



**KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA**

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

**“OPTIMALISASI PELAYANAN PENGADUAN MELALUI
KOTAK SARAN DIGITAL BERBASIS QR CODE DI
PUSKESMAS JAYA MUKTI KOTA DUMAI”**

Disusun Oleh:

Nama : Ulya Khairunnisa, S.Kom
NIP : 199808212025042002
Jabatan : Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
Intansi : Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai
Kelas/Kelompok : 2
No. Absen : 14
Angkatan : XXIII

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

2025

**LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI**

JUDUL : OPTIMALISASI PELAYANAN PENGADUAN
MELALUI KOTAK SARAN DIGITAL BERBASIS
QR CODE DI PUSKESMAS JAYA MUKTI
KOTA DUMAI

NAMA : ULYA KHAIRUNNISA, S.Kom

NIP : 199808212025042002

PANGKAT/GOL : PENATA MUDA / III.a

JABATAN : PENATA KELOLA SISTEM DAN TEKNOLOGI
INFORMASI

INSTANSI : PUSKESMAS JAYA MUKTI KOTA DUMAI

ANGKATAN/KELOMPOK : XXIII/ KELOMPOK 2

NO. ABSEN : 14

Disahkan berdasarkan seminar aktualisasi yang dilaksanakan pada tanggal 14 November 2025 di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Dalam Negeri Regional Bukittinggi.

Coach

Bukittinggi, 14 November 2025
Penguji,

Mulya Nanda Hariandja, S.Pd, M.Pd.
NIP. 198601162009121002

Ammil Zukriah, S.Pd.I, MM
NIP. 197902032010012003

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

Sariyadi, SS., M.A.P.
NIP. 197003041996031001

BERITA ACARA
SEMINAR LAPORAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

Pada Hari : Jumat
Tanggal : 14 November 2025
Pukul : 08.00 s.d/ 17.00 WIB
Tempat : PPSPDM Regional Bukit Tinggi

Telah diseminarkan Laporan Pelaksanaan Aktualisasi Latsar CPNS Angkatan 23 Tahun 2025

JUDUL : OPTIMALISASI PELAYANAN PENGADUAN
MELALUI KOTAK SARAN DIGITAL BERBASIS
QR CODE DI PUSKESMAS JAYA MUKTI
KOTA DUMAI
NAMA : ULYA KHAIRUNNISA, S.Kom
NIP : 199808212025042002
PANGKAT/GOL : PENATA MUDA / III.a
JABATAN : PENATA KELOLA SISTEM DAN TEKNOLOGI
INFORMASI
INSTANSI : PUSKESMAS JAYA MUKTI KOTA DUMAI
ANGKATAN/KELOMPOK : XXIII/KELOMPOK 2
NO. ABSEN : 14

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

COACH

PESERTA

Mulya Nanda Hariandja, S.Pd, M.Pd
NIP. 198601162009121002

Ulya Khairunnisa, S.Kom
NIP. 199808212025042002

PENGUJI

MENTOR

Ammil Zukriah, S.Pd.I, MM
NIP. 197902032010012003

drg. Anneliza Rindany
NIP. 196909152000122002

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Aktualisasi dengan judul “Optimalisasi Pelayanan Pengaduan Melalui Kotak Saran Digital Berbasis QR Code di Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai” tepat pada waktunya. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat dalam Pelatihan Dasar CPNS sekaligus wujud komitmen penulis sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk memberikan solusi atas permasalahan nyata di lapangan. Isu yang diangkat adalah belum optimalnya media pelayanan pengaduan di Puskesmas Jaya Mukti, yang berdampak pada kurang terdokumentasinya aspirasi masyarakat secara sistematis dan tindak lanjut yang belum maksimal. Padahal, pelayanan pengaduan yang efektif sangat penting bagi peningkatan mutu layanan dan kepuasan masyarakat.

Sebagai solusi atas permasalahan tersebut, penulis merancang inovasi Kotak Saran Digital berbasis QR Code yang diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan, saran, maupun masukan, serta mendukung proses tindak lanjut yang lebih transparan dan akuntabel. Laporan ini juga menjadi sarana pembelajaran sekaligus pengamalan nilai dasar ASN BerAKHLAK dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif, inovatif, dan berintegritas.

Dengan penuh rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu melalui arahan, dukungan, dan motivasi,

sehingga laporan ini dapat terselesaikan. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga hasil laporan ini dapat mendukung upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan di Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai.

Dumai, 31 Oktober 2025

Penulis

Ulya Khairunnisa, S.Kom

NIP. 199808212025042002

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
BERITA ACARA	iv
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	4
C. Ruang Lingkup	4
BAB II PROFIL INSTANSI DAN PESERTA	9
A. Profil Instansi.....	9
B. Profil Peserta.....	16
BAB III RANCANGAN AKTUALISASI	20
A. Deskripsi Isu.....	20
B. Penetapan Core Isu	30
C. Analisis Core Isu	
D. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu	
BAB IV CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI	28
A. Matriks Jadwal Kegiatan Aktualisasi	
B. Matrik Pelaksanaan Aktualisasi.....	
C. Matrik Rekapitulasi Realisasi Habitiasi NND PNS (BerAKHLAK).....	
D. Capaian Penyelesaian Core Isu	
E. Manfaat terselesainya Core Isu	
F. Rencana Tindak Lanjut Hasil Aktualisasi	
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	101
E. Kesimpulan	
F. Rekomendasi	
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	110

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jumlah Penduduk di wilayah kerja Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai Tahun 2024	10
Tabel 3.1 Nilai Mutu Skala Kriteria	31
Tabel 3.2 Penetapan Core Isu dengan metode APKL	32
Tabel 3.3 Analisis Penyebab Isu	34
Tabel 3.4 Matriks Rancangan Aktualisasi.....	39
Tabel 3.5 Rekapitulasi Rencana Habitulasi NND PNS (BerAKHLAK)	81
Tabel 4.1 Rencana Jadwal Habitulasi	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gedung Puskesmas Jaya Mukti	9
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Puskesmas Jaya Mukti	13
Gambar 2.3 Foto Peserta	16
Gambar 3.1 Televisi di Ruang Tunggu	21
Gambar 3.2 Sample Kiriman Dokumentasi melalui Whatsapp	24
Gambar 3.3 Sample postingan video reels instagram tepat waktu	25
Gambar 3.4 Sample postingan video reels instagram tidak tepat waktu	25
Gambar 3.5 Kotak Saran Manual	29

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-1
- LAMPIRAN 2. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-2
- LAMPIRAN 3. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-3
- LAMPIRAN 4. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-4
- LAMPIRAN 5. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-5
- LAMPIRAN 6. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-6
- LAMPIRAN 6. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-7
- LAMPIRAN 6. Lampiran Laporan Mingguan Minggu Ke-8
- LAMPIRAN Dokumentasi Kegiatan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap negara membutuhkan aparatur yang mampu menjalankan roda pemerintahan sekaligus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Di Indonesia, peran tersebut dijalankan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) yang keberadaannya diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023. ASN mencakup Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang bekerja di berbagai instansi pemerintah, dengan tanggung jawab tidak hanya sebagai pelaksana kebijakan, tetapi juga sebagai perekat persatuan bangsa serta penggerak pembangunan. Dengan posisi ini, ASN dituntut hadir sebagai agen perubahan yang membawa perbaikan tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik.

Untuk menyiapkan ASN yang profesional, berintegritas, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat, pemerintah menyelenggarakan Pelatihan Dasar (Latsar) bagi setiap Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS). Latsar berfungsi sebagai sarana pembelajaran sekaligus pembentukan karakter agar peserta tidak hanya memahami aturan dan tugas, tetapi juga mampu mengaktualisasikan nilai dasar BerAKHLAK dalam pekerjaan sehari-hari. Berdasarkan Peraturan LAN Nomor 10 Tahun 2021, keberhasilan Latsar ditunjukkan melalui kemampuan peserta merancang dan melaksanakan aktualisasi yang memberikan dampak nyata bagi peningkatan kinerja di instansi masing-masing. Upaya ini sejalan dengan kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang kesehatan.

Dalam konteks pelayanan publik di bidang kesehatan, puskesmas berperan sebagai garda terdepan yang memberikan layanan tingkat pertama kepada masyarakat. Hal ini juga berlaku bagi Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai yang berkomitmen menghadirkan pelayanan kesehatan yang merata, berkualitas, dan tanggap terhadap kebutuhan warganya. Salah satu aspek penting dalam pelayanan publik adalah adanya media pengaduan masyarakat, yang berfungsi sebagai wadah pengawasan sosial, sumber masukan, sekaligus sarana evaluasi untuk meningkatkan mutu layanan.

Media pengaduan masyarakat menjadi instrumen penting dalam upaya memperbaiki kualitas layanan publik. Melalui media ini, masyarakat dapat menyampaikan keluhan, kritik, maupun saran yang sangat bermanfaat bagi peningkatan kinerja instansi. Pengelolaan pengaduan yang efektif tidak hanya membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi masyarakat, tetapi juga menjadi wujud akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Di Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai, media pengaduan masyarakat selama ini masih mengandalkan kotak saran manual dan penyampaian langsung kepada petugas. Kotak saran manual jarang dimanfaatkan oleh pasien, sementara pengaduan yang disampaikan secara langsung seringkali tidak terdokumentasi dengan baik. Akibatnya, aspirasi masyarakat tidak tersampaikan secara maksimal, tindak lanjut pengaduan berjalan lambat, dan umpan balik terhadap masyarakat kurang transparan. Jika kondisi ini terus dibiarkan, maka dapat menurunkan kepuasan masyarakat, mengurangi

partisipasi publik dalam pengawasan layanan, serta berpotensi menurunkan kepercayaan terhadap kinerja puskesmas.

Situasi tersebut menunjukkan perlunya penguatan inovasi dalam sistem pengelolaan pengaduan. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan kewajiban instansi pemerintah menyediakan sarana pengaduan yang mudah diakses, cepat, dan transparan. Selain itu, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas menekankan pentingnya mutu dan akuntabilitas dalam pelayanan, termasuk pengelolaan pengaduan masyarakat. Dengan demikian, penyediaan sarana pengaduan yang adaptif dan efisien menjadi kebutuhan sekaligus kewajiban bagi puskesmas.

Solusi yang ditawarkan adalah implementasi kotak saran digital berbasis QR Code, di mana masyarakat cukup memindai QR Code yang tersedia di area puskesmas untuk mengakses formulir digital dan menyampaikan saran atau keluhan. Sistem ini akan memudahkan pencatatan, mempercepat tindak lanjut, meningkatkan transparansi, serta selaras dengan perkembangan teknologi digital.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk mengambil judul aktualisasi: **“Optimalisasi Pelayanan Pengaduan Melalui Kotak Saran Digital Berbasis QR Code di Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai.”**

B. Tujuan

Adapun tujuan aktualisasi/habituasi adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Umum

Mengoptimalkan pelayanan pengaduan masyarakat di Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai melalui kotak saran digital berbasis QR Code yang mudah diakses, cepat, dan akuntabel untuk mendukung peningkatan mutu pelayanan publik.

2. Tujuan Khusus

- a. Menyediakan kotak saran digital berbasis QR Code sebagai sarana pengaduan masyarakat yang mudah diakses.
- b. Mempercepat proses penyampaian dan penerimaan pengaduan masyarakat secara lebih efisien.
- c. Menjamin akuntabilitas dalam pencatatan dan pengelolaan data pengaduan masyarakat.
- d. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memberikan saran, kritik, dan masukan terhadap pelayanan puskesmas.
- e. Mendukung terwujudnya pelayanan publik yang optimal dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

C. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup aktualisasi/habituasi adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan pengaduan

Pelayanan Pengaduan adalah suatu layanan yang disediakan oleh suatu instansi, lembaga, atau organisasi untuk menerima, menampung,

menindaklanjuti, dan menyelesaikan keluhan, kritik, saran, atau masukan dari masyarakat atau pengguna layanan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas layanan, transparansi, dan akuntabilitas.

2. QR Code

QR Code (Quick Response Code) adalah kode matriks atau kode batang dua dimensi yang dapat menyimpan informasi dalam bentuk teks, URL, atau data digital lainnya. QR Code dapat dipindai (scan) menggunakan kamera smartphone atau perangkat pembaca khusus untuk langsung mengakses informasi atau layanan yang tersimpan di dalamnya.

3. Google Form

Google Form adalah salah satu layanan daring (online) dari Google yang memungkinkan pengguna untuk membuat formulir digital, survei, kuis, atau pengumpulan data secara mudah dan cepat.

4. Lokasi Pelaksanaan

Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai.

5. Waktu Pelaksanaan

Periode atau rentang waktu aktualisasi/habitulasi 22 September sampai 31 Oktober 2025.

6. Subjek yang diteliti/ Dilibatkan

Masyarakat/Pengguna Layanan Puskesmas sebagai pemberi pengaduan melalui kotak saran digital berbasis QR Code.

7. Materi yang Dikaji

- a. Pelayanan Pengaduan di Puskesmas Jaya Mukti

- b. Inovasi Digital dalam Optimalisasi Pelayanan Pengaduan
 - Penerapan kotak saran digital berbasis QR Code.
 - Penggunaan Google Form sebagai media penerima pengaduan digital.

8. Pembatasan Variabel yang Digunakan

a. Ruang lingkup lokasi

Inovasi hanya diterapkan di Puskesmas Jaya Mukti, tidak mencakup puskesmas lain di wilayah Kabupaten/Kota.

b. Jenis pelayanan

Optimalisasi difokuskan pada layanan pengaduan masyarakat (saran, kritik, dan keluhan) terhadap mutu pelayanan puskesmas, bukan terhadap aspek medis atau perawatan pasien.

c. Media yang digunakan

Sistem pengaduan menggunakan kotak saran digital berbasis QR Code yang terhubung ke formulir digital, bukan aplikasi kompleks atau platform eksternal lain.

d. Pengguna layanan

Sasaran pengguna adalah pasien/masyarakat yang menerima layanan puskesmas.

e. Kewenangan tindak lanjut

Inovasi ini terbatas pada penyediaan sarana digital dan pengelolaan data pengaduan. Pengelolaan pengaduan hanya meliputi pencatatan, pengelompokan kategori pengaduan, dan penyampaian laporan

kepada pejabat berwenang, sedangkan tindak lanjut penyelesaian pengaduan tetap menjadi kewenangan pejabat terkait.

f. Periode implementasi

Penerapan kotak saran digital berbasis QR Code dilakukan dalam lingkup masa Latsar CPNS sebagai uji coba/awal penerapan, sehingga hasilnya masih bersifat terbatas untuk perbaikan ke depan.

9. Sasaran Ruang Lingkup

- a. Pasien dan masyarakat pengguna layanan Puskesmas, sebagai penerima manfaat utama, mereka dapat lebih mudah menyampaikan kritik, saran, maupun keluhan secara praktis, cepat, dan efisien.
- b. Manajemen dan petugas Puskesmas, sebagai penerima masukan yang terdokumentasi dengan baik untuk dijadikan bahan evaluasi, perbaikan mutu pelayanan, serta dasar dalam pengambilan kebijakan internal.
- c. Tenaga kesehatan di Puskesmas, sebagai penerima gambaran nyata tentang kepuasan pasien, sehingga bisa meningkatkan kualitas pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat.
- d. Pemerintah daerah (Dinas Kesehatan), sebagai penerima data yang lebih akurat dan terstruktur tentang pengaduan masyarakat, sebagai bahan pengawasan dan evaluasi kinerja Puskesmas.

10. Batasan Geografis/Populasi

Wilayah kerja Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai

11. Output yang diharapkan

- a. Tersedianya kotak saran digital berbasis QR Code yang dapat digunakan masyarakat untuk menyampaikan keluhan, saran, atau masukan.
- b. Masyarakat lebih aktif dalam memberikan masukan atau keluhan melalui media digital dibandingkan metode manual sebelumnya.
- c. Semua pengaduan tercatat secara rapi dan terdokumentasi dalam sistem digital, sehingga mudah diakses dan dianalisis
- d. Pengaduan yang masuk ditindaklanjuti sesuai dengan Prosedur yang berlaku.

12. Indikator Keberhasilan

- a. Jumlah responden yang memanfaatkan QR Code untuk menyampaikan keluhan, saran, atau masukan.
- b. Data keluhan, saran, dan masukan tercatat dengan rapi dan terdokumentasi dalam sistem digital.
- c. Terlaksananya tindak lanjut sesuai prosedur.

BAB II

PROFIL INSTANSI DAN PESERTA

A. Profil Instansi

1. Profil Puskesmas Jaya Mukti



Gambar 2.1. Gedung Puskesmas Jaya Mukti

Puskesmas Jaya Mukti, Kota Dumai mempunyai wilayah kerja di Kecamatan Dumai Timur yang membawahi lima Kelurahan yaitu:

1. Kelurahan Jaya Mukti
2. Kelurahan Tanjung Palas
3. Kelurahan Bukit Batrem
4. Kelurahan Teluk Binjai
5. Kelurahan Buluh Kasap

Batas wilayah kerja Puskemas Jaya Mukti, yaitu:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan kelurahan Dumai Kota
2. Sebelah Timur berbatasan dengan Kelurahan Mundam
3. Sebelah Selatan berbatasan dengan jalan Pakning
4. Sebelah Barat berbatasan dengan jalan Sudirman

Puskesmas Jaya Mukti berada di Jl. KH. Nasution Kelurahan Jaya Mukti. Luas wilayah kerja Puskesmas Jaya Mukti sebesar 47,52 Km². Puskesmas Jaya Mukti mempunyai luas gedung sebesar 238 m² pada lahan seluas 1.440 m², yang diresmikan pada tahun 2017.

Wilayah Kecamatan Dumai Timur yang menjadi wilayah kerja Puskesmas Jaya Mukti terbagi dengan lima Kelurahan dengan jumlah penduduk sebanyak 74.894 jiwa (Laki-laki 38.376 jiwa atau 51,2 % dan perempuan 36.518 jiwa atau 48,8%) dengan jumlah kepala keluarga 22.591 KK. Rata-rata jiwa / rumah tangga sebesar 3,3 jiwa dengan kepadatan penduduk per Km² 1.576,7 jiwa. Berikut ini merupakan tabel persebaran penduduk di wilayah puskesmas jayamukti adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1. Jumlah Penduduk di Wilayah Kerja Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai tahun 2024

No	Kelurahan	Jumlah Penduduk	%	Jumlah KK
1	Jaya Mukti	20.865	27,9	6.405
2	Tanjung Palas	12.661	16,9	3.758
3	Bukit Batrem	14.358	19,2	4.148
4	Teluk Binjai	20.077	26,8	6.028
5	Buluh Kasap	6.933	9,3	2.252
TOTAL		74.894	100	22.591

Persebaran penduduk di wilayah kerja Puskesmas Jaya Mukti tidak merata, dimana Kelurahan Jaya Mukti merupakan kelurahan dengan jumlah penduduk terbanyak dengan jumlah penduduk 20.865 jiwa dan Kelurahan Buluh Kasap merupakan kelurahan dengan jumlah penduduk paling sedikit dengan jumlah penduduk 6.933 jiwa.

Persebaran jumlah penduduk di wilayah kerja Puskesmas JayaMukti berdasarkan kelompok umur, menunjukkan bahwa jumlah pendudukterbanyak adalah kelompok umur usia produktif yakni umur 15-64tahunsebanyak 45.636 jiwa atau sebesar 64,3 %. Sedangkan kelompok umur untukusia non produktif yakni penduduk dengan umur 0-14 tahun dan pendudukusialanjut (65+ tahun) sebanyak 25.317 jiwa atau 35,68 %. Akibat dari komposisi penduduk tersebut maka rasio beban tanggungan (dependency ratio) sebesar 55 per 100 penduduk produktif. Persebaran penduduk di wilayahkerjaPuskesmas Jaya Mukti menurut jenis kelamin menunjukkan bahwajumlahpenduduk laki-laki lebih banyak daripada penduduk perempuan denganrasiojenis kelamin sebesar 105, 1%. Angka ini menunjukkan terdapat 105laki-laki pada 100 perempuan.

2. Visi dan Misi Puskesmas Jaya Mukti

a. Visi

“Menjadi Puskesmas yang unggul dalam program, pelayanan dan SDM”.

b. Misi

1) Memberi pelayanan tingkat pertama yang berkualitas

- 2) Meningkatkan kompetensi SDM dalam pelayanan dan program
- 3) Pemerataan pelayanan kesehatan yang terjangkau dan berkeadilan
- 4) Meningkatkan peran serta individu, kalangan masyarakat dalam pembangunan di bidang Kesehatan.

3. Tugas Pokok dan Fungsi Puskesmas Jaya Mukti

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas, menjelaskan:

- a. Tugas pokok Puskesmas
 1. Menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.
 2. Melaksanakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) tingkat pertama seperti promosi kesehatan, pencegahan penyakit, pengendalian penyakit menular, kesehatan lingkungan, gizi masyarakat, kesehatan ibu dan anak.
 3. Menyelenggarakan upaya kesehatan perorangan (UKP) tingkat pertama secara paripurna, meliputi pelayanan medis dasar, keperawatan, dan penunjang kesehatan.
 4. Mengelola sumber daya kesehatan di tingkat kecamatan/kelurahan/desa, termasuk tenaga, sarana, prasarana, obat, perbekalan kesehatan, dan pendanaan.

5. Meningkatkan peran serta masyarakat melalui pemberdayaan, penggerakan, serta pembinaan kader kesehatan dan institusi masyarakat desa/kelurahan.
6. Melakukan pencatatan, pelaporan, serta evaluasi hasil kegiatan kesehatan untuk mendukung Saluran Informasi kesehatan.
7. Menjalin koordinasi lintas sektor dalam rangka mewujudkan pembangunan berwawasan kesehatan.

b. Fungsi Puskesmas

Dalam melaksanakan tugasnya, Puskesmas memiliki fungsi:

1. Penyusunan rencana kegiatan dan anggaran berdasarkan kebutuhan kesehatan masyarakat di wilayah kerja.
2. Pelaksanaan upaya kesehatan masyarakat (UKM) esensial dan pengembangan, seperti promosi kesehatan, pemberantasan penyakit menular, KIA, KB, gizi, serta kesehatan lingkungan.
3. Pelaksanaan upaya kesehatan perorangan (UKP) seperti pelayanan rawat jalan, rawat inap tingkat pertama (jika ada), pelayanan gawat darurat, dan pelayanan penunjang.
4. Pembinaan peran serta masyarakat melalui posyandu, UKBM (Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat), serta kerjasama lintas sektor.

5. Pengelolaan puskesmas, termasuk administrasi, keuangan, SDM, obat-obatan, sarana-prasarana, dan Saluran Informasi kesehatan.
6. Monitoring, evaluasi, dan pelaporan kinerja puskesmas secara rutin.

4. Sarana Kesehatan

Sarana kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Jaya Mukti terdapat 2 unit Rumah Sakit yaitu : Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai dan Rumah Sakit Bhayangkara. Sedang jumlah Klinik ada 2 unit Klinik Pratama dan praktek dokter umum perorangan ada 2 unit, Praktek Mandiri Bidan 20, Unit Transfusi Darah 1, Laboratorium Kesehatan 1 serta terdapat juga 12 unit Apotek swasta dan 3 unit toko obat.

Puskesmas Jaya Mukti merupakan puskesmas non rawat inap. Sarana kesehatan dasar yang terdapat di wilayah kerja Puskesmas Jaya Mukti adalah sebagai berikut :

1. Poskeskel

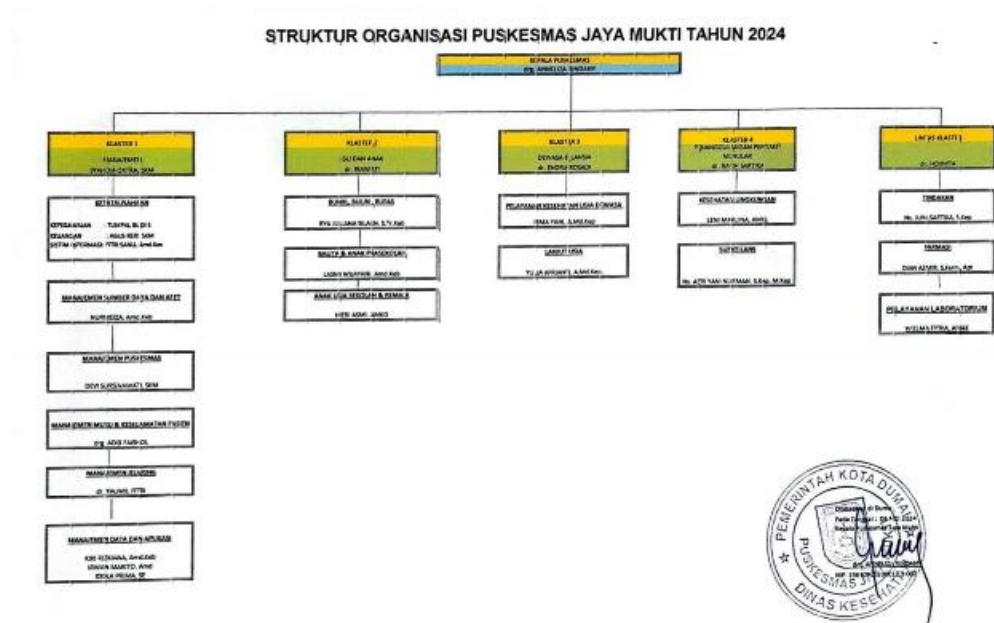
Poskeskel yang ada di wilayah kerja Puskesmas Jaya Mukti ada sebanyak 5 Poskeskel, yang di setiap kelurahan terdapat 1 Poskeskel.

2. Puskesmas keliling

Puskesmas Jaya Mukti tidak memiliki puskesmas keliling.

3. Sarana Upaya Kesehatan Bersumber Masyarakat (UKBM).

5. Struktur Organisasi Puskesmas Jaya Mukti



Gambar 2.2. Struktur Organisasi Puskesmas Jaya Mukti

B. Profil Peserta

1. Data Personal Peserta



Gambar 2.3 Foto Peserta

Nama : Ulya Khairunnisa, S.Kom
Tempat/ Tanggal Lahir : Dumai, 21 Agustus 1998
Alamat : Jl. Wira, Kel. Pangkalan Sesai
NIP : 199808212025042002
Jabatan : Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi
Unit Kerja : Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai
Agama : Islam
Email : ulyakhairunnisa21@gmail.com

2. Tugas Pokok dan Fungsi Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi

Berdasarkan PermenPANRB Nomor 11 Tahun 2024, Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi memiliki tugas pokok dan fungsi jabatan sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data dan Informasi

Melaksanakan kegiatan pengumpulan data dan informasi terkait sistem dan teknologi informasi sebagai dasar pelaksanaan tugas. Kegiatan ini dilakukan untuk memastikan ketersediaan data yang akurat, valid, dan sesuai kebutuhan organisasi.

b. Pengklasifikasian Data

Mengelompokkan data yang telah dikumpulkan sesuai kategori atau kebutuhan tertentu. Proses pengklasifikasian bertujuan untuk mempermudah penelaahan, analisis, serta pemanfaatan data dalam mendukung pengambilan keputusan.

c. Persiapan dan Pelaksanaan Penyuluhan

Menyusun materi, strategi, serta metode penyuluhan, kemudian melaksanakan penyuluhan terkait sistem dan teknologi informasi. Kegiatan ini bertujuan meningkatkan pemahaman dan keterampilan aparatur dalam memanfaatkan teknologi informasi secara tepat guna.

d. Pemantauan

Melaksanakan pemantauan terhadap proses dan hasil penerapan sistem serta teknologi informasi. Pemantauan dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kegiatan berjalan sesuai dengan program kerja yang telah ditetapkan.

e. Pengendalian

Melakukan langkah-langkah pengendalian terhadap kegiatan sistem dan teknologi informasi agar tetap berada pada koridor yang benar sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku. Hal ini juga berfungsi sebagai upaya pencegahan terhadap penyimpangan maupun kendala teknis.

f. Pemanfaatan Sistem dan Teknologi Informasi

Mengoptimalkan penggunaan aplikasi, data, serta infrastruktur teknologi informasi untuk menunjang efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas instansi. Pemanfaatan ini mencakup aspek layanan internal maupun pelayanan publik.

g. Evaluasi dan Pelaporan

Melakukan evaluasi atas pelaksanaan kegiatan serta menyusun laporan sebagai bentuk akuntabilitas dan dokumentasi kinerja. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui kelemahan, kelebihan, serta rekomendasi perbaikan.

h. Penelaahan dan Penyusunan Rekomendasi

Melaksanakan penelaahan yang mendalam atas hasil evaluasi untuk menyimpulkan kondisi riil yang ada, kemudian menyusun rekomendasi di bidang sistem dan teknologi informasi. Rekomendasi ini menjadi dasar perbaikan maupun pengembangan program kerja ke depan.

BAB III

RANCANGAN AKTUALISASI

A. Deskripsi Isu

Rancangan aktualisasi ini disusun berdasarkan isu aktual yang telah diidentifikasi oleh peserta di instansi tempat bertugas, yaitu Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai. Berikut adalah analisis isu-isu yang diangkat:

1. Belum Optimalnya Edukasi Kesehatan di Ruang Tunggu Pasien

Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai

a. Kondisi Isu

Berdasarkan data kunjungan pasien di Puskesmas Jaya Mukti pada periode 8–13 September 2025, rata-rata terdapat 225 pasien kunjungan per hari. Dari jumlah tersebut, kelompok pasien yang menggunakan ruang tunggu gedung A meliputi klaster gigi dan mulut (4%), klaster usia dewasa (28%), klaster usia lansia (12%), dan klaster tindakan (32%). Secara keseluruhan, persentase tersebut mencapai 76% dari total pasien harian, atau setara dengan ± 171 pasien per hari. Namun demikian, fasilitas televisi yang tersedia di ruang tunggu gedung A hingga saat ini belum dimanfaatkan untuk menayangkan konten edukasi kesehatan.

Kondisi ini mengakibatkan seluruh pasien dari empat klaster tersebut tidak memperoleh akses terhadap informasi kesehatan yang terkini, relevan, dan sesuai kebutuhan. Padahal, dengan rata-rata waktu tunggu pasien mencapai 15–20 menit, televisi berpotensi menjadi sarana strategis dalam menyampaikan pesan-pesan penting mengenai

pencegahan penyakit, penerapan pola hidup sehat, serta program layanan Puskesmas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun ruang tunggu Gedung A memiliki potensi yang signifikan sebagai media edukasi kesehatan, fasilitas yang tersedia saat ini masih belum dimanfaatkan secara optimal.



Gambar 3.1 Televisi di Ruang Tunggu

b. Dampak yang terjadi jika isu tidak diselesaikan

Apabila isu ini tidak segera diselesaikan, maka akan timbul beberapa dampak diantaranya yaitu, kesempatan untuk memberikan edukasi kesehatan kepada pasien yang menunggu pelayanan akan hilang, sehingga mereka tidak mendapatkan informasi terbaru tentang pencegahan penyakit, pola hidup sehat, maupun program Puskesmas. Kemudian, layanan promotif dan preventif menjadi kurang efektif karena peran Puskesmas sebagai pusat edukasi kesehatan tidak berjalan dengan

baik. Lalu, risiko pasien mengalami masalah kesehatan yang sama berulang kali akan meningkat, sebab mereka tidak memperoleh pengetahuan yang cukup untuk mengubah perilaku hidup menjadi lebih sehat.

