

Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kebumen

Pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima



LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN IV DAN RATA-RATA TAHUN 2023



<https://skm.kebumenkab.go.id>

PUSKESMAS PONCOWARNO
KABUPATEN KEBUMEN

KATA PENGANTAR

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

Dalam proses penyusunan mulai dari perencanaan sampai laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IVIII dan Triwulan IVIV 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, 31 Desember 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 III Tahun 2023.....	7
2.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2023	9
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT	12
3.1 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2023	11
3.2. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV 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 hallImplementasi 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, selengkapny 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 III Tahun 2023

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Poncowarno Triwulan IVI 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 III 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 2.3
Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan III 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: Pengolah Data SKM Tahun 2023

2.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2023

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Puskesmas Poncowarno Triwulan IV 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 IV Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	86.1	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87.55	B
3	Waktu Penyelesaian	87.53	B
4	Biaya/Tarif	88.2	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	88.23	A
6	Kompetensi Pelaksana	88.28	A
7	Perilaku Pelaksana	89.01	A
8	Sarana dan Prasarana	89.11	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90.28	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 IV Tahun 2023

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Minggu-Bulan Tahun 2023)												Penanggung Jawab
			Okt				Nov				Des				
			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.
		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	Kecepatan Waktu	2.1 Penambahan tenaga pada ruang tiap ruang layanan saat <i>peak hour</i>													Program UKP : dr. Nur Jiwo Wicaksono
		2.2 Menempel standart waktu lama pemeriksaan di tiap ruang layanan sebagai media informasi dan edukasi bagi pasien													
		2.3 Kepastian jadwal petugas yang melayani oleh Tim Mutu													
3	Produk Pelayanan	3.1 Memberitahukan standar prosedur pelayanan yang akan dilakukan selanjutnya													
		3.2 Menjelaskan kepada pasien secara rinci dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti													

Sumber data: Pengolah 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 III Tahun 2023

Tabel 3.1
Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III 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		

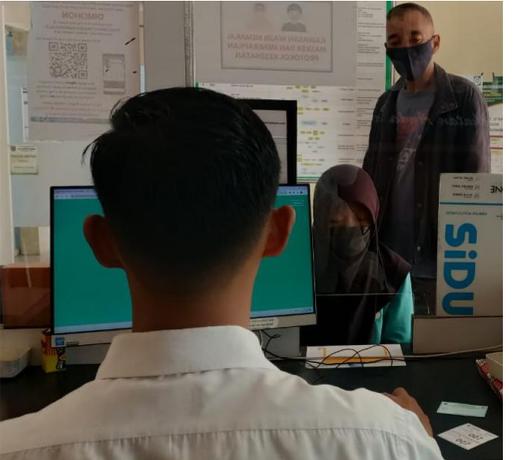
1.2 (Menentukan dan mensosialisasikan standar waktu lama pemeriksaan di tiap ruang layanan sebagai media informasi dan edukasi bagi pasien)

