

2020

MANUAL BOOK INOVASI TANYA AKU

Puskesmas Ciomas
Kabupaten Bogor

*"Sebuah Inovasi dari Kami, untuk Melayani Masyarakat
dengan Sepenuh Hati"*



I. Pendahuluan

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota (UPT), berperan menyelenggarakan sebagian dari tugas teknis operasional dari Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota dan merupakan unit pelaksana teknis pertama serta ujung tombak pembangunan kesehatan. Dalam perannya puskesmas seharusnya berfungsi sebagai Pusat Penggerak Pembangunan Berwawasan Kesehatan, Pusat Pemberdayaan Masyarakat dan Pusat Pelayanan Kesehatan Strata Pertama. Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat, hendaknya tidak lagi menjadi sarana pelayanan pengobatan dan rehabilitatif saja tetapi juga lebih ditingkatkan pada upaya promotif dan preventif.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur 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.

Pemberian Informasi di Puskesmas adalah salah satu jenis pelayanan yang paling utama yang harus ada di dalam Puskesmas, seperti pemberian informasi Jam Pelayanan Puskesmas, Alur Pendaftaran Pasien, Hak dan Kewajiban Pasien, dan pemberian informasi lainnya. Informasi yang akurat dan cepat merupakan satu hal yang diharapkan oleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan informasi.

Informasi yang tidak akurat, pemahaman masyarakat yang rendah dapat berdampak pada mutu layanan Puskesmas, sehingga ada

kesenjangan dalam pemberian informasi dari petugas kesehatan kepada masyarakat, dan pada akhirnya berdampak pada kurang puasnya masyarakat pada pelayanan Puskesmas.

Puskesmas Ciomas merupakan salah satu Puskesmas di Kabupaten Bogor yang memiliki angka kunjungan yang tinggi setiap harinya. Melalui inovasi Tanya Aku, diharapkan masyarakat mendapatkan informasi yang akurat dan cepat, keluhan pasien dan pengunjung dapat ditangani dengan cepat dan tepat oleh petugas Puskesmas.

II. Latar Belakang

Puskemas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan di masyarakat membutuhkan dukungan sistem informasi dalam penyelenggaraan manajemen Puskesmas. Melalui Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 31 Tahun 2020 tentang Sistem Informasi Puskesmas diharapkan ketersediaan data dan informasi secara cepat, akurat, terkini, berkelanjutan dapat terwujud, dan pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pembangunan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas.

Permenkes tentang Sistem Informasi Puskesmas ini merupakan salah satu bentuk dari amanat Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan yang menyatakan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan wajib menyelenggarakan sistem informasi kesehatan.

Kemudahan akses informasi di Pelayanan Kesehatan merupakan harapan bagi semua masyarakat. Akses informasi yang akurat dan tepat dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Petugas kepada masyarakat.

Fakta di lapangan menunjukkan layanan informasi di Puskesmas Ciomas belum terorganisir dengan baik. Akibatnya masyarakat yang membutuhkan informasi pelayanan kesehatan maupun yang

menyatakan keluhan layanan sering tidak dapat terlayani dengan baik. Hal ini mungkin disebabkan masyarakat bertanya pada petugas yang tidak tepat maupun kondisi dan situasi yang kurang tepat (jumlah kunjungan puskesmas sedang tinggi) sehingga tidak terlayani dengan baik.

Menyikapi pentingnya layanan informasi bagi masyarakat, Puskesmas Ciomas membuat suatu inovasi untuk melayani masyarakat dengan sepenuh hati dengan nama TANYA AKU. Inovasi ini berkomitmen untuk meningkatkan layanan informasi puskesmas dengan menempatkan petugas khusus yang bertugas untuk memberikan pelayanan Informasi dan *Handling Complain* (menangani keluhan).

Masyarakat yang membutuhkan informasi terkait pelayanan kesehatan di Puskesmas Ciomas dapat bertanya dengan petugas TANYA AKU baik secara langsung maupun via media social/telp. Petugas TANYA AKU juga menyiapkan leaflet yang dibutuhkan terkait informais kesehatan tertentu. Dengan adanya inovasi ini, masyarakat dapat memperoleh informasi yang dibutuhkannya dengan cepat, efektif dan efisien.