Selanjutnya, citra Puskesmas bisa menurun karena fasilitas yang ada tidak digunakan secara optimal, sehingga menimbulkan kesan kurang inovatif dan kurang memperhatikan kebutuhan informasi pasien. Terakhir, kondisi ini juga membuat Puskesmas belum sepenuhnya selaras dengan misinya dalam memberikan pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berkualitas serta mendorong peran serta masyarakat dalam pembangunan kesehatan.

c. Keterkaitan Isu dengan Substansi Mata Pelatihan pada Agenda III yang relevan

Isu belum optimalnya edukasi kesehatan di ruang tunggu pasien memiliki keterkaitan yang erat dengan substansi Mata Pelatihan Agenda III, khususnya Manajemen ASN dan Smart ASN. Dalam konteks Manajemen ASN, setiap Aparatur Sipil Negara (ASN) dituntut untuk mampu mengelola fasilitas, sumber daya, dan pelayanan secara efektif sehingga memberikan manfaat maksimal kepada masyarakat. Pengelolaan ruang tunggu sebagai media edukasi kesehatan merupakan bagian dari kompetensi tersebut, di mana ASN perlu merencanakan,

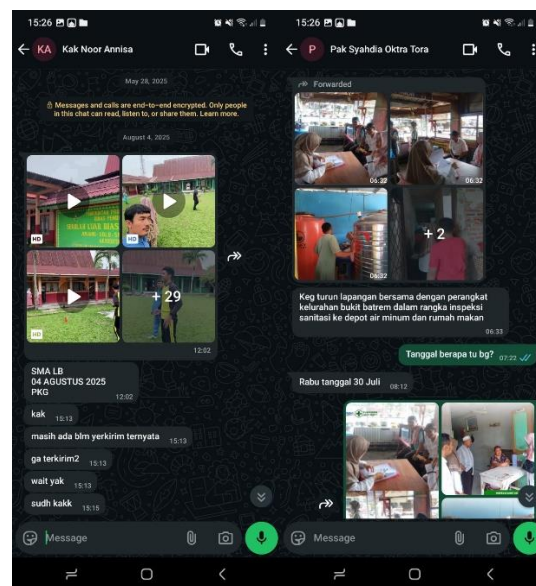
melaksanakan, serta mengevaluasi pemanfaatan fasilitas seperti televisi untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

Sementara itu, prinsip Smart ASN menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi dan inovasi dalam bekerja agar pelayanan menjadi lebih efisien, adaptif, dan berdampak. Tidak optimalnya penggunaan televisi di ruang tunggu menunjukkan bahwa penerapan prinsip Smart ASN belum maksimal, karena fasilitas yang tersedia belum digunakan untuk menyampaikan informasi kesehatan yang bermanfaat bagi pasien. Dengan demikian, isu ini menjadi peluang bagi ASN untuk meningkatkan kompetensi dalam manajemen layanan serta pemanfaatan teknologi secara inovatif, sesuai dengan prinsip yang diusung dalam Manajemen ASN dan Smart ASN.

2. Belum Optimalnya Wadah Dokumentasi untuk Mendukung Publikasi Media Sosial Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai

a. Kondisi Isu

Pada bulan Agustus 2025, media sosial resmi Puskesmas Jaya Mukti, khususnya melalui platform Instagram, menayangkan sebanyak 15 konten video reels yang menampilkan kegiatan/program pelayanan kesehatan puskesmas. Namun demikian, 6 unggahan (40%) mengalami keterlambatan publikasi, sementara hanya 9 unggahan (60%) yang dapat ditayangkan sesuai jadwal. Salah satu penyebab utama keterlambatan tersebut adalah sistem pengumpulan dokumentasi yang belum terpusat. Dokumentasi kegiatan masih dikirimkan melalui aplikasi WhatsApp dengan ukuran file yang relatif besar dan tersebar di berbagai percakapan, sehingga menyulitkan tim media sosial dalam mengunduh, memilah, serta mengelola materi sebelum dipublikasikan.



Gambar 3.2 Sample Kiriman Dokumentasi melalui Whatsapp

Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun kuantitas konten yang dihasilkan cukup tinggi, keterbatasan dalam pengelolaan dokumentasi berdampak pada konsistensi publikasi. Akibatnya, media sosial Puskesmas belum sepenuhnya berfungsi sebagai sarana komunikasi publik yang efektif, adaptif, dan tepat waktu dalam menyampaikan informasi serta edukasi kesehatan kepada masyarakat.



Gambar 3.3 Sample postingan video reels instagram tepat waktu



Gambar 3.4 Sample postingan video reels instagram tidak tepat waktu

b. Dampak yang Terjadi Jika Isu Tidak Diselesaikan

Apabila isu Belum Optimalnya Wadah Dokumentasi untuk Mendukung Publikasi Media Sosial Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumaitidak segera ditangani, maka Puskesmas Jaya Mukti berpotensi kehilangan banyak peluang publikasi kegiatan penting yang seharusnya dapat diinformasikan kepada masyarakat. Kondisi ini akan berdampak langsung pada efektivitas media sosial sebagai sarana komunikasi, promosi program, dan edukasi kesehatan, yang menjadi kurang adaptif dan tidak mampu menyajikan informasi secara cepat dan tepat waktu. Selain itu, ketidakrutinan serta keterlambatan publikasi dapat menurunkan citra profesionalisme Puskesmas di mata masyarakat, sehingga lembaga dianggap kurang inovatif dan tidak responsif dalam memanfaatkan media digital sebagai saluran utama penyebaran informasi kesehatan.

c. Keterkaitan Isu dengan Substansi Mata Pelatihan pada Agenda III yang Relevan

Dari perspektif Manajemen ASN, aparatur dituntut untuk mampu mengelola sumber daya, sarana, dan informasi secara efektif agar pelayanan publik dapat berjalan optimal. Ketiadaan sistem dokumentasi terpusat menunjukkan perlunya peningkatan kompetensi ASN dalam merancang mekanisme kerja yang terstruktur, terukur, serta efisien, termasuk dalam mengatur alur dokumentasi kegiatan hingga tahap publikasi.

Sementara itu, prinsip Smart ASN menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi dan inovasi dalam setiap proses kerja. Belum digunakannya wadah dokumentasi yang modern dan terintegrasi (misalnya berbasis cloud) memperlihatkan bahwa pemanfaatan teknologi digital belum maksimal. Padahal, penggunaan sistem dokumentasi digital yang cerdas dapat meningkatkan konsistensi publikasi, mempercepat alur kerja, serta memperkuat peran media sosial sebagai sarana komunikasi publik yang adaptif, efisien, dan berdampak.

3. Belum Optimalnya Pelayanan Pengaduan di Puskesmas Jaya Mukti

Kota Dumai

a. Kondisi Isu

Media pengaduan masyarakat di Puskesmas Jaya Mukti masih terbatas pada kotak saran manual dan penyampaian langsung kepada petugas. Kotak saran manual jarang dimanfaatkan, karena mekanismenya dinilai kurang praktis. Masyarakat harus menyiapkan kertas dan pena yang sering kali tidak tersedia, sehingga mengurangi motivasi untuk menuliskan pengaduan, kritik, dan saran.

Dalam satu bulan terakhir, tidak terdapat satu pun pengaduan tertulis yang masuk, meskipun rata-rata kunjungan pasien harian mencapai ± 225 orang atau sekitar 6.750 kunjungan per bulan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan antara tingginya angka kunjungan pasien dengan rendahnya partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi melalui mekanisme kotak saran yang tersedia.

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan petugas loket dan keamanan menunjukkan bahwa pengaduan lebih sering disampaikan secara langsung, sekitar ± 4 kasus per bulan namun, pengaduan tersebut tidak terdokumentasi dengan baik. Sehingga tidak memiliki bukti autentik, sulit diverifikasi, berpotensi terlupakan, serta memperlambat tindak lanjut dan mengurangi akuntabilitas.



Gambar 3.5 Kotak Saran Manual

b. Dampak yang Terjadi Jika Isu Tidak Diselesaikan

Jika isu ini tidak segera ditangani, beberapa dampak negatif dapat muncul, diantaranya aspirasi dan masukan masyarakat tidak akan tersampaikan secara maksimal, sehingga Puskesmas kehilangan kesempatan untuk melakukan evaluasi dan perbaikan layanan secara tepat. Selain itu, kondisi ini berpotensi menurunkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas, karena mereka merasa suara dan masukan mereka kurang diperhatikan. Partisipasi publik dalam pengawasan layanan pun bisa berkurang, dan kepercayaan masyarakat terhadap profesionalisme dan kinerja Puskesmas berisiko menurun.

Secara keseluruhan, jika masalah pengaduan tidak diselesaikan, efektivitas komunikasi antara Puskesmas dan masyarakat menjadi rendah, dan potensi peningkatan kualitas layanan melalui masukan masyarakat tidak dapat dimanfaatkan.

c. Keterkaitan Isu dengan Substansi Mata Pelatihan pada Agenda III yang Relevan

Dalam konteks Manajemen ASN, setiap Aparatur Sipil Negara (ASN) dituntut untuk mampu mengelola sumber daya, fasilitas, dan proses pelayanan secara efektif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pengelolaan pengaduan masyarakat, mulai dari pengumpulan, pencatatan, hingga tindak lanjut, merupakan bagian dari kompetensi ini, karena ASN harus memastikan bahwa setiap pengaduan masyarakat dapat diterima, didokumentasikan, dan ditindaklanjuti secara sistematis.

Selain itu, prinsip Smart ASN menekankan penggunaan inovasi dan teknologi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan publik. Belum adanya mekanisme pengaduan digital yang mudah diakses menunjukkan bahwa penerapan prinsip Smart ASN belum maksimal. Dengan demikian, isu ini menjadi bagian dari pembelajaran bagaimana ASN dapat meningkatkan kemampuan manajemen layanan, memanfaatkan teknologi secara cerdas, serta memastikan komunikasi dan partisipasi masyarakat dalam proses pengawasan layanan kesehatan berjalan optimal.

B. Penetapan Core Isu

Untuk menetapkan isu utama, diperlukan analisis lanjutan dengan menggunakan dua metode, yaitu APKL dan USG. Metode pertama adalah analisis APKL (Aktual, Problematik, Kekhalayakan, dan Layak). Analisis ini

merupakan pendekatan yang digunakan untuk menilai isu dari beberapa aspek, yaitu:

1. Aktual: isu benar-benar terjadi di lapangan dan sedang menjadi perhatian masyarakat.
2. Problematik: isu memiliki permasalahan yang cukup kompleks sehingga membutuhkan solusi yang menyeluruh dan segera.
3. Kekhalayakan: isu menyangkut kepentingan orang banyak atau berdampak luas pada masyarakat.
4. Layak: isu bersifat logis, realistis, relevan, serta memungkinkan untuk ditindaklanjuti dengan upaya pemecahan masalah.

Tabel 3.1 Nilai Mutu Skala Kriteria

Skor	Keterangan
1	Sangat rendah
2	Rendah
3	Sedang
4	Tinggi
5	Sangat tinggi

Total skor maksimal adalah 20. Isu dengan total skor paling tinggi akan direkomendasikan sebagai core isu, karena dinilai memiliki tingkat relevansi, problematik, kekhalayakan, dan kelayakan yang tinggi.

Tabel 3.2 Penetapan Core Isu dengan metode APKL

No	Identifikasi Isu	Penilaian Isu				Score	Rank
		A	P	K	L		
1.	Belum Optimalnya Edukasi Kesehatan di Ruang Tunggu Pasien Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai	4	3	4	5	16	II
2.	Belum Optimalnya Wadah Dokumentasi untuk Mendukung Publikasi Media Sosial Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai	4	4	3	4	15	III
3.	Belum Optimalnya Pelayanan Pengaduan di Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai	5	5	5	4	19	I

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode APKL, isu yang paling mendesak untuk segera ditangani di Puskesmas Jaya Mukti adalah **“Belum Optimalnya Pelayanan Pengaduan di Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai”**, dengan skor total 19 dan menempati peringkat pertama. Isu ini menonjol pada aspek aktual, problematik, dan kekhayalan, sehingga membutuhkan perhatian prioritas dalam merencanakan solusi. Sementara itu, isu belum optimalnya edukasi kesehatan di ruang tunggu pasien dan belum optimalnya wadah dokumentasi untuk mendukung

publikasi media sosial menempati peringkat kedua dan ketiga dengan skor masing-masing 16 dan 15. Kedua isu ini tetap relevan untuk ditangani, namun tingkat urgensinya lebih rendah dibanding belum optimalnya pelayanan pengaduan. Kesimpulannya, fokus aktualisasi sebaiknya diarahkan pada optimalisasi sistem pengaduan masyarakat agar lebih mudah diakses, tercatat dengan baik dan dapat ditindaklanjuti dengan optimal.

C. Analisis Core Isu

Dalam menetapkan prioritas masalah, penulis juga menggunakan analisis USG sebagai metode kedua untuk menentukan isu mana yang paling mendesak untuk ditangani. Metode ini menilai isu berdasarkan tiga kriteria, yaitu Urgency (U), Seriousness (S), dan Growth (G), yang dikenal dengan istilah identifikasi USG. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

1. Urgency: menekankan pada dimensi waktu, yakni seberapa mendesak masalah tersebut perlu segera diselesaikan.
2. Seriousness: berkaitan dengan dampak yang ditimbulkan, di mana masalah yang tidak segera diatasi berpotensi menimbulkan persoalan baru.
3. Growth: menggambarkan kemungkinan perkembangan atau tingkat keparahan masalah apabila tidak segera ditangani.

Tabel 3.3. Analisis Penyebab Isu

No	Isu	Kriteria			Jumlah	Prioritas
		U	S	G		
1	Belum adanya inovasi pelayanan pengaduan secara digital membuat puskesmas masih mengandalkan kotak saran manual yang kurang praktis dan efisien.	4	5	5	14	I
2.	Kurang strategisnya penempatan kotak saran sehingga keberadaannya kurang diperhatikan dan jarang dimanfaatkan.	3	4	3	10	III
3.	Kurangnya sosialisasi mekanisme pengaduan membuat masyarakat kurang mengetahui haknya dalam menyampaikan keluhan atau saran.	4	4	4	12	II

Berdasarkan hasil penilaian core isu menggunakan metode USG (Urgency, Seriousness, Growth) diperoleh hasil bahwa penyebab isu Belum

Optimalnya Pelayanan Pengaduan di Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai adalah **“Belum adanya inovasi pelayanan pengaduan secara digital membuat puskesmas masih mengandalkan kotak saran manual yang kurang praktis dan efisien”**.

D. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu

Berdasarkan hasil analisis isu menggunakan metode USG (Urgency, Seriousness, Growth), gagasan kreatif yang akan dilaksanakan adalah “Optimalisasi Pelayanan Pengaduan Melalui Kotak Saran Digital Berbasis QR Code di Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai”. Inovasi ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan kritik, saran, atau masukan secara cepat, praktis, dan terstruktur. Dengan memanfaatkan teknologi QR Code, masyarakat dapat mengakses formulir pengaduan digital melalui ponsel mereka, sehingga setiap masukan tercatat secara otomatis, tersimpan dalam sistem yang rapi dan mudah untuk ditindaklanjuti. Dengan penerapan kotak saran digital berbasis QR Code, Puskesmas Jaya Mukti dapat meningkatkan partisipasi masyarakat, mempercepat penanganan pengaduan, dan meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan. Untuk mewujudkan gagasan kreatif tersebut, rancangan kegiatan yang akan dilakukan selama masa habituasi adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Konsultasi dengan Mentor
 - a. Mengatur jadwal konsultasi dengan mentor.

- b. Menjelaskan gagasan dan meminta saran dari mentor.
 - c. Mendapatkan persetujuan resmi mentor sebagai dasar pelaksanaan.
- 2. Pembuatan Link Formulir Digital
 - a. Memilih platform untuk menampung pengaduan
 - b. Membuat formulir dengan kolom yang jelas dan lengkap.
 - c. Menyalin link berbagi yang dapat diakses publik tanpa login.
- 3. Pembuatan QR Code dari Link Formulir
 - a. Memilih generator QR Code
 - b. Menempelkan link formulir ke generator QR Code.
 - c. Menentukan desain, warna, dan ukuran QR Code agar jelas dan menarik.
- 4. Pengujian QR Code
 - a. Mencoba scan QR Code menggunakan ponsel untuk memastikan link berfungsi.
 - b. Memastikan formulir terbuka dan dapat diisi.
 - c. Memastikan data pengaduan tersimpan otomatis.
- 5. Pembuatan Kategori Jenis Pengaduan sebagai Dasar Tindak Lanjut
 - a. Mengidentifikasi berbagai jenis pengaduan pasien atau masyarakat.
 - b. Menyusun dokumen kategori pengaduan sebagai acuan tindak lanjut.
 - c. Memperoleh persetujuan dari pejabat berwenang atau mentor.
- 6. Pencetakan dan Penempatan QR Code
 - a. Mencetak QR Code pada media stiker.

- b. Menempatkan stiker di lokasi strategis di Puskesmas.
 - c. Memastikan QR Code terlihat jelas dan mudah diakses pasien.
7. Pelaksanaan Sosialisasi dan Publikasi
- a. Menyampaikan informasi tentang layanan pengaduan digital berbasis QR Code kepada masyarakat.
 - b. Memberikan pendampingan langsung kepada masyarakat dalam penggunaan QR Code.
 - c. Mempublikasikan QR Code melalui akun media sosial resmi Puskesmas.
8. Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi
- a. Memantau jumlah pengaduan yang masuk melalui QR Code.
 - b. Mengumpulkan dan menganalisis data sesuai kategori pengaduan.
 - c. Menyusun laporan hasil analisis dan menyerahkannya kepada pejabat berwenang atau mentor untuk ditindaklanjuti.

Tabel 3. Matrik Rancangan Aktulisasi

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output/Hasil	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)
1.	Pelaksanaan Konsultasi dengan Mentor	a. Mengatur jadwal konsultasi dengan mentor	Bukti Tangkap Layar Chat Bersama Mentor	Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Saya akan mengatur jadwal konsultasi dengan penuh tanggung jawab dan disiplin.

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output/Hasil	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)
		b. Menjelaskan gagasan dan meminta saran dari mentor.	Bukti dokumentasi sedang diskusi bersama mentor	Kompeten (Meningkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah): Saya akan menyampaikan gagasan dengan jelas untuk memperoleh masukan yang membangun.
				Harmonis (Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya): Saya akan menerima saran mentor dengan sikap terbuka dan menghargai pendapat beliau.
				Kolaboratif (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah): Saya akan menjadikan masukan mentor sebagai dasar perbaikan bersama.

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output/Hasil	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)
		c. Mendapatkan persetujuan resmi mentor sebagai dasar pelaksanaan.	Bukti Laporan/Dokumen yang telah ditandatangani mentor	Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Saya akan memastikan setiap langkah pelaksanaan mendapat persetujuan agar dapat dipertanggungjawabkan. Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi dan Negara): Saya akan menjadikan persetujuan mentor sebagai dasar resmi demi menjaga nama baik program dan instansi. Adaptif (Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas): Saya akan menyesuaikan gagasan sesuai arahan mentor demi hasil yang lebih baik.

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output/Hasil	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)
2	Pembuatan Link Formulir Digital	a. Memilih platform untuk menampung pengaduan	Bukti Tangkapan Layar	Kompeten (Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah): Saya akan memilih platform yang tepat dan mudah digunakan.
				Adaptif (Cepat menyesuaikan diri dengan perkembangan perubahan): Saya akan menggunakan teknologi terbaru yang sesuai kebutuhan.
				Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Saya akan memastikan platform dapat diakses publik tanpa kendala.

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output/Hasil	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)
				Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi dan Negara) : Saya akan memilih platform yang aman, serta menjaga kerahasiaan data pengaduan demi menjaga kepercayaan masyarakat kepada Puskesmas.
		b. Membuat formulir dengan kolom yang jelas dan lengkap.	Bukti Tangkapan Layar	Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik) : Saya akan menyusun kolom sesuai kebutuhan pengaduan.
				Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat) : Saya akan membuat formulir mudah dipahami masyarakat.

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output/Hasil	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)
				Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Saya akan memastikan formulir lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan Harmonis (Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya) : Saya akan menyediakan formulir pengaduan yang jelas, ramah pengguna, dan dapat diakses semua masyarakat tanpa diskriminasi.
		c. Menyalin link berbagi yang	Bukti Tangkapan Layar	Adaptif (Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas): Saya akan memastikan link dapat diakses tanpa login.

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output/Hasil	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)
		dapat diakses publik tanpa login.		Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Saya akan membagikan link resmi yang aman.
3	Pembuatan QR Code dari Link Formulir	a. Memilih generator QR Code (misal: Canva).	Bukti Tangkapan Layar	Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): Saya akan memilih generator QR Code yang terpercaya.
				Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Saya akan memastikan QR Code yang dihasilkan berfungsi baik.

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output/Hasil	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)
				Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi, dan Negara) : Saya akan menggunakan generator QR Code yang aman dan terpercaya, serta menampilkan identitas instansi pada desain agar menjaga citra positif Puskesmas.
		b. Menempelkan link formulir ke generator QR Code.	Bukti Tangkapan Layar	Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Saya akan memastikan link dimasukkan dengan benar.
				Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): Saya akan memastikan QR Code mengarahkan langsung ke formulir.

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output/Hasil	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)
		c. Menentukan desain, warna, dan ukuran QR Code agar jelas dan menarik.	Bukti Tangkapan Layar	Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): Saya akan menyesuaikan desain agar menarik dan jelas. Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): Saya akan memilih ukuran yang mudah dipindai masyarakat/pasien. Adaptif (Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas): Saya akan membuat desain sesuai tren agar lebih menarik. Harmonis (Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya): Saya akan membuat QR Code yang mudah

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output/Hasil	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)
				diakses semua kalangan, sehingga masyarakat dengan berbagai latar belakang dapat menyampaikan pengaduannya secara setara.
4	Pengujian QR Code	a. Mencoba scan QR Code menggunakan ponsel dan perangkat lainnya untuk memastikan link berfungsi.	Bukti Tangkapan Layar	Kompeten (Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah) : Saya akan melakukan uji coba scan pada berbagai perangkat.
				Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Saya akan memastikan QR Code berfungsi sesuai tujuan.

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output/Hasil	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)
				Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): Saya akan memastikan akses cepat tanpa kendala Harmonis (Membangun lingkungan kerja yang kondusif) : Saya akan memastikan QR Code dapat di-scan dengan mudah oleh siapa pun sehingga semua masyarakat, tanpa terkecuali, dapat menyampaikan pengaduannya.
		b. Memastikan formulir terbuka dan dapat diisi.	Bukti Tangkapan Layar	Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): Saya akan memeriksa kelancaran proses pengisian formulir.

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output/Hasil	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)
				Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Saya akan memastikan tidak ada kolom kosong yang error Adaptif (Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan, Bertindak proaktif) : Saya akan mencoba QR Code di berbagai perangkat dan segera memperbaiki jika ada kendala agar tetap relevan dengan perkembangan teknologi.

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output/Hasil	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)
		c. Memastikan data pengaduan tersimpan otomatis.	Bukti Tangkapan Layar / Database Formulir Digital	Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Saya akan memeriksa apakah data masuk ke sistem otomatis. Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): Saya akan memastikan data tersimpan rapi dan aman. Loyal (Memegang teguh ideologi pancasila, undang-undang dasar negara republik indonesia tahun 1945, nkri serta pemerintahan yang sah) : Saya akan menjaga kepercayaan masyarakat dengan memastikan QR Code

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output/Hasil	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)
				benar-benar berfungsi, sehingga pengaduan dapat tersampaikan dengan lancar dan citra Puskesmas tetap terjaga.
5	Pembuatan Kategori Jenis Pengaduan sebagai Dasar Tindak Lanjut	a. Mengidentifikasi berbagai jenis pengaduan pasien atau masyarakat.	Bukti Dokumentasi Kegiatan	Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Saya akan mengidentifikasi jenis pengaduan secara cermat. Harmonis (Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya) : Saya akan mengakomodasi semua jenis pengaduan tanpa membedakan, sehingga setiap

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output/Hasil	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)
				suara masyarakat dihargai dan mendapat ruang tindak lanjut yang adil.
		b. Menyusun dokumen kategori pengaduan sebagai acuan tindak lanjut.	Bukti Dokumentasi Kegiatan	Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik) : Saya akan menyusun dokumen kategori dengan sistematis dan rapi.
				Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi) : Saya akan menyusun kategori yang dapat dipertanggungjawabkan.

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output/Hasil	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)
				Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi, dan Negara) : Saya akan menyusun kategori pengaduan sesuai aturan dan meminta persetujuan pejabat berwenang, demi menjaga kredibilitas serta citra baik Puskesmas.
		c. Memperoleh persetujuan dari pejabat berwenang atau mentor.	Bukti Dokumen yang telah ditandatangani Pejabat Berwenang atau mentor	Loyal (Memegang teguh ideologi pancasila, undang-undang dasar negara republik indonesia tahun 1945, nkri serta pemerintahan yang sah) : Saya akan menghormati keputusan pejabat berwenang Kolaboratif (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah) : Saya akan melibatkan

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output/Hasil	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)
				mentor dalam penyusunan kategori agar menghasilkan acuan tindak lanjut yang komprehensif dan disepakati bersama. Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat) : Saya akan menyampaikan rancangan dengan jelas dan terbuka kepada pejabat berwenang atau mentor agar mendapatkan masukan yang tepat, sehingga hasil akhirnya benar-benar sesuai kebutuhan masyarakat.

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output/Hasil	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)
6	Pencetakan dan Penempatan QR Code	a. Mencetak QR Code pada media stiker.	Bukti Dokumentasi saat mencetak	Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Saya akan memastikan hasil cetak jelas dan dapat dipindai.
				Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): Saya akan memilih bahan dan ukuran cetak yang tepat.
				Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi dan Negara): Saya akan memastikan hasil cetak mewakili citra baik instansi.

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output/Hasil	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)
				Adaptif (Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan) : Saya akan menyesuaikan desain, ukuran, dan media cetak QR Code agar sesuai kebutuhan lapangan sehingga mudah diakses oleh masyarakat atau pasien.
		b. Menempatkan stiker di lokasi strategis di Puskesmas.	Bukti Dokumentasi saat sedang menempatkan stiker	Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat) : Saya akan menempatkan QR Code di lokasi strategis untuk memudahkan akses pasien
				Harmonis (Membangun lingkungan kerja kondusif): Saya akan menempatkan QR Code tanpa mengganggu estetika lingkungan.

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output/Hasil	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)
				Kolaboratif (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah): Saya akan bekerja sama dengan rekan kerja untuk menentukan lokasi strategis penempatan stiker QR Code sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh pengunjung Puskesmas.
		c. Memastikan QR Code terlihat jelas dan mudah diakses pasien.	Bukti Dokumentasi hasil penempatan QR Code	Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi) : Saya akan memastikan QR Code dapat diakses dengan baik.
				Berorientasi Pelayanan (Ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan) : Saya akan menjamin kemudahan akses QR Code bagi pasien.

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output/Hasil	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)
7	Pelaksanaan Sosialisasi dan Publikasi	a. Menyampaikan informasi tentang layanan pengaduan digital berbasis QR Code kepada masyarakat.	Bukti Dokumentasi saat sosialisasi	Harmonis (Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya): Saya akan menyampaikan informasi dengan ramah tanpa membedakan latar belakang.
				Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat) : Saya akan memberikan penjelasan yang mudah dipahami pasien.
				Kompeten (Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah) : Saya akan menyampaikan informasi dengan jelas dan profesional. Loyal (Memegang teguh ideologi pancasila, undang-undang dasar negara republik indonesia tahun 1945,

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output/Hasil	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)
				nkri serta pemerintahan yang sah) : Saya akan menjaga kepercayaan masyarakat dengan menyampaikan informasi sosialisasi secara jelas, sopan, dan sesuai aturan sehingga citra Puskesmas tetap terjaga.
		b. Memberikan pendampingan langsung kepada	Bukti Dokumentasi saat sedang sosialisasi	Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): Saya akan mendampingi masyarakat dengan sabar dan empati.

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output/Hasil	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)
		masyarakat dalam penggunaan QR Code.		Harmonis (Suka menolong orang lain) : Saya akan membantu masyarakat/pasien dengan sikap ramah dan santun.
		c. Mempublikasikan QR Code melalui akun media sosial resmi Puskesmas.	Bukti Tangkapan Layar Unggahan	Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi) : Saya akan memastikan informasi yang dipublikasikan valid dan resmi.

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output/Hasil	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)
				Kolaboratif (Terbuka dalam bekerja sama, menggerakkan sumber daya untuk tujuan bersama) : Saya akan melibatkan rekan kerja serta memanfaatkan berbagai kanal komunikasi, termasuk media sosial resmi Puskesmas, agar sosialisasi menjangkau masyarakat luas.
8	Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi	a. Memantau jumlah pengaduan yang masuk melalui QR Code.	Bukti Tangkapan Layar / Database Formulir Digital	Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): Saya akan memastikan QR Code benar-benar digunakan masyarakat. Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik) : Saya akan memeriksa data dengan teliti.

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output/Hasil	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)
		b. Mengumpulkan dan menganalisis data sesuai kategori pengaduan.	Bukti Dokumentasi Kegiatan	Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik) : Saya akan menganalisis data pengaduan dengan akurat. Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi) : Saya akan mengolah data dengan tanggung jawab penuh Harmonis (Menghargai setiap orang apapun latarbelakangnya) : Saya akan mengolah dan menyajikan data pengaduan dengan objektif tanpa membedakan,

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output/Hasil	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)
				sehingga semua aspirasi masyarakat mendapat perhatian yang sama. Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi dan Negara) : Saya akan menyusun laporan hasil analisis secara resmi dan menyerahkannya kepada pejabat berwenang sebagai bentuk kesetiaan serta dukungan pada kebijakan organisasi.
		c. Menyusun laporan hasil analisis dan	Bukti Dokumentasi Kegiatan	Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik) : Saya akan membuat laporan yang rapi, sistematis, dan bermanfaat.

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output/Hasil	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)
		menyerahkannya kepada pejabat berwenang atau mentor untuk ditindaklanjuti.		Kolaboratif (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah): Saya akan menyerahkan laporan kepada pejabat berwenang untuk ditindaklanjuti. Adaptif (Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan) : Saya akan menyesuaikan metode analisis dan penyajian data sesuai perkembangan kebutuhan, serta segera melakukan perbaikan bila ditemukan kendala dalam proses evaluasi.

