

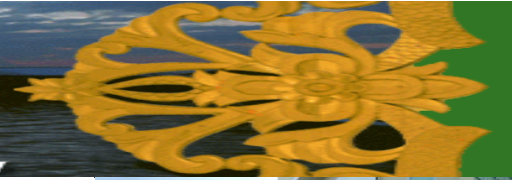


www.tarakankota.go.id

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan penerapan ISO 9001_2000, BSC dan melalui Partisipasi Masyarakat Berbasis Survei Pengaduan Masyarakat pada Puskesmas Karang Rejo Kota Tarakan



www.tarakankota.go.id



VISI

**PUSAT PELAYANAN
KESEHATAN DASAR
YANG BERMUTU DENGAN
FOKUS KEPADA
PELANGGAN**





www.tarakankota.go.id

BUDAYA KERJA “DINAMIS”

- **DISIPLIN.** Bahwa setiap pegawai pukesmas disiplin dalam bekerja dan mentaati tata tertib yang berlaku
- **INTEGRITAS.** Bahwa setiap pegawai Puskesmas adalah merupakan bagian dari puskesmas secara keseluruhan dan mempunyai tanggung jawab atas kelangsungan kinerjanya
- **AMANAH.** Bahwa setiap pegawai puskesmas harus bisa menjaga kepercayaan yang diberikan.
- **INOVATIF.** Bahwa setiap pegawai Puskesmas harus berusaha mengembangkan kreatifitasnya untuk dapat meningkatkan kinerjanya
- **SANTUN.** Bahwa setiap pegawai Puskesmas harus bertindak santun dalam setiap melaksanakan pekerjaannya



www.tarakankota-go.id

MOTO

***PELAYANAN HARI INI LEBIH BAIK
DARI HARI KEMARIN,
PELAYANAN HARI ESOK LEBIH BAIK
DARI HARI INI***

PEMERINTAH KOTA TARAKAN
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS KARANG BANGKALAN
JL. YOS. SUDARSO No. 34 TELP. 21346
TARAKAN

SEKRETARIAT
UNIT PENGURUS MASYARAKAT
PROGRAM JARING PINGGAMAN GIGAL
RUBANG KESUKSESAN (UPM-PPK)
KECAMATAN TARAKAN BAKAT
PUSKESMAS KARANG BANGKALAN
Jl. Yos Sudarso No. 34 Tpk. 21346

"Campak itu bahaya lho!
Jangan sampai kita nggak imunis"
Mulai dari Agustus... Pas PIN terdekat...
GRATIS...
Konsul vitamin A



www.tarakankota.go.id

PROFIL PUSKESMAS KARANG REJO

DATA DASAR PUSKESMAS per Juni 2008

Jumlah Kelurahan	: 4 Kel
Jumlah penduduk	: 54Ribu jiwa
Jumlah KK	: <u>+13.000</u> kk
Peserta Askeskin	: 7Ribu jiwa
jiwa Peserta Askes PNS	: <u>± 4.000</u> jiwa



www.tarakankota-go.id

- Posyandu Balita : 43
- Posyandu Lansia : 5
- SD/SMP/SMA : 15/2/3 sek

Rata-rata kunjungan 2006 :

- $54.172 / 295 \text{ hr} = 183$

Rata-rata kunjungan 2007 :

- $60.153 / 295 \text{ hr} = 204$





www.tarakankota.go.id

No	Jenis Tenaga	Jumlah
1	Dokter Umum	4
2	Dokter Gigi	3
3	Bidan	6
4	Perawat	14
5	Perawat Gigi	2
6	Sanitarian	1
7	Petugas Gizi	1
8	Apoteker	1
9	Asisten Apoteker	1
10	Analisis Laboratorium	2
11	Tata usaha	4
12	Loket	3
13	Lain-lain	1
14	Security	1
15	Cleaning Servis + Caraka+Driver	3
	J U M L A H	49



Latar Belakang

- Pelayanan yang kurang efektif mengakibatkan krisis kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah Daerah;
- Komunikasi antara masyarakat pengguna dan penyelenggara pelayanan, belum terjalin dengan baik;
- Kultur birokrasi yang mengedepankan wewenang daripada peran, penguasa daripada sebagai pelayan masyarakat;
- Pelayanan publik kurang berfokus kepada outcomes.



