KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI
PELATIHAN DASAR CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL
GOLONGAN III

OPTIMALISASI WAKTU TUNGGU PASIEN DI POLIKLINIK PENYAKIT DALAM MELALUI SOSIALISASI SISTEM ANTREAN DIGITAL DAN BOOKING ONLINE DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA BUKITTINGGI

Disusun oleh :

Nama	**: dr. Rizkianto Imannual, Sp.PD**
NIP	**: 198705112025041001**
Jabatan	**: Dokter Ahli Pertama**
Instansi	**: RSUD Kota Bukittinggi**
Kelas/Kelompok	**: IV**
No Absen	**: A27.4.34**
Angkatan	**: XXVII**

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

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

JUDUL	:	OPTIMALISASI WAKTU TUNGGU PASIEN DI POLIKLINIK PENYAKIT DALAM MELALUI SOSIALISASI ANTREAN DIGITAL DAN BOOKING ONLINE DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA BUKITTINGGI
NAMA	:	dr. RIZKIANTO IMANNUAL, Sp.PD
NIP	:	198705112025041001
PANGKAT/GOL	:	III-b
JABATAN	:	DOKTER AHLI PERTAMA
INSTANSI	:	RSUD KOTA BUKITTINGGI
ANGKATAN/KELOMPOK	:	27/4
NO. ABSEN	:	A27.4.34

Disahkan berdasarkan Seminar Aktualisasi Latsar CPNS Golongan III Angkatan XXVII yang dilaksanakan pada tanggal 21 November 2025 di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri Regional Bukittinggi.

Bukittinggi, 21 November 2025

Coach,	Mentor,
LIGA OKTAFIA, S.STP, M.Si	**Dr. Yefa Karmidoza, SpKKLP**
NIP. 199110072012062001	NIP. 197403282005012006

Mengetahui,

Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri

Regional Bukittinggi

Sarjayadi, S.S M.A.P

NIP. 197003041996031001

ACARA
SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

Pada Hari : Jum'at

Tanggal : 22 november 2025
Pukul : 08.00 s/d selesai
Tempat : PPSDM Bukittinggi

Telah Diseminarkan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi Latsar CPNS Angkatan XXVII Tahun 2025

JUDUL	:	OPTIMALISASI WAKTU TUNGGU PASIEN DI POLIKLINIK PENYAKIT DALAM MELALUI SOSIALISASI ANTREAN DIGITAL DAN BOOKING ONLINE DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA BUKITTINGGI
NAMA	:	dr. RIZKIANTO IMANNUAL, Sp.PD
NIP	:	198705112025041001
PANGKAT/GOL	:	III-B
JABATAN	:	DOKTER AHLI PERTAMA
INSTANSI	:	RSUD KOTA BUKITTINGGI
ANGKATAN/KELOMPOK	:	XXVIII / IV
NO. ABSEN	:	A27.4.34

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

COACH,	PESERTA,
Liga Oktafia S.STP, Msi	dr. Rizkianto Imannual, Sp.PD
NIP. 199110072012062001	NIP. 198705112025041001
PENGUJI,	MENTOR,
Desy Narulita, S.E., M.T.,	dr. Yefa Karmidoza, SpKKLP
NIP. 197312082003122003	NIP. 197403282005012006

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan karunia, rahmat, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan pelaksanaan aktualisasi Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) Tahun 2025 dengan judul "**OPTIMALISASI WAKTU TUNGGU PASIEN DI POLIKLINIK PENYAKIT DALAM MELALUI SOSIALISASI ANTREAN DIGITAL DAN BOOKING ONLINE DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA BUKITTINGGI**". Laporan pelaksanaan aktualisasi ini dibuat sebagai penerapan nilai-nilai dasar ASN yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif serta kedudukan dan peran ASN (Bela Negara, Smart ASN dan Manajemen ASN) yang dilaksanakan di unit kerja.

Laporan pelaksanaan aktualisasi ini sebagai syarat kelulusan Pelatihan Dasar CPNS Golongan III angkatan XXVII yang dilaksanakan di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri Regional Bukittinggi tahun 2025. Dokumen ini tidak hanya menjadi bagian dari pemenuhan kewajiban dalam proses Latsar CPNS, tetapi juga dirancang sebagai sebuah karya nyata yang dapat memberikan kontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas layanan publik, khususnya layanan pasien di RSUD kota Bukittinggi.

Dalam penulisan laporan pelaksanaan aktualisasi ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia (PPSDM) Regional Bukittinggi sebagai Penyelenggara Pelatihan Dasar CPNS 2025
2. Bapak Sarjayadi, SS, M.A.P selaku Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia (PPSDM) Kemendagri Regional Bukittinggi
3. UPTD RSUD Kota Bukittinggi yang telah memfasilitasi penulis untuk dapat ikut serta mengikuti Pelatihan Dasar CPNS Golongan III Angkatan XXVII Tahun 2025
4. Ibu Desy Nuralita, S.E., M. T., selaku evaluator rancangan aktualisasi.
5. Ibu Liga Oktafia, S.STP, Msi selaku coach yang telah memberikan arahan, bimbingan dan masukan selama proses penyusunan laporan pelaksanaan aktualisasi ini.
6. Ibu dr. Yefa Karmidoza, SpKKLP selaku Kepala bidang pelayanan dan penunjang medis RSUD kota Bukittinggi sekaligus selaku mentor yang telah bersedia memberikan arahan dan bimbingan untuk menulis rancangan aktualisasi ini.
7. Seluruh panitia dan penyelenggara Pelatihan Dasar CPNS Golongan III Angkatan XXVII Tahun 2025
8. Seluruh pegawai yang ada di lingkungan RSUD dan kota Bukittinggi.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dari laporan pelaksanaan aktualisasi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sangat membantu penulis untuk perbaikan penulisan dimasa yang akan datang.

Demikian laporan pelaksanaan aktualisasi ini dibuat, semoga laporan pelaksanaan aktualisasi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Bukittinggi, 21 November 2025

Peserta,

dr. RIZKIANTO IMANNUAL, Sp.PD

NIP. 198705112025041001

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN RANCANGAN AKTUALISASI ii

BERITA ACARA SEMINAR RANCANGAN AKTUALISASI iii

KATA PENGANTAR iv

DAFTAR ISI vii

DAFTAR TABEL x

DAFTAR GAMBAR xi

BAB I PENDAHULUAN 1

A Latar Belakang 1

B Tujuan 4

C Ruang Lingkup 5

BAB II PROFIL INSTANSI DAN PESERTA 7

A Profil RSUD Kota Bukittinggi 7

B Profil Peserta LATSAR 12

BAB III RANCANGAN AKTUALISASI.....16

A Deskripsi *Core* Isu 16

B Analisis *Core* Isu 21

C Rumusan *Core* Isu 22

D Gagasan *Core* Isu 22

BAB IV CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI.....24

A Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi 24

B Matrik Laporan Kegiatan Aktualisasi 25

C Matrik Rekapitulasi Realisasi Habituasi NND PNS (berAKHLAK).... 40

D Capaian Penyelesaian *Core* Isu 41

E Manfaat Terselesainya *Core* Isu 42

F Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi 43

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI..... 44

A Kesimpulan 44

B Rekomendasi 48

DAFTAR PUSTAKA.....51

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Analisis USG 22

Tabel 2 Jadwal Kegiatan Aktualisasi 24

Tabel 3 Matriks Laporan Akhir Aktualisasi 25

Tabel 4 Matriks Rekapitulasi Realisasi Habituasi (BerAKHLAK) 40

Tabel 5 Capaian Penyelesaian Core Isu 41

Tabel 6 Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi 43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Gedung RSUD Kota Bukittinggi. 7

Gambar 2 Struktur Organisasi RSUD Kota Bukittinggi. 9

Gambar 3 Profil Peserta 12

Gambar 4 Waktu Tunggu Poli RS – Januari 2025..... 17

Gambar 5 Waktu Tunggu Poli RS – Februari 2025. 17

Gambar 6 Waktu Tunggu Poli RS – Maret 2025 18

Gambar 7 Waktu Tunggu Poli RS – April 2025 18

Gambar 8 Waktu Tunggu Poli RS – Mei 2025 18

Gambar 9 Waktu Tunggu Poli RS – Juni 2025..... 19

Gambar 10 Waktu Tunggu Poli RS – Juli 2025..... 19

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat yang harus terpenuhi secara adil, merata dan berkualitas. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) sebagai fasilitas pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan bermutu, efisien dan sesuai standar. Salah satu indikator yang sering digunakan untuk menilai mutu pelayanan rumah sakit adalah waktu tunggu pasien di poliklinik rawat jalan.

Secara Global, waktu tunggu pasien rawat jalan masih menjadi salah satu isu penting dalam pelayanan kesehatan. Penelitian di negara maju menunjukkan bahwa lamanya waktu tunggu berhubungan erat dengan tingkat kepuasan pasien. Misalnya, di Amerika Serikat, rata-rata waktu tunggu pasien rawat jalan berkisar 30–60 menit, dan keterlambatan yang lebih panjang terbukti menurunkan kepuasan pasien secara signifikan (Anderson, 2007). Di Inggris, National Health Service (NHS) bahkan menetapkan standar waktu tunggu yang ketat, dengan target pelayanan pasien dalam waktu kurang dari 30 menit setelah registrasi (NHS, 2018).

Di negara berkembang, masalah ini lebih kompleks. Faktor keterbatasan tenaga kesehatan, tingginya jumlah kunjungan pasien, keterbatasan sarana prasarana, serta sistem antrean manual menyebabkan waktu tunggu sering kali lebih panjang dari standar yang ditetapkan (Sharma, 2018 dan Tisocki, 2019). Penelitian di India dan

Filipina, misalnya, menunjukkan rata-rata waktu tunggu pasien rawat jalan mencapai 90–120 menit, jauh melebihi standar pelayanan optimal (Kumar, 2020 dan Gonzales, 2021).

Di Indonesia, isu lamanya waktu tunggu pasien juga masih menjadi tantangan besar. Kementerian Kesehatan melalui Permenkes No. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit menetapkan bahwa waktu tunggu rawat jalan seharusnya kurang dari 60 menit (Kementerian Kesehatan RI, 2018). Namun, berbagai penelitian menunjukkan bahwa angka ini sulit dicapai di banyak rumah sakit pemerintah maupun swasta.

Penelitian di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta melaporkan rata-rata waktu tunggu pasien rawat jalan mencapai 92 menit (Putri, 2020) Hasil serupa ditemukan di RSUD Raden Mattaher Jambi, di mana waktu tunggu pasien poliklinik rata-rata 105 menit (Zainal, 2021). Sementara itu, studi di RSUD Abdul Moeloek Bandar Lampung menemukan bahwa lebih dari 70% pasien mengalami waktu tunggu lebih dari 60 menit, sehingga tidak sesuai dengan standar Kemenkes (Sari, 2019).

Lamanya waktu tunggu pasien dapat dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi keterbatasan jumlah tenaga medis dan paramedis, sistem manajemen antrean yang belum optimal, keterlambatan dokter, keterbatasan ruang pemeriksaan, serta kompleksitas administrasi pendaftaran (Pohan, 2016; Noto, 2018; Lestari, 2020). Faktor eksternal dapat berupa tingginya jumlah pasien yang datang di waktu yang bersamaan, keterlambatan kedatangan pasien, serta ketidaksesuaian antara jumlah tenaga kesehatan dengan

beban kerja yang ada (Yuwono, 2019; Gunawan, 2019).

Selain itu, penggunaan teknologi informasi dalam sistem antrean dan booking online juga menjadi faktor penting. Rumah sakit yang sudah menerapkan sistem antrean digital terbukti dapat mempersingkat waktu tunggu secara signifikan dibandingkan dengan rumah sakit yang masih menggunakan sistem manual (Novitasari, 2020; Nugroho, 2019).

Lamanya waktu tunggu memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan, serta citra rumah sakit. Penelitian menunjukkan bahwa semakin lama pasien menunggu, semakin rendah tingkat kepuasan mereka (Rahmayanti, 2021). Ketidakpuasan pasien dapat berujung pada menurunnya loyalitas, keluhan, bahkan keputusan untuk berpindah ke fasilitas kesehatan lain (Donabedian, 2005). Dampak lain yang sering muncul adalah ketidaknyamanan di ruang tunggu akibat penumpukan pasien, potensi penyebaran infeksi nosokomial, serta penurunan kualitas interaksi dokter-pasien karena waktu konsultasi yang menjadi lebih terbatas akibat keterlambatan awal (Puspitasari, 2021; Sugiarto, 2020).

Berbagai penelitian sebelumnya di Indonesia memperkuat temuan ini. Di RSUD Kota Semarang, penelitian menunjukkan bahwa rata-rata waktu tunggu pasien penyakit dalam mencapai 85 menit, dan sebagian besar pasien merasa tidak puas (Wijayanti, 2020). Studi di RSUD Cibabat Cimahi juga melaporkan rata-rata waktu tunggu 95 menit, dengan faktor utama penyebabnya adalah keterlambatan dokter dan sistem antrean manual (Susanto, 2019).

Penelitian lain di RSUD di wilayah Jawa Timur menemukan adanya hubungan yang signifikan antara lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien, di mana pasien dengan waktu tunggu >60 menit cenderung melaporkan tingkat kepuasan rendah (Fathoni, 2020). Sementara itu, penelitian di RSUD Bali menemukan bahwa penerapan sistem antrean digital mampu menurunkan waktu tunggu rata-rata dari 110 menit menjadi 65 menit (Putu, 2021).

Melihat uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa lamanya waktu tunggu pasien masih menjadi persoalan serius di berbagai RSUD, khususnya di poliklinik penyakit dalam yang umumnya memiliki volume kunjungan pasien tinggi. Oleh karena itu, penelitian mengenai lamanya waktu tunggu pasien di poliklinik penyakit dalam RSUD penting dilakukan untuk memberikan gambaran nyata mengenai kondisi saat ini, sekaligus menjadi dasar evaluasi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan.

B. Tujuan

Tujuan penyusunan laporan pelaksanaan aktualisasi ini adalah sebagai berikut:

a. Menunjukkan bahwa pelaksanaan aktualisasi ini merupakan bagian dari penerapan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK, melalui peningkatan kualitas layanan kesehatan di RSUD, penguatan akuntabilitas dalam pengelolaan pelayanan pasien rawat jalan, pengembangan kompetensi pegawai dalam pelaksanaan pelayanan pasien rawat jalan, pembiasaan kerja sama yang harmonis,

penumbuhan loyalitas terhadap aturan organisasi, penguatan sikap adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi, serta peningkatan kolaborasi dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

b. Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kota Bukittinggi melalui upaya identifikasi, pencegahan, dan penanganan waktu tunggu pasien yang lama di poliklinik penyakit dalam sehingga dapat memberikan manfaat nyata bagi masyarakat serta mendukung terwujudnya pelayanan publik yang profesional, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam rancangan aktualisasi ini dibatasi pada beberapa hal sebagai berikut

1. Materi yang Diikaji

Fokus kegiatan adalah pada sosialisasi antrean digital dan booking online pada pasien poliklinik penyakit dalam di RSUD Kota Bukittinggi. Materi lain di luar kegiatan tersebut, seperti layanan gizi, triase ataupun sistem rujukan tidak menjadi bagian dari pembahasan.

2. Subjek yang Terlibat

Subjek dalam kegiatan ini adalah pasien yang berobat di poliklinik penyakit dalam, dimana pasien tersebut menjadi sasaran utama dalam penerapan antrean digital dan booking online.

3. Lokasi Aktualisasi

   Lokasi aktualisasi dibatasi pada UPTD Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bukittinggi, khususnya Instalasi Poliklinik Penyakit Dalam. Kegiatan ini tidak mencakup Rawat Inap, Instalasi Gawat Darurat maupun Layanan Penunjang Medis.