BAB IV
CAPAIAN PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Matriks Jadwal Kegiatan Aktualisasi

Tabel. 4.1. Jadwal Rencana Kegiatan Aktualisasi

No	Kegiatan	September	Oktober				
		IV	I	II	III	IV	V
1	Pelaksanaan Konsultasi dengan Mentor (22 s/d 24 September 2025)						
2	Pembuatan Formulir Digital dan Pengoneksian Database Respons dengan Whatsapp (25 s/d 30 September 2025)						
3	Pembuatan QR Code (1 s/d 4 Oktober 2025)						
4	Pengujian QR Code dan Koneksi Database Respons dengan Whatsapp (5 s/d 6 Oktober 2025)						
5	Pembuatan Kategori Pengaduan sebagai Dasar Tindak Lanjut (7 s/d 12 Oktober 2025)						
6	Pencetakan dan Penempatan QR Code (13 s/d 15 Oktober 2025)						
7	Pelaksanaan Sosialisasi dan Publikasi (16 s/d 18 Oktober 2025)						
8	Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi (19 s/d 31 Oktober 2025)						

B. Matriks Rancangan Aktualisasi

Unit Kerja	Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai
Identifikasi Isu	1. Belum adanya inovasi pelayanan pengaduan secara digital membuat puskesmas masih mengandalkan kotak saran manual yang kurang praktis dan efisien. 2. Kurang strategisnya penempatan kotak saran sehingga keberadaannya kurang diperhatikan dan jarang dimanfaatkan. 3. Kurangnya sosialisasi mekanisme pengaduan membuat masyarakat kurang mengetahui haknya dalam menyampaikan keluhan atau saran.
Isu Yang Diangkat	Belum adanya inovasi pelayanan pengaduan secara digital membuat puskesmas masih mengandalkan kotak saran manual yang kurang praktis dan efisien
Gagasan Pemecahan Isu	Optimalisasi Pelayanan Pengaduan Melalui Kotak Saran Digital Berbasis QR Code di Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai

Tabel 3.4. Matriks Rancangan Aktualisasi

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
1.	Pelaksanaan Konsultasi dengan Mentor	a. Mengatur jadwal konsultasi dengan mentor	Tangkap Layar Chat Bersama Mentor	Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Saya mengatur jadwal konsultasi dengan penuh tanggung jawab dan disiplin.	Mentor, Coach, Penulis	Ya, perbedaan pendapat dan keterbatasan waktu mentor dalam memberikan bimbingan	Menjalin komunikasi yang terbuka dan terjadwal, menghargai setiap masukan mentor, serta bersikap fleksibel dan profesional dalam menyesuaikan	Dengan adanya Kegiatan Pelaksanaan Konsultasi dengan Mentor dapat memperkuat nilai Akuntabel, Loyal, Kompeten, Harmonis,

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
							arahan yang diberikan agar tercipta kesepahaman dan kelancaran pelaksanaan aktualisasi.	Kolaboratif, Adaptif
		b. Melaksanakan konsultasi dan meminta	Dokumentasi Kegiatan Konsultasi	Kompeten (Meningkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah): Saya melaksanakan				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
		saran dari mentor	Bersama Mentor	konsultasi dengan mempersiapkan bahan secara matang dan mencatat setiap masukan mentor dengan cermat. Hal ini saya lakukan untuk memastikan hasil aktualisasi sesuai arahan, berkualitas, dan terus mengalami perbaikan berdasarkan saran yang diberikan.				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				Harmonis (Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya): Saya menerima saran mentor dengan sikap terbuka dan menghargai pendapat beliau.				
				Kolaboratif (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah): Saya menjadikan masukan				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				mentor sebagai dasar perbaikan bersama.				
		c. Mendapatkan persetujuan resmi mentor sebagai dasar pelaksanaan.	Bukti Laporan/Dokumen yang telah ditandatanganinya mentor	Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Saya memastikan setiap langkah pelaksanaan mendapat persetujuan				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				agar dapat dipertanggungjawabkan.				
				Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi dan Negara): Saya menjadikan persetujuan mentor sebagai dasar resmi demi menjaga nama baik program dan instansi.				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				Adaptif (Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas): Saya menyesuaikan gagasan sesuai arahan mentor demi hasil yang lebih baik.				
2	Pembuatan Formulir Digital dan Pengoneksian Database	a. Memilih platform untuk menampung pengaduan	Tangkapan Layar saat Memilih Platform Formulir Digital	Kompeten (Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah): Saya memilih platform	Penulis, Mentor, Coach	Ya, kesalahan tautan/hyperlink atau format formulir yang	Melakukan pengecekan dan uji coba secara mandiri sebelum formulir	Dengan adanya Kegiatan Pembuatan Formulir Digital dan Pengoneksian

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
	Respons dengan WhatsApp			yang tepat dan mudah digunakan.		kurang sesuai sehingga menyulitkan pengguna dalam mengakses dan mengisi data	digunakan, memastikan hyperlink berfungsi dengan benar, serta menyesuaikan tampilan formulir agar mudah dipahami dan	Database Respons dengan WhatsApp dapat memperkuat nilai Kompeten, Adaptif, Akuntabel, Loyal, Berorientasi Pelayanan, Harmonis

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
							diakses oleh pengguna	
				Adaptif (Cepat menyesuaikan diri dengan perkembangan perubahan): Saya menggunakan teknologi terbaru yang sesuai kebutuhan.				
				Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur,				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Saya memastikan platform dapat diakses publik tanpa kendala. Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi dan Negara) : Saya memilih platform yang aman, serta				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				menjaga kerahasiaan data pengaduan demi menjaga kepercayaan masyarakat kepada Puskesmas.				
		b. Membuat formulir dengan kolom yang jelas dan lengkap.	Tangkapan Layar Formulir Digital, Dokumentasi	Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): Saya menyusun kolom sesuai kebutuhan pengaduan.				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
			Kegiatan saat Membuat Formulir Digital	Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): Saya membuat formulir mudah dipahami masyarakat.				
				Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi):				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				Saya memastikan formulir lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan Harmonis (Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya) : Saya menyediakan formulir pengaduan yang jelas, ramah pengguna, dan dapat diakses semua				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				masyarakat tanpa diskriminasi.				
		c. Melakukan Desain Formulir Digital.	Bukti Tangkapan Layar Pengaturan Desain	Adaptif (Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas): Saya menyesuaikan tampilan formulir digital dengan desain yang menarik agar pengguna lebih nyaman saat mengisi data.				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Saya memastikan setiap elemen desain, seperti desain header dan tata letak, disusun dengan rapi dan konsisten agar formulir				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				tampak profesional serta mudah digunakan.				
		d. Menyusun Template Pesan Balasan Kepada Responden dan Memperoleh	Dokumentasi Kegiatan Menyusun Template Pesan Balasan, Dokumen yang	Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): Saya menyusun isi dan bahasa pada template pesan dengan cermat agar pesan yang disampaikan kepada responden tetap				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
		Persetujuan Mentor	sudah ditandatangani mentor	jelas, sopan, dan mudah dipahami. Harmonis (Menghargai setiap orang tanpa memandang latar belakang): Saya berkoordinasi dengan mentor dengan saling menghargai pendapat untuk menciptakan kerja sama				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				yang baik dalam penyusunan template. • Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): Saya menyusun template pesan balasan dengan bahasa yang ramah dan komunikatif agar responden merasa				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				dihargai serta memperoleh tanggapan yang tepat dan jelas.				
		e. Mengoneksikan Database Respons dengan Whatsapp Melalui Hyperlink	Tangkapan Layar Hyperlink	• Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): Saya mempelajari dan menerapkan cara pembuatan kode hyperlink dengan cermat agar koneksi antara database respons dan WhatsApp				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				dapat berfungsi dengan baik serta mempermudah tindak lanjut responden. • Adaptif (Terbuka terhadap perubahan dan terus berinovasi): Saya berinovasi dengan mengembangkan fitur koneksi melalui hyperlink untuk meningkatkan				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				efisiensi tindak lanjut hasil masukan formulir digital.				
3	Pembuatan QR Code	a. Memilih generator QR Code	Tangkapan Layar Pemilihan Generator QR Code	Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): Saya memilih generator QR Code yang terpercaya.	Penulis, Mentor, dan Coach	Ya, QR Code tidak bisa dipindai atau tautan/link yang dituju salah atau tidak aktif.	Mengecek dan menguji QR Code terlebih dahulu sebelum dipasang atau digunakan	Dengan adanya Kegiatan Pembuatan QR Code dapat memperkuat nilai Kompeten, Akuntabel, Loyal,
				Akuntabel (Melaksanakan tugas				Berorientasi Pelayanan,

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Saya memastikan QR Code yang dihasilkan berfungsi baik.				Adaptif, dan Harmonis.
		b. Menempelkan link formulir ke generator QR Code.	Tangkapan Layar Penempatan Link Formulir ke	Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
			Generator QR Code	berintegritas tinggi): Saya memastikan link dimasukkan dengan benar.				
				Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): Saya memastikan QR Code mengarahkan langsung ke formulir.				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
		c. Membuat Desain QR Code dan Memperoleh Persetujuan Mentor	1. Dokumentasi Kegiatan saat Pembuatan Desain QR Code 2. Gambar Hasil	Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): Saya akan menyesuaikan desain agar menarik dan jelas. Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): Saya akan memilih ukuran yang				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
			Desain QR Code	mudah dipindai masyarakat/pasien.				
			3. Dokumen yang telah Ditandatangani Mentor	Adaptif (Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas): Saya akan membuat desain sesuai tren agar lebih menarik. Harmonis (Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya): Saya				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				akan membuat QR Code yang mudah diakses semua kalangan, sehingga masyarakat dengan berbagai latar belakang dapat menyampaikan pengaduannya secara setara. Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi, dan				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				Negara) : Saya menggunakan generator QR Code yang aman dan terpercaya, serta menampilkan identitas instansi pada desain agar menjaga citra positif Puskesmas. Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur,				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): saya meminta persetujuan dari mentor agar langkah pelaksanaan dapat terarah dan dipertanggungjawabkan.				
4	Pengujian QR Code & Koneksi Database	a. Mencoba scan QR Code menggunakan	Tangkapan Layar Mencoba Scan QR	Kompeten (Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan	Penulis	Ya, QR Code tidak dapat dipindai dengan baik	Melakukan pengecekan dan uji coba berulang untuk	Dengan adanya Kegiatan Pengujian QR Code & Koneksi

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
	Respons dengan Whatsapp	n ponsel dan perangkat lainnya untuk memastikan link berfungsi.	Code Menggunakan Ponsel	yang selalu berubah) : Saya melakukan uji coba pemindaian QR Code menggunakan ponsel untuk memastikan tautan dapat diakses dengan baik.		atau hyperlink WhatsApp tidak berfungsi sebagaimana mestinya	memastikan seluruh tautan aktif, format QR Code sesuai, serta koneksi ke WhatsApp berjalan lancar sehingga data respons dapat diakses dengan benar.	Database Respons dengan Whatsapp dapat memperkuat nilai Kompeten, Akuntabel, Berorientasi Pelayanan, Harmonis, Loyal dan Adaptif

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Saya memastikan QR Code berfungsi sesuai tujuan.				
				Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				masyarakat): Saya memastikan akses cepat tanpa kendala Harmonis (Membangun lingkungan kerja yang kondusif) : Saya memastikan QR Code dapat di-scan dengan mudah oleh siapa pun sehingga semua masyarakat, tanpa				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				terkecuali, dapat menyampaikan pengaduannya.				
		b. Memastikan formulir terbuka dan dapat diisi.	Tangkapan Layar Formulir Terbuka dan Dapat Diisi	Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): Saya memeriksa kelancaran proses pengisian formulir.				
				Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur,				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Saya memastikan tidak ada kolom kosong yang error Adaptif (Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan, Bertindak proaktif) : Saya mencoba QR Code di				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				berbagai perangkat dan segera memperbaiki jika ada kendala agar tetap relevan dengan perkembangan teknologi.				
		c. Memastikan Data Pengaduan Tersimpan Otomatis, serta	Tangkapan Layar saat Memastikan Data Pengaduan Tersimpan	Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Saya memastikan data				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
		Hyperlink Berfungsi dan Terhubung ke Whatsapp	Otomatis dan Berhasil Terhubung ke Whatsapp	pengaduan tersimpan otomatis ke dalam database dan dapat terkirim dengan benar ke WhatsApp untuk tindak lanjut.				
				Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): Saya memastikan data tersimpan rapi dan aman.				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				Loyal (Memegang teguh ideologi pancasila, undang-undang dasar negara republik indonesia tahun 1945, nkri serta pemerintahan yang sah) : Saya menjaga kepercayaan masyarakat dengan memastikan QR Code benar-benar berfungsi, sehingga pengaduan dapat				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				tersampaikan dengan lancar dan citra Puskesmas tetap terjaga. • Berorientasi Pelayanan: Saya memastikan hyperlink ke WhatsApp berfungsi baik agar masyarakat segera mendapatkan konfirmasi dan kejelasan tindak lanjut.				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
5	Pembuatan Kategori Pengaduan sebagai Dasar Tindak Lanjut	a. Konsultasi Bersama Mentor	1. Dokumentasi Kegiatan Konsultasi Bersama Mentor 2. Catatan Konsultasi	Harmonis (Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya): Saya berkomunikasi dengan sopan dan terbuka kepada mentor, menghargai pendapat serta masukan yang diberikan dalam proses penyusunan kategori pengaduan.	Penulis, Mentor, dan Coach	Ya, Perbedaan pendapat dalam menentukan jenis dan batasan tiap kategori pengaduan, yang dapat menimbulkan kebingungan	Menetapkan kategori berdasarkan kesepakatan dan pedoman kerja yang berlaku	Dengan adanya Kegiatan Pembuatan Kategori Pengaduan sebagai Dasar Tindak Lanjut dapat memperkuat nilai Akuntabel, Harmonis, Kompeten, Loyal,

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Saya mencatat dengan teliti setiap arahan mentor sebagai dasar dalam penyusunan dokumen kategori pengaduan agar		dalam penanganan laporan		Kolaborasi, Berorientasi Pelayanan.

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				hasilnya dapat dipertanggungjawabkan.				
		b. Menyusun dokumen kategori pengaduan sebagai acuan tindak lanjut.	Dokumentasi Kegiatan saat Penyusunan Dokumen	Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik) : Saya menyusun dokumen kategori dengan sistematis dan rapi.				
				Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur,				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi) : Saya menyusun kategori yang dapat dipertanggungjawabkan. Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi, dan Negara) : Saya menyusun kategori pengaduan sesuai				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				aturan dan meminta persetujuan pejabat berwenang, demi menjaga kredibilitas serta citra baik Puskesmas.				
		c. Memperoleh persetujuan dari mentor.	Dokumen yang ditandatangani Mentor	Loyal (Memegang teguh ideologi pancasila, undang-undang dasar negara republik indonesia tahun 1945, nkri serta pemerintahan yang sah) : Saya				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				menghormati keputusan pejabat berwenang Kolaboratif (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah) : Saya melibatkan mentor dalam penyusunan kategori agar menghasilkan acuan tindak lanjut yang				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				komprehensif dan disepakati bersama. Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat) : Saya menyampaikan rancangan dengan jelas dan terbuka kepada pejabat berwenang atau mentor agar mendapatkan masukan				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				yang tepat, sehingga hasil akhirnya benar-benar sesuai kebutuhan masyarakat.				
6	Pencetakan dan Penempatan QR Code	a. Mencetak QR Code pada media stiker.	1. Dokumentasi Kegiatan sedang Mencetak QR Code	Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Saya memastikan hasil	Penulis	Ya, Kesalahan dalam ukuran, desain, atau penempatan QR Code sehingga sulit	Pengecekan hasil cetak sebelum dipasang, memastikan posisi QR Code mudah terlihat dan terjangkau,	Dengan adanya Kegiatan Pencetakan dan Penempatan QR Code dapat memperkuat nilai Kompeten, Adaptif,

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
			2. Hasil Cetak QR Code	cetak jelas dan dapat dipindai.		dipindai oleh pengguna	serta menyesuaikan ukuran dan kontras agar dapat dipindai dengan baik di berbagai kondisi.	Akuntabel, Loyal, Berorientasi Pelayanan, Harmonis, dan Kolaborasi.
				Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik):				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				Saya memilih bahan dan ukuran cetak yang tepat.				
				Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi dan Negara): Saya memastikan hasil cetak mewakili citra baik instansi. Adaptif (Cepat menyesuaikan diri				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				menghadapi perubahan) : Saya menyesuaikan desain, ukuran, dan media cetak QR Code agar sesuai kebutuhan lapangan sehingga mudah diakses oleh masyarakat atau pasien.				
		b. Menempatkan stiker di lokasi	Dokumentasi Kegiatan sedang	Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat) : Saya				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
		strategis di Puskesmas.	Menempatkan Stiker	menempatkan QR Code di lokasi strategis untuk memudahkan akses pasien				
				Harmonis (Membangun lingkungan kerja kondusif): Saya menempatkan QR Code tanpa mengganggu estetika lingkungan.				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				Kolaboratif (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah): Saya bekerja sama dengan rekan kerja untuk menentukan lokasi strategis penempatan stiker QR Code sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh pengunjung Puskesmas.				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
		c. Memastikan QR Code terlihat jelas dan mudah diakses pasien.	Dokumentasi hasil penempatan QR Code	Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi) : Saya memastikan QR Code dapat diakses dengan baik.				
				Berorientasi Pelayanan (Ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan) :				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				Saya menjamin kemudahan akses QR Code bagi pasien.				
7	Pelaksanaan Sosialisasi dan Publikasi	a. Menyampaikan informasi tentang layanan pengaduan digital berbasis QR	1. Dokumentasi Kegiatan saat Sosialisasi 2. Daftar Hadir	Harmonis (Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya): Saya menyampaikan informasi dengan ramah tanpa membedakan latar belakang.	Penulis	Ya, Kurangnya partisipasi atau perhatian dari peserta karena jadwal yang kurang tepat	Memilih waktu sosialisasi yang sesuai, menyampaikan informasi dengan cara interaktif agar pesan yang disampaikan	Dengan adanya Kegiatan Pelaksanaan Sosialisasi dan Publikasi dapat memperkuat nilai Harmonis, Berorientasi Pelayanan,

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
		Code kepada masyarakat.				atau media publikasi yang kurang menarik	dapat diterima dengan baik oleh seluruh peserta.	Kompeten, Loyal, Akuntabel, Kolaboratif.
				Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat) : Saya memberikan penjelasan yang mudah dipahami pasien.				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				Kompeten (Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah) : Saya menyampaikan informasi dengan jelas dan profesional. Loyal (Memegang teguh ideologi pancasila, undang-undang dasar				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				negara republik indonesia tahun 1945, nkri serta pemerintahan yang sah) : Saya menjaga kepercayaan masyarakat dengan menyampaikan informasi sosialisasi secara jelas, sopan, dan sesuai aturan sehingga citra Puskesmas tetap terjaga.				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
		b. Memberikan pendampingan langsung kepada masyarakat	Dokumentasi Kegiatan Pendampingan	Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): Saya mendampingi masyarakat dengan sabar dan empati.				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
		dalam penggunaan QR Code.		Harmonis (Suka menolong orang lain) : Saya membantu masyarakat/pasien dengan sikap ramah dan santun.				
		c. Mempublikasikan QR Code melalui akun media sosial	Tangkapan Layar Publikasi Media Sosial	Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
		resmi Puskesmas.		berintegritas tinggi): Saya memastikan informasi yang dipublikasikan valid dan resmi. Kolaboratif (Terbuka dalam bekerja sama, menggerakkan sumber daya untuk tujuan bersama) : Saya melibatkan rekan kerja				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				serta memanfaatkan berbagai kanal komunikasi, termasuk media sosial resmi Puskesmas, agar sosialisasi menjangkau masyarakat luas.				
8	Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi	a. Memantau jumlah pengaduan yang masuk	Tangkapan Layar Database Respons	Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): Saya memastikan QR Code	Penulis, Mentor	Tidak		Dengan adanya Kegiatan Pelaksanaan Sosialisasi dan Publikasi dapat

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
		melalui QR Code.		benar-benar digunakan masyarakat.				memperkuat nilai Berorientasi Pelayanan, Kompeten, Akuntabel, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif.
				Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik) : Saya memeriksa data dengan teliti.				
		b. Mengumpulkan dan	Dokumentasi Kegiatan	Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik) :				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
		menganalisis data sesuai kategori pengaduan.	Pengumpulan dan Analisa Data Sesuai Kategori Pengaduan	Saya menganalisis data pengaduan dengan akurat. Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi) : Saya mengolah data dengan tanggung jawab penuh				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				Harmonis (Menghargai setiap orang apapun latarbelakangnya) : Saya mengolah dan menyajikan data pengaduan dengan objektif tanpa membedakan, sehingga semua aspirasi masyarakat mendapat perhatian yang sama.				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
		c. Menyusun laporan hasil analisis dan menyerahkan nya kepada pejabat berwenang atau mentor untuk ditindaklanjuti .	1. Laporan Monitoring dan Evaluasi 2. Dokumentasi Kegiatan Penyerahan Laporan Monitoring	Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik) : Saya membuat laporan yang rapi, sistematis, dan bermanfaat. Kolaboratif (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah): Saya menyerahkan laporan				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
			dan Evaluasi	kepada pejabat berwenang untuk ditindaklanjuti. Adaptif (Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan) : Saya menyesuaikan metode analisis dan penyajian data sesuai perkembangan kebutuhan, serta segera melakukan perbaikan bila ditemukan				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				kendala dalam proses evaluasi. Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi dan Negara) : Saya menyusun laporan hasil analisis secara resmi dan menyerahkannya kepada pejabat berwenang sebagai bentuk kesetiaan				

No	Rencana Kegiatan	Uraian Aktivitas	Output	Keterkaitan Subtansi Mata Pelatihan (BerAKHLAK)	Stakeholder Terkait	Potensi Konflik YA/TIDAK	Solusi Jika Ada Konflik	Nilai Berakhlak yang Tercermin
				serta dukungan pada kebijakan organisasi.				

C. Matrik Rekapitulasi Rencana Habitiasi NND PNS (BerAKHLAK)

Berdasarkan Matrik Rancangan Aktualisasi sebelumnya, dapat dijelaskan seberapa banyak MP (Mata Pembelajaran yang dapat diterapkan dalam Rancangan Aktualisasi sebagai berikut

Tabel 4.4. Matrik Rekapitulasi Rencana Habitiasi

No	Mata Pelatihan	Kegiatan																Jumlah Aktualisasi per MP	
		Ke-1		Ke-2		Ke-3		Ke-4		Ke-5		Ke-6		Ke-7		Ke-8		Rencana	Realisasi
		Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi		
1	Berorientasi Pelayanan	0	0	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	10	12
2	Akuntabel	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	16	17
3	Kompeten	1	1	2	4	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	14	16
4	Harmonis	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	9	10
5	Loyal	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	8	9
6	Adaptif	1	1	2	3	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	8	8
7	Kolaboratif	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5
Jumlah MP yang Diaktualisasikan per Kegiatan		7	7	10	15	9	10	10	11	8	8	9	9	8	8	9	9	70	77

D. Capaian Penyelesaian Core Isu

Sebelum Aktualisasi	Setelah Aktualisasi
Sebelum dilaksanakannya kegiatan aktualisasi, mekanisme pelayanan pengaduan masyarakat di Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai masih dilakukan secara manual melalui kotak saran fisik yang ditempatkan di area pelayanan. Meskipun bertujuan untuk menampung saran, kritik, dan masukan dari masyarakat, sistem ini belum berjalan optimal dan belum sepenuhnya mencerminkan transparansi pelayanan publik. Hasil observasi di lapangan menunjukkan beberapa permasalahan sebagai berikut: • Kurangnya minat masyarakat untuk mengisi kotak saran, karena fasilitas pendukung tidak memadai, seperti tidak tersedianya pena, pensil, atau kertas di sekitar kotak saran. • Letak kotak saran yang kurang strategis, berada di sudut ruangan dan kurang terlihat oleh pengunjung. • Masyarakat harus datang langsung ke puskesmas untuk dapat menyampaikan saran atau keluhan, sehingga hanya pengunjung yang hadir secara fisik yang bisa berpartisipasi. • Proses pengumpulan dan pembacaan saran masih dilakukan secara manual, sehingga membutuhkan waktu lama dan tidak efisien.	Setelah dilaksanakan kegiatan aktualisasi dengan inovasi Kotak Saran Digital Berbasis QR Code, pelayanan pengaduan di Puskesmas Jaya Mukti mengalami peningkatan yang signifikan, baik dari segi transparansi, efektivitas, maupun aksesibilitas. Melalui inovasi ini, pengaduan masyarakat tidak lagi terbatas pada kotak saran fisik, tetapi dapat dilakukan secara digital dengan memindai QR Code yang langsung terhubung ke formulir pengaduan online. QR Code tersebut dipasang di titik-titik strategis di area pelayanan, seperti ruang tunggu, loket pendaftaran, serta dipublikasikan di media sosial resmi Puskesmas Jaya Mukti. Dengan demikian, masyarakat kini dapat menyampaikan saran, kritik, maupun keluhan dari mana saja dan kapan saja, tanpa harus datang langsung ke puskesmas. Hasil setelah aktualisasi: • Jumlah pengaduan meningkat, karena masyarakat merasa lebih mudah dan bebas memberikan saran secara online. • Transparansi pelayanan meningkat, karena setiap pengaduan terekam otomatis dan dapat dipantau tindak lanjutnya. • Proses tindak lanjut lebih cepat dan terdokumentasi, memperkuat akuntabilitas Puskesmas.

Sebelum Aktualisasi	Setelah Aktualisasi
• Tidak adanya sistem dokumentasi digital, membuat tindak lanjut pengaduan sulit dilacak dan terkesan kurang transparan. • Sebagian masyarakat merasa ragu dan enggan memberikan pengaduan, karena khawatir identitas mereka diketahui.	• Masyarakat dapat berpartisipasi dari mana saja, bahkan melalui tautan QR Code yang dibagikan di media sosial. • Kerahasiaan identitas pengadu lebih terjamin, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap sistem meningkat. • Petugas lebih mudah menyusun laporan evaluasi pelayanan berdasarkan data digital yang tersimpan rapi.

E. Manfaat Terselsaikanya Core Isu

1. Individu Peserta

Pelaksanaan aktualisasi ini memberikan manfaat besar bagi peserta dalam meningkatkan kemampuan menganalisis masalah, merancang solusi inovatif, serta mengimplementasikan pelayanan publik berbasis digital yang efektif. Peserta menjadi lebih memahami pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan keterbukaan informasi dalam pelayanan kesehatan.

Melalui kegiatan ini, peserta belajar menyusun rencana kerja yang sistematis dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dari permasalahan rendahnya minat masyarakat menggunakan kotak saran manual akibat keterbatasan fasilitas dan akses, peserta mampu mengubahnya menjadi sistem pengaduan digital yang praktis dan mudah dijangkau. Inovasi ini juga menumbuhkan sikap tanggung jawab, inisiatif, serta komitmen untuk terus berkontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan publik di lingkungan kerja.

2. Instansi

Bagi instansi, terselesaikannya core isu ini memberikan manfaat nyata dalam mewujudkan pelayanan pengaduan yang lebih transparan, akuntabel, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi. Sebelum inovasi ini, pengaduan masyarakat jarang terdokumentasi dan sulit ditindaklanjuti secara terukur. Namun setelah implementasi sistem digital berbasis QR Code, setiap pengaduan tercatat secara otomatis, mudah diverifikasi, dan dapat dimonitor proses penyelesaiannya oleh pihak terkait.

Puskesmas Jaya Mukti kini memiliki mekanisme evaluasi mutu layanan yang lebih terstruktur karena data pengaduan dapat dikompilasi secara periodik untuk bahan rapat tindak lanjut dan peningkatan pelayanan. Selain itu, publikasi QR Code di media sosial resmi juga memperluas jangkauan partisipasi masyarakat tanpa dibatasi ruang dan waktu, sehingga memperkuat citra Puskesmas sebagai lembaga pelayanan publik yang terbuka, responsif, dan berkomitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

3. Stakeholder (Pengguna Layanan)

Bagi masyarakat, kehadiran kotak saran digital berbasis QR Code memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam menyampaikan pengaduan. Pengaduan kini dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja, tanpa harus datang langsung ke Puskesmas. Sistem ini menjamin kerahasiaan, kejelasan tindak lanjut, serta transparansi dalam setiap proses penyelesaian pengaduan.

Masyarakat merasa lebih dihargai karena pendapat dan keluhannya direspons secara terbuka dan profesional. Inovasi ini juga menumbuhkan kepercayaan dan kedekatan antara masyarakat dengan Puskesmas, serta mendorong partisipasi aktif dalam perbaikan mutu pelayanan kesehatan. Dengan demikian, tercipta hubungan yang lebih harmonis dan saling mendukung dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berintegritas.

F. RENCANA TINDAK LANJUT AKTUALISASI

Langkah tindak lanjut yang akan dilakukan antara lain:

No	Kegiatan	Output	Durasi dan Waktu	Pihak Terlibat	Sumber Daya	Ket.
1.	Melanjutkan monitoring dan evaluasi rutin terhadap pengaduan yang masuk	Laporan hasil monitoring dan evaluasi pengaduan digital	Berkala	• Kepala Puskesmas • Tim Pengelola Umpan Balik	Instansi	
2.	Publikasi berkala QR Code pada seluruh media sosial resmi Puskesmas sebagai upaya meningkatkan kemudahan dan jangkauan akses masyarakat dalam menyampaikan pengaduan	Dokumentasi publikasi QR Code pada media sosial Puskesmas.	Berkala	• Kepala Puskesmas • Tim Pengelola Umpan Balik	Instansi	

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pelaksanaan kegiatan aktualisasi dengan fokus pada “*Optimalisasi Pelayanan Pengaduan Melalui Kotak Saran Digital Berbasis QR Code di Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai*” telah dilaksanakan secara bertahap dan sistematis selama beberapa minggu di wilayah kerja Puskesmas Jaya Mukti. Seluruh kegiatan ini dirancang untuk menjawab isu aktual terkait rendahnya partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan akibat keterbatasan media, kurangnya fasilitas pada kotak saran manual, serta belum optimalnya mekanisme tindak lanjut yang transparan dan terdokumentasi.

Melalui pelaksanaan kegiatan ini, sistem pengaduan di Puskesmas Jaya Mukti kini menjadi lebih transparan, akuntabel, dan mudah diakses oleh masyarakat. Pengaduan tidak lagi hanya bergantung pada kotak saran fisik yang kurang diminati, tetapi dapat dilakukan secara digital melalui pemindaian QR Code, bahkan dari luar Puskesmas. Hal ini membuka ruang partisipasi publik yang lebih luas sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Kegiatan aktualisasi ini juga menjadi sarana penerapan nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK, terutama nilai Akuntabel, Kompeten, Berorientasi Pelayanan dan Harmonis yang tercermin dari peningkatan transparansi dalam pengelolaan umpan balik masyarakat. Setiap pengaduan kini tercatat secara digital, dapat dipantau tindak lanjutnya, dan direspons melalui mekanisme umpan balik yang jelas serta terdokumentasi.

Dengan adanya kotak saran digital berbasis QR Code, Puskesmas Jaya Mukti mampu mewujudkan sistem pengaduan yang lebih terbuka, efisien, dan bertanggung jawab. Inovasi ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan publik, tetapi juga memperkuat budaya kerja ASN yang transparan dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

1. Aktualisasi/Habitulasi Mata Pelatihan

Kegiatan Ke-1 Pelaksanaan Konsultasi Dengan Mentor

Pada kegiatan ini, penulis melaksanakan konsultasi dengan mentor sebagai langkah penting untuk memastikan pelaksanaan aktualisasi berjalan sesuai arah dan tujuan. Tahapan kegiatan diawali dengan mengatur jadwal konsultasi secara disiplin dan tepat waktu sebagai wujud nilai Akuntabel, menunjukkan tanggung jawab dan integritas dalam melaksanakan tugas. Selanjutnya, penulis melaksanakan konsultasi dan meminta saran dari mentor dengan menyiapkan bahan secara matang serta mencatat setiap arahan dengan cermat sebagai bentuk penerapan nilai Kompeten. Penulis menerima setiap saran dengan sikap terbuka dan menghargai pendapat mentor sebagai wujud nilai Harmonis, serta menjadikan masukan tersebut sebagai dasar perbaikan bersama sesuai nilai Kolaboratif. Tahapan terakhir yaitu memperoleh persetujuan resmi mentor sebagai dasar pelaksanaan kegiatan, mencerminkan nilai Akuntabel dan Loyal karena setiap langkah dilakukan dengan tanggung jawab dan menjaga nama baik instansi. Selain itu, penulis juga bersikap Adaptif dengan menyesuaikan rencana kegiatan berdasarkan arahan mentor agar hasil aktualisasi lebih optimal dan relevan.

