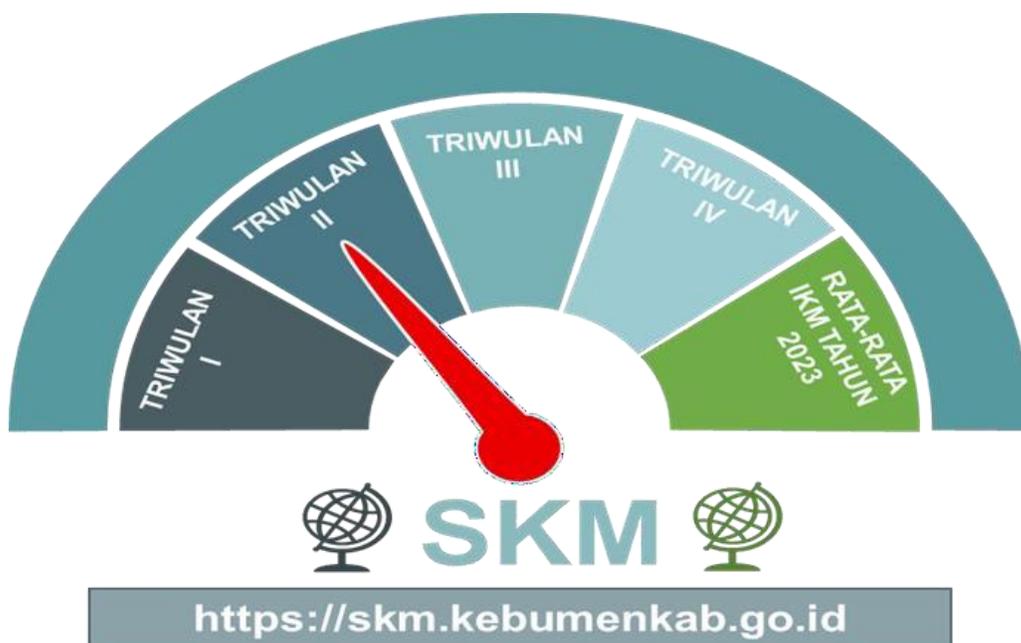


# Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kebumen

Pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima



## LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I DAN II TAHUN 2023



PUSKESMAS PONCOWARNO  
KABUPATEN KEBUMEN

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat-Nya sehingga kami dapat melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I dan Triwulan II tahun 2023 terhadap pelayanan di Puskesmas Poncowarno yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam proses penyusunan mulai dari perencanaan sampai laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I dan Triwulan II Tahun 2023 ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, kami sampaikan terimakasih kepada semua pihak yang terlibat.

Kami menyadari dalam melaksanakan kegiatan di dalam menyusun laporan hasil kegiatan masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kami mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan Puskesmas Poncowarno di masa mendatang.

Semoga hasil dari kegiatan pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat dapat berdampak positif terhadap peningkatan derajat kesehatan dan kepuasan masyarakat di Wilayah Kerja Puskesmas Poncowarno.

Kebumen, 25 September 2023

KEPALA PUSKESMAS PONCOWARNO  
KABUPATEN KEBUMEN



dr. Endra Triprakosa, M.M  
Pembina

NIP. 196902112002121003

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	1
1.3 Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT.....	3
2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023.....	7
2.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023 .....	9
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT .....	12
3.1 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023 .....	11
3.2. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023 .....	16
BAB IV KESIMPULAN .....	21

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Berdasarkan informasi pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam.

Puskesmas Poncowarno adalah unit penyelenggara pelayanan publik yang kegiatan utamanya bergerak dalam usaha Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) dan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dengan pendekatan pelayanan medis dan upaya rujukan.

Survei Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Poncowarno pada termin ke-1(satu) dan ke-2 (dua) ini dilakukan untuk mengukur secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

### **1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan Peraturan Bupati Kebumen Nomor 7 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen Pasal 7 (1) disebutkan bahwa Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara wajib melaksanakan SKM secara berkala minimal 1 (satu) tahun sekali.