4. Variabel yang Diamati

   - Kondisi awal waktu tunggu pasien
   - Proses penyusunan bahan sosialisasi antrean digital dan booking online
   - Implementasi Kegiatan (sosialisasi, pendampingan pelaksanaan, evaluasi)
   - Dampak sosialisasi antrean digital dan booking online terhadap optimalisasi waktu tunggu

5. Waktu Pelaksanaan

   Kegiatan aktualisasi ini dilaksanakan pada tanggal 6 Oktober 2025 sampai dengan 14 November 2025 sesuai dengan masa habituasi Latsar CPNS.

Dengan ruang lingkup tersebut, pelaksanaan aktualisasi ini diharapkan dapat memberikan hasil yang terukur dan relevan, sekaligus menjadi acuan bagi perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bukittinggi.

BAB II

PROFIL INSTANSI DAN PESERTA

A. Profil RSUD Kota Bukittinggi

1. Gambaran umum dan gambar instansi

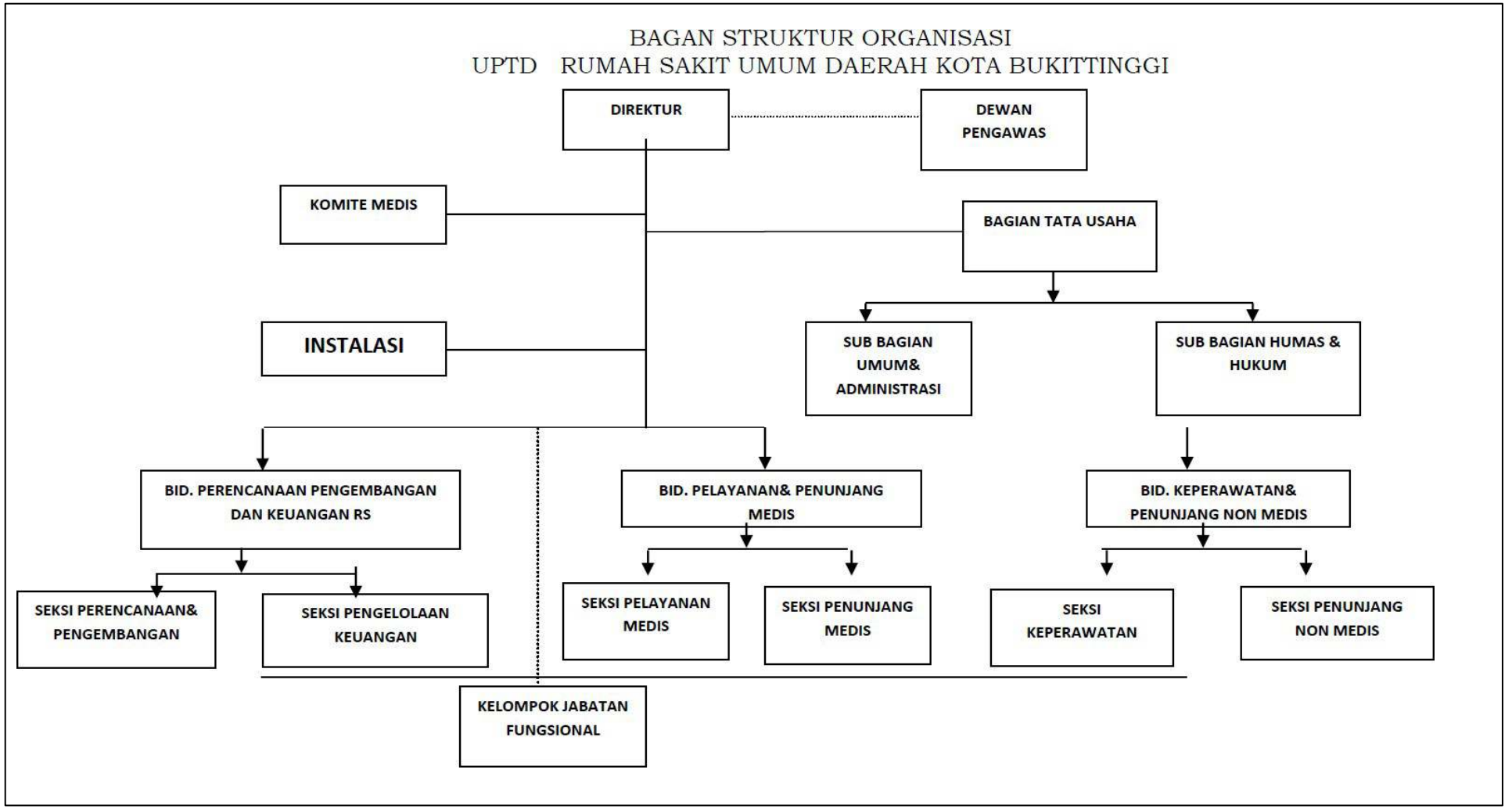
Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bukittinggi merupakan satuan Kerja Perangkat Kerja Daerah bidang pelayanan medis dan kesehatan rumah sakit, dipimpin oleh Direktur yang berkedudukan di bawah dan bertangguang jawab Kepada Kepala Daerah kota Bukittinggi melalui Dinas Kesehatan Kota Bukittinggi. RSUD Kota Bukittinggi Milik Pemerintah kota Bukittinggi dengan klasifikasi kelas C. Status pengelolaan RSUD Kota Bukittinggi adalah Badan Layanan Umum Daerah (BLUD). Direktur RSUD kota Bukittinggi adalah dr. Muryani Dathri, M. Kes. berlokasi Di jalan By Pass Gulai Bancah Kelurahan Kubu Gulai Bancah, Kecamatan Mandiangin Koto Selayan, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat.[6] Berikut adalah gambar Gedung RSUD Kota Bukittinggi.



Gambar 1 Gedung RSUD Kota Bukittinggi

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bukittinggi sebagai Rumah Sakit Umum Daerah Bukittinggi yang ada di Kota Bukittinggi. Keberadaan sumber daya manusia yang terdiri dari Dokter Spesialis dan Konsultan serta tenaga paramedis yang terlatih sesuai dengan kompetensinya. Dalam sistem perencanaan pembangunan nasional menjelaskan bahwa pembangunan kesehatan diarahkan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dapat terwujud. Pembangunan kesehatan diselenggarakan dengan berdasarkan pada perikemanusiaan, pemberdayaan dan kemandirian, adil dan merata, serta pengutamaan dan manfaat. Pembangunan kesehatan dilaksanakan melalui peningkatan (PERWALI, 2021)

a) Upaya kesehatan
b) Pembiayaan kesehatan
c) Sumber daya manusia kesehatan
d) Sediaan farmasi, alat kesehatan, dan makanan
e) Manajemen dan informasi kesehatan, dan
f) Pemberdayaan Masyarakat.



Gambar 2 Struktur Organisasi RSUD Kota Bukittinggi

2. **Visi, Misi, dan Nilai - Nilai RSUD Bukittinggi**

Berdasarkan tugas dan fungsi pelayanan OPD; telaahan visi, misi dan program kepala daerah dan wakil kepala daerah; telaahan renstra Kementerian Kesehatan dan telaahan Renstra Dinas Kesehatan Kota Bukittinggi, telaahan dokumen RTRW RSUD Kota Bukittinggi dan Kajian Lingkungan Hidup Strategis; serta penentuan isu-isu strategis di bidang pelayanan kesehatan RS, maka selanjutnya disusun visi dan misi rumah sakit sebagai berikut (PERWALI, 2021):

a) Visi RSUD Kota Bukittinggi

Visi RSUD Kota Bukittinggi yaitu Rumah Sakit pemberi layanan yang bernuansa wisata untuk masyarakat dan wisatawan.

b) Misi RSUD Kota Bukittinggi

Untuk mencapai visi tersebut, RSUD Kota Bukittinggi menetapkan misi sebagai berikut:

- Pemberian pelayanan kesehatan secara holistik promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitative.
- Pemberian layanan kuratif dan Rehabilitatif senantiasa bernuansa wisata.
- Pengembangan kemitraan dalam pembiayaan kesehatan.

c) Nilai nilai RSUD Kota Bukittinggi

Nilai yang dianut oleh RSUD Kota Bukittinggi yaitu " **WISATA**

W = Welcome

Kami menerima dengan hati yang terbuka dan penuh keramahan segala pelayanan kesehatan yang mengutamakan 5 S

(Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun). Kami juga memberikan pelayanan fasilitas lainnya seperti Mall, Hotel, Restoran sebagai “One Stop Services Hospital“.

I = Interesst

Pelayanan yang diberikan penuh dengan perhatian dan kewaspadaan sehingga dapat menjamin keselamatan bagi pasien dan keluarganya serta petugas rumah sakit, agar terhindar dari bahaya dan ancaman yang mengganggu.

S = Safety

Dalam setiap pelayanan *safety* atau kemanan menjadi ciri kami dalam setiap melakukan prosedur tindakan dan pelayanan kepada pasien.

A = Accurate

Segala tindakan kami tepat sasaran dalam memberikan pelayanan pengobatan terhadap pasien. Akurat baik waktu, tenaga serta kenyamanan dan kesembuhan pasien.

T = Time Respon

Kami melayani dengan cepat kepada semua pengunjung rumah sakit selama 24 jam tanpa henti.

A = Availablity

Kami menyediakan segala kebutuhan baik untuk pasien dan keluarga atau pengunjung berupa restoran, hotel, pijat refleksi, mall, tempat belanja dan bioskop.

B. Profil Peserta Latsar

1. Data Pribadi Peserta



Gambar 3 Profil Peserta.

Nama Lengkap	: dr. Rizkianto Imannual, SpPD
NIP	: 198705112025041001
Tempat/Tanggal Lahir	: Padang/11 Mei 1987
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Jabatan	: Dokter Spesialis Penyakit Dalam
Pangkat/Golongan	: Penata Muda Tk.I-III/b
Instansi	: RSUD Kota Bukittinggi
Pendidikan Terakhir	: Dokter Spesialis Penyakit Dalam
Alamat	: Perumahan Makmur Residence Mato Aia
Email	: rizkiantoimannual@gmail.com

2. Tugas Pokok dan Fungsi

Jabatan dokter spesialis penyakit dalam bertugas memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien khusunya dibagian penyakit dalam. Berikut rincian tugas dan fungsi dokter spesialis penyakit dalam di RSUD ;

Tugas Pokok :

1. Diagnosis dan Penanganan:

Mendiagnosis dan mengobati penyakit kronis dan akut pada orang dewasa, seperti penyakit jantung, diabetes, gangguan pencernaan, infeksi, penyakit ginjal, dan masalah tiroid.

2. Pemantauan Kondisi Pasien:

Memantau kondisi pasien secara hati-hati dan memperbarui pendekatan pengobatan secara berkala untuk mengoptimalkan pengelolaan gejala.

3. Pemeriksaan Fisik dan Penunjang:

Melakukan pemeriksaan fisik dan menilai hasil pemeriksaan penunjang seperti tes laboratorium (darah, urine), EKG, Rontgen, USG, dan CT scan.

4. Pelayanan Preventif:

Memberikan pelayanan kesehatan preventif, termasuk vaksinasi dewasa, penilaian faktor risiko, dan edukasi untuk mencegah penyakit.

Fungsi Lainnya :

1. **Kolaborasi Tim Medis:**

Bekerja sama dengan dokter dari spesialis lain (seperti bedah, gizi, dan lainnya) untuk memberikan perawatan yang komprehensif bagi pasien.

2. **Perawatan Pasien Kritis:**

Menangani dan memberikan perawatan untuk pasien dalam kondisi kritis yang membutuhkan perawatan intensif di unit perawatan intensif (ICU).

3. **Penanganan Kedaruratan Medis:**

Terlibat dalam penanganan bencana medis dan situasi darurat lainnya yang membutuhkan penanganan medis spesialis.

4. **Manajemen Penyakit Kronis:**

Memberikan pengelolaan jangka panjang untuk berbagai kondisi kronis, termasuk dengan melakukan penyesuaian nutrisi pada penyakit tertentu seperti diabetes.

5. **Edukasi Pasien:**

Memberikan pemahaman kepada pasien tentang kondisi kesehatan, cara mencegah penyakit, dan pentingnya mengikuti rencana terapi.

Saya sudah menempuh pendidikan dokter umum hingga melanjutkan spesialisasi di bidang Penyakit dalam dan aktif mengembangkan kompetensi saya melalui pelatihan serta seminar di

bidang penyakit dalam. Dengan keahlian di bidang diagnosis dan penanganan penyakit-penyakit pada bagian penyakit dalam, saya berkomitmen memberikan pelayanan medis yang profesional, humanis, dan berorientasi pada keselamatan serta kenyamanan pasien. Dalam kehidupan pribadi, saya menikah dengan seorang dokter dan telah dikaruniai dua orang anak. Dukungan keluarga menjadi salah satu motivasi utama dalam menjalani profesinya sebagai tenaga kesehatan.

Motivasi saya mengikuti Latsar adalah untuk meningkatkan kompetensi sebagai ASN, memenuhi persyaratan pengangkatan menjadi PNS, serta meningkatkan pengetahuan, sikap, dan keterampilan sesuai dengan nilai dasar ASN (BerAKHLAK). Selain itu, saya juga ingin mempersiapkan diri sebagai pelayan publik yang professional.

Harapan saya setelah mengikuti Latsar adalah mampu menerapkan nilai-nilai dasar ASN (BerAKHLAK) dalam pekerjaan sehari-hari, menjadi ASN yang profesional, berintegritas, dan berorientasi pada pelayanan, serta memberikan kontribusi nyata bagi RSUD Kota Bukittinggi khususnya, dan masyarakat pada umumnya.

BAB III

RANCANGAN AKTUALISASI

A. Deskripsi Core Isu

Belum Optimalnya Waktu Tunggu Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Kota Bukittinggi

a. Kondisi Saat Ini

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan rujukan yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan paripurna kepada masyarakat. Kualitas layanan rumah sakit tidak hanya ditentukan oleh kompetensi tenaga medis dan kelengkapan sarana, tetapi juga oleh kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diterima pasien.

Salah satu isu penting yang banyak dikeluhkan pasien adalah lamanya waktu tunggu, baik pada layanan rawat jalan, penunjang medis, maupun rawat inap, yang berdampak pada kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Selain itu. waktu tunggu yang panjang juga berpotensi menimbulkan dampak klinis berupa keterlambatan diagnosis dan terapi, yang pada akhirnya selain menurunkan angka kepuasan pasien terhadap pelayanan, hal ini juga dapat membahayakan keselamatan pasien.

Masalah yang mendasari isu tersebut antara lain:

1. Antrean panjang pada pendaftaran dan administrasi karena masih memakai sistem manual dan keterbatasan counter pelayanan.
2. Waktu tunggu panjang di poli juga disebabkan karena keterbatasan jumlah dokter spesialis dibanding pasien.
3. Keterlambatan pelayanan penunjang termasuk laboratorium,

radiologi, dan farmasi sering mengalami penumpukan.

4. Waktu tunggu rawat inap disebabkan karena tingginya BOR (Bed Occupancy Rate), keterbatasan ruang rawatan, dan alur administrasi yang panjang.

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, RSUD kota Bukittinggi masih memiliki waktu tunggu yang lama yaitu >60 menit pada Januari-Juli 2025.