Kegiatan Ke-2 Pembuatan Formulir Digital dan Pengoneksian Database Respons dengan WhatsApp

Pada kegiatan ini, penulis membuat formulir digital dan menghubungkan database respons dengan WhatsApp sebagai upaya optimalisasi sistem pengaduan digital di Puskesmas Jaya Mukti. Tahapan kegiatan dimulai dengan memilih platform pengaduan yang tepat, mudah digunakan, dan aman sebagai wujud nilai Kompeten, Adaptif, Akuntabel, dan Loyal. Selanjutnya, penulis membuat formulir dengan kolom yang jelas dan lengkap, menerapkan nilai Kompeten, Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, dan Harmonis dengan menyediakan formulir yang mudah dipahami dan dapat diakses oleh semua masyarakat. Tahap berikutnya yaitu mendesain formulir digital dengan tampilan menarik dan profesional sebagai penerapan nilai Adaptif dan

Akuntabel. Penulis juga menyusun template pesan balasan kepada responden dan memperoleh persetujuan mentor, mencerminkan nilai Kompeten, Harmonis, dan Berorientasi Pelayanan dalam menyusun pesan yang sopan dan komunikatif. Terakhir, penulis mengoneksikan database respons dengan WhatsApp melalui hyperlink sebagai bentuk penerapan nilai Kompeten dan Adaptif untuk meningkatkan efisiensi tindak lanjut pengaduan masyarakat.

Kegiatan Ke-3 Pembuatan QR Code

Pada kegiatan ini, penulis membuat QR Code sebagai sarana akses cepat menuju formulir pengaduan digital di Puskesmas Jaya Mukti. Tahapan kegiatan diawali dengan memilih generator QR Code yang terpercaya dan berfungsi baik sebagai penerapan nilai Kompeten dan Akuntabel. Selanjutnya, penulis menempelkan link formulir ke generator QR Code, memastikan tautan dimasukkan dengan benar dan dapat langsung diakses masyarakat, sebagai wujud nilai Akuntabel dan Berorientasi Pelayanan. Pada tahap berikutnya, penulis membuat desain QR Code dan memperoleh persetujuan mentor, menerapkan nilai Kompeten, Berorientasi Pelayanan, Adaptif, Harmonis, Loyal, dan Akuntabel dengan menyesuaikan desain yang menarik, mudah dipindai, aman, serta menampilkan identitas instansi untuk menjaga citra positif Puskesmas. Kegiatan ini menjadi langkah penting dalam meningkatkan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan secara digital.

Kegiatan Ke-4 Pengujian QR Code & Koneksi Database Respons dengan Whatsapp

Pada kegiatan ini, saya melakukan pengujian terhadap QR Code dan memastikan koneksi database respons dengan WhatsApp berjalan baik. Tahapan dimulai dengan mencoba scan QR Code menggunakan ponsel untuk memastikan tautan berfungsi dan mudah diakses oleh masyarakat, sebagai penerapan nilai Kompeten, Akuntabel, Berorientasi Pelayanan, dan Harmonis. Selanjutnya, saya memastikan formulir terbuka dan dapat diisi dengan lancar

melalui berbagai perangkat, mencerminkan nilai Kompeten, Akuntabel, dan Adaptif dalam menghadapi potensi kendala teknis. Tahap terakhir yaitu memastikan data pengaduan tersimpan otomatis serta hyperlink berfungsi dan terhubung ke WhatsApp, sebagai wujud nilai Akuntabel, Kompeten, Loyal, dan Berorientasi Pelayanan, guna menjamin setiap pengaduan tersampaikan dengan baik, aman, dan dapat segera ditindaklanjuti.

Kegiatan Ke-5 Pembuatan Kategori Pengaduan sebagai Dasar Tindak Lanjut

Pada kegiatan ini, saya melakukan penyusunan kategori pengaduan untuk mempermudah proses tindak lanjut secara terarah. Tahapan dimulai dengan konsultasi bersama mentor sebagai penerapan nilai Harmonis dan Akuntabel, di mana saya berkomunikasi secara sopan serta mencatat setiap arahan sebagai dasar penyusunan kategori. Selanjutnya, saya menyusun dokumen kategori pengaduan sebagai acuan tindak lanjut, menerapkan nilai Kompeten, Akuntabel, dan Loyal dengan memastikan kategori disusun secara sistematis, sesuai aturan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Tahap terakhir yaitu memperoleh persetujuan dari mentor, sebagai wujud nilai Loyal, Kolaboratif, dan Berorientasi Pelayanan, agar dokumen kategori yang dihasilkan benar-benar relevan dengan kebutuhan masyarakat serta mencerminkan komitmen pelayanan prima di Puskesmas Jaya Mukti.

Kegiatan Ke-6 Pencetakan dan Penempatan QR Code

Pada kegiatan ini, saya melaksanakan pencetakan dan penempatan QR Code agar masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan pengaduan. Tahapan dimulai dengan mencetak QR Code pada media stiker, sebagai wujud nilai Akuntabel, Kompeten, Loyal, dan Adaptif, di mana saya memastikan hasil cetak jelas, bahan berkualitas, serta desain disesuaikan dengan kebutuhan lapangan. Selanjutnya, saya menempatkan stiker di lokasi strategis di Puskesmas, dengan menerapkan nilai Berorientasi Pelayanan, Harmonis, dan Kolaboratif, agar QR Code mudah dijangkau masyarakat tanpa mengganggu

estetika lingkungan. Tahap terakhir yaitu memastikan QR Code terlihat jelas dan mudah diakses pasien, sebagai bentuk penerapan nilai Akuntabel dan Berorientasi Pelayanan, memastikan kode dapat dipindai dengan mudah sehingga masyarakat merasa terbantu dan pelayanan menjadi lebih efisien.

Kegiatan Ke-7 Pelaksanaan Sosialisasi dan Publikasi

Pada kegiatan ini, saya melaksanakan sosialisasi dan publikasi layanan pengaduan digital berbasis QR Code kepada masyarakat. Tahapan diawali dengan menyampaikan informasi tentang layanan pengaduan digital, menerapkan nilai Harmonis, Berorientasi Pelayanan, Kompeten, dan Loyal dengan memberikan penjelasan yang ramah, mudah dipahami, serta menjaga citra baik Puskesmas. Selanjutnya, saya memberikan pendampingan langsung kepada masyarakat dalam penggunaan QR Code, sebagai wujud nilai Berorientasi Pelayanan dan Harmonis, dengan membantu masyarakat secara sabar dan santun agar dapat menggunakan layanan dengan mudah. Tahapan terakhir yaitu mempublikasikan QR Code melalui akun media sosial resmi Puskesmas, dengan menerapkan nilai Akuntabel dan Kolaboratif, memastikan informasi yang dibagikan valid, resmi, serta melibatkan rekan kerja agar sosialisasi menjangkau masyarakat lebih luas.

Kegiatan Ke-8 Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi

Pada kegiatan ini, saya melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan layanan pengaduan digital berbasis QR Code. Tahapan pertama yaitu memantau jumlah pengaduan yang masuk melalui QR Code, dengan menerapkan nilai Berorientasi Pelayanan dan Kompeten, memastikan layanan benar-benar dimanfaatkan masyarakat dan memeriksa data dengan teliti. Selanjutnya, saya mengumpulkan dan menganalisis data sesuai kategori pengaduan, sebagai wujud nilai Kompeten, Akuntabel, Harmonis, dan Loyal, dengan mengolah data secara objektif, bertanggung jawab, serta menyusun hasil analisis yang resmi untuk dilaporkan kepada pejabat berwenang. Pada tahap akhir, saya menyusun laporan hasil analisis dan menyerahkannya

kepada mentor atau pejabat berwenang, dengan menerapkan nilai Kompeten, Kolaboratif, dan Adaptif, memastikan laporan tersusun rapi, mudah dipahami, serta siap ditindaklanjuti sebagai dasar perbaikan pelayanan di Puskesmas Jaya Mukti.

2. Gagasan Kreatif Penyelesaian Core Isu

Gagasan kreatif yang dilaksanakan untuk menyelesaikan core isu “Belum adanya inovasi pelayanan pengaduan secara digital membuat puskesmas masih mengandalkan kotak saran manual yang kurang praktis dan efisien” adalah dengan menerapkan kotak saran digital berbasis QR Code. Melalui gagasan ini, masyarakat dapat menyampaikan saran, kritik, atau keluhan dengan lebih mudah dan cepat hanya dengan memindai QR Code yang telah disediakan di beberapa titik pelayanan puskesmas.

Dalam proses kegiatan yang telah dilaksanakan, gagasan kreatif ini mempermudah petugas dalam menerima, merekap, dan memantau pengaduan secara digital, sehingga proses penanganan menjadi lebih efisien, transparan, dan mengurangi penggunaan kertas. Sistem ini juga membantu mempercepat alur tindak lanjut karena pengaduan langsung terekam dalam database digital dan dapat diakses oleh petugas terkait.

Namun, dalam pelaksanaannya penulis menemui beberapa kendala, di antaranya masih terbatasnya tim yang bertugas dalam pemantauan dan tindak lanjut pengaduan digital. Pada saat jam pelayanan padat, petugas lebih fokus pada pelayanan pasien, sehingga proses respon awal terhadap pengaduan sering mengalami keterlambatan. Selain itu, masih terdapat masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi QR Code sehingga memerlukan pendampingan.

Kondisi ini menunjukkan pentingnya penambahan dan penguatan tim pengelola pengaduan digital, agar proses pemantauan dapat berjalan secara rutin dan tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat dapat dilakukan dengan lebih cepat dan maksimal.

3. Capaian Hasil Penyelesaian Core Isu

Setelah dilakukan kegiatan aktualisasi melalui penerapan kotak saran digital berbasis QR Code di Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai, mulai terlihat adanya peningkatan dalam pelayanan pengaduan masyarakat. Masyarakat menjadi lebih mudah dalam menyampaikan saran, kritik, maupun keluhan secara langsung melalui sistem digital tanpa harus menulis manual di kertas. Dari hasil pelaksanaan, terlihat adanya peningkatan jumlah pengaduan yang masuk dibandingkan sebelumnya. Masyarakat yang awalnya enggan menyampaikan keluhan kini mulai berpartisipasi aktif setelah mengetahui bahwa setiap pengaduan akan ditindaklanjuti dengan transparan. Petugas juga terbantu karena proses rekapitulasi dan pemantauan pengaduan menjadi lebih cepat dan teratur.

B. Rekomendasi

Setelah pelaksanaan kegiatan aktualisasi dengan judul “Optimalisasi Pelayanan Pengaduan melalui Kotak Saran Digital Berbasis QR Code di Puskesmas Jaya Mukti”, penulis menyampaikan beberapa rekomendasi bagi unit kerja terkait sebagai berikut:

1. Untuk Penyelenggara Pelatihan PPSDM Regional Bukittinggi

Pelaksanaan kegiatan aktualisasi dengan fokus pada peningkatan pelayanan publik berbasis digital memberikan pengalaman nyata bahwa penerapan nilai-nilai dasar ASN (BerAKHLAK) sangat relevan dengan penguatan kualitas pelayanan kesehatan yang transparan, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan, rekomendasi bagi PPSDM Regional Bukittinggi adalah sebagai berikut:

- a. **Penguatan Pendampingan Lapangan (Mentoring Aktualisasi)** Diharapkan PPSDM terus memperkuat mekanisme pendampingan peserta aktualisasi melalui kolaborasi aktif antara mentor, coach, dan instansi asal peserta.

Pendampingan yang lebih intensif, terutama pada tahap pelaksanaan proyek aktualisasi yang menanamkan nilai-nilai BerAKHLAK, akan membantu peserta mengatasi kendala teknis dan memastikan nilai-nilai ASN benar-benar diimplementasikan dalam pekerjaan nyata.

b. Penyempurnaan Materi Pelatihan dengan Pemateri yang Relevan

Materi pelatihan aktualisasi sebaiknya terus diperbarui dan disesuaikan dengan bidang profesi peserta, termasuk bidang teknologi informasi dan pelayanan publik digital. Kehadiran pemateri yang memahami inovasi digital di sektor kesehatan akan membantu peserta menghasilkan proyek aktualisasi yang mendukung transformasi pelayanan publik menuju smart health service yang efektif dan efisien

2. Untuk Instansi Puskesmas Jaya Mukti

Sebagai instansi tempat pelaksanaan aktualisasi, Puskesmas Jaya Mukti telah memberikan dukungan yang besar terhadap keberhasilan kegiatan “Optimalisasi Pelayanan Pengaduan melalui Kotak Saran Digital Berbasis QR Code.” Berdasarkan hasil evaluasi, penulis merekomendasikan agar Puskesmas Jaya Mukti terus melakukan pemeliharaan dan pengembangan sistem kotak saran digital agar berfungsi secara optimal, memperkuat sosialisasi kepada masyarakat tentang pemanfaatan QR Code sebagai sarana penyampaian saran dan keluhan, serta meningkatkan koordinasi internal dan kerja sama lintas sektor guna mempercepat tindak lanjut pengaduan masyarakat secara transparan, responsif, dan berkelanjutan dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2023). *Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 154. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 10 Tahun 2021 tentang Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: LAN RI.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2024). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 11 Tahun 2024 tentang Jabatan Fungsional Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi*. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Puskesmas*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2020). *Roadmap Reformasi Birokrasi 2020–2024*. Jakarta: Kementerian PANRB

LAMPIRAN

Lampiran 1. Lampiran Laporan Mingguan Minggu ke-1

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan 1	Pelaksanaan Konsultasi dengan Mentor
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	22 September 2025 – 24 September 2025
Daftar Lampiran Kegiatan	1. Tangkapan Layar Chat Bersama Mentor 2. Dokumentasi Kegiatan Konsultasi Bersama Mentor 3. Notulensi Konsultasi 4. Dokumen yang telah ditandatangani Mentor
Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan	
Uraian Kegiatan yang Memuat Nilai Dasar yang Melandasi	a. Tahapan Kegiatan 1 Mengatur jadwal konsultasi dengan mentor • Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Saya mengatur jadwal konsultasi dengan penuh tanggung jawab dan disiplin.
	b. Tahapan Kegiatan 2 Melaksanakan konsultasi dan meminta saran dari mentor • Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): Saya melaksanakan konsultasi dengan mempersiapkan bahan secara matang dan mencatat setiap masukan mentor dengan cermat. Hal ini saya lakukan untuk memastikan hasil aktualisasi sesuai arahan, berkualitas, dan terus mengalami perbaikan berdasarkan saran yang diberikan. • Harmonis (Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya): Saya menerima saran mentor dengan sikap terbuka dan menghargai pendapat beliau. • Kolaboratif (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah): Saya menjadikan masukan mentor sebagai dasar perbaikan bersama

	c. Tahapan Kegiatan 3 Mendapatkan persetujuan resmi mentor sebagai dasar pelaksanaan • Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Saya memastikan setiap langkah pelaksanaan mendapat persetujuan agar dapat dipertanggungjawabkan. • Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi dan Negara): Saya menjadikan persetujuan mentor sebagai dasar resmi demi menjaga nama baik program dan instansi. • Adaptif (Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas): Saya menyesuaikan masukan sesuai arahan mentor demi hasil yang lebih baik.
Teknik Aktualisasi yang dipergunakan dan bukti fisik kegiatan/evidence	a. Tahapan Kegiatan 1 Mengatur jadwal konsultasi dengan mentor  Menanyakan ketersediaan waktu mentor untuk konsultasi melalui Grup Whatsapp, lalu menyesuaikan jadwal sesuai dengan waktu yang tersedia.

Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan	Kegiatan diawali dengan mengatur jadwal konsultasi dengan mentor secara terencana dan disiplin, sehingga proses diskusi dapat berlangsung efektif. Selanjutnya, saya melaksanakan konsultasi serta mencatat setiap masukan dan saran yang diberikan mentor. Saya menerima setiap arahan dengan sikap terbuka dan menjadikannya sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan hasil kerja. Tahapan ini menjadi momen penting untuk memperkuat kolaborasi dan memastikan kegiatan yang saya lakukan sesuai dengan harapan dan tujuan bersama. Setelah proses konsultasi selesai, saya memperoleh persetujuan resmi dari mentor sebagai dasar pelaksanaan kegiatan berikutnya. Persetujuan ini menjadi bentuk tanggung jawab dan komitmen saya untuk melaksanakan setiap langkah secara terarah, dapat dipertanggungjawabkan, serta menjaga nama baik instansi.
Manfaat Kegiatan Terhadap Pencapaian Visi, Misi, dan Tugas Organisasi	Kegiatan Pelaksanaan Konsultasi dengan Mentor mendukung salah satu misi Puskesmas Jaya Mukti yaitu meningkatkan kompetensi SDM dalam pelayanan dan program.
Analisis Dampak	a. Tahapan Kegiatan 1 Mengatur jadwal konsultasi dengan mentor Dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan NND PNS : • Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Jika pengaturan jadwal konsultasi tidak dilakukan dengan penuh tanggung jawab dan disiplin, maka jadwal dapat bertabrakan dengan kegiatan lain dan sesi konsultasi bersama mentor bisa terlambat atau terlewat. Hal ini berpotensi menghambat kelancaran proses konsultasi, menyulitkan koordinasi, serta menurunkan kualitas persiapan dan hasil konsultasi.

	b. Tahapan Kegiatan 2 Melaksanakan konsultasi dan meminta saran dari mentor Dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan NND PNS : • Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): Jika konsultasi tidak dipersiapkan dengan baik dan masukan mentor tidak dicatat secara cermat, maka hasil aktualisasi berpotensi tidak sesuai arahan, kurang berkualitas, dan tidak mengalami peningkatan. Hal ini dapat menghambat tercapainya tujuan pembelajaran dan perbaikan kinerja ASN. • Harmonis (Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya): Jika saran mentor tidak diterima dengan sikap terbuka dan menghargai, maka hubungan dengan mentor bisa terganggu, menimbulkan miskomunikasi, dan mengurangi efektivitas proses konsultasi. • Kolaboratif (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah): Jika masukan mentor tidak dijadikan dasar perbaikan bersama, maka kerja sama menjadi kurang optimal, potensi peningkatan kualitas aktualisasi berkurang, dan nilai tambah dari proses konsultasi tidak tercapai. c. Tahapan Kegiatan 3 Mendapatkan persetujuan resmi mentor sebagai dasar pelaksanaan Dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan NND PNS : • Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Jika persetujuan resmi mentor tidak diperoleh atau diabaikan, maka setiap langkah pelaksanaan kegiatan menjadi sulit dipertanggungjawabkan, meningkatkan risiko kesalahan atau keputusan yang tidak tepat. • Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi dan Negara): Jika persetujuan mentor tidak dijadikan dasar resmi,
--	--

	nama baik kegiatan, instansi, dan pimpinan bisa terpengaruh, serta kepercayaan pihak terkait menurun. • Adaptif (Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas): Jika masukan mentor tidak disesuaikan atau diterapkan, inovasi dan kualitas hasil aktualisasi kegiatan menjadi terbatas, sehingga potensi perbaikan dan pengembangan tidak optimal.
Judul Kegiatan 2	Pembuatan Formulir Digital dan Pengoneksian Database Respons dengan WhatsApp
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	25 September 2025 – 30 September 2025
Daftar Lampiran Kegiatan	1. Tangkapan Layar saat Memilih Platform Formulir Digital 2. Tangkapan Layar Formulir Digital 3. Dokumentasi Kegiatan saat Membuat Formulir Digital 4. Bukti Tangkapan Layar Pengaturan Desain 5. Dokumentasi Kegiatan Menyusun Template Pesan Balasan 6. Dokumen yang sudah ditandatangani mentor 7. Tangkapan Layar Hyperlink
Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan	
Karakteristik Nilai BerAKHLAK	a. Tahapan Kegiatan 1 Memilih Platform untuk Menampung Pengaduan • Kompeten (Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah): Saya memilih platform yang tepat dan mudah digunakan. • Adaptif (Cepat menyesuaikan diri dengan perkembangan perubahan): Saya menggunakan teknologi terbaru yang sesuai kebutuhan. • Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Saya memastikan platform dapat diakses publik tanpa kendala. • Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi

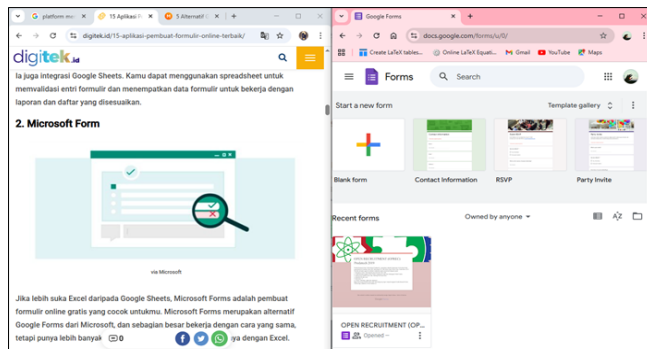
	dan Negara) : Saya memilih platform yang aman, serta menjaga kerahasiaan data pengaduan demi menjaga kepercayaan masyarakat kepada Puskesmas.
	b. Tahapan Kegiatan 2 Membuat Formulir dengan Kolom yang Jelas dan Lengkap • Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): Saya menyusun kolom sesuai kebutuhan pengaduan. • Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): Saya membuat formulir mudah dipahami masyarakat. • Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Saya memastikan formulir lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan • Harmonis (Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya) : Saya menyediakan formulir pengaduan yang jelas, ramah pengguna, dan dapat diakses semua masyarakat tanpa diskriminasi.
	c. Tahapan Kegiatan 3 Melakukan Desain Formulir Digital • Adaptif (Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas): Saya menyesuaikan tampilan formulir digital dengan desain yang menarik agar pengguna lebih nyaman saat mengisi data. • Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Saya memastikan setiap elemen desain, seperti desain header dan tata letak, disusun dengan rapi dan konsisten agar formulir tampak profesional serta mudah digunakan.

	d. Tahapan Kegiatan 4 Menyusun Template Pesan Balasan Kepada Responden dan Memperoleh Persetujuan Mentor • Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): Saya menyusun isi dan bahasa pada template pesan dengan cermat agar pesan yang disampaikan kepada responden tetap jelas, sopan, dan mudah dipahami. • Harmonis (Menghargai setiap orang tanpa memandang latar belakang): Saya berkoordinasi dengan mentor dengan saling menghargai pendapat untuk menciptakan kerja sama yang baik dalam penyusunan template. • Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): Saya menyusun template pesanbalasan dengan bahasa yang ramah dan komunikatif agar responden merasa dihargai serta memperoleh tanggapan yang tepat dan jelas.
	e. Tahapan Kegiatan 5 Mengoneksikan Database Respons dengan Whatsapp Melalui Hyperlink • Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): Saya mempelajari dan menerapkan cara pembuatan kode hyperlink dengan cermat agar koneksi antara database respons dan WhatsApp dapat berfungsi dengan baik serta mempermudah tindak lanjut responden. • Adaptif (Terbuka terhadap perubahan dan terus berinovasi): Saya berinovasi dengan mengembangkan fitur koneksi melalui hyperlink untuk meningkatkan efisiensi tindak lanjut hasil masukan formulir digital.

**Teknik aktualisasi yang
dipergunakan dan
dokumentasi kegiatan**

a. Tahapan Kegiatan 1

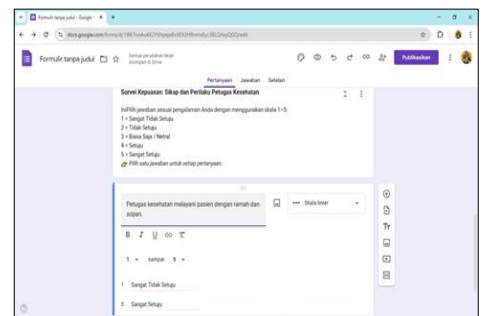
Memilih Platform untuk Menampung Pengaduan



Melakukan penelusuran dan perbandingan beberapa platform digital (seperti Google Form, Microsoft Form, atau Aplikasi Survei Online) berdasarkan kemudahan penggunaan, keamanan data, dan efektivitas pengelolaan pengaduan, kemudian memilih platform yang paling sesuai dengan kebutuhan puskesmas.

b. Tahapan Kegiatan 2

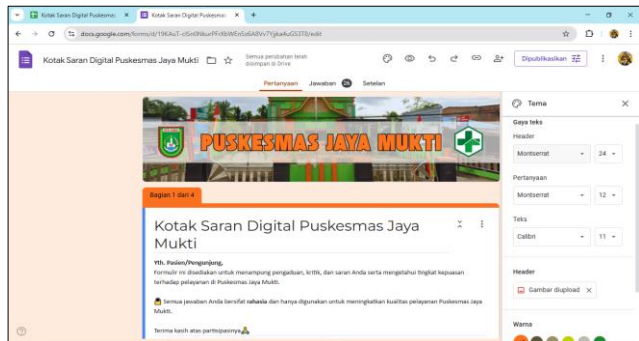
Membuat Formulir dengan Kolom yang Jelas dan Lengkap



Menyusun pertanyaan dan kolom isian secara runtut, mudah dipahami, dan informatif agar formulir efektif digunakan dalam menampung pengaduan dan masukan

c. Tahapan Kegiatan 3

Melakukan Desain Formulir Digital



Melakukan penyesuaian tampilan formulir pengaduan dengan menata urutan pertanyaan, menambahkan logo dan petunjuk pengisian, serta memilih warna dan font yang sesuai agar formulir terlihat rapi, mudah dipahami, dan nyaman digunakan oleh masyarakat.

d. Tahapan Kegiatan 4

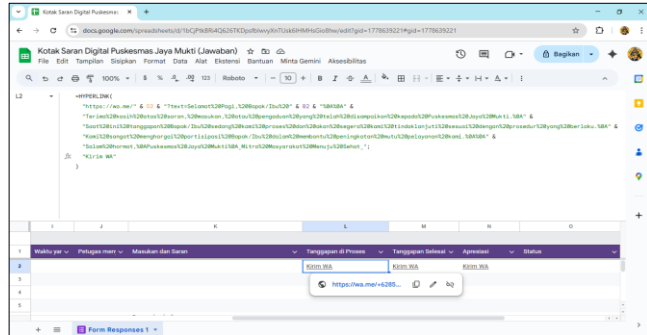
Menyusun Template Pesan Balasan Kepada Responden dan Memperoleh Persetujuan Mentor



Melakukan penyusunan template chat balasan kepada responden sebagai acuan komunikasi tindak lanjut, serta mengajukan hasil penyusunan tersebut kepada mentor untuk memperoleh validasi dan persetujuan sebelum digunakan secara resmi.

e. Tahapan Kegiatan 5

Mengoneksikan Database Respons dengan Whatsapp Melalui Hyperlink



Melakukan pembuatan dan penerapan kode hyperlink pada database respons guna menghubungkan data pengaduan dengan aplikasi WhatsApp, sehingga proses pengiriman pesan tindak lanjut kepada responden dapat dilakukan secara terarah dan efisien dalam mendukung kelancaran pelayanan pengaduan.

Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan

Dalam pelaksanaan kegiatan Pembuatan Formulir Digital dan Pengintegrasian Database Respons dengan WhatsApp, tahap pertama yang saya lakukan adalah memilih platform yang tepat dan mudah digunakan oleh masyarakat. Platform ini dipastikan aman, dapat diakses dengan lancar, serta mampu menjaga kerahasiaan data pengaduan sehingga kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas tetap terjaga. Setelah itu, saya menyusun formulir pengaduan dengan kolom yang jelas, lengkap, dan sesuai kebutuhan, agar masyarakat dapat mengisi dengan mudah dan informasi yang diperoleh lebih akurat. Selanjutnya, saya mendesain formulir dalam bentuk digital dengan tampilan yang menarik, rapi, dan profesional agar lebih nyaman digunakan serta mudah diakses oleh siapa pun. Pada tahap berikutnya, saya menyusun template chat balasan kepada responden dengan bahasa yang sopan, jelas, dan komunikatif, kemudian berkoordinasi dengan mentor untuk memperoleh persetujuan agar isi pesan sesuai dan efektif

	digunakan. Terakhir, saya membuat kode hyperlink di database respons sehingga dapat terhubung langsung dengan WhatsApp. Koneksi ini memudahkan tindak lanjut pengaduan secara cepat dan efisien, sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
Manfaat Kegiatan Terhadap Pencapaian Visi, Misi, dan Tugas Organisasi	Kegiatan Pembuatan Formulir Digital dan Pengintegrasian Database Respons dengan WhatsApp mendukung salah satu misi Puskesmas Jaya Mukti yaitu Memberi pelayanan tingkat pertama yang berkualitas
Analisis Dampak	a. Tahapan Kegiatan 1 Memilih Platform untuk Menampung Pengaduan Dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan NND PNS : • Kompeten (Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah): Jika pemilihan platform tidak dilakukan dengan cermat atau tanpa mempertimbangkan kemudahan pengguna, maka sistem pengaduan bisa sulit diakses, tidak efisien, bahkan menghambat masyarakat dalam menyampaikan pengaduan. • Adaptif (Cepat menyesuaikan diri dengan perkembangan perubahan): Jika tidak menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi, layanan pengaduan menjadi ketinggalan zaman dan kurang menarik bagi masyarakat, sehingga partisipasi publik menurun dan efektivitas pelayanan terganggu. • Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Jika platform tidak dapat diakses atau tidak transparan, masyarakat akan kehilangan kepercayaan terhadap sistem pengaduan dan menganggap instansi tidak terbuka terhadap kritik maupun masukan.

	• Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi dan Negara) : Jika kerahasiaan data pengaduan tidak dijaga, kepercayaan publik terhadap instansi dapat menurun, citra Puskesmas bisa tercoreng, dan nama baik organisasi serta pimpinan ikut terdampak.
	b. Tahapan Kegiatan 2 Membuat Formulir dengan Kolom yang Jelas dan Lengkap Dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan NND PNS : • Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): Jika kolom formulir tidak disusun dengan tepat, data yang terkumpul bisa tidak akurat atau tidak relevan, sehingga menyulitkan proses tindak lanjut dan menurunkan kualitas pelayanan publik. • Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): Jika formulir sulit dipahami atau membingungkan, masyarakat akan kesulitan mengisi dengan benar, bahkan enggan memberikan pengaduan, sehingga aspirasi publik tidak tersalurkan dengan baik. • Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Jika formulir dibuat secara asal tanpa verifikasi, data yang dikumpulkan bisa tidak

	sah atau tidak dapat dipertanggungjawabkan, mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap sistem pengaduan. • Harmonis (Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya) : Jika formulir dibuat tanpa memperhatikan keberagaman masyarakat, ada kemungkinan sebagian kelompok merasa terabaikan atau kesulitan mengakses layanan, sehingga menimbulkan kesenjangan dalam pelayanan publik
	c. Tahapan Kegiatan 3 Melakukan Desain Formulir Digital Dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan NND PNS : • Adaptif (Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas): Jika desain tidak disesuaikan dengan kebutuhan pengguna dan perkembangan teknologi, formulir bisa terasa kaku, kurang menarik, atau sulit digunakan. Hal ini dapat menurunkan partisipasi masyarakat dan menghambat efektivitas layanan pengaduan digital. • Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Jika desain dibuat tanpa ketelitian dan tidak mengikuti standar atau arahan resmi, hasilnya bisa tidak konsisten, membingungkan pengguna, serta menurunkan kredibilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital Puskesmas.

	d. Tahapan Kegiatan 4 Menyusun Template Pesan Balasan Kepada Responden dan Memperoleh Persetujuan Mentor Dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan NND PNS : • Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): Jika penyusunan template dilakukan tanpa ketelitian atau tanpa memperhatikan kaidah komunikasi yang baik, pesan bisa disalahartikan atau menimbulkan kesan tidak profesional. Hal ini dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pengaduan. • Harmonis (Menghargai setiap orang tanpa memandang latar belakang): Jika tidak menghargai pendapat mentor atau rekan kerja, proses penyusunan template bisa menimbulkan kesalahpahaman, mengganggu hubungan kerja, dan mengurangi kualitas hasil akhir karena tidak ada sinergi antar pihak. • Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): Jika template balasan dibuat dengan bahasa yang kaku, kurang sopan, atau tidak jelas, masyarakat bisa merasa diabaikan dan menilai pelayanan publik tidak responsif, yang pada akhirnya menurunkan kepuasan dan kepercayaan terhadap instansi. e. Tahapan Kegiatan 5 Mengoneksikan Database Respons dengan Whatsapp Melalui Hyperlink Dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan NND PNS : • Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): Jika pembuatan kode dilakukan tanpa ketelitian atau pemahaman teknis yang cukup, sistem integrasi bisa mengalami error atau tidak berfungsi. Hal ini dapat memperlambat proses tindak lanjut pengaduan dan menurunkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
--	---

	• Adaptif (Terbuka terhadap perubahan dan terus berinovasi): Jika tidak mau berinovasi dan tetap menggunakan cara manual, proses tindak lanjut akan tidak efisien. Akibatnya, layanan pengaduan menjadi kurang responsif dan masyarakat bisa kehilangan kepercayaan terhadap efektivitas sistem digital yang dibuat.
--	---

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		: Ulya Khairunnisa, S.Kom		
Satuan Kerja		: Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai		
Tempat Aktualisasi		: Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai		
No.	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1	24 September 2025	Melakukan Konsultasi dengan Mentor	• Tangkapan Layar Chat Bersama Mentor • Dokumentasi Kegiatan Konsultasi Bersama Mentor dan Notulensi Konsultasi • Dokumen yang telah Ditandatangani Mentor	

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		: Ulya Khairunnisa, S.Kom		
Satuan Kerja		: Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai		
Tempat Aktualisasi		: Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai		
No.	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Coach

Lampiran 2. Lampiran Laporan Mingguan Minggu ke-2

c. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

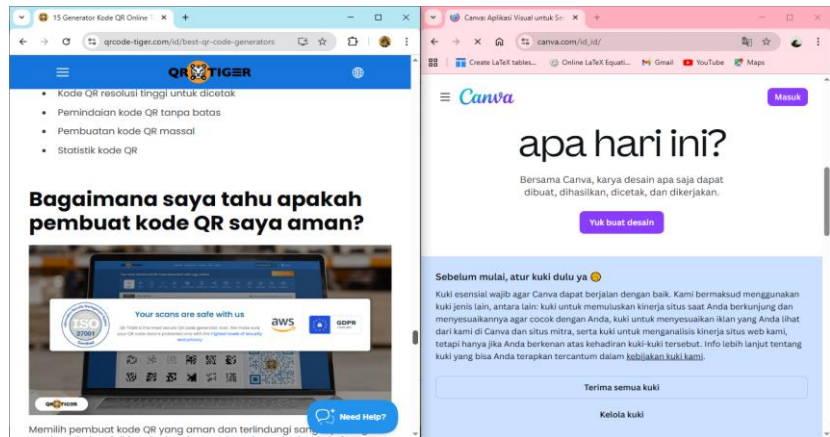
Judul Kegiatan 3	Pembuatan QR Code
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	1 Oktober 2025 - 4 Oktober 2025
Daftar Lampiran Kegiatan	1. Tangkapan Layar Pemilihan Generator QR Code 2. Tangkapan Layar Penempelan Link Formulir ke Generator QR Code 3. Dokumentasi Kegiatan saat Pembuatan Desain QR Code 4. Gambar Hasil Desain QR Code 5. Dokumen yang telah Ditandatangani Mentor

Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan	
Karakteristik Nilai BerAKHLAK	a. Tahapan Kegiatan 1 Memilih Generator QR Code • Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): Saya memilih generator QR Code yang terpercaya. • Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Saya memastikan QR Code yang dihasilkan berfungsi baik.
	b. Tahapan Kegiatan 2 Menempelkan Link Formulir ke Generator QR Code • Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Saya memastikan link dimasukkan dengan benar. • Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): Saya memastikan QR Code mengarahkan langsung ke formulir.

	c. Tahapan Kegiatan 3 Membuat Desain QR Code dan Memperoleh Persetujuan Mentor • Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): Saya menyesuaikan desain agar menarik dan jelas. • Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): Saya memilih ukuran yang mudah dipindai masyarakat/pasien. • Adaptif (Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas): Saya membuat desain sesuai tren agar lebih menarik. • Harmonis (Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya): Saya membuat QR Code yang mudah diakses semua kalangan, sehingga masyarakat dengan berbagai latar belakang dapat menyampaikan pengaduannya secara setara. • Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi, dan Negara) : Saya menggunakan generator QR Code yang aman dan terpercaya, serta menampilkan identitas instansi pada desain agar menjaga citra positif Puskesmas. • Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): saya meminta persetujuan dari mentor agar langkah pelaksanaan dapat terarah dan dipertanggungjawabkan.
--	--

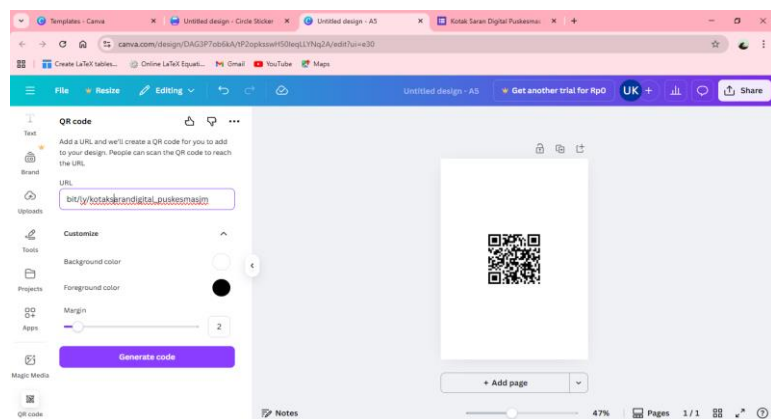
**Teknik aktualisasi
yang dipergunakan
dan dokumentasi
kegiatan**

a. Tahapan Kegiatan 1 Memilih Generator QR Code



Melakukan penelusuran dan penilaian terhadap beberapa platform generator QR Code untuk menentukan pilihan yang paling sesuai berdasarkan kemudahan penggunaan, keamanan data, dan keandalan hasil, sebagai dasar dalam pembuatan QR Code yang akan digunakan pada formulir pengaduan.

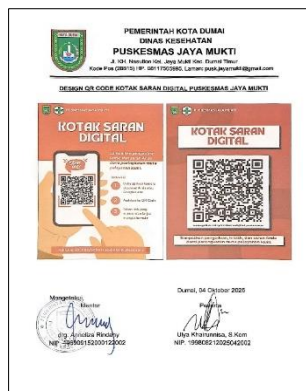
b. Tahapan Kegiatan 2 Menempelkan Link Formulir ke Generator QR Code



Melaksanakan proses konversi tautan formulir pengaduan menjadi kode QR melalui aplikasi generator QR Code yang telah dipilih

c. Tahapan Kegiatan 3

Membuat Desain QR Code dan Memperoleh Persetujuan Mentor



Melaksanakan kegiatan perancangan tampilan QR Code dengan menyesuaikan warna, bentuk, dan penempatan logo instansi agar terlihat profesional dan mudah dikenali.

Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan	Dalam proses pembuatan QR Code untuk mendukung kemudahan akses formulir pengaduan, langkah pertama yang saya lakukan adalah memilih generator QR Code yang terpercaya dan memiliki kualitas baik. Saya memastikan platform yang digunakan mampu menghasilkan kode yang berfungsi dengan baik dan dapat dipindai tanpa kendala. Setelah itu, saya menempelkan tautan formulir pengaduan ke dalam generator dengan teliti agar hasil QR Code langsung mengarahkan pengguna ke halaman yang benar. Pada tahap berikutnya, saya menentukan desain, warna, dan ukuran QR Code agar terlihat menarik sekaligus mudah dipindai oleh masyarakat. Desain dibuat mengikuti tren yang sederhana namun profesional, menampilkan identitas instansi untuk menjaga citra positif Puskesmas, serta memastikan QR Code dapat digunakan oleh semua kalangan masyarakat secara setara. Setelah desain selesai dibuat, saya mengajukan hasilnya kepada mentor untuk mendapatkan persetujuan sebelum digunakan secara resmi. Langkah ini saya lakukan untuk memastikan setiap bagian telah sesuai dengan arahan, dapat dipertanggungjawabkan, dan mencerminkan kerja sama yang baik dalam pelaksanaan kegiatan.
Manfaat Kegiatan Terhadap Pencapaian Visi, Misi, dan Tugas Organisasi	Kegiatan Pembuatan QR Code mendukung salah satu misi Puskesmas Jaya Mukti yaitu Memberi pelayanan tingkat pertama yang berkualitas

Analisis Dampak	a. Tahapan Kegiatan 1 Memilih Generator QR Code Dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan NND PNS: • Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): Jika pemilihan generator QR Code tidak dilakukan dengan cermat dan tidak mempertimbangkan kualitas serta keandalan, maka hasil QR Code dapat bermasalah, tidak terbaca, atau tidak aman digunakan. Hal ini dapat menurunkan kualitas hasil kerja dan efektivitas pelaksanaan kegiatan. - Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Jika tidak memastikan fungsi dan keaslian QR Code yang dihasilkan, maka bisa terjadi kesalahan data, tautan tidak valid, atau potensi penyalahgunaan. Akibatnya, tanggung jawab terhadap keakuratan informasi menjadi kurang, dan integritas pelaksanaan kegiatan dapat diragukan.
	b. Tahapan Kegiatan 2 Menempelkan Link Formulir ke Generator QR Code Dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan NND PNS: • Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Jika link formulir tidak dimasukkan dengan benar atau tidak dicek kembali, maka QR Code dapat mengarahkan ke tautan yang salah atau tidak berfungsi. Hal ini menimbulkan ketidakakuratan data, menghambat pelaksanaan kegiatan, dan menurunkan kepercayaan terhadap hasil kerja. • Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): Jika QR Code yang dihasilkan tidak mengarahkan langsung ke formulir, masyarakat akan mengalami kesulitan dalam mengakses layanan atau menyampaikan pengaduan. Akibatnya, kepuasan dan kemudahan pelayanan

	publik menjadi berkurang, serta tujuan peningkatan pelayanan tidak tercapai.
	c. Tahapan Kegiatan 3 Membuat Desain QR Code dan Memperoleh Persetujuan Mentor Dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan NND PNS: • Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): Jika desain, warna, dan ukuran QR Code tidak disesuaikan dengan baik, hasilnya dapat sulit dipindai atau kurang menarik, sehingga mengurangi efektivitas dan kualitas hasil kerja. • Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): Jika ukuran atau tampilannya tidak ramah bagi pengguna, masyarakat dapat kesulitan memindai QR Code. Hal ini menghambat akses terhadap layanan dan menurunkan kepuasan masyarakat. • Adaptif (Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas): Jika tidak mengikuti tren dan perkembangan desain yang relevan, tampilan QR Code bisa terlihat ketinggalan zaman dan kurang menarik bagi pengguna, sehingga mengurangi minat masyarakat untuk memanfaatkannya. • Harmonis (Menghargai setiap orang apa pun latar belakangnya):

	Jika QR Code dibuat tanpa mempertimbangkan kemudahan akses bagi semua kalangan, sebagian masyarakat mungkin kesulitan menggunakannya. Hal ini dapat menimbulkan kesenjangan akses informasi dan mengurangi semangat inklusivitas. • Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi, dan Negara): Jika menggunakan generator yang tidak aman atau desain yang tidak mencerminkan identitas instansi, maka dapat menurunkan citra profesional Puskesmas dan kredibilitas lembaga di mata masyarakat. • Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Jika desain QR Code tidak melalui proses persetujuan dari mentor, maka langkah pelaksanaan dapat menjadi tidak terarah dan sulit dipertanggungjawabkan. Hal ini berisiko menimbulkan kesalahan dalam penerapan serta menurunkan kepercayaan terhadap hasil kerja.
Judul Kegiatan 4	Pengujian QR Code & Koneksi Database Respons dengan Whatsapp
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	5 Oktober - 6 Oktober
Daftar Lampiran Kegiatan	1. Tangkapan Layar Mencoba Scan QR Code Menggunakan Ponsel 2. Tangkapan Layar Formulir Terbuka dan Dapat Diisi 3. Tangkapan Layar saat Memastikan Data Pengaduan Tersimpan Otomatis dan Berhasil Terhubung ke Whatsapp
Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan	

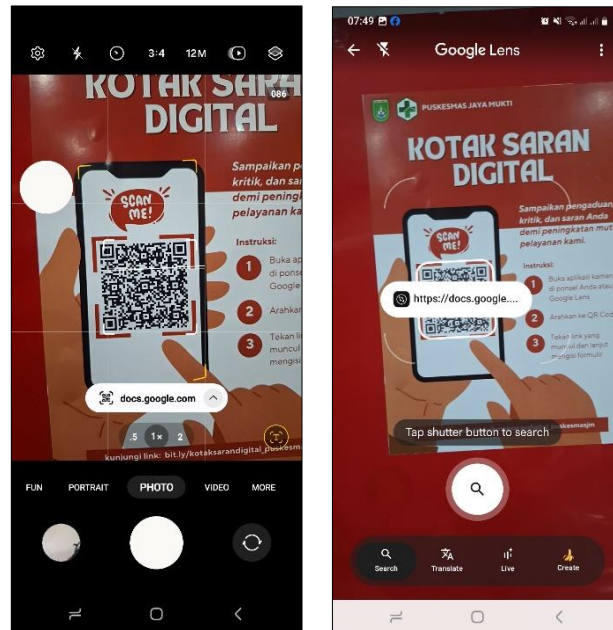
Karakteristik Nilai BerAKHLAK	a. Tahapan Kegiatan 1 Mencoba Scan QR Code Menggunakan Ponsel untuk Memastikan Link Berfungsi • Kompeten (Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah): Saya melakukan uji coba pemindaian QR Code menggunakan ponsel untuk memastikan tautan dapat diakses dengan baik. • Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Saya memastikan QR Code berfungsi sesuai tujuan. • Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): Saya memastikan akses cepat tanpa kendala • Harmonis (Membangun lingkungan kerja yang kondusif): Saya memastikan QR Code dapat di-scan dengan mudah oleh siapa pun sehingga semua masyarakat, tanpa terkecuali, dapat menyampaikan pengaduannya.
	b. Tahapan Kegiatan 2 Memastikan Formulir Terbuka dan Dapat Diisi • Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): Saya memeriksa kelancaran proses pengisian formulir. • Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Saya memastikan tidak ada kolom kosong yang error • Adaptif (Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan, Bertindak proaktif): Saya mencoba QR Code di berbagai perangkat dan segera memperbaiki jika ada kendala agar tetap relevan dengan perkembangan teknologi.

	c. Tahapan Kegiatan 3 Memastikan Data Pengaduan Tersimpan Otomatis, serta Hyperlink Berfungsi dan Terhubung ke Whatsapp • Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Saya memastikan data pengaduan tersimpan otomatis ke dalam database dan dapat terkirim dengan benar ke WhatsApp untuk tindak lanjut. • Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): Saya memastikan data tersimpan rapi dan aman. • Loyal (Memegang teguh ideologi pancasila, undang-undang dasar negara republik indonesia tahun 1945, nkri serta pemerintahan yang sah) : Saya menjaga kepercayaan masyarakat dengan memastikan QR Code benar-benar berfungsi, sehingga pengaduan dapat tersampaikan dengan lancar dan citra Puskesmas tetap terjaga. • Berorientasi Pelayanan: Saya memastikan notifikasi ke WhatsApp berfungsi baik agar masyarakat segera mendapatkan konfirmasi dan kejelasan tindak lanjut.
--	---

Teknik aktualisasi
yang dipergunakan
dan dokumentasi
kegiatan

a. Tahapan Kegiatan 1

Mencoba Scan QR Code Menggunakan Ponsel untuk
Memastikan Link Berfungsi



Melaksanakan uji coba pemindaian QR Code menggunakan
perangkat ponsel guna memastikan bahwa tautan formulir
pengaduan terhubung dan berfungsi dengan baik.

b. Tahapan Kegiatan 2

Memastikan Formulir Terbuka dan Dapat Diisi

14:19 docs.google.com/forms/d

Kotak Saran Digital Puskesmas Jaya Mukti

Yth. Pasien/Pengunjung,
Formulir ini disediakan untuk menampung pengaduan, kritik, dan saran Anda serta mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan di Puskesmas Jaya Mukti.

🔒 Semua jawaban Anda bersifat **rahasia** dan hanya digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas Jaya Mukti.

Terima kasih atas partisipasinya 🙏

ulyakhai21@gmail.com [Switch account](#)

📧 Not shared

🔍 Nama

14:20 docs.google.com/forms/d

1 ☐

2 ☒

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Petugas kesehatan melayani semua pasien dengan adil. *

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☒

4 ☐

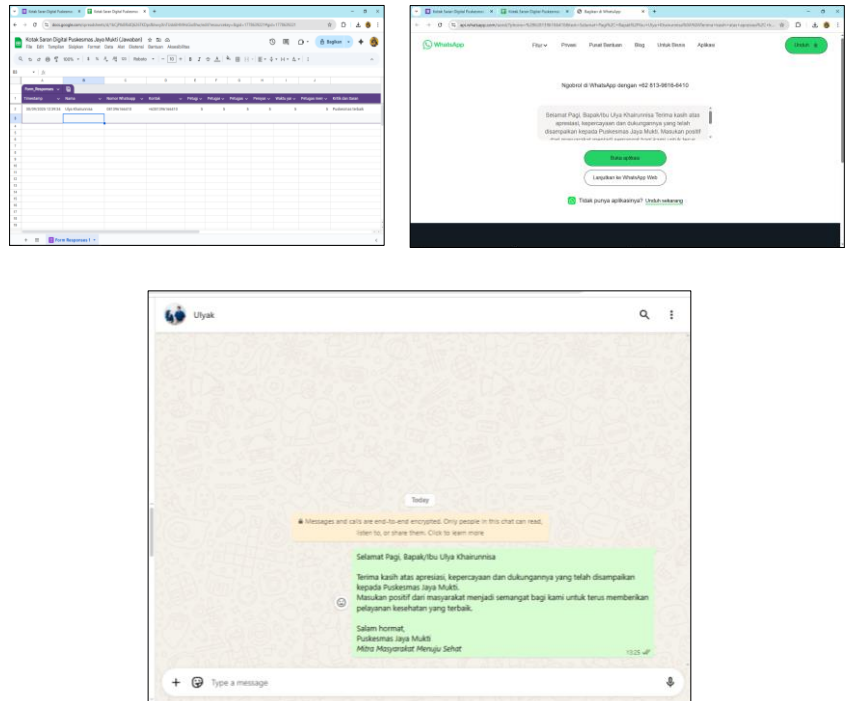
5 ☐

Sangat Setuju

Melaksanakan pemeriksaan terhadap tautan formulir pengaduan untuk memastikan formulir dapat diakses, terbuka dengan baik, serta seluruh kolom isian berfungsi sebagaimana mestinya.

c. Tahapan Kegiatan 3

Memastikan Data Pengaduan Tersimpan Otomatis, serta Hyperlink Berfungsi dan Terhubung ke Whatsapp



Melaksanakan proses pengecekan terhadap sistem penyimpanan data pengaduan untuk memastikan setiap respons tersimpan secara otomatis pada database, serta memverifikasi keberhasilan integrasi dengan aplikasi WhatsApp sehingga pesan tindak lanjut dapat terkirim dengan tepat dan efisien.

Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan	Pada Kegiatan Pengujian QR Code & Koneksi Database Respons dengan Whatsapp, tahapan pertama yang saya lakukan yaitu uji coba pemindaian menggunakan ponsel untuk memastikan tautan berfungsi dengan baik. Langkah ini dilakukan agar masyarakat dapat mengakses formulir pengaduan dengan mudah, cepat, dan tanpa kendala. Saya memastikan QR Code dapat dipindai oleh perangkat ponsel maupun tab sehingga seluruh masyarakat, dapat menggunakannya dengan lancar. Selanjutnya, saya memeriksa apakah formulir yang terbuka dapat diisi dengan baik, memastikan setiap kolom berfungsi tanpa error, dan menguji akses melalui berbagai perangkat untuk menjamin kelancaran sistem. Jika ditemukan kendala, saya segera melakukan penyesuaian agar sistem tetap relevan dan efisien. Pada tahap terakhir, saya memastikan data pengaduan yang dikirim melalui formulir tersimpan otomatis dalam database serta berhasil terintegrasi dengan WhatsApp untuk tindak lanjut. Saya juga memastikan notifikasi pesan berjalan dengan baik agar masyarakat segera memperoleh konfirmasi dan kejelasan atas pengaduan yang disampaikan. Melalui tahapan ini, saya berupaya menjaga keakuratan sistem, keamanan data, serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan Puskesmas.
Manfaat Kegiatan Terhadap Pencapaian Visi, Misi, dan Tugas Organisasi	Kegiatan Pengujian QR Code & Koneksi Database Respons dengan Whatsapp mendukung salah satu misi Puskesmas Jaya Mukti yaitu Memberi pelayanan tingkat pertama yang berkualitas

Analisis Dampak	a. Tahapan Kegiatan 1 Mencoba Scan QR Code Menggunakan Ponsel untuk Memastikan Link Berfungsi Dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan NND PNS: • Kompeten (Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah): Jika uji coba tidak dilakukan dengan benar, QR Code berpotensi tidak terhubung ke tautan yang sesuai atau gagal dibuka. Akibatnya, masyarakat tidak dapat mengakses formulir pengaduan, dan efektivitas layanan digital menjadi menurun. • Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Jika QR Code disebarluaskan tanpa memastikan fungsinya terlebih dahulu, masyarakat akan mengalami kesulitan atau kehilangan kepercayaan terhadap layanan pengaduan, karena dianggap tidak transparan dan kurang dapat diandalkan. • Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): Jika akses QR Code lambat, sulit dipindai, atau tautannya tidak aktif, masyarakat akan merasa kecewa dan enggan menggunakan layanan digital yang telah disediakan, sehingga tujuan peningkatan pelayanan publik tidak tercapai. • Harmonis (Membangun lingkungan kerja yang kondusif): Jika QR Code tidak didesain agar mudah diakses oleh semua kalangan, termasuk yang memiliki keterbatasan perangkat atau kemampuan digital, maka sebagian masyarakat akan terhambat
-------------------------------	---

	b. Tahapan Kegiatan 2 Memastikan Formulir Terbuka dan Dapat Diisi Dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan NND PNS: • Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): Jika tidak dilakukan pemeriksaan secara teliti, formulir dapat mengalami error, kolom tidak berfungsi, atau data tidak tersimpan. Hal ini akan menghambat proses pengumpulan pengaduan dan menurunkan kualitas pelayanan publik. • Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Jika tidak dilakukan pengecekan secara bertanggung jawab, data yang masuk bisa tidak lengkap atau tidak valid, sehingga laporan pengaduan menjadi tidak akurat dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem. • Adaptif (Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan, Bertindak proaktif): Jika tidak melakukan penyesuaian dengan berbagai jenis perangkat atau sistem operasi, formulir bisa gagal dibuka pada sebagian ponsel atau browser tertentu, yang menghambat akses masyarakat dan membuat layanan digital menjadi tidak inklusif.
--	--

	c. Tahapan Kegiatan 3 Memastikan Data Pengaduan Tersimpan Otomatis, serta Hyperlink Berfungsi dan Terhubung ke Whatsapp Dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan NND PNS: • Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Jika tidak memastikan penyimpanan dan integrasi data dengan benar, data pengaduan dapat hilang, tidak tersimpan otomatis, atau gagal terkirim ke WhatsApp. Hal ini menimbulkan kesalahan tindak lanjut dan menurunkan akuntabilitas pelayanan publik. • Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): Jika proses penyimpanan dan integrasi tidak dilakukan secara profesional dan teliti, sistem bisa mengalami gangguan atau data tidak tersusun rapi. Akibatnya, efisiensi kerja menurun dan kualitas pelayanan terhadap masyarakat tidak optimal. • Loyal (Memegang teguh ideologi pancasila, undang-undang dasar negara republik indonesia tahun 1945, nkri serta pemerintahan yang sah) : Jika sistem tidak berfungsi baik dan pengaduan masyarakat tidak ditindaklanjuti, kepercayaan publik terhadap instansi akan menurun dan dapat memengaruhi citra baik Puskesmas di mata masyarakat. • Berorientasi Pelayanan: Jika notifikasi ke WhatsApp tidak berjalan dengan baik, masyarakat tidak akan memperoleh kepastian tindak lanjut. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan publik serta menurunkan kepercayaan terhadap layanan pengaduan digital yang telah disediakan.
--	---

d. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		: Ulya Khairunnisa, S.Kom		
Satuan Kerja		: Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai		
Tempat Aktualisasi		: Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai		
No.	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1	4 Oktober 2025	Membuat QR Code	• Tangkapan Layar Pemilihan Generator QR Code • Tangkapan Layar Penempelan Link Formulir ke Generator QR Code • Dokumentasi Kegiatan saat Pembuatan Desain QR Code dan Gambar Hasil Desain QR Code, serta Dokumen yang telah Ditandatangani Mentor	

Nama Peserta		: Ulya Khairunnisa, S.Kom		
Satuan Kerja		: Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai		
Tempat Aktualisasi		: Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai		
No.	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
2	6 Oktober 2025	Menguji QR Code dan Menguji Koneksi database respons dengan whatsapp	• Tangkapan Layar Mencoba Scan QR Code Menggunakan Ponsel • Tangkapan Layar Formulir Terbuka dan Dapat Diisi • Tangkapan Layar saat Memastikan Data Pengaduan Tersimpan Otomatis dan Berhasil Terhubung ke Whatsapp dan Dokumentasi Kegiatan	

e. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		: Ulya Khairunnisa, S.Kom		
Satuan Kerja		: Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai		
Tempat Aktualisasi		: Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai		
No.	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Coach

Lampiran 3. Lampiran Laporan Mingguan Minggu ke-3

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan 5	Pembuatan Kategori Pengaduan sebagai Dasar Tindak Lanjut
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	7 Oktober 2025 - 12 Oktober 2025
Daftar Lampiran Kegiatan	1. Dokumentasi Kegiatan Konsultasi Bersama Mentor 2. Catatan Konsultasi 3. Dokumentasi Kegiatan saat Penyusunan Dokumen 4. Dokumen yang ditandatangani Mentor
Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan	

Karakteristik Nilai BerAKHLAK	a. Tahapan Kegiatan 1 Konsultasi Bersama Mentor • Harmonis (Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya): Saya berkomunikasi dengan sopan dan terbuka kepada mentor, menghargai pendapat serta masukan yang diberikan dalam proses penyusunan kategori pengaduan. • Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Saya mencatat dengan teliti setiap arahan mentor sebagai dasar dalam penyusunan dokumen kategori pengaduan agar hasilnya dapat dipertanggungjawabkan.
	b. Tahapan Kegiatan 2 Menyusun Dokumen Kategori Pengaduan Sebagai Acuan Tindak Lanjut • Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik) : Saya menyusun dokumen kategori dengan sistematis dan rapi. • Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi) : Saya menyusun kategori yang dapat dipertanggungjawabkan. • Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi, dan Negara) : Saya menyusun kategori pengaduan sesuai aturan dan meminta persetujuan pejabat berwenang, demi menjaga kredibilitas serta citra baik Puskesmas.
	c. Tahapan Kegiatan 3 Memperoleh Persetujuan Dari Mentor • Loyal (Memegang teguh ideologi pancasila, undang-undang dasar negara republik indonesia tahun 1945, nkri serta pemerintahan yang sah) : Saya menghormati keputusan pejabat berwenang • Kolaboratif (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah) : Saya melibatkan mentor dalam penyusunan kategori agar menghasilkan acuan tindak lanjut yang komprehensif dan disepakati bersama.