Untuk melaksanakan survei Unit Penyelenggara Pelayanan Publik melaksanakan survei kepuasan masyarakat menggunakan indikator dan metodologi survei sesuai Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Pelayanan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik berpedoman pada sembilan indikator yang diturunkan melalui sembilan pertanyaan dengan jumlah responden SKM 120 orang.

### **1.3. Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat**

Maksud dari Survei Kepuasan Masyarakat adalah salah satu kegiatan dalam rangka mewujudkan Pelayanan Publik yang sesuai Undang Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dimana Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan Publik.

#### **A. Tujuan Umum**

Survey Kepuasan Masyarakat ini untuk mengukur Kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan Pelayanan di Puskesmas Poncowarno.

#### **B. Tujuan Khusus :**

1. Mengetahui kelemahan atau kelebihan dari pelayanan Puskesmas Poncowarno.
2. Mengukur penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Puskesmas Poncowarno
3. Sebagai bahan penetapan Kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan Puskesmas Poncowarno
5. Memfasilitasi peran serta masyarakat agar terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan Puskesmas Poncowarno.

## **BAB II**

### **DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT**

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen, telah dilaksanakan survei kepuasan masyarakat Tahun 2023 oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen per Triwulan dalam setahun melalui sistem aplikasi SKM online dengan akses ke alamat link <https://skm.kebumenkab.go.id> mendasari Surat Sekretaris Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 060/274 Tanggal 04 Maret 2021 hal Implementasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara Elektronik per triwulan dalam setahun.

Guna mengetahui mutu layanan dan kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Kebumen dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.1  
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,  
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber data : Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017

## 2.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Poncowarno Triwulan I Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.2  
Ringkasan Hasil SKM Triwulan I Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	81.53	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83.46	B
3	Waktu Penyelesaian	83.08	B
4	Biaya/Tarif	86.9	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	89.52	A
6	Kompetensi Pelaksana	89.26	A
7	Perilaku Pelaksana	89.18	A
8	Sarana dan Prasarana	93.82	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86.14	B

Dari data pada tabel di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2.3  
Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2023

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2023)												Penanggung Jawab	
			April				Mei				Juni					
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV		
1	Persyaratan	1.1 (Penambahan tenaga pada ruang tiap ruang layanan saat <i>peak hour</i> )														Program UKP : dr. Nur Jiwo Wicaksono
		1.2 (Menempel standar waktu lama pemeriksaan di tiap ruang layanan sebagai media informasi dan edukasi bagi pasien)														
		1.3 (Kepastian jadwal petugas yang melayani oleh Tim Mutu)														
2	Waktu Penyelesaian	2.1 (Memberitahukan persyaratan pelayanan yang diperlukan saat pendaftaran)														Pendaftaran: Afrizal Noor Abidin, A.Md.RMIK. Sosial Media: Sofi Astrianti, S.K.M
		2.2 (Menginformasikan persyaratan pelayanan melalui media sosial puskesmas)														
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.1 (Memberitahukan setiap prosedur layanan yang ada di puskesmas)														
		3.2 (Menginformasikan kembali prosedur layanan melalui media social puskesmas, dan memberikan kontak apabila membutuhkan pertanyaan lebih lanjut)														

Sumber data: Pengolah Data SKM Tahun 2023

## 2.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Poncowarno Triwulan II Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.4  
Ringkasan Hasil SKM Triwulan II Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	84.85	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88.95	A
3	Waktu Penyelesaian	89.65	A
4	Biaya/Tarif	86.49	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	87.93	B
6	Kompetensi Pelaksana	91.25	A
7	Perilaku Pelaksana	88.85	A
8	Sarana dan Prasarana	92.74	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94.02	A

Dari data pada tabel di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.5  
Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan II Tahun 2023

