LAPORAN PELAKSANAAN KEGIATAN PENYELENGGARAAN SISTEM INFORMASI KESEHATAN TERINTEGRASI

FORUM KOMUNIKASI KEHUMASAN BIDANG KESEHATAN

(PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

MELALUI APLIKASI CITIZEN RELATION MANAGEMNET)

BULAN MEI 2024

PUSAT DATA TEKNOLOGI DAN INFORMASI KESEHATAN DAERAH

DINAS KESEHATAN PROVINSI DKI JAKARTA

TAHUN 2024

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta merupakan unsur pelaksana pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang memiliki tugas pokok untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang baik, bermutu, efektif dan efisien. Untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Kesehatan maka perlu dikelolalanya sistem informasi dan aplikasi Dinas Kesehatan yang dapat menunjang/mengakomodir kinerja dan tugas-tugas kedinasan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih cepat, efisien, dan realtime terutama dalam penanganan pengaduan masyarakat, melalui Aplikasi CRM Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

Pusat Data Teknologi dan Informasi Kesehatan Daerah merupakan salah satu UKPD dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta yang melaksanakan salah satu tugas fungsi pendukung teknis teknologi informasi komunikasi di Dinas Kesehatan.

Pusat Data Teknologi dan Informasi Kesehatan Daerah mempunyai tugas melaksanakan penghimpunan, pengolahan dan penyajian data dan informasi kesehatan serta pengembangan dan pengelolaan sistem informasi kesehatan daerah Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Dalam pelaksanaan tugas Pusat Data Teknologi dan Informasi Kesehatan Daerah, dalam rangka mendukung tugas dan fungsi Dinas Kesehatan, salah satunya adalah dengan mengelola Sistem Informasi Kesehatan untuk dapat membantu mencapai tujuan daerah dalam mewujudkan penerapan Sistem Informasi Kesehatan Terintegrasi dalam meningkatkan pelayanan Kesehatan yang baik, bermutu, efektif dan efisiensi dan efektifitas. Pelayanan penanganan pengaduan masyarakat , Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memiliki sistem Cepat Respon Masyarakat yang

terdiri dari 14 kanal yang diintegrasikan dalam Aplikasi Citizen Relation Managemen untuk ditindak lanjuti oleh Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta dan jajarannya sesuai dengan tugas dan fungsinya berdasarkan keputusan Sekretariat Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 99 Tahun 2022.

Kanal pengaduan resmi Pemerintah daerah yang di lengkapi dengan vitur berbasis lokasi (Geo-tagging) yang secara otomatis semua pengaduan masyarakat akan masuk aplikasi CRM Kelurahan dan Non- Geotagging antara lain: twiter@jakarta, Facebook, Pemprov DKI Jakarta, Surat Elektronik/Emaildki@jakarta.go.id, Akun Media Sosial Gubernur, SMS (0811272206), Bale warga (www.jakarta.go.id), lapor 1708, Pengaduan Balai Kota, Pengaduan walikota, Pengaduan di Kantor kecamatan dan Pengaduan di Kantor Kelurahan. Administrator Kanal Pengaduan Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta dan jajarannya yaitu (Kepala Dinas, Kepala bidang, Kepala Seksi, Sudinkes, RSUD Tipe C dan D, UPT dan Puskesmas masing masing telah memiliki username dan password Aplikasi Citizen Relation Managemnet (CRM).

1.2. MAKSUD DAN TUJUAN

a. Maksud

Pelaksanaan Pegelolaan Sistem Informasi Kesehatan Daerah Terintegrasi dalam rangka efektifitas dan keseragaman dalam pemyelenggaraaan Penanganan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Citizen Relation Management atau Cepat Respon Masyarakat, Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta dan jajarannya dalam rangka melaksanakan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 128 Tahun 2017

b. Tujuan Pengelolaan Pengaduan masyarakat yang masuk dalam sistem Cepat Respon Masyarakat diintegrasikan dalam Aplikasi Citizen Relation Management untuk ditindaklanjuti oleh perangkat daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

