



Kabupaten
Tangerang

PEDOMAN TEKNIS PELAKSANAAN INOVASI DAERAH TAHUN 2026

ASK SDM-K-DI

(Aplikasi Sistem Konsultasi Sumber Daya Manusia
Kesehatan, Data Dan Informasi)



PROPOSAL INOVASI
DINAS KESEHATAN KABUPATEN TANGERANG
TAHUN 2026



ASK SDMK-DI

**Aplikasi Sistem Konsultasi Sumber Daya Manusia Kesehatan,
Data dan Informasi**

LATAR BELAKANG INOVASI

ASK SDM-KDI (Aplikasi Sistem Konsultasi Sumber Daya Manusia Kesehatan, Data dan Informasi) merupakan inovasi pelayanan publik berbasis digital yang dikembangkan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang, Bidang Sumber Daya Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat (SDKPM), Tim Kerja Sumber Daya Manusia Kesehatan, Data dan Informasi (SDMK-DI) sebagai media pelayanan konsultasi, pendampingan, koordinasi, pengaduan, serta penyediaan informasi di bidang Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK), Data dan Informasi. Inovasi ini dapat diakses melalui <https://ask.sdmkdi.my.id> dan menjadi helpdesk resmi Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang.

Lahirnya ASK SDM-KDI dilatarbelakangi oleh meningkatnya kebutuhan masyarakat untuk berkonsultasi terkait pengelolaan Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK), Sistem Informasi Kesehatan, Rekam Medis Elektronik (RME), perizinan tenaga kesehatan, serta berbagai aplikasi nasional menuntut tersedianya layanan yang mudah diakses oleh masyarakat dan fasilitas pelayanan kesehatan. Sebelum inovasi ini dikembangkan, pelayanan konsultasi masih dilakukan melalui berbagai media seperti datang langsung ke kantor, whatsapp (WA), surat elektronik, maupun aplikasi pesan dari media sosial sehingga proses pelayanan belum terintegrasi, sulit dimonitor, dan belum terdokumentasi secara optimal. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat harus meluangkan waktu untuk datang ke Dinas Kesehatan hanya untuk memperoleh informasi maupun konsultasi

Sebagai bentuk transformasi pelayanan publik, Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang mengembangkan ASK SDM-KDI (Aplikasi Sistem Konsultasi Sumber Daya Manusia Kesehatan, Data dan Informasi) yang dapat diakses melalui <https://ask.sdmkdi.my.id> sebagai helpdesk digital yang memberikan layanan konsultasi, pendampingan, koordinasi, pengaduan, serta penyediaan informasi secara terpadu.

RANCANG BANGUN INOVASI

ASK SDM-KDI dirancang sebagai pusat layanan konsultasi digital yang mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan dalam satu platform. Rancang bangun inovasi terdiri atas 5 komponen utama sebagai berikut:

1. Pelayanan Konsultasi Digital

Memberikan layanan konsultasi secara daring yang dapat diakses kapan saja melalui website ASK SDM-KDI. Pengguna dapat menyampaikan pertanyaan, permohonan pendampingan,

maupun pengaduan sesuai jenis layanan yang tersedia tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Kesehatan.

2. Integrasi Layanan

Mengintegrasikan berbagai layanan konsultasi seperti Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK), Sistem Informasi Sumber Daya Manusia Kesehatan (SISDMK), Sistem Informasi Manajemen Terintegrasi Pelayanan Kesehatan (SIMANTEP), Sistem Informasi Rujukan Terintegrasi (SISRUTE), Satu Sehat SDMK, Rekam Medis Elektronik (RME), serta konsultasi perizinan tenaga kesehatan dan fasilitas pelayanan kesehatan ke dalam satu media pelayanan.

3. Digitalisasi Pelayanan

Seluruh proses pelayanan mulai dari penerimaan konsultasi, verifikasi, tindak lanjut, hingga penyampaian jawaban dilakukan secara elektronik sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, transparan, dan mudah diakses.

4. Dokumentasi dan Monitoring

Setiap layanan yang masuk terdokumentasi dalam sistem sehingga memudahkan pencatatan, pelaporan, monitoring, dan evaluasi sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan.