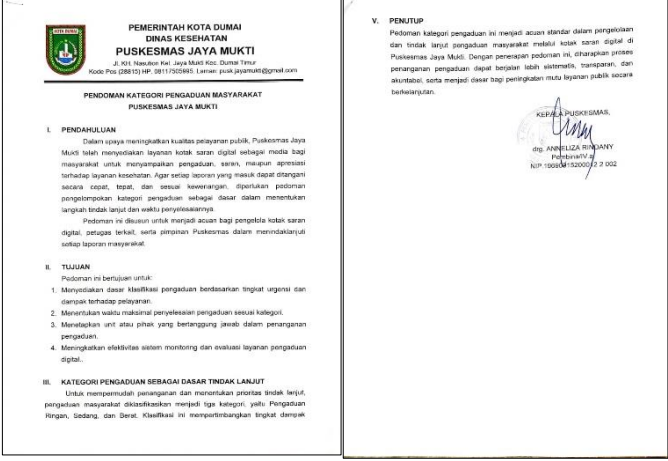
	• Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat) : Saya menyampaikan rancangan dengan jelas dan terbuka kepada pejabat berwenang atau mentor agar mendapatkan masukan yang tepat, sehingga hasil akhirnya benar-benar sesuai kebutuhan masyarakat.
Teknik aktualisasi yang dipergunakan dan dokumentasi kegiatan	a. Tahapan Kegiatan 1 Konsultasi Bersama Mentor Melaksanakan kegiatan konsultasi dengan mentor untuk memperoleh arahan, saran, masukan dalam penyusunan dokumen kategori pengaduan yang akan digunakan sebagai pedoman penentuan tindak lanjut.

b. Tahapan Kegiatan 2

Menyusun Dokumen Kategori Pengaduan Sebagai Acuan Tindak Lanjut



Melaksanakan kegiatan penyusunan dokumen yang memuat klasifikasi atau kategori pengaduan berdasarkan tingkat urgensi dan jenis permasalahan, sebagai acuan dalam menentukan langkah tindak lanjut yang tepat dan terarah.

	c. Tahapan Kegiatan 3 Memperoleh Persetujuan Dari Mentor  Melaksanakan kegiatan permohonan persetujuan kepada mentor terhadap dokumen kategori pengaduan yang telah disusun, guna untuk menjamin keabsahan dan kelayakan dokumen sebelum digunakan sebagai acuan dalam proses tindak lanjut pengaduan.
Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan	Kegiatan Pembuatan Kategori Pengaduan sebagai Dasar Tindak Lanjut diawali dengan melakukan konsultasi bersama mentor. Pada tahap ini, saya berkomunikasi dengan sopan dan terbuka, menghargai setiap pendapat serta masukan yang diberikan. Setiap arahan yang disampaikan saya catat dengan teliti sebagai dasar penyusunan dokumen agar hasilnya dapat dipertanggungjawabkan. Setelah memperoleh masukan dari mentor, saya menyusun dokumen kategori pengaduan secara sistematis dan rapi. Setiap kategori disusun berdasarkan kebutuhan pelayanan serta disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku, sehingga dapat menjadi acuan resmi dalam proses penanganan pengaduan di Puskesmas. Selain itu, saya memastikan dokumen yang dihasilkan mencerminkan profesionalisme dan menjaga kredibilitas instansi dengan tetap meminta persetujuan dari pejabat atau mentor yang

	berwenang. Pada tahap akhir, saya mengajukan hasil rancangan kepada mentor untuk mendapatkan persetujuan. Proses ini dilakukan dengan semangat kerja sama agar kategori pengaduan yang disusun benar-benar komprehensif, relevan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
Manfaat Kegiatan Terhadap Pencapaian Visi, Misi, dan Tugas Organisasi	Kegiatan Pembuatan Kategori Pengaduan Sebagai Dasar Tindak Lanjut mendukung salah satu misi Puskesmas Jaya Mukti yaitu Pemerataan pelayanan kesehatan yang terjangkau dan berkeadilan dan Meningkatkan kompetensi SDM dalam pelayanan dan program.
Analisis Dampak	a. Tahapan Kegiatan 1 Konsultasi Bersama Mentor Dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan NND PNS: • Harmonis (Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya): Jika konsultasi tidak dilakukan dengan sikap terbuka dan saling menghargai, hubungan kerja dengan mentor dapat menjadi kurang harmonis. Akibatnya, proses penyusunan kategori pengaduan kehilangan arahan dan berpotensi menimbulkan kesalahpahaman. • Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Jika arahan mentor tidak dicatat atau diabaikan, penyusunan kategori pengaduan menjadi tidak berdasar dan sulit dipertanggungjawabkan. Hal ini dapat menyebabkan kesalahan dalam pengelompokan data dan menurunkan kualitas hasil aktualisasi.

	b. Tahapan Kegiatan 2 Menyusun Dokumen Kategori Pengaduan Sebagai Acuan Tindak Lanjut Dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan NND PNS: • Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik) : Jika penyusunan dokumen kategori pengaduan tidak dilakukan secara sistematis dan rapi, hasilnya dapat membingungkan, tidak efisien, dan sulit digunakan sebagai acuan tindak lanjut. Hal ini akan menurunkan kualitas pengelolaan pengaduan dan efektivitas pelayanan publik. • Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi) : Jika kategori pengaduan disusun tanpa dasar yang jelas dan tidak dapat dipertanggungjawabkan, proses tindak lanjut menjadi tidak tepat sasaran. Akibatnya, laporan dan keputusan yang diambil bisa keliru serta menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pengaduan. • Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi, dan Negara) : Jika penyusunan dokumen tidak mengikuti aturan yang berlaku atau tidak melalui persetujuan pejabat berwenang, maka dapat menimbulkan kesan kurang profesional dan menurunkan citra baik Puskesmas sebagai instansi pelayanan publik yang terpercaya.
--	--

	c. Tahapan Kegiatan 3 Memperoleh Persetujuan Dari Mentor Dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan NND PNS: Loyal (Memegang teguh ideologi pancasila, undang-undang dasar negara republik indonesia tahun 1945, nkri serta pemerintahan yang sah) : Jika tidak menghormati keputusan mentor atau pejabat berwenang, proses penyusunan kategori pengaduan dapat kehilangan arah dan tidak sesuai dengan kebijakan instansi. Hal ini berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian dengan aturan serta menurunkan citra profesional Puskesmas sebagai lembaga pelayanan publik. Kolaboratif (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah) : Jika tidak melibatkan mentor dalam proses penyusunan, hasil kategori pengaduan bisa menjadi kurang komprehensif dan tidak mencerminkan kerja sama tim. Akibatnya, dokumen yang dihasilkan berisiko tidak diterima secara luas dan menghambat pelaksanaan tindak lanjut. Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat) : Jika rancangan tidak dikonsultasikan dengan baik kepada mentor atau pejabat berwenang, masukan penting dapat terlewat sehingga kategori pengaduan tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat mengurangi efektivitas sistem pengaduan dalam meningkatkan kualitas layanan publik.
--	--

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		: Ulya Khairunnisa, S.Kom		
Satuan Kerja		: Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai		
Tempat Aktualisasi		: Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai		
No.	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1	11 Oktober 2025	Membuat Kategori Pengaduan sebagai Dasar Tindak Lanjut	• Dokumentasi Kegiatan Konsultasi Bersama Mentor dan Notulensi Konsultasi • Dokumentasi Kegiatan saat Penyusunan Dokumen • Dokumen yang Telah ditandatangani Mentor	

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		: Ulya Khairunnisa, S.Kom		
Satuan Kerja		: Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai		
Tempat Aktualisasi		: Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai		
No.	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Coach

Lampiran 4. Lampiran Laporan Mingguan Minggu ke-4

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan 6	Pencetakan dan Penempatan QR Code
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	13 Oktober 2025 - 15 Oktober 2025
Daftar Lampiran Kegiatan	1. Dokumentasi Kegiatan sedang Mencetak QR Code 2. Hasil Cetak QR Code 3. Dokumentasi Kegiatan sedang Menempatkan Stiker 4. Dokumentasi Hasil Penempatan QR Code
Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan	

Karakteristik Nilai BerAKHLAK	a. Tahapan Kegiatan 1 Mencetak QR Code pada Media Stiker • Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Saya memastikan hasil cetak jelas dan dapat dipindai. • Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): Saya memilih bahan dan ukuran cetak yang tepat. • Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi dan Negara): Saya memastikan hasil cetak mewakili citra baik instansi. • Adaptif (Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan): Saya menyesuaikan desain, ukuran, dan media cetak QR Code agar sesuai kebutuhan lapangan sehingga mudah diakses oleh masyarakat atau pasien.
	b. Tahapan Kegiatan 2 Menempatkan Stiker di Lokasi Strategis di Puskesmas • Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): Saya menempatkan QR Code di lokasi strategis untuk memudahkan akses pasien • Harmonis (Membangun lingkungan kerja kondusif): Saya menempatkan QR Code tanpa mengganggu estetika lingkungan. • Kolaboratif (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah): Saya bekerja sama dengan rekan kerja untuk menentukan lokasi strategis penempatan stiker QR Code sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh pengunjung Puskesmas.
	c. Tahapan Kegiatan 3 Memastikan QR Code terlihat jelas dan mudah diakses pasien • Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Saya memastikan QR Code dapat diakses dengan baik. • Berorientasi Pelayanan (Ramah, cekatan, solutif, dan dapat

	diandalkan) : Saya menjamin kemudahan akses QR Code bagi pasien.
Teknik aktualisasi yang digunakan dan dokumentasi kegiatan	a. Tahapan Kegiatan 1 Mencetak QR Code pada Media Stiker   Melaksanakan kegiatan pencetakan QR Code dengan membawa desain yang telah disetujui ke tempat percetakan. Kegiatan ini dilakukan untuk menghasilkan stiker QR Code dengan kualitas cetak yang baik, tahan lama, dan mudah dipindai, sehingga dapat digunakan sebagai media informasi bagi masyarakat dalam mengakses formulir pengaduan secara digital

b. Tahapan Kegiatan 2

Menempatkan Stiker di Lokasi Strategis di Puskesmas



Melaksanakan kegiatan penempatan stiker QR Code layanan pengaduan pada area strategis di lingkungan Puskesmas, seperti ruang tunggu, loket pendaftaran, dan area pelayanan, agar mudah terlihat dan diakses oleh masyarakat.

c. Tahapan Kegiatan 3

Memastikan QR Code terlihat jelas dan mudah diakses pasien



	Melaksanakan kegiatan pengecekan terhadap posisi dan tampilan stiker QR Code yang telah ditempatkan di area pelayanan Puskesmas untuk memastikan QR Code terlihat dengan jelas, tidak terhalang, serta mudah dipindai oleh pasien.
Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan	Pada kegiatan ini, tahapan pertama yaitu mencetak QR Code pada media stiker dengan memperhatikan kualitas hasil cetak agar tampak jelas dan mudah dipindai. Saya memilih bahan serta ukuran cetak yang sesuai, menyesuaikan desain dengan kebutuhan lapangan, dan memastikan hasil akhir mencerminkan citra positif instansi. Setelah stiker QR Code siap, saya menempatkannya di lokasi strategis di area Puskesmas agar mudah diakses oleh masyarakat dan pasien. Penempatan dilakukan dengan mempertimbangkan kenyamanan serta estetika lingkungan, sambil berkoordinasi dengan rekan kerja untuk menentukan posisi yang paling efektif dan tidak mengganggu aktivitas pelayanan. Tahap selanjutnya adalah memastikan QR Code yang telah ditempel terlihat dengan jelas dan dapat diakses dengan mudah oleh pasien. Saya melakukan pengecekan langsung untuk memastikan tidak ada kendala dalam proses pemindaian, sehingga masyarakat dapat dengan cepat mengakses formulir pengaduan secara mandiri.

Manfaat Kegiatan Terhadap Pencapaian Visi, Misi, dan Tugas Organisasi	Kegiatan Pencetakan dan Penempatan QR Code mendukung salah satu misi Puskesmas Jaya Mukti yaitu Memberi pelayanan tingkat pertama yang berkualitas dan Pemerataan pelayanan kesehatan yang terjangkau dan berkeadilan.
Analisis Dampak	a. Tahapan Kegiatan 1 Mencetak QR Code pada Media Stiker Dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan NND PNS : • Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Jika hasil cetak tidak diperiksa dengan cermat, QR Code bisa sulit dipindai sehingga tanggung jawab pelaksanaan kegiatan sulit dipertanggungjawabkan dan keandalan media pengaduan menurun. • Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik): Jika bahan atau ukuran tidak dipertimbangkan secara tepat, kualitas hasil cetak menurun dan QR Code tidak berfungsi optimal, mengurangi efektivitas kegiatan. • Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi dan Negara): Jika hasil cetak tidak rapi atau tampak asal-asalan, citra instansi dapat terpengaruh negatif dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan menurun. • Adaptif (Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan): Jika tidak mampu menyesuaikan dengan kondisi lapangan, QR Code bisa sulit diakses masyarakat sehingga tujuan peningkatan kemudahan pengaduan tidak tercapai.

	b. Tahapan Kegiatan 2 Menempatkan Stiker di Lokasi Strategis di Puskesmas Dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan NND PNS : • Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): Jika penempatan QR Code tidak mempertimbangkan kemudahan akses masyarakat, maka pasien akan kesulitan memanfaatkan media tersebut untuk menyampaikan pengaduan, sehingga pelayanan publik menjadi kurang responsif dan tidak tepat sasaran. • Harmonis (Membangun lingkungan kerja kondusif): Jika penempatan dilakukan sembarangan dan mengabaikan keindahan serta kerapian lingkungan, suasana kerja dan pelayanan menjadi kurang nyaman, menurunkan kesan positif terhadap Puskesmas. • Kolaboratif (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah): Jika penentuan lokasi dilakukan tanpa koordinasi dengan rekan kerja, potensi miskomunikasi meningkat, lokasi pemasangan bisa kurang efektif, dan hasil kegiatan tidak memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat. c. Tahapan Kegiatan 3 Memastikan QR Code terlihat jelas dan mudah diakses pasien Dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan NND PNS : • Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Jika QR Code tidak diperiksa fungsinya dengan cermat, maka masyarakat tidak dapat mengakses formulir pengaduan dengan benar. Hal ini membuat pelaksanaan kegiatan sulit dipertanggungjawabkan dan menurunkan kepercayaan terhadap keandalan sistem pengaduan. • Berorientasi Pelayanan (Ramah, cekatan, solutif, dan dapat
--	--

	diandalkan) : Jika QR Code tidak mudah diakses atau ditempatkan di lokasi yang kurang strategis, pasien akan kesulitan menyampaikan keluhan, sehingga tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik tidak tercapai secara optimal.
Judul Kegiatan 7	Pelaksanaan Sosialisasi dan Publikasi
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	16 Oktober 2025 - 18 Oktober 2025
Daftar Lampiran Kegiatan	1. Dokumentasi Kegiatan saat Sosialisasi 2. Daftar Hadir 2. Dokumentasi Kegiatan Pendampingan 3. Tangkapan Layar Publikasi Media Sosial
Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan	
Karakteristik Nilai BerAKHLAK	a. Tahapan Kegiatan 1 Menyampaikan Informasi Tentang Layanan Pengaduan Digital Berbasis QR Code Kepada Masyarakat • Harmonis (Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya): Saya menyampaikan informasi dengan ramah tanpa membedakan latar belakang. • Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat) : Saya memberikan penjelasan yang mudah dipahami pasien. • Kompeten (Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah) : Saya menyampaikan informasi dengan jelas dan profesional.

	• Loyal (Memegang teguh ideologi pancasila, undang-undang dasar negara republik indonesia tahun 1945, nkri serta pemerintahan yang sah) : Saya menjaga kepercayaan masyarakat dengan menyampaikan informasi sosialisasi secara jelas, sopan, dan sesuai aturan sehingga citra Puskesmas tetap terjaga.
	b. Tahapan Kegiatan 2 Memberikan Pendampingan Langsung Kepada Masyarakat Dalam Penggunaan QR Code • Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): Saya mendampingi masyarakat dengan sabar dan empati. • Harmonis (Suka menolong orang lain) : Saya membantu masyarakat/pasien dengan sikap ramah dan santun.
	c. Tahapan Kegiatan 3 Mempublikasikan QR Code Melalui Akun Media Sosial Resmi Puskesmas • Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Saya memastikan informasi yang dipublikasikan valid dan resmi. • Kolaboratif (Terbuka dalam bekerja sama, menggerakkan sumber daya untuk tujuan bersama) : Saya memanfaatkan media sosial resmi Puskesmas sebagai sarana publikasi bersama agar informasi mengenai QR Code dapat menjangkau masyarakat luas.

Teknik aktualisasi yang
dipergunakan dan
dokumentasi kegiatan

a. Tahapan Kegiatan 1

**Menyampaikan Informasi Tentang Layanan Pengaduan
Digital Berbasis QR Code Kepada Masyarakat**



Melaksanakan kegiatan penyampaian informasi / sosialisasi kepada masyarakat mengenai pemanfaatan layanan pengaduan digital berbasis QR Code sebagai sarana penyampaian aspirasi dan keluhan

b. Tahapan Kegiatan 2

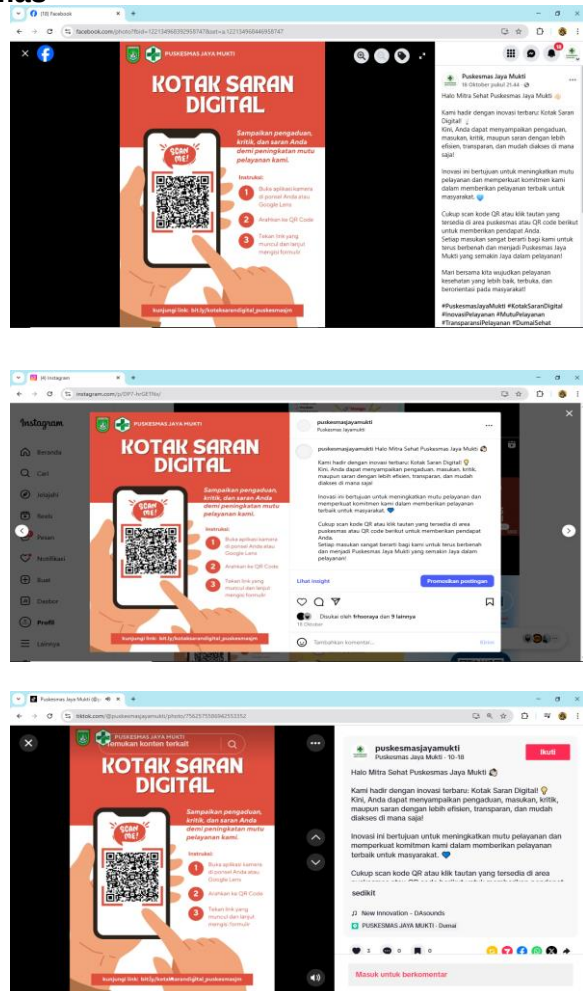
**Memberikan Pendampingan Langsung Kepada Masyarakat
Dalam Penggunaan QR Code**



Melaksanakan kegiatan pendampingan secara langsung kepada masyarakat untuk membantu masyarakat memahami cara memindai, mengakses, serta mengisi formulir pengaduan secara mandiri

c. Tahapan Kegiatan 3

Mempublikasikan QR Code Melalui Akun Media Sosial Resmi Puskesmas



Melaksanakan kegiatan publikasi QR Code layanan pengaduan melalui akun media sosial resmi Puskesmas sebagai upaya memperluas jangkauan informasi kepada masyarakat

Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan	Pada kegiatan ini, saya menyampaikan informasi tentang layanan pengaduan digital berbasis QR Code kepada masyarakat dengan ramah dan profesional agar mudah dipahami serta menjaga citra baik Puskesmas melalui penyampaian yang sesuai aturan. Selanjutnya, saya melakukan pendampingan langsung kepada masyarakat dalam penggunaan QR Code dengan sabar dan empati agar mereka dapat memanfaatkan layanan secara optimal. Setelah itu, saya mempublikasikan QR Code melalui akun media sosial resmi Puskesmas dengan memastikan informasi yang disampaikan valid dan resmi, serta memanfaatkan media sosial sebagai sarana kolaboratif untuk memperluas jangkauan informasi kepada masyarakat.
Manfaat Kegiatan Terhadap Pencapaian Visi, Misi, dan Tugas Organisasi	Kegiatan Pelaksanaan Sosialisasi dan Publikasi mendukung salah satu misi Puskesmas Jaya Mukti yaitu Meningkatkan peran serta masyarakat dalam pembangunan kesehatan
Analisis Dampak	a. Tahapan Kegiatan 1 Menyampaikan Informasi Tentang Layanan Pengaduan Digital Berbasis QR Code Kepada Masyarakat Dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan NND PNS: • Harmonis (Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya): Jika informasi disampaikan dengan sikap yang tidak ramah atau membedakan masyarakat, dapat menimbulkan kesan diskriminatif, mengurangi kepercayaan publik, dan menciptakan suasana pelayanan yang tidak kondusif. • Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat) : Jika informasi disampaikan dengan bahasa yang sulit dipahami atau tidak sesuai kebutuhan masyarakat, maka layanan pengaduan digital menjadi kurang dimanfaatkan dan tujuan peningkatan akses partisipasi masyarakat tidak tercapai. • Kompeten (Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab

	tantangan yang selalu berubah) : Jika penyampaian informasi dilakukan tanpa persiapan dan ketepatan, masyarakat bisa menerima informasi yang keliru atau tidak lengkap, sehingga menimbulkan kebingungan dan menurunkan efektivitas layanan pengaduan. • Loyal (Memegang teguh ideologi Pancasila, undang-undang dasar negara republik Indonesia tahun 1945, NKRI serta pemerintahan yang sah) : Jika informasi disampaikan dengan cara yang tidak sopan, tidak sesuai ketentuan, atau terkesan tidak profesional, maka citra Puskesmas dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat menurun.
	b. Tahapan Kegiatan 2 Memberikan Pendampingan Langsung Kepada Masyarakat Dalam Penggunaan QR Code Dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan NND PNS: • Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): Jika pendampingan dilakukan tanpa kesabaran dan empati, masyarakat dapat merasa diabaikan atau enggan menggunakan layanan pengaduan digital. Hal ini menyebabkan tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik tidak tercapai secara optimal. • Harmonis (Suka menolong orang lain) : Jika bantuan diberikan dengan sikap tidak ramah atau terburu-buru, masyarakat bisa merasa kurang dihargai dan hubungan antara petugas dengan masyarakat menjadi kurang harmonis, sehingga menurunkan kepercayaan terhadap layanan Puskesmas.

	c. Tahapan Kegiatan 3 Mempublikasikan QR Code Melalui Akun Media Sosial Resmi Puskesmas Dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan NND PNS: • Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi): Jika publikasi dilakukan tanpa verifikasi informasi atau tanpa izin dari pihak berwenang, dapat menimbulkan kesalahpahaman publik, menurunkan kredibilitas Puskesmas, serta mengganggu kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. • Kolaboratif (Terbuka dalam bekerja sama, menggerakkan sumber daya untuk tujuan bersama) : Jika publikasi dilakukan secara individu tanpa koordinasi dengan tim atau pihak terkait, pesan yang disampaikan bisa tidak selaras dengan kebijakan instansi. Hal ini dapat menyebabkan duplikasi informasi, kesalahan penyampaian pesan, dan menurunkan efektivitas kegiatan sosialisasi.
--	---

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		: Ulya Khairunnisa, S.Kom		
Satuan Kerja		: Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai		
Tempat Aktualisasi		: Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai		
No.	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1	15 Oktober 2025	Mencetakan dan Menempatkan QR Code	• Dokumentasi Kegiatan sedang Mencetak QR Code dan Hasil Cetak QR Code	

Nama Peserta		: Ulya Khairunnisa, S.Kom		
Satuan Kerja		: Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai		
Tempat Aktualisasi		: Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai		
No.	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
			• Dokumentasi Kegiatan sedang Menempatkan Stiker • Dokumentasi Hasil Penempatan QR Code	
2	18 Oktober 2025	Melaksanakan Sosialisasi dan Publikasi	• Dokumentasi Kegiatan saat Sosialisasi dan Daftar Hadir • Dokumentasi Kegiatan Pendampingan Tangkapan Layar Publikasi Media Sosial	

c. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		: Ulya Khairunnisa, S.Kom		
Satuan Kerja		: Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai		
Tempat Aktualisasi		: Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai		
No.	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Coach

Lampiran 5. Lampiran Laporan Mingguan Minggu ke-5

a. Tabel Pelaksanaan Aktualisasi

Judul Kegiatan 8	Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi
Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	19 Oktober 2025 - 31 Oktober 2025
Daftar Lampiran Kegiatan	1. Tangkapan Layar Database Respons 2. Dokumentasi Kegiatan Pengumpulan dan Analisa Data Sesuai Kategori Pengaduan 3. Laporan Monitoring dan Evaluasi 4. Dokumentasi Kegiatan Penyerahan Laporan Monitoring dan Evaluasi

Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan	
Karakteristik Nilai BerAKHLAK	a. Tahapan Kegiatan 1 Memantau Jumlah Pengaduan yang Masuk Melalui QR Code • Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): Saya memastikan QR Code benarbenar digunakan masyarakat. • Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik) : Saya memeriksa data dengan teliti.
	b. Tahapan Kegiatan 2 Mengumpulkan dan Menganalisis Data Sesuai Kategori Pengaduan • Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik) : Saya menganalisis data pengaduan dengan akurat. • Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi) : Saya mengolah data dengan tanggung jawab penuh • Harmonis (Menghargai setiap orang apapun latarbelakangnya) : Saya mengolah dan menyajikan data pengaduan dengan objektif tanpa membedakan, sehingga semua aspirasi masyarakat mendapat perhatian yang sama. • Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi dan Negara) : Saya menyusun laporan hasil analisis secara resmi dan menyerahkannya kepada pejabat berwenang sebagai bentuk kesetiaan serta dukungan pada kebijakan organisasi.
	c. Tahapan Kegiatan 3 Menyusun Laporan Hasil Analisis dan Menyerahkannya Kepada Pejabat Berwenang atau Mentor Untuk Ditindaklanjuti. • Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik) : Saya membuat laporan yang rapi, sistematis, dan bermanfaat. • Kolaboratif (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah): Saya menyerahkan laporan kepada pejabat berwenang untuk ditindaklanjuti.

• **Adaptif (Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan) :**
Saya menyesuaikan metode analisis dan penyajian data sesuai perkembangan kebutuhan, serta segera melakukan perbaikan bila ditemukan kendala dalam proses evaluasi.

a. Tahapan Kegiatan 1

Memantau Jumlah Pengaduan yang Masuk Melalui QR Code

**Teknik aktualisasi
yang dipergunakan
dan dokumentasi
kegiatan**

Kotak Saran Digital Publikasi: x +

< > x docs.google.com/spreadsheets/dt/1GCPqR8H4QK2StDpfBwJnYUta6dHmGeGhw/edit?gid=1778629221&gid=1778639221

Kotak Saran Digital Publikas Jua Mukti (Jawaban)

File Edit Tampilan Stilakan Format Data Alat Ekstensi

Dikirim ke Drive Bartuan Mita Gemini Aksesibilitas

Bagikan

AI

Tempatam

A B C D E F G H I J

#	Waktuam	Nama	Nomor Whatsapp	Kontak	Pelugu	Pelugur	Pelugas	Penyay	Waktu yar	Pelugas men	Meskan dan Saran
1	17/10/2023 8:17:38	Muhammad Hussein Ho	08279788881	+628279788881	5	5	4	5	5	5	pasian telah nara, tolong di
2	17/10/2023 9:16:10	Riri suryani	082385663128	+628285663128	5	5	5	5	5	5	pelanggan saya sangat ba
3	17/10/2023 9:21:58	Trika ayu	08218642380	+62818642380	4	4	4	4	4	4	pelanggan saya bagus,sekar
4	17/10/2023 13:52:22	Anugrah Trinovandita	08217058586	+62817058586	1	1	1	4	4	4	Dokumenary banyak terinfacu
5	18/10/2023 8:56:22	Rikardo H	082760426964	+6285760426964	4	5	5	5	5	5	Begitu dan baka Masyarakat masyarakat dengan
6	18/10/2023 9:10:45	Suhada	082136572337	+628136572337	5	5	5	5	5	5	Unitas sahal ini saya sarana
7	18/10/2023 9:16:52	ferya syahla	082184021479	+628184021479	4	4	4	4	4	4	semoga terapan dalam dila
8	18/10/2023 9:25:35	Wahyu heba kamito	082126877668	+628126877668	3	3	4	4	4	4	Lambat tinggal kan lagi pelayan
9	20/10/2023 9:39:11	Ricko rahmat diaanyah	0821270110803	+6281270110803	4	4	4	4	4	4	Unitas kemarahan mungkin ber
10	20/10/2023 9:46:07	Jun fati putra	082823884289	+62823884289	5	5	5	5	5	5	Tidak ada kritik dan saran
11	20/10/2023 9:02:41	Elo armando	08956674425	+628956674425	5	5	5	4	4	4	Seperti jwablan guru di raf
12	21/10/2023 9:41:45	Muhammad Fardaus	089230887558	+628230887558	5	4	4	4	4	4	Harus ada dokter spesialis g
14	20/10/2023 7:49:00	Dian Azmir	081379961377	+6281379961377	4	4	4	4	4	4	

+ = Form Responses 1

Melaksanakan kegiatan pemantauan terhadap data pengaduan yang masuk melalui formulir digital berbasis QR Code untuk mengetahui jumlah dan waktu penerimaan pengaduan dari masyarakat

b. Tahapan Kegiatan 2

Mengumpulkan dan Menganalisis Data Sesuai Kategori Pengaduan



Melaksanakan kegiatan pengumpulan data pengaduan yang masuk melalui formulir digital, kemudian melakukan analisis berdasarkan kategori pengaduan yang telah ditetapkan. Kegiatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi jenis permasalahan yang sering muncul, menilai tingkat urgensi setiap pengaduan

d. Tahapan Kegiatan 3
Menyusun Laporan Hasil Analisis dan Menyerahkannya
Kepada Pejabat Berwenang atau Mentor Untuk



PEMERINTAH KOTA DUMAI
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS JAYA MUKTI
Jl. H. Agus Salim No. 100, Dumai, Riau 28112
Telp. (081) 707 261100, Fax (081) 707 261101, Email puskesmasjaya@puskesmasjaya.go.id

LAPORAN HASIL ANALISIS DATA SARAN DIGITAL, PUSKESMAS JAYA MUKTI
(Periode: 17 - 20 Oktober 2022)

1. Pendahuluan
 Laporan ini disusun sebagai bentuk analisis terhadap perkembangan sistem informasi kesehatan di Puskesmas Jaya Mukti berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan pada tanggal 17-20 Oktober 2022. Tujuan analisis ini untuk mengetahui tingkat pemanfaatan sistem informasi kesehatan yang ada di Puskesmas Jaya Mukti sebagai dasar pertimbangan untuk melakukan tindakan perbaikan yang diperlukan.

2. Hasil Observasi
 Selama proses observasi, terdapat beberapa temuan yang menjadi fokus perhatian, yaitu terkait dengan ketersediaan sarana prasarana yang mendukung sistem informasi kesehatan, serta terkait dengan kompetensi sumber daya manusia yang terlibat dalam pengelolaan sistem informasi kesehatan. Berdasarkan hasil observasi, terdapat beberapa temuan yang menjadi fokus perhatian, yaitu terkait dengan ketersediaan sarana prasarana yang mendukung sistem informasi kesehatan, serta terkait dengan kompetensi sumber daya manusia yang terlibat dalam pengelolaan sistem informasi kesehatan.

3. Analisis Ringkas
 Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat beberapa temuan yang menjadi fokus perhatian, yaitu terkait dengan ketersediaan sarana prasarana yang mendukung sistem informasi kesehatan, serta terkait dengan kompetensi sumber daya manusia yang terlibat dalam pengelolaan sistem informasi kesehatan. Berdasarkan hasil analisis, terdapat beberapa temuan yang menjadi fokus perhatian, yaitu terkait dengan ketersediaan sarana prasarana yang mendukung sistem informasi kesehatan, serta terkait dengan kompetensi sumber daya manusia yang terlibat dalam pengelolaan sistem informasi kesehatan.

4. Kesimpulan
 Berdasarkan hasil analisis selama periode 17-20 Oktober 2022, terdapat beberapa temuan yang menjadi fokus perhatian, yaitu terkait dengan ketersediaan sarana prasarana yang mendukung sistem informasi kesehatan, serta terkait dengan kompetensi sumber daya manusia yang terlibat dalam pengelolaan sistem informasi kesehatan. Berdasarkan hasil analisis, terdapat beberapa temuan yang menjadi fokus perhatian, yaitu terkait dengan ketersediaan sarana prasarana yang mendukung sistem informasi kesehatan, serta terkait dengan kompetensi sumber daya manusia yang terlibat dalam pengelolaan sistem informasi kesehatan.

Disetujui:

 Kepala Puskesmas
 NIP. 196001201990000000

Disetujui:

 Kepala Dinas Kesehatan
 NIP. 196001201990000000

Ditutupi: 21 Oktober 2022

PEMERINTAH KOTA DUMAI
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS JAYA MUKTI
Jl. H. Agus Salim No. 100, Dumai, Riau 28112
Telp. (081) 707 261100, Fax (081) 707 261101, Email puskesmasjaya@puskesmasjaya.go.id

LAPORAN MONITORING KEMUNDURAN SARAN DIGITAL, PUSKESMAS JAYA MUKTI
(Periode: 17 - 20 Oktober 2022)

Laporan ini berisi monitoring kemajuan kemajuan sistem informasi kesehatan yang telah dilakukan oleh Puskesmas Jaya Mukti berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan pada tanggal 17-20 Oktober 2022. Tujuan laporan ini untuk mengetahui tingkat pemanfaatan sistem informasi kesehatan yang ada di Puskesmas Jaya Mukti sebagai dasar pertimbangan untuk melakukan tindakan perbaikan yang diperlukan.