1.3. SASARAN

a. Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta

b. Suku Dinas Kesehatan

c. UPT/ UP Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta

d. Puskesmas Kecamatan dan Kelurahan Provinsi DKI Jakarta

e. Rumah sakit Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta

f. Fasilitas Kesehatan Swasta

BAB II

RUANG LINGKUP

2.1. RUANG LINGKUP

1. Kanal Pengaduan Citizen Relation Management

   Dalam rangka meningkatkan efisien dan aktifitas pelayanan pengaduan masyarakat, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memiliki sistem cepat Respon Masyarakat yang terdiri dari 14 kanal pengaduan resmi Pemerintah Daerah dengan Rincian sebagai Berikut:

   - JAKI (Jakarta Kini)
   - Twiter@DKI Jakarta
   - Facebook Pemprov DKI Jakarta
   - Surat Elektronik/ Email dki@jakarta.go.id
   - Media Sosial Pribadi Gubernur
   - SMS 0811272206
   - Balai warga www.jakarta.go.id
   - Qlue
   - Pendopo Balai Kota
   - Kantor Inspektorat
   - Kantor walikota
   - Kantor Camat
   - Kantor Lurah
   - Lapor 1708

   Pengaduan masyarakat yang masuk dalam sistem cepat respon masyarakat diintegrasikan dalam aplikasi Citizen Relation Management untuk di tindak lanjuti oleh Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta dan jajarannya sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Mekanisme Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui aplikasi Citizent Relation Management Sebagai berikut:

   a. Administrotor kanal pengaduan memiliki waktu paling lama 6 (enam) jam untuk melakukan respond dengan cara menekan tombol proses dan/atau disposisi pada aplikasi Citizen Relation Management untuk menindaklanjuti pengaduan/atau mengkoordinasikan pada perangkat/ Unit Kerja pada perangkat Daerah sesuai dengan Kewenangan;

b. Administrator kanal pengaduan harus memastikan detail permasalahan pengaduan (tidak hanya melihat kategori pengaduan tetapi melihat foto, keterangan dan/atau menghubung pelapor jika dibutuhkan sebelum menindaklanjuti atau mengkoordinasian kepada perangkat Daerah/unit keja pada perangkat daerah sesuai dengan kewenangannya;

c. Administrator kanal pengaduan dengan fitur berbasis lokasi (Geotagging) harus melakukan pengecekan ke lokasi paling lama 6(enam) jam setelah pengaduan masuk untuk memastikan apakah bisa ditindak lanjuti atau dikoordinasikan kepada perangkat Daerah/ Unit kerja pada perangkat daerah dengan kewenangannya;

d. Administrator Dinas Kesehatan yang mendapatkan koordinasi pengaduan dari administrator kanal pengaduan namun dinilai bukan kewenangannya dapat memanfaatkan fitur/salah koordinasi di aplikasi Citizen Relation Management dan Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta Memutuskan Perangkat Daerah mana yang harus menindaklanjuti pengaduan dimaksud;

e. Administrator Dinas Kesehatan dapat menggunakan fitur estimasi untuk waktu selesai, untuk memundurkan batas waktu penyelesaian tindak lanjut pengaduan yang di sesuaikan dengan tingkat kesulitan pengaduan, anggaran dan sumber daya;

f. Administrator Dinas Kesehatan menindak lanjuti dengan memproses laporan pengaduan, disposisi Staf atau Disposisi unit;

g. Pengaduan yang sudah diselesaikan oelh Dinas Kesehatan dan jajarannya akan di verifikasi administrasi dan/atau verifikasi lapangan sebelum dilakukan validasi oleh Biro Pemerintahan Setda Provinsi DKI Jakarta dengan memperhatikan hasil tindak lanjut pengaduan, penjelasan sesuai dengan aduan yang di sampaikan dan kriteria ketuntasan yang ditentukan;

