan dengan benar di fitur *saved replies* dan tampil sesuai dengan yang dirancang. Penulis mencatat setiap hasil uji coba, termasuk kesalahan teknis atau kalimat yang masih perlu diperbaiki. Dengan cara ini, proses penerapan template menjadi lebih terukur dan dapat dipertanggungjawabkan.

- **Kompeten**

  Penulis menunjukkan kompetensi dengan memastikan bahwa redaksi jawaban yang diuji telah sesuai dengan konteks pertanyaan dan tata bahasa yang baik. Uji coba ini juga dilakukan untuk menilai kecepatan dan efektivitas penggunaan *saved replies* dalam menjawab pesan secara otomatis. Setiap hasil pengujian dianalisis agar sistem tanggapan dapat berjalan efisien tanpa mengurangi kualitas informasi. Melalui tahapan ini,

penulis memastikan kemampuan profesional dalam mengelola komunikasi digital puskesmas semakin meningkat.

- **Loyal**

  Dalam melaksanakan kegiatan ini, penulis menunjukkan komitmen terhadap peningkatan mutu pelayanan digital Puskesmas Rejosari. Penulis meluangkan waktu untuk memastikan bahwa fitur *saved replies* siap digunakan tanpa menimbulkan kesalahan yang dapat mengganggu pelayanan masyarakat. Hal ini mencerminkan kepatuhan dan rasa tanggung jawab terhadap kepercayaan yang diberikan oleh pimpinan dan mentor. Dengan sikap tersebut, penulis mendukung visi puskesmas untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, dan konsisten.

- **Adaptif**

  Selama proses uji coba, penulis bersikap terbuka terhadap perubahan dan siap menyesuaikan redaksi jawaban jika ditemukan kekurangan. Penulis beradaptasi dengan sistem media sosial dan fitur *saved replies* yang terus berkembang agar penggunaan teknologi berjalan optimal. Setiap masukan dari hasil pengujian digunakan untuk memperbaiki tata bahasa maupun format pesan agar lebih menarik dan mudah dipahami. Kemampuan beradaptasi ini membantu memastikan bahwa implementasi *saved replies* dapat berjalan lancar dan relevan dengan kebutuhan masyarakat.

d. Meminta masukan dari tim Promkes

- **Kolaboratif**

  Penulis meminta masukan dari tim Promosi Kesehatan (Promkes) terkait beberapa redaksi jawaban yang dirasa masih kurang tepat atau belum layak digunakan. Proses diskusi dilakukan secara terbuka agar seluruh anggota tim dapat memberikan saran perbaikan yang konstruktif. Setiap masukan yang diberikan dicatat dan dipertimbangkan untuk penyempurnaan draf jawaban agar sesuai dengan informasi resmi puskesmas. Melalui kolaborasi ini, penulis memastikan bahwa hasil akhir template jawaban merupakan produk kerja bersama yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan informasi kepada masyarakat.

- **Harmonis**

  Dalam meminta pendapat dari tim Promkes, penulis menyampaikan permohonan dengan sopan dan menghargai setiap pandangan yang disampaikan. Penulis mendengarkan masukan dengan sikap terbuka tanpa menyela, serta berterima kasih atas bantuan dan waktu yang diberikan. Komunikasi dilakukan dalam suasana yang nyaman sehingga proses diskusi berlangsung lancar dan saling menghargai. Dengan cara ini, hubungan kerja antarpegawai tetap terjaga dengan baik dan mencerminkan lingkungan kerja yang harmonis di Puskesmas Rejosari.

e. Finalisasi *saved replies* untuk digunakan

- **Akuntabel**

  Setelah menerima berbagai masukan dari tim Promkes, penulis melakukan perbaikan terhadap template *saved replies* agar sesuai dengan hasil diskusi dan ketentuan yang berlaku di Puskesmas Rejosari. Setiap perubahan dicatat dan disimpan dalam dokumen Word sebagai bentuk dokumentasi resmi yang dapat dipertanggungjawabkan. Penulis memastikan seluruh isi jawaban telah akurat, informatif, dan sesuai dengan SOP. Dengan langkah ini, hasil finalisasi *saved replies* menjadi rujukan resmi yang siap digunakan dalam pelayanan kepada masyarakat.

- **Harmonis**

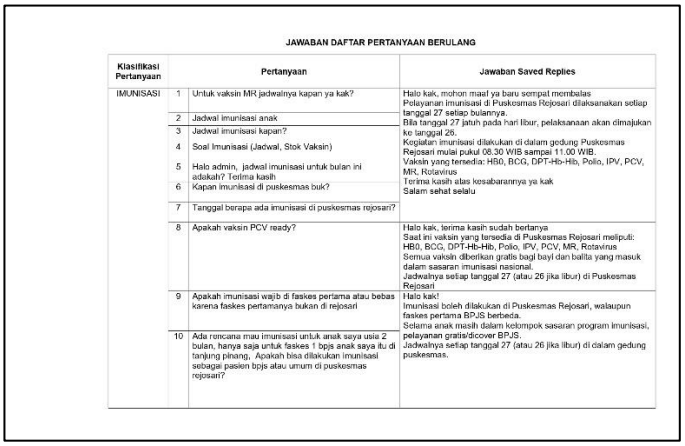
  Dalam proses finalisasi, penulis tetap menjaga komunikasi yang baik dengan tim Promkes dengan mengonfirmasi kembali hasil perbaikan yang telah dilakukan. Penulis menghargai setiap masukan yang telah diberikan dan memastikan bahwa saran tersebut telah diakomodasi dalam versi akhir. Sikap terbuka dan saling menghormati membuat proses penyempurnaan berjalan lancar tanpa menimbulkan perbedaan pendapat. Melalui kerja sama yang harmonis ini, *saved replies* yang dihasilkan menjadi lebih matang dan sesuai dengan kebutuhan pelayanan publik.

- **Loyal**

  Penulis menunjukkan loyalitas terhadap instansi dengan memastikan bahwa *saved replies* yang difinalisasi mencerminkan citra pelayanan Puskesmas Rejosari yang ramah, cepat, dan profesional. Seluruh proses dilakukan dengan penuh tanggung jawab untuk mendukung kelancaran komunikasi antara puskesmas dan masyarakat. Pembuatan salinan dokumen Word dilakukan agar data tersimpan aman dan dapat diakses kembali bila diperlukan. Tindakan ini mencerminkan dedikasi penulis dalam menjaga kualitas serta keberlanjutan sistem pelayanan digital puskesmas.

2. Teknik Aktualisasi yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

a. Merancang redaksi jawaban yang ramah dan mudah dipahami masyarakat

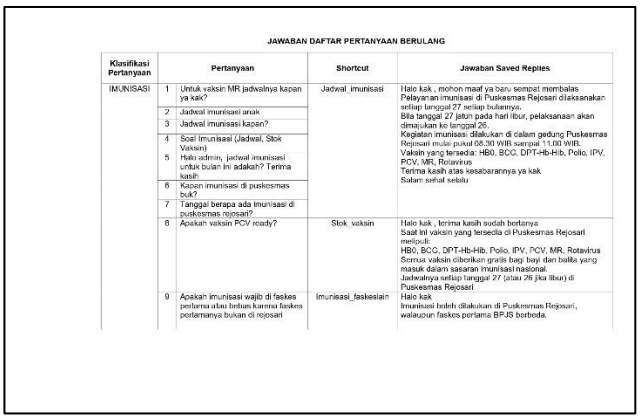


JAWABAN DAFTAR PERTANYAAN BERULANG

Klasifikasi Pertanyaan		Pertanyaan	Jawaban Saved Replies
IMUNISASI	1	Untuk vaksin MR jadwalnya kapan ya kak?	Halo kak, mohon maaf ya baru sempat membalas Pelayanan imunisasi di Puskesmas Rejosari dilaksanakan setiap tanggal 27 setiap bulannya. Bila tanggal 27 jatuh pada hari libur, pelaksanaan akan dimajukan ke tanggal 26. Kegiatan imunisasi dilakukan di dalam gedung Puskesmas Rejosari mulai pukul 08.30 WIB sampai 11.00 WIB. Vaksin yang tersedia: HB0, BCG, DPT-Hb-Hib, Polio, IPV, PCV, MR, Rotavirus Terima kasih atas kesabarannya ya kak Salam sehat selalu
	2	Jadwal imunisasi anak	
	3	Jadwal imunisasi kapan?	
	4	Soal Imunisasi (Jadwal, Stok Vaksin)	
	5	Halo admin, jadwal imunisasi untuk bulan ini adakah? Terima kasih	
	6	Kapan imunisasi di puskesmas buk?	
	7	Tanggal berapa ada imunisasi di puskesmas rejosari?	
	8	Apakah vaksin PCV ready?	Halo kak, terima kasih sudah bertanya Saat ini vaksin yang tersedia di Puskesmas Rejosari meliputi: HB0, BCG, DPT-Hb-Hib, Polio, IPV, PCV, MR, Rotavirus Semua vaksin diberikan gratis bagi bayi dan balita yang masuk dalam sasaran imunisasi nasional. Jadwalnya setiap tanggal 27 (atau 26 jika libur) di Puskesmas Rejosari
	9	Apakah imunisasi wajib di faskes pertama atau bebas karena faskes pertamanya bukan di rejosari	Halo kak! Imunisasi boleh dilakukan di Puskesmas Rejosari, walaupun faskes pertama BPJS berbeda. Selama anak masih dalam kelompok sasaran program imunisasi, pelayanan gratis/dicover BPJS. Jadwalnya setiap tanggal 27 (atau 26 jika libur) di dalam gedung puskesmas.
	10	Ada rencana mau imunisasi untuk anak saya usia 2 bulan, hanya saja untuk faskes 1 bpjs anak saya itu di tanjung pinang, Apakah bisa dilakukan imunisasi sebagai pasien bpjs atau umum di puskesmas rejosari?	

Gambar 2. Draft Jawaban yang Jelas, Ramah dan Mudah Dipahami

b. Menyesuaikan isi jawaban dengan SOP puskesmas

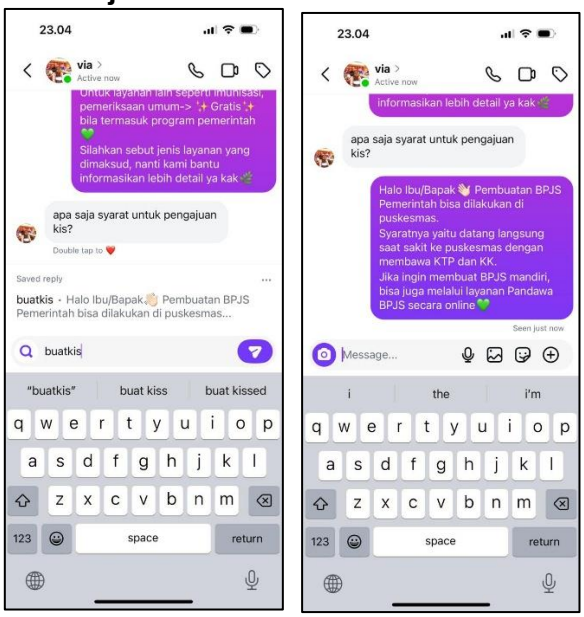


JAWABAN DAFTAR PERTANYAAN BERULANG

Klasifikasi Pertanyaan		Pertanyaan	Shortcut	Jawaban Saved Replies
IMUNISASI	1	Untuk vaksin MR jadwalnya kapan ya kak?	Jadwal_imunisasi	Halo kak , mohon maaf ya baru sempat membalas Pelayanan imunisasi di Puskesmas Rejosari dilaksanakan setiap tanggal 27 setiap bulannya. Bila tanggal 27 jatuh pada hari libur, pelaksanaan akan dimajukan ke tanggal 26. Kegiatan imunisasi dilakukan di dalam gedung Puskesmas Rejosari mulai pukul 08.30 WIB sampai 11.00 WIB. Vaksin yang tersedia : HB0, BCG, DPT-Hb-Hib, Polio, IPV, PCV, MR, Rotavirus Terima kasih atas kesabarannya ya kak Salam sehat selalu
	2	Jadwal imunisasi anak		
	3	Jadwal imunisasi kapan?		
	4	Soal Imunisasi (Jadwal, Stok Vaksin)		
	5	Halo admin, jadwal imunisasi untuk bulan ini adakah? Terima kasih		
	6	Kapan imunisasi di puskesmas buk?		
	7	Tanggal berapa ada imunisasi di puskesmas rejosari?		
	8	Apakah vaksin PCV ready?	Stok_vaksin	Halo kak , terima kasih sudah bertanya Saat ini vaksin yang tersedia di Puskesmas Rejosari meliputi: HB0, BCG, DPT-Hb-Hib, Polio, IPV, PCV, MR, Rotavirus Semua vaksin diberikan gratis bagi bayi dan balita yang masuk dalam sasaran imunisasi nasional. Jadwalnya setiap tanggal 27 (atau 26 jika libur) di Puskesmas Rejosari
	9	Apakah imunisasi wajib di faskes pertama atau bebas karena faskes pertamanya bukan di rejosari	Imunisasi_faskeslain	Halo kak Imunisasi boleh dilakukan di Puskesmas Rejosari, walaupun faskes pertama BPJS berbeda.

