

MANUAL BOOK

SI BESTIE

(Sistem Informasi Beredukasi dan Telekomunikasi Kesehatan Gigi)

Panduan Penggunaan, Pengelolaan, Monitoring, dan Evaluasi

**UPTD PUSKESMAS SELABATU
PEMERINTAH KOTA SUKABUMI**

2026

LEMBAR KENDALI DOKUMEN

Elemen	Keterangan
Nama Dokumen	Manual Book SI BESTIE
Nama Inovasi	SI BESTIE – Sistem Informasi Beredukasi dan Telekomunikasi Kesehatan Gigi
Unit Pelaksana	PPK BLUD Puskesmas Selabatu
Penanggung Jawab	Kepala Puskesmas
Pengelola Teknis	Dokter Gigi dan Perawat/Terapis Gigi dan Mulut
Media Utama	WhatsApp Business
Media Pendukung	Google Form, Google Drive, QR Code, Google Spreadsheet

DAFTAR ISI

BAB I	– Pendahuluan
BAB II	– Gambaran Umum SI BESTIE
BAB III	– Persiapan dan Konfigurasi Layanan
BAB IV	– Manual Pengguna/Masyarakat
BAB V	– Manual Petugas/Pengelola
BAB VI	– Alur Pelayanan dan Penanganan Konsultasi
BAB VII	– Monitoring, Evaluasi, dan Pelaporan
BAB VIII	– Manajemen Risiko dan Keamanan Data
BAB IX	– Pemeliharaan dan Keberlanjutan
BAB X	– Penutup
Lampiran	– Checklist Operasional dan Format Monitoring

BAB I – PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik perlu ditingkatkan agar efektif, efisien, mudah diakses, dan berorientasi pada kepuasan pengguna. PPK BLUD Puskesmas Selabatu menghadapi tingginya kebutuhan pelayanan Poli Gigi, dengan rata-rata kunjungan 500–650 pasien per bulan, sementara pelayanan didukung oleh 1 dokter gigi dan 1 tenaga perawat/terapis gigi dan mulut. Kondisi tersebut berkontribusi pada waktu tunggu sekitar 30–60 menit serta kebutuhan informasi dan edukasi yang berulang.

SI BESTIE dikembangkan sebagai layanan pendukung berbasis WhatsApp Business yang mengintegrasikan edukasi kesehatan gigi dan mulut, skrining awal keluhan, telekonsultasi sederhana, informasi pelayanan, dan survei kepuasan. SI BESTIE tidak menggantikan pemeriksaan tatap muka maupun mekanisme pendaftaran yang berlaku.

1.2 Tujuan Manual Book

- Menjadi pedoman penggunaan SI BESTIE bagi masyarakat/pasien.
- Menjadi pedoman operasional bagi petugas pengelola SI BESTIE.
- Menyeragamkan alur pemberian informasi, skrining, telekonsultasi, dan survei kepuasan.
- Mendukung monitoring, evaluasi, dokumentasi, dan keberlanjutan inovasi.

1.3 Sasaran

Sasaran primer adalah pasien Poli Gigi dan masyarakat wilayah kerja Puskesmas Selabatu. Sasaran sekunder meliputi dokter gigi, perawat/terapis gigi dan mulut, manajemen Puskesmas, dan Pemerintah Kota Sukabumi.

BAB II – GAMBARAN UMUM SI BESTIE

2.1 Definisi

SI BESTIE adalah Sistem Informasi Beredukasi dan Telekomunikasi Kesehatan Gigi, yaitu media pelayanan digital berbasis WhatsApp Business yang menjadi kanal pendukung komunikasi dan informasi pelayanan Poli Gigi.

2.2 Komponen Layanan

No.	Layanan	Fungsi
1	Edukasi Digital	Materi menyikat gigi, pencegahan karies/penyakit gusi, perawatan gigi anak dan ibu hamil, pencegahan bau mulut, video dan leaflet digital.
2	Skrining Keluhan	Mengumpulkan informasi awal seperti keluhan utama, lama keluhan, skala nyeri, riwayat penyakit, alergi obat, dan riwayat kehamilan bila diperlukan.
3	Telekonsultasi	Konsultasi awal mengenai keluhan ringan, edukasi pascatindakan, persiapan tindakan, dan anjuran kontrol.
4	Informasi Pelayanan	Jadwal, jam pelayanan, jenis layanan, persyaratan administrasi, dan informasi BPJS.
5	Survei Kepuasan	Umpan balik digital setelah pelayanan.