h. Pengaduan dari qlue yang masuk ke Dinas Kesehatan dan jajarannya masih bisa di Dor/dimerahkan kembali oleh pelapor sebelum diverifikasi oleh Biro Tapem;

i. Penyelesaian pengaduan yang tidak sesuai utuk di validasi maka laporan akan di tolak dan status pengaduan dilkembalikan menjadi stastus wait pada Dinas Kesehatan dan jajarannya terkait, dengan perhitungan waktu di mulai dari status wait (penolakan Validasi);

j. Penyelesaian pengaduan yang ditolak sebanyak 2 (dua) kali oleh Biro Pemerintahan, akan direkap dan di laporkan kepada Inspektorat setiap bulannya untuk dilakukan pembinaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. LOKASI

Lokasi pekerjaan dilakukan di Pusat Data Teknologi dan Informasi Kesehatan Daerah Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta

2.2. PERANGKAT

Peralatan yang harus dimiliki oleh administrator CRM Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta antara lain :

a. Komputer / Laptop
b. Handphone
c. Modem/ Jaringan internet/Pulsa

2.3. PELAPORAN

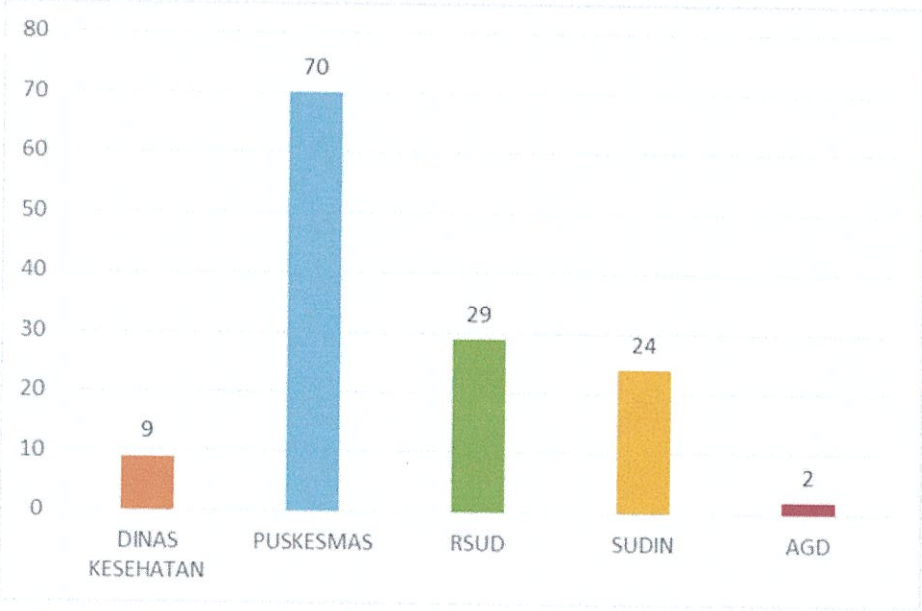
Dokumentasi administrator CRM Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta dilakukan dengan membuat laporan bulanan oleh Administrator CRM Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta , Pusat Data Teknologi dan Informasi Kesehatan Daerah Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT
BULAN MEI TAHUN 2024

3.1. HASIL MONITORING DAN EVALUASI CRM

Laporan *Citizen Relation Management* (CRM) Bulan Mei 2024

Gambar 1.1 Gambaran SKPD



Berdasarkan gambar 1.1 terkait gambaran SKPD, laporan terbanyak yang masuk pada Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta Bulan Mei tahun 2024 adalah Puskesmas yaitu sebanyak 70 laporan dan yang paling sedikit adalah PK3D hanya 2 laporan.