UU NO 32 Th 2004 tentang pemerintahan daerah beserta peraturan pelaksanaannya diperlukan penyesuaian dalam kebijaksanaan pembangunan kesehatan

Membuka peluang untuk pengembangan puskesmas secara spesifik disesuaikan dengan :

- 1. Kebutuhan per wilayah*
- 2. Perubahan kebutuhan dan Tuntutan masyarakat*
- 3. Adanya iklim globalisasi*

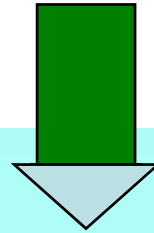


Membangun Paradigma Baru Peningkatan Kualitas pelayanan

- Merubah dari dilayani menjadi melayani dengan tulus & ikhlas;
- Pelanggan internal dan eksternal adalah orang terpenting yang harus dihormati, dan dilayani sesuai kebutuhannya;
- Mulai dengan hal-hal yang sederhana dan hal yang kecil : dengar keluhan internal & masyarakat dan tindak-lanjuti



www.tarakankota.go.id



Perubahan dalam pola pikir, pola tindak, sikap dan perilaku



Kepemerintahan yang Baik (*Good Governance*)



www.tarakankota-go.id

Harapan kedepan puskesmas
mampu meningkatkan
kinerjanya dalam aspek
cakupan dan mutu layanan,
dengan perlu ditambah
kreatifitas dan inovasi





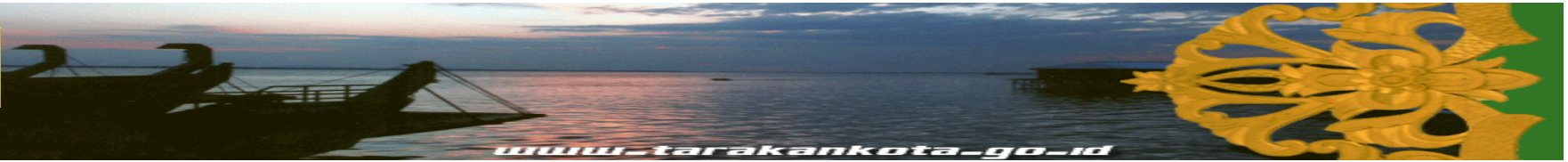
Permasalahan yang dihadapi oleh Puskesmas

- Ada yang cukup antusias dalam menerima perubahan (20%)
- Ada yang masih belum mampu untuk bersikap (70%)
- Adanya status quo di internal puskesmas yang tidak menginginkan adanya suatu perubahan (10%)
- (berdasar atas pengamatan orangperorang)



IPLEMENTASI

**GAMBARAN UMUM, BAHWA
KEGIATAN PENDAMPINGAN
DENGAN JASA KONSULTAN
DIMULAI DARI BSC SAMPAI
DENGAN GTZ-Pro DARI
BULAN Oktober 2006 SAMPAI
SEKARANG.**



BALANCE SCORE CARD

DORONGAN

1. DARI AWAL SEMUA STAF IKUT TERLIBAT DAN BERINTERAKSI LANGSUNG DENGAN KONSULTAN
2. CONTOH JADI BERDASARKAN BENCHMARK KE PUSKESMAS MENDIRI (HASIL BSC)
3. TIMBUL HARAPAN KEMANDIRIAN PUSKESMAS YANG MAMPU MENSEJAHTERAKAN KARYAWAN
4. KEBUTUHAN KARYAWAN LEBIH DIPERHATIKAN



- 5. KEGIATAN RUTIN KARYAWAN BAIK FUNGSIONAL DAN STRUKTURAL TERGAMBAR LEBIH JELAS (MELIHAT WORKLOAD)**

- 6. PROGRAM DAN KEGIATAN DISINKRONKAN DALAM BUKU KERJA (JABATAN FUNGSIONAL)**

- 7. MENDORONG PUSKESMAS LEBIH INOVATIF DALAM MELAKUKAN PERBAIKAN LAYANAN MEDIS / NON MEDIS KEPADA KARYAWAN ATAUPUN PELANGGAN**