Gambar 3. Draft Jawaban yang Sesuai dengan SOP Pelayanan Kesehatan

c. Menguji coba draf jawaban secara internal

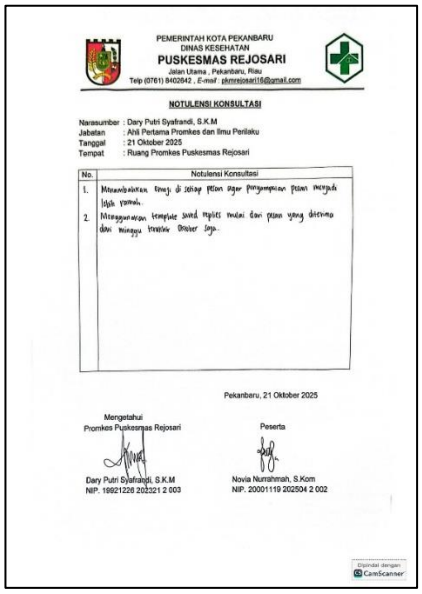


Gambar 4. *Screenshot* Hasil Uji Coba Penggunaan *Saved Replies*

d. Meminta masukan dari tim Promkes



Gambar 5. Diskusi Bersama Promkes



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS REJOSARI
Jalan Utama , Pekanbaru, Riau
Telp (0761) 8402642 , E-mail pkmrejosari16@gmail.com

NOTULENSI KONSULTASI

Narasumber : Dary Putri Syafrandi, S.K.M
Jabatan : Ahli Pertama Promkes dan Ilmu Perilaku
Tanggal : 21 Oktober 2025
Tempat : Ruang Promkes Puskesmas Rejosari

No.	Notulensi Konsultasi
1.	Menambahkan emoji di setiap pesan agar penyampaian pesan menjadi lebih ramah.
2.	Menggunakan template saved replies untuk edukasi dan pesan yang berulang dan mengatur timeout browser lagi.

Pekanberu, 21 Oktober 2025

Mengetahui
Promkes Puskesmas Rejosari

Dary Putri Syafrandi, S.K.M
NIP. 19921228 202321 2 003

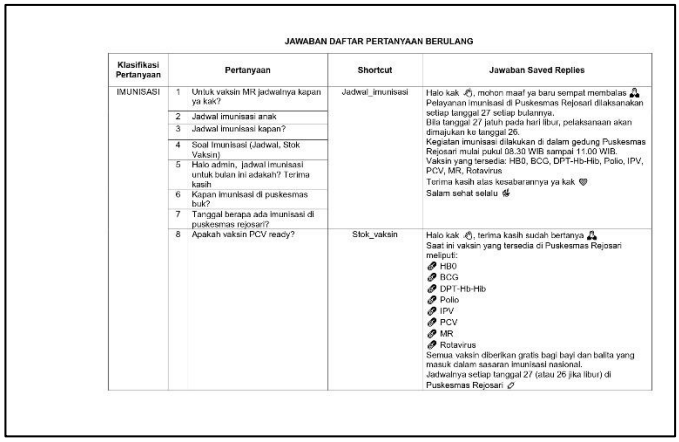
Peserta

Novia Nurrahmah, S.Kom
NIP. 20001119 202504 2 002

Dipindai dengan CamScanner

Gambar 6. Dokumen Masukan dan Koreksi dari Promkes

e. Finalisasi *saved replies* untuk digunakan



JAWABAN DAFTAR PERTANYAAN BERULANG

Klasifikasi Pertanyaan		Pertanyaan	Shortcut	Jawaban Saved Replies
IMUNISASI	1	Untuk vaksin MR jadwalnya kapan ya kak?	Jadwal_imunisasi	Halo kak 👋, mohon maaf ya baru sempat membalas 🙏 Pelayanan imunisasi di Puskesmas Rejosari dilaksanakan setiap tanggal 27 setiap bulannya. Bila tanggal 27 jatuh pada hari libur, pelaksanaan akan dimajukan ke tanggal 26. Kegiatan imunisasi dilakukan di dalam gedung Puskesmas Rejosari mulai pukul 08.30 WIB sampai 11.00 WIB. Vaksin yang tersedia: HB0, BCG, DPT-Hb-Hib, Polio, IPV, PCV, MR, Rotavirus Terima kasih atas kesabarannya ya kak 💗 Salam sehat selalu 🙌
	2	Jadwal imunisasi anak		
	3	Jadwal imunisasi kapan?		
	4	Soal Imunisasi (Jadwal, Stok Vaksin)		
	5	Halo admin, jadwal imunisasi untuk bulan ini adakah? Terima kasih		
	6	Kapan imunisasi di puskesmas buk?		
	7	Tanggal berapa ada imunisasi di puskesmas rejosari?		
	8	Apakah vaksin PCV ready?	Stok_vaksin	Halo kak 👋, terima kasih sudah bertanya 🙏 Saat ini vaksin yang tersedia di Puskesmas Rejosari meliputi: 🔗 HB0 🔗 BCG 🔗 DPT-Hb-Hib 🔗 Polio 🔗 IPV 🔗 PCV 🔗 MR 🔗 Rotavirus Semua vaksin diberikan gratis bagi bayi dan balita yang masuk dalam sasaran imunisasi nasional. Jadwalnya setiap tanggal 27 (atau 26 jika libur) di Puskesmas Rejosari 🖊

Gambar 7. Dokumen yang Berisi *Saved Replies* Final yang Siap Digunakan

3. Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan

a. Merancang redaksi jawaban yang ramah dan mudah dipahami masyarakat

Penulis merancang redaksi jawaban berdasarkan daftar pertanyaan berulang yang telah dibuat sebelumnya agar masyarakat mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dipahami. Proses perancangan dilakukan dengan memperhatikan gaya bahasa yang ramah, sopan, serta tidak menimbulkan kesalahpahaman. Untuk membantu penyusunan kalimat yang komunikatif, penulis memanfaatkan bantuan teknologi AI. Hasil rancangan ini menjadi dasar awal penyusunan *saved replies* yang akan digunakan pada media sosial puskesmas.

b. Menyesuaikan isi jawaban dengan SOP puskesmas

Dalam merancang jawaban, penulis memastikan seluruh isi sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku di Puskesmas Rejosari. Penulis melakukan wawancara dan diskusi dengan tim Promosi Kesehatan serta beberapa penanggung jawab program seperti imunisasi, kesehatan bayi dan balita, BPJS, dan poli gigi. Hal ini dilakukan agar setiap jawaban yang disusun bersifat informatif, akurat, dan tidak menyalahi kebijakan pelayanan. Dengan begitu, *saved replies* yang dihasilkan dapat menjadi acuan resmi dalam memberikan informasi kepada masyarakat.

c. Menguji coba draf jawaban secara internal

Sebelum diterapkan kepada masyarakat, penulis melakukan uji coba terhadap *saved replies* menggunakan akun pribadi untuk memastikan efektivitas dan kesesuaian jawabannya. Uji coba ini membantu melihat apakah redaksi sudah cukup jelas, cepat dibaca, dan tidak menimbulkan kebingungan. Hasil uji coba menjadi bahan evaluasi awal sebelum dilakukan penyempurnaan lebih lanjut. Melalui langkah ini, kualitas komunikasi yang dilakukan melalui media sosial puskesmas dapat terus ditingkatkan.

d. Meminta masukan dari tim Promkes

Setelah melakukan uji coba internal, penulis meminta masukan dari tim Promosi Kesehatan untuk memastikan kelayakan dan kejelasan setiap redaksi jawaban. Beberapa kalimat yang dinilai kurang tepat atau belum sesuai disesuaikan kembali berdasarkan saran yang diberikan. Proses diskusi dilakukan secara terbuka untuk mencapai kesepahaman dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Dengan adanya kolaborasi ini, hasil *saved*

replies menjadi lebih matang dan selaras dengan tujuan promosi kesehatan puskesmas.

e. Finalisasi *saved replies* untuk digunakan

Setelah semua masukan diterima dan diperbaiki, penulis melakukan finalisasi *saved replies* agar siap digunakan secara resmi oleh admin media sosial puskesmas. Versi akhir disalin ke dalam dokumen Word untuk keperluan arsip dan referensi di masa mendatang. Penulis memastikan semua isi sudah akurat, sesuai SOP, dan mewakili citra pelayanan yang ramah dan profesional. Dengan langkah ini, *saved replies* dapat mendukung peningkatan kualitas respons dan pelayanan digital kepada masyarakat.

4. Manfaat Kegiatan Terhadap Pencapaian Visi, Misi dan Tujuan Organisasi

Kegiatan menyusun template jawaban (*saved replies*) yang jelas, benar, dan sesuai prosedur pelayanan kesehatan bermanfaat dalam mendukung visi puskesmas untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah kepada masyarakat. Dengan adanya template yang informatif dan sesuai SOP, komunikasi antara puskesmas dan masyarakat menjadi lebih efektif dan profesional. Hal ini juga membantu mewujudkan misi puskesmas dalam meningkatkan mutu pelayanan serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan. Selain itu, kegiatan ini berkontribusi pada tercapainya tujuan organisasi dalam membangun sistem pelayanan publik yang transparan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

5. Analisis Dampak (Terhadap Satuan Kerja dan Masyarakat) Jika Aktualisasi Tidak Berdasarkan NDS

Jika kegiatan penyusunan *saved replies* tidak dilaksanakan berdasarkan nilai dasar ASN (NDS), maka hasilnya berpotensi tidak mencerminkan akuntabilitas dan profesionalisme pegawai. Template jawaban yang dibuat tanpa memperhatikan ketepatan informasi dan etika pelayanan dapat menyebabkan kesalahpahaman masyarakat terhadap prosedur kesehatan. Dampaknya, kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas dapat menurun dan citra satuan kerja menjadi kurang baik. Selain itu, proses komunikasi pelayanan publik menjadi tidak efektif, sehingga tujuan peningkatan kualitas layanan kesehatan tidak dapat tercapai secara optimal.