Waktu Tunggu Poli RS – Januari 2025

Nama Faskes	< 60 Menit	> 60 Menit
RSU LUBUK BASUNG	38 menit	
RSI IBNU SINA PADANG PANJANG	36 menit	
RSUD PASAMAN BARAT	55 menit	
RSI IBNU SINA PANTI	51 menit	
KLINIK BUKITTINGGI EYE CENTER	41 menit	
RSUD BUKITTINGGI		130 menit

Gambar 4 Waktu Tunggu Poli RS – Januari 2025

Waktu Tunggu Poli RS – Februari 2025

Nama Faskes	< 60 Menit	> 60 Menit
RSU LUBUK BASUNG	49 menit	
RSI IBNU SINA PADANG PANJANG		133 menit
RSUD PASAMAN BARAT	44 menit	
RSI IBNU SINA PANTI	56 menit	
KLINIK BUKITTINGGI EYE CENTER		92 menit
RSUD BUKITTINGGI		114 menit

Gambar 5 Waktu Tunggu Poli RS – Februari 2025

Waktu Tunggu Poli RS – Maret 2025

Nama Faskes	< 60 Menit	> 60 Menit
RSU LUBUK BASUNG	48 menit	
RSI IBNU SINA PADANG PANJANG	42 menit	
RSUD PASAMAN BARAT	49 menit	
RSI IBNU SINA PANTI		150 menit
KLINIK BUKITTINGGI EYE CENTER		137 menit
RSUD BUKITTINGGI		176 menit

Gambar 6 Waktu Tunggu Poli RS – Maret 2025

Waktu Tunggu Poli RS – April 2025

Nama Faskes	< 60 Menit	> 60 Menit
RSU LUBUK BASUNG	56 menit	
RSI IBNU SINA PADANG PANJANG		124 menit
RSUD PASAMAN BARAT		143 menit
RSI IBNU SINA PANTI	44 menit	
KLINIK BUKITTINGGI EYE CENTER		163 menit
RSUD BUKITTINGGI		130 menit

Gambar 7 Waktu Tunggu Poli RS – April 2025

Waktu Tunggu Poli RS – Mei 2025

Nama Faskes	< 60 Menit	> 60 Menit
RSU LUBUK BASUNG		163 menit
RSI IBNU SINA PADANG PANJANG	45 menit	
RSUD PASAMAN BARAT		148 menit
RSI IBNU SINA PANTI		130 menit
KLINIK BUKITTINGGI EYE CENTER		103 menit
RSUD BUKITTINGGI		159 menit

Gambar 8 Waktu Tunggu Poli RS – Mei 2025

Waktu Tunggu Poli RS – Juni 2025

Nama Faskes	< 60 Menit	> 60 Menit
RSU LUBUK BASUNG		93 menit
RSI IBNU SINA PADANG PANJANG	56 menit	
RSUD PASAMAN BARAT		94 menit
RSI IBNU SINA PANTI		175 menit
KLINIK BUKITTINGGI EYE CENTER	32 menit	
RSUD BUKITTINGGI		111 menit

Gambar 9 Waktu Tunggu Poli RS – Juni 2025

Waktu Tunggu Poli RS – Juli 2025

Nama Faskes	< 60 Menit	> 60 Menit
RSU LUBUK BASUNG	31 menit	
RSI IBNU SINA PADANG PANJANG	56 menit	
RSUD PASAMAN BARAT	55 menit	
RSI IBNU SINA PANTI		170 menit
KLINIK BUKITTINGGI EYE CENTER	59 menit	
RSUD BUKITTINGGI		136 menit

Gambar 10 Waktu Tunggu Poli RS – Juli 2025

Dari data diatas dapat kita lihat bahwa adanya keterlambatan waktu tunggu pasien di poliklinik RSUD kota Bukittinggi yang berimbas pada penurunan kualitas pelayanan pasien.

b. Dampak dan Pihak Yang Terkena Dampak

Apabila isu ini tidak segera diselesaikan, maka akan timbul beberapa dampak, antara lain :

a) Mengurangi kepuasan pasien dan meningkatkan keluhan
b) Menimbulkan risiko klinis akibat keterlambatan diagnosis dan terapi

c) Membebani tenaga kesehatan yang harus menghadapi komplain
d) Mempengaruhi citra rumah sakit dan hasil akreditasi

c. Keterkaitan dengan Substansi Mata Pelatihan Agenda III

Isu ini memiliki keterkaitan erat dengan substansi Agenda III Latsar CPNS yang membahas Manajemen ASN dan *Smart* ASN.

a) Manajemen ASN

ASN dituntut untuk memiliki kemampuan dalam mengelola sumber daya dan memastikan akuntabilitas kinerja. Permasalahan waktu tunggu pasien mencerminkan pentingnya kompetensi manajerial, khususnya dalam perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi di unit kerja.

b) *Smart* ASN

Pemakaian antrean digital dan booking online memerlukan pemanfaatan teknologi informasi. Penerapan sistem aplikasi yang terintegrasi dengan karcis digital yang dapat diakses didalam aplikasi akan mendukung ASN menjadi adaptif, berorientasi digital dan responsif terhadap tuntutan pelayanan publik berbasis data.

B. Analisis *Core* Isu

Setelah *core* isu didapatkan, langkah selanjutnya adalah menentukan prioritas masalah. Teknik yang digunakan adalah *USG*[27]. Singkatan dari *USG* adalah *Urgency, Seriousness, Growth***.** Untuk menentukan isu prioritas menggunakan teknik USG, maka harus memperhatikan tiga hal sebagai berikut :

1. *Urgency* adalah seberapa mendesaknya sebuah isu harus dibahas, dianalisis dan ditindaklanjuti.

2. *Seriousness* adalah seberapa serius isu tersebut perlu dibahas dan akibat yang ditimbulkan jika isu tersebut tidak segera diselesaikan.

3. *Growth* adalah seberapa besar kemungkinan berkembangnya isu jika tidak segera diselesaikan.

Tiga kriteria tersebut akan dinilai dengan skala 1 sampai 5 dengan ketentuan nilai mutu sama dengan yang ada pada table 1. Karena ada tiga kriteria, maka maksimal total skor yang bisa didapat untuk masing-masing penyebab isu Adalah 15. Penyebab isu dengan total skor tertinggi akan dipilih sebagai *core* isu.

Prioritas masalah yang menjadi penyebab isu selanjutnya dianalisis menggunakan teknik USG. Berikut adalah hasilnya :

Tabel 1 Analisis USG

NO	ISU	KRITERIA			TOTAL
		U	S	G	
1.	**Belum adanya sosialisasi penerapan sistem antrean digital dan booking online**	**5**	**5**	**5**	**15**
2.	Belum ada rekayasa alur pelayanan rawat jalan	4	3	4	11
3.	Belum ada penambahan counter administrasi dan farmasi saat pelayanan berlangsung	3	4	4	11

Setelah melalui analisis dengan menggunakan instrumen USG, penyebab isu nomor 1 memiliki skor tertinggi. Dengan demikian, penyebab isu yang akan diangkat untuk diselesaikan adalah **"Belum adanya sosialisasi penerapan sistem antrean digital dan booking online"**

C. Rumusan Isu

Meskipun pelayanan di RSUD telah berjalan sesuai standar operasional, namun waktu tunggu pasien dipoliklinik masih belum optimal dan sering melebihi waktu tunggu yang direkomendasikan oleh kementrian Kesehatan. Belum ada nya sosialisasi penerapan sistem antrean digital dan booking online disebabkan beberapa faktor. Penggunaan aplikasi pada antrean digital dan booking online merupakan hal yang relatif baru dalam pendaftaran pasien di RSUD. Aplikasi baru mulai digunakan pada trimester pertama tahun ini dan sehingga proses adaptasi masih berlangsung.

Selain itu, keterbatasan pengetahuan serta sumber daya, baik dari segi waktu, anggaran, maupun tenaga, menyebabkan belum tersedianya kegiatan khusus seperti sosialisasi, tutorial panduan dan bimbingan dalam penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online.

D. Gagasan Kreatif Penyelesaian *Core* Isu

Untuk mengatasi permasalahan isu belum optimalnya waktu tunggu pasien di rumah sakit, baik pada layanan rawat jalan, penunjang medis, maupun rawat inap, yang berdampak pada kualitas pelayanan, kepuasan, dan keselamatan pasien, maka gagasan kreatif yang akan dilakukan untuk menyelesaiakn *core* isu tersebut adalah optimalisasi penerapan sistem antrean digital dan booking online.

Dalam penyelesaian ini, terkait erat dengan Mata Pelatihan (MP) Manajemen ASN, karena penyusunan rencana dalam penerapan sistem antrean digital dan booking online, akan menekankan pada kemampuan ASN dalam merencanakan, mengorganisasi, melaksanakan sosialisasi dan mengevaluasi kegiatan secara efektidf serta akuntabel. Dengan adanya sistem antrean digital dan booking online akan memberikan kesempatan pada pasien untuk memilih jadwal konsultasi yang tersedia sebelum dimulai jadwal pelayanan. Dengan demikian, setiap pasien yang datang sudah mendapatkan jadwal konsultasi yang sudah dipilih dihari sebelumnya dan dapat mengurangi antrean di lokasi. Kita akan menyediakan pojok sosialisasi, penempelan poster mengenai promosi sistem antrean digital dan booking online RSUD.

Selain itu, gagasan ini juga selaras dengan MP *smart* ASN karena

penerapan system aplikasi yang akan mendorong pemanfaatan teknologi informasi dalam prosesnya, sekaligus meningkatkan kemampuan adaptasi ASN terhadap era digital. Penerapan solusi ini diharapkan kerjasama antara bidang teknologi informasi dan adminisrasi rumah sakit dalam pelaksanaan sistem antrean digital dan booking online menjadi lebih efektif, teratur dan akan membuat kenyamanan dan peningkatan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada Masyarakat.

Untuk optimalisasi waktu tunggu pelayanan tersebut, kita melakukan beberapa kegiatan yaitu :

1. Melakukan konsultasi dengan mentor mengenai rencana kegiatan yang akan dilakukan
2. Melakukan analisis mengenai tahapan-tahapan untuk mengurangi lamanya waktu tunggu pasien poliklinik penyakit dalam di RSUD Kota Bukittinggi
3. Melakukan persiapan sosialisasi terkait pengunduhan dan penggunaan aplikasi sosialisasi kepada pasien berupa banner, video tutorial pemakaian aplikasi antrean digital dan booking online serta penyedian petugas pojok informasi aplikasi antrean digital dan booking online.
4. Melakukan sosialisasi terkait tata cara penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online
5. Mengevaluasi kegiatan penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online

BAB IV

CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Matrik Jadwal Kegiatan Aktualisasi

Tabel 2 Jadwal Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan	Sept	Oktober				Nov
		4	1	2	3	4	1
1	Melakukan konsultasi dengan mentor mengenai rencana kegiatan						
2	Melakukan analisis mengenai tahapan-tahapan untuk mengurangi lamanya waktu tunggu pasien poliklinik penyakit dalam di RSUD						
3	Melakukan persiapan sosialisasi terkait pengunduhan dan penggunaan aplikasi						
4	Melakukan sosialisasi terkait tata cara penggunaan aplikasi						
5	Mengevaluasi kegiatan penggunaan aplikasi						

B. Matrik Laporan Kegiatan Aktualisasi

Tabel 3 Matrik Laporan Akhir Aktualisasi

Unit Kerja	RSUD kota Bukittinggi
Identifikasi Isu	1. Belum optimalnya waktu tunggu pasien di poliklinik penyakit dalam di RSUD kota Bukittinggi 2. Rendahnya kepatuhan tenaga kesehatan terhadap prosedur cuci tangan di RSUD 3. Rendahnya jumlah pasien rawat inap bagian penyakit dalam di RSUD.
Isu yang Diangkat	Belum optimalnya waktu tunggu pasien di poliklinik penyakit dalam di RSUD Kota Bukittinggi
Gagasan Pemecahan Isu	Optimalisasi waktu tunggu pasien poliklinik penyakit dalam malalui sosialisasi penerapan sistem antrean digital dan booking online . Gagasan tersebut terkait dengan mata pelatihan Manajemen ASN dan 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.	Melakukan konsultasi dengan mentor mengenai rencana kegiatan	1. Menyiapkan rencana kegiatan	Tersedianya rencana kegiatan	1. **Akuntabel**: Saya telah menunjukkan rasa tanggung jawab dengan menyusun rencana kegiatan yang jelas, lengkap	Penulis dan Mentor	Ya	Membangun komunikasi terbuka dan saling menghargai pendapat. Mencari titik temu berdasarkan	Nilai berAkhlak diterapkan dalam konsultasi dengan mentor tidak hanya menjadi tanggung jawab individu, tetapi juga harus menjadi budaya kerja bersama yang tertanam di

				dengan data pendukung sehingga dapat dipertanggungj awabkan 2. **Kompeten**: Saya telah menyusun tahapan kegiatan secara detail mencerminka n kemampuan teknis dan pemahaman dalam merancang pekerjaan. 3. **Loyal**: Saya telah menjaga komitmen terhadap aturan organisasi dengan menyusun rencana sesuai ketentuan yang berlaku.			data, fakta dan tujuan bersama. Lalu melibatkan pihak ketiga atau tim terkait sebagai mediator dapat memperkuat keputusan yang diambil dan menjaga suasana kerja tetap harmonis.	seluruh lapisan organisasi dimana dalam pelaksanaan konsultasi. Setiap nilai berAkhlak yang dapat diimplementasikan adalah Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, dan Kolaboratif.

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.**
		2. Melakukan konsultasi dengan mentor mengenai rencana kegiatan	Tersedianya catatan hasil konsultasi	1. **Berorientasi Pelayanan**: Saya telah bersikap responsif dan sopan saat berkonsultasi, serta mencatat setiap masukan mentor sebagai bentuk pelayanan yang baik. 2. **Harmonis**: Saya telah membangun komunikasi yang baik dengan menghargai pandangan mentor.	Penulis dan Mentor	Ya	.	.

				3. **Kolaboratif**: Saya telah terbuka terhadap masukan dan bersedia menyempurnakan rencana berdasarkan diskusi bersama				
		3.Meminta persetujuan mentor atas rencana kegiatan	Tersedianya lembar persetujuan rencana kegiatan yang telah ditandatangani oleh mentor	**1. Akuntabel**: Saya telah meminta persetujuan secara tertulis agar kegiatan yang dilakukan sah dan bisa dipertanggungjawa bkan. **2. Loyal**: Saya telah menunjukkan sikap setia dan menghormati hierarki organisasi dalam pelaksanaan				

				tugas. **3. Harmonis**: Saya telah menjaga sikap sopan, menghargai, dan penuh etika ketika mengajukan permintaan persetujuan kepada mentor				

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.
2.	Melakukan analisis mengenai tahapan-tahapan untuk menguranggi lamanya waktu tunggu pasien poliklinik penyakit dalam di RSUD Kota Bukittinggi	1.Melakukan konsultasi dengan mentor terkait tahapan-tahapan untuk mengurangi lamanya waktu tunggu pasien di poliklinik penyakit dalam RSUD Kota Bukittinggi	Tersedianya Solusi berupa aplikasi JKN Mobile yang akan digunakan dengan menggunakan sistem antrean digital dan booking online.	1. **Kompeten**: Saya telah menggali pengalaman mentor untuk memahami prosedur antrean digital dan booking online 2. **Kolaboratif**: Saya telah menjadikan mentor sebagai mitra dalam merumuskan tahapan kegiatan. 3. **Harmonis**: Saya telah menjaga komunikasi	Penulis, mentor, pimpinan dan pegawai terkait	Ya	Membangun diskusi terbuka untuk menyamakan persepsi dan tujuan bersama. Saling mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari semua pihak secara objektif dalam menemukan ide terbaik. Jika perbedaan masih tetap ada, menetapkan keputusan akhir	Nilai berAkhlak diterapkan dalam menganalisa tahapan-tahapan kegiatan yang akan dilakukan untuk mengurangi waktu tunggu pasien poliklinik penyakit dalam. Dengan adanya kegiatan ini dapat memperkuat nilai-nilai berAkhlak Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif. .

				baik agar diskusi berlangsung kondusif.			berdasarkan pedoman kebutuhan organisasi dan kepentingan pelayanan pasien.	
		2. Menerapkan aplikasi JKN Mobile untuk mengurangi lamanya waktu tunggu pasien di poliklinik penyakit dalam RSUD Kota Bukittinggi	Tersedianya aplikasi JKN mobile yang akan digunakan untuk sistem antrean digital dan booking online	1. **Adaptif**: Saya telah mempelajari praktik penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online 2. **Berorientasi Pelayan** : Saya telah berusaha memastikan penerapan aplikasi mempermudah pelayanan pasien 3. **Akuntabel**: Saya telah mendokument asikan hasil referensi dengan jelas agar dapat				

				dipertanggungjawabkan.				