HAMBATAN

- 1. FAKTOR LOKASI ANTARA KONSULTAN DAN PUSKESMAS, MENGAKIBATKAN PEMBINAAN YANG DILAKUKAN KURANG MAKSIMAL**
- 2. DUKUNGAN DARI DKK YANG DIRASA KURANG SEHINGGA HASIL YANG INGIN DICAPAI MASIH SEKEDAR JANJI**
- 3. KETIDAKSIAPAN PIMPINAN/KARYAWAN DALAM MENGHADAPI PERUBAHAN BAHWA PASIEN ADALAH MITRA, YANG HAK DAN KEWAJIBANNYA PERLU DIPERHATIKAN**



ISO 9001:2000

DORONGAN

- 1. TERDOKUMENTASIKAN SELURUH KEGIATAN, SEBAGAI RUJUKAN UTAMA KEGIATAN RUTIN**
- 2. KEJELASAN PROSES KEGIATAN PADA TIAP-TIAP UNIT LAYANAN DAN KARYAWAN**
- 3. KESIAPAN PUSKESMAS DALAM MENGHADAPI PROSES HUKUM APABILA ADA TUNTUTAN HUKUM AKIBAT ADANYA KETIDAKSESUAIAN LAYANAN DARI PELANGGAN**



**4. MAMPU TELUSUR APABILA ADA KESALAHAN
PROSEDUR MEDIS DAN NON MEDIS**

5. BISA DIJADIKAN SUATU MOTIVASI



HAMBATAN

- 1. PROSES KONSULTASI DAN PELAKSANAAN YANG DIPAKSAKAN SELESAI DALAM WAKTU SINGKAT**
- 2. KEPALA PUSKESMAS (TM) DAN TIM (WMM & DALDOK) HARUS MAMPU TRANSFER ILMU DARI KONSULTAN KE KARYAWAN, SEHINGGA DIRASA PROSES KONSULTASI TIDAK MELIBATKAN SELURUH STAF**
- 3. KEMAMPUAN SDM YANG BERBEDA PADA TIAP-TIAP KARYAWAN**



Metode Manual Praktis Berbasis Survei Pengaduan Masyarakat

- Pelayanan berorientasi kepada pelanggan, dengan demikian unit pelayanan terdorong untuk melakukan perubahan sesuai kebutuhan pelanggan;
- Melengkapi prosedur operasi standar dalam pengelolaan keluhan pelanggan (ketidaksesuaian produk dengan persyaratan standar kualitas);
- Memperkuat interaksi antara penyedia pelayanan dan pengguna pelayanan, sehingga akan menumbuh-kembangkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan;



www.tarakankota.go.id

JANJI PERBAIKAN PELAYANAN

Untuk pengaduan "Pelayanan di Puskesmas lambat" yang terkait dengan pengaduan "Pasien harus lama menanti di loket pendaftaran" dan pengaduan "Pelayanan pengambilan obat di Puskesmas lambat", kami berjanji akan:

- Mengembangkan Sistem Informasi Kesehatan di Kota Tarakan sebagai salah satu langkah untuk meningkatkan pelayanan kesehatan.
- Meningkatkan tenaga dan kompetensi sumber daya manusia.
- Melakukan pemetaan kembali proses pelayanan kesehatan.
- Melakukan pemetaan kembali sarana dan prasarana pelayanan kesehatan.

Untuk pengaduan "Sikap petugas Puskesmas kepada pasien keluarga miskin (gakin) kurang ramah", kami berjanji akan:

- Meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan.
- Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan.
- Melakukan pemetaan kembali sarana dan prasarana pelayanan kesehatan.

Untuk pengaduan "Pelayanan pengambilan obat di Puskesmas lambat", kami berjanji akan:

- Meningkatkan tenaga dan kompetensi sumber daya manusia.
- Melakukan pemetaan kembali proses pelayanan kesehatan.
- Melakukan pemetaan kembali sarana dan prasarana pelayanan kesehatan.

Untuk pengaduan "Tata cara berobat di Puskesmas terlalu rumit (bertele-tele)", kami berjanji akan:

- Meningkatkan tenaga dan kompetensi sumber daya manusia.
- Melakukan pemetaan kembali proses pelayanan kesehatan.
- Melakukan pemetaan kembali sarana dan prasarana pelayanan kesehatan.