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 PONGOWARNO					
No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Alur Pelayanan	Jangka Waktu Pelayanan	Produk Pelayanan
1	Lahit Pendaftaran	- KK/PJ, BPJS, NIS - Kartu Berhad		10menit / Pasien	Layanan Jasa dan barang berikut: - Buku Medis - Lembar Resep - Lembar Monev
2	Pemeriksaan Umum	- BPJS - Rekapitulasi Internal		≤ 15 Menit / Pasien	- Buku Medis - Lembar Resep - Lembar Monev - Lembar Pengantar - Lembar Pengantar - Lembar Pengantar
3	Layanan GGD Jan Maja	- KK/PJ, BPJS, Asuransi - Kartu Berhad		Rekapitulasi ≤ 20menit / Pasien	- Lembar Resep - Lembar Monev - Lembar Pengantar - Lembar Pengantar - Lembar Pengantar
4	Ruang Gigi	- BPJS - Rekapitulasi Internal (jika ada)		10 menit / pasien	- Lembar Resep - Lembar Monev - Lembar Pengantar - Lembar Pengantar - Lembar Pengantar
5	Ruang KIA	- KK/PJ, BPJS, NIS, Kartu Berhad - Buku KIA - Buku KIA - Buku KIA		10 menit / pasien	- Lembar Resep - Lembar Monev - Lembar Pengantar - Lembar Pengantar - Lembar Pengantar
6	Ruang MTBS	- KK/PJ, BPJS, NIS, Kartu Berhad - Buku KIA - Buku KIA - Buku KIA		10 menit / pasien	- Lembar Resep - Lembar Monev - Lembar Pengantar - Lembar Pengantar - Lembar Pengantar
7	Kesehatan Lingkungan	- BPJS - Rekapitulasi Internal (jika ada)		20 menit / pasien	- Lembar Resep - Lembar Monev - Lembar Pengantar - Lembar Pengantar - Lembar Pengantar
8	Gizi	- BPJS - Rekapitulasi Internal (jika ada)		15 menit / Pasien	- Lembar Resep - Lembar Monev - Lembar Pengantar - Lembar Pengantar - Lembar Pengantar
9	Ruang Imunisasi	- Buku KIA - NIS (Kartu Menuju Sehat) Buku KIA		5 Menit / pasien	- Lembar Resep - Lembar Monev - Lembar Pengantar - Lembar Pengantar - Lembar Pengantar
10	Ruang KB	- BPJS - KK/PJ, BPJS, NIS - Rekapitulasi (Kartu BPJS) - Kartu KB		30menit / pasien	- Lembar Resep - Lembar Monev - Lembar Pengantar - Lembar Pengantar - Lembar Pengantar
11	Ruang TB	- BPJS - Kartu Kontrol Pengobatan Dan Kartu Pengobatan Obat		30 menit	- Lembar Resep - Lembar Monev - Lembar Pengantar - Lembar Pengantar - Lembar Pengantar
12	Ruang Laboratorium	- BPJS - Rekapitulasi Internal (jika ada) - Kartu BPJS		30menit / pasien	- Lembar Resep - Lembar Monev - Lembar Pengantar - Lembar Pengantar - Lembar Pengantar
13	Ruang Farmasi	- BPJS - Rekapitulasi Internal (jika ada) - Kartu BPJS		30menit / pasien	- Lembar Resep - Lembar Monev - Lembar Pengantar - Lembar Pengantar - Lembar Pengantar
14	Ruang bersalin	- BPJS - Rekapitulasi Internal (jika ada) - Kartu BPJS		30menit / pasien	- Lembar Resep - Lembar Monev - Lembar Pengantar - Lembar Pengantar - Lembar Pengantar
15	Klinik PTM	- BPJS - Rekapitulasi Internal (jika ada)		40 MENIT / PASIEN	- Lembar Resep - Lembar Monev - Lembar Pengantar - Lembar Pengantar - Lembar Pengantar



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

	<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>		

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

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

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1,2	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>Feby Regeystia Herdiani Bismilahirrohmanirrohim Asalamualaikum.. Mohon maaf mau share Hari : Rabu Tanggal : 20 Desember 2023 Pendaftaran buka pukul 7:30-12:00</p> <p>Pelayanan UKP 🏠 Skrining = - 🏠 Pendaftaran pasien= P. Ical 🏠 Rekam Medis= P. Amad 🏠 Kasir= - 🏠 Pelayanan BP = dr. Jiwo, B. Eni, B. Dina 🏠 Pelayanan UGD = B. Eko, P. Surip 🏠 Pembinaan + vaksin jamaah haji = P. Wardi, B. Susi, B. Feby 💡 Pelayanan Gigi = B. Tri 🏠 Pelayanan MTBS = B. Yayuk 🏠 Pelayanan KIA/KB = B. Ambar 🏠 Pelayanan PMP pagi = B. Yayuk, B. Dewi 🏠 Pelayanan PMP siang = B. Tari, B. Ida 🏠 Pelayanan PMP malam = B. Epi, B. Fitri 🏠 Pelayanan farmasi= B. Nia, B. Wiwi 🏠 Pelayanan laborat = B. Diyah</p> <p>Terimakasih Wassalamu'alaikum Wr.Wb. 02.06</p>	