Berdasarkan gambar 1.3 menujukkan gambaran kanal aduan terbanyak pada Bulan Mei tahun 2024 adalah melalui aplikasi Jakarta Terkini (JAKI) yaitu sebanyak 117 laporan dan paling sedikit melalui email yaitu hanya 1 laporan

Table 1. LAPORAN KETERLAMBATAN TINDAK LANJUT MASYARAKAT (CRM) BULAN MEI 2024

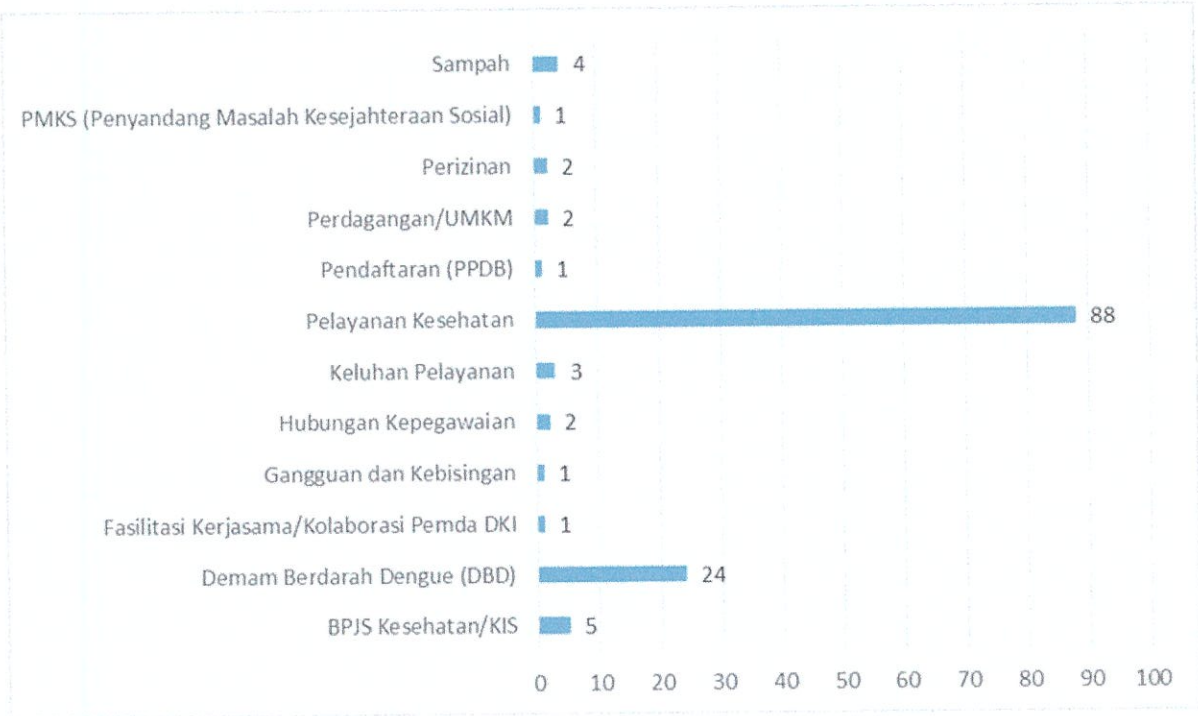
NO	Trace No	Nama Seksi/ UKPD	Kategori	Status TL	Tanggal Masuk Aduan	Tanggal Selesai aduan di Tindak lanjuti	Max waktu Tindak lanjut Aduan	Waktu Penyelesaian Tindak lanjut Aduan	Keterlambatan Tindak lanjut Aduan/ Jam	Nilai Waktu Tindak lanjut Aduan
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Tabel 1:

Pada tabel 2:

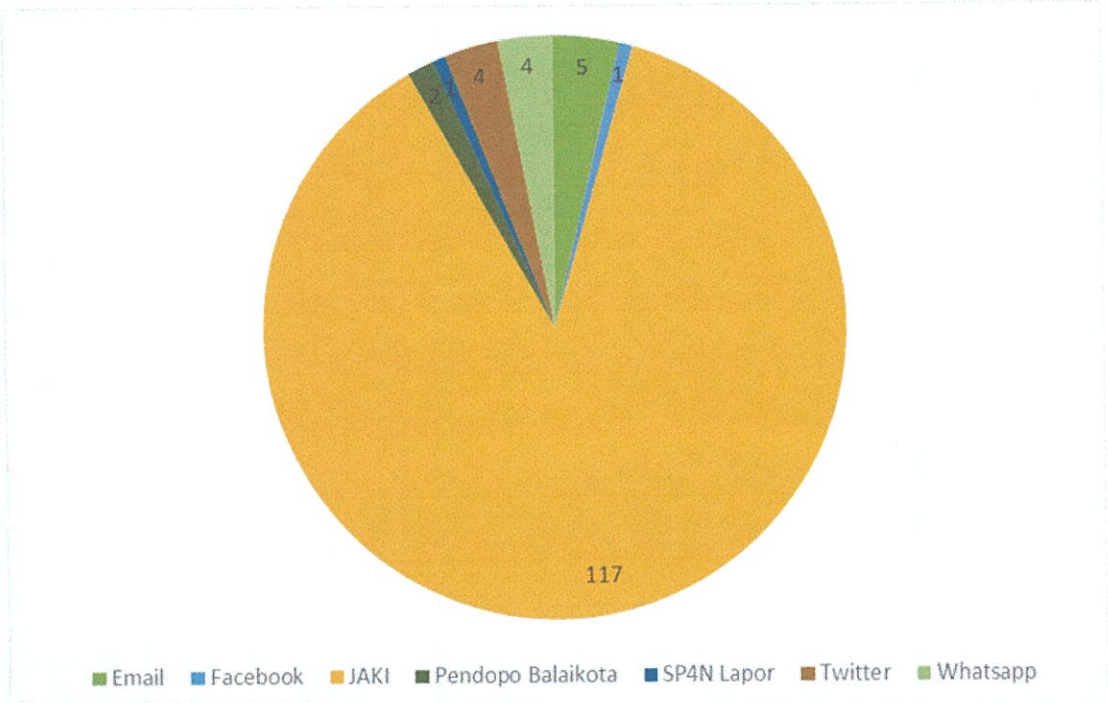
Laporan Keterlambatan dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat CRM Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta

Gambar 1.2 Grafik Kategori Keluhan



Berdasarkan gambar 1.2 menujukkan hasil laporan keluhan yang masuk pada Bulan Mei tahun 2024, kategori terbanyak adalah pelayanan puskesmas yaitu sebanyak 88 keluhan dan yang paling sedikit adalah PMKS, sampah, Pendaftaran(PPDB), Gangguan Kebisingan, dan Fasilitas Kerjasama/Kolaborasi Pemda DKI dengan hasil laporan masing-masing 1 keluhan per kategori tersebut.

Gambar 1.3 Gambaran Kanal Aduan



BAB IV
PENUTUP

4.1. KESIMPULAN

Pengaduan masyarakat yang masuk dalam sistem cepat respon masyarakat diintegrasikan dalam aplikasi Citizen Relation Management untuk ditindaklanjuti oleh Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta dan jajarannya pada bulan Mei tahun 2024 mencapai 100%.

4.2. SARAN

1. Diharapkan kepada seluruh administrator CRM Dinas Kesehatan Provisi DKI Jakarta dan jajaranya untuk dapat melakukan respon cepat pada setiap pengaduan yang masuk dan ditindaklanjuti sesuai dengan Pedoman Tindak lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat
2. Untuk mengantisipasi agar tidak terjadi keterlambatan dalam menindak lanjuti pengaduan melalui aplikasi
3. Melaksanakan kegiatan Bimtek Admin Baru CRM Dinas kesehatan dan jajarannya
4. Melaksanakan Monitoring dan Evaluasi CRM

Semoga Laporan ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, Juni 2024

Kepala Pusat Data Teknologi dan Informasi
Kesehatan Daerah Dinas Kesehatan
Provinsi DKI Jakarta

dr Verry Adrian M. Epid
NIP.198004122010011032

Pengelola CRM Dinas
Kesehatan Provinsi DKI Jakarta

B.K. SRI SUHADAH, SST.M. Kes
NIP. 197710102005012020