Untuk pengaduan "Obat yang diresepkan oleh dokter sebagian besar tidak tersedia di Puskesmas", kami berjanji akan:

- Meningkatkan tenaga dan kompetensi sumber daya manusia.
- Melakukan pemetaan kembali proses pelayanan kesehatan.
- Melakukan pemetaan kembali sarana dan prasarana pelayanan kesehatan.

Untuk pengaduan "Ruang tunggu di loket pendaftaran obat sempit", kami berjanji akan:

- Melakukan pemetaan kembali sarana dan prasarana pelayanan kesehatan.
- Melakukan pemetaan kembali proses pelayanan kesehatan.
- Melakukan pemetaan kembali tenaga dan kompetensi sumber daya manusia.

Untuk pengaduan "Pencegahan DBD tidak dilakukan secara optimal", kami berjanji akan:

- Meningkatkan tenaga dan kompetensi sumber daya manusia.
- Melakukan pemetaan kembali proses pelayanan kesehatan.
- Melakukan pemetaan kembali sarana dan prasarana pelayanan kesehatan.

Untuk pengaduan "Ketersediaan bahan imunisasi sesuai standar untuk Puskesmas tidak lengkap", kami berjanji akan:

- Meningkatkan tenaga dan kompetensi sumber daya manusia.
- Melakukan pemetaan kembali proses pelayanan kesehatan.
- Melakukan pemetaan kembali sarana dan prasarana pelayanan kesehatan.

Untuk pengaduan "Tindakan pengobatan yang dilakukan oleh dokter gigi sangat buruk", kami berjanji akan:

- Meningkatkan tenaga dan kompetensi sumber daya manusia.
- Melakukan pemetaan kembali proses pelayanan kesehatan.
- Melakukan pemetaan kembali sarana dan prasarana pelayanan kesehatan.

Untuk pengaduan "Perawat tidak menjamin kerahasiaan pasien", kami berjanji akan:

- Meningkatkan tenaga dan kompetensi sumber daya manusia.
- Melakukan pemetaan kembali proses pelayanan kesehatan.
- Melakukan pemetaan kembali sarana dan prasarana pelayanan kesehatan.

Puskesmas Karang Rejo Kota Tarakan

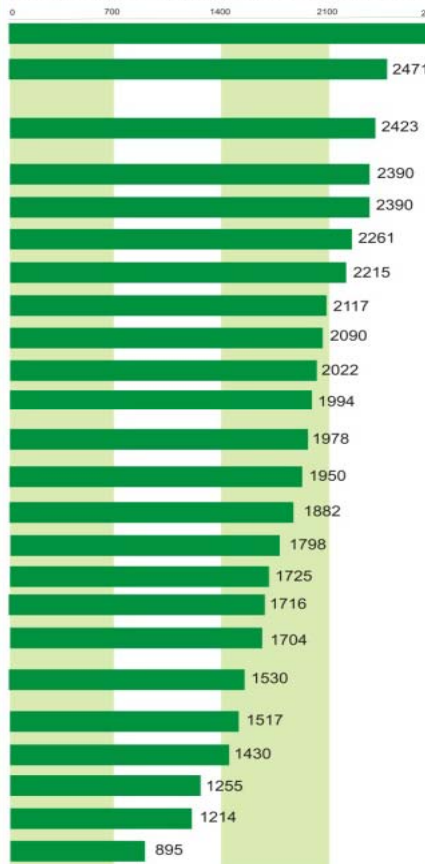
Pernyataan Pengaduan

Pelayanan di Puskesmas lambat	2471
Sikap petugas Puskesmas kepada pasien keluarga miskin (gakin) kurang ramah	2423
Puskesmas keliling belum melayani masyarakat/pasien secara maksimal	2390
Pasien harus lama mengantri di loket pendaftaran	2390
Waktu pelayanan Puskesmas pada hari Jumat sangat pendek	2261
Pelayanan pengambilan obat di Puskesmas lambat	2215
Puskesmas tidak memiliki tempat parkir	2117
Tata cara berobat di Puskesmas terlalu rumit (bertele-tele)	2090
Puskesmas tidak memiliki petugas keamanan	2022
Dokter datang tidak tepat waktu	1994
Petugas loket pendaftaran kurang ramah	1978
Obat yang diresepkan oleh dokter sebagian besar tidak tersedia di Puskesmas	1950
Ruang tunggu di loket pengambilan obat sempit	1882
Lingkungan Puskesmas gersang tidak ada penghijauan	1798
Pelayanan untuk mendapatkan rujukan sangat lama	1725
Ruang pemeriksaan pasien sempit	1716
Pencegahan DBD tidak dilakukan secara optimal	1704
Pemeriksaan awal oleh perawat kurang teliti	1530
Ketersediaan bahan imunisasi sesuai standar untuk Puskesmas tidak lengkap	1517
Petugas Puskesmas lambat dalam melayani pasien gawat darurat	1430
Di Puskesmas tidak tersedia kotak pengaduan	1255
Tindakan Pengobatan yang dilakukan oleh dokter gigi sangat buruk	1214
Dokter tidak serius dalam memeriksa pasien	895
Perawat tidak menjamin kerahasiaan penyakit pasien	