No	Item	Hasil Observasi	Hasil Wawancara	Hasil Analisis	Hasil Kesimpulan
1	Ketersediaan Sarana Prasarana	1	1	1	1
2	Ketersediaan Sumber Daya Manusia	1	1	1	1
3	Ketersediaan Sistem Informasi Kesehatan	1	1	1	1
4	Ketersediaan Sistem Informasi Kesehatan	1	1	1	1
5	Ketersediaan Sistem Informasi Kesehatan	1	1	1	1
6	Ketersediaan Sistem Informasi Kesehatan	1	1	1	1
7	Ketersediaan Sistem Informasi Kesehatan	1	1	1	1
8	Ketersediaan Sistem Informasi Kesehatan	1	1	1	1
9	Ketersediaan Sistem Informasi Kesehatan	1	1	1	1
10	Ketersediaan Sistem Informasi Kesehatan	1	1	1	1

PEMERINTAH KOTA DUMAI
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS JAYA MUKTI
Jl. H. Agus Salim No. 100, Dumai, Riau 28112
Telp. (081) 707 261100, Fax (081) 707 261101, Email puskesmasjaya@puskesmasjaya.go.id

LAPORAN MONITORING KEMUNDURAN SARAN DIGITAL, PUSKESMAS JAYA MUKTI
(Periode: 17 - 20 Oktober 2022)

Laporan ini berisi monitoring kemajuan kemajuan sistem informasi kesehatan yang telah dilakukan oleh Puskesmas Jaya Mukti berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan pada tanggal 17-20 Oktober 2022. Tujuan laporan ini untuk mengetahui tingkat pemanfaatan sistem informasi kesehatan yang ada di Puskesmas Jaya Mukti sebagai dasar pertimbangan untuk melakukan tindakan perbaikan yang diperlukan.

No	Item	Hasil Observasi	Hasil Wawancara	Hasil Analisis	Hasil Kesimpulan
1	Ketersediaan Sarana Prasarana	1	1	1	1
2	Ketersediaan Sumber Daya Manusia	1	1	1	1
3	Ketersediaan Sistem Informasi Kesehatan	1	1	1	1
4	Ketersediaan Sistem Informasi Kesehatan	1	1	1	1
5	Ketersediaan Sistem Informasi Kesehatan	1	1	1	1
6	Ketersediaan Sistem Informasi Kesehatan	1	1	1	1
7	Ketersediaan Sistem Informasi Kesehatan	1	1	1	1
8	Ketersediaan Sistem Informasi Kesehatan	1	1	1	1
9	Ketersediaan Sistem Informasi Kesehatan	1	1	1	1
10	Ketersediaan Sistem Informasi Kesehatan	1	1	1	1

Melaksanakan kegiatan penyusunan laporan hasil analisis data pengaduan, kemudian menyerahkan laporan tersebut kepada pejabat berwenang atau mentor sebagai dasar pertimbangan dalam penentuan tindak lanjut.

Deskripsi Proses dan Kualitas Produk Kegiatan	Kegiatan diawali dengan memantau jumlah pengaduan yang masuk melalui QR Code untuk memastikan media digital dimanfaatkan masyarakat dan data tercatat dengan benar. Data yang terkumpul saya analisis berdasarkan kategori pengaduan secara objektif dan bertanggung jawab agar seluruh pengaduan masyarakat mendapat perhatian yang sama. Hasil analisis kemudian saya susun dalam laporan yang rapi dan sistematis, lalu saya serahkan kepada pejabat berwenang untuk ditindaklanjuti, dengan menyesuaikan metode dan penyajian sesuai kebutuhan agar laporan bermanfaat bagi peningkatan pelayanan.
Manfaat Kegiatan Terhadap Pencapaian Visi, Misi, dan Tugas Organisasi	Kegiatan Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi mendukung salah satu misi Puskesmas Jaya Mukti yaitu Memberi pelayanan tingkat pertama yang berkualitas dan Meningkatkan kompetensi SDM dalam pelayanan dan program
Analisis Dampak	a. Tahapan Kegiatan 1 Memantau Jumlah Pengaduan yang Masuk Melalui QR Code Dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan NND PNS: • Berorientasi Pelayanan (Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat): Jika pemantauan penggunaan QR Code tidak dilakukan, maka kebutuhan masyarakat terhadap saluran pengaduan yang mudah diakses tidak akan terpenuhi. Hal ini dapat menimbulkan kesan bahwa pelayanan publik kurang responsif dan tidak berfokus pada kepuasan masyarakat. • Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik) : Jika data tidak diperiksa secara teliti, laporan pengaduan bisa terlewat atau salah dicatat, sehingga tindak lanjut menjadi tidak akurat. Kondisi ini dapat menurunkan kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Puskesmas.

	b. Tahapan Kegiatan 2 Mengumpulkan dan Menganalisis Data Sesuai Kategori Pengaduan Dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan NND PNS: • Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik) : Jika analisis dilakukan tanpa ketelitian dan keakuratan, hasilnya bisa menyesatkan dan menghambat pengambilan keputusan yang tepat. Hal ini dapat menurunkan kualitas perbaikan pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Puskesmas. • Akuntabel (Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi) : Jika data tidak dikelola secara jujur dan transparan, maka hasil analisis menjadi diragukan, menimbulkan potensi kesalahan dalam tindak lanjut, dan mencederai kepercayaan terhadap integritas ASN. • Harmonis (Menghargai setiap orang apapun latarbelakangnya) : Jika data diolah dengan bias atau memihak, aspirasi sebagian masyarakat bisa terabaikan, menimbulkan ketidakadilan, dan berpotensi menciptakan ketegangan atau ketidakpercayaan terhadap pelayanan publik. • Loyal (Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi dan Negara) : Jika laporan tidak disusun dan disampaikan secara resmi, maka hasil kerja tidak terdokumentasi dengan baik dan dapat menurunkan kredibilitas instansi, serta mencerminkan kurangnya dukungan terhadap tata kelola organisasi.
--	---

	c. Tahapan Kegiatan 3 Menyusun Laporan Hasil Analisis dan Menyerahkannya Kepada Pejabat Berwenang atau Mentor Untuk Ditindaklanjuti. Dampak jika aktualisasi tidak berdasarkan NND PNS: • Kompeten (Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik) : Jika laporan disusun tanpa ketelitian dan sistematika yang baik, maka hasil analisis sulit dipahami atau tidak dapat dijadikan dasar tindak lanjut. Hal ini menurunkan kualitas hasil kerja dan menghambat peningkatan mutu pelayanan. • Kolaboratif (Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah): Jika laporan tidak diserahkan atau tidak dikoordinasikan dengan pejabat berwenang, tindak lanjut tidak akan optimal, menimbulkan duplikasi pekerjaan, serta menghambat sinergi antarpegawai dalam mencapai tujuan organisasi. • Adaptif (Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan) : Jika tidak mampu menyesuaikan diri terhadap perubahan atau masukan, laporan bisa menjadi tidak relevan dengan kondisi terkini, menghambat proses perbaikan, dan menurunkan efektivitas hasil analisis dalam pengambilan keputusan.
--	--

a. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta		: Ulya Khairunnisa, S.Kom		
Satuan Kerja		: Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai		
Tempat Aktualisasi		: Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai		
No.	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
1	31 Oktober 2025	Melaksanakan Monitoring dan Evaluasi	• Bukti Tangkapan Layar Database Respons	

Nama Peserta		: Ulya Khairunnisa, S.Kom		
Satuan Kerja		: Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai		
Tempat Aktualisasi		: Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai		
No.	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Mentor
			• Dokumentasi Kegiatan Pengumpulan dan Analisa Data Sesuai Kategori Pengaduan • Laporan Monitoring dan Evaluasi serta Dokumentasi Kegiatan Penyerahan Laporan Monitoring dan Evaluasi	

b. Catatan Pengendalian Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta		: Ulya Khairunnisa, S.Kom		
Satuan Kerja		: Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai		
Tempat Aktualisasi		: Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai		
No.	Tanggal/Waktu	Catatan Bimbingan	Hasil Capaian/Output	Paraf Coach

LAMPIRAN DOKUMENTASI KEGIATAN SELAMA AKTUALISASI

Kegiatan 1. Pelaksanaan Konsultasi dengan Mentor

d. Tahapan Kegiatan 1. Mengatur Jadwal Konsultasi Dengan Mentor (Tangkapan Layar Chat Bersama Mentor)



e. Tahapan Kegiatan 3. Melaksanakan Konsultasi dan Meminta Saran Dari Mentor
(Dokumentasi Kegiatan Konsultasi Bersama Mentor dan Notulensi Konsultasi)



PEMERINTAH KOTA DUMAI
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS JAYA MUKTI
Jl. KH. Nasution Kel. Jaya Mukti Kec. Dumai Timur
Kode Pos (28815) HP: 08117505980. Email: puskesmas@gmail.com

NOTULENSI KONSULTASI

Narasumber : drg. Anneliza Rindany
Jabatan : Kepala Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai
Tanggal : 24 September 2025
Tempat : Ruang Kepala Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai

No.	Notulensi Konsultasi
	Langkah kegiatan: - untuk mengetahui masalah kesehatan dalam dunia kerja di perusahaan dagang! - pelayanan kesehatan & apakah pekerja sudah ter-identifikasi? - bagaimana memahami & apa yang terjadi jika, bagaimana cara untuk mengatasi masalah kesehatan?

Dumai, 24 September 2025

Mengetahui
Mentor
drg. Anneliza Rindany
NIP. 196905112000123002

Pada
Ulya Khanunissa, S.Kom
NIP. 199808212025042002

f. Tahapan Kegiatan 4. Mendapatkan Persetujuan Resmi Mentor Sebagai Dasar Pelaksanaan
(Dokumen yang telah Ditandatangani Mentor)

PEMERINTAH KOTA DUMAI
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS JAYA MukTI
Jl. KH. Nasution Kel. Jaya Mukti Kec. Dumai Timur
Kode Pos (28815) HP: 08117505985. Laman: puskesmasjaya@gmail.com

SURAT PERSETUJUAN AKTUALISASI

Saya Bertanda Tangan di bawah ini:

Nama : drg. Anneliza Rindany
NIP : 196909152000122002
Pangkat/ Gol : Pembina/ IV a
Jabatan : Kepala Puskesmas
Unit Kerja : Puskesmas Jaya Mukti
Instansi : Pemerintah Kota Dumai

Memberikan Persetujuan Pelaksanaan Aktualisasi Kepada

Nama : Ulya Khairunnisa, S.Kom
NIP : 199808212025042002
Pangkat/ Gol : Penata Muda/ III a
Jabatan : Dokter Gigi Ahli Pertama
Unit Kerja : Puskesmas Jaya Mukti
Instansi : Pemerintah Kota Dumai

Untuk melaksanakan kegiatan aktualisasi sesuai dengan rancangan aktualisasi peserta yang telah diseminarkan pada tanggal 19 September 2025 melalui Zoom Meeting di PPSDM Regional Bukittinggi sesuai dengan judul yang telah dipilih yaitu "OPTIMALISASI PELAYANAN PENGADUAN MELALUI KOTAK SARAN DIGITAL BERBASIS QR CODE DI PUSKESMAS JAYA MukTI KOTA DUMAI". Pelaksanaan aktualisasi ini dimulai tanggal 22 September 2025 sampai 31 Oktober 2025.

Demikian surat persetujuan aktualisasi ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dumai, 24 September 2025
Kepala Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai,
drg. Anneliza Rindany
NIP: 196909152000122002

PEMERINTAH KOTA DUMAI
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS JAYA MukTI
Jl. KH. Nasution Kel. Jaya Mukti Kec. Dumai Timur
Kode Pos (28815) HP: 08117505985. Laman: puskesmasjaya@gmail.com

USULAN JADWAL KEGIATAN AKTUALISASI

OPTIMALISASI PELAYANAN PENGADUAN MELALUI KOTAK SARAN DIGITAL BERBASIS QR CODE DI PUSKESMAS JAYA MukTI KOTA DUMAI

No.	Kegiatan	Tanggal
1	Pelaksanaan Konsultasi dengan Mentor	22-24 September 2025
2	Pembuatan Formuli Digital dan Pengoreksian Database Respons dengan WhatsApp	25-30 September 2025
3	Pembuatan QR Code	1-4 Oktober 2025
4	Pengujian QR Code dan Koneksi Database Respons dengan WhatsApp	5-8 Oktober 2025
5	Pembuatan Kategori Pengaduan sebagai Dasar Tindak Lanjut	7-12 Oktober 2025
6	Pencetakan dan Penempatan QR Code	13-15 Oktober 2025
7	Pelaksanaan Sosialisasi dan Publikasi	16-18 Oktober 2025
8	Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi	19-31 Oktober 2025

Dumai, 24 September 2025

Mengastahi Mentor
drg. Anneliza Rindany
NIP: 196909152000122002

Penerima
Ulya Khairunnisa, S.Kom
NIP: 199808212025042002

PEMERINTAH KOTA DUMAI
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS JAYA MukTI
Jl. KH. Nasution Kel. Jaya Mukti Kec. Dumai Timur
Kode Pos (28815) HP: 08117505985. Laman: puskesmasjaya@gmail.com

NOTULENSI KONSULTASI

Narasumber : drg. Anneliza Rindany
Jabatan : Kepala Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai
Tanggal : 24 September 2025
Tempat : Ruang Kepala Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai

No.	Notulensi Konsultasi
1	Lanjutan kegiatan... - untuk pelaksanaan pelatihan kegiatan akan dibuat secara di platform digital? Pelaksanaan kegiatan > siapa yang akan bertanggung jawab? Pelaksanaan administrasi > ya yang bertanggung jawab yang akan bertanggung jawab?

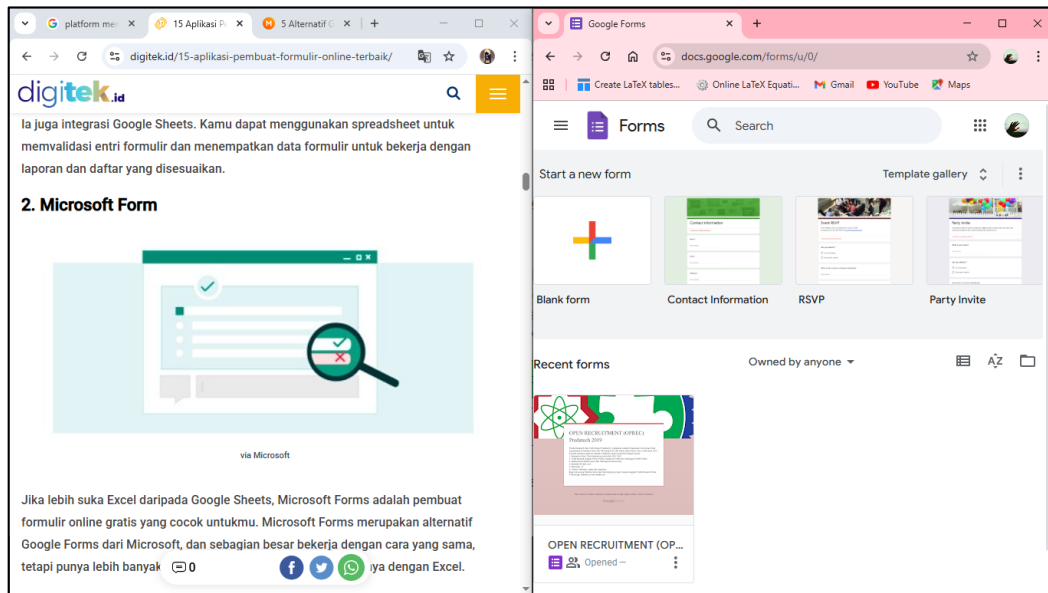
Dumai, 24 September 2025

Mengastahi Mentor
drg. Anneliza Rindany
NIP: 196909152000122002

Penerima
Ulya Khairunnisa, S.Kom
NIP: 199808212025042002

Kegiatan 2. Pembuatan Formulir Digital dan Pengoneksian Database Respons dengan WhatsApp

a. Tahapan Kegiatan 1. Memilih Platform untuk Menampung Pengaduan (Tangkapan Layar saat Memilih Platform Formulir Digital)



b. Tahapan Kegiatan 2. Membuat Formulir dengan Kolom yang Jelas dan Lengkap
(Tangkapan Layar Formulir Digital dan Dokumentasi Kegiatan)

The screenshot shows a Google Forms interface for a digital feedback form titled "Survei Kepuasan: Sikap dan Perilaku Petugas Kesehatan". The form is in edit mode, showing the question text and a 5-point Likert scale. The question text is "Petugas kesehatan melayani pasien dengan ramah dan sopan." and the scale is "Skala linier" with options "1 Sangat Tidak Setuju" and "5 Sangat Setuju". The interface includes a top navigation bar with "Pertanyaan", "Jawaban", and "Setelan" tabs, and a right sidebar with various form editing tools.

Formulir Kotak Saran Digital - C x +

docs.google.com/forms/d/19IK7onAu4X2YVhpejeBxEXK2HRnmxEyc3BLQrtxyQGQ/edit

Formulir Kotak Saran Digital ☆ Semua perubahan telah disimpan di Drive

Pertanyaan Jawaban Setelan

Survei Kepuasan: Sikap dan Perilaku Petugas Kesehatan

Ini Pilih jawaban sesuai pengalaman Anda dengan menggunakan skala 1-5:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Biasa Saja / Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

Pilih satu jawaban untuk setiap pertanyaan.

Petugas kesehatan melayani pasien dengan ramah dan sopan.

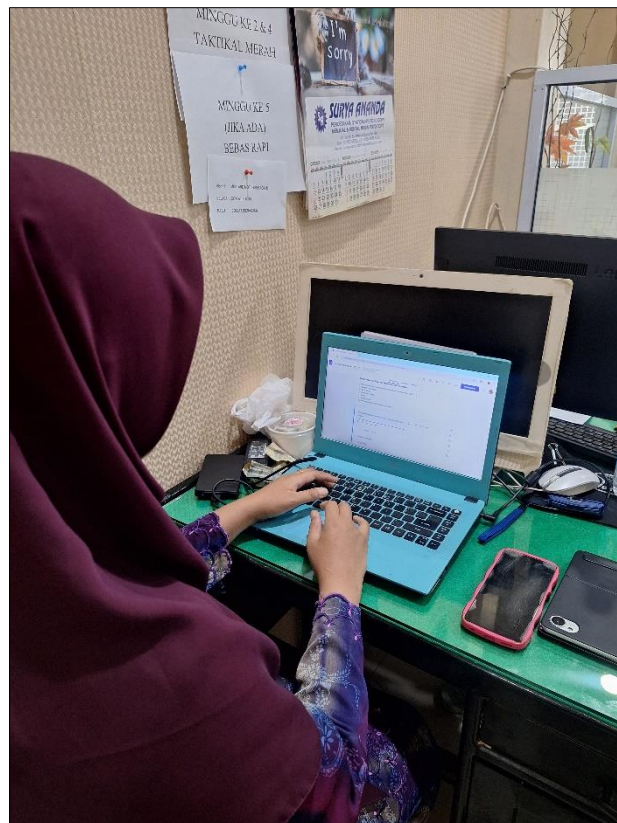
Skala linier

B I U

1 sampai 5

1 Sangat Tidak Setuju

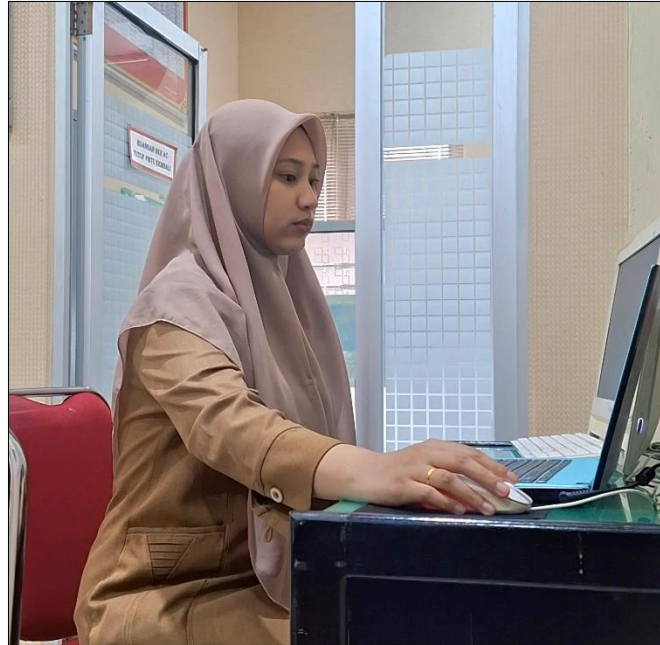
5 Sangat Setuju



c. Tahapan Kegiatan 3. Melakukan Desain Formulir Digital
(Tangkapan Layar Pengaturan Desain)

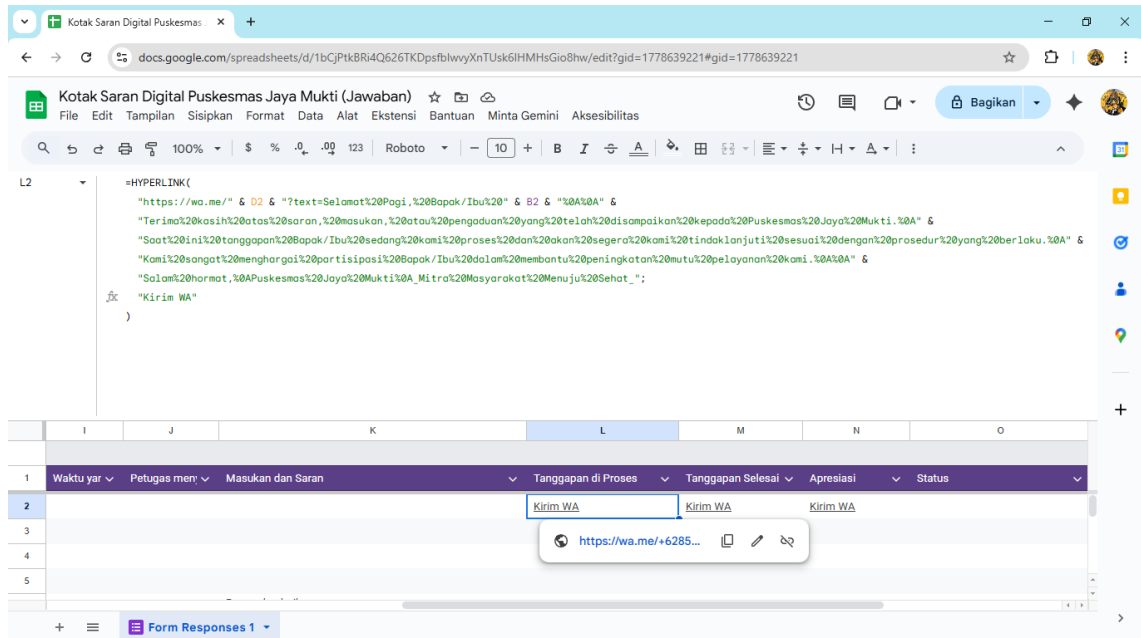
The screenshot shows the Google Forms Designer interface for a form titled "Kotak Saran Digital Puskesmas Jaya Mukti". The browser address bar shows the form ID: docs.google.com/forms/d/19KAuT-clSn0NkurPfrXbWEn5z6A8Vv7Yjka4uGS3T8/edit. The form is currently in the "Pertanyaan" (Questions) tab, with "Jawaban" (Answers) and "Setelan" (Settings) tabs also visible. The form content includes a header image with the text "PUSKESMAS JAYA MUKTI" and a green cross icon. Below the header, the form is divided into sections: "Bagian 1 dari 4", "Kotak Saran Digital Puskesmas Jaya Mukti", and a message to patients: "Yth. Pasien/Pengunjung. Formulir ini disediakan untuk menampung pengaduan, kritik, dan saran Anda serta mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan di Puskesmas Jaya Mukti. Semua jawaban Anda bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas Jaya Mukti. Terima kasih atas partisipasinya." The right sidebar shows the "Tema" (Theme) panel with options for "Gaya teks" (Text style), "Header", "Pertanyaan" (Questions), "Teks" (Text), and "Warna" (Color). The "Gaya teks" section shows "Header" set to "Montserrat" with a size of 24, "Pertanyaan" set to "Montserrat" with a size of 12, and "Teks" set to "Calibri" with a size of 11. The "Header" section shows a "Gambar diupload" (Upload image) button. The "Warna" section shows a color palette with orange, grey, and green options.

d. Tahapan Kegiatan 4. Menyusun Template Pesan Balasan Kepada Responden dan Memperoleh Persetujuan Mentor
(Dokumentasi Kegiatan dan Dokumen yang Sudah Ditandatangani Mentor)



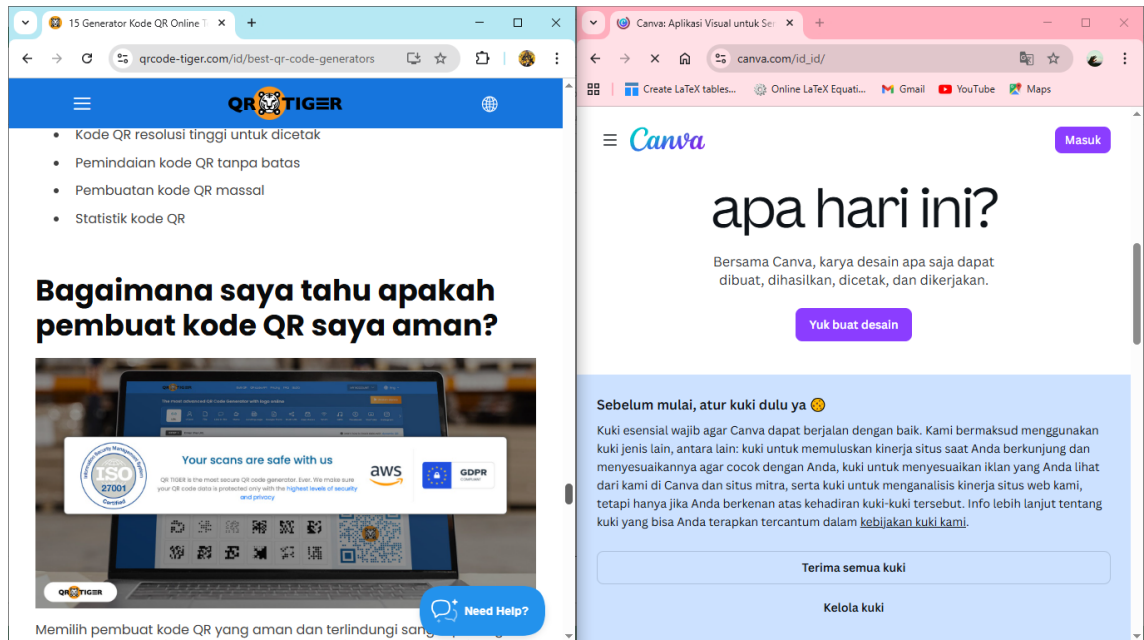
 PEMERINTAH KOTA DUMAI DINAS KESEHATAN PUSKESMAS JAYA MukTI Jl. KH. Nasution Kel. Jaya Mukti Kec. Dumai Timur Kode Pos 28815 HP: 08117505955 Laman: puskesmasjayamukti@gmail.com	
TEMPLATE PESAN BALASAN TINDAK LANJUT KOTAK SARAN DIGITAL PUSKESMAS JAYA MukTI	
PENGADUAN SEDANG PROSES TINDAKLANJUT Tujuan: Memberikan konfirmasi bahwa saran/pengaduan sudah diterima dan sedang dalam penanganan.	BALASAN UNTUK APRESIASI (TIDAK ADA PENGADUAN) Tujuan: Memberikan tanggapan esan dan positif kepada masyarakat yang memberikan apresiasi atau pujian terhadap pelayanan Puskesmas.
Selamat Pagi, Bapak/Ibu [nama responden] Terima kasih atas saran, masukan, atau pengaduan yang telah disampaikan kepada Puskesmas Jaya Mukti. Saat ini tanggapan Bapak/Ibu sedang kami proses dan akan segera kami tindaklanjuti sesuai dengan prosedur yang berlaku. Kami sangat menghargai partisipasi Bapak/Ibu dalam membantu peningkatan mutu pelayanan kami. Salam hormat, Puskesmas Jaya Mukti Mitra Masyarakat Menuju Sehat	Selamat Pagi, Bapak/Ibu [nama responden] Terima kasih atas apresiasi, kepercayaan dan dukungannya yang telah disampaikan kepada Puskesmas Jaya Mukti. Masukan positif dari masyarakat menjadi semangat bagi kami untuk terus memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik. Salam hormat, Puskesmas Jaya Mukti Mitra Masyarakat Menuju Sehat
PENGADUAN SELESAI DITINDAKLANJUTI Tujuan: Memberikan pemberitahuan bahwa saran/pengaduan sudah ditindaklanjuti atau diselesaikan.	Dumai, 27 September 2025
Selamat Pagi, Bapak/Ibu [nama responden] Terima kasih atas saran, masukan, atau pengaduan yang telah disampaikan kepada Puskesmas Jaya Mukti. Kami informasikan bahwa tanggapan Bapak/Ibu telah kami tindaklanjuti dan proses penanganannya telah selesai dilaksanakan. [informasi hasil tindak lanjut]. Semoga langkah ini dapat memberikan manfaat serta meningkatkan kualitas pelayanan kami ke depannya. Salam hormat, Puskesmas Jaya Mukti Mitra Masyarakat Menuju Sehat	Mengetahui,  drg. Ameliza Rinday NIP. 1986091520100123002 Peserta  Ulya Khairunnisa S. Kom NIP. 199608212025042002