2.3 Teknologi Pendukung

Teknologi	Fungsi
WhatsApp Business	Media komunikasi utama
Google Form	Skrining dan survei kepuasan
Google Drive	Penyimpanan materi edukasi digital
QR Code	Akses cepat menuju layanan SI BESTIE
Google Spreadsheet	Monitoring dan rekapitulasi data

2.4 Prinsip Penggunaan

- SI BESTIE merupakan layanan pendukung, bukan pengganti pemeriksaan klinis.
- Informasi diberikan sesuai kewenangan dan SOP Puskesmas.
- Pasien diarahkan datang ke Poli Gigi bila diperlukan pemeriksaan langsung.
- Setiap aktivitas yang ditetapkan untuk monitoring harus direkap secara berkala.

BAB III – PERSIAPAN DAN KONFIGURASI LAYANAN

3.1 Persiapan Awal

- Membentuk tim inovasi dan menetapkan penanggung jawab.
- Menetapkan SOP dan SK Kepala Puskesmas sesuai kebutuhan organisasi.
- Menyiapkan akun WhatsApp Business khusus layanan.
- Menyiapkan materi edukasi digital.
- Menyiapkan Google Form untuk skrining dan survei kepuasan.
- Membuat/menyediakan QR Code SI BESTIE.
- Menyiapkan Google Spreadsheet untuk monitoring dan rekapitulasi.

3.2 Struktur Peran

Jabatan	Peran
Kepala Puskesmas	Penanggung jawab inovasi
Dokter Gigi	Ketua/pengelola substansi inovasi
Perawat/Terapis Gigi dan Mulut	Monitoring dan evaluasi operasional
Promkes	Publikasi melalui media sosial

3.3 Checklist Sebelum Layanan Dibuka

- ☐ WhatsApp Business aktif dan dapat menerima pesan.
- ☐ Menu layanan dapat diakses.
- ☐ Materi edukasi tersedia dan sesuai kebutuhan.
- ☐ Form skrining dan survei dapat dibuka.
- ☐ QR Code dapat dipindai.
- ☐ Spreadsheet monitoring siap digunakan.
- ☐ Petugas memahami alur dan SOP.

BAB IV – MANUAL PENGGUNA/MASYARAKAT

4.1 Cara Mengakses SI BESTIE

Masyarakat dapat mengakses SI BESTIE melalui QR Code yang disediakan Puskesmas atau melalui nomor WhatsApp Business SI BESTIE.

4.2 Alur Penggunaan

1. Scan QR Code atau membuka kontak WhatsApp Business SI BESTIE.
2. Sistem menampilkan/menu memberikan pilihan layanan.
3. Pilih layanan sesuai kebutuhan.
4. Ikuti instruksi atau formulir yang diberikan.
5. Tunggu respons petugas sesuai jam operasional dan SOP.
6. Bila diperlukan pemeriksaan, ikuti arahan untuk datang ke Poli Gigi.
7. Setelah pelayanan, isi survei kepuasan.

4.3 Penggunaan Skrining

Pengguna mengisi informasi yang diminta pada formulir, antara lain keluhan utama, lama keluhan, skala nyeri, riwayat penyakit, riwayat alergi obat, serta riwayat kehamilan bila diperlukan. Skrining digunakan sebagai informasi awal dan bukan sebagai diagnosis.

4.4 Telekonsultasi

Telekonsultasi digunakan untuk konsultasi awal, keluhan ringan, edukasi pascatindakan, persiapan sebelum tindakan, dan anjuran kontrol. Telekonsultasi tidak menggantikan pemeriksaan klinis. Bila informasi menunjukkan perlunya pemeriksaan langsung, pasien diarahkan ke Poli Gigi.