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2023)												Penanggung Jawab	
			Juli				Agust				Sept					
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV		
1	Persyaratan	1.1 (Penambahan tenaga pada ruang tiap ruang layanan saat <i>peak hour</i> )														Pendaftaran: Afrizal Noor Abidin, A.Md.RMIK. Sosial Media: Sofi Astrianti, S.K.M
		1.2 (Menentukan dan mensosialisasikan standar waktu lama pemeriksaan di tiap ruang layanan sebagai media informasi dan edukasi bagi pasien)														
		1.3 (Kepastian jadwal petugas yang melayani oleh Tim Mutu)														
2	Biaya/Tarif	2.1 (Memberitahukan jika ada layanan yang diperlukan pembayaran ketika di pendaftaran)														
		2.2 (Memberitahukan jenis – jenis layanan yang mengharuskan membayar, kepada pasien di pendaftaran)														
		2.3 (Memasang standing banner jenis dan tarif layanan sesuai peraturan yang berlaku)														
3	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.1 (Melakukan evaluasi terkait <i>product knowledge</i> pelayanan yang ada di setiap unit)													Program UKP : dr. Nur Jiwo Wicaksono	
		3.2 (Refresh pengetahuan tentang <i>product knowledge</i> )														

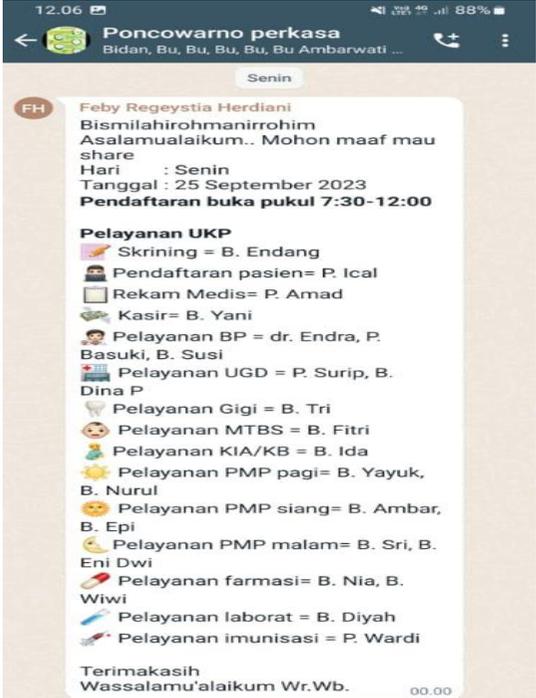
Sumber data: Pengolahah Data SKM Tahun 2023

**BAB III**  
**REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT**

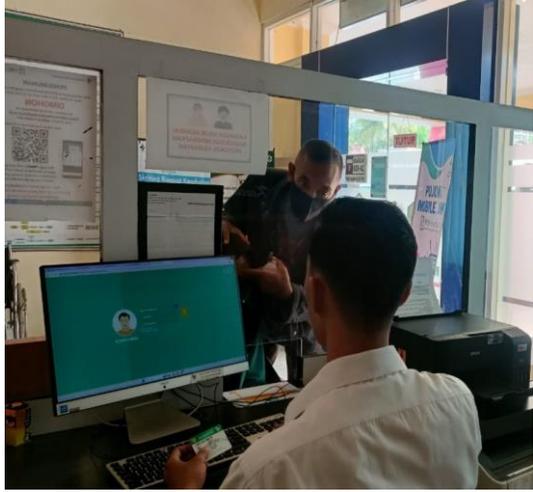
Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan sebagai berikut:

**3.1. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023**

Tabel 3.1  
Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	1.1 Penambahan tenaga pada ruang tiap ruang layanan saat ( <i>peak hour</i> )	Sudah	Sudah dilakukan penambahan petugas di setiap poli, pada hari – hari tertentu saat kondisi pasien ramai		

	<p>1.2 Menentukan dan mensosialisasikan standar waktu lama pemeriksaan di tiap ruang layanan sebagai media informasi dan edukasi bagi pasien</p>	<p>Sudah</p>	<p>Standar waktu pelayanan sudah ditentukan, yaitu untuk pengantaran RM pasien lama yaitu 10 menit, kemudian RM Pasien Baru 15 menit. Hal ini disosialisasikan di ruang tunggu pasien setiap hari Selasa.</p>		
	<p>1.3 Kepastian jadwal petugas yang melayani oleh Tim Mutu</p>	<p>Sudah</p>	<p>Kepastian jadwal harian, sudah di share melalui laman instagram puskesmas, dan tentunya di masing – masing poli sudah ada nama petugas jaga.</p>		