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.**
3.	Melakukan persiapan sosialisasi terkait pengunduhan dan penggunaan aplikasi	1. Mencetak dan menempelkan poster di papan pengumuman atau dinding ruang tunggu poliklinik yang berisikan tata cara penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online	Tersedianya Banner tata cara penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online	**1.Berorientasi Pelayanan**: Saya telah memperlihatkan aplikasi dalam bentuk yang mudah diakses pasien. **2. Akuntabel**: Saya telah menjamin bahwa prosedur kerja terlihat jelas, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan .	Penulis dan Mentor	Ya	Membangun komunikasi terbuka dan saling menghargai pendapat. Mencari titik temu berdasarkan data, fakta dan tujuan bersama. Lalu melibatkan pihak ketiga atau tim terkait sebagai mediator dapat	Nilai berAkhlak diterapkan dalam persiapan sosialisasi terkait penguduhan dan penggunaan aplikasi menjadi landasan penting dalam membangun budaya kerja yang profesional, kolaboratif. Beorientasi peningkatan pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal dan Adaptif.

				3. **Loyal**: Saya telah memastikan penggunaan aplikasi dengan benar sebagai bukti kepatuhan terhadap organisasi.			memperkuat keputusan yang diambil dan menjaga suasana kerja tetap harmonis.	
		2. Membuat panduan singkat dalam bentuk video	Tersedianya video terkait cara pengunduhan dan penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online	1. **Adaptif**: Saya telah menggunakan media kreatif agar penyampaian lebih menarik dan mudah dipahami. 2. **Kompeten**: Saya telah memanfaatkan keterampilan teknologi informasi untuk menghasilkan materi sosialisasi yang profesional.				

				3. Berorientasi Pelayanan: Saya telah membuat panduan yang memudahkan pegawai memahami prosedur secara cepat.				

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.**
4.	Melakukan sosialisasi terkait tata cara penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online	1. Melakukan sosialisasi melalui Presentasi	Tersedian ya bukti presentasi berupa foto	**1.Berorientasi Pelayanan**: : Saya telah menyampaikan secara cepat dan praktis melalui media komunikasi sehari-hari . **2. Kolaboratif**: Saya telah	Penulis dan Pegawai yang terlibat	Ya	Membangun komunikasi terbuka dan terarah, serta menyepakati dasar keputusan berdasarkan pedoman resmi dan kepentingan organisasi.	Pelayanan diwujudkan dengan memberikan sosialisasi yang jelas, mudah dipahami dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Nilai Kompeten diwujudkan dengan memastikan setiap pegawai yang terlibat memiliki pemahaman dan keterampilan dan

				menggunakan WhatsApp sebagai ruang interaksi untuk membangun pemahaman bersama . 3. **Harmonis**: Saya telah menjaga etika komunikasi dalam percakapan WhatsApp agar sosialisasi berjalan kondusif.			Melibatkan pihak netral atau Mentor sebagai mediator dapat membantu mencapai kesepakatan yang adil, menjaga hubungan kerja tetap harmonis dan memastikan video sosialisasi berjalan lancar.	menggunakan aplikasi sehingga dapat memberikan edukasi yang tepat sasaran. Nilai Kolaboratif diwujudkan dengan meminta mentor untuk memberikan masukan pada video yang telah dibuat untuk pelaksanaan sosialisasi.
		2.Menyediakan pojok informasi aplikasi antrean digital dan booking online	Tersedianya bukti pendampingan berupa foto/video	1. **Berorientasi Pelayanan**: Saya telah memberi arahan pasien agar lebih mudah memahami dan menjalankan aplikasi. 2. **Harmonis**: Saya telah memberikan				

				arahan dengan sikap ramah dan membangun hubungan kerja yang kondusif. 3. **Kolaboratif**: Saya telah bekerja sama dengan pegawai untuk memastikan kegiatan berjalan lancar				

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.**
5.	Mengevaluasi kegiatan penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online	1.Mengumpulkan data lama (sebelum penggunaan aplikasi antrean digital dan booking	Tersedianya data antrean lama dan baru setelah pemakaian antrean digital dan	**1. Akuntabel**: Saya telah menghimpun data lama secara tertib agar dapat dijadikan pembanding yang sahih.	Penulis dan Pegawai yang terlibat	Ya	Membangun komunikasi terbuka dan terarah, serta menyepakati dasar keputusan berdasarkan	Nilai berAkhlak diterapkan dalam melakukan evaluasi kegiatan penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online, menjadi kunci penting dalam memastikan

		online di poliklinik) dan data baru (setelah penggunaan aplikasi antrean	booking online di poliklinik	. **2. Kompeten**: Saya telah mempelajari teknik pengumpulan data historis untuk kepentingan evaluasi . **3. Loyal**: Saya telah mengelola data sesuai aturan organisasi.			pedoman resmi dan kepentingan organisasi. Melibatkan pihak netral atau Mentor sebagai mediator dapat membantu mencapai kesepakatan yang adil, menjaga hubungan kerja tetap harmonis dan memastikan video sosialisasi berjalan lancar.	efektivitas, keberlanjutan dan peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan. Evaluasi bukan sekedar menilai hasil kegiatan, namun juga menjadi sarana untuk memperkuat budaya kerja yang profesional, berorientasi peningkatan pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif
		2.Membandingkan data antrean digital dan booking online sebelum dan setelah diimplementa	Tersedianya hasil perbandingan data	1. **Kompeten**: Saya telah melatih keterampilan analisis untuk menilai hasil sosialisasi.				

		sikan		2. **Adaptif**: Saya telah menyesuaikan strategi berdasarkan hasil evaluasi. **3. Akuntabel**: Saya telah memastikan hasil perbandingan disajikan dengan jujur dan dapat dipertanggungjawabkan				
		3.Melaksanakan diskusi terkait evaluasi kegiatan optimalisasi penggunaan aplikasi pada antrean digital dan booking online	Tersedianya catatan perbaikan	1. **Kolaboratif**: Saya telah melibatkan mentor dalam proses refleksi dan perbaikan. 2. **Harmonis**: Saya telah menyampaikan laporan dengan etika komunikasi yang baik.				

				3. **Berorientasi Pelayanan**: Saya telah menerima masukan mentor untuk meningkatkan kualitas evaluasi demi pelayanan yang lebih baik				
		4. Membuat dan menyerahkan laporan ke mentor	Tersedianya laporan. Pelaksanaan aktualisasi	1. **Akuntabel**: Saya telah mendokumentasikan seluruh kegiatan secara tertulis dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. **Kompeten**: Saya telah memastikan laporan tersusun rapi, jelas, dan memenuhi standar administrasi.				

C. Matriks Rekapitulasi Realisasi Habituasi NND PNS (BerAKHLAK)

Tabel 4 Matriks Rekapitulasi Realisasi Habituasi BerAKHLAK

No	Mata Pelatihan	Kegiatan										Jumlah Aktualisasi per MP	
		Ke-1		Ke-2		Ke-3		Ke-4		Ke-5			
		RENCANA	REALISASI	RENCANA	REALISASI	RENCANA	REALISASI	RENCANA	REALISASI	RENCANA	REALISASI	RENCANA	REALISASI
1	Beorientasi Pelayanan	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	7	7
2	Akuntabel	2	2	1	1	1	1	0	0	3	3	7	7
3	Kompeten	1	1	1	1	1	1	0	0	3	3	6	6
4	Harmonis	2	2	1	1	0	0	2	2	1	1	6	6
5	Loyal	2	2	0	0	1	1	0	0	1	1	4	4
6	Adaptif	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	3	3
7	Kolaboratif	1	1	1	1	0	0	2	2	1	1	5	5
Jumlah MP yang Diaktualisasikan per Kegiatan		9	9	6	6	6	6	6	6	11	11	38	38

D. Capaian Penyelesaian Core Isu

Tabel 5 Capaian Penyelesaian Core Isu

Kondisi Core Isu	
Sebelum Aktualisasi	**Setelah Aktualisasi**
Sebelum dilakukannya pelaksanaan kegiatan aktualisasi dalam rangka Optimalisasi Waktu Tunggu Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Melalui Sosialisasi Sistem Antrean Digital dan Booking Online di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bukittinggi, kondisi yang terjadi diantaranya yaitu 1. Sebelum pelaksanaan aktualisasi, terjadi waktu tunggu yang panjang di poliklinik RSUD Kota Bukittinggi 2. Sebelum pelaksanaan aktualisasi, terjadi antrean yang panjang pada pendaftaran dan administrasi pasien di poliklinik yang masih memakai sistem manual pengambilan antrean 3. Sebelum pelaksanaan aktualisasi, terjadi keterlambatan pelayanan penunjang yang termasuk laboratorium, radiologi dan farmasi akibat penumpukan antrean.	Setelah dilakukannya pelaksanaan kegiatan aktualisasi dalam rangka Optimalisasi Waktu Tunggu Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Melalui Sosialisasi Sistem Antrean Digital dan Booking Online di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bukittinggi, kondisi yang terjadi diantaranya yaitu 1. Setelah pelaksanaan aktualisasi, waktu tunggu di poliklinik RSUD Kota Bukittinggi kurang dari 60 menit yang sesuai dengan ketentuan dari KEMENKES karena sudah memakai sistem booking digital 2. Setelah pelaksanaan aktualisasi, tidak ada lagi antrean yang panjang pada pendaftaran dan administrasi pasien di poliklinik karena sudah memakai sistem antrean digital 3. Sebelum pelaksanaan aktualisasi, tidak ada lagi keterlambatan pelayanan penunjang yang termasuk laboratorium, radiologi dan farmasi karena sudah memakai sistem antrean digital

E. Manfaat Terselesainya Core Isu

Dengan diselesaikannya core isu optimalisasi waktu tunggu pasien di poliklinik penyakit dalam RSUD Kota Bukittinggi, terdapat beberapa manfaat yang bisa dirasakan oleh berbagai pihak terkai. Adapun manfaat yang dirasakan adalah sebagai berikut :

1. Individu Peserta
    a) Mampu menerapkan nilai-nilai dasar berAkhlak dalam peran dan kedudukan sebagai ASN di lingkungan kerja RSUD Kota Bukittinggi
    b) Meningkatkan kemampuan dan kompetensi diri dalam pelaksanaan tugas sebagai ASN yang berAkhlak
    c) Sebagai bentuk kontribusi bagi pelaksanaan tugas sebagai Dokter Spesialis Penyakit Dalam yang lebih baik
2. Pasien
    a) Meningkatkan kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di poliklinik penyakit dalam RSUD Kota Bukittinggi
    b) Mengurangi keluhan tambahan yang dirasakan pasien akibat penumpukan antrean di poliklinik penyakit dalam RSUD Kota Bukittinggi
    c) Mengurangi risiko klinis akibat keterlambatan diagnosis dan terapi
3. Instansi
    a) Meningkatkan citra RSUD Kota Bukittinggi
    b) Mendapatkan hasil akreditasi yang unggul terhadap pelayanan poliklinik penyakit dalam RSUD Kota Bukittinggi

F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

Tabel 6 Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi

NO	Kegiatan	Output	Durasi dan Waktu	Pihak Terlibat	Sumber Daya	Ket
1	Mengumpulkan data waktu tunggu dan membandingkan setiap bulan sesuai dengan laporan secara realtime oleh sistem JKN	Tercapainya Waktu tunggu kurang dari 60 menit setiap bulannya	Bulanan	Bagian admisi poliklinik dan bidang pelayanan RSUD	Tidak ada	Informasi disampaikan dalam grup resmi
2	Mengadakan pertemuan rutin dengan staf pendaftaran dan perawat di poliklinik untuk menampung masukan dan keluhan terkait penggunaan sistem.	Tersedianya masukan mengenai penggunaan sistem JKN Mobile	Bulanan	Seluruh SDM poliklinik yang terlibat	Tidak ada	Informasi disampaikan dalam grup resmi

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Aktualisasi/Habituasi Mata Pelatihan

a) Kegiatan Ke-1 (Melakukan konsultasi dengan mentor mengenai rencana kegiatan)

Dalam kegiatan ini, saya menerapkan nilai BerAKHLAK dengan menunjukkan sikap akuntabel dan kompeten melalui penyusunan rencana kegiatan secara sistematis, berbasis data, serta didukung oleh bukti yang valid. Saya juga bersikap kolaboratif dan adaptif dengan melakukan konsultasi kepada mentor untuk menerima arahan dan masukan yang membangun, serta bersikap harmonis dengan menghargai setiap pendapat mentor dan meminta persetujuan sebagai bentuk tanggung jawab serta penghormatan terhadap proses pembinaan. Selain itu, saya menerapkan nilai berorientasi pelayanan dengan menyusun rencana kegiatan yang bertujuan memberikan hasil terbaik bagi organisasi.

b) Kegiatan Ke-2 (Melakukan analisis mengenai tahapan-tahapan untuk mengurangi lamanya waktu tunggu pasien poliklinik penyakit dalam di RSUD Kota Bukittinggi)

Dalam kegiatan ini, saya mengaktualisasikan nilai BerAKHLAK dengan menunjukkan sikap kompeten dimana saya telah menggali pengalaman mentor untuk memahami prosedur antrean digital dan booking online. Saya juga bersikap kolaboratif dengan menjadikan mentor sebagai mitra dalam merumuskan tahapan kegiatan serta bersikap harmonis dengan menjaga

komunikasi baik agar diskusi berlangsung kondusif. Saya juga mengaktualisasikan sikap berorientasi pelayanan dimana saya memastikan penggunaan aplikasi mempermudah dalam pelayanan pasien, serta saya juga bersikap adaptif dan akuntabel sehingga saya dapat memastikan penggunaan teknologi infromasi melalui aplikasi menjadi jelas, dan semakin mempermudah pasien.

c) Kegiatan Ke-3 (Melakukan persiapan terkait sosialisasi pengunduhan dan penggunaan aplikasi)

Dalam kegiatan ini, saya mengaktualisasikan nilai BerAKHLAK dengan bersikap kompeten dalam membuat banner serta video panduan penggunaan aplikasi dengan ringka dan mudah dipahami dengan data/informasi yang benar dan menggunakan teknologi secara tepat, bersikap kolaboratif dan harmonis melalui kerja sama dan berdiskusi dengan bahasa yang sopan dan menghargai mentor, serta akuntabel dalam memastikan hasil yang dibuat akurat dan memudahkan pasien. Saya juga bersikap berorientasi pelayanan dengan menyusun materi video yang informatif, menarik dan mudah dipahami agar bermanfaat bagi pasien, serta adaptif dalam menyesuaikan pelaksanaan sosialisasi dengan situasi dan kebutuhan pasien

c) Kegiatan Ke-4 (Melakukan sosialisasi terkait tata cara penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online)

Dalam kegiatan ini, saya mengaktualisasikan nilai BerAKHLAK dengan bersikap akuntabel dalam memastikan informasi tersampaikan dengan benar, berorientasi pelayanan dengan memberikan kemudahan akses bagi pasien melalui video tutorial, Banner, dan penyedian pojok informasi serta kolaboratif dan harmonis dengan berkoordinasi secara baik dengan mentor, rekan kerja

dan pihak terkait agar kegiatan berjalan lancar, tertib, dan bermanfaat bagi seluruh pasien, nilai adaptif dengan menyesuaikan metode sosialisasi agar tetap efektif dan menarik sesuai kondisi poliklinik. Nilai loyal saya wujudkan dengan memastikan seluruh kegiatan mendukung visi dan kebijakan instansi. Selain itu, saya menunjukkan sikap kompeten melalui kemampuan dalam mengelola media digital dan menyampaikan informasi secara jelas agar pesan sosialisasi mudah dipahami oleh seluruh pasien.

d) Kegiatan Ke-5 (Mengevaluasi kegiatan penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online)

Dalam kegiatan ini, saya mengaktualisasikan nilai BerAKHLAK yaitu nilai akuntabel dengan melaporkan hasil secara jujur dan berdasarkan data yang valid sesuai dengan data dari laporan waktu tunggu bulanan dari BPJS, nilai kompeten dengan menganalisis pelaksanaan kegiatan secara sistematis untuk perbaikan ke depan, serta adaptif dengan menerima masukan dan menyesuaikan strategi agar hasil sosialisasi lebih efektif dan bermanfaat bagi pasien dan RSUD. saya menerapkan nilai berorientasi pelayanan dengan menyusun laporan yang informatif dan mudah dipahami sebagai bentuk tanggung jawab kepada RSUD. Saya juga bersikap harmonis dan kolaboratif dengan berkoordinasi secara baik bersama mentor dan rekan kerja untuk memastikan hasil evaluasi objektif dan bermanfaat. Selain itu, saya menunjukkan sikap loyal dengan menjaga integritas serta memastikan seluruh hasil kegiatan selaras dengan visi, misi, dan kepentingan RSUD.

2. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu

Untuk mengatasi permasalahan isu belum optimalnya waktu tunggu pasien

di rumah sakit, baik pada layanan rawat jalan, penunjang medis, maupun rawat inap, yang berdampak pada kualitas pelayanan, kepuasan, dan keselamatan pasien, maka gagasan kreatif yang akan dilakukan untuk menyelesaiakn *core* isu tersebut adalah optimalisasi penerapan sistem antrean digital dan booking online.

Dalam penyelesaian ini, terkait erat dengan Mata Pelatihan (MP) Manajemen ASN, karena penyusunan rencana dalam penerapan sistem antrean digital dan booking online, akan menekankan pada kemampuan ASN dalam merencanakan, mengorganisasi, melaksanakan sosialisasi dan mengevaluasi kegiatan secara efektidf serta akuntabel. Dengan adanya sistem antrean digital dan booking online akan memberikan kesempatan pada pasien untuk memilih jadwal konsultasi yang tersedia sebelum dimulai jadwal pelayanan. Dengan demikian, setiap pasien yang datang sudah mendapatkan jadwal konsultasi yang sudah dipilih dihari sebelumnya dan dapat mengurangi antrean di lokasi. Kita akan menyediakan pojok sosialisasi, penempelan poster mengenai promosi sistem antrean digital dan booking online RSUD.

Gagasan ini tidak hanya menyelesaikan permasalahan teknis optimalisasi waktu tunggu pasien poliklinik penyakit dalam tetapi juga menumbuhkan nilai BerAKHLAK.

3. Capaian Hasil Penyelesaian Core isu

Pelaksanaan kegiatan aktualisasi ini menghasilkan beberapa capaian nyata antara lain :

1. Setelah pelaksanaan aktualisasi, waktu tunggu di poliklinik RSUD Kota Bukittinggi kurang dari 60 menit yang sesuai dengan ketentuan dari

KEMENKES karena sudah memakai sistem booking digital

2. Setelah pelaksanaan aktualisasi, tidak ada lagi antrean yang panjang pada pendaftaran dan administrasi pasien di poliklinik karena sudah memakai sistem antrean digital

3. Setelah pelaksanaan aktualisasi, tidak ada lagi keterlambatan pelayanan penunjang yang termasuk laboratorium, radiologi dan farmasi karena sudah memakai sistem antrean digital.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil kegiatan aktualisasi dan evaluasi terhadap pelaksanaan penyelesaian core isu “Belum optimalnya waktu tunggu pasien poliklinik penyakit dalam RSUD Kota Bukittinggi”, maka disusun beberapa rekomendasi sebagai berikut :

- Untuk Penyelenggara Pelatihan

  Diharapkan penyelenggara pelatihan dapat:

1. Peningkatan Kualitas Materi dan Metode Pembelajaran.

   Penyelenggara diharapkan terus memperbarui dan menyesuaikan materi pelatihan agar relevan dengan dinamika kebijakan kepegawaian, perkembangan teknologi informasi, serta kebutuhan kompetensi ASN masa kini. Metode pembelajaran juga perlu lebih interaktif, seperti melalui simulasi, studi kasus, dan praktik langsung, agar peserta lebih mudah memahami dan menerapkan nilai-nilai dasar ASN (BerAKHLAK dan Employer Branding “Bangga Melayani Bangsa”).

2. Optimalisasi Peran Mentor dan Coach.

Penyelenggara dapat memberikan pembekalan tambahan bagi mentor dan coach agar lebih memahami peran strategis mereka dalam mendampingi peserta selama masa aktualisasi. Hal ini akan meningkatkan kualitas bimbingan, umpan balik, dan motivasi peserta dalam melaksanakan kegiatan aktualisasi di unit kerja.

3. Evaluasi dan Tindak Lanjut Hasil Pelatihan.

   Penyelenggara disarankan melakukan evaluasi berkelanjutan terhadap pelaksanaan Latsar, baik dari sisi kurikulum, fasilitator, maupun hasil aktualisasi peserta. Hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan dasar penyempurnaan pelatihan berikutnya serta menjadi bahan rekomendasi bagi instansi peserta dalam pembinaan pegawai baru.

4. Penguatan Pembentukan Karakter ASN BerAKHLAK.

   Penyelenggara perlu menekankan pembentukan karakter ASN yang berlandaskan nilai-nilai BerAKHLAK dalam setiap kegiatan pembelajaran, bukan hanya sebagai materi teori tetapi juga melalui pembiasaan sikap dan perilaku selama proses pelatihan.

5. Kolaborasi dengan Instansi Asal Peserta.

   Penyelenggara dapat menjalin koordinasi yang lebih intens dengan instansi asal peserta untuk memastikan kegiatan aktualisasi berjalan sesuai dengan isu dan kebutuhan nyata organisasi. Hal ini juga membantu memperkuat dampak pelatihan terhadap peningkatan kinerja instansi.

- Untuk Instansi Asal Peserta

  Untuk instansi asal, disarankan agar:

  1. Melaksanakan sosialisasi dan pendampingan berkala terkait

penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online kepada pasien pengunjung poliklinik sehingga waktu tunggu pasien semakin optimal

2. Menyediakan pojok infromasi layanan antrean digital dan booking online di poliklinik RSUD sebagai narahubung resmi yang siap membantu pasien dalam menghadapi kendala teknis terkait penggunaan aplikasi.
3. Melakukan monitoring dan evaluasi rutin terhadap penggunaan sistem dengan melihat pelaporan waktu tunggu bulanan oleh BPJS
4. Menanamkan budaya kerja digital dan akuntabel di lingkungan instansi sebagai wujud penerapan nilai BerAKHLAK, khususnya nilai kompeten, akuntabel, dan adaptif dalam menghadapi perkembangan layanan kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

Anderson RT, Camacho FT, Balkrishnan R. Willing to wait?: The influence of patient wait time on satisfaction with primary care. BMC Health Serv Res. 2007;7:31.

National Health Service (NHS). NHS Patient Charter. London: NHS; 2018.

Sharma R, Bhasin SK, Agrawal S. Patient satisfaction about hospital outpatient department services in a tertiary care hospital in Delhi. Indian J Community Med. 2018;43(3):177–82.

Tisocki K, Kasilo OM. Essential medicines in Africa: South Africa, Tanzania and Zimbabwe. WHO Reg Off Afr. 2019.

Kumar S, Haque A. Patient waiting time and satisfaction in outpatient department of a tertiary care hospital in India. Int J Community Med Public Health. 2020;7(5):1767–72.

Gonzales RM, Ongpin M. Outpatient satisfaction in Philippine tertiary hospitals: The role of waiting time. Asian J Public Health. 2021;13(2):56–63.

Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Kemenkes RI; 2008.

Putri A, Handayani PW. Analisis waktu tunggu pasien rawat jalan di RSUP Dr. Sardjito. J Adm Kesehatan Indones. 2020;8(1):11–8.

Zainal H, Marlina T. Studi waktu tunggu pasien rawat jalan di RSUD Raden Mattaher Jambi. J Manajemen Kesehatan. 2021;6(2):88–95.

Sari DP, Yulianto A. Analisis mutu pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Abdul Moeloek Bandar Lampung. J Kesmas. 2019;14(3):201–8.

Pohan IS. Jaminan mutu layanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan. Jakarta: EGC; 2016.

Notoatmodjo S. Manajemen kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta; 2018.

Lestari D, Handayani PW. Analisis waktu tunggu pelayanan rawat jalan di rumah sakit. J Adm Kesehatan Indonesia. 2020;8(2):123–31.

Yuwono TA, Supriyanto S. Faktor yang memengaruhi waktu tunggu di rumah sakit. Jurnal Kedokteran Brawijaya. 2019;31(1):45–51.

Gunawan J, Aungsuroch Y. Patient satisfaction with outpatient nursing care in hospitals: A systematic review. Int Nurs Rev. 2019;66(2):173–82.

Novitasari Y, Raharjo BB. Pengaruh sistem antrean digital terhadap waktu tunggu pasien. Jurnal Sistem Informasi Kesehatan. 2020;5(2):101–9.

Nugroho A, Prasetyo A. Dampak lamanya waktu tunggu terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan. J Kebijakan Kesehatan Indones. 2019;8(3):101–9.

Rahmayanti E, Arifin M. Hubungan lama waktu tunggu dengan kepuasan pasien di poliklinik. J Kesmas. 2021;15(1):33–41.

Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. Milbank Q. 2005;83(4):691–729.

Puspitasari D, Wahyuni S. Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di poliklinik rawat jalan. J Manajemen Pelayanan Kesehatan. 2021;24(1):45–52.

Sugiarto H, Indrayani Y. Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di rumah sakit daerah. Jurnal Kebijakan Publik. 2020;12(2):77–84.

Wijayanti N, Sari NP. Studi waktu tunggu pasien di poliklinik penyakit dalam RSUD Kota Semarang. J Kesmas. 2020;15(2):121–9.

Susanto A, Fitriani S. Analisis waktu tunggu pasien rawat jalan di RSUD Cibabat Cimahi. J Manajemen Kesehatan. 2019;7(1):31–40.

Fathoni M, Rahmawati S. Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Jawa Timur. Jurnal Ilmu Kesehatan. 2020;11(2):55–64.

Putu ID, Mahendra I. Evaluasi penerapan sistem antrean digital di RSUD Bali. Jurnal Kebijakan Kesehatan. 2021;9(1):67–75.

PERWALI Kota Bukit Tinggi No. 4 Tahun 2021 [Internet]. Database Peraturan | JDIH BPK. 2021 [cited 2025 Sep 25]. Available from: https://peraturan.bpk.go.id/Details/187248/perwali-kota-bukit-tinggi-no-4-tahun-2021

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Analisis isu kontemporer: Modul II pelatihan dasar calon pegawai negeri sipil golongan II dan golongan III. Lembaga Administrasi Negara. 2019

LAMPIRAN

Lampiran 1. Lampiran Laporan Mingguan Minggu ke-1

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan 1	Melakukan Konsultasi dengan Mentor mengenai Rencana Kegiatan
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	29 September 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidance	1. Tersedia Bahan Rancang Aktualisasi 2. Tersedia Catatan Saran dan Masukan serta Foto Konsultasi 3. Tersedia Lembar Persetujuan Pelaksanaan Aktualisasi

Uraian kegiatan yang dilaksanakan:

1. Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi

a. Menyiapkan Rencana Kegiatan

1) Akuntabel

Saya menunjukan rasa tanggung jawab dengan menyusun rencana kegiatan yang jelas, lengkap dengan data pendukung sehingga dapat dipertanggung jawabkan .

2) Kompeten

Saya menyusun tahapan kegiatan secara detail mencerminkan kemampuan teknis dan pemahaman dalam merancang pekerjaan.

3) Loyal

Saya menjaga komitmen terhadap aturan organisasi dengan menyusun rencana sesuai ketentuan yang berlaku.

b. Melakukan konsultasi dengan Mentor mengenai rencana kegiatan

1) Berorientasi Pelayanan

Saya bersikap responsif dan sopan saat berkonsultasi, serta mencatat setiap masukan mentor sebagai bentuk pelayanan yang baik.

2) Harmonis

Saya membangun komunikasi yang baik dengan menghargai pandangan mentor.

3) Kolaboratif

Saya melaksanakan konsultasi dengan mentor pada tanggal yang telah

ditentukan yakni pada tanggal 29 September 2025. Pada saat melakukan konsultasi, saya menjelaskan maksud dan tujuan terkait dengan rancangan aktualisasi yang akan saya laksanakan. Setelah itu saya meminta saran dan masukan kepada Mentor jika ada hal yang perlu diperbaiki dan ditambahkan dalam rencana kegiatan yang akan dilaksanakan kedepannya. Saya bersifat terbuka terhadap masukan dan bersedia menyempurnakan rencana berdasarkan diskusi bersama

c. Meminta persetujuan Mentor atas rencana kegiatan

1) Akuntabel

Saya meminta persetujuan secara tertulis agar kegiatan yang dilakukan sah dan bisa dipertanggungjawabkan.

2) Loyal

Saya menunjukan sikap setia dan menghormati hierarki organisasi dalam pelaksanaan tugas

3) Harmonis

Saya menjaga sikap sopan, menghargai dan penuh etika ketika mengajukan permintaan persetujuan kepada mentor.

2. Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidance

a. Menyiapkan Bahan Konsultasi Berupa Rancangan Aktualisasi

Sebelum melakukan konsulitasi dengan mentor, saya terlebih dahulu menyiapkan bahan konsultasi berupa rancangan aktualisasi yang telah saya buat sebelumnya. Hal ini dikarenakan agar pada saat melakukan konsultasi dengan mentor dapat berjalan dengan baik dan mentor dapat mengetahui maksud dan tujuan dari rancangan aktualisasi yang akan dilaksanakan kedepannya.



KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

RANCANGAN AKTUALISASI PELATIHAN DASAR CALON
PEGAWAI NEGERI SIPIL
GOLONGAN III

OPTIMALISASI WAKTU TUNGGU PASIEN DI POLIKLINIK
PENYAKIT DALAM MELALUI SOSIALISASI SISTEM
ANTREAN DIGITAL DAN BOOKING ONLINE DI RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH KOTA BUKITTINGGI

Disusun oleh :

Nama	: dr. Rizkianto Imannual, Sp.PD
NIP	: 198705112025041001
Jabatan	: Dokter Ahli Pertama

Gambar 1.1 Bahan Rancangan Aktualisasi

b. Melakukan Konsultasi Dengan Mentor

Pada saat melakukan konsultasi dengan mentor, saya berkomunikasi dengan bahasa yang baik dan sopan sehingga proses konsultasi dapat berjalan dengan baik dan mentor paham mengenai aktualisasi yang akan saya laksanakan kedepannya. Mentor juga memberikan saran dan masukan kepada saya agar rancangan aktualisasi yang telah dirancang dapat dijalankan dengan sebaik mungkin.