III. Tujuan

1. Tercapainya tertib administrasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan puskesmas
2. Tercapainya pelayanan bagi pasien dengan aman dan nyaman
3. Tersedianya pedoman bagi petugas agar pemberian informasi, dan keluhan dapat diatasi dengan cepat dan tepat
4. Tersedianya wadah bagi pasien dan pengunjung untuk menyampaikan keluhan kepada Puskesmas
5. Mengurangi angka keluhan (Complain) di Puskesmas

IV. Kegiatan Pokok dan Rincian Kegiatan

1. Kegiatan Pokok

- Penyuluhan Kesehatan
- Pelayanan Informasi
- Penanganan Keluhan Pasien (*handling complain*)

2. Rincian Kegiatan

- Komunikasi interpersonal
- Komunikasi massa
- Penyuluhan dalam gedung
- Pelayanan informasi kepada pasien dan pengunjung puskesmas
- Jam pelayanan puskesmas
- Alur pendaftaran umum & BPJS
- Hak Dan Kewajiban Pasien
- Sistem Rujukan
- Penanganan Keluhan Pasien (*Handling Complain*)

V. Cara Melaksanakan Kegiatan

A. Persiapan

1. Koordinasi dan sosialisasi dengan lintas sektor di wilayah kerja Puskesmas Ciomas
2. Perancangan dan penyediaan media informasi
3. Penunjukkan petugas TANYA AKU melalui penetapan SK pengelola inovasi

B. Implementasi

1. Melakukan kegiatan pelayanan informasi kepada sasaran sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan
2. Melakukan kegiatan pelayanan informasi mengenai :
 - ~ Jenis Pelayanan Puskesmas

- ~ Jam Pelayanan Puskesmas
 - ~ Alur Pendaftaran pasien umum dan BPJS
 - ~ Hak dan Kewajiban Pasien
 - ~ Sistem Rujukan
 - ~ Penanganan Keluhan Pasien (handling complain)
3. Melakukan penanganan keluhan pasien (handling complain) mengenai:
- ~ Pihak yang menyampaikan keluhan diterima oleh petugas pelayanan dimasing- masing bagian dengan ramah dan sopan
 - ~ Apabila pihak pemberi keluhan belum puas dengan jawaban yang diberikan oleh petugas di bagian terkait, maka petugas melakukan koordinasi terlebih dahulu dengan petugas Tanya Aku, lalu mengarahkan untuk datang ke ruangan konseling
 - ~ Petugas Tanya Aku menerima keluhan dan mencatat di buku register keluhan
 - ~ Sebelum memberikan jawaban, maka petugas Tanya Aku memberikan klarifikasi atau mengkomunikasikan terlebih dahulu ke bagian terkait, dan apabila diperlukan dapat didampingi oleh petugas dari bagian tersebut
 - ~ Apabila sudah dilakukan dan pihak pemberi keluhan belum puas dengan jawaban yang diterima, maka petugas Tanya Aku melaporkan hal tersebut ke pihak manajemen puskesmas
 - ~ Penanganan keluhan tersebut paling lambat dilakukan 2x 24 jam

C. Evaluasi

Pencatatan pelaporan pengumpulan data dan analisis kinerja pelayanan puskesmas

VI. Sasaran

Pasien, pengunjung dan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Ciomas

VII. Jadwal Tahapan Inovasi dan Pelaksanaan Kegiatan

A. Tahapan Inovasi Tanya Aku

No.	Tahapan	Waktu Kegiatan	Keterangan
1.	Latar Belakang Masalah	Mei 2020	Pelayanan informasi di puskesmas belum terorganisir
2.	Perumusan Ide	Mei 2020	Perumusan ide dari masukan semua pihak/ koordinasi dengan Kepala Puskesmas
3.	Perancangan	Juni 2020	Menyusun tim pengelola inovasi
4.	Implementasi	Juli 2020	Penempatan petugas TANYA AKU

B. Pelaksanaan Kegiatan

No	Kegiatan	2020											
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des
		1.	Menyusun Rencana Usulan kegiatan										
2.	Menyusun Rencana Pelaksanaan					√							

	Kegiatan												
3.	Penyediaan Media					√							
4.	Sosialisasi Inovasi							√	√	√	√	√	√
5.	Pelayanan informasi							√	√	√	√	√	√
6.	Penanganan keluhan	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
7.	Pencatatan pelaporan, pengumpulan data dan analisis kinerja pelayanan puskesmas	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√

Ket. Pelaksanaan kegiatan dilakukan setiap hari pada saat Pelayanan Puskesmas

VIII. Evaluasi Pelaksanaan Kegiatan dan Pelaporan

Evaluasi Kegiatan Inovasi Tanya Aku dilakukan setiap bulan sesuai dengan jadwal kegiatan dengan pelaporan hasil-hasil yang di capai tiap bulan tersebut. Evaluasi pelaksanaan kegiatan dilakukan setelah pelaksanaan kegiatan. Laporan evaluasi kegiatan dibuat oleh Penanggungjawab Inovasi Tanya Aku.

IX. Pencatatan , Pelaporan dan Evaluasi Kegiatan

1. Pencatatan dan Pelaporan

Pencatatan dilakukan selama kegiatan berlangsung

2. Evaluasi Kegiatan

Evaluasi Kegiatan Inovasi Tanya Aku dilakukan setiap bulan sesuai dengan jadwal kegiatan dengan pelaporan hasil-hasil yang di capai tiap bulan tersebut. Dan hasilnya akan disampaikan ke Dinas Kesehatan Kabupaten Bogor.

Mengetahui ,

Kepala Puskesmas Ciomas



drg. Ulfa Muthia Palar

NIP. 196205111993032002