PEMERINTAH KABUPATEN
EMPAT LAWANG

PEDOMAN TEKNIS

INOVASI PROSILA (INOVASI PROSILA ADALAH PROGRAM SISTEM PELAYANAN AKTIF) TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, kami dapat menyelesaikan Pedoman Inovasi Puskesmas Prosila UPTD Puskesmas Muara Pinang. Pedoman ini disusun sebagai acuan melaksanakan survei kepuasan masyarakat.

Kami sampaikan terimakasih dan penghargaan kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyusunan dokumen ini. Kami menyadari bahwa penyusunan pedoman ini masih terdapat banyak kekurangan dan kelemahan. Oleh sebab itu kami sangat mengharapkan masukan, saran dan kritik sebagai upaya kita bersama meningkatkan mutu pelayanan.

BAB I
PENDAHULUAN

A. 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 publik.

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 ketidak percayaan dari masyarakat.

Puskesmas Prosila merupakan inovasi Puskesmas yang dibuat berdasarkan adanya kemajuan tecknologi Informasi dan berdasarkan adanya keluhan dari masyarakat terkait antrian pendaftaran yang ada di UPTD Puskesmas Muara Pinang. Inovasi Prosila dibuat pada September 2016, yaitu merubah pendaftaran yang tadinya 1 loket antrian menjadi 2 loket antrian, antrian umum (usia 0-60 tahun) dan lansia (60 tahun keatas). Inovasi ini dibuat menggunakan system pendafatrannya dengan mendahulukan pengunjung lansia yang datang untuk mendapatkan pelayanan lebih awal dan lebih cepat yaitu dari mulai lansia datang, yang kemudian di daftarkan langsung oleh petugas pendafatran, di antar ke ruang periksa, di anamnesa dan di lakukan pemeriksaan oleh dokter langsung, di ambilkan obat, sampai lansia tersebut selesai mendapatkan pelayanan di UPTD Puskesmas Muara Pinang. Hal ini di angkat berdasarkan adanya keluhan dari masyarakat karena pengunjung balita banyak yang merasa pelayanan lama, bayi balita menangis, rewel ingin cepat pulang sehingga inovasi prosila di kembangkan menjadi 3 loket antrian.

Usia lansia yang cukup rentan terhadap penyakit, membutuhkan pelayanan yang lebih, sehingga Prosila di kembangkan lagi untuk bagian pelayanannya pada lansia. Pengunjung lansia yang sudah didaftarkan di pendaftaran, kemudian di lakukan pemeriksaan oleh dokter, dan untuk lansia yang memiliki riwayat Hipertensi dan DM, akan dimasukan dalam grup Prolanis Puskesmas. Kegiatan Prolanis yaitu kegiatan yang di lakukan oleh puskesmas setiap bulan 1 kali, dan di lakukan pemeriksaan darah, di berikan penyuluhan tentang kesehatan terkait pola hidup sehat, ada kegiatan senam lansia.

Mendapatkan pelayanan yang lebih pada lansia membuat lansia merasa lebih nyaman dan terlindungi, tidak lagi merasa cemas dan terhadap kesehatan, lebih cepat, lebih tepat, dan lansia sehat.

B. TUJUAN PEDOMAN

TUJUAN UMUM

Sebagai pedoman pelaksanaan Inovasi Puskesmas Prosila

TUJUAN KHUSUS

a. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan;
b. Tidak terjadi penumpukan antran di ruang pendaftaran;
c. Mendahulukan lansia dalam pelayanan;
d. Membuat anterian di pendafataran menjadi lebih cepat;
e. Memberikan pelayanan yang masksimal terhadap lansia;

C. SASARAN

Sasaran pedoman adalah petugas pendaftaran, ruang periksa umum, laboratorium, pronalis, sebagai pelaksana dan pelanggan lansia dan umum sebagai pengguna layanan.

D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pedoman adalah tata kelola Inovasi Puskesmas Prosila di UPTD Puskesmas Muara Pinang

E. BATASAN OPERASIONAL

1. inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan atau pun perekayasaan yang dilakukan dengan tujuan melakukan pengembangan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru.
2. Inovasi Puskesmas adalah suatu upaya untuk memotivasi puskesmas dalam mengembangkan program/kegiatan menjadi suatu program/kegiatan inovasi untuk menyelesaikan masalah kesehatan di wilayahnya dalam rangka mencapai kinerja puskesmas.
3. Inovasi Puskesmas Prosila adalah pengembangan hasil dari kebutuhan dan harapan masyarakat akan pelayanan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.
4. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Unit pelayanan publik pada laporan hasil survei ini adalah Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat Muara Pinang yang selanjutnya disebut UPTD Puskesmas Muara Pinang.
5. Unsur Inovasi Puskesmas Prosila adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

10. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
11. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk Badan Umum Milik Negara (BUMN)/Badan Umum Milik Daerah (BUMD) dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN).
12. Persyaratan Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
13. Sistem, mekanisme, dan prosedur prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
14. Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
15. Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
16. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
17. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
18. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
19. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
20. Sarana dan prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

BAB II
STANDAR KETENAGAAN

A. KUALIFIKASI SUMBER DAYA MANUSIA

Untuk dapat melaksanakan fungsinya dan menyelenggarakan Inovasi Puskesmas Prosila dibentuk Surat Keputusan Kepala Puskesmas tentang Inovasi Puskesmas Prosila.

B. JADWAL KEGIATAN

Kegiatan Inovasi Puskesmas Prosila sebagai berikut:

NO	Kegiatan	Bulan				
		Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	Persiapan alat penunjang Inovasi Puskesmas Prosilas					
2	Penerpan 2 loket					
3	Pelaksanan Inovasi Puskesmas Prosila					
4	Evaluasi Inovasi					

BAB III
STANDAR FASILITAS

Sarana adalah suatu tempat, fasilitas dan peralatan yang langsung terkait dengan Inovasi. Sedangkan prasarana adalah tempat, fasilitas dan peralatan yang secara tidak langsung mendukung inovasi. Sarana yang terkait dalam inovasi ini adalah pemberian pelayanan di UPTD Puskesmas Muara Pinang yaitu Pendaftaran, ruang pemeriksaan umum, prolanis, dan laboratorium dan prasarana yang terkait inovasi 2 loket antrian.

BAB IV
TATA LAKSANA INOVASI PUSKESMAS PROSILA

A. LINGKUP KEGIATAN

1. Inovasi Puskesmas Prosila merupakan pengembangan loket antrian 2 loket antrian

2. Tempat dan Waktu

   Inovasi dilaksanakan di lingkungan kerja UPTD Puskesmas Muara Pinang mulai bulan Agustus.

3. Tim Pelaksana

   a. Penanggung Jawab/Pengarah : Ns. Titin Suryani, S.Kep,MAP

   Pelaksana :

No	Nama	Jabatan dalam Kedinasan	Jabatan dalam Tim
1	Ns. Titin Suryani, S.Kep,MAP	Kepala Puskesmas	Penanggung jawab
2	Lena susanti, SKM	Perawat	Ketua Pendaftaran
3	Ivanalia, SKM	Kesling	Anggota
4	Deka Nopita sari, Am.Keb	Bidan	Anggota
5	Meta Hermila, Am.Keb	Bidan	Anggota
6	Tia Monica, Amd.Keb	Bidan	Anggota
7	Anggita Pahlawati S.Tr.Gz	Gizi	Anggota
8	Novriyanti, Amd.Kep	Perawat	Anggota
9	Sindi Clawdia, A. Md.Keb	Bidan	Anggota
10	Sri Endang Sari, Amd.Kep	Perawat	Anggota

B. LANGKAH KEGIATAN

1) Persiapan

a. Penetapan Pelaksana

Membentuk Surat Keputusan Kepala Puskesmas tentang Inovasi Puskesmas Prosila

b. Persiapan

Periapan Inovasi ini adalah sebagai berikut :

1. Melakukan pembelian alat loket antrian
2. Melakukan penerapan 2 loket antrian
3. Mengikutsertakan lansia dengan riwayat HT dan DM ke dalam grup prolanis
4. Pertemuan rutin bulanan grup prolanis

c. Menetapkan Sasaran Inovasi

Sasaran Inovasi Puskesmas Prosila adalah pengunjung lansia

d. Evaluasi

Evaluasi Inovasi Puskesmas Prosila dilakukan pada akhir tahun menggunakan hasil survey kepuasan masyarakat.

BAB V
LOGISTIK

Kebutuhan logistik untuk pelaksanaan inovasi diusulkan untuk bisa direncanakan dalam perencanaan Puskesmas. Berikut daftar peralatan yang dibutuhkan untuk melaksanakan inovasi :

1. PERALATAN

NO	JENIS ALAT	JUMLAH
1	Komputer	1 Buah
2	Printer	1 set
3	Monitor Antrian	1 Buah
4	Loket 2 antrian	1 Buah
5	Kertas HVS penggandaan kuisioner	Sesuai kebutuhan
6	Kertas HVS penggandaan survei	Sesuai kebutuhan
7	Bolpoint	1 kotak
8	Tinta	1 set

BAB VI
PENUTUP

Pedoman Inovasi Puskesmas Prosila UPTD Puskesmas Muara Pinang ini digunakan sebagai acuan pelaksanaan Inovasi. Untuk keberhasilan pelaksanaan pedoman ini diperlukan komitmen dan kerjasama baik dari admen beserta tim untuk bersinergi bersama. Hal tersebut akan menjadikan hasil inovasi dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat dan meningkatkan kepuasan pelayanan UPTD Puskesmas Muara Pinang.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1988 tentang Kesejahteraan Lansia

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

PEMERINTAH KABUPATEN
EMPAT LAWANG