

**RENCANA TINDAK LANJUT ATAS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PUSKESMAS PREMBUN
TRIWULAN TAHUN 2024**

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab
			Bulan I	Bulan II	Bulan III	
1	Unsur kualitas sarana dan prasarana (nyaman, bersih)	Pembagian jadwal kebersihan : Awal Pelayanan, saat Pelayanan (dalam kondisi memungkinkan), akhir pelayanan	√			Kepala Sub Bag. TU: Bowo Susilo, A.MK.
		Desinfeksi ruang pelayanan setiap Sabtu siang oleh seluruh karyawan yang bertugas	√			Poli Umum dan Ruang Tindakan : dr. Arutala Poli Gigi : drg. Hery Atmanto Poli KIA/ KB : Siti Ernawati, A.Md. Keb. Konsultasi Gizi : Siti Masruroh, A.MG. Laboratorium: Sunarsih, S.Kep. Farmasi : Freftina Sari, S.Farm., Apt. Persalinan: Ririh Wuryanti
2	Unsur kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Pembuatan SOP pelayanan selama masa pandemi COVID-19	√			Poli Umum dan Ruang Tindakan : dr. Arutala Poli Gigi : drg. Hery Atmanto Poli KIA/ KB : Siti Ernawati, A.Md. Keb. Konsultasi Gizi : Siti Masruroh, A.MG. Laboratorium: Sunarsih, S.Kep. Farmasi : Freftina Sari, S.Farm., Apt. Persalinan: Ririh Wuryanti
		Evaluasi langkah dan prosedur pelayanan yang diberikan dengan SOP pelayanan		√		Poli Umum dan Ruang Tindakan : dr. Arutala Poli Gigi : drg. Hery Atmanto Poli KIA/ KB : Siti Ernawati, A.Md. Keb. Konsultasi Gizi : Siti Masruroh, A.MG. Laboratorium: Sunarsih, S.Kep. Farmasi : Freftina Sari, S.Farm., Apt. Persalinan: Ririh Wuryanti

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab
			Bulan I	Bulan II	Bulan III	
3	Unsur kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Petugas tidak meninggalkan ruangan sebelum waktu istirahat/ selesai waktu pelayanan	√			Pendaftaran: Suci Rakhmawati, A.Md. RMIK Poli Umum dan Ruang Tindakan : dr. Arutala Poli Gigi : drg. Hery Atmanto Poli KIA/ KB : Siti Ernawati, A.Md. Keb. Konsultasi Gizi : Siti Masruroh, A.MG. Laboratorium: Sunarsih, S.Kep. Farmasi : Freftina Sari,
		Petugas memberikan pelayanan prima sehingga pasien tidak merasa kecewa pada saat menunggu antrian	√			Pendaftaran : Suci R, A.Md. RMIK. Poli Umum dan Ruang Tindakan : dr. Arutala Poli Gigi : drg. Hery Atmanto Poli KIA/ KB : Siti Ernawati, A.Md. Keb. Konsultasi Gizi : Siti Masruroh, A.MG. Laboratorium: Sunarsih, S.Kep. Farmasi : Freftina Sari, S.Farm
4	Kualitas sarana dan prasarana (nyaman, bersih)	Petugas kebersihan melakukan kebersihan pada sebelum dan setelah pelayanan serta di sela-sela pelayanan yang memungkinkan	√	√	√	Kepala Sub Bagian Tata Usaha
		Taman Puskesmas Prembun dilakukan penataan dan perawatan secara rutin dan terjadwal		√		Kepala Sub Bagian Tata Usaha
		Penataan parkir		√		Kepala Sub Bagian Tata Usaha
5	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Pelaksanaan Pelayanan Prima	√			Koordinator masing-masing pelayanan
		Petugas stand by di masing-masing pelayanan pada saat jam pelayanan	√			Koordinator masing-masing pelayanan
6	Perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Refreshing Pelayanan Prima				Kepala Sub Bagian Tata Usaha
7	Waktu Pelayanan	Evaluasi dan Refreshing Pelayanan Prima	√	√	√	Tri Lestari, A.Md.Keb, dr. Arutala Eny

