LAPORAN PELAKSANAAN KEGIATAN PENYELENGGARAAN SISTEM INFORMASI KESEHATAN TERINTEGRASI

FORUM KOMUNIKASI KEHUMASAN BIDANG KESEHATAN

(PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI CITIZEN RELATION MANAGEMNET)

BULAN AGUSTUS 2023

SEKSI DATA INFORMASI DAN PERHUBUNGAN MASYARAKAT
BIDANG PERENCANAAN PENGENDALIAN DAN INFORMASI
DINAS KESEHATAN PROVINSI DKI JAKARTA
TAHUN 2023

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

Seksi Data Informasi dan Hubungan Masyarakat di Bidang Perencanaan Pengendalian dan Informasi merupakan salah satu Seksi 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.

Seksi Data Informasi dan Hubungan Masyarakat di Bidang Perencanaan Pengendalian dan Informasi 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 di Seksi Data Informasi dan Hubungan Masyarakat Bidang Perencanaan Pengendalian dan Informasi, 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-tangging) yang secara otomatis semua pengaduan masyarakat akan masuk aplikasi CRM Kelurahan dan Non- Geotangging antara lain: twiter@jakarta, Facebook, Pemprov DKI Jakrta, Sirat Elektronik/Emaildki@jakarta.go.ig, Akun Media Sosial Gubernur, SMS (0811272206), Bali 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/Up dan Puskesmas 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 sisem 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. RSUD Tipe C dan D 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 ama 6 (enam) jam untuk melakukan respond dengan cara menekan tombol proses dan/atau disposisi pada aplikasi Citizen Relation Managemnet 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 Pearngakat Daerah mana yang harus menindaklanjuti pengaduan dimaksud;

e. Administrator Dinas Kesehatan dapat menggunakan fitur estimasi untuk waktu selesai, untuk memundurkan batas waktu penyelaesaian 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 jaarannya masih bisa di Dor/dimerahkan kembali oleh pelapor sebelum diverivikasi 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 dannjajarannya terkait, dengan perhitungan waktu di mulai dari status wait (penolakan Valiasl);

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

3. LOKASI

Lokasi pekerjaan dilakukan di Seksi Data Informasi dan Hubungan Masyarakat Bidang Perencanaan Pengendalian Dan Informasi Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta

2.2. PERANGKAT

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

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

2.3. PELAPORAN

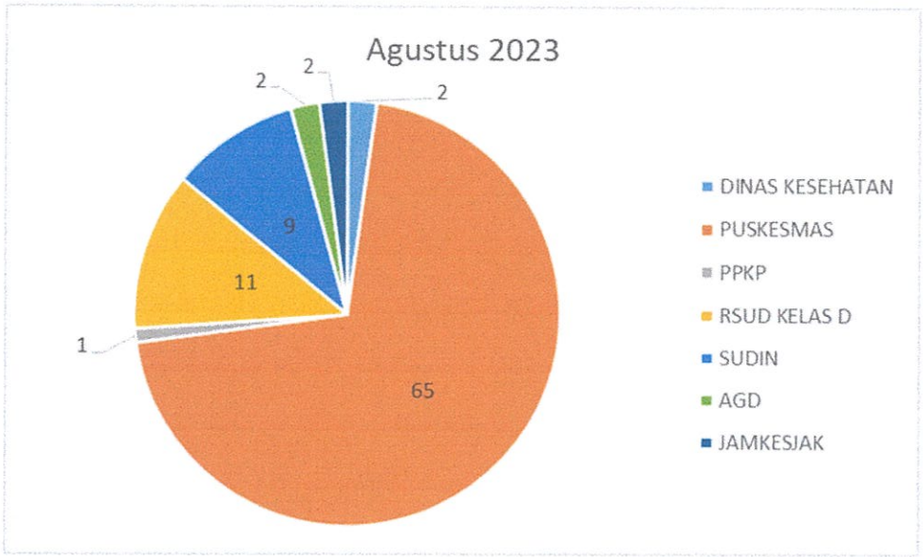
Dokumentasi administrator CRM Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta dilakukan dengan membuat laporan bulanan oleh Administrator CRM Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta , Seksi Data Informasi dan Perhubungan Masyarakat Bidang Perencanaan Pengendalian dan Informasi Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT
BULAN AGUSTUS TAHUN 2023