Hasil Survei Pengaduan Masyarakat yang dilaksanakan antara tanggal 3 September dan 6 Oktober 2007 di PUSKESMAS KARANG REJO, Kota Tarakan.
Jumlah Responden : 5.044

INDEKS PENGADUAN MASYARAKAT



Ucapan Terima Kasih dan Tindak Lanjut Survei

Terima kasih kepada masyarakat yang telah berperan aktif selama pelaksanaan SURVEI PENGADUAN MASYARAKAT. Kami memberitahukan secara adil dan transparan HAS SURVEI di atas, dan segera akan melakukan analisis penyebab pengaduan & merumuskan upaya-upaya PERBAIKAN PELAYANAN yang akan dilaksanakan oleh seluruh staf kami. Jika ada pengaduan lain, silahkan sampaikan langsung atau melalui KOTAK PENGADUAN yang tersedia di U Pelayanan kami

Masyarakat, Pasien dan Keluarga Pengguna Pelayanan Puskesmas Karang Rejo yang terhormat,

Selama "Survei Pengaduan Masyarakat" yang dilaksanakan dari tanggal 3 September hingga 6 Oktober 2007, jumlah 5.044 anggota masyarakat berpartisipasi mengabdikan waktu mereka untuk memberikan masukan-masukan yang sangat berharga. Jawaban masyarakat yang masuk telah kami dan dengan mengungkap pengaduan-pengaduan mulai dari tertinggi sampai yang terendah. Hasil rekapitulasi survei pengaduan tersebut sebagaimana dicantumkan pada INDEKS PENGADUAN MASYARAKAT. Seolah tersebut di bawah ini.

Kami saat ini berupaya menanggapi hampir seluruh pengaduan dan kami sangat ingin memperbaiki pelayanan yang terkait dengan "masing-masing pengaduan", yaitu dengan upaya-upaya yang dilaksanakan di bagian-bagian.

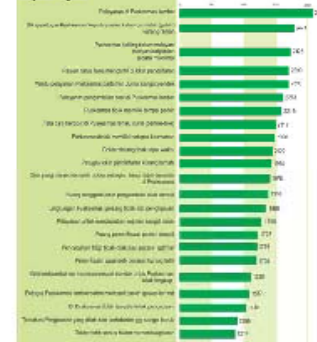
Kami sungguh-sungguh berkeinginan untuk melakukan perubahan secara bertahap. Juga ada keluhan yang berada di luar kewenangan dan kemampuan Puskesmas. Untuk hal-hal tersebut, kami telah mengajukan permohonan kepada Pemerintah Kota agar memperbaiki tanggapan. Kami berjanji untuk menginformasikan kepada masyarakat jika tanggapan tersebut telah kami terima.

Secara berkesinambungan kami mengupayakan untuk terus mengawasi kinerja pelayanan kami dan segera menindaklanjuti pengaduan ke Kotak Pengaduan yang tersedia atau langsung kepada Staf di Mapas Pengaduan terdahulu. Jika dijumpai Pelayanan yang kami sebutkan di atas belum dapat kami penuhi.

Kami sampaikan terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara sekalian.