5. Kolaborasi Internal

Pelaksanaan layanan dilakukan oleh Tim Kerja SDMK-DI melalui koordinasi antarpetugas sesuai bidang tugas sehingga setiap konsultasi memperoleh tindak lanjut yang tepat, profesional, dan akuntabel.

DASAR HUKUM INOVASI

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2017 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Tenaga Kesehatan;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 31 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Kesehatan;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 13 Tahun 2025 tentang Pengelolaan Sumber Daya Manusia Kesehatan;
7. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang tentang Penetapan Layanan Aplikasi Sistem Konsultasi Sumber Daya Manusia Kesehatan, Data dan Informasi (ASK SDMK-DI) Tahun 2026;

8. Standar Operasional Prosedur Penetapan Layanan Aplikasi Sistem Konsultasi Sumber Daya Manusia Kesehatan, Data dan Informasi (ASK SDM-KDI) Tahun 2026.

PERMASALAHAN

- PERMASALAHAN MAKRO

Kabupaten Tangerang merupakan salah satu daerah dengan jumlah penduduk dan fasilitas pelayanan kesehatan yang terus berkembang. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya kebutuhan pelayanan konsultasi di bidang Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK), data dan informasi kesehatan, perizinan tenaga kesehatan, serta implementasi berbagai sistem informasi kesehatan nasional. Perkembangan teknologi informasi juga mendorong masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan dapat diakses secara mudah tanpa dibatasi ruang dan waktu.

- PERMASALAHAN MIKRO

Pelaksanaan pelayanan konsultasi pada Bidang Sumber Daya Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat (SDKPM) Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang sebelum hadirnya ASK SDM-KDI masih menghadapi berbagai kendala yang memengaruhi efektivitas dan efisiensi pelayanan. Permasalahan tersebut antara lain sebagai berikut:

- 1. Pelayanan konsultasi belum terintegrasi dalam satu sistem pelayanan.**

Pelayanan konsultasi masih dilakukan melalui berbagai media komunikasi, seperti kunjungan langsung ke kantor Dinas Kesehatan, telepon, surat elektronik (e-mail), aplikasi pesan instan (*whatsapp*), maupun media komunikasi lainnya. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan berlangsung secara terpisah-pisah sehingga informasi yang diterima tidak terpusat dalam satu sistem. Selain itu, petugas harus melakukan penelusuran kembali terhadap riwayat konsultasi apabila terdapat tindak lanjut atau konsultasi lanjutan dari pengguna layanan.

- 2. Akses pelayanan masih mengharuskan masyarakat datang secara langsung ke Dinas Kesehatan.**

Masyarakat, tenaga kesehatan, pimpinan fasilitas pelayanan kesehatan, maupun pemangku kepentingan lainnya masih harus datang ke kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang untuk memperoleh konsultasi terkait pengelolaan Sumber Daya Manusia Kesehatan, validasi data, penggunaan aplikasi kesehatan, maupun konsultasi perizinan. Kondisi tersebut membutuhkan waktu, biaya transportasi, serta mengurangi efisiensi pelayanan,

terutama bagi pengguna layanan yang berada di wilayah yang cukup jauh dari pusat pemerintahan Kabupaten Tangerang.

3. Dokumentasi dan monitoring pelayanan belum optimal.

Proses konsultasi yang dilakukan melalui berbagai media belum memiliki mekanisme pencatatan dan dokumentasi yang terintegrasi. Akibatnya, riwayat konsultasi, tindak lanjut penyelesaian permasalahan, serta waktu respons pelayanan belum terdokumentasi secara sistematis. Hal ini menyulitkan proses monitoring, evaluasi, penyusunan laporan pelayanan, maupun pengukuran kinerja pelayanan konsultasi secara berkala.

4. Belum tersedia helpdesk digital sebagai satu pintu pelayanan konsultasi.

Sebelum adanya ASK SDM-K-DI, Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang belum memiliki media pelayanan konsultasi berbasis digital yang berfungsi sebagai helpdesk resmi. Masyarakat sering mengalami kesulitan menentukan media maupun petugas yang harus dihubungi sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan, sehingga proses konsultasi menjadi kurang efektif dan memerlukan waktu yang lebih lama.

