



PEDOMAN INOVASI SI PULAN PUNDI

(Sistem Kepuasan Pelayanan Puskesmas Batumandi)



Jl. A. Yani Desa Hamparaya Rt.03 Kecamatan Batumandi
Kabupaten Balangan Kode Pos 71663
E-Mail : pkmbatman7@gmail.com

KATA PENGANTAR

Dalam rangka mewujudkan Good Governance (pemerintahan yang baik) dan pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), dimana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus dikedepankan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), maka pelayanan publik yang akuntabel menjadi suatu keharusan yang tidak bisa ditunda-tunda sehingga diperlukan sebuah Inovasi dalam memberikan pelayanan, kemauan untuk menilai, menanggapi saran masyarakat dan melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

UPTD. Puskesmas Batumandi sebagai unit pelayanan publik dibidang kesehatan turut serta mengedepankan pelayanan berbasis elektronik sesuai dengan tuntutan zaman dan kebutuhan masyarakat. Melalui proses identifikasi masalah ditentukan upaya-upaya perbaikan pelayanan kesehatan yang akhirnya menjadi inovasi dibidang pelayanan kesehatan.

Inovasi tersebut adalah pelayanan survei kepuasan bagi pasien secara digital atau online yang bertujuan untuk mengukur sejauh mana pelayanan yang sudah diberikan oleh puskesmas dengan meminta pendapat langsung dari masyarakat yang mendapatkan pelayanan di UPTD. Puskesmas Batumandi yang dikemudian disebut SI PULAN PUNDI (Sistem Informasi Kepuasan Pelayanan Puskesmas Batumandi).

Akhir kata, kami bersyukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dan menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada semua pihak yang telah ikut membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan dan pelaksanaan inovasi.

Batumandi, Januari 2022
Kepala UPTD. Puskesmas Batumandi



NURUL BAHRIAH , AMKG
197208041992022001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Pedoman	2
C. Sasaran Pedoman	2
D. Ruang Lingkup Pedoman	2
E. Batas Operasional	2
BAB II. STANDAR KETENAGAAN	
A. Kualifikasi Sumber Daya Manusia	3
B. Distribusi Ketenagaan.....	3
C. Jadwal Kegiatan	3
BAB III. STANDAR FASILITAS	
A. Standar Fasilitas.....	4
B. Metode.....	4
C. Langkah Kegiatan.....	4
BAB IV. PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	5
B. Saran.....	5

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat yang dikenal dengan sebutan Puskesmas adalah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang bertanggungjawab atas kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya pada satu atau bagian wilayah kecamatan. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas, disebutkan bahwa Puskesmas berfungsi menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) tingkat pertama.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sasaran dalam survey kepuasan masyarakat diantaranya mendorong partisipasi masyarakat dan peningkatan kualitas layanan. Indeks Kepuasan Masyarakat seperti tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 25 tahun 2012 tentang pelayanan publik adalah ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Peraturan Bupati Balangan Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik menyatakan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Peraturan Bupati Balangan No.40 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Inovasi Daerah menyatakan bahwa Inovasi Daerah adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Peraturan Bupati Balangan No.13 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik menyatakan bahwa system pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan memperpendek proses pelayanan, mewujudkan proses yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau.

Untuk mengukur sejauh mana pelayanan yang sudah diberikan oleh Puskesmas Batumandi sehingga perlu bagi Puseksmas Batumandi meminta pendapat langsung dari masyarakat yang datang ke Puskesmas. Sehingga data yang didapatkan adalah data faktual dari masyarakat sebagai pelayanan dari Puskesmas Batumandi.

Puskesmas Batumandi dalam menyusun SKM masih melakukan pengisian survey kepuasan pelayanan publik dengan cara manual. Pengisian survey tersebut memakan waktu yang lama dan juga penggunaan kertas yang dipakai dalam pengisian SKM lumayan banyak. Selain itu permasalahan di era

pandemi covid-19 saat ini banyak masyarakat yang ingin berobat ke Puskesmas namun dengan berlakunya protokol kesehatan dan larangan berkerumun dalam jumlah banyak serta pengurangan jam pelayanan jadi masyarakat memiliki waktu terbatas pula untuk berobat ke Puskesmas. Hal ini mengakibatkan banyak pasien tidak mendapatkan pelayanan kesehatan dengan baik, terutama dalam segi kualitas pelayanan. Sehingga diperlukan sebuah sistem untuk mengukur kualitas pelayanan melalui pendataan kepuasan pasien yang menerima pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Batumandi. Sehingga diciptakanlah inovasi SI PULAN PUNDI (Sistem Kepuasan Pelayanan Di Puskesmas Batumandi), dimana Pasien membuka link Si Pulan Pundi di google atau langsung melalui Tablet yang disediakan petugas, pasien dapat mengakses link setelah selesai menerima pelayanan kesehatan.