Tarakan, 30 April 2008
Drg. M. Batu Anandan,
Kepala Puskesmas Kr. Rejo

Puskesmas Karang Rejo Kota Tarakan



Hasil Survei Pengaduan Masyarakat yang dilaksanakan antara tanggal 3 September dan 6 Oktober 2007 di PUSKESMAS KARANG REJO, Kota Tarakan.
Jumlah Responden : 5.044



Karakteristik Beberapa Metode/Pendekatan

Metode/ Pendekatan	Syarat/Sifat
Balanced Scorecard (BSC)	<ul style="list-style-type: none"> ▪Prakarsa dari pihak penyedia pelayanan; ▪Relatif merupakan upaya lebih berorientasi internal, yang dapat memberikan <i>mapping</i> strategi kompetensi medis; ▪Penerapannya memerlukan survei kebutuhan pelanggan oleh jasa pihak ketiga;
ISO 9001-2000	<ul style="list-style-type: none"> ▪Prakarsa dari pihak ketiga (asosiasi standar internasional); ▪Memerlukan konsultan pembimbing independen dalam hal standar Sistem Manajemen Kualitas; ▪Memerlukan konsultan penilai independen; ▪Mengandung nilai prestise penyedia pelayanan; ▪Berfokus kepada standar internal; ▪Memerlukan hasil survei eksternal untuk penilaian kinerja secara obyektif;
Manual Praktis "Peningkatan Kualitas Pelayanan"	<ul style="list-style-type: none"> ▪Prakarsa dari pihak penyelenggara pelayanan ▪Pendekatan dapat diaplikasikan dengan mudah, cepat dan murah; ▪Penerapannya berorientasi kepada pelanggan mendorong peningkatan kapasitas unit pelayanan untuk melakukan perubahan; ▪Dilakukan tahap demi tahap hingga unit pelayanan menerapkan JANJI & REKOMENDASI PERBAIKAN PELAYANAN;



Survey di Puskesmas

- Customer Internal

METODE PENDEKATAN

Random (acak) meliputi seluruh karyawan Puskesmas Karang Rejo

Analisa data : Windows SPSS

jenis pertanyaan sesuai dengan Matrix Persektif Customer

- Interpretasi dari output sebagai berikut

Untuk variabel yang kami survei untuk sementara sudah kita tindak lanjuti antara lain Senam pagi, Seragam Karyawan, security, tukang parkir, ruang pantry dan untuk variabel yang lainnya akan kami tindak lanjuti