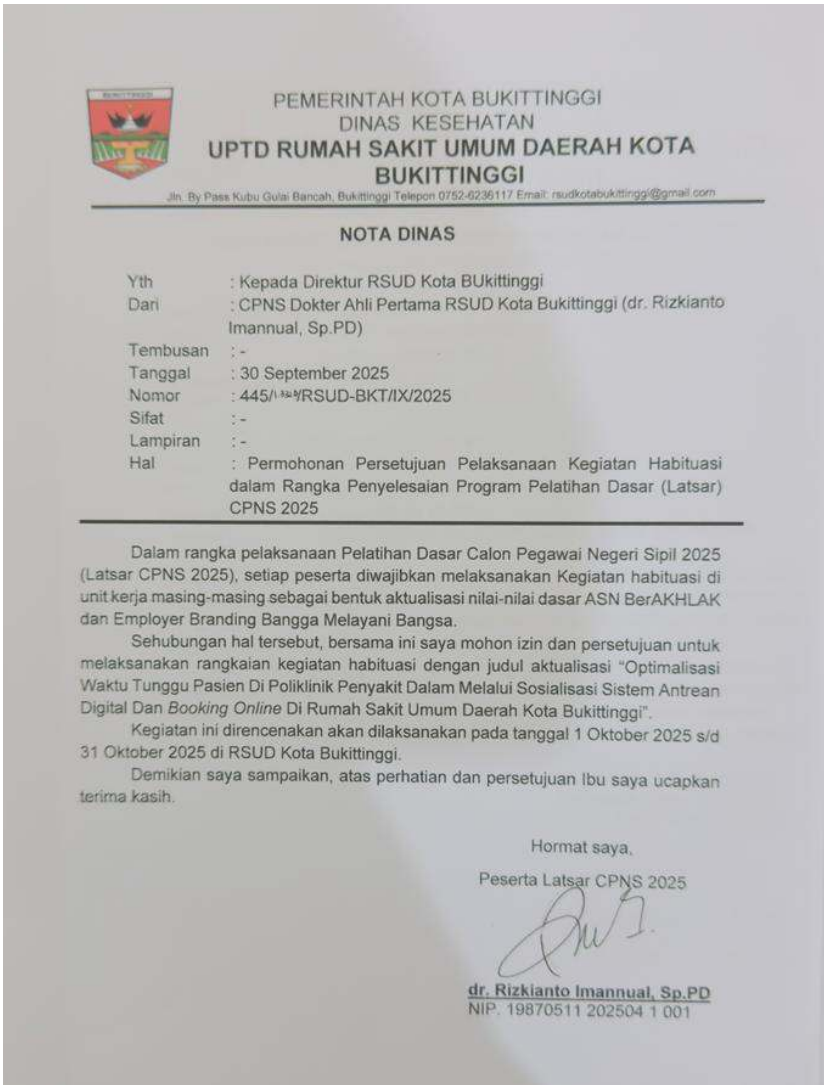
Gambar 1.2 Konsultasi Dengan Mentor

Nama Peserta		**dr. Rizkianto Imanual, Sp.PD**		
Satuan Kerja		**RSUD Kota Bukittinggi**		
Tempat Aktualisasi		**RSUD Kota Bukittinggi**		
No	**Tanggal/Waktu**	**Uraian**	**Catatan Mentor**	**Paraf Mentor**
1.	29. September 2025	1. Konsultasi ... rencana langkah aktualisasi NB : perbaikan melalui WA - pengumpulan Data lama sebelum pembuatan aplikasi. Meminta persetujuan Aktualisasi. Dan untuk pelaksanaan kegiatan. NB : mohon dapat di arahkan ke tgs pekerjaan	Mentor sepakat membuat rancangan aktualisasi. Dgn Skpd/rancangan yang sudah untuk pengajuan untuk tugas pokok Acc untuk pelaksanaan aktualisasi	
	20 Oktober 2025	Hasil/tr setelah pelaksanaan aktualisasi di politeknik dengan mentor terkait pekerjaan yang terlibat	Buat rancangan poster dan video yang rujuk e jdh	

Gambar 1.3 Catatan Hasil Konsultasi

c. Meminta Persetujuan Pelaksanaan Aktualisasi Kepada Mentor

Setelah menjelaskan maksud dan tujuan dari rancangan aktualisasi yang telah dibuat, serta meminta saran dan pendapat dari mentor, selanjutnya saya meminta persetujuan pelaksanaan aktualisasi kepada mentor.



PEMERINTAH KOTA BUKITTINGGI
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA BUKITTINGGI
Jln. By Pass Kubu Gulai Bancah, Bukittinggi Telepon 0752-6236117 Email: rsudkotabukittinggi@gmail.com

NOTA DINAS

Yth	: Kepada Direktur RSUD Kota BUkittinggi
Dari	: CPNS Dokter Ahli Pertama RSUD Kota Bukittinggi (dr. Rizkianto Imannual, Sp.PD)
Tembusan	: -
Tanggal	: 30 September 2025
Nomor	: 445/[illegible]/RSUD-BKT/IX/2025
Sifat	: -
Lampiran	: -
Hal	: Permohonan Persetujuan Pelaksanaan Kegiatan Habituasi dalam Rangka Penyelesaian Program Pelatihan Dasar (Latsar) CPNS 2025

Dalam rangka pelaksanaan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil 2025 (Latsar CPNS 2025), setiap peserta diwajibkan melaksanakan Kegiatan habituasi di unit kerja masing-masing sebagai bentuk aktualisasi nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK dan Employer Branding Bangga Melayani Bangsa.

Sehubungan hal tersebut, bersama ini saya mohon izin dan persetujuan untuk melaksanakan rangkaian kegiatan habituasi dengan judul aktualisasi "Optimalisasi Waktu Tunggu Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Melalui Sosialisasi Sistem Antrean Digital Dan *Booking Online* Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bukittinggi".

Kegiatan ini direncanakan akan dilaksanakan pada tanggal 1 Oktober 2025 s/d 31 Oktober 2025 di RSUD Kota Bukittinggi.

Demikian saya sampaikan, atas perhatian dan persetujuan Ibu saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,
Peserta Latsar CPNS 2025

dr. Rizkianto Imannual, Sp.PD
NIP. 19870511 202504 1 001

Gambar 1.4 Lembar Persetujuan Nota Dinas



PEMERINTAH KOTA BUKITTINGGI
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
Jl. By Pass, Kubu Gulai Bancah-Bukittinggi, Telp: 0752-6236117
Kode Pos 26122, email: rsud.kotabukittinggi@gmail.com

Surat Persetujuan Aktualisasi

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : dr. Yefa Karmidoza, Sp.KKLP
NIP : 197403282005012006
Jabatan : Kepala Bidang Pelayanan dan Penunjang Medis
Unit Kerja : RSUD Kota Bukittinggi
Instansi : Dinas Kesehatan Kota Bukittinggi

Mendukung dan menyetujui kegiatan aktualisasi yang diajukan oleh :
Nama : dr. Rizkianto Imannual, SpPD
NIP : 198705112025041001
Jabatan : Dokter Ahli Pertama
Unit Kerja : RSUD Kota Bukittinggi
Instansi : Dinas Kesehatan Kota Bukittinggi

No	Judul Aktualisasi
1	OPTIMALISASI WAKTU TUNGGU PASIEN DI POLIKLINIK PENYAKIT DALAM MELALUI SOSIALISASI SISTEM ANTREAN DIGITAL DAN BOOKING ONLINE DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA BUKITTINGGI

Bukittinggi, 08 Oktober 2025

Dr.Yefa Karmidoza, SpKKLP
NIP.197403282005012006

Gambar 1.5 Lembar Persetujuan Aktualisasi oleh Mentor



PEMERINTAH KOTA BUKITTINGGI
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA BUKITTINGGI
Jln. By Pass Kubu Gulai Bancah, Bukittinggi Telepon 0752-6236117 Email: rsudkotabukittinggi@gmail.com

SURAT PERSETUJUAN PELAKSANAAN KEGIATAN LATSAR CPNS
Nomor: 445/ [illegible] /RSUD-BKT/X/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini
Nama : dr. Muryani Dhatri, M.Kes
NIP : 19760111 200604 2 012
Pangkat/Golongan : Pembina Tk.I/IV-b
Jabatan : Direktur RSUD Kota Bukittinggi

Dengan ini memberikan persetujuan kepada
Nama : dr. Rizkianto Imannual, Sp.PD
NIP : 19870511 202504 1 001
Pangkat/Golongan : Penata Muda Tk.I/IIIb
Jabatan : Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) Dokter Ahli Pertama

Untuk melaksanakan Kegiatan Habituasi dalam rangka Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil 2025 (Latsar CPNS 2025) dengan judul aktualisasi "Optimalisasi Waktu Tunggu Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Melalui Sosialisasi Sistem Antrean Digital Dan *Booking Online* Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bukittinggi".

Kegiatan ini dilaksanakan dalam rangka penerapan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK serta penguatan kompetensi Smart ASN, dengan waktu pelaksanaan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh pihak penyelenggara pelatihan.

Demikian surat persetujuan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 1 Oktober 2025
Mengetahui dan menyetujui,
Direktur RSUD Kota Bukittinggi

dr. Muryani Dhatri, M.Kes
Pembina Tk.I/IV-b
NIP. 197601112006042012

Gambar 1.6 Lembar Persetujuan Aktualisasi oleh Direktur

3. Deskripsi Proses Dan Kualitas Produk Kegiatan

a. Menyiapkan Bahan Konsultasi Berupa Rancangan Aktualisasi

Pada hari Kamis, tanggal 2 Oktober 2025, saya menyiapkan bahan konsultasi berupa rancangan aktualisasi dan draft surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi. Rancangan aktualisasi saya siapkan agar pada saat konsultasi, mentor dapat melihat dan membaca lebih rinci mengenai aktualisasi yang akan dilaksanakan, sedangkan surat persetujuan pelaksanaan aktualisasi telah saya siapkan yang selanjutnya meminta persetujuan dari mentor untuk melaksanakan kegiatan aktualisasi yang akan dilaksanakan pada masa habituasi ini.



Gambar 1.7 Kegiatan Menyiapkan Rancangan Aktualisasi

b. Melakukan Konsultasi Dengan Mentor

Pada hari Kamis, tanggal 2 Oktober 2025, pukul 10.00 WIB, saya meminta kesediaan waktu kepada Mentor untuk dapat melaksanakan konsultasi terkait pelaksanaan aktualisasi.

Saya memulai kegiatan konsultasi dengan mengucapkan terimakasih terlebih dahulu kepada Mentor karena telah bersedia meluangkan waktunya, selanjutnya saya menyampaikan terkait dengan rancangan aktualisasi yang telah saya buat sebelumnya dan rencana aktualisasi yang akan saya laksanakan kedepannya. Setelah itu saya meminta masukan dan saran kepada Mentor terkait dengan aktualisasi yang akan saya laksanakan. Saya menerima saran dan masukan dari Mentor agar terlaksananya proses aktualisasi yang lebih baik.

c. Meminta Persetujuan Pelaksanaan Aktualisasi kepada Mentor

Setelah melaksanakan konsultasi mengenai rancangan aktualisasi dan rencana kegiatan aktualisasi, selanjutnya saya meminta persetujuan mentor untuk melaksanakan aktualisasi. Saya meminta persetujuan dengan kata yang sopan dan ramah, dan berkomitmen untuk melaksanakan aktualisasi kualitas terbaik. Saya berkomitmen untuk melaksanakan kegiatan aktualisasi ini dengan penuh tanggung jawab dan berdedikasi tinggi sesuai dengan kompetensi yang saya miliki.

Saya juga memohon doa dari mentor agar kegiatan aktualisasi ini berjalan dengan lancar dan mengharapkan dukungan terhadap kegiatan aktualisasi ini. Saya dalam melakukan konsultasi mendengarkan, mencatat semua saran dan masukan dari mentor dengan jelas dan rinci kedalam buku catatan.

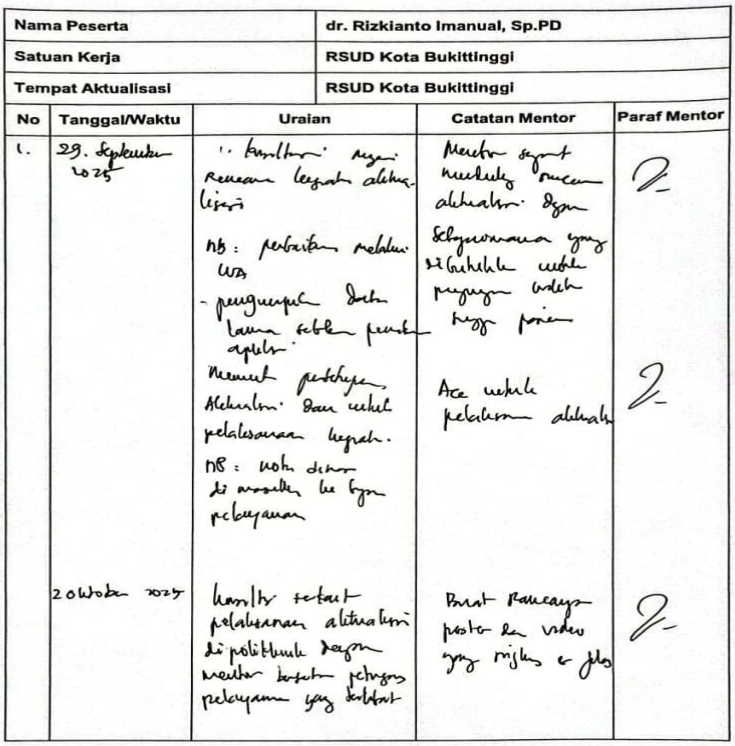
4. Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi, dan tugas organisasi

Kegiatan konsultasi rancangan aktualisasi dengan mentor ini merupakan upaya saya untuk mewujudkan misi pertama yaitu Pelayanan Holistik karena perencanaan yang matang, menjamin pelayanan lebih holistik dan efisien.

5. Analisis Dampak (Terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS)

Jika kegiatan konsultasi dengan mentor ini tidak dilaksanakan berdasarkan nilai-nilai dasar BerAKHLAK, maka akan terjadi kesalahpahaman antara saya dengan mentor yang menyebabkan terjadinya hubungan dan komunikasi yang kurang baik sehingga akan berdampak terhadap terhambatnya kelancaran pelaksanaan aktualisasi. Hal ini secara tidak langsung juga akan mempengaruhi kurang maksimalnya hasil dan tujuan yang hendak dicapai pada kegiatan aktualisasi ini.

d. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor



Nama Peserta	dr. Rizkianto Imanual, Sp.PD
Satuan Kerja	RSUD Kota Bukittinggi
Tempat Aktualisasi	RSUD Kota Bukittinggi

No	Tanggal/Waktu	Uraian	Catatan Mentor	Paraf Mentor
1.	29. September 2025	1. konsultasi ujian rencana kegiatan aktualisasi NB : perbaikan melalui WA - penggunaan Data lama tabel pemakaian aplikasi. Meminta persetujuan Aktualisasi. Dan cekal pelaksanaan kegiatan. NB : coba dikirim di monday ke Bpk pembimbing	Mentor sangat mendukung rencana aktualisasi. Dgn Sebagaimana yang disebutkan untuk penggunaan waktu tugas pokok Acc untuk pelaksanaan aktualisasi	
	20 Oktober 2025	konsultasi terkait pelaksanaan aktualisasi di poliklinik dengan mentor terkait petunjuk pelaksanaan yang terlibat	Buat rancangan poster dan video yang rujuk e jelas	

Gambar 1.4 Catatan Hasil Konsultasi

Lampiran 2. Lampiran Laporan Mingguan Minggu ke-2

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan 2	Melakukan analisis mengenai tahapan-tahapan untuk mengurangi lamanya waktu tunggu pasien poliklinik penyakit dalam di RSUD Kota Bukittinggi
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	6 Oktober – 13 Oktober 2023
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidance	1. Tersedianya solusi berupa aplikasi JKN Mobile 2. Catatan Konsultasi dan Foto

Uraian kegiatan yang dilaksanakan:

1. Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi

a. Melakukan konsultasi dengan mentor terkait tahapan-tahapan untuk mengurangi lamanya waktu tunggu pasien di poliklinik penyakit dalam RSUD Kota Bukittinggi

1) Kompeten

Saya menggali pengalaman mentor untuk memahami prosedur antrean digital dan booking online. Saya mencari dan mengumpulkan dokumen-dokumen yang terkait penerapan JKN mobile yang tepat sehingga dapat mengurangi waktu antrean dan akurasi data pasien.

2) Kolaboratif

Saya menjadikan mentor sebagai mitra dalam merumuskan tahapan kegiatan.

3) Harmonis

Saya menjaga komunikasi baik agar diskusi berlangsung kondusif.

b. Menerapkan aplikasi JKN Mobile untuk mengurangi lamanya waktu tunggu pasien di poliklinik penyakit dalam RSUD Kota Bukittinggi.

1) Adaptif

Saya mempelajari praktik penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online.

2) Berorientasi Pelayanan

Saya memastikan kelancaran penerapan aplikasi antrean digital dan booking online sehingga mempermudah pelayanan pasien poliklinik penyakit dalam

3) Akuntabel

Saya mendokumentasikan hasil referensi dengan jelas agar dapat dipertanggungjawabkan.

2. Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidance

a. Mengunduh aplikasi antrean digital dan booking online.

Saya melakukan pengunduhan aplikasi antrean digital dan booking online. Berikut merupakan tampilan aplikasi antrean digital dan booking online:





Gambar 2.1 Aplikasi Antrean Digital dan Booking Online

b. Mempelajari penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online

Saya mempelajari penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online yang akan digunakan sehingga mempermudah saya untuk memberikan arahan panduan terkait penggunaan aplikasi.

3. **Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi, dan tugas organisasi**

Kegiatan ini lebih menitikberatkan kepada pennggunaan aplikasi antrean digital dan booking online yang dapat membantu pengurangan waktu antrean dan akurasi data pasien sehingga pelayanan terhadap pasien menjadi lebih optimal dan kondusif.

Kegiatan ini mendukung misi 1 yaitu pelayanan holistik dan misi 2 yaitu pelayanan kuratif dan rehabilitatif bernuansa wisata, melalui penyusunan proses kerja yang lebih efektif dan efisien.

4. **Analisis Dampak (Terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS)**

Jika kegiatan ini tidak dilaksanakan berdasarkan nilai-nilai dasar BerAKHLAK, maka akan menciptakan lingkungan yang kurang kondusif untuk pasien yang berada di poliklinik. Hal ini akan mempengaruhi kurang maksimalnya hasil dan tujuan yang hendak dicapai pada kegiatan aktualisasi ini.

a. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		dr. Rizkianto Imanual, Sp.PD		
Satuan Kerja		RSUD Kota Bukittinggi		
Tempat Aktualisasi		RSUD Kota Bukittinggi		
No	Tanggal/Waktu	Uraian	Catatan Mentor	Paraf Mentor
2	7 oktober 2025	Menyusun Aplikasi antrean digital & booking online serta tutorial penggunaan	Buat bahan tutorial di grup Dan buatkan screen Shot video, serta melatih pegawai informasi di poliklinik	
3	13 oktober 2025	Membuat flowchart grup & video yang telah di buat	Alur pembuatan sesuai petunjuk & tutorial penggunaan aplikasi	

Gambar 2.2 Catatan Hasil Konsultasi

Lampiran 3. Lampiran Laporan Mingguan Minggu ke-3

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan 3	Melakukan Persiapan Sosialisasi terkait pengunduhan dan Penggunaan Aplikasi
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	13 – 20 Oktober 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidance	1. Tersedia Banner cara penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online 2. Tersedia video cara penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online 3. Catatan Hasil Konsultasi Dengan Mentor

Uraian kegiatan yang dilaksanakan:

1. Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi

a. Mencetak dan menempelkan poster di papan pengumuman atau dinding ruang tunggu poliklinik yang berisikan tata cara penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online

1) Berorientasi Pelayanan

Saya memperlihatkan aplikasi dan memberikan panduan penggunaan aplikasi dalam bentuk yang mudah dikses oleh pasien.

2) Akuntabel

Saya menjamin prosedur kerja terlihat jelas, terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan.

3) Loyal

Saya memastikan penggunaan aplikasi dengan benar sebagai bukti kepatuhan terhadap organisasi.

b. Membuat panduan singkat dalam bentuk video

1) Adaptif

Saya menggunakan media kreaitf agar penyampaian lebih menarik dan mudah dipahami.

2) Kompeten

Saya memanfaatkan keterampilan teknologi informasi untuk menghasilkan materi sosialisasi yang professional.

3) Berorientasi Pelayanan

Saya membuat panduan yang memudahkan pasien memahami prosedur secara cepat dan tepat.

2. Teknik Aktualisasi Yang Dipergunakan Dan Bukti Fisik Kegiatan/Evidance

a. Draft Awal poster tata cara penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online.

Saya membuat poster terkait tata cara penggunaan aplikasi antrean digital dan booking onlin dengan kualitas terbaik dan dengan cermat serta teliti agar kedepannya poster ini dapat dipergunakan untuk mempermudah pasien ketika akan berobat di poliklinik.





Gambar 3.1 Draft Awal Poster yang akan digunakan

b. Melakukan konsutlasi pada Mentor terkait draft awal poster tata cara penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online

Saya melakukan konsultasi dengan Mentor pada tanggal 13 Oktober 2025. Dimana kegiatan konsultasi ini dilaksanakan agar saya bisa mendapatkan saran dan masukan dari Mentor terhadap poster tata cara penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online yang telah saya buat sebelumnya.



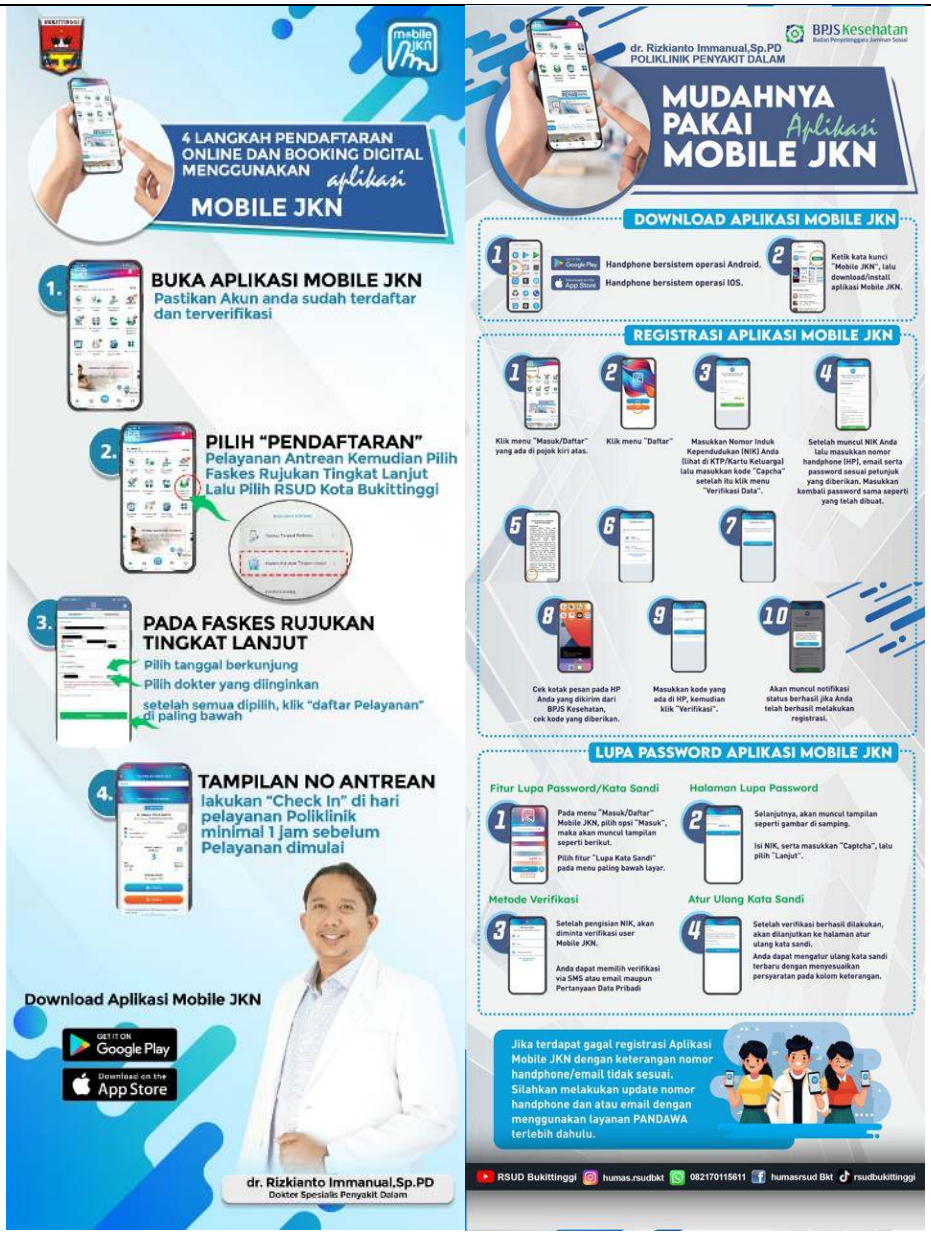
Gambar 3.2. Konsultasi dengan Mentor

Nama Peserta		dr. Rizkianto Imanual, Sp.PD		
Satuan Kerja		RSUD Kota Bukittinggi		
Tempat Aktualisasi		RSUD Kota Bukittinggi		
No	**Tanggal/Waktu**	**Uraian**	**Catatan Mentor**	**Paraf Mentor**
2	7 oktober 2025	Menyusun Aplikasi antrean digital & booking online serta tutorial penggunaan	Buat tulisan tutorial di poster dan buat bentuk konversi dan video, serta melebihi pada pojok informasi di poli umum.	
3	13 oktober 2025	Membuat fitur pada & video yang telah di Buat	Adanya perbaikan, sesuai petunjuk & tutorial pengguna aplikasi.	

Gambar 3.3 Catatan Konsultasi dengan Mentor

c. Melakukan Perbaikan Poster tata cara penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online

Saya segera melakukan perbaikan yang tiada henti terhadap poster tata cara penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online setelah mendapatkan beberapa saran dan masukan dari Mentor.



Gambar 3.4. Perbaikan Poster Tata Cara Penggunaan Aplikasi Antrean Digital dan Booking Online

3. Deskripsi Proses Dan Kualitas Produk Kegiatan

a. Membuat Draft Awal Poster tata cara penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online

Saya membuat draft awal Poster tata cara penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online mulai dari tanggal 13 - 17 Oktober 2025, saya membuat Poster tata cara penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online ini dengan selalu berpedoman kepada peraturan-peraturan yang

terkait yang telah dipelajari sebelumnya agar Poster tata cara penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online yang dibuat dapat maksimal dan nantinya dapat dipertanggungjawabkan kepada mentor.

b. Melakukan Konsultasi Dengan Mentor Terkait Draft Awal Poster tata cara penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online

Pada hari Rabu, tanggal 14 Oktober 2025, pukul 10.00 WIB, Saya meminta kesediaan waktu kepada Mentor untuk dapat melaksanakan konsultasi terkait dengan draft awal Poster tata cara penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online.

Saya memulai kegiatan konsultasi dengan mengucapkan terimakasih terlebih dahulu kepada Mentor karena telah bersedia meluangkan waktunya, selanjutnya saya menyampaikan terkait dengan struktur, format dan isi yang telah saya buat sebelumnya. Setelah itu saya meminta masukan dan saran kepada Mentor terkait dengan aktualisasi yang akan saya laksanakan. Saya menerima saran dan masukan dari Mentor agar terlaksananya proses aktualisasi yang lebih baik.

c. Melakukan Perbaikan pada draft Poster tata cara penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online

Setelah melaksanakan konsultasi mengenai draft awal Poster tata cara penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online, pada tanggal 17 Oktober 2025 saya langsung melakukan perbaikan-perbaikan sesuai dengan arahan, masukan, dan saran dari Mentor. Saya berkomitmen untuk menyelesaikan perbaikan ini dengan penuh tanggung jawab, cermat, dan disiplin, serta terbuka dalam menerima saran dari Mentor.

4. **Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi, dan tugas organisasi**

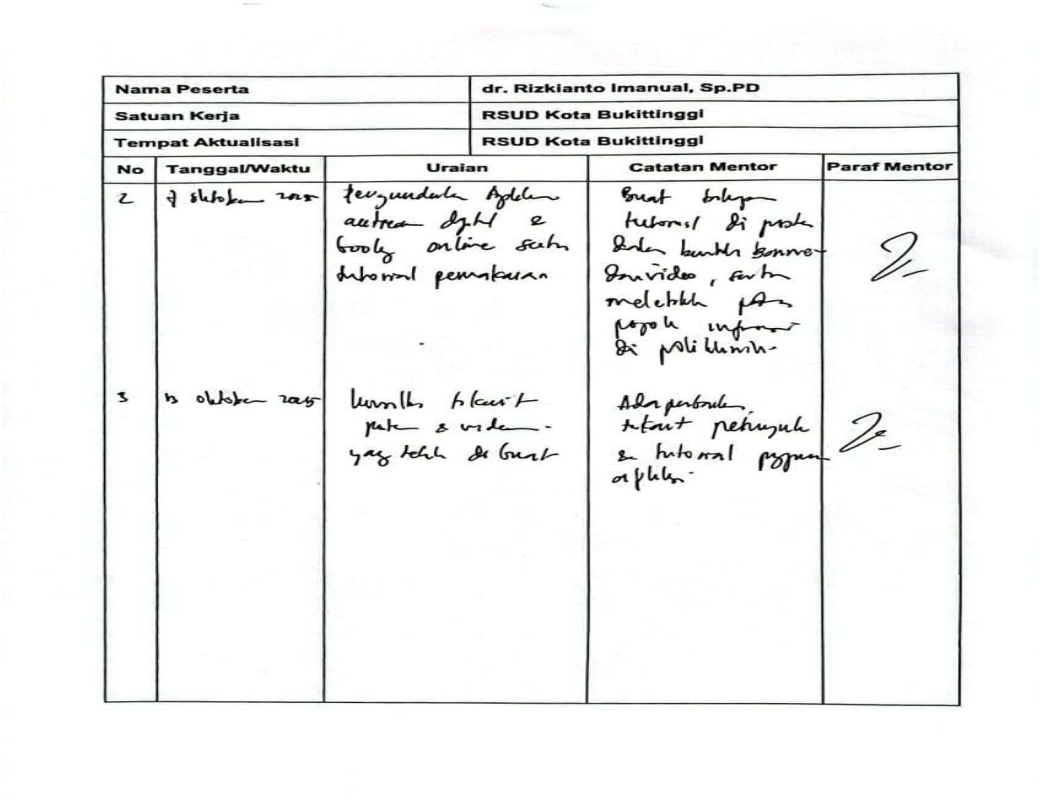
Kegiatan pembuatan Poster tata cara penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online ini dapat mendorong pemahaman pasien dalam menjalankan prosedur pemakaian aplikasi, sehingga ini merupakan upaya saya untuk mendukung misi 1 (pelayanan holistik) dan misi 2 (pelayanan kuratif dan rehabilitatif bernuansa wisata). Dalam hal ini dengan adanya Poster tata cara

penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online dapat berguna dalam menjaga terlaksananya suatu kegiatan yang akuntabel, berorientasi pelayanan dan agar tetap sesuai standar dan peraturan.

5. **Analisis Dampak (Terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS)**

Jika kegiatan pembuatan Poster tata cara penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online ini tidak dilaksanakan berdasarkan nilai-nilai dasar BerAKHLAK, maka tidak ada panduan teknis sebagai pedoman dalam mnggunakan aplikasii, sehingga apabila terjadi kesalahan prosedur maka akan mencoreng nama instansi RSUD Kota Bukittinggi dalam bidang pelayanan. Hal ini jelas merupakan bentuk kurangnya nilai Loyal. Selain itu, jika Poster tata cara penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online ini tidak dibuat, maka tidak ada perbaikan dan justru akan membuat antrean semakin panjang dan lama. Hal ini tentu menjadi dampak yang sangat berpengaruh terhadap Pelayanan, jika Nilai-Nilai Dasar BerAKHLAK ini tidak dilaksanakan.

d. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor



Nama Peserta		dr. Rizkianto Imanual, Sp.PD		
Satuan Kerja		RSUD Kota Bukittinggi		
Tempat Aktualisasi		RSUD Kota Bukittinggi		
No	Tanggal/Waktu	Uraian	Catatan Mentor	Paraf Mentor
2	4 oktober 2023	Menggunakan Aplikasi antrean digital & booking online serta tutorial pemakaian	Buat bahan tutorial di pada bentuk power video, serta melebihi pada poin informasi di pelihatnya	
3	5 oktober 2023	Membuat tutorial pake power video yang telah di buat	Alangkah tutorial petunjuk & tutorial penggunaan aplikasi	

Gambar 3.4. Catatan mentor

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

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan 4	Melakukan Sosialisasi terkait tata cara penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	20 Oktober – 3 November 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidance	1. Tersedia Foto Dokumentasi Sosialisasi 2. Tersedia Foto pasien menggunakan aplikasi 3. Tersedia Foto pojok informasi

Uraian kegiatan yang dilaksanakan:

1. Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi

a. Melakukan Sosialisasi melalui Presentasi

1) Berorientasi Pelayanan

Saya menyampaikan sosialisasi melalui media komunikasi sehari-hari secara cepat, praktis dan cermat sesuai dengan tahapan yang telah saya buat dan bersikap disiplin serta tanggungjawab pada saat pelaksanaan sosialisasi agar proses sosialisasi dapat berjalan dengan lancar.