5. Meningkatnya kebutuhan pendampingan terhadap implementasi berbagai sistem informasi kesehatan.

Seiring dengan transformasi digital sektor kesehatan, penggunaan berbagai aplikasi nasional seperti SISDMK, SIMANTEP, SISRUTE, Satu Sehat SDM-K, Rekam Medis Elektronik (RME), serta layanan perizinan tenaga kesehatan dan fasilitas pelayanan kesehatan terus mengalami peningkatan. Kondisi ini berdampak pada meningkatnya kebutuhan konsultasi, pendampingan teknis, serta penyediaan informasi yang cepat, akurat, dan mudah diakses oleh seluruh pengguna layanan. Tanpa adanya sistem pelayanan yang terintegrasi, proses pendampingan menjadi kurang optimal dan berpotensi menghambat implementasi program-program kesehatan.

Berdasarkan berbagai permasalahan tersebut, diperlukan suatu inovasi pelayanan publik berbasis digital yang mampu mengintegrasikan seluruh layanan konsultasi dalam satu platform yang mudah diakses, cepat, transparan, akuntabel, serta terdokumentasi dengan baik. Melalui ASK SDM-K-DI (Aplikasi Sistem Konsultasi Sumber Daya Manusia Kesehatan, Data dan Informasi), Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang menghadirkan helpdesk digital sebagai satu pintu pelayanan konsultasi, pendampingan, koordinasi, pengaduan, dan penyediaan informasi. Inovasi ini diharapkan mampu meningkatkan

kualitas pelayanan publik, mempercepat penyelesaian konsultasi, memperkuat dokumentasi layanan, serta mendukung transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Kabupaten Tangerang.

ISU STRATEGIS

- ISU STRATEGIS GLOBAL

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan paradigma pelayanan publik di berbagai negara menuju pelayanan yang berbasis digital (*digital government*). Masyarakat saat ini mengharapkan pelayanan publik yang dapat diakses secara cepat, mudah, transparan, responsif, serta tidak lagi dibatasi oleh ruang dan waktu. Kondisi tersebut menjadi tantangan sekaligus peluang bagi pemerintah daerah untuk menghadirkan inovasi pelayanan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Pengembangan ASK SDM-K-DI juga mendukung pencapaian *Sustainable Development Goals* (SDGs), khususnya:

- 1. SDGs Tujuan 3 (*Good Health and Well-being*):** Mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan melalui kemudahan akses konsultasi, pendampingan, dan penyediaan informasi bagi tenaga kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan, maupun masyarakat.
- 2. SDGs Tujuan 9 (*Industry, Innovation and Infrastructure*):** Mendorong pemanfaatan teknologi informasi dan inovasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga tercipta pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan.
- 3. SDGs Tujuan 16 (*Peace, Justice and Strong Institutions*):** Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, akuntabel, serta memberikan kemudahan akses pelayanan kepada seluruh masyarakat melalui sistem pelayanan berbasis digital.

Dengan demikian, ASK SDM-K-DI tidak hanya menjadi inovasi di tingkat daerah, tetapi juga sejalan dengan arah pembangunan global yang menempatkan digitalisasi pelayanan publik sebagai salah satu instrumen utama dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan.

- ISU STRATEGIS NASIONAL

Pada sektor kesehatan, transformasi digital menjadi salah satu prioritas pembangunan nasional. Berbagai sistem informasi kesehatan nasional seperti SISDMK, Satu Sehat SDM-K, SISRUHE, Rekam Medis Elektronik (RME), serta sistem perizinan tenaga kesehatan dan fasilitas pelayanan kesehatan terus dikembangkan untuk meningkatkan kualitas tata kelola pelayanan kesehatan di Indonesia.

Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya kebutuhan konsultasi, pendampingan, koordinasi, serta penyediaan informasi kepada seluruh pemangku kepentingan. Oleh karena itu, diperlukan suatu media pelayanan yang mampu mengintegrasikan berbagai jenis layanan konsultasi dalam satu platform yang mudah diakses, terdokumentasi, dan dapat memberikan respons secara cepat.

Pengembangan ASK SDM-KD mendukung implementasi kebijakan nasional, antara lain:

- Transformasi Digital Kesehatan;
- Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- Reformasi Birokrasi;
- Penguatan Sistem Informasi Kesehatan;
- Peningkatan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Melalui inovasi ini, Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang berupaya menghadirkan pelayanan konsultasi yang lebih modern, efisien, transparan, serta sesuai dengan arah kebijakan nasional di bidang kesehatan dan pelayanan publik.