www.tarakankota.go.id

IKM per April 2008 82.28

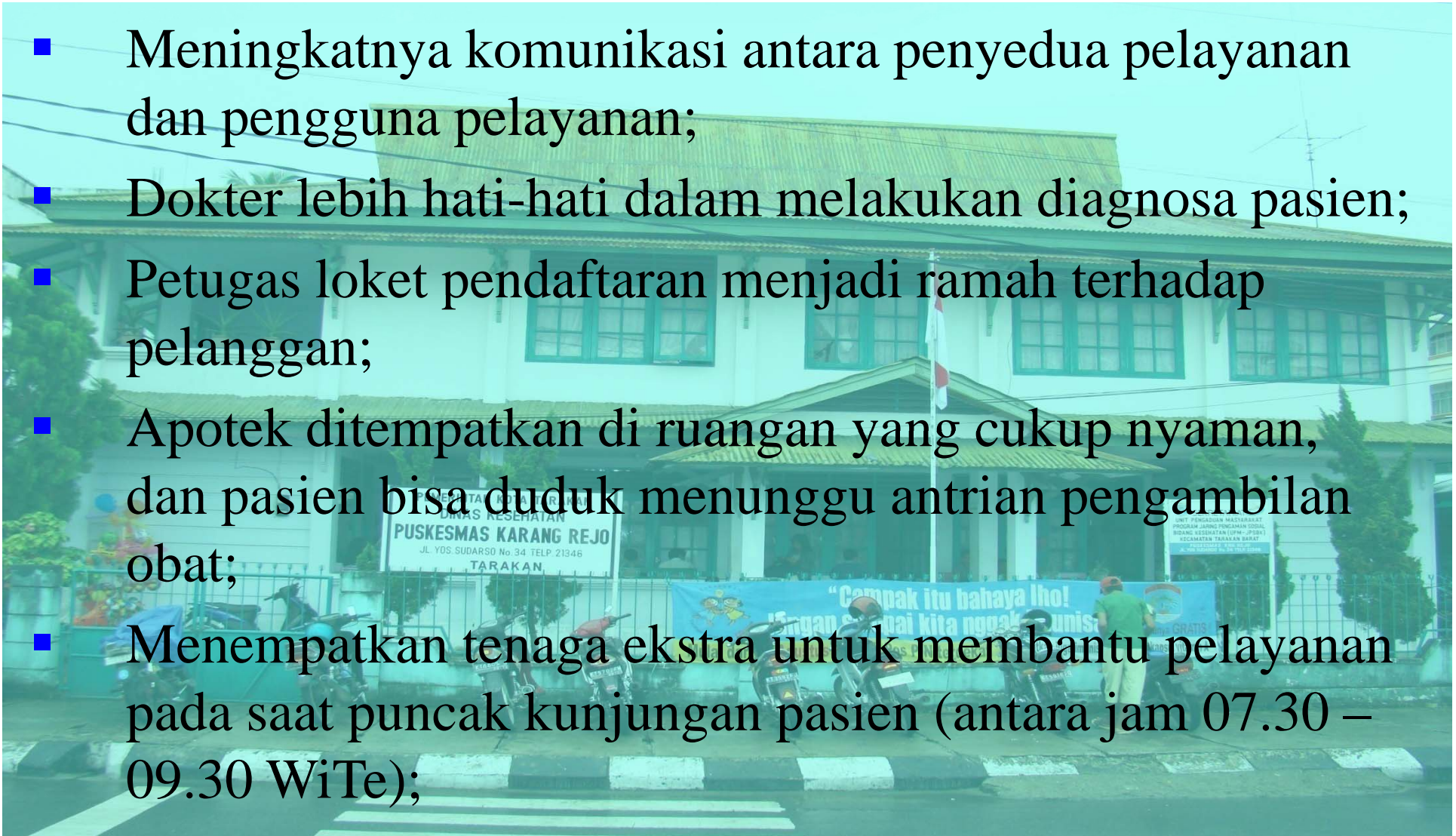
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur pelayanan	3.347
U2	Persyaratan pelayanan	3.320
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3.080
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.100
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.127
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.133
U7	Kecepatan pelayanan	2.747
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.040
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	2.833
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3.747
U11	Kepastian biaya pelayanan	3.907
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3.740
U13	Kenyamanan lingkungan	3.320
U14	Keamanan pelayanan	3.913



www.tarakankota.go.id

Pemanfaatan Hasil

- Meningkatnya komunikasi antara penyedia pelayanan dan pengguna pelayanan;
- Dokter lebih hati-hati dalam melakukan diagnosa pasien;
- Petugas loket pendaftaran menjadi ramah terhadap pelanggan;
- Apotek ditempatkan di ruangan yang cukup nyaman, dan pasien bisa duduk menunggu antrian pengambilan obat;
- Menempatkan tenaga ekstra untuk membantu pelayanan pada saat puncak kunjungan pasien (antara jam 07.30 – 09.30 WiTe);





www.tarakankota.go.id

Pemanfaatan Hasil

- Meningkatnya komunikasi antara penyedia pelayanan dan pengguna pelayanan;
- Tersedianya petugas khusus di ruang pengaduan masyarakat dilengkapi dengan meja pengaduan dan petugas; dimana pelanggan dapat menyampaikan pengaduan segera untuk perbaikan pelayanan;
- Menghimbau masyarakat untuk memilih diferensiasi jam pelayanan agar tidak terjadi “penumpukan” pasien pada jam-jam pelayanan tertentu;