BAB V – MANUAL PETUGAS/PENGELOLA

5.1 Prosedur Operasional Harian

1. Memeriksa kesiapan WhatsApp Business pada awal jam layanan.
2. Memeriksa pesan masuk dan formulir yang masuk.
3. Mengelompokkan kebutuhan pengguna: edukasi, skrining, telekonsultasi, informasi, atau survei.
4. Memberikan respons sesuai SOP dan kewenangan.
5. Mengarahkan pasien ke pelayanan tatap muka bila diperlukan.
6. Mencatat/rekap aktivitas yang menjadi indikator monitoring.
7. Memastikan survei kepuasan diberikan setelah pelayanan.
8. Melakukan pengecekan akhir dan memastikan data monitoring tersimpan.

5.2 Penanganan Permintaan Informasi

Petugas memberikan informasi pelayanan yang telah ditetapkan Puskesmas, seperti jadwal, jam pelayanan, jenis layanan, persyaratan administrasi, dan informasi BPJS. Informasi yang belum tersedia atau di luar kewenangan harus dikonfirmasi kepada penanggung jawab.

5.3 Penanganan Skrining

Petugas memeriksa kelengkapan informasi skrining, menggunakan informasi tersebut sebagai bahan awal komunikasi, dan menentukan apakah pengguna cukup diberikan edukasi awal atau perlu diarahkan untuk pemeriksaan langsung sesuai SOP.

5.4 Dokumentasi

Aktivitas yang menjadi indikator monitoring direkap dalam Google Spreadsheet. Data hanya digunakan untuk kepentingan pelayanan, monitoring, evaluasi, dan peningkatan mutu sesuai ketentuan internal Puskesmas.

BAB VI – ALUR PELAYANAN DAN PENANGANAN KONSULTASI

6.1 Alur Utama

Pasien → Scan QR Code → WhatsApp Business → Menu layanan → Pilih layanan → Petugas merespons → Selesai/diarahkan ke Poli Gigi → Survei Kepuasan.

6.2 Matriks Respons

Jenis Permintaan	Tindakan Petugas	Output
Informasi	Berikan informasi pelayanan yang tersedia.	Informasi diterima pengguna.
Edukasi	Kirim materi edukasi yang relevan.	Materi edukasi diterima.
Skrining	Arahkan pengisian form dan telaah informasi awal.	Data skrining.
Telekonsultasi	Tanggapi sesuai SOP/kewenangan dan arahkan bila perlu pemeriksaan.	Konsultasi awal/rujukan ke pelayanan langsung.
Survei	Kirim tautan survei setelah pelayanan.	Data kepuasan.

6.3 Batasan Layanan Digital

- Tidak menetapkan diagnosis hanya berdasarkan chat/formulir.
- Tidak menggantikan pemeriksaan fisik/klinis.
- Tidak memberikan tindakan yang memerlukan pemeriksaan langsung melalui kanal digital.
- Kasus yang membutuhkan penilaian klinis diarahkan ke Poli Gigi sesuai mekanisme pelayanan.

BAB VII – MONITORING, EVALUASI, DAN PELAPORAN

7.1 Monitoring

Monitoring dilakukan setiap bulan menggunakan Google Spreadsheet.

Indikator	Target/Fokus
Jumlah pengguna SI BESTIE	Meningkat setiap bulan
Jumlah telekonsultasi	Meningkat
Jumlah edukasi	Meningkat
Survei kepuasan	>80% responden

7.2 Evaluasi

Evaluasi dilakukan setiap triwulan terhadap kepuasan masyarakat, hambatan, efektivitas, efisiensi, serta rencana pengembangan.

Aspek	Contoh yang Dipantau
Input	SDM, sarana, WhatsApp Business
Proses	Kecepatan respons, kepatuhan SOP
Output	Jumlah pengguna, konsultasi, edukasi
Outcome	Kemudahan memperoleh informasi, kepuasan masyarakat

7.3 Pelaporan

Hasil monitoring bulanan dan evaluasi triwulan menjadi bahan perbaikan layanan, pembaruan materi edukasi, penyempurnaan SOP, dan pengembangan SI BESTIE.