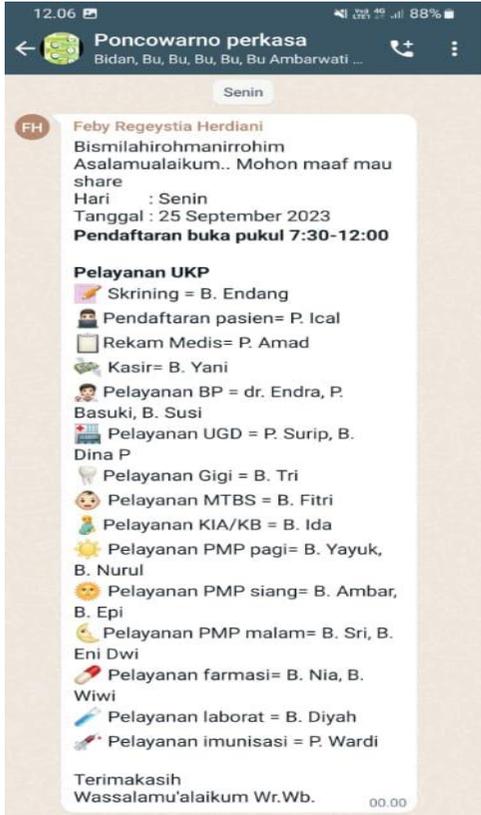
2	2.1 (Memberitahukan persyaratan pelayanan yang diperlukan saat pendaftaran)	Sudah	Petugas pendaftaran melakukan arahan kepada pasien, terkait persyaratan pelayanan yang diperlukan		
	2.2 (Menginformasikan persyaratan pelayanan melalui media sosial puskesmas)	Sudah	Jika ada pelayanan tertentu seperti KB, Imunisasi Balita, Vaksinasi Covid-19, yang memerlukan persyaratan khusus, petugas akan menginformasikan nya melalui media sosial puskesmas		



	<p>3.2(Menginformasikan kembali prosedur layanan melalui media sosial puskesmas, dan memberikan kontak apabila membutuhkan pertanyaan lebih lanjut)</p>	<p>Sudah</p>	<p>Sudah tersedia layanan apabila membutuhkan pertanyaan lebih lanjut melalui aduan keluhan dan kepuasan pelanggan (Media sosial dan kontak puskesmas)</p>	 <p><b>ADUAN, KELUHAN DAN KEPUASAN PELANGGAN</b></p> <p>ANDA PUNYA ADUAN DAN KELUHAN UNTUK PUSKESMAS? BISA DISAMPAIKAN LEWAT BEBERAPA CARA BERIKUT YAA!</p> <p>1. LANGSUNG KEPADA PETUGAS</p> <p>2. TIDAK LANGSUNG melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kotak Saran</li> <li>• Telepon ke nomor (0287) 6651585</li> <li>• SMS/WA ke nomor 0856-0000-9595</li> <li>• Media Elektronik</li> <li>• Media Cetak</li> </ul> <p>Media Sosial kami :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instagram : poncowarno_puskesmas</li> <li>• Twitter : PKM_Ponco1</li> <li>• Facebook : Puskesmas Poncowarno</li> <li>• Website : puskesmasponcowarno.kebumenkab.go.id</li> <li>• Survei Kepuasan Masyarakat/SKM : <a href="https://SKM.puskesmasponcowarno.go.id">https://SKM.puskesmasponcowarno.go.id</a></li> </ul> <p>ATAU BISA JUGA MELALUI LINK BERIKUT</p> <p><a href="https://bit.ly/aduankeluhanpkmpnco">https://bit.ly/aduankeluhanpkmpnco</a></p> <p>QR CODE</p> <p>TINDAK LANJUT ADUAN DAN KELUHAN AKAN DISAMPAIKAN MELALUI :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SURAT</li> <li>2. PAPAN PENGUMUMAN</li> <li>3. PERTEMUAN</li> </ol>	
--	---	--------------	--	---	--