2) Kolaboratif

Saya menggunakan aplikasi Whatsapp sebagai ruang interaksi kepada pasien untuk membangun pemahaman bersama tanpa memberi celah ruang terhadap kesalahpahaman. Selain itu saya juga mengajak pegawai lainnya untuk hadir pada kegiatan sosialisasi. Hal ini juga sebagai bentuk terbukanya saya dalam bekerja sama dengan pegawai lainnya agar kegiatan sosialisasi ini dapat tersampaikan dengan baik.

3) Harmonis

Pada kegiatan simulasi ini, saya tidak mungkin seorang diri melaksanakan sosialisasi, oleh sebab itu diperlukan kerjasama dalam pelaksanaan sosialisasi dan saya menjaga etika komunikasi dalam percakapan Whatsapp ataupun dengan pegawai lainnya agar sosiaisasi berjalan dengan baik.

b. Menyediakan pojok informasi aplikasi

1) Berorientasi Pelayanan

Saya memberikan arahan kepada pasien agar lebih mudah memahami dan menjalankan aplikasi dengan baik, sehingga dapat mengurangi lamanya waktu tunggu pasien di poliklinik penyakit dalam RSUD Kota Bukittinggi.

2) Harmonis

Saya memberikan arahan dengan bersikap ramah, disiplin, cermat dan bertanggungjawab dalam membangun hubungan kerja yang kondusif.

3) Kolaboratif

Saya telah bekerja sama dengan pegawai lainnya seperti pegawai di bidang IT, pegawai di meja pendaftaran, pegawai di pojok JKN Mobile, untuk memastikan kegiatan berjalan dengan lancar.

2. Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidance

a. Melakukan Sosialisasi tata cara penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online

Saya berkerjasama dengan pegawai di bidang IT dalam melaksanakan sosialisasi tata cara penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online. Selain dengan cara sosialisasi, saya juga menggunakan aplikasi Whatsapp untuk membuka interaksi diskusi bersama pasien. Pelaksanaan ini dilakukan agar dapat mengurangi lamanya waktu tunggu pasien di poliklinik penyakit dalam RSUD Kota Bukittinggi.



Gambar 4.1 Kegiatan Sosisalisasi Tata Cara Penggunaan Aplikasi Antrean Digital dan Booking Online Khusus Pasien Penyakit Dalam



Gambar 4.2 Kegiatan Sosisalisasi tata cara penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online kepada semua pasien yang dilakukan 2 hari



Gambar 4.3 Pemutaran video Sosisalisasi tata cara penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online pada layer Televisi di Pojok informasi di poliklinik

c. Menyediakan pojok informasi aplikasi

Menyediakan pojok informasi aplikasi berfungsi untuk melakukan kegiatan pengunduhan dan penggunaan aplikasi secara langsung ini dilakukan agar tidak ada kesulitan pada saat pasien mengaplikasikannya, sehingga nantinya akan terlihat pengurangan lamanya waktu pasien menunggu di poliklinik.



Gambar 4.4 Foto pasien menggunakan aplikasi

3. **Deskripsi proses dan kualitas produk kegiatan**

   a. Melakukan Sosialisasi tata cara penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online

   Pada hari Senin tanggal 20 Oktober 2025, Saya melakukan kegiatan Sosialisasi tata cara penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online yang pertama. Kemudian, pada hari Rabu tanggal 29 Oktober 2025, saya melakukan kegiatan sosialisasi kedua. Video terkait Sosialisasi sudah ditampilkan pada layar televisi sejak tanggal 20 Oktober 2025. Kegiatan sosialisasi ini bertujuan untuk mengurangi lamanya waktu tunggu pasien di poliklinik penyakit dalam RSUD Kota Bukittinggi.

   b. Menyediakan Pojok informasi aplikasi

   Setelah melaksanakan kegiatan sosialisasi, selanjutnya Saya bersama pegawai yang mengikuti kegiatan sosialisasi melakukan uji coba secara langsung terhadap pasien bagaimana cara menggunakan aplikasi antrean digital dan booking online di pojok informasi aplikasi. Saya menghampiri pasien satu per satu yang sedang melakukan pengunduhan aplikasi dan penggunaan antrean digital dan booking online.

4. **Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi, dan tugas organisasi**

   Kegiatan sosialisasi tata cara penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online ini merupakan upaya saya untuk mewujudkan misi 1 (pelayanan holistik) dan misi 2 (pelayanan kuratif dan rehabilitatif bernuansa wisata). Melalui kegiatan sosialisasi ini, Saya dapat meningkatkan kompetensi diri untuk dapat berinteraksi lebih intens dan ramah kepada pasien poliklinik.

5. **Analisis Dampak (Terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika aktualisasi tidak berdasarkan NDS)**

   Jika kegiatan sosialisasi tata cara penggunaan aplikasi antrean digital dan

booking online ini tidak dilaksanakan berdasarkan nilai-nilai dasar BerAKHLAK, maka bisa saja terjadi kesalahpahaman ataupun kesalahan dalam penggunaan aplikasi. Hal ini berarti tidak adanya nilai akuntabel dengan bersikap cermat dan penuh tanggungjawab, serta tidak adanya usaha untuk melakukan perubahan yang tiada henti sebagai bentuk nilai berorientasi pelayanan. Hal ini secara tidak langsung juga akan mempengaruhi kurang maksimalnya hasil dan tujuan yang hendak dicapai pada kegiatan aktualisasi ini.

Lampiran 5. Lampiran Laporan Mingguan Minggu ke-6

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan 5	Melakukan Evaluasi Kegiatan Penggunaan Aplikasi Antrean Digital dan Booking Online
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	3 - 15 November 2025
Daftar Lampiran Bukti Kegiatan/Evidance	1. Tersedianya perbandingan data baru dan data lama setelah dilakukan sosialisasi 2. Tersedia catatan dan hasil evalusasi mentor

Uraian kegiatan yang dilaksanakan:

1. Uraian kegiatan yang memuat nilai dasar yang melandasi

a. Mengumpulkan data lama (sebelum penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online di poliklinik) dan data baru (setelah penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online di poliklinik)

1) Akuntabel

Saya menghimpun data lama secara cermat dan tertib agar dapat dijadikan pembanding yang sahih.

2) Kompeten

Saya mempelajari teknik pengumpulan data historis untuk kepentingan evaluasi kegiatan.

3) Loyal

Saya mengelola data sesuai aturan organisasi

b. Membandingkan data antrean digital dan booking online sebelum dan

setelah diimplementasikan

1) Kompeten

Saya melatih keterampilan analisis untuk menilai hasil sosialisasi

2) Adaptif

Saya menyesuaikan strategi berdasarkan hasil dari evaluasi

3) Akuntabel

Saya memastikan hasil perbandingan yang disajikan secara jujur dan dapat dipertanggungjawabkan

c. Melakukan Diskusi terkait Evaluasi Kegiatan Optimalisasi Penggunaan Aplikasi pada Antrean Digital dan Booking Online

1) Kolaboratif

Saya melibatkan mentor dalam proses refleksi dan perbaikan.

2) Harmonis

Saya menyampaikan laporan dengan etika komunikasi yang baik sehingga dapat memahami isi laporan yang saya sampaikan tanpa ada kesalahpahaman.

3) Berorientasi Pelayanan

Saya menerima masukan mentor untuk meningkatkan evaluasi demi pelayanan yang lebih baik.

d. Membuat dan Menyerahkan Laporan kepada Mentor

1) Akuntabel

Saya meminta persetujuan Buku Panduan Teknis Tindak Pertama TKP dan Olah TKP dari Mentor sebagai bentuk menghargai Mentor dan agar terciptanya lingkungan kerja yang kondusif. Saya juga selalu menjaga hubungan baik dengan Mentor yang juga sebagai pimpinan saya di kantor.

2) Kompeten

Saya memastikan laporan tersusun dengan rapi, jelas dan memenuhi standar administrasi.

2. Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidance

a. Mengumpulkan data lama (sebelum penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online di poliklinik) dan data baru (setelah penggunaan

aplikasi antrean digital dan booking online di poliklinik)

Waktu Tunggu Poli RS – Juli 2025

Nama Faskes	< 60 Menit	> 60 Menit
RSU LUBUK BASUNG	31 menit	
RSI IBNU SINA PADANG PANJANG	56 menit	
RSUD PASAMAN BARAT	55 menit	
RSI IBNU SINA PANTI		170 menit
KLINIK BUKITTINGGI EYE CENTER	59 menit	
RSUD BUKITTINGGI		136 menit

Gambar 5.1. Data Lama Waktu Tunggu Poli RS Juli 2025

Waktu Tunggu Poli

Nama Faskes	Kurang dari 60 Menit	Lebih dari 60 Menit
0304R001 - RSUD DR. ACHMAD MOCHTAR		00 hari 02:24:48
0305R001 - RSU LUBUK BASUNG		00 hari 02:19:37
0317R001 - RSUD PASAMAN BARAT		00 hari 01:11:23
0304R005 - RSI IBNU SINA BUKITTINGGI		00 hari 01:03:00
0304R004 - RSU MADINA BKT	00 hari 00:55:29	
0304R002 - RSOMH BUKITTINGGI	00 hari 00:48:08	
0306R001 - RSUD PADANG PANJANG	00 hari 00:48:01	
0314R001 - RSUD TUANKU IMAM BONJOL	00 hari 00:43:18	
0054S001 - KLINIK BUKITTINGGI EYE CENTER	00 hari 00:40:55	
0049R001 - RSI IBNU SINA PANTI	00 hari 00:39:15	
0317R002 - RSI IBNU SINA Simpang EMPAT	00 hari 00:31:40	
0304R003 - RST TNI AD Tk IV Bukittinggi	00 hari 00:28:33	
0054R001 - RSUD BUKITTINGGI	00 hari 00:27:26	
0047R002 - RSIA Rizki Bunda	00 hari 00:22:03	
0406R005 - RSIA Al-Ihsan	00 hari 00:20:53	
0049R005 - RSUD TUANKU RAO	00 hari 00:18:51	
0406S005 - KLINIK MITRA PASBAR	00 hari 00:12:28	
0306R002 - RSI IBNU SINA PADANG PANJANG	00 hari 00:10:12	
0053S001 - KLINIK JANTUNG SITI AMINAH	00 hari 00:04:42	
0047S001 - KLINIK UTAMA PUTRI MANGGOPOH		

*** Data November 2025**

Gambar 5.2 Data Baru Waktu Tunggu Poli RS November 2025 pada data LIVE BPJS

b. Melakukan Diskusi terkait Evaluasi Kegiatan Penggunaan Aplikasi pada Antrean Digital dan Booking Online

Kegiatan diskusi tekait evaluasi ini dilakukan dengan sikap perbaikan tiada henti. Saya menerima masukan dan saran yang diberikan oleh pasien selama kegiatan sosialisasi dan mendapatkan hasil yang optimal untuk pengurangan waktu tunggu pasien poliklinik.

c. Membuat dan Menyerahkan Laporan kepada Mentor

KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI
PELATIHAN DASAR CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL
GOLONGAN III

OPTIMALISASI WAKTU TUNGGU PASIEN DI POLIKLINIK PENYAKIT DALAM MELALUI SOSIALISASI SISTEM ANTREAN DIGITAL DAN BOOKING ONLINE DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA BUKITTINGGI

Disusun oleh :

Nama	**: dr. Rizkianto Imannual, Sp.PD**
NIP	**: 198705112025041001**
Jabatan	**: Dokter Ahli Pertama**

Gambar 5.4 Laporan Evaluasi Kegiatan



Gambar 5.5 Foto Penyerahan Laporan

3. Deskripsi Proses Dan Kualitas Produk Kegiatan

a. Mengumpulkan data lama (sebelum penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online di poliklinik) dan data baru (setelah penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online di poliklinik)

Pada tanggal 2 Oktober 2025, saya mengumpulkan data lama sebelum

penggunaan aplikasi dan tanggal 12 November 2025, saya mengumpulkan data baru setelah penggunaan aplikasi. Kegiatan ini saya lakukan untuk mengetahui apakah ada perubahan yang baik dalam penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online.

b. Membandingkan data antrean digital dan booking online sebelum dan setelah diimplementasikan

Saya melakukan perbandingan data sebelum diimplementasikan dan setelah diimplementasikan. Saya membuat perbandingan data ini dengan penuh tanggung jawab sehingga dapat menjadi tidak lanjut pemakaian aplikasi antrean digital dan booking online di poliklinik RSUD Kota Bukittinggi.

c. Melakukan Diskusi terkait Evaluasi Kegiatan Penggunaan Aplikasi pada Antrean Digital dan Booking Online

Setelah melakukan perbandingan data, saya diskusi terkait evaluasi kegiatan ini bersama mentor dan melakukan perbaikan yang telah diberikan oleh mentor.

d. Membuat dan Menyerahkan Laporan kepada Mentor

Pada tanggal 15 November 2025, saya menemui Mentor untuk menyerahkan laporan. Pada saat penyerahan laporan ini, saya menggunakan bahasa yang baik dan sopan sebagai bentuk menghargai dan menghormati Mentor.

4. Manfaat kegiatan terhadap pencapaian visi, misi, dan tugas organisasi

Kegiatan Evaluasi Penggunaan Aplikasi Antrean Digital dan Booking Online ini merupakan upaya saya untuk mewujudkan misi 1 (pelayanan holistik) dan misi 2 (pelayanan kuratif dan rehabilitatif bernuansa wisata). Dalam hal ini dengan adanya tata cara penggunaan aplikasi antrean digital dan booking online dapat berguna dalam menjaga terlaksananya suatu kegiatan yang akuntabel, berorientasi pelayanan dan agar tetap sesuai standar dan peraturan organisasi.

5. Analisis Dampak (Terhadap satuan kerja dan masyarakat) jika

aktualisasi tidak berdasarkan NDS)

Jika kegiatan Evaluasi Penggunaan Aplikasi Antrean Digital dan Booking Online ini tidak dilaksanakan berdasarkan nilai-nilai dasar BerAKHLAK, maka bisa saja suatu saat terjadi kesalahan-kesalahan teknis yang dilakukan oleh pegawai pada saat melaksanakan tugas, sehingga apabila terjadi kesalahan maka akan mencoreng nama instansi RSUD Kota Bukittinggi. Hal ini jelas merupakan bentuk kurangnya nilai Kompeten karena tidak membantu pegawai untuk sama-sama belajar. Selain itu, jika penggunaan aplikasi ini tidak disosialisasikan, maka tidak adanya perbaikan yang terjadi di Bidang Pelayanan. Hal ini tentu merupakan beberapa dampak jika Nilai-Nilai Dasar BerAKHLAK ini tidak dilaksanakan.

e. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		dr. Rizkianto Imanual, Sp.PD		
Satuan Kerja		RSUD Kota Bukittinggi		
Tempat Aktualisasi		RSUD Kota Bukittinggi		
No	Tanggal/Waktu	Uraian	Catatan Mentor	Paraf Mentor
5.	12 November 2025	melakukan pembuatan data lama aplikasi optimalisasi aplikasi yang sudah dan baik setelah optimalisasi pengisian laporan hal evaluasi	- memberikan pembuatan laporan dalam - ACC untuk finalisasi laporan aktualisasi - pembuatan PPT harus melalui ACC WS	

Gambar 5.6 Catatan Mentor