BAB VIII – MANAJEMEN RISIKO DAN KEAMANAN DATA

Risiko	Penyebab	Mitigasi
WhatsApp tidak aktif	Gangguan internet	Menggunakan jaringan cadangan.
Petugas terlambat membalas	Beban kerja tinggi	Menetapkan waktu respons maksimal sesuai SOP internal.
Pasien kurang memahami penggunaan	Literasi digital	Penyuluhan dan leaflet.
Data tidak terdokumentasi	Kelalaian petugas	Monitoring berkala.

8.1 Prinsip Pengelolaan Data

- Akses data dibatasi kepada petugas yang berwenang.
- Data yang dikumpulkan harus relevan dengan tujuan pelayanan/monitoring.
- Hindari membagikan data pengguna kepada pihak yang tidak berwenang.
- Dokumentasi dan penyimpanan data mengikuti kebijakan internal Puskesmas serta ketentuan yang berlaku.
- Bila terjadi insiden data atau akses, segera laporkan kepada penanggung jawab untuk ditindaklanjuti.

BAB IX – PEMELIHARAAN DAN KEBERLANJUTAN

9.1 Pemeliharaan Rutin

- Memeriksa akses WhatsApp Business dan QR Code.
- Memperbarui informasi jadwal dan layanan bila berubah.
- Memperbarui materi edukasi secara berkala.
- Memastikan tautan Google Form dan Spreadsheet aktif.
- Merekap monitoring bulanan.
- Melakukan evaluasi triwulan dan menindaklanjuti hasilnya.

9.2 Roadmap

Tahun	Target
2025	Inisiasi dan implementasi SI BESTIE di Poli Gigi
2026	Integrasi media sosial dan pengembangan konten edukasi
2027	Replikasi pada poli lain di Puskesmas Selabatu
2028	Menjadi inovasi pelayanan digital terintegrasi tingkat Puskesmas

9.3 Keberlanjutan

Keberlanjutan dilakukan melalui integrasi ke program mutu Puskesmas, monitoring bulanan, evaluasi triwulan, pengembangan konten edukasi, pembaruan SOP, pengembangan dashboard digital, dan kemungkinan replikasi pada layanan lain.

BAB X – PENUTUP

Manual Book SI BESTIE menjadi panduan praktis untuk mendukung pelaksanaan inovasi pelayanan digital Poli Gigi PPK BLUD Puskesmas Selabatu. Dokumen ini menempatkan SI BESTIE sebagai kanal pendukung untuk memperluas akses informasi, edukasi, skrining awal, telekonsultasi sederhana, dan umpan balik masyarakat.

Pelaksanaan harus tetap mengikuti SOP, kewenangan tenaga kesehatan, mekanisme pelayanan Puskesmas, serta ketentuan yang berlaku. Pembaruan Manual Book dilakukan apabila terdapat perubahan alur, media, teknologi, kebijakan, atau hasil evaluasi yang memerlukan penyesuaian.

LAMPIRAN – CHECKLIST OPERASIONAL DAN FORMAT MONITORING

A. Checklist Harian Petugas

- ☐ WhatsApp Business aktif
- ☐ QR Code dapat dipindai
- ☐ Menu layanan tersedia
- ☐ Form skrining dapat diakses
- ☐ Form survei dapat diakses
- ☐ Materi edukasi tersedia
- ☐ Pesan masuk diperiksa
- ☐ Aktivitas penting direkap

B. Format Rekap Monitoring Bulanan

No.	Indikator	Bulan	Jumlah	Keterangan
1	Pengguna SI BESTIE			
2	Telekonsultasi			
3	Edukasi			
4	Skrining			
5	Survei kepuasan			

C. Checklist Evaluasi Triwulan

- ☐ Kepuasan masyarakat ditinjau
- ☐ Hambatan diidentifikasi
- ☐ Efektivitas ditinjau
- ☐ Efisiensi ditinjau
- ☐ Kepatuhan SOP ditinjau
- ☐ Rencana perbaikan ditetapkan
- ☐ Rencana pengembangan ditetapkan