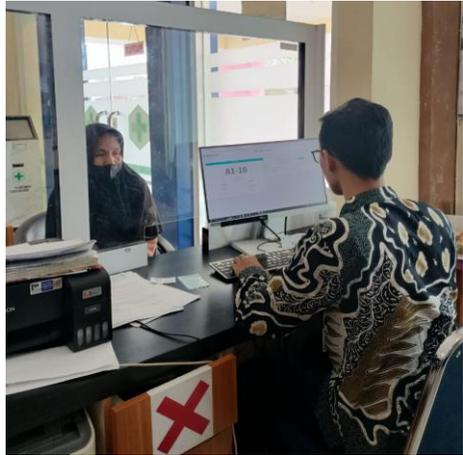
1.2 (Menentukan dan mensosialisasikan standar waktu lama pemeriksaan di tiap ruang layanan sebagai media informasi dan edukasi bagi pasien)

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					
KD	Jenis Pelayanan	Persyaratan Pelayanan	Alur Pelayanan	Jangka Waktu Pelayanan	Produk Pelayanan
1	Lihat Pendaftaran	KK/TP, BP/JS, KIA Kartu Berhad		10 menit / Pasien	Layanan yang telah terdapat dalam Standar Waktu di ruang tunggu
2	Pemeriksaan Umum	RM Rujukan Internal		15 Menit / Pasien	Ruang Waktu saat dan pemeriksaan Umum Ruang Waktu saat dan pemeriksaan Laboratorium Ruang Waktu saat dan pemeriksaan Farmasi
3	Layanan MSD Jan Kerja	KK/TP, BP/JS, Kartu KIA Kartu Berhad		Ruang Waktu 15 Menit / Pasien	Tindakan pelayanan sesuai prosedur dan Standar Waktu di ruang tunggu
4	Ruang Gigi	RM Rujukan Internal (Jus ada)		15 Menit / Pasien	Layanan yang telah terdapat dalam Standar Waktu di ruang tunggu
5	Ruang KIA	KK/TP, BP/JS, KIA, Kartu Berhad Rujukan Internal		10 menit / pasien	Pelayanan yang telah terdapat dalam Standar Waktu di ruang tunggu
6	Ruang MTBS	KK/TP, BP/JS, KIA, Kartu Berhad Rujukan Internal		15 menit / pasien	Layanan yang telah terdapat dalam Standar Waktu di ruang tunggu
7	Kesehatan Lingkungan	Rujukan Internal (Jus ada)		30 menit / pasien	Layanan yang telah terdapat dalam Standar Waktu di ruang tunggu
8	Gizi	Rujukan Internal (Jus ada)		15 Menit / Pasien	Layanan yang telah terdapat dalam Standar Waktu di ruang tunggu
9	Ruang Kesehatan	Rujukan Internal (Jus ada)		15 Menit / Pasien	Layanan yang telah terdapat dalam Standar Waktu di ruang tunggu
10	Ruang KB	Rujukan Internal (Jus ada)		15 Menit / Pasien	Layanan yang telah terdapat dalam Standar Waktu di ruang tunggu
11	Ruang TB	Rujukan Internal (Jus ada)		30 menit	Layanan yang telah terdapat dalam Standar Waktu di ruang tunggu
12	Ruang Laboratorium	Rujukan Internal (Jus ada)		30 menit	Layanan yang telah terdapat dalam Standar Waktu di ruang tunggu
13	Ruang Farmasi	Rujukan Internal (Jus ada)		15 Menit / Pasien	Layanan yang telah terdapat dalam Standar Waktu di ruang tunggu
14	Ruang Berhad	Rujukan Internal (Jus ada)		15 Menit / Pasien	Layanan yang telah terdapat dalam Standar Waktu di ruang tunggu
15	Klinik PFTM	Rujukan Internal (Jus ada)		15 Menit / Pasien	Layanan yang telah terdapat dalam Standar Waktu di ruang tunggu



	<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>JADWAL PELAYANAN PUSKESMAS PONCOWARNO Rabu, 20 Desember 2023 07.30 - 12.00</p> <p>PELAYANAN DALAM GEDUNG</p> <ul style="list-style-type: none"> Pendaftaran dan Kasir: Afrizal Noor Abidin, S.Tr. RMK, Amad Saefudin Pemeriksaan Umum: dr. Nur Jiwat Hicaksono, Sri Kusmaeni, A.Md. Kep, Dwi Ludyandawati, A.Md. Kep IGD: Eko Purwastih, A.Md. Kep, Surip, A.Md. Kep Laborat: Diah Wahyuningsih, A.Md Gigi: Tri Nur Kasih, A.Md. KG Farmasi: Yohana Kurniasari, A.Md. Farm, Wili Kurniasih, A.Md. Farm PMD/Persalinan: <ul style="list-style-type: none"> Pagi: Sri Rahayuningsih, A.Md. Keb, Yuhanna Dewi, A.Md. Keb Siang: Sri Lestari, A.Md. Keb, Farida Warastuti, A.Md. Keb Malam: Egi Nurbaeti, A.Md. Keb, Fitri Mafidah, A.Md. Keb KIA/KB: Ambarwati, S.Tr. Keb Pemeriksaan Haji: Suwardi, A.Md. Kep, Susyanti, A.Md. Kep, Feby Regeystia H, A.Md. Kep MTBS: Sri Rahayuningsih, A.Md. Keb <p>PELAYANAN LUAR GEDUNG</p> <ul style="list-style-type: none"> PKD/Pustu: <ul style="list-style-type: none"> Kabupaten: Eni Dwi Astuti, S.Tr. Keb Timbogo: Nurul Haryani, A.Md. Keb Jemberang: Dina Muchliswati, A.Md. Keb Karangtengah: Endang Wahyuni, A.Md. Kep Tagelapa: Egi Nurbaeti, A.Md. Keb Imunisasi Balita: Nurul Haryani, A.Md. Keb Pelayanan Balita: <ul style="list-style-type: none"> Soka (Gakamulya): Darmawati, S.Tr. Keb Poncowarno (Perdana): Nasronun Fitriyah, A.Md. Keb Posbindu/Lansia: Sri Widaningsih, A.Md. Keb <p>Informasi & Media Sosial: poncowarno_puskesmas, puskesmas Poncowarno, PKM_Ponco, 0856-0000-9595, puskesmasponcowarno.kebumenkeb.go.id</p>
<p>3</p>	<p>3.1 Memberitahukan standar prosedur pelayanan yang akan dilakukan selanjutnya</p> <p>3.2 Menjelaskan kepada pasien secara rinci dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti</p>	<p>Sudah</p>	<p>Pada saat pasien melakukan pendaftaran, bagian pendaftaran menjelaskan seluruh prosedur yang akan dilakukan secara rinci, dan dengan Bahasa yang mudah dimengerti</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 III dan Triwulan IV Tahun 2023 sebanyak 100%, sehingga rata – rata sebesar 100%;
(Prosentase dihitung dari realisasi tindaklanjut/ jumlah rencana tindak lanjut x 100%, untuk rata – rata ((capaian % Tw 3 + Tw 4) / 2)
2. Untuk melakukan monitoring Rencana tindak lanjut yang terimplementasi, maka perlu dilakukan monitoring oleh masing – masing unit, dan melakukan evaluasi pelayanan melalui rapat mutu.

Kebumen, 31 Desember 2023
KEPALA PUSKESMAS PONCOWARNO
KABUPATEN KEBUMEN



dr. Endra Triprakosa, M.M.
Pembina
NIP. 196902112002121003