Judul Kegiatan No 4	**Melaksanakan koordinasi dengan tenaga kesehatan puskesmas untuk memastikan informasi yang disampaikan melalui *saved replies* valid dan tepat sasaran**
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	20 Oktober – 24 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/*Evidence*	1) Tersedianya *screenshot* saat mengirim draf untuk diverifikasi kepada tenaga kesehatan
	2) Tersedianya dokumentasi saat diskusi dengan tenaga kesehatan
	3) Tersedianya dokumen yang berisi revisi *saved replies* sesuai hasil koordinasi
	4) Tersedianya *screenshot* penyimpanan dokumen hasil revisi yang sudah divalidasi

1. Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan

a. Menyampaikan draf *saved replies* kepada tenaga kesehatan

- **Akuntabel**

  Penulis melaksanakan koordinasi dengan tenaga kesehatan puskesmas untuk memastikan setiap informasi yang dimasukkan dalam *saved replies* telah sesuai dengan prosedur dan data yang benar. Dalam prosesnya, penulis mencatat dan menyesuaikan kembali redaksi jawaban berdasarkan arahan dan klarifikasi dari petugas yang berwenang di masing-masing bidang. Hal ini dilakukan agar setiap jawaban yang diberikan kepada masyarakat dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Dengan demikian, penulis menunjukkan tanggung jawab yang tinggi terhadap keakuratan informasi yang disampaikan kepada publik.

- **Kompeten**

  Penulis berupaya memahami dan menyesuaikan setiap masukan dari tenaga kesehatan untuk memperkaya pengetahuan serta meningkatkan kemampuan dalam menyusun *saved replies* yang berkualitas. Melalui koordinasi ini, penulis belajar memahami aspek teknis pelayanan kesehatan yang sering menjadi pertanyaan masyarakat. Proses ini membantu penulis memastikan bahwa setiap informasi yang disusun tidak hanya benar secara administratif, tetapi juga mudah dipahami oleh masyarakat. Dengan cara ini, kompetensi penulis dalam menyusun komunikasi pelayanan publik semakin meningkat.

- **Harmonis**

  Kegiatan koordinasi dilakukan dengan sikap saling menghargai dan menjaga suasana komunikasi yang terbuka antara penulis dan tenaga kesehatan. Penulis mendengarkan dengan baik setiap penjelasan yang diberikan, serta menyampaikan pendapat dengan sopan dan profesional. Pendekatan yang penuh rasa hormat ini menciptakan suasana kerja yang nyaman dan mendukung kolaborasi yang efektif. Dengan hubungan yang harmonis, tenaga kesehatan pun lebih terbuka dalam berbagi informasi dan pengalaman lapangan.

- **Kolaboratif**

  Penulis bekerja sama secara aktif dengan tenaga kesehatan dari berbagai bidang seperti imunisasi, pelayanan BPJS, poli gigi, poli umum dan kesehatan ibu anak untuk memperoleh informasi yang paling akurat. Setiap tenaga kesehatan memberikan kontribusi sesuai bidangnya sehingga isi *saved replies* menjadi lebih komprehensif dan relevan. Proses koordinasi ini memperkuat sinergi antarpegawai puskesmas dalam meningkatkan mutu komunikasi pelayanan kepada masyarakat. Kolaborasi yang baik ini memastikan bahwa hasil akhir *saved replies* benar-benar mewakili kerja bersama seluruh tim pelayanan kesehatan.

b. Melaksanakan diskusi tentang koreksi dan masukan secara terbuka

- **Berorientasi Pelayanan**

  Penulis melaksanakan diskusi secara terbuka dengan tenaga kesehatan untuk memastikan redaksi jawaban dalam *saved replies* benar-benar sesuai dengan kebutuhan informasi masyarakat. Dalam kegiatan ini, penulis menerima setiap masukan dengan sikap terbuka agar hasil akhir mampu memberikan pelayanan informasi yang cepat, ramah, dan mudah dipahami. Tujuan utama diskusi ini adalah agar masyarakat memperoleh informasi yang akurat serta tidak menimbulkan salah tafsir terhadap kebijakan atau layanan puskesmas. Dengan demikian, kegiatan

ini berkontribusi langsung dalam meningkatkan mutu pelayanan publik melalui komunikasi yang lebih efektif.

- **Kompeten**

  Penulis menunjukkan kompetensi dengan menelaah setiap masukan yang diberikan oleh tenaga kesehatan dan menyesuaikan kembali redaksi jawaban sesuai dengan standar yang berlaku. Proses diskusi ini menjadi sarana pembelajaran bagi penulis untuk memperdalam pemahaman terkait isi dan konteks pelayanan kesehatan. Penulis juga memastikan bahwa hasil revisi tetap menjaga kejelasan dan kesesuaian dengan prosedur operasional puskesmas. Melalui kegiatan ini, kemampuan penulis dalam menyusun komunikasi yang informatif dan profesional semakin meningkat.

- **Harmonis**

  Kegiatan diskusi berlangsung dalam suasana yang terbuka dan saling menghargai pendapat antaranggota tim. Penulis berupaya menjaga etika komunikasi dengan mendengarkan masukan secara aktif dan menghindari sikap defensif terhadap kritik. Sikap saling menghormati menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan memperkuat hubungan baik antarpegawai. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya menghasilkan perbaikan substansi, tetapi juga memperkuat keharmonisan di lingkungan kerja puskesmas.

- **Adaptif**

  Penulis menunjukkan kemampuan beradaptasi dengan menerima berbagai masukan yang beragam dari tenaga kesehatan dan menyesuaikan kembali isi *saved replies* agar lebih tepat sasaran. Perubahan dan koreksi diterima dengan sikap positif sebagai bagian dari proses penyempurnaan hasil kerja. Fleksibilitas penulis dalam menyesuaikan gaya bahasa maupun struktur kalimat membantu agar jawaban lebih mudah dipahami masyarakat. Dengan bersikap terbuka terhadap perubahan, penulis memastikan hasil akhir dapat mengikuti kebutuhan komunikasi yang terus berkembang.

- **Kolaboratif**

  Diskusi ini dilakukan bersama tenaga kesehatan dari berbagai bidang untuk memastikan setiap bagian jawaban telah sesuai dengan kompetensi dan informasi masing-masing program. Penulis berperan aktif dalam mengoordinasikan masukan dari berbagai pihak dan mengintegrasikannya menjadi satu bentuk redaksi yang utuh. Kolaborasi ini menghasilkan *saved replies* yang tidak hanya informatif tetapi juga representatif terhadap kerja sama lintas bidang di puskesmas. Dengan semangat gotong royong, kegiatan ini memperkuat sinergi antarpegawai dalam memberikan pelayanan komunikasi terbaik kepada masyarakat.

c. Melakukan revisi *saved replies* sesuai masukan

- **Berorientasi Pelayanan**

  Penulis melakukan revisi *saved replies* dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan informasi kepada masyarakat agar lebih ramah, jelas, dan mudah dipahami. Setiap perbaikan dilakukan berdasarkan masukan dari tenaga kesehatan dan tim promosi kesehatan agar jawaban yang diberikan benar-benar sesuai kebutuhan masyarakat. Dengan menyesuaikan redaksi agar lebih komunikatif, penulis memastikan bahwa pesan yang disampaikan mencerminkan semangat pelayanan yang cepat dan responsif. Kegiatan ini mendukung upaya

puskesmas dalam memberikan pengalaman pelayanan publik yang profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

- **Akuntabel**

  Dalam proses revisi, penulis bertanggung jawab untuk memastikan setiap perubahan sesuai dengan hasil diskusi dan tetap berpedoman pada SOP puskesmas. Penulis melakukan pencatatan terhadap setiap bagian yang direvisi agar dapat dipertanggungjawabkan bila diperlukan pengecekan kembali di kemudian hari. Setiap revisi disusun dengan hati-hati untuk menjaga keakuratan informasi dan menghindari kesalahan dalam penyampaian pesan kepada masyarakat. Dengan demikian, kegiatan ini mencerminkan tanggung jawab dan transparansi dalam menjalankan tugas kedinasan.

- **Loyal**

  Penulis menunjukkan loyalitas terhadap instansi dengan memastikan bahwa revisi *saved replies* mencerminkan nilai dan kebijakan yang berlaku di puskesmas. Seluruh isi jawaban yang diperbarui disesuaikan agar sejalan dengan visi dan misi organisasi dalam memberikan pelayanan kesehatan terbaik. Penulis juga menjaga komitmen terhadap hasil kerja tim dan arahan pimpinan dengan menyelesaikan revisi tepat waktu sesuai kesepakatan. Melalui sikap loyal ini, penulis turut memperkuat citra positif puskesmas sebagai lembaga yang konsisten memberikan pelayanan publik berkualitas.

- **Adaptif**

  Penulis bersikap terbuka terhadap perubahan dan mampu menyesuaikan redaksi jawaban berdasarkan masukan yang diterima selama proses diskusi. Perubahan gaya bahasa, struktur kalimat, atau isi dilakukan secara fleksibel agar lebih relevan dengan kebutuhan komunikasi masyarakat saat ini. Penulis juga memanfaatkan kemampuan berpikir kreatif dalam menyesuaikan format jawaban agar tetap informatif namun ringkas dan mudah dipahami. Dengan menunjukkan kemampuan beradaptasi, penulis memastikan hasil akhir *saved replies* menjadi lebih efektif dan sesuai dengan dinamika pelayanan publik modern.

d. Menyimpan hasil finalisasi yang sudah tervalidasi

- **Berorientasi Pelayanan**

  Penulis menyimpan hasil finalisasi *saved replies* yang telah tervalidasi agar dapat digunakan dengan mudah dan cepat saat melayani masyarakat melalui media sosial puskesmas. Dengan tersimpannya template di Instagram, tenaga admin dapat memberikan respons yang konsisten, informatif, dan tepat waktu kepada masyarakat. Selain itu, penyimpanan salinan di Microsoft Word dan *Google Drive* memastikan kemudahan akses jika dibutuhkan pembaruan atau pengecekan di kemudian hari. Langkah ini menunjukkan komitmen penulis dalam mendukung kelancaran pelayanan publik yang responsif dan profesional.

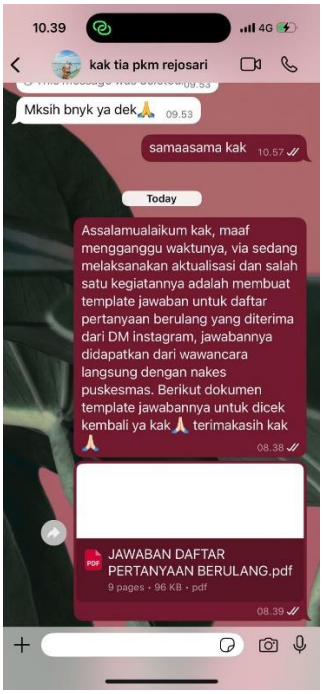
- **Akuntabel**

  Penulis memastikan bahwa seluruh hasil finalisasi *saved replies* disimpan dengan rapi dan terdokumentasi di beberapa tempat untuk menjaga keamanan serta keterlacakan data. Penyimpanan dilakukan di platform resmi seperti *Google Drive* agar dapat diakses oleh pihak berwenang dan menjadi arsip kerja yang dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, penulis menandai dokumen dengan tanggal finalisasi untuk menunjukkan bahwa template tersebut merupakan versi yang telah melalui proses validasi dan persetujuan. Dengan langkah ini, penulis

menunjukkan tanggung jawab dan ketelitian dalam menjaga hasil kerja agar dapat digunakan secara berkelanjutan dan terjamin keasliannya.