**e. Tahapan Kegiatan 5. Megoneksikan Database Respons dengan Whatsapp Melalui Hyperlink
(Tangkapan Layar Hyperlink)**

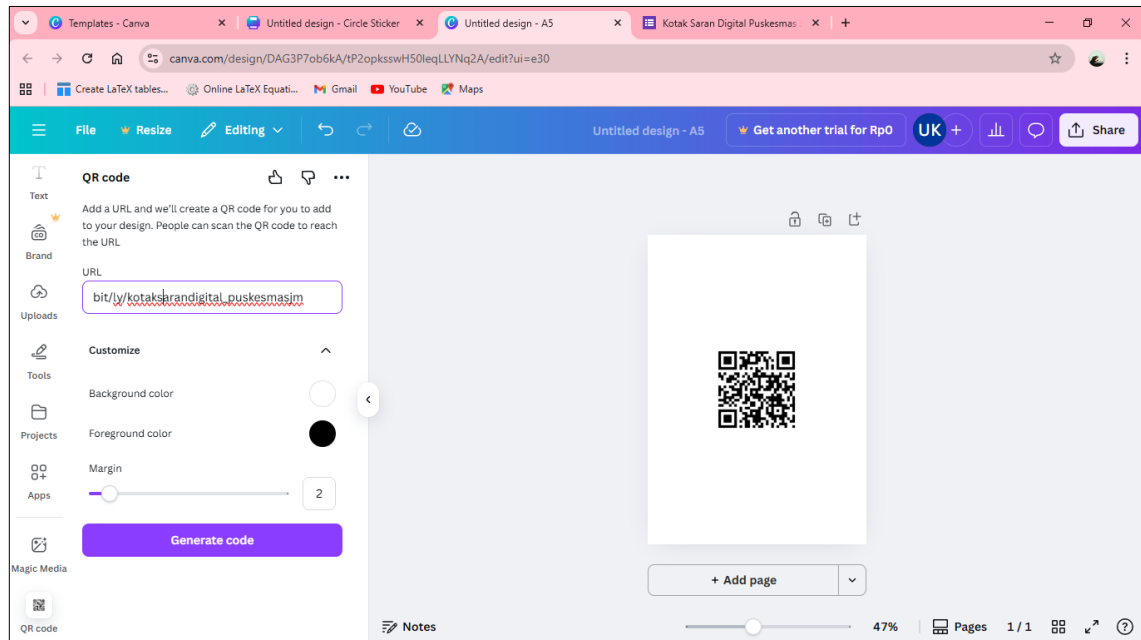


Kegiatan 3. Pembuatan QR Code

a. Tahapan Kegiatan 1. Memilih Generator QR Code (Tangkapan Layar Pemilihan Generator QR Code)



b. Tahapan Kegiatan 2. Menempelkan Link Formulir ke Generator QR Code
(Tangkapan Layar Penempelan Link Formulir ke Generator QR Code)



c. Tahapan Kegiatan 3. Membuat Desain QR Code dan Memeroleh Persetujuan Mentor
 (Dokumentasi Kegiatan saat Pembuatan Desain QR Code dan Gambar Hasil Desain QR Code, serta Dokumen yang telah Ditandatangani Mentor)



PEMERINTAH KOTA DUMAI
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS JAYA MUKTI
 Jl. KH. Natsir, Kel. Jaya Mukti Kec. Dumi Timur
 Kode Pos 28815 HP: 081750985. Email: puskesmasjm@gmail.com

DESIGN QR CODE KOTAK SARAN DIGITAL PUSKESMAS JAYA MUKTI




Mengontrol
Mentor



Dr. Annalisa Rindany
NIP. 196909162000122002

Dumai, 04 Oktober 2025

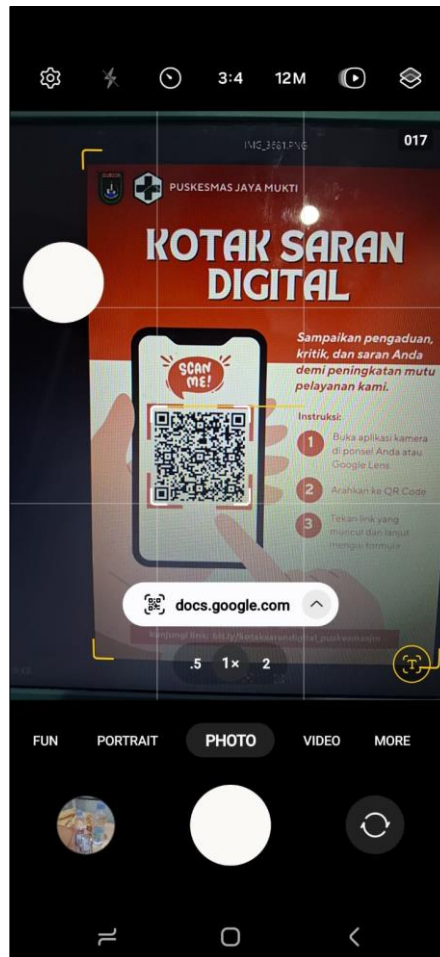
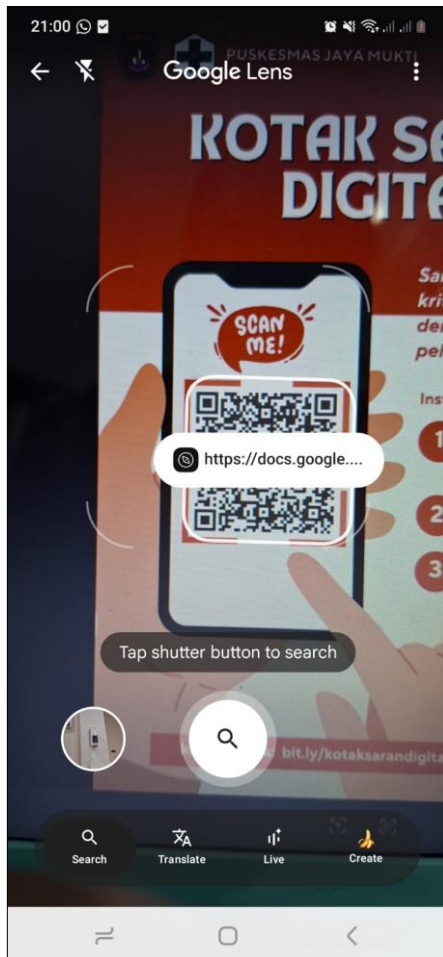
Peserta



Ulya Khairunnisa, S.Kom
NIP. 199808212025042002

Kegiatan 4. Pengujian QR Code & Koneksi Database Respons dengan Whatsapp

- a. Tahapan Kegiatan 1. Mencoba Scan QR Code Menggunakan Ponsel untuk Memastikan Link Berfungsi
(Tangkapan Layar Mencoba Scan QR Code Menggunakan Ponsel)



b. Tahapan Kegiatan 2. Memastikan Formulir Terbuka dan Dapat Diisi
(Tangkapan Layar Formulir Terbuka dan Dapat Diisi)

14:19

docs.google.com/forms/d

PUSKESMAS JAYA MUKTI

Kotak Saran Digital Puskesmas Jaya Mukti

Yth. Pasien/Pengunjung,
Formulir ini disediakan untuk menampung pengaduan, kritik, dan saran Anda serta mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan di Puskesmas Jaya Mukti.

🔒 Semua jawaban Anda bersifat **rahasia** dan hanya digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas Jaya Mukti.

Terima kasih atas partisipasinya 🙏

ulyakhai21@gmail.com [Switch account](#)

✉ Not shared

📁

? Nama

14:20

docs.google.com/forms/d

1 ☐

2 ☒

3 ☐

4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

Petugas kesehatan melayani semua pasien dengan adil. *

Sangat Tidak Setuju

1 ☐

2 ☐

3 ☒

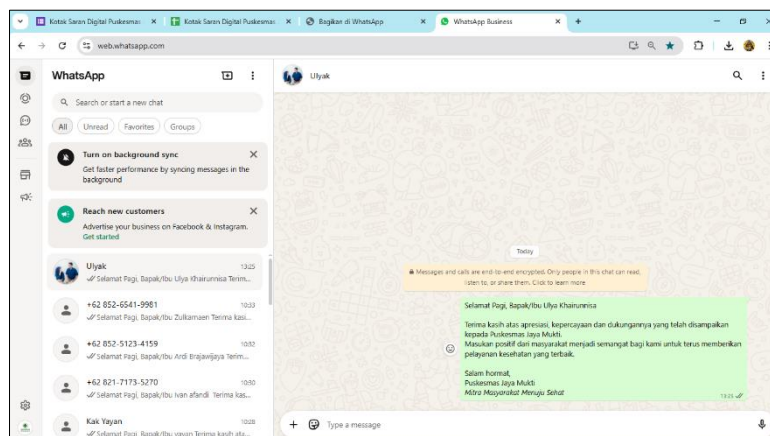
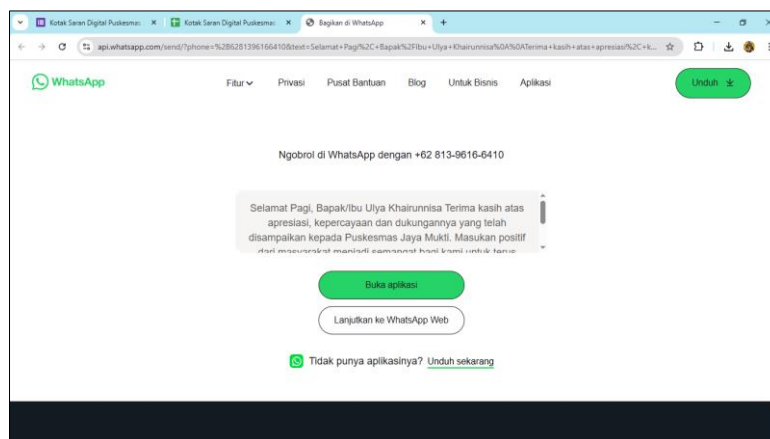
4 ☐

5 ☐

Sangat Setuju

?

c. Tahapan Kegiatan 3. Memastikan Data Pengaduan Tersimpan Otomatis, serta Hyperlink Berfungsi dan Terhubung ke Whatsapp (Tangkapan Layar saat Memastikan Data Pengaduan Tersimpan Otomatis dan Berhasil Terhubung ke Whatsapp dan Dokumentasi Kegiatan)

[illegible]

Kegiatan 5. Pembuatan Kategori Pengaduan sebagai Dasar Tindak Lanjut

a. Tahapan Kegiatan 1. Konsultasi Bersama Mentor

(Dokumentasi Kegiatan Konsultasi Bersama Mentor dan Catatan Konsultasi)



PEMERINTAH KOTA DUMAI
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS JAYA MUKTI
Jl. KH. Nasution Kel. Jaya Mukti Kec. Dumai Timur
Kode Pos 28815 HP: 08117505985. Email: puskesmasjaya@gmail.com

NOTULENSI KONSULTASI

Narasumber : drg. Anneliza Rindany
Jabatan : Kepala Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai
Tanggal : 01 Oktober 2025
Tempat : Ruang Kepala Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai

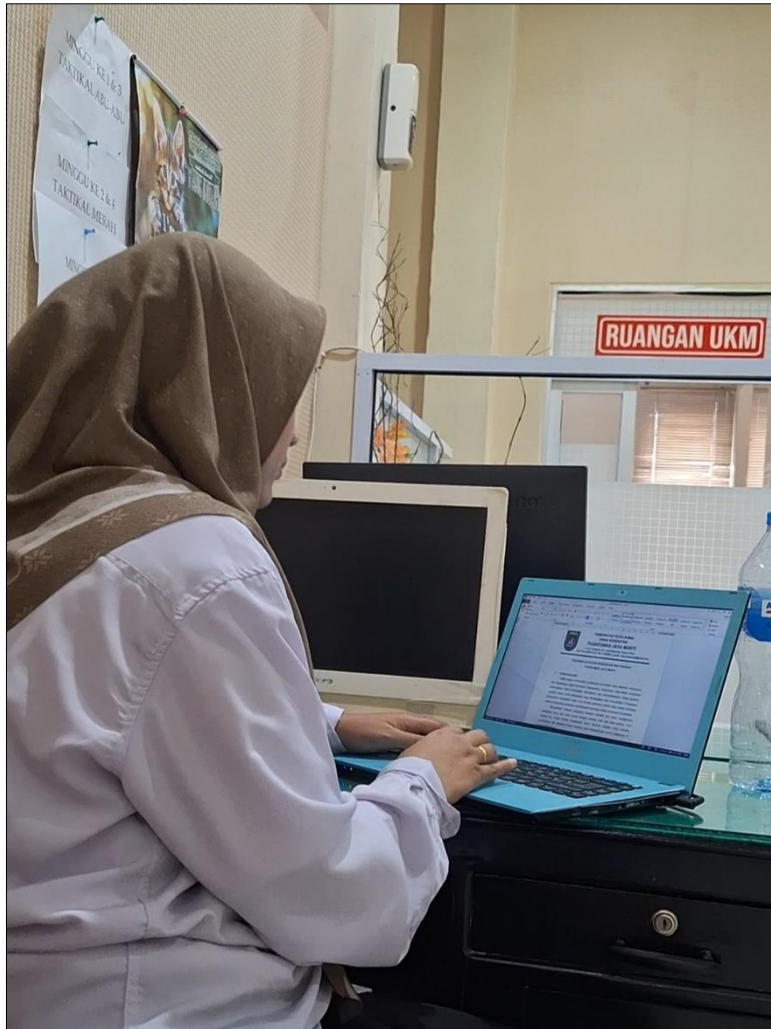
No.	Notulensi Konsultasi
1.	- kategori pengaduan terdiri dari kategori ringan, sedang, berat misal pengaduan ringan 2 minggu untuk kategori ringan, 1 bulan untuk kategori sedang, 2 bulan untuk kategori berat.
2.	- pengaduan jenis - jenis, dan apakah ada adanya kasus.
3.	- apakah ada keluhan keluhan dari masyarakat mengenai masalah keluhan tersebut.
4.	- rekomendasi dari konsultasi diberikan pengaduan 25 keluhan diketahui ke pengaduan jenis.
5.	- tidak lupa akan dibagikan surat pengaduan masyarakat.

Dumai, 01 Oktober 2025

Mengikuti,
Mentor
drg. Anneliza Rindany
NIP. 198901152000122002

Pengaduan
Ulya Khairunnisa, S.Kom
NIP. 199808212025042002

- b. Tahapan Kegiatan 2. Menyusun Dokumen Kategori Pengaduan
Sebagai Acuan Tindak Lanjut**
(Dokumentasi Kegiatan saat Penyusunan Dokumen)



c. Tahapan Kegiatan 3. Memperoleh Persetujuan Dari Mentor
(Dokumen yang Telah ditandatangani Mentor)

PEMERINTAH KOTA DUMAI DINAS KESEHATAN PUSKESMAS JAYA MUKTI Jl. KH. Nasution Kel. Jaya Mukti Kec. Dumai Timur Kode Pos (28815) HP. 0811/705995 Email: puskesmasjaya@gmail.com PEDOMAN KATEGORI PENGADUAN MASYARAKAT PUSKESMAS JAYA MUKTI I. PENDAHULUAN Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, Puskesmas Jaya Mukti telah menyediakan layanan kotak saran digital sebagai media bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, saran, maupun apresiasi terhadap layanan kesehatan. Agar setiap laporan yang masuk dapat ditangani secara cepat, tepat, dan sesuai kevereinangan, diperlukan pedoman pengelompokan kategori pengaduan sebagai dasar dalam menentukan langkah tindak lanjut dan waktu penyelesaiannya. Pedoman ini disusun untuk menjadi acuan bagi pengelola kotak saran digital, petugas terkait, serta pimpinan Puskesmas dalam merindaklanjuti setiap laporan masyarakat. II. TUJUAN Pedoman ini bertujuan untuk: 1. Menyediakan dasar klasifikasi pengaduan berdasarkan tingkat urgensi dan dampak terhadap pelayanan. 2. Menentukan waktu maksimal penyelesaian pengaduan sesuai kategori. 3. Menetapkan unit atau pihak yang bertanggung jawab dalam penanganan pengaduan. 4. Meningkatkan efektivitas sistem monitoring dan evaluasi layanan pengaduan digital. III. KATEGORI PENGADUAN SEBAGAI DASAR TINDAK LANJUT Untuk mempermudah penanganan dan menentukan prioritas tindak lanjut, pengaduan masyarakat diklasifikasikan menjadi tiga kategori, yaitu Pengaduan Ringan, Sedang, dan Berat. Klasifikasi ini mempertimbangkan tingkat dampak	V. PENUTUP Pedoman kategori pengaduan ini menjadi acuan standar dalam pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan masyarakat melalui kotak saran digital di Puskesmas Jaya Mukti. Dengan penerapan pedoman ini, diharapkan proses penanganan pengaduan dapat berjalan lebih sistematis, transparan, dan akuntabel, serta menjadi dasar bagi peningkatan mutu layanan publik secara berkelanjutan. KEPALA PUSKESMAS, drg. ANNELIZA RINDANY Pembina/IV NIP. 196804152000122 002
---	--

Kegiatan 6. Pencetakan dan Penempatan QR Code

a. Tahapan Kegiatan 1. Mencetak QR Code pada Media Stiker

(Dokumentasi Kegiatan sedang Mencetak QR Code dan Hasil Cetak QR Code)



b. Tahapan Kegiatan 2. Menempatkan Stiker di Lokasi Strategis di Puskesmas
(Dokumentasi Kegiatan sedang Menempatkan Stiker)



- c. Tahapan Kegiatan 3. Memastikan QR Code terlihat jelas dan mudah diakses pasien
(Dokumentasi Hasil Penempatan QR Code)



Kegiatan 7. Pelaksanaan Sosialisasi dan Publikasi

a. Tahapan Kegiatan 1. Menyampaikan Informasi Tentang Layanan Pengaduan Digital Berbasis QR Code Kepada Masyarakat (Dokumentasi Kegiatan saat Sosialisasi dan Daftar Hadir)



PEMERINTAH KOTA DUMAI
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS JAYA MUKTI
Jl. K.H. NASUTION DUMAI 22815
Telp. 0752-439756 Email : puskesmasjaya@gmail.com

DAFTAR HADIR PENYULUHAN

Hari/Tanggal : Jumat, 17 Oktober 2025
Jam : 08.00 WIB - selesai
Tempat : Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai
Agenda : Penyuluhan tentang Kotak Saran Digital berbasis QR Code

No.	Nama	Tanda Tangan
1.	A.G. Ranyan jaya	
2.	Sih. hani	
3.	Ariz	
4.	Desail	
5.	MUBSI LAZALI	
6.	Ikhsan. Rahmawati	
7.	Pidman	
8.	Haris. Kusnani	
9.	Pradha. Salsela	
10.	Rafli. Ridwan	
11.	Herbina	
12.	Muhammad	
13.	Taufan. Zulhas. Mulyadi	
14.	Sugeng	
15.	Edwandi	
16.	Mugman	
17.	Petander	

Mengesah
Kepala Puskesmas Jaya Mukti
Drs. Amalia Rindang
NIP. 1960915 2006 22 2002

PEMERINTAH KOTA DUMAI
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS JAYA MUKTI
Jl. K.H. NASUTION DUMAI 22815
Telp. 0752-439756 Email : puskesmasjaya@gmail.com

DAFTAR HADIR PENYULUHAN

Hari/Tanggal : Jumat, 17 Oktober 2025
Jam : 08.00 WIB - selesai
Tempat : Puskesmas Jaya Mukti Kota Dumai
Agenda : Penyuluhan tentang Kotak Saran Digital berbasis QR Code

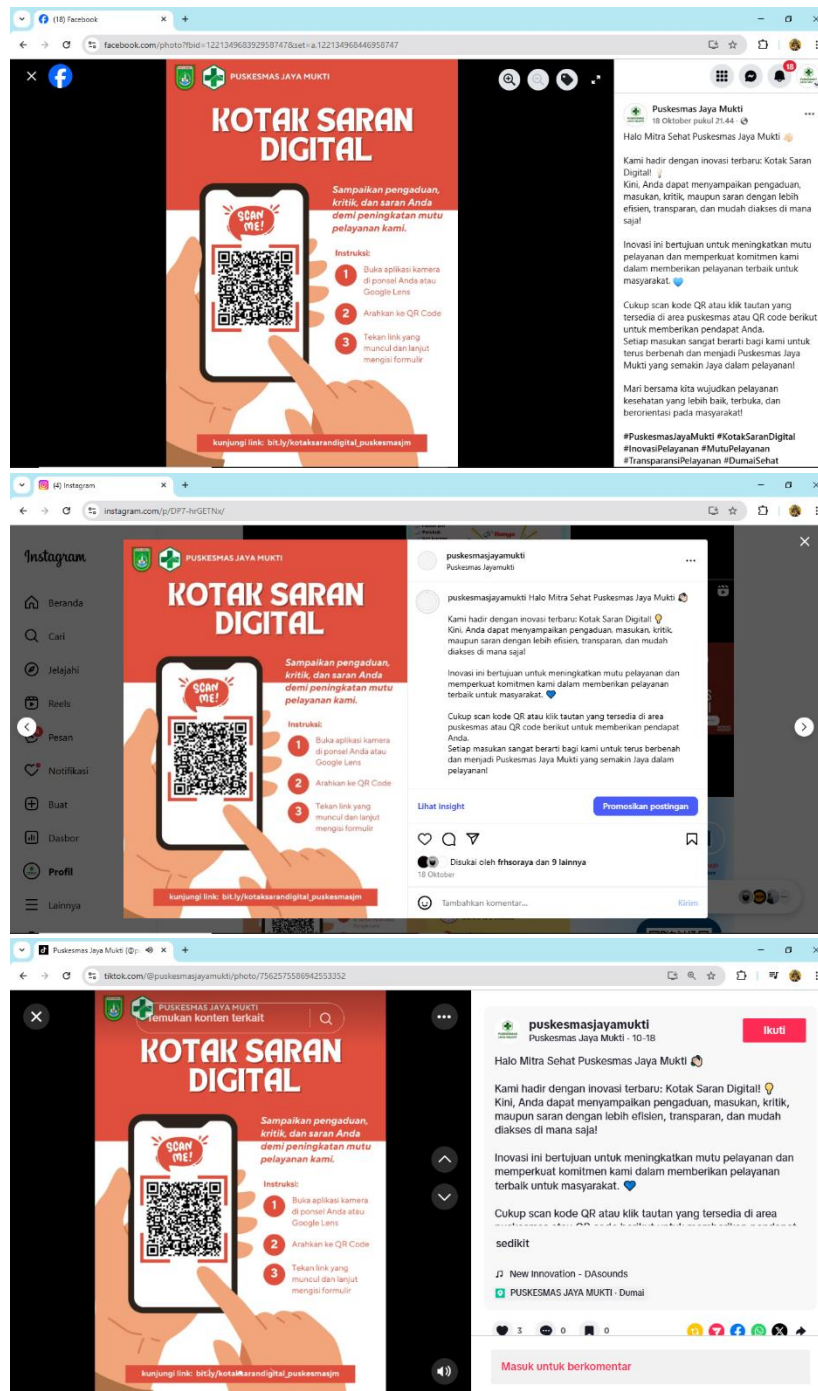
No.	Nama	Tanda Tangan
01.	Mawani. Purnama	
02.	Uthay	
03.	Harikana B. Shamsud	
04.	Khadika	
05.	Muhammad. Husein. Hafid	
06.	Ratu Asma	
07.	Herman	
08.	Vani. Mutha	
09.	Wahid	
10.	Amayana	
11.	Sulha. Dabba	
12.	Gakranto. Sika	
13.	Im. Rina. Kusnani	
14.	Purnamas	
15.	Ramda. Sari	
16.	Hendri. Kusnani. Kusnani. Sari	
17.	Anwar. Samsud. Tulus. Purnama	

Mengesah
Kepala Puskesmas Jaya Mukti
Drs. Amalia Rindang
NIP. 1960915 2006 22 2002

b. Tahapan Kegiatan 2. Memberikan Pendampingan Langsung Kepada Masyarakat Dalam Penggunaan QR Code
(Dokumentasi Kegiatan Pendampingan)



c. Tahapan Kegiatan 3. Mempublikasikan QR Code Melalui Akun Media Sosial Resmi Puskesmas
(Tangkapan Layar Publikasi Media Sosial)



Kegiatan 8. Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi

a. Tahapan Kegiatan 1. Memantau Jumlah Pengaduan yang Masuk Melalui QR Code
(Bukti Tangkapan Layar Database Respons)

Kotak Saran Digital Puskesmas

docs.google.com/spreadsheets/d/1bCjPtKBRi4Q626TKDpsfblwvyXnTUsk6lHMHsGio8hw/edit?gid=1778639221#gid=1778639221

Kotak Saran Digital Puskesmas Jaya Mukti (Jawaban)

File Edit Tampilan Sisipkan Format Data Alat Ekstensi Bantuan Minta Gemini Aksesibilitas

100% 123 Roboto 10 B I A

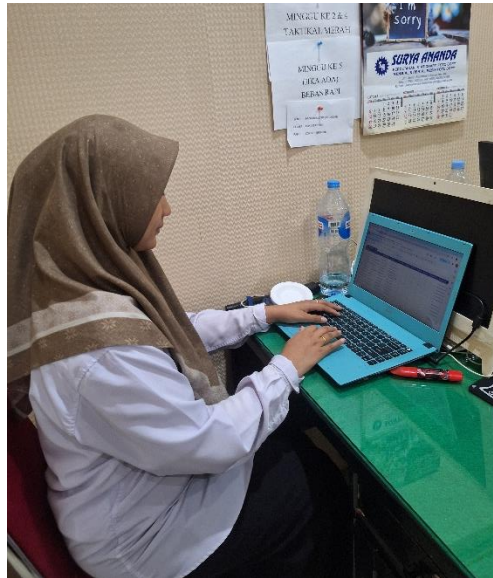
A1 Timestamp

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
1	Timestamp	Nama	Nomor Whatsapp	Kontak	Petugas	Petugas	Petugas	Persyar	Waktu yar	Petugas meny	Masukan dan Saran
2	17/10/2025 8:17:38	Muhammad Husaen Ha	085278788881	+6285278788881	5	5	4	5	5	5	pasien terlalu rame, tolong dit
3	17/10/2025 9:16:10	Rini suryani	082385663128	+6282385663128	5	5	5	5	5	5	Pelayanan nya sangat baik
4	17/10/2025 9:21:58	Triska ayu	083186462380	+6283186462380	4	4	4	4	4	4	Pelayanan nya bagus, selalu di
5	17/10/2025 13:52:22	Anugrah Trinovianda	081270855886	+6281270855886	1	1	1	4	4	4	Dokternya banyakin istighfar, s
6	18/10/2025 8:56:22	RIKARDO H	085760436964	+6285760436964	4	5	5	5	5	5	Bagus dan baik Melayani masyarakat dengan
7	18/10/2025 9:10:45	Suhaida	081365723337	+6281365723337	5	5	5	5	5	5	Untuk saat ini saya sangat nyi
8	18/10/2025 9:12:56	fera syalena	083184021479	+6283184021479	4	4	4	4	4	4	semoga tetap ramah dalam m
9	18/10/2025 9:25:35	Wahyu febria kasmita	081268779688	+6281268779688	3	3	4	4	3	3	Lebih tingkat kan lagi pelayan
10	20/10/2025 9:39:11	Ricko rahmat diansyah	081270110803	+6281270110803	4	4	5	4	3	4	Untuk keramahan mungkin bi
11	20/10/2025 9:46:07	Jun fari putra	082283862849	+6282283862849	5	5	5	5	5	5	Tidak ada kritik dan saran, ser
12	21/10/2025 9:02:41	tito armando	089656374425	+6289656374425	5	5	4	4	4	5	Seperti jawaban guru sd di raj
13	21/10/2025 9:41:45	Muhammad Ferdaus	085320887558	+6285320887558	5	4	4	4	4	4	Harus ada dokter spesialis gic
14	22/10/2025 7:49:00	Dian Azmir	081378981377	+6281378981377	4	4	4	4	4	4	👍

+ Form Responses 1

b. Tahapan Kegiatan 2. Mengumpulkan dan Menganalisis Data Sesuai Kategori Pengaduan

(Dokumentasi Kegiatan Pengumpulan dan Analisa Data Sesuai Kategori Pengaduan)



A photograph showing two female lecturers, both wearing hijabs and red long-sleeved shirts, seated at a dark table. They are looking at and discussing several sheets of paper, likely lesson plans or course materials. The lecturer on the right is wearing glasses and a watch. The background is a plain, light-colored wall.[illegible][illegible]



PEMERINTAH KOTA SUKOHARJO
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS JAYA MUKTI
Jl. KH. Saefudin No. 45 Sukoharjo, Kota Sukoharjo
Kab. Sukoharjo 57151, Jawa Tengah
Telp. 0271-8511170 Fax. 0271-8511170 Email: info@puskesmasjaya.mukti.go.id

LAPORAN MONITORING KOTA SARAN DIGITAL PUSKESMAS JAYA MUKTI
(Periode 17 - 24 Oktober 2022)

Laporan ini telah melalui pengujian, inspeksi, dan secara resmi dipertanggungjawabkan oleh Pemerintah Kota Sukoharjo Pemerintah Kabupaten Sukoharjo pada tanggal 17-24 Oktober 2022. Tujuan laporan ini adalah untuk menginformasikan dan secara resmi dapat dipakai sebagai acuan pelayanan dan pembinaan kesehatan masyarakat. Seluruh data dan informasi yang terdapat merupakan informasi yang benar dan akurat.

No	Tempat	Nama Fasilitas Kesehatan	Alamat	Waktu Pengkajian	1. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	2. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	3. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	4. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	5. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	6. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	7. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	8. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	9. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	10. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	11. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	12. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	13. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	14. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	15. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	16. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	17. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	18. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	19. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	20. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	21. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	22. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	23. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	24. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	25. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	26. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	27. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	28. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	29. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	30. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	31. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	32. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	33. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	34. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	35. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	36. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	37. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	38. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	39. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	40. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	41. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	42. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	43. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	44. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	45. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	46. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	47. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	48. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	49. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	50. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	51. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	52. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	53. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	54. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	55. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	56. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	57. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	58. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	59. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	60. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	61. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	62. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	63. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	64. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	65. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	66. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	67. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	68. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	69. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	70. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	71. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	72. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	73. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	74. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	75. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	76. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	77. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	78. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	79. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	80. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	81. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	82. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	83. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	84. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	85. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	86. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	87. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	88. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	89. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	90. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	91. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	92. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	93. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	94. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	95. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	96. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	97. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	98. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	99. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?	100. Apakah terdapat sarana digital yang terdapat di Puskesmas?
----	--------	--------------------------	--------	------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

[illegible]

 PEMERINTAH KOTA DUMAI DINAS KESEKUTUAN PUSKESMA JAYA MUKTI Jl. KH. Muzakir bin Abdul Muzakir No. 100 Dumai Kota Dumai 21121 Kota Dumai 21121 Telp. 0911-75222221 e-mail: puskesmas.jaya.mukti@gmail.com	4. Kesimpulan Hasil evaluasi telah selesai selama periode 17 - 31 Oktober 2025. Isyaran hasil kuesioner saran digital telah terdapat dengan detail dan terperinci. Dengan jawaban yang memuaskan telah diterima dan akan disampaikan kepada pihak yang berwenang, dengan baik konformasi pemerintah kepada pihak terkait. Tanggapan terhadap masalah terhadap pelayanan Puskesmas Jaya Mukti sesuai dengan hasil kuesioner yang telah disampaikan kepada pihak yang berwenang.
LAPORAN EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PUSKESMA JAYA MUKTI (Periode: 17 - 31 Oktober 2025)	Dumai, 21 Oktober 2025
1. Pendahuluan Salah satu tujuan utama layanan kesehatan adalah memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Salah satu aspek yang sangat penting dalam hal ini adalah pelayanan kesehatan digital. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, pelayanan kesehatan dapat lebih efisien, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat.	<i>Mengenal</i>  Kepala Puskesmas Dr. H. Nurhikmah, S.KM NIP. 199000121050420002
2. Hasil Evaluasi Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan digital yang disediakan oleh Puskesmas Jaya Mukti telah memenuhi standar yang ditetapkan. Pelayanan kesehatan digital yang disediakan oleh Puskesmas Jaya Mukti telah memenuhi standar yang ditetapkan. Pelayanan kesehatan digital yang disediakan oleh Puskesmas Jaya Mukti telah memenuhi standar yang ditetapkan.	