- ISU STRATEGI LOKAL

Kabupaten Tangerang merupakan salah satu daerah dengan jumlah penduduk, tenaga kesehatan, dan fasilitas pelayanan kesehatan yang terus berkembang. Seiring dengan perkembangan tersebut, kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan konsultasi di bidang Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK), data dan informasi kesehatan, implementasi sistem informasi kesehatan, serta layanan perizinan kesehatan juga mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

Di sisi lain, pelayanan konsultasi yang sebelumnya dilakukan melalui berbagai media komunikasi belum mampu memberikan pelayanan yang terintegrasi. Pengguna layanan masih harus menghubungi petugas melalui berbagai saluran komunikasi atau datang langsung ke kantor Dinas Kesehatan untuk memperoleh informasi maupun pendampingan. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan belum optimal, dokumentasi konsultasi belum terpusat, serta monitoring dan evaluasi pelayanan menjadi kurang efektif.

Selain itu, meningkatnya implementasi berbagai aplikasi nasional seperti SISDMK, SIMANTEP, SISRUTE, Satu Sehat SDM, dan Rekam Medis Elektronik (RME), serta meningkatnya kebutuhan konsultasi terkait perizinan tenaga kesehatan dan fasilitas pelayanan kesehatan, menuntut tersedianya layanan yang mampu memberikan respons secara cepat, tepat, dan mudah diakses oleh seluruh pengguna layanan.

Berdasarkan kondisi tersebut, Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang mengembangkan ASK SDM-K-DI sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital yang berfungsi sebagai helpdesk resmi Dinas Kesehatan. Melalui satu platform pelayanan, ASK SDM-K-DI mengintegrasikan layanan konsultasi, pendampingan, koordinasi, pengaduan, dan penyediaan informasi sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat, terdokumentasi, transparan, akuntabel, serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Tangerang.

METODE PEMBAHARUAN

- KONDISI SEBELUM INOVASI

Sebelum ASK SDM-K-DI dikembangkan, pelayanan konsultasi dilaksanakan melalui tatap muka, telepon, surat elektronik, maupun aplikasi pesan instan. Pola tersebut menyebabkan pelayanan tersebar pada berbagai media, belum memiliki dokumentasi yang terpusat, serta menyulitkan proses monitoring dan evaluasi. Selain itu, masyarakat harus meluangkan waktu dan biaya untuk datang langsung ke Dinas Kesehatan pada beberapa jenis layanan.

- KONDISI SETELAH INOVASI

Melalui ASK SDM-K-DI, seluruh layanan konsultasi dihimpun dalam satu platform digital yang dapat diakses melalui <https://ask.sdmkdi.my.id>. Pengguna dapat mengajukan konsultasi secara daring, memperoleh pendampingan, memantau tindak lanjut, dan menerima informasi tanpa harus datang ke kantor. Seluruh layanan terdokumentasi dalam sistem sehingga memudahkan monitoring, evaluasi, serta peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

KEUNGGULAN DAN KEBAHARUAN INOVASI

ASK SDM-K-DI (Aplikasi Sistem Konsultasi Sumber Daya Manusia Kesehatan, Data dan Informasi) merupakan inovasi pelayanan publik berbasis digital yang dikembangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan konsultasi di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang. Inovasi ini tidak hanya menghadirkan media pelayanan berbasis teknologi informasi, tetapi juga membawa perubahan dalam tata kelola pelayanan konsultasi melalui sistem yang lebih terintegrasi, terdokumentasi, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

Dibandingkan dengan mekanisme pelayanan sebelumnya, ASK SDM-K-DI memiliki sejumlah keunggulan dan unsur kebaruan sebagai berikut:

- KEUNGGULAN INOVASI

1. Satu Pintu Pelayanan Konsultasi (One Stop Digital Helpdesk)

ASK SDM-KDI menjadi media pelayanan konsultasi resmi yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan konsultasi di bidang Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK), Data dan Informasi dalam satu platform digital. Melalui satu alamat website, masyarakat, tenaga kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan, organisasi profesi, maupun instansi lainnya dapat memperoleh layanan konsultasi tanpa harus mencari petugas atau media komunikasi yang berbeda-beda.