3.1. HASIL MONITORING DAN EVALUASI CRM

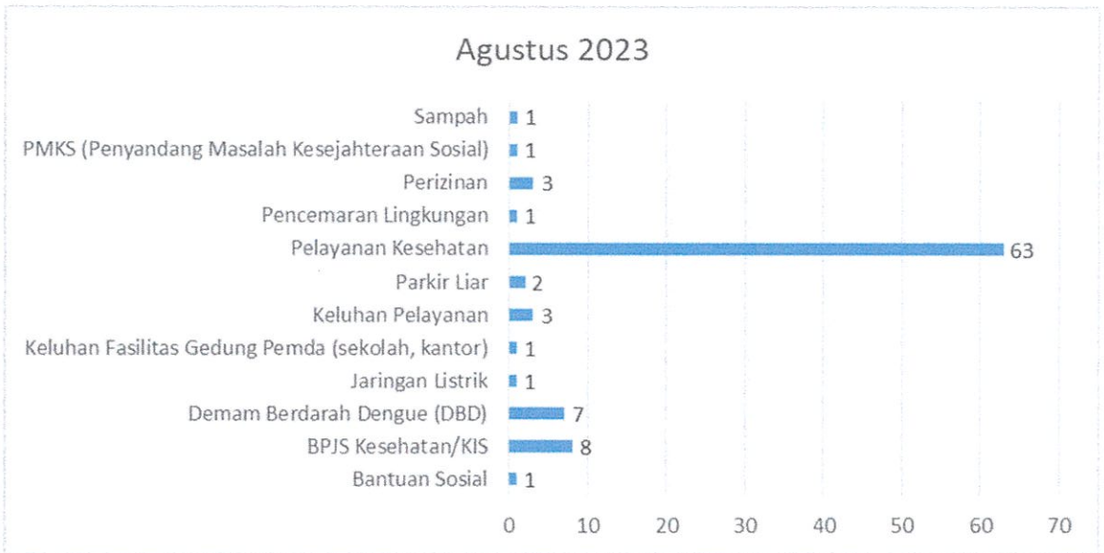
Laporan *Citizen Relation Management* (CRM) Bulan Agustus 2023

Gambar 1.1 Gambaran SKPD



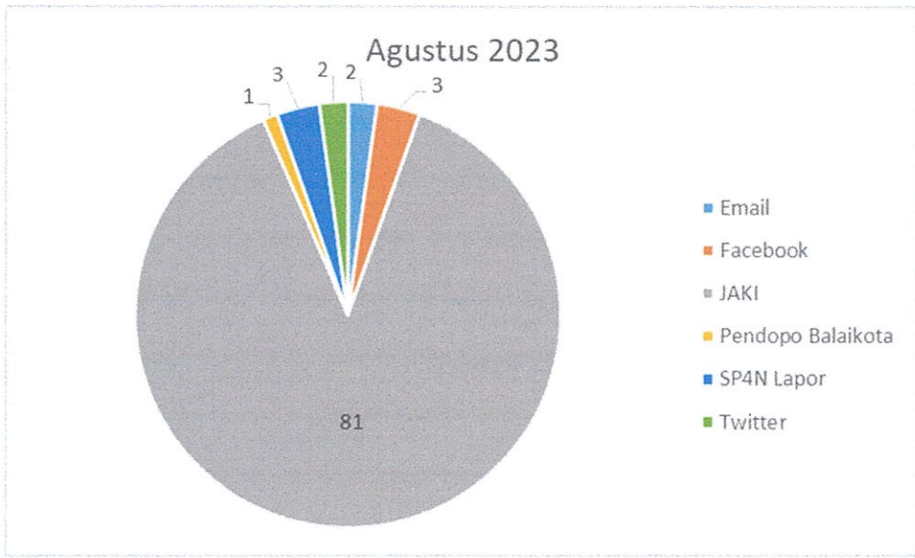
Berdasarkan gambar 1.1 terkait gambaran SKPD, laporan terbanyak yang masuk pada Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta Bulan Agustus tahun 2023 adalah Puskesmas Kecamatan yaitu sebanyak 65 laporan dan yang paling sedikit adalah Pusat Pelayanan Kesehatan Pegawai (PPKP) yaitu sebanyak 1 laporan.

Gambar 1.2 Grafik Kategori Keluhan



Berdasarkan gambar 1.2 menunjukkan hasil laporan keluhan yang masuk pada Bulan Agustus tahun 2023, kategori terbanyak adalah pelayanan kesehatan yaitu sebanyak 63 keluhan dan yang paling sedikit adalah sampah, PMKS (penyandang masalah kesejahteraan sosial), pencemaran lingkungan, keluhan fasilitas gedung pemda (sekolah, kantor), jaringan listrik dan bantuan sosial dengan hasil laporan masing-masing 1 keluhan per kategori tersebut.

Gambar 1.3 Gambaran Kanal Aduan



Berdasarkan gambar 1.3 menunjukkan gambaran kanal aduan terbanyak pada Bulan Agustus tahun 2023 adalah melalui aplikasi Jakarta Terkini (JAKI) yaitu sebanyak 81 aduan dan paling sedikit melalui pendopo balaikota yaitu sebanyak 1 aduan.

Dari hasil laporan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta dapat di lihat di tabel berikut:

No	NAMA SKP	Jumlah Pengaduan yang Masuk	Jumlah Aduan Berstatus Complete	Jumlag Aduan Berstatus Disposisi	Jumlah Aduan Berstatus Koordinasi	Jumlah Aduan Berstatus In Progres	Jumlah aduan Berstatus Wait	Waktu Penyelesaian		Capaian < 7 Hari	Jumlah Aduan Yg Diselesaikan Dalam %	Nilai Akhir eTPP
								< 7 Hari	>7 Hari			
1	Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta	92	92	0	0	0	0	90	2	100%	100%	99.622%
	Total											

Table 1:

Pada tabel satu diatas terlihat bahwa jumlah Pengaduan yang masuk di aplikasi CRM Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta berjumlah 92 laporan, laporan yang telah selesai ditindaklanjuti laporan 92 , laporan yang diselesaikan dalam waktu kurang dari 7 hari 90 laporan dan jumlah laporan yg diselesaikan lebih dari 7 hari ada 2 laporan. Capaian laporan yang di tindak lanjuti 100% sedangkan nilai akhir eTPP 99.622%

3.2. LAPORAN KETERLAMBATAN TINDAK LANJUT MASYARAKAT (CRM) BULAN AGUSTUS 2023

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	JK2308080117	PKM Kramat Jati	Pelayanan Kesehatan	Selesai	8-8-2023	15 -8 -2023	96 jam	171 jam	75 jam	40%
2	JK2308220139	UP Jamkesjak	BPJS	Selesai	22-8-2023	22-8-2023	72jam	214 jam	142 jam	40%

Tabel 2:

Pada tabel 2 Laporan Keterlambatan dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat CRM Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta Puskesmas Kramat jati dan UPT Jaminan Kesehatan Jakarta

BAB IV
PENUTUP

4.1. KESIMPULAN

Pengaduan masyarakat yang masuk dalam sistem cepat respon masyarakat diintegrasikan dalam aplikasi Citizen Relation Managemnet untuk ditindaklanjuti oleh Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta dan jajarannya pada bulan Agustus tahun 2023 mencapai 99.622%. tidak tercapainya target 100% disebabkan adanya UKPD yang terlambat dalam menindak Lanjuti Pengaduan yaitu Puskemas Keramat Jati Jakarta Timur dan Unit Penyelengara Jaminan Kesehatan.

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 menindaklanjutinya sesuai dengan Pedoman Tindak lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat (SE nomor 99 Tahun 2022).
2. Untuk mengantisipasi agar tidak terjadi keterlambatan dalam menindak lanjuti pengaduan melalui aplikasi

Semoga Laporan ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 10 September 2023

Kepala Seksi Data Informasi dan Humas	Pengelola CRM Dinas
Dinas Kesehata Provinsi DKI Jakarta	Kesehatan Provinsi DKI Jakarta
dr Verry Adrian M. Epid	B.K. SRI SUHADAH, SST
NIP.1980004122010011032	NIP. 197710102005012020