### 3.2. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023

Tabel 3.2  
Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2023

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 (Penambahan tenaga pada ruang tiap ruang layanan saat <i>peak hour</i> )	Sudah	Sudah dilakukan penambahan petugas di setiap poli, pada hari – hari tertentu saat kondisi pasien ramai		

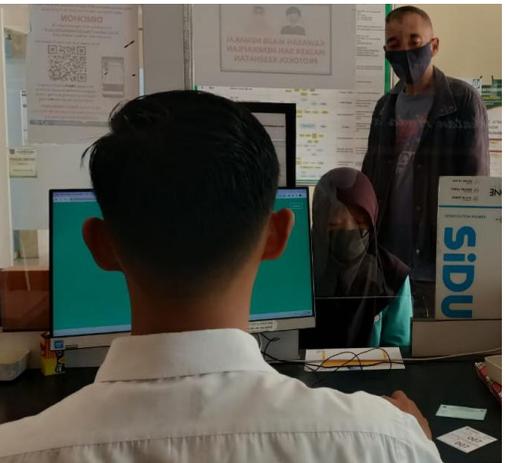
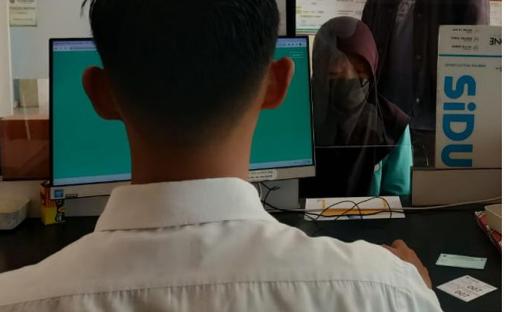
1.2 (Menentukan dan mensosialisasikan standar waktu lama pemeriksaan di tiap ruang layanan sebagai media informasi dan edukasi bagi pasien)

Sudah

Standar waktu pelayanan sudah ditentukan, yaitu untuk pengantaran RM pasien lama yaitu 10 menit, kemudian RM Pasien Baru 15 menit. Hal ini disosialisasikan di ruang tunggu pasien setiap hari selasa.