B. Tujuan Pedoman

Tujuan dari Pedoman SI PULAN PUNDI ini adalah :

1. Sebagai panduan atau petunjuk pelaksanaan bagi petugas puskesmas dalam melaksanakan inovasi SI PULAN PUNDI.
2. Sebagai pedoman agar ada standar dalam pengelolaan inovasi SI PULAN PUNDI.

C. Sasaran Pedoman

Sasaran dari Pedoman SI PULAN PUNDI ini adalah :

1. Tim inovasi SI PULAN PUNDI.
2. Seluruh karyawan UPTD. Puskesmas Batumandi.

D. Ruang Lingkup Pedoman

Secara garis besar ruang lingkup pedoman SI PULAN PUNDI ini adalah :

1. Upaya Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disingkat UKM Esensial berupa Pelayanan promosi kesehatan, pelayanan kesehatan lingkungan, pelayanan kesehatan ibu, anak, dan keluarga berencana, pelayanan gizi, pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit.
2. Upaya Kesehatan Perseorangan yang selanjutnya disingkat UKP adalah suatu kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan.

E. Batas Operasional

Batas operasional inovasi SI PULAN PUNDI adalah seluruh masyarakat yang mendapat pelayanan di UPTD. Puskesmas Batumandi.

BAB II

STANDAR KETENAGAAN

A. Kualifikasi Sumber Daya Manusia

Seluruh karyawan UPTD. Puskesmas Batumandi dengan pendidikan minimal SMA/ sederajat.

B. Distribusi Ketenagaan

Distribusi ketenagaan sesuai dengan pembagian klaster di UPTD. Puskesmas Batumandi.

C. Jadwal Kegiatan

Survei Kepuasan Pelayanan ini dilakukan di klaster 2, klaster 3, dan lintas klaster. Dilakukan pada waktu pelayanan berlangsung yaitu jam 08.00 – 11.00 WITA pada hari Senin – Kamis dan jam 08.00 – 10.00 WITA Jum'at – Sabtu.

BAB III

TATA LAKSANA PELAYANAN

A. Standar Fasilitas

Fasilitas untuk pelaksanaan inovasi SI PULAN PUNDI yaitu : 1 unit smartphone, 1 unit tablet dan 1 unit komputer/laptop.

B. Metode

Pelaksanaan survei ini dengan cara online dengan membagikan link melalui whatsapp kepada pasien. Survei boleh diisi langsung oleh pasien yang bersangkutan atau diwakilkan oleh keluarga/pendamping pasien. Survei bisa diisi pada hari mendapatkan pelayanan atau setelahnya.

C. Langkah Kegiatan

1. Petugas Puskesmas mengirimkan link SI PULAN PUNDI <http://bit.ly/sipulan> melalui nomer telepon pasien yang terhubung ke whatsapp dan meminta pasien mengisi link tersebut untuk memberikan survei kepuasannya terhadap pelayanan di UPTD. Puskesmas Batumandi.
2. Pasien mengisi pilihan klaster yang memberi pelayanan dan mengisi Puas atau Tidak Puas pada kolom pilihan.
3. Pasien dapat memberikan saran atau keluhan tentang pelayanan yang didapat pada kolom berikutnya.
4. Petugas Puskesmas mengakses link editor SI PULAN PUNDI <http://docs.google.com/forms/d/16oLreEakb4LU6VQsZ683PIJ1-gdYnTIkKbdpK-0613M/edit?usp=sharing> untuk merekap seluruh survei kepuasan pelayanan yang didapatkan dan dilaporkan setiap bulannya.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pedoman SI PULAN PUNDI disusun sebagai panduan pelaksanaan inovasi agar dapat dikelola dan dijalankan oleh seluruh karyawan UPTD. Puskesmas Batumandi yang terlibat sehingga pelaksanaan inovasi dapat optimal.

B. Saran

Inovasi SI PULAN PUNDI ini masih belum sempurna sehingga perlu banyak masukan dari pelaksana maupun pengguna layanan agar dapat menjadi lebih baik lagi. Diharapkan SI PULAN PUNDI dapat terintegrasi dengan aplikasi kepuasan pelayanan lain agar memudahkan pasien yang ingin menyampaikan saran dan keluhan tentang pelayanan ke UPTD. Puskesmas Batumandi.