2. Mudah Diakses oleh Seluruh Pengguna Layanan

Layanan dapat diakses secara daring melalui <https://ask.sdmkdi.my.id> kapan saja dan dari mana saja selama terhubung dengan jaringan internet. Hal ini memberikan kemudahan bagi pengguna layanan, terutama bagi fasilitas pelayanan kesehatan maupun tenaga kesehatan yang berada jauh dari kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang.

3. Pelayanan Lebih Cepat, Efektif, dan Efisien

Dengan adanya sistem konsultasi berbasis digital, proses penyampaian pertanyaan, pendampingan, maupun pemberian informasi dapat dilakukan tanpa harus melakukan kunjungan langsung ke kantor Dinas Kesehatan. Hal ini mampu menghemat waktu, biaya, serta meningkatkan efektivitas pelayanan.

4. Dokumentasi/Pencatatan Pelayanan Lebih Baik

Seluruh konsultasi yang masuk melalui ASK SDM-KDI terdokumentasi dalam sistem sehingga memudahkan proses pencatatan, monitoring, evaluasi, dan penyusunan laporan pelayanan. Riwayat konsultasi dapat ditelusuri kembali apabila diperlukan sebagai bahan evaluasi maupun tindak lanjut pelayanan.

5. Meningkatkan Koordinasi Antarpetugas

Melalui satu platform pelayanan, koordinasi antarpetugas menjadi lebih terarah karena setiap konsultasi dapat ditindaklanjuti sesuai bidang tugas masing-masing. Hal ini membantu meningkatkan konsistensi pelayanan dan mempercepat penyelesaian konsultasi.

- KEBAHARUAN

ASK SDM-KDI memiliki nilai kebaruan karena menghadirkan perubahan mendasar dalam mekanisme pelayanan konsultasi di Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang. Sebelumnya, pelayanan konsultasi dilakukan melalui berbagai media komunikasi seperti kunjungan langsung, telepon, surat elektronik, maupun aplikasi pesan instan sehingga pelayanan belum terintegrasi dan sulit dimonitor. Melalui ASK SDM-KDI, seluruh layanan dihimpun dalam

satu helpdesk digital yang berfungsi sebagai pusat konsultasi resmi. Adapun unsur kebaruaran ASK SDM-KDI meliputi:

1. Integrasi Berbagai Layanan dalam Satu Platform

ASK SDM-KDI mengintegrasikan berbagai jenis layanan konsultasi yang sebelumnya dilaksanakan secara terpisah, meliputi konsultasi SDM, Data dan Informasi, SISDM, SIMANTEP, SISRU, Satu Sehat SDM, Rekam Medis Elektronik (RME), serta konsultasi perizinan tenaga kesehatan dan fasilitas pelayanan kesehatan.

2. Perubahan Pola Pelayanan dari Konvensional Menjadi Digital

Inovasi ini mengubah mekanisme pelayanan yang sebelumnya didominasi konsultasi tatap muka menjadi pelayanan berbasis digital yang dapat diakses kapan saja sehingga pelayanan menjadi lebih fleksibel dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

3. Terciptanya Sistem Dokumentasi Terpadu

Setiap konsultasi yang diterima terdokumentasi dalam satu sistem sehingga memudahkan proses monitoring, evaluasi, penyusunan laporan, serta pengambilan keputusan berdasarkan data pelayanan yang tersedia.

4. Penguatan Tata Kelola Pelayanan

ASK SDM-KDI tidak hanya menjadi media konsultasi, tetapi juga menjadi instrumen penguatan tata kelola pelayanan melalui mekanisme pelayanan yang lebih terstandar, terdokumentasi, transparan, dan akuntabel sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).

5. Mendukung Transformasi Digital Pelayanan Kesehatan Daerah

ASK SDM-KDI merupakan salah satu bentuk implementasi transformasi digital di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang yang mendorong pelayanan publik menjadi lebih inovatif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan berbagai keunggulan dan unsur kebaruaran tersebut, ASK SDM-KDI diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat penyelesaian konsultasi, memperkuat koordinasi antartugas, serta memberikan kemudahan akses pelayanan kepada masyarakat, tenaga kesehatan, dan fasilitas pelayanan kesehatan secara berkelanjutan.