2. Teknik Aktualisasi yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

a. Menyampaikan draf *saved replies* kepada tenaga kesehatan



Gambar 1. *Screenshot* Saat Mengirim Draf untuk diverifikasi kepada Tenaga Kesehatan

b. Melaksanakan diskusi tentang koreksi dan masukan secara terbuka



Gambar 2. Diskusi dengan Pj Imunisasi

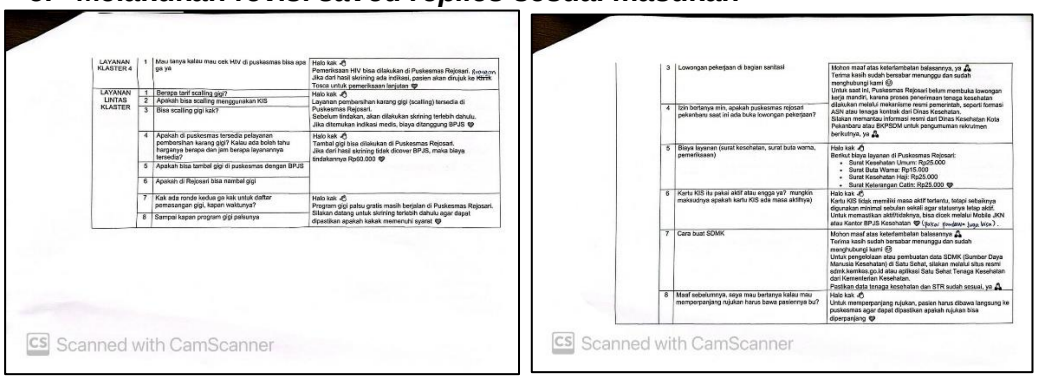


Gambar 3. Diskusi dengan Dokter Gigi

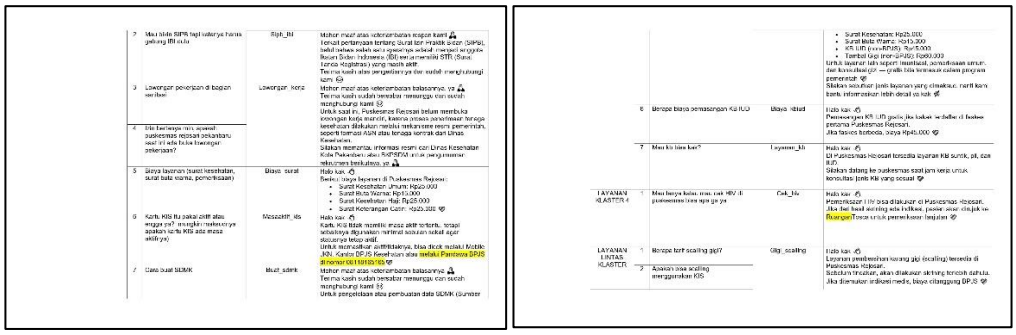


Gambar 3. Diskusi dengan Pj Informasi BPJS

c. Melakukan revisi *saved replies* sesuai masukan

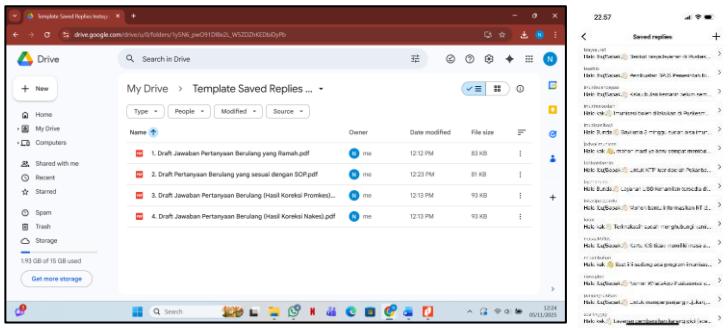


Gambar 4. Dokumen Template *Saved Replies* yang Dikoreksi



Gambar 5. Dokumen yang Berisi Revisi *Saved Replies* sesuai Hasil Koordinasi

d. Menyimpan hasil finalisasi yang sudah tervalidasi



Gambar 5. *Screenshot* Penyimpanan Dokumen Hasil Revisi yang Sudah divalidasi di Google Drive dan Instagram

3. Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan

a. Menyampaikan draf *saved replies* kepada tenaga kesehatan

Penulis menyampaikan draf *saved replies* yang telah disusun kepada tenaga kesehatan untuk mendapatkan masukan dan memastikan kesesuaian isi dengan konteks pelayanan di Puskesmas Rejosari. Draf tersebut berisi jawaban dari pertanyaan yang sering diajukan masyarakat melalui media sosial puskesmas. Penulis menyerahkan dokumen tersebut secara langsung agar tenaga kesehatan dapat memberikan tanggapan secara rinci dan akurat berdasarkan bidang masing-masing. Kegiatan ini dilakukan sebagai langkah awal validasi agar isi *saved replies* benar-benar sesuai dengan prosedur dan kebijakan pelayanan kesehatan.

b. Melaksanakan diskusi tentang koreksi dan masukan secara terbuka

Setelah menyerahkan draf *saved replies*, penulis mengadakan diskusi bersama tenaga kesehatan untuk membahas koreksi dan masukan secara terbuka. Dalam kegiatan ini, penulis mendengarkan pendapat, klarifikasi, serta saran perbaikan dari masing-masing bidang terkait isi dan redaksi jawaban. Diskusi dilakukan dengan suasana yang komunikatif agar setiap masukan dapat diterima dengan baik dan menghasilkan perbaikan yang konstruktif. Hasil diskusi ini menjadi dasar utama dalam penyempurnaan *saved replies* agar sesuai dengan standar pelayanan dan mudah dipahami masyarakat.

c. Melakukan revisi *saved replies* sesuai masukan

Berdasarkan hasil diskusi, penulis melakukan revisi terhadap *saved replies* dengan memperbaiki redaksi, memperjelas informasi, dan menyesuaikan isi agar sesuai dengan masukan dari tenaga kesehatan. Setiap perubahan dilakukan dengan teliti untuk memastikan akurasi dan kesesuaian dengan SOP puskesmas. Penulis juga memastikan agar bahasa yang digunakan tetap ramah dan mudah dimengerti oleh masyarakat. Melalui kegiatan ini, *saved replies* menjadi lebih tepat, informatif, dan layak untuk digunakan sebagai media komunikasi resmi.

d. Menyimpan hasil finalisasi yang sudah tervalidasi

Setelah revisi disetujui, penulis menyimpan hasil *saved replies* yang telah final dan tervalidasi oleh pihak terkait. Template yang sudah disetujui disimpan langsung di fitur *saved replies* Instagram agar dapat digunakan saat membalas pesan masyarakat. Selain itu, penulis juga menyimpan salinan dokumen di Microsoft Word dan mengunggahnya ke *Google Drive* untuk keperluan arsip dan kemudahan akses di kemudian hari. Langkah ini dilakukan agar data tersimpan dengan aman dan hasil kerja dapat dimanfaatkan secara berkelanjutan oleh tim pelayanan.

4. Manfaat Kegiatan Terhadap Pencapaian Visi, Misi dan Tujuan Organisasi

Kegiatan koordinasi dengan tenaga kesehatan puskesmas membantu memastikan bahwa informasi yang disampaikan melalui *saved replies* benar, mutakhir, dan sesuai dengan prosedur pelayanan kesehatan. Hal ini mendukung pencapaian visi puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Melalui koordinasi ini, setiap jawaban yang disampaikan kepada masyarakat menjadi sarana edukasi yang dapat meningkatkan pemahaman dan kepercayaan terhadap layanan puskesmas. Dengan demikian, kegiatan ini turut memperkuat misi organisasi dalam meningkatkan mutu komunikasi publik serta memperluas jangkauan informasi kesehatan yang akurat dan terpercaya.

5. Analisis Dampak (Terhadap Satuan Kerja dan Masyarakat) Jika Aktualisasi Tidak Berdasarkan NDS

Apabila kegiatan koordinasi tidak dilaksanakan berdasarkan nilai-nilai dasar ASN (NDS), seperti akuntabilitas, kolaborasi, dan orientasi pelayanan, maka

informasi yang disampaikan berpotensi tidak valid dan menimbulkan kebingungan di masyarakat. Ketidaktepatan informasi dapat menurunkan kepercayaan publik terhadap puskesmas serta menghambat efektivitas layanan digital yang telah dikembangkan. Bagi satuan kerja, hal ini juga dapat menimbulkan ketidaksesuaian data antarbidang yang berujung pada penurunan kualitas koordinasi internal. Akibatnya, tujuan puskesmas untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan melalui media sosial tidak akan tercapai secara optimal.

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		Novia Nurrahmah, S.Kom		
Satuan Kerja		UPT Puskesmas Rejosari		
Tempat Aktualisasi		UPT Puskesmas Rejosari		
No	**Tanggal/Waktu**	**Catatan Bimbingan**	**Hasil Capaian/Output**	**Paraf Mentor**
1.	22 Oktober 2025/ 13.00 WIB	Evaluasi terkait kegiatan penyusunan *template* jawaban (*saved replies*) yang jelas, benar, dan sesuai prosedur pelayanan kesehatan dengan berkoordinasi dengan Promosi Kesehatan dan Tenaga Kesehatan	1. Tersedianya template final jawaban *saved replies* 2. Tersedianya notulensi konsultasi 3. Tersedianya dokumentasi kegiatan konsultasi dengan mentor	

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		Novia Nurrahmah, S.Kom			
Satuan Kerja		UPT Puskesmas Rejosari			
Tempat Aktualisasi		UPT Puskesmas Rejosari			
No	**Tanggal/Waktu**	**Catatan Bimbingan**	**Hasil Capaian/Output**	**Media Komunikasi (Telpon/WA/ LMS/Email/dll)**	**Paraf Coach**
1.	27 Oktober 2025/ 11.00 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 pesan pribadi menggunakan aplikasi WhatsApp	

Lampiran 4. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-4

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan No 5	**Menerapkan *saved replies* dalam interaksi harian media sosial puskesmas (Instagram)**
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	27 Oktober – 31 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/*Evidence*	1. Tersedianya *screenshot* penyampaian jawaban yang cepat dan konsisten kepada masyarakat
	2. Tersedianya *screenshot* penyampaian jawaban tambahan sesuai kebutuhan masyarakat
	3. Tersedianya *screenshot* terlaksananya komunikasi digital yang santun
	4. Tersedianya dokumen yang berisi *screenshot* penggunaan *saved replies* mingguan
	5. Tersedianya *screenshot* dokumentasi saat berkoordinasi dengan tim

1. Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan

a. Menggunakan *saved replies* ketika menjawab pesan masyarakat

- **Berorientasi Pelayanan**

  Penulis menggunakan *saved replies* yang telah divalidasi sebelumnya untuk membalas pesan masyarakat dengan cepat, ramah, dan informatif melalui *direct message* Instagram Puskesmas Rejosari. Penggunaan *saved replies* membantu mempercepat respon terhadap pertanyaan masyarakat tanpa mengurangi kualitas informasi yang diberikan. Dengan demikian, masyarakat mendapatkan pelayanan komunikasi yang efisien dan memuaskan, sesuai dengan prinsip pelayanan prima. Kegiatan ini mencerminkan komitmen penulis dalam memberikan pelayanan terbaik dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas.

- **Akuntabel**

  Penulis memastikan setiap pesan yang dibalas menggunakan *saved replies* berisi informasi yang benar, sesuai dengan SOP, dan dapat dipertanggungjawabkan. Setiap tanggapan diberikan secara hati-hati untuk memastikan tidak ada kesalahan informasi yang dapat menimbulkan kebingungan di masyarakat. Selain itu, penulis juga mencatat pesan-pesan yang telah dijawab sebagai bentuk dokumentasi kegiatan pelayanan digital. Dengan cara ini, penulis menunjukkan sikap tanggung jawab dan transparansi dalam menjalankan tugas pelayanan publik melalui media sosial.

- **Harmonis**

  Dalam menjawab pesan masyarakat, penulis selalu menggunakan bahasa yang sopan, empatik, dan mudah dipahami untuk menciptakan komunikasi yang nyaman dan harmonis. Penulis menghargai setiap pertanyaan atau keluhan masyarakat tanpa membeda-bedakan latar belakang atau nada pesan yang disampaikan. Pendekatan ini membantu membangun hubungan yang positif antara masyarakat dan puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan. Dengan menjaga keharmonisan

komunikasi, puskesmas dapat meningkatkan citra sebagai institusi yang peduli dan dekat dengan masyarakat.

- **Loyal**

  Penulis menunjukkan loyalitas terhadap instansi dengan memastikan setiap pesan yang dijawab mencerminkan citra dan nilai pelayanan Puskesmas Rejosari. Penggunaan *saved replies* yang telah disetujui menunjukkan kepatuhan terhadap pedoman resmi dan kebijakan komunikasi yang berlaku. Penulis juga berkomitmen untuk terus menjaga konsistensi informasi agar masyarakat menerima pesan yang seragam dan terpercaya. Melalui tindakan ini, penulis turut memperkuat reputasi puskesmas sebagai lembaga yang profesional dan responsif dalam melayani kebutuhan masyarakat.

b. Menyesuaikan jawaban jika ada pertanyaan khusus

- **Berorientasi Pelayanan**

  Penulis menyesuaikan jawaban terhadap pertanyaan masyarakat yang bersifat khusus dengan tujuan memberikan pelayanan informasi yang cepat, akurat, dan sesuai kebutuhan. Saat menerima pesan yang jawabannya tidak tercantum dalam *saved replies*, penulis segera mencari klarifikasi agar masyarakat mendapatkan jawaban yang tepat dan tidak dibiarkan menunggu lama. Dalam hal ini, penulis mengutamakan kepuasan masyarakat dengan memberikan respons yang ramah dan informatif. Langkah ini mencerminkan komitmen penulis dalam memberikan pelayanan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan publik.

- **Kompeten**

  Penulis menunjukkan kompetensi dengan memahami konteks pertanyaan yang diajukan dan mengetahui pihak yang paling tepat untuk dimintai informasi. Sebagai contoh, ada ketika ada salah satu masyarakat menanyakan tentang dimana apotik tempat pasien rujuk balik Puskesmas Rejosari mengambil obat, penulis langsung menghubungi Penanggung Jawab Informasi BPJS melalui chat pribadi WhatsApp untuk mendapatkan keterangan yang akurat. Setelah menerima jawaban, penulis segera menyampaikan informasi tersebut kepada masyarakat dengan bahasa yang jelas dan profesional. Tindakan ini menunjukkan kemampuan penulis dalam menerapkan pengetahuan dan keterampilan komunikasi yang efektif dalam pelayanan publik.

- **Adaptif**

  Penulis bersikap fleksibel dalam menghadapi situasi ketika pertanyaan masyarakat belum tercantum dalam daftar *saved replies* yang tersedia. Dengan cepat menyesuaikan langkah kerja, penulis menghubungi pihak terkait melalui saluran komunikasi pribadi agar proses klarifikasi berjalan efisien. Penulis juga menyesuaikan redaksi jawaban agar tetap ramah dan mudah dipahami tanpa mengubah substansi informasi yang diterima. Sikap adaptif ini memastikan bahwa masyarakat tetap mendapatkan pelayanan yang cepat dan relevan meskipun situasi yang dihadapi bersifat tidak rutin.

- **Kolaboratif**

  Dalam menjawab pertanyaan yang belum terakomodasi dalam *saved replies*, penulis berkolaborasi dengan Penanggung Jawab Informasi BPJS melalui komunikasi langsung di WhatsApp. Kerja sama ini dilakukan dengan sikap saling menghargai dan terbuka agar informasi yang diberikan kepada masyarakat benar-benar valid dan sesuai prosedur. Melalui kolaborasi tersebut, penulis memastikan bahwa setiap

jawaban mencerminkan hasil kerja tim yang solid antara bagian pelayanan informasi dan tenaga kesehatan. Kegiatan ini juga memperkuat koordinasi internal puskesmas dalam memberikan pelayanan digital yang responsif dan terpercaya.

c. Menjaga kesantunan dalam komunikasi digital

- **Berorientasi Pelayanan**

  Penulis berupaya memberikan pelayanan terbaik dengan menjaga kesantunan dalam setiap balasan pesan kepada masyarakat melalui media digital. Dalam setiap komunikasi, penulis menggunakan bahasa yang ramah, sopan, dan mudah dipahami agar masyarakat merasa dihargai. Penggunaan *saved replies* yang telah disusun membantu penulis memberikan jawaban yang cepat tanpa mengurangi unsur keramahan dan empati. Tindakan ini menunjukkan komitmen penulis dalam memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan dan kenyamanan masyarakat.

- **Akuntabel**

  Penulis bertanggung jawab atas setiap pesan yang dikirim dengan memastikan redaksi yang digunakan sopan dan sesuai dengan etika komunikasi publik. Setiap jawaban yang diberikan melalui akun resmi puskesmas mencerminkan citra dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi. Oleh karena itu, penulis selalu memeriksa isi pesan sebelum dikirim untuk menghindari kesalahan atau kesan kurang profesional. Sikap ini menunjukkan tanggung jawab dan integritas penulis dalam menjaga reputasi pelayanan digital puskesmas.

- **Loyal**

  Penulis menunjukkan loyalitas terhadap instansi dengan berkomunikasi secara santun dan sesuai pedoman pelayanan publik. Dalam setiap pesan, penulis membawa nama baik puskesmas dan memastikan bahwa bahasa yang digunakan mencerminkan nilai-nilai profesionalisme dan pelayanan prima. Dengan menjaga kesantunan, penulis membantu membangun kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas sebagai lembaga yang peduli dan responsif. Hal ini menjadi bentuk loyalitas terhadap tugas dan tanggung jawab sebagai bagian dari pelayanan kesehatan masyarakat.

- **Adaptif**

  Penulis menyesuaikan gaya komunikasi dengan karakteristik masyarakat yang menghubungi akun puskesmas agar pesan tersampaikan dengan baik dan tetap sopan. Misalnya, jika masyarakat yang menghubungi adalah seorang ibu, penulis menyesuaikan sapaan dalam *saved replies* dari “Kak” menjadi “Bu” sebelum mengirimkan balasan. Penyesuaian ini dilakukan untuk menciptakan kesan yang lebih personal dan menghormati lawan bicara. Sikap adaptif ini membantu menjaga hubungan baik dengan masyarakat serta meningkatkan efektivitas komunikasi digital puskesmas.

d. Mendokumentasikan interaksi harian untuk evaluasi

- **Berorientasi Pelayanan**

  Penulis mendokumentasikan setiap interaksi harian dengan masyarakat sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan. Dengan mencatat penggunaan *saved replies* dalam setiap percakapan, penulis dapat menilai efektivitas respons dan kepuasan masyarakat terhadap jawaban yang diberikan. Dokumentasi ini membantu memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tetap cepat, ramah, dan sesuai kebutuhan masyarakat. Kegiatan ini menunjukkan komitmen

penulis untuk terus memperbaiki mutu pelayanan publik melalui evaluasi yang terukur.

- **Akuntabel**

  Penulis bertanggung jawab dalam mencatat dan menyimpan seluruh data interaksi harian secara rapi dan transparan untuk keperluan evaluasi. Setiap penggunaan *saved replies* dicatat dengan tujuan agar hasil evaluasi dapat dipertanggungjawabkan dan digunakan sebagai dasar perbaikan pelayanan. Pendokumentasian ini juga menjadi bentuk akuntabilitas terhadap pelaksanaan tugas komunikasi publik di puskesmas. Dengan dokumentasi yang baik, proses penilaian kinerja dapat dilakukan secara objektif dan dapat dipercaya.

- **Kompeten**

  Penulis menunjukkan kompetensi dengan melakukan dokumentasi secara sistematis dan terarah agar hasil evaluasi nantinya valid dan bermanfaat. Setiap data interaksi dicatat dengan memperhatikan ketepatan, konsistensi, serta relevansi dengan tujuan peningkatan pelayanan. Pendekatan ini mencerminkan kemampuan penulis dalam mengelola informasi secara efektif untuk mendukung proses evaluasi berbasis data. Dengan demikian, hasil dokumentasi dapat menjadi bahan pembelajaran untuk meningkatkan kemampuan dan efektivitas penggunaan *saved replies*.

- **Harmonis**

  Penulis menjaga hubungan kerja yang baik dengan tim melalui pelaporan hasil dokumentasi secara terbuka untuk kepentingan bersama. Dokumentasi yang dilakukan tidak hanya menjadi catatan pribadi, tetapi juga berfungsi sebagai bahan diskusi bersama untuk memperbaiki cara berkomunikasi dengan masyarakat. Melalui kegiatan ini, tercipta suasana kerja yang saling menghargai dan mendukung antaranggota tim. Sikap harmonis ini mendorong terciptanya kerja sama yang solid demi pelayanan publik yang semakin optimal.

e. Berkoordinasi dengan rekan bila menemukan pertanyaan baru di luar *saved replies*

- **Berorientasi Pelayanan**

  Penulis segera melakukan koordinasi dengan penanggung jawab terkait ketika menerima pertanyaan baru dari masyarakat yang belum tercakup dalam *saved replies*. Langkah cepat ini dilakukan agar masyarakat tetap mendapatkan jawaban yang akurat dan tidak perlu menunggu lama. Jika koordinasi memerlukan waktu lebih lama, penulis tetap menyampaikan permintaan maaf sebagai bentuk penghargaan terhadap waktu masyarakat. Tindakan ini menunjukkan komitmen untuk memberikan pelayanan yang responsif, ramah, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

- **Akuntabel**

  Penulis bertanggung jawab memastikan setiap pertanyaan masyarakat dijawab dengan benar dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Koordinasi dilakukan secara transparan dengan mencatat hasil komunikasi dengan penanggung jawab agar dapat dipertanggungjawabkan bila diperlukan. Dengan cara ini, setiap informasi yang disampaikan kepada masyarakat dapat dipastikan keabsahannya. Tindakan tersebut mencerminkan sikap profesional dan tanggung jawab terhadap kepercayaan publik.

- **Kompeten**

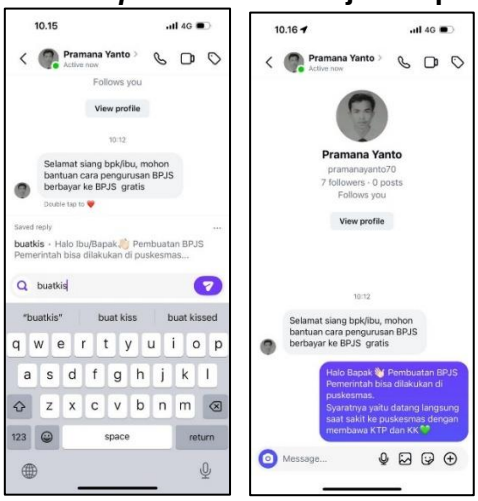
  Penulis menunjukkan kompetensi dengan mampu mengidentifikasi pertanyaan baru dan mencari sumber informasi yang tepat untuk menjawabnya. Koordinasi dilakukan dengan cara yang efektif dan efisien agar proses pelayanan tetap berjalan lancar. Dalam situasi yang membutuhkan waktu tambahan, penulis tetap menjaga etika komunikasi dengan memberi penjelasan yang sopan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan kemampuan penulis dalam mengelola komunikasi publik secara cermat dan profesional.