STANDAR PELAYANAN LINGKUP UPTD PUSKESMAS PONCOWARNO					
No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Alur Pelayanan	Jangka Waktu Pelayanan	Produk Pelayanan
1	Lahat Pendaftaran	KEKYP SPJG NS Kartu Berhad		10menit / Pasien	Layanan dan barang sesuai standar Ruang Bersih Sopan Santun
2	Pemeriksaan Umum	RM Rujukan Internal		≤ 15 Menit / Pasien	Ruang Bersih dan penunjang Ruang Bersih Sopan Santun Santun
3	Layanan UDD Jamin Kerja	KEKYP SPJG Aduak KID Kartu Berhad		Ruang Bersih ≤ 5 menit / Pasien	Terdapat alat sesuai prosedur Santun dan Sopan Santun
4	Ruang Gigi	RM Rujukan Internal jika ada		10menit / Pasien	Layanan dan barang sesuai standar Ruang Bersih dan penunjang Ruang Bersih Sopan Santun Santun
5	Ruang KIA	KEKYP SPJG KIA, Kartu Berhad Buku KIA Ruang Bersih		10 menit / pasien	Pelayanan sesuai Pemeriksaan dan Konseling keluarga Konseling keluarga
6	Ruang MTSS	KEKYP SPJG KIA, Kartu Berhad Buku KIA Ruang Bersih		≤ 10 menit / pasien	Layanan dan barang sesuai standar Ruang Bersih dan penunjang Ruang Bersih
7	Kesehatan Lingkungan	Rujukan Internal jika ada		30 menit / pasien	Layanan dan barang
8	Gizi	-Rujukan medis Rujukan Internal jika ada		15 menit / Pasien	... dan layanan dan barang sesuai standar
9	Ruang Imunisasi	- Buku KIA - KMS (Kartu Menuju Sehat) Buku KIA		5 Menit / pasien	Layanan dan barang sesuai standar Ruang Bersih dan penunjang Ruang Bersih
10	Ruang KB	- Pelayanan KEKYP SPJG KIA (Pemeriksaan Kardi SPJG) - Ruang Bersih - Kartu KB		30menit / pasien	Layanan dan barang sesuai standar Ruang Bersih dan penunjang Ruang Bersih
11	Ruang TB	Kartu Kontrol Pengobatan Dan Kartu Pengobatan Obat		30 menit	Layanan dan barang sesuai standar Ruang Bersih dan penunjang Ruang Bersih
12	Ruang Laboratorium	- Form pendaftaran lab Kartu Berhad		30menit / pemeriksaan	Hasil pemeriksaan Laboratorium
13	Ruang Farmasi	- Beragam jenis obat dan alat Pelayanan dan barang sesuai standar PSP, UDD, dan S. 18		30menit / pasien Ruang Bersih dan penunjang Ruang Bersih	Layanan dan barang sesuai standar Ruang Bersih dan penunjang Ruang Bersih
14	Ruang bersalin	- Pelayanan KEKYP SPJG KIA Ruang Bersih - Pelayanan KIA (Kartu Menuju Sehat) Buku KIA		10menit / pasien Ruang Bersih dan penunjang Ruang Bersih	Layanan dan barang sesuai standar Ruang Bersih dan penunjang Ruang Bersih
15	Klinik PTM	- Ruang Bersih Rujukan Internal jika ada		40 MENIT / PASIEN	Konseling dan barang sesuai standar Ruang Bersih dan penunjang Ruang Bersih



	<p>1.3 (Kepastian jadwal petugas yang melayani oleh Tim Mutu)</p>	<p>Sudah</p>	<p>Kepastian jadwal harian, sudah di share melalui laman instagram puskesmas, dan tentunya di masing – masing poli sudah ada nama petugas jaga.</p>		
<p>2</p>	<p>2.1 Memberitahukan jika ada layanan yang diperlukan pembayaran ketika di pendaftaran</p>	<p>Sudah</p>	<p>Petugas pendaftaran memberitahukan layanan yang memerlukan pembayaran dan tarif nya</p>		
	<p>2.2 Memberitahukan jenis – jenis layanan yang mengharuskan membayar, kepada pasien di pendaftaran</p>	<p>Sudah</p>	<p>Petugas pendaftaran memberitahukan layanan yang memerlukan pembayaran dan tarif nya</p>		



	<p>3.1 (Melakukan evaluasi terkait <i>product knowledge</i> pelayanan yang ada di setiap unit)</p>	<p>Sudah</p>			
<p>3</p>	<p>3.2 (Refresh pengetahuan tentang <i>product knowledge</i>)</p>	<p>Sudah</p>	<p>Melakukan evaluasi pelayanan dan pengetahuan yang ada di setiap unit pada saat pra lokmin UKP</p>		

## BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Puskesmas Poncowarno telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut Triwulan I Tahun 2023 sebanyak 100% dan Triwulan II Tahun 2023 sebanyak 100%, sehingga rata-rata sebesar 100%;  
(Prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut x 100%, untuk rata-rata (capaian % Tw.1 + % Tw.2) / 2)
2. Guna memastikan rencana tindak lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya rencana tindak lanjut antara lain:

No	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Menginformasikan kembali prosedur layanan melalui media sosial puskesmas, dan memberikan kontak apabila membutuhkan pertanyaan lebih lanjut	Dibuatkan poster terkait prosedur layanan yang kemudian di share melalui media sosial puskesmas	1 bulan	Petugas Promkes	-

Kebumen, 25 September 2023

KEPALA PUSKESMAS PONCOWARNO  
KABUPATEN KEBUMEN



dr. Endra Triprakosa, M.M

Pembina

NIP. 196902112002121003