Aspek	Sebelum ASK SDM-KDI	Sesudah ASK SDM-KDI
Media konsultasi	Beragam (tatap muka, telepon,	Satu platform digital

Aspek	Sebelum ASK SDM-K-DI	Sesudah ASK SDM-K-DI
	WhatsApp, email)	
Akses layanan	Harus datang atau menghubungi petugas tertentu	Dapat diakses secara daring melalui satu pintu
Dokumentasi	Tidak terpusat	Seluruh konsultasi terdokumentasi
Monitoring	Sulit dilakukan	Mudah dipantau dan dievaluasi
Koordinasi	Antarpetugas belum terintegrasi	Terkoordinasi melalui satu sistem
Pelayanan	Bergantung pada media yang digunakan	Lebih cepat, terstandar, dan terdokumentasi

TAHAPAN INOVASI

Pengembangan ASK SDM-K-DI (Aplikasi Sistem Konsultasi Sumber Daya Manusia Kesehatan, Data dan Informasi) dilaksanakan secara bertahap dan sistematis sebagai bentuk komitmen Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Setiap tahapan dirancang untuk memastikan bahwa inovasi yang dibangun sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan, mudah diimplementasikan, serta mampu memberikan manfaat secara berkelanjutan.

1. Identifikasi Permasalahan;
2. Perumusan Konsep Inovasi;
3. Penyusunan Regulasi dan Standar Pelayanan;
4. Pengembangan dan Implementasi Aplikasi;
5. Sosialisasi dan Implementasi Layanan;
6. Monitoring dan Evaluasi;
7. Pengembangan Berkelanjutan.

Tahapan	Kegiatan
Identifikasi Permasalahan	Inventarisasi kendala pelayanan konsultasi
Perumusan Konsep	Penyusunan konsep helpdesk digital
Penyusunan Regulasi	Penyusunan SOP dan SK
Pengembangan	Pembuatan dan uji coba aplikasi ASK SDM-K-DI
Implementasi	Sosialisasi dan pelaksanaan layanan
Monitoring & Evaluasi	Pemantauan, evaluasi, dan penyempurnaan layanan

Matriks Kecapatan Penciptaan Inovasi

No	Tahapan Kegiatan	Uraian Alur & Aktivitas Operasional	Bulan Januari	Bulan Februari	Bulan Maret
1	Perencanaan & Regulasi	• Melaksanakan Identifikasi Permasalahan melalui inventarisasi kendala pelayanan konsultasi konvensional. • Melakukan Perumusan Konsep Inovasi dan penyusunan konsep <i>helpdesk</i> digital. • Melaksanakan Penyusunan Regulasi dan Standar Pelayanan berupa SOP dan Keputusan Kepala Dinas.	✓	-	-
2	Pengembangan & Uji Coba	• Melaksanakan Pengembangan dan Implementasi Aplikasi melalui pembuatan serta uji coba sistem ASK SDMK-DI.	-	✓	-
3	Sosialisasi & Implementasi	• Melaksanakan Sosialisasi dan Implementasi Layanan melalui diseminasi program serta pelaksanaan layanan kepada pengguna.	-	✓	-
4	Monitoring & Keberlanjutan	• Melaksanakan Monitoring dan Evaluasi berupa pemantauan, evaluasi, serta penyempurnaan layanan.	-	-	✓

No	Tahapan Kegiatan	Uraian Alur & Aktivitas Operasional	Bulan Januari	Bulan Februari	Bulan Maret
		• Menyiapkan tahapan Pengembangan Berkelanjutan untuk optimalisasi fungsi jangka panjang.			

TUJUAN INOVASI

Pengembangan ASK SDM-K-DI (Aplikasi Sistem Konsultasi Sumber Daya Manusia Kesehatan, Data dan Informasi) bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang melalui penyediaan layanan konsultasi berbasis digital yang mudah diakses, cepat, transparan, dan akuntabel. Inovasi ini diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat, tenaga kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan, serta pemangku kepentingan lainnya dalam memperoleh informasi, konsultasi, pendampingan, dan koordinasi tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Kesehatan.