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab
			Bulan I	Bulan II	Bulan III	
8	Perilaku Petugas dalam Pelayanan	Evaluasi dan Refreshing Pelayanan Prima	√	√	√	Tri Lestari, A.Md.Keb., dr. Arutala Eny
9	Produk Layanan	Evaluasi SOP dengan pelaksanaan pelayanan	√	√		dr. Arutala Eny dan Koordinator Pelayanan
		Evaluasi SOP Pelayanan pada saat tertentu	√	√		dr. Arutala Eny, Koordinator Pelayanan
10	Waktu Pelayanan	Meningkatkan pelayanan prima dengan selalu stand by di tempat pelayanan saat jam pelayanan	√			Koordinator masing-masing bagian pelayanan
		Pemberitahuan segera jika ada perubahan waktu pelayanan melalui pengumuman terpajang, melalui web dan instagram Puskesmas Prembun serta melalui media sosial karyawan Puskesmas Prembun	√			Kepala Tata Usaha Puskesmas Prembun
11	Sarana dan Prasaran	Meningkatkan kebersihan ruangan pelayanan Puskesmas Prembun	√			Kepala Tata Usaha Puskesmas Prembun Koordinator Pelayanan
		Meningkatkan Kebersihan Halaman Puskesmas Prembun	√			Kepala Tata Usaha Puskesmas Prembun Koordinator Kebersihan Puskesmas Prembun
12	Prosedur	Petugas Pendaftaran dan petugas di masing-masing pelayanan memberikan penjelasan prosedur pelayanan dengan jelas dan ramah	√			Petugas Pendaftaran Petugas Pelayanan di masing-masing bagian pelayanan
13	Waktu Pelayanan	Evaluasi Pelayanan Prima melalui Pra Lokakarya Mini dan Lokakarya Mini	√			Ketua Tim Mutu, Koordinator POKJA/BAB, Koordinator Pelayanan
14	Produk Layanan	Evaluasi Kontinu SOP Pelayanan dan Alur Pelayanan	√			Koordinator POKJA/BAB terutama UKP dan UKM
15	Sarana dan Prasaran	Pemenuhan sarana prasarana sesuai petunjuk pengadaan sarana prasarana di Puskesmas Mampu Persalinan	√			Bendahara Barang, Koordinator masing-masing pelayanan/ program
		Pemeliharaan barang secara kontinu		√		Bendahara Barang dan Bendahara BLUD
16	Waktu Pelayanan	Peningkatan Pelayanan Customer Service terutama penjelasan waktu pelayanan dan prosedur pelayanan	√			dr. Arutala Eny, Koordinator Pelayanan Customer Service

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab
			Bulan I	Bulan II	Bulan III	
17	Prosedur	Peningkatan Pelayanan Customer Service dengan menekankan penjelasan prosedur pelayanan				Koordinator Pelayanan Customer Service, dr. Arutala Eny
18	Sarana dan Prasaran	Pemenuhan sarana dan prasarana sesuai peraturan pengadaan sarana prasarana di Puskesmas Rawat Jalan dan PMP	√			Bendahara Barang, Koordinator masing-masing Pelayanan
		Pemeliharaan sarana dan prasarana yang telah ada secara kontinu				Bendahara Barang, Bendahara BLUD
19	Waktu Pelayanan					
20	Sarana dan Prasaran					
21	Biaya / Tarif					
22	Waktu Pelayanan	Sosialisasi Program Antrian Online	√			Munawaroh
		Petugas standby di tempat tepat waktu	√	√	√	Munawaroh
		Ruang Tunggu dibuat nyaman			√	Sri Famula, S.Tr.Keb.
23	Prosedur	Pemasangan Prosedur Pelayanan di Ruang Tunggu Pasien	√			dr. Arutala Eny Purbo Arimbi
24	Persyaratan	Penjelasan Persyaratan Pelayanan secara singkat di Customer Service	√			dr. Arutala Eny Purbo Arimbi
25	Waktu Pelayanan	Pengaturan SDM/ Tenaga di setiap bagian pelayanan	√			Kepala Sub Bagian Tata Usaha
		Pengusulan Perawat Gigi Tetap agar pelayanan di Poli Gigi dan Mulut dapat lebih cepat	√			Kepala Sub Bagian Tata Usaha
26	Prosedur	Bagian informasi dan bagian pelayanan lainnya yang membutuhkan penjelasan prosedur untuk memberikan penjelasan secara jelas, tepat dan tidak ambigu	√			Koordinator UKP KL dan Koordinator Pelayanan
27	Persyaratan	Sosialisasi persyaratan pendaftaran/ pemeriksaan menggunakan BPJS maupun Umum melalui Bagian Informasi di Puskesmas Prembun, kegiatan masyarakat	√	√	√	Koordinator UKP KL dan Koordinator UKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab
			Bulan I	Bulan II	Bulan III	
28	Waktu Pelayanan	Evaluasi alur pelayanan	√	√	√	Penanggungjawab Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) Kefarmasian dan Laboratorium
		Monitoring pelaksanaan prosedur pelayanan dan pendaftaran	√			Penanggungjawab Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) Kefarmasian dan Laboratorium
29	Sarana dan Prasaran	Inventarisasi sarana prasarana yang diperlukan untuk penyelenggaraan pelayanan di Puskesmas Prembun dengan menyesuaikan anggaran yang ada	√			Pengelola Barang
		Penataan ruangan baik ruang tunggu maupun ruang pelayanan agar lebih nyaman	√			Penanggung Jawab Tata Graha
		Monitoring kebersihan secara berkala	√			Penanggung jawab Tata Usaha Bagian Rumah Tangga
30	Persyaratan	Sosialisasi persyaratan pelayanan secara terus menerus baik saat pasien mendapatkan pelayanan maupun sosialisasi di pertemuan - pertemuan masyarakat	√	√	√	
31	Waktu Pelayanan	Sosialisasi antrian online	√	√	√	Munawaroh
		Petugas stand by di bagian pendaftaran dan ruang pelayanan masing-masing pada waktu pelayanan	√			dr. Arutala Eny Purboarimbi
32	Sarana dan Prasaran	Meningkatkan ketertiban kebersihan dan perawatan sarana prasarana Puskesmas Prembun	√	√	√	Teny Atikah Hidayati, S.Kep. Ners
33	Persyaratan	Memaksimalkan pelayanan di Front Office dalam penjelasan pelayanan dan syarat pelayanan	√	√	√	dr. Arutala Eny Purboarimbi
		Pelayanan Prima di setiap pelayanan termasuk dalam penjelasan pelayanan dan syarat pelayanan	√	√	√	dr. Arutala Eny Purboarimbi
34	Waktu Pelayanan					
35	Sarana dan Prasaran					

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab
			Bulan I	Bulan II	Bulan III	
36	Persyaratan					
37	Waktu Pelayanan					
38	Sarana dan Prasarana					
39	Persyaratan					
40	Waktu Pelayanan	Evaluasi kembali prosedur pelayanan	√			Kepala Sub Bagian Tata Usaha
		Evaluasi kembali pembagian SDM	√			Kepala Sub Bagian Tata Usaha
41	Sarana dan Prasarana	Penertiban jadwal kebersihan di Puskesmas Induk dan Puskesmas Pembantu	√			Kepala Sub Bagian Tata Usaha
		Pembagian tugas kebersihan	√			Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Koordinator Bagian Rumah Tangga
42	Persyaratan	Refreshing Pelayanan Prima	√			Ketua UKP KL
43	Waktu Pelayanan	Mengaktifkan Antrian Online	√			Penanggungjawab Bagian Pendaftaran: Rivionika
		Penambahan Petugas Pendaftaran	√			Penanggung Jawab Bagian Pendaftaran: Rivionika
		Petugas di semua Pelayanan Stand By setelah apel pagi selesai. Apel Pagi dimulai 07.30, selasi maksimal 07.45	√			Penanggung Jawab Kluster
44	Sarana dan Prasarana	Pembagian Ulang Tugas Kebersihan pada Petugas Kebersihan	√			Koordinator Rumah Tangga
45	Persyaratan	Penyederhanaan Syarat Pendaftaran dan Syarat Pelayanan	√			Penanggung Jawab Kluster
46	Waktu Pelayanan					
47	Sarana dan Prasarana					
48	Persyaratan					

Kebumen, 31 Desember 2024
Plt. Kepala Puskesmas Prembun
Kabupaten Kebumen



Ns.Nasirun, S.Kep.MM
NIP.19740721 200604 1 009