www.tarakankota.go.id

Pemanfaatan Hasil

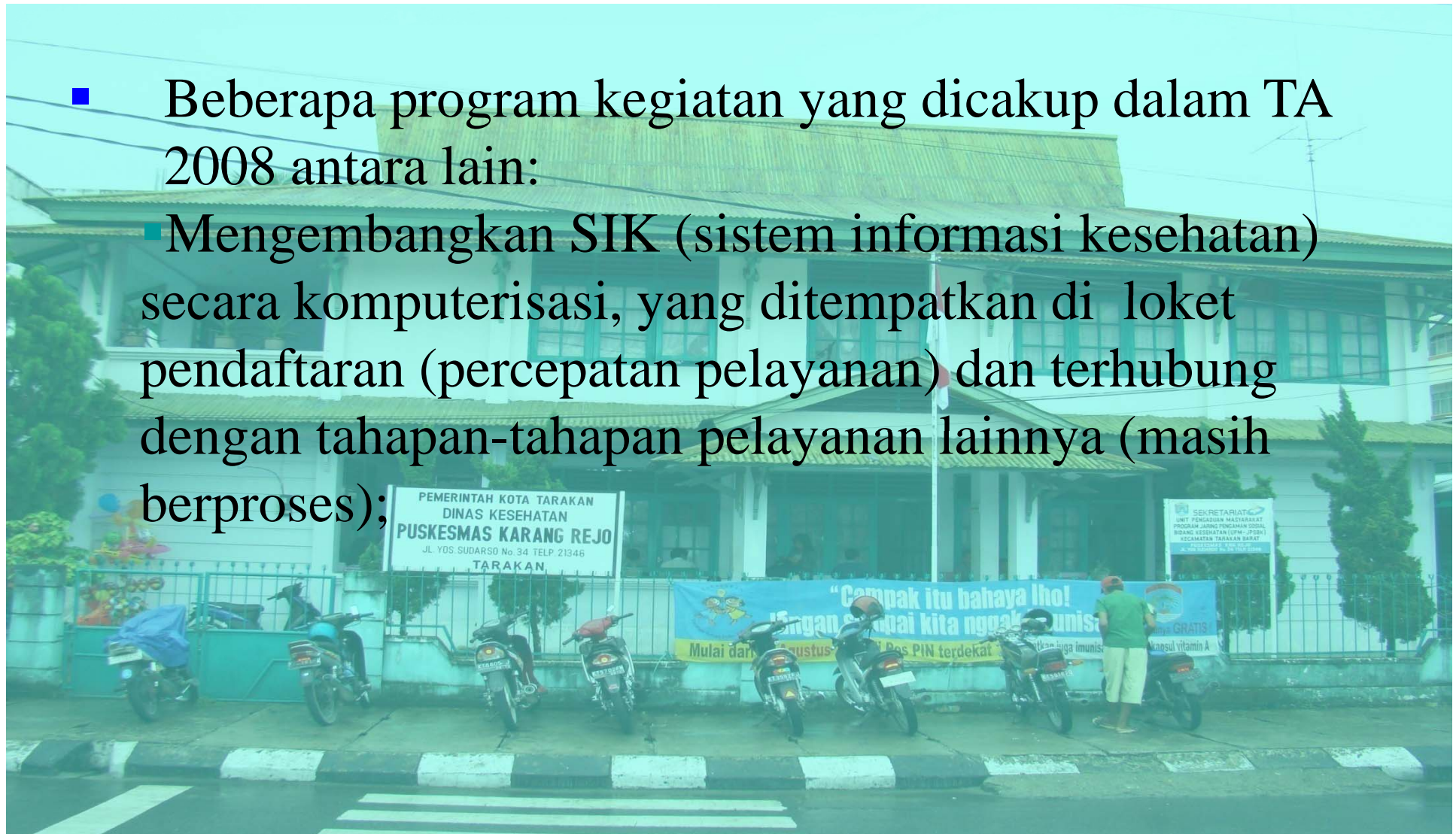
- Dengan akan berfungsinya Puskesmas Sebengkok (Mei 2008), maka masyarakat dihimbau agar pasien yang bermukim di luar wilayah kerja Puskesmas Kr. Rejo dapat berobat di Puskesmas Sebengkok.;
- Pelatihan Pengembangan Pribadi (Personality Development), dan Komunikasi (Communication) oleh *Lembaga Pendidikan John Robert Powers*;
- ***Indeks Pangaduan Masyarakat (IPM)*** dijadikan dasar untuk perencanaan dan penganggaran daerah tahun anggaran 2008 dan selanjutnya:



www.tarakankota-go-id

Pemanfaatan Hasil

- Beberapa program kegiatan yang dicakup dalam TA 2008 antara lain:
 - Mengembangkan SIK (sistem informasi kesehatan) secara komputerisasi, yang ditempatkan di loket pendaftaran (percepatan pelayanan) dan terhubung dengan tahapan-tahapan pelayanan lainnya (masih berproses);





*Terima Kasih atas
perhatiannya*

"Customer Complaints
are the schoolbooks
from which we learn"