Secara khusus, tujuan pengembangan ASK SDM-K-DI adalah sebagai berikut:

1. Mewujudkan pelayanan konsultasi yang terintegrasi melalui satu media pelayanan digital (*one stop digital helpdesk*) sehingga masyarakat memperoleh kemudahan dalam mengakses berbagai layanan konsultasi di bidang Sumber Daya Manusia Kesehatan, Data dan Informasi.
2. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan konsultasi dengan memanfaatkan teknologi informasi sehingga proses pelayanan dapat dilakukan secara cepat, mudah, dan tidak terbatas oleh ruang maupun waktu.
3. Mempermudah masyarakat, tenaga kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan, organisasi profesi, serta instansi terkait dalam memperoleh informasi, pendampingan, dan konsultasi sesuai kebutuhan pelayanan kesehatan.
4. Meningkatkan kualitas tata kelola pelayanan melalui sistem pelayanan yang terdokumentasi, terstandar, transparan, dan akuntabel sehingga memudahkan proses monitoring, evaluasi, serta penyusunan laporan pelayanan.
5. Mendukung implementasi transformasi digital di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang melalui pemanfaatan teknologi informasi sebagai sarana peningkatan kualitas pelayanan publik.
6. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan konsultasi yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang melalui pelayanan yang lebih responsif, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

MANFAAT INOVASI

Implementasi ASK SDMK-DI diharapkan memberikan manfaat bagi berbagai pihak, baik bagi masyarakat sebagai penerima layanan maupun bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang sebagai penyelenggara pelayanan publik.

1. Manfaat bagi Masyarakat

- Mempermudah masyarakat memperoleh layanan konsultasi tanpa harus datang langsung ke Dinas Kesehatan.
- Mempercepat proses penyampaian informasi dan penyelesaian konsultasi.
- Menghemat waktu, biaya, dan tenaga dalam memperoleh pelayanan.
- Memberikan kepastian mengenai media pelayanan yang resmi, mudah diakses, dan terpercaya.
- Meningkatkan kemudahan akses terhadap pelayanan kesehatan berbasis digital.

2. Manfaat bagi Tenaga Kesehatan dan Fasilitas Pelayanan Kesehatan

- Mempermudah konsultasi mengenai pengelolaan SDMK, implementasi sistem informasi kesehatan, Rekam Medis Elektronik (RME), serta layanan perizinan tenaga kesehatan dan fasilitas pelayanan kesehatan.
- Mempercepat proses koordinasi dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang.
- Mempermudah penyampaian permasalahan dan memperoleh pendampingan teknis secara daring.
- Mendukung kelancaran implementasi berbagai program dan sistem informasi kesehatan.

3. Manfaat bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang

- Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih cepat, efektif, efisien, dan terdokumentasi.
- Menciptakan satu pintu pelayanan konsultasi yang terintegrasi sehingga memudahkan koordinasi antarpetugas.
- Mempermudah proses monitoring, evaluasi, dan pelaporan pelayanan konsultasi.
- Menyediakan data konsultasi yang dapat dimanfaatkan sebagai bahan pengambilan kebijakan dan peningkatan kualitas pelayanan.
- Mendorong budaya kerja yang lebih adaptif terhadap transformasi digital dan inovasi pelayanan publik.

4. Manfaat bagi Pemerintah Daerah

- Mendukung implementasi Reformasi Birokrasi dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- Meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.
- Mendukung terwujudnya pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.
- Menjadi salah satu inovasi daerah yang dapat direplikasi dalam pengembangan pelayanan publik di perangkat daerah lainnya.

Dengan berbagai manfaat tersebut, ASK SDM-KDI diharapkan tidak hanya menjadi media konsultasi berbasis digital, tetapi juga menjadi instrumen strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, adaptif terhadap perkembangan teknologi, serta mampu memberikan nilai tambah bagi masyarakat dan seluruh pemangku kepentingan di Kabupaten Tangerang.