- **Kolaboratif**

  Kegiatan ini memperkuat kerja sama antarpegawai karena penulis aktif berkoordinasi dengan penanggung jawab program untuk memperoleh informasi yang valid. Melalui kolaborasi ini, terbangun sinergi antar tim dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Penulis juga berupaya menciptakan komunikasi dua arah yang saling mendukung agar informasi yang disampaikan tetap konsisten. Dengan semangat kolaboratif, penyampaian informasi kepada masyarakat menjadi lebih cepat, tepat, dan terpercaya.

2. Teknik Aktualisasi yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

a. Menggunakan *saved replies* ketika menjawab pesan masyarakat



Gambar 1. *Screenshot* Penyampaian Jawaban yang Cepat dan Konsisten kepada Masyarakat

b. Menyesuaikan jawaban jika ada pertanyaan khusus



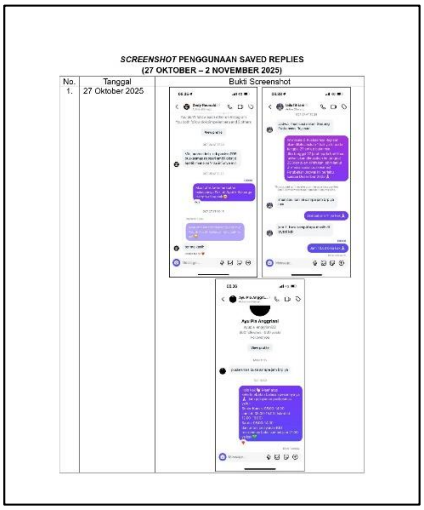
Gambar 2. *Screenshot* Penyampaian Jawaban Tambahan Sesuai Kebutuhan Masyarakat

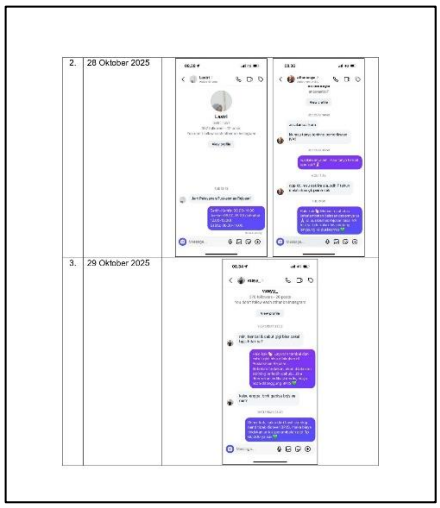
c. Menjaga kesantunan dalam komunikasi digital

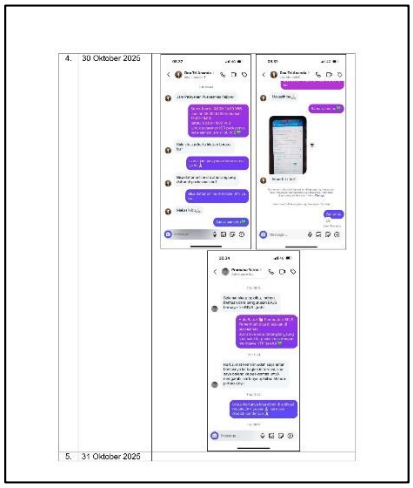


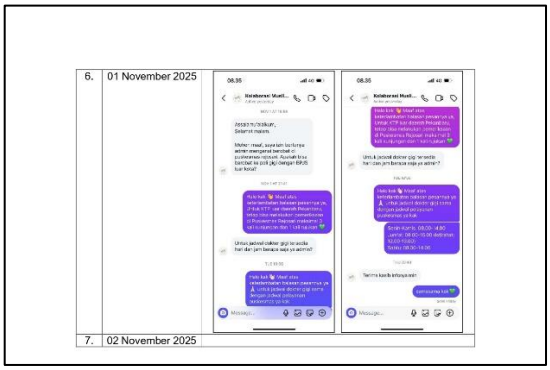
Gambar 3. *Screenshot* Terlaksananya Komunikasi Digital yang Santun

d. Mendokumentasikan interaksi harian untuk evaluasi



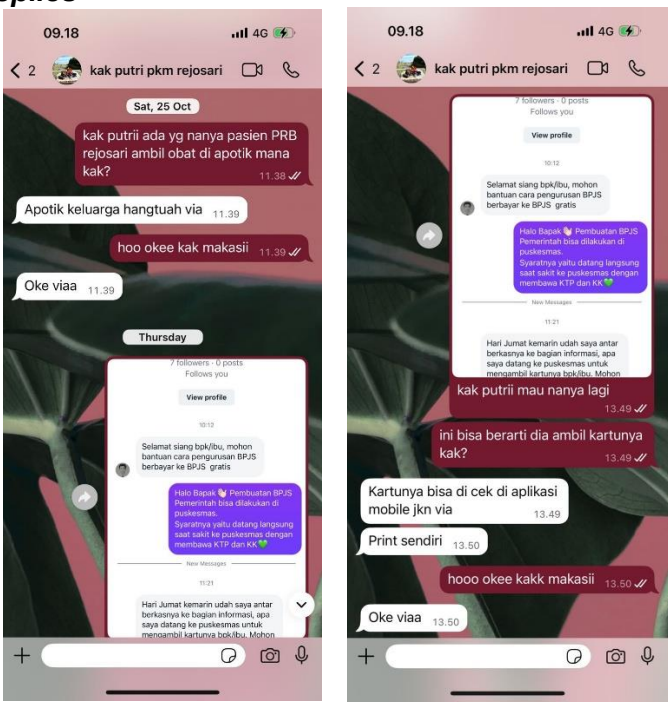






Gambar 4. Dokumen yang Berisi *Screenshot* Penggunaan *Saved Replies* Mingguan

e. Berkoordinasi dengan rekan bila menemukan pertanyaan baru di luar *saved replies*



Gambar 5. *Screenshot* Dokumentasi Saat Berkoordinasi dengan Tim

3. Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan

a. Menggunakan *saved replies* ketika menjawab pesan masyarakat

Penulis menggunakan *saved replies* yang telah divalidasi untuk membalas pesan masyarakat di *direct message* Instagram Puskesmas. Penggunaan *saved replies* membantu mempercepat proses balasan sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi dengan cepat dan akurat. Setiap jawaban yang dikirimkan juga disesuaikan dengan konteks pertanyaan agar tetap relevan. Dengan demikian, pelayanan informasi kepada masyarakat menjadi lebih efisien, ramah, dan terstandar.

b. Menyesuaikan jawaban jika ada pertanyaan khusus

Ketika masyarakat mengajukan pertanyaan yang belum tercantum dalam *saved replies*, penulis segera menghubungi penanggung jawab terkait melalui pesan pribadi WhatsApp. Langkah ini dilakukan agar jawaban yang diberikan tetap sesuai dengan kondisi dan informasi terbaru. Setelah menerima penjelasan dari pihak terkait, penulis langsung menyampaikan jawaban kepada masyarakat dengan bahasa yang jelas dan sopan. Kegiatan ini memastikan masyarakat mendapatkan informasi yang benar, meskipun di luar template yang tersedia.

c. Menjaga kesantunan dalam komunikasi digital

Dalam membalas pesan masyarakat, penulis selalu menggunakan bahasa yang sopan, ramah, dan mudah dipahami. Meskipun menggunakan *saved replies*, penulis menyesuaikan sapaan dan gaya bahasa dengan karakter penerima pesan, seperti mengganti sapaan “Kak” menjadi “Bu” jika yang bertanya adalah ibu-ibu. Penyesuaian ini dilakukan untuk menciptakan interaksi yang lebih personal dan beretika. Dengan menjaga kesantunan, komunikasi antara puskesmas dan masyarakat dapat berlangsung dengan baik dan penuh rasa hormat.

d. Mendokumentasikan interaksi harian untuk evaluasi

Penulis mendokumentasikan setiap penggunaan *saved replies* dalam menjawab pesan masyarakat secara harian. Dokumentasi ini meliputi jenis pertanyaan, waktu respon, dan tanggapan masyarakat terhadap jawaban yang diberikan. Data tersebut akan digunakan untuk bahan evaluasi efektivitas penggunaan *saved replies*. Melalui dokumentasi yang baik, puskesmas dapat menilai apakah sistem ini sudah membantu meningkatkan kualitas pelayanan informasi digital.

e. Berkoordinasi dengan rekan bila menemukan pertanyaan baru di luar *saved replies*

Ketika penulis menemukan pertanyaan baru yang belum tercakup dalam *saved replies*, penulis segera berkoordinasi dengan penanggung jawab program terkait. Hal ini dilakukan agar masyarakat tetap mendapat jawaban yang valid tanpa harus menunggu terlalu lama. Jika proses koordinasi memerlukan waktu, penulis menyampaikan permintaan maaf atas keterlambatan balasan kepada masyarakat. Dengan cara ini, komunikasi tetap terjaga dengan baik dan pelayanan informasi tetap berjalan secara profesional.

4. Manfaat Kegiatan Terhadap Pencapaian Visi, Misi dan Tujuan Organisasi

Penerapan *saved replies* dalam interaksi harian media sosial puskesmas membantu mempercepat pelayanan informasi kepada masyarakat secara konsisten dan ramah. Dengan adanya pesan balasan yang telah disusun sesuai standar pelayanan, masyarakat mendapatkan jawaban yang akurat dan seragam dari seluruh admin. Hal ini mendukung misi puskesmas dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Selain itu, kegiatan ini juga berkontribusi terhadap tercapainya visi puskesmas sebagai fasilitas kesehatan yang responsif, profesional, dan dipercaya oleh masyarakat.

5. Analisis Dampak (Terhadap Satuan Kerja dan Masyarakat) Jika Aktualisasi Tidak Berdasarkan NDS

Apabila penerapan *saved replies* tidak dilandaskan pada nilai dasar ASN (*berAKHLAK*), maka komunikasi digital puskesmas berpotensi menjadi tidak efektif dan tidak mencerminkan pelayanan publik yang baik. Masyarakat bisa menerima jawaban yang kurang sopan, tidak konsisten, atau bahkan tidak sesuai dengan prosedur pelayanan kesehatan. Hal ini dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas sebagai sumber informasi resmi. Bagi satuan kerja, kurangnya penerapan nilai seperti akuntabilitas dan orientasi pelayanan akan menghambat upaya peningkatan kualitas komunikasi publik secara profesional.

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		Novia Nurrahmah, S.Kom		
Satuan Kerja		UPT Puskesmas Rejosari		
Tempat Aktualisasi		UPT Puskesmas Rejosari		
No	**Tanggal/Waktu**	**Catatan Bimbingan**	**Hasil Capaian/Output**	**Paraf Mentor**
1.	31 Oktober 2025/ 13.00 WIB	Evaluasi terkait kegiatan penerapan *saved replies* dalam interaksi harian media sosial puskesmas (Instagram)	1. Tersedianya *screenshot* penggunaan template *saved replies* 2. Tersedianya notulensi konsultasi 3. Tersedianya dokumentasi kegiatan konsultasi dengan mentor	

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		Novia Nurrahmah, S.Kom			
Satuan Kerja		UPT Puskesmas Rejosari			
Tempat Aktualisasi		UPT Puskesmas Rejosari			
No	**Tanggal/Waktu**	**Catatan Bimbingan**	**Hasil Capaian/Output**	**Media Komunikasi (Telpon/WA/ LMS/Email/dll)**	**Paraf Coach**
1.	3 November 2025/ 11.00 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 pesan pribadi menggunakan aplikasi WhatsApp	

Lampiran 5. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-5

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

<table>
<tr><td>Judul Kegiatan No 6</td><td>Melaksanakan monitoring & evaluasi interaksi masyarakat terkait pemanfaatan fitur saved replies</td></tr>
<tr><td>Tanggal Pelaksanaan Kegiatan</td><td>3 November – 7 November 2025</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidence</td><td>1. Tersedianya dokumen rekapitulasi data jumlah pesan yang ditangani dengan saved replies</td></tr>
<tr><td>2. Tersedianya dokumen yang berisi insight ketanggapan harian instagram puskesmas</td></tr>
<tr><td>3. Tersedianya dokumentasi saat diskusi evaluasi bersama mentor</td></tr>
<tr><td>4. Tersedianya laporan hasil monitoring & evaluasi</td></tr>
<tr><td colspan="2">
1. Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan
a. Menghitung jumlah pesan yang ditangani dengan saved replies
• Akuntabel
Penulis menunjukkan sikap akuntabel dengan mencatat dan menghitung secara teliti jumlah pesan yang telah ditangani menggunakan saved replies sejak minggu ketiga bulan Oktober. Setiap data dicatat secara jujur dan transparan untuk memastikan hasil evaluasi dapat dipertanggungjawabkan. Pencatatan ini juga membantu menilai sejauh mana efektivitas penggunaan saved replies dalam mendukung pelayanan informasi kepada masyarakat. Dengan begitu, hasil perhitungan ini menjadi dasar yang valid untuk evaluasi kinerja komunikasi digital puskesmas.
• Kompeten
Penulis menerapkan kemampuan analisis dan ketelitian dalam menghitung jumlah pesan yang ditangani dengan saved replies. Proses ini dilakukan menggunakan metode pencatatan yang sistematis agar hasilnya akurat dan mudah dipahami. Dengan kompetensi tersebut, penulis dapat menilai sejauh mana saved replies berperan dalam mempercepat waktu respon kepada masyarakat. Hasil analisis ini sekaligus menjadi indikator keberhasilan penerapan inovasi dalam pelayanan informasi publik.
• Adaptif
Dalam pelaksanaan kegiatan ini, penulis bersikap adaptif dengan menyesuaikan cara pencatatan dan analisis data sesuai kebutuhan serta perkembangan interaksi di media sosial. Penulis menyesuaikan metode pengumpulan data agar tetap efektif meskipun jumlah pesan bervariasi setiap harinya. Sikap adaptif ini memastikan bahwa proses penghitungan tetap berjalan meski terjadi perubahan pola komunikasi masyarakat. Dengan demikian, hasil yang diperoleh tetap relevan dan akurat untuk dijadikan bahan evaluasi.
• Kolaboratif
Penulis berkoordinasi dengan tim pengelola media sosial dan promosi kesehatan untuk memastikan data yang dihitung sesuai dengan aktivitas pelayanan yang sebenarnya. Kolaborasi ini dilakukan agar hasil penghitungan tidak hanya mencerminkan jumlah pesan, tetapi juga konteks penggunaannya dalam pelayanan. Melalui kerja sama yang baik,
</td></tr>
</table>

tim dapat memperoleh gambaran menyeluruh tentang efektivitas *saved replies*. Selain itu, hasil perhitungan bersama ini juga menjadi bahan evaluasi tim untuk peningkatan strategi komunikasi ke depannya.

b. Mengidentifikasi respon dan kepuasan masyarakat

- **Berorientasi Pelayanan**

  Penulis berupaya memastikan kualitas layanan digital puskesmas tetap optimal dengan mengidentifikasi respon dan kepuasan masyarakat melalui fitur *Meta Business Suite*. Kegiatan ini dilakukan untuk menilai seberapa cepat dan tepat pesan masyarakat ditanggapi oleh admin media sosial. Dengan memahami pola respon dan tingkat kepuasan, penulis dapat menilai efektivitas penggunaan *saved replies* dalam meningkatkan pelayanan publik. Hasil identifikasi ini juga menjadi dasar untuk memperbaiki cara komunikasi agar masyarakat merasa lebih diperhatikan dan puas terhadap layanan informasi puskesmas.

- **Akuntabel**

  Dalam kegiatan ini, penulis bertanggung jawab penuh terhadap keakuratan data yang diperoleh dari hasil pengamatan *insight* di *Meta Business Suite*. Penulis mencatat dan menganalisis jumlah pesan yang telah direspon setiap harinya secara jujur dan sistematis. Setiap temuan didokumentasikan untuk menjadi bukti transparansi dalam proses evaluasi penggunaan *saved replies*. Dengan sikap akuntabel, penulis memastikan bahwa hasil yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan dan digunakan untuk pengambilan keputusan yang tepat.

- **Harmonis**

  Penulis menjaga hubungan kerja yang harmonis dengan tim pengelola media sosial dan promosi kesehatan selama proses identifikasi dilakukan. Hasil pengamatan dibagikan secara terbuka untuk dibahas bersama tanpa menyalahkan pihak tertentu jika ditemukan kekurangan dalam penanganan pesan. Melalui komunikasi yang baik dan saling menghargai, penulis dan tim dapat bersama-sama mencari solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan digital. Sikap ini membantu menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung kolaborasi dalam mencapai tujuan pelayanan publik yang lebih baik.

c. Membahas hasil monitoring bersama mentor

- **Adaptif**

  Penulis menunjukkan sikap adaptif dengan terbuka terhadap berbagai masukan dan pandangan dari mentor saat membahas hasil monitoring penggunaan *saved replies* di media sosial puskesmas. Penulis menerima setiap umpan balik dengan sikap positif dan menjadikannya bahan perbaikan untuk meningkatkan efektivitas penerapan *saved replies*. Dalam diskusi tersebut, penulis juga menyesuaikan cara penyajian data dan hasil evaluasi agar lebih mudah dipahami oleh mentor. Kemampuan beradaptasi ini membantu penulis mengembangkan pendekatan yang lebih tepat dalam memperbaiki sistem komunikasi digital puskesmas.

- **Kolaboratif**

  Penulis membangun kerja sama yang baik dengan mentor dalam membahas hasil monitoring, dengan tujuan mendapatkan evaluasi yang komprehensif dan solutif. Diskusi dilakukan secara terbuka, di mana penulis memaparkan temuan dan mentor memberikan pandangan strategis untuk perbaikan. Kegiatan ini memperkuat sinergi antara penulis dan mentor dalam memastikan bahwa hasil aktualisasi memberikan dampak nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan informasi di

puskesmas. Melalui kolaborasi ini, tercipta kesepahaman dan arah tindak lanjut yang jelas dalam mengoptimalkan penggunaan *saved replies*.

d. Menyusun laporan hasil monitoring & evaluasi

- **Berorientasi Pelayanan**

  Penulis menyusun laporan hasil monitoring dan evaluasi dengan tujuan memberikan gambaran yang jelas mengenai dampak kegiatan aktualisasi terhadap peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Dalam penyusunannya, penulis menekankan bagaimana penggunaan *saved replies* mampu mempercepat respon dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi puskesmas. Laporan ini tidak hanya berfokus pada hasil, tetapi juga pada upaya perbaikan berkelanjutan demi pelayanan yang lebih baik. Dengan demikian, laporan menjadi sarana untuk memastikan bahwa setiap kegiatan aktualisasi benar-benar berorientasi pada kepentingan dan kenyamanan masyarakat.

- **Akuntabel**

  Penulis melaksanakan penyusunan laporan secara jujur, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan, baik dari segi data maupun hasil analisis. Setiap temuan dan pencapaian dicantumkan berdasarkan bukti nyata yang diperoleh selama proses monitoring dan evaluasi berlangsung. Penulis juga menyertakan penjelasan mengenai kendala dan langkah perbaikan yang telah dilakukan agar laporan bersifat objektif dan komprehensif. Dengan cara ini, laporan menjadi dokumen resmi yang mencerminkan tanggung jawab dan integritas dalam pelaksanaan kegiatan aktualisasi.

- **Kompeten**

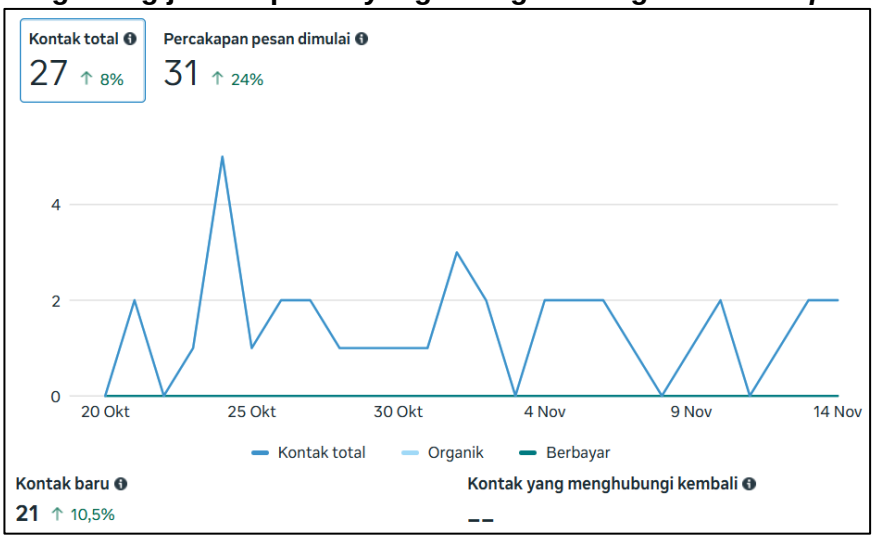
  Dalam menyusun laporan hasil monitoring dan evaluasi, penulis menunjukkan kompetensi dengan mengolah data secara sistematis dan menyusunnya menggunakan struktur penulisan yang rapi serta sesuai format laporan aktualisasi. Penulis mengaitkan antara hasil kegiatan dengan teori, tujuan, dan manfaat bagi instansi serta masyarakat. Selain itu, penulis menggunakan bahasa yang jelas dan profesional agar laporan mudah dipahami oleh pembaca. Keterampilan ini mencerminkan kemampuan penulis dalam menyajikan informasi yang bermakna dan relevan dengan konteks peningkatan pelayanan publik.

- **Loyal**

  Penulis menunjukkan loyalitas dengan menyelesaikan laporan hasil monitoring dan evaluasi secara tuntas dan tepat waktu sebagai bentuk tanggung jawab terhadap mentor dan instansi tempat pelaksanaan aktualisasi. Isi laporan disusun dengan memperhatikan arahan mentor serta kebijakan puskesmas agar tetap sejalan dengan visi dan misi organisasi. Penulis memastikan laporan dapat menjadi bahan evaluasi yang berguna bagi pengembangan layanan informasi puskesmas di masa mendatang. Dengan menyusun laporan yang lengkap dan berintegritas, penulis turut mendukung keberlanjutan program pelayanan publik di Puskesmas Rejosari.

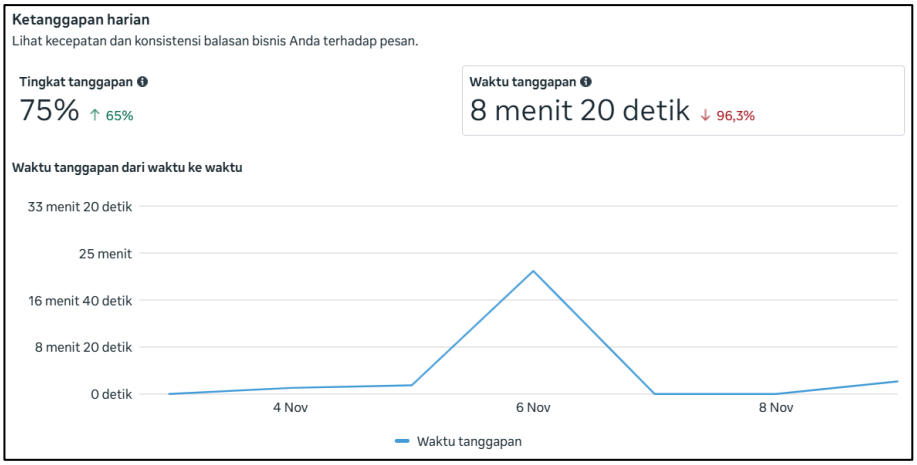
2. Teknik Aktualisasi yang Digunakan dan Bukti Fisik Kegiatan

a. Menghitung jumlah pesan yang ditangani dengan *saved replies*



Gambar 1. Rekap Data Jumlah Pesan yang Ditangani dengan *Saved Replies*

b. Mengidentifikasi respon dan kepuasan masyarakat



Gambar 2. *Insight* Ketanggapan Harian Instagram Puskesmas

c. Membahas hasil monitoring bersama mentor



Gambar 3. Dokumentasi Saat Diskusi Evaluasi Bersama Mentor

d. Menyusun laporan hasil monitoring & evaluasi



Gambar 4. Dokumentasi Saat Menyusun Laporan Aktualisasi

3. Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan

a. Menghitung jumlah pesan yang ditangani dengan *saved replies*

Penulis menghitung jumlah pesan masyarakat yang telah ditangani menggunakan *saved replies* sejak minggu ketiga bulan Oktober. Perhitungan ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana fitur *saved replies* telah dimanfaatkan dalam menjawab pertanyaan masyarakat secara cepat dan konsisten. Data tersebut dikumpulkan secara manual dari *Direct Message* Instagram Puskesmas Rejosari menggunakan catatan harian pesan masuk. Hasil perhitungan ini menjadi dasar dalam proses evaluasi efektivitas penggunaan *saved replies* dalam meningkatkan responsivitas layanan informasi puskesmas.

b. Mengidentifikasi respon dan kepuasan masyarakat

Penulis melakukan identifikasi respon dan kepuasan masyarakat dengan memanfaatkan fitur *Meta Business Suite* untuk melihat *insight* ketanggapan harian akun media sosial puskesmas. Melalui data ini, penulis dapat mengetahui seberapa cepat pesan masyarakat ditanggapi serta menilai peningkatan interaksi publik terhadap akun resmi puskesmas. Hasil pengamatan ini membantu mengukur efektivitas penerapan *saved replies* dalam memberikan pelayanan informasi yang cepat dan ramah. Selain itu, identifikasi ini juga berfungsi sebagai bahan evaluasi untuk pengembangan pelayanan digital yang lebih baik ke depannya.

c. Membahas hasil monitoring bersama mentor

Setelah memperoleh hasil evaluasi dari penggunaan *saved replies*, penulis melakukan pembahasan bersama mentor untuk meninjau capaian kegiatan dan area yang masih perlu diperbaiki. Diskusi ini dilakukan secara terbuka untuk mendapatkan pandangan dan saran strategis dari mentor mengenai efektivitas penerapan *saved replies*. Penulis menjelaskan data hasil monitoring secara sistematis agar mentor dapat memberikan masukan yang relevan dan terarah. Hasil pembahasan ini menjadi acuan dalam penyusunan laporan akhir dan langkah perbaikan terhadap pelaksanaan aktualisasi.

d. Menyusun laporan hasil monitoring & evaluasi

Penulis menyusun laporan hasil monitoring dan evaluasi dalam bentuk laporan aktualisasi yang berisi seluruh rangkaian kegiatan, hasil, serta dampaknya bagi instansi dan masyarakat. Laporan ini menggambarkan bagaimana penerapan *saved replies* membantu meningkatkan efisiensi pelayanan informasi di media sosial Puskesmas Rejosari. Dalam penyusunannya, penulis berpedoman pada data hasil monitoring dan masukan dari mentor untuk memastikan laporan disusun secara akurat dan

objektif. Laporan ini juga menjadi bentuk pertanggungjawaban sekaligus bahan refleksi bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

4. Manfaat Kegiatan Terhadap Pencapaian Visi, Misi dan Tujuan Organisasi

Kegiatan monitoring dan evaluasi interaksi masyarakat terhadap pemanfaatan fitur *saved replies* membantu memastikan bahwa layanan informasi digital puskesmas berjalan efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Melalui kegiatan ini, puskesmas dapat menilai sejauh mana respons cepat dan jawaban terstandar berhasil meningkatkan kepuasan masyarakat. Hasil monitoring juga memberikan data nyata untuk perbaikan sistem komunikasi publik agar lebih transparan, efisien, dan responsif. Dengan demikian, kegiatan ini berkontribusi langsung terhadap pencapaian visi dan misi puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang prima, ramah, dan berorientasi pada masyarakat.

5. Analisis Dampak (Terhadap Satuan Kerja dan Masyarakat) Jika Aktualisasi Tidak Berdasarkan NDS

Apabila kegiatan monitoring dan evaluasi tidak dilaksanakan berdasarkan nilai dasar ASN (*berAKHLAK*), maka proses peningkatan mutu pelayanan digital akan kehilangan arah dan tidak berkelanjutan. Satuan kerja berisiko tidak memiliki data akurat untuk menilai efektivitas penggunaan *saved replies*, sehingga respon terhadap masyarakat menjadi tidak konsisten dan kurang profesional. Hal ini dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas sebagai sumber informasi resmi layanan kesehatan. Akibatnya, tujuan organisasi untuk memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan terpercaya sulit tercapai secara optimal.

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		Novia Nurrahmah, S.Kom		
Satuan Kerja		UPT Puskesmas Rejosari		
Tempat Aktualisasi		UPT Puskesmas Rejosari		
No	**Tanggal/Waktu**	**Catatan Bimbingan**	**Hasil Capaian/Output**	**Paraf Mentor**
1.	4 November 2025/ 13.00 WIB	Evaluasi terkait kegiatan pelaksanaan monitoring & evaluasi interaksi masyarakat terkait pemanfaatan fitur *saved replies*	1. Tersedianya laporan monitoring dan evaluasi 2. Tersedianya notulensi konsultasi 3. Tersedianya dokumentasi kegiatan konsultasi dengan mentor	

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		Novia Nurrahmah, S.Kom			
Satuan Kerja		UPT Puskesmas Rejosari			
Tempat Aktualisasi		UPT Puskesmas Rejosari			
No	**Tanggal/Waktu**	**Catatan Bimbingan**	**Hasil Capaian/Output**	**Media Komunikasi (Telpon/WA/ LMS/Email/dll)**	**Paraf Coach**
1.	10 November 2025/ 11.00 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 pesan pribadi menggunakan aplikasi WhatsApp	

RENCANA AKSI BELA NEGARA

Angkatan : 32
Nama : Novia Nurrahmah, S.Kom
NIP : 200011192025042002
Instansi : UPT Puskesmas Rejosari
Nama Mentor : Mira Susmitha, S.K.M
Jabatan Mentor : Kepala Puskesmas Rejosari
NILAI dari Mentor : 95

No.	Nilai Bela Negara	Indikator Sikap dan Perilaku	Aksi	Tempat	Waktu	Bukti	Paraf Mentor
1.	Cinta Tanah Air	a) Menjaga tanah dan perkarangan serta seluruh ruang wilayah indonesia	1) Membawa dan menggunakan botol air minum sendiri untuk mengurangi sampah plastik	UPT Puskesmas Rejosari	Setiap Hari Kerja		
			2) Membersihkan meja kerja & area sekitar sebelum mulai bekerja	UPT Puskesmas Rejosari	Setiap Hari Kerja		

		b) Bangga menggunakan hasil produk Bangsa Indonesia	1) Mengenakan baju songket melayu sebagai seragam kerja	UPT Puskesmas Rejosari	Setiap Hari Kamis		
			2) Membeli cemilan/air minum dari pedagang lokal sekitar kantor	UPT Puskesmas Rejosari	Setiap Hari Kerja		
2.	Kesadaran Berbangsa dan Bernegara	a) Menjalankan hak dan kewajibannya sebagai warga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku	1) Menggunakan helm dengan standar SNI dan membawa dokumen kendaraan bermotor lengkap	UPT Puskesmas Rejosari	Setiap Hari Kerja		

			2) Hadir tepat waktu	UPT Puskesmas Rejosari	Setiap Hari Kerja		
		b) Berpikir, bersikap dan berbuat yang terbaik bagi bangsa dan negaranya	1) Melaksanakan pekerjaan dengan baik dan benar	UPT Puskesmas Rejosari	Setiap Hari Kerja		
			2) Menjaga konsistensi dalam tugas dengan penuh dedikasi	UPT Puskesmas Rejosari	Setiap Hari Kerja		

3.	Setia pada Pancasila sebagai Ideologi Negara	a) Mengamalkan nilai-nilai Pancasila dalam kehidupan sehari-hari	1) Melaksanakan ibadah shalat 5 waktu sebagai pengamalan sila pertama	Semua Tempat	Fleksibel		
			2) Mengikuti Apel Pagi	UPT Puskesmas Rejosari	Setiap Hari Kerja		
		b) Yakin dan percaya bahwa Pancasila sebagai dasar negara	1) Menghindari ujaran kebencian di WA grup kantor	Semua Tempat	Fleksibel		
			2) Mengikuti Lokakarya Mini Puskesmas	UPT Puskesmas Rejosari	Satu Kali Setiap Bulan		
4.	Rela Berkorban untuk Bangsa dan Negara	a) Bersedia mengorbankan waktu, tenaga dan pikirannya untuk kemajuan bangsa dan negara	1) Mengikuti pelatihan daring diluar jam kerja	Semua Tempat (*online*)	Fleksibel		

			2) Sukarela membuat kalender konten media sosial puskesmas	Semua Tempat	Fleksibel		
		b) Gemar membantu sesama warga negara yang mengalami kesulitan	1) Memberikan bantuan kepada rekan kerja yang kesulitan	UPT Puskesmas Rejosari	Setiap Hari Kerja		
			2) Turut memberikan bantuan dana sosial untuk masyarakat yang membutuhkan	Di lingkungan sekitar tempat tinggal	Fleksibel		
5.	Kemampuan Awal Bela Negara	a) Senantiasa menjaga kesehatannya	1) Mengonsumsi makanan sehat dan bergizi	Semua Tempat	Setiap Hari		

			2) Minum air putih yang cukup saat bekerja	UPT Puskesmas Rejosari	Setiap Hari Kerja		
		b) Gemar berolahraga	1) Rutin melakukan olahraga seminggu sekali	Di lingkungan sekitar tempat tinggal	Setiap Hari Minggu		
			2) Melakukan *stretching* ringan 3 menit setiap 2 jam duduk	UPT Puskesmas Rejosari	Setiap Hari Kerja		