HASIL INOVASI

Implementasi ASK SDM-KDI (Aplikasi Sistem Konsultasi Sumber Daya Manusia Kesehatan, Data dan Informasi) telah menghasilkan berbagai perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan konsultasi di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang. Perubahan tersebut tidak hanya berupa tersedianya media pelayanan berbasis digital, tetapi juga peningkatan kualitas tata kelola pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

- OUTPUT

1. Tersedianya Helpdesk Digital Resmi

Terbangunnya ASK SDM-KDI sebagai media pelayanan konsultasi resmi Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang yang dapat diakses secara daring melalui <https://ask.sdmkdi.my.id>. Aplikasi ini menjadi satu pintu pelayanan (*one stop digital helpdesk*) bagi masyarakat, tenaga kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan, organisasi profesi, maupun pemangku kepentingan lainnya dalam memperoleh layanan konsultasi, pendampingan, koordinasi, pengaduan, dan penyediaan informasi.

2. Terintegrasinya Berbagai Jenis Layanan Konsultasi

Melalui ASK SDM-KDI, berbagai layanan konsultasi yang sebelumnya dilaksanakan secara terpisah kini terintegrasi dalam satu platform, meliputi:

- Konsultasi Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK);

- Konsultasi Sistem Informasi Sumber Daya Manusia Kesehatan (SISDMK);
- Konsultasi SIMANTEP;
- Konsultasi SISROUTE;
- Konsultasi Satu Sehat SDM;
- Konsultasi Rekam Medis Elektronik (RME);
- Konsultasi perizinan tenaga kesehatan dan fasilitas pelayanan kesehatan;
- Pengaduan dan permintaan informasi di bidang SDM, Data dan Informasi.

3. Tersedianya Sistem Dokumentasi Pelayanan

Seluruh konsultasi yang masuk melalui ASK SDM-DI terdokumentasi secara sistematis sehingga memudahkan pencatatan, penelusuran riwayat konsultasi, monitoring, evaluasi, serta penyusunan laporan pelayanan secara berkala.

4. Standarisasi Mekanisme Pelayanan

Pelaksanaan layanan ASK SDM-DI didukung oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan sehingga setiap proses pelayanan memiliki alur yang jelas, pembagian tugas yang terstruktur, serta standar pelayanan yang seragam.

5. Meningkatnya Media Komunikasi Pelayanan

ASK SDM-DI menjadi media komunikasi resmi antara Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang dengan masyarakat, tenaga kesehatan, dan fasilitas pelayanan kesehatan sehingga proses konsultasi menjadi lebih mudah, cepat, dan terdokumentasi.

- OUTCOME

1. Meningkatnya Kemudahan Akses Pelayanan

Masyarakat, tenaga kesehatan, dan fasilitas pelayanan kesehatan memperoleh kemudahan dalam mengakses layanan konsultasi tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Kesehatan. Layanan dapat diakses secara daring sehingga menghemat waktu, biaya, dan tenaga.

2. Meningkatnya Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan

Pelayanan konsultasi menjadi lebih efektif karena seluruh proses dilakukan melalui satu platform digital yang terintegrasi. Proses penyampaian konsultasi, tindak lanjut, hingga penyampaian jawaban dapat dilakukan dengan lebih cepat dibandingkan mekanisme pelayanan sebelumnya.

3. Meningkatnya Kualitas Tata Kelola Pelayanan

Pelayanan yang sebelumnya tersebar pada berbagai media kini terintegrasi dalam satu sistem sehingga memudahkan pengelolaan konsultasi, monitoring, evaluasi, serta penyusunan laporan pelayanan. Kondisi ini mendukung terciptanya pelayanan yang lebih tertib, transparan, dan akuntabel.

4. Meningkatkan Koordinasi dengan Pemangku Kepentingan

ASK SDM-K-DI memperkuat koordinasi antara Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang dengan tenaga kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan, organisasi profesi, dan instansi terkait melalui mekanisme konsultasi yang lebih terstruktur dan mudah diakses.

5. Mendukung Transformasi Digital Pelayanan Publik

Implementasi ASK SDM-K-DI menjadi salah satu wujud transformasi digital di lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan konsultasi. Inovasi ini mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi, berorientasi pada kebutuhan masyarakat, serta sejalan dengan kebijakan transformasi digital pemerintahan.

6. Meningkatkan Kepuasan Pengguna Layanan

Dengan kemudahan akses, kecepatan pelayanan, serta tersedianya media konsultasi yang resmi dan terintegrasi, ASK SDM-K-DI diharapkan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat dan seluruh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang.