PEMERINTAH KABUPATEN BLORA
DINAS KESEHATAN
UPTD PUSKESMAS TODANAN
Ds.Todanan RT 02/RW 03 Kec.Todanan
Telp/*Fax:* (0296) 4319531 *Website*: www.puskesmastodanan.com
Email: todananpuskesmas@yahoo.co.id Kode Pos 58256

KERANGKA ACUAN KEGIATAN
INOVASI CESS PLENG
(CUSTOMER SERVICE SENYUM, RAMAH, EMPATI DENGAN SEMANGAT PELAYANAN)
UPTD PUSKESMAS TODANAN
TAHUN 2022

I. PENDAHULUAN

Pelayanan Prima (Exellent Service/Customer Care) secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik, atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan Prima (Customer Care) adalah faktor kunci dalam keberhasilan puskesmas.

Dalam dunia bisnis, Pelayanan Prima (Customer Care) berarti memelihara dan mempertahankan pelanggan kita dan menambah pelanggan baru. Suatu Perusahaan yang ingin maju mengharapkan pelanggan untuk mendapat jasanya dan tetap menjaga agar pelanggan tetap membeli barangnya Pelayanan Prima (Customer care) penting bagi perusahaan karena dapat mempertahankan loyalitas pelanggan dan membantu untuk mengamankan masa depan bisnisnya. Penting bagi staf karena memberikan kebanggaan pada mereka.

Bagaimana dengan Puskesmas?

Puskesmas adalah milik pemerintah (disini pemerintah sama dengan Perusahaan). Pelayanan di Puskesmas akan berpengaruh pada loyalitas penduduk terhadap Pemerintah. Meskipun banyak sedikitnya pelanggan (pasien) tidak akan mengurangi pendapatan (gaji) karyawan, namun perlu disadari sebagai abdi masyarakat, sesuai dengan Tap MPR No. VI/MPR/2001 karyawan di Puskesmas (PNS) dihadapkan pada Pokok-Pokok Etika Kehidupan Berbangsa, seperti : Kejujuran, Amanah, Keteladanan, Sportifitas, Disiplin, Etos Kerja, Kemandirian, Sikap Toleransi, Rasa Malu, Tanggung Jawab, dan Menjaga Kehormatan serta martabat diri sebagai warga bangsa. Inilah yang mendorong Puskesmas untuk berbenah menuju pelayanan prima.

Darimana akan memulai?

Pelayanan Prima (Customer care) dikembangkan berdasarkan prinsip-prinsip 3 Pertama, kita harus menyajikan ATTITUDE (SIKAP) yang benar. Kedua, kita harus memberikan ATTENTION (PERHATIAN) yang tidak terbagi. Ketiga, diatas semuanya pelanggan mencari ACTION (TINDAKAN).

Pelayanan Pelanggan Dengan Penampilan Serasi merupakan salah satu bagian dari Prinsip ATTITUDE. Bagaimana penampilan yang serasi?

Penampilan artinya citra menampilkan diri, serasi artinya sesuai, selaras atau harmonis. Jadi penampilan serasi berarti cara menampilkan diri secara harmonis atau sesuai dengan yang seharusnya. Misalnya : seorang sekretaris harus berpenampilan sebagai pendamping pimpinan. Seorang pramuniaga harus bersikap ramah dan siap membantu keperluan pembeli.

II. LATAR BELAKANG

Peranan pelayanan pelanggan sangat penting dalam era globalisasi sekarang ini , terutama perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang akan sangat dibutuhkan oleh konsumen. Kualitas jasa yang penting dengan pelayanan dan pendistribusian yang baik, memerlukan kegiatan pelaksanaan pelayanan pelanggan agar memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mengutarakan perasaan puas atau ketidakpuasan. Pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli Perusahaan memiliki peran penting untuk menunjang kelangsungan perusahaan tersebut. Salah satu peran yang sangat penting dalam perusahan adalah Customer service. Customer service berperan memberikan pelayanan informasi terbaik pada pelanggan yang ingin bertransaksi dan memberikan penyelesaian masalah yang dikeluhkan oleh pelanggan

III. TUJUAN UMUM DAN TUJUAN KHUSUS

1. Tujuan Umum :

   Layanan terhadap permasalahan dan keluhan pelanggan, sebagai seorang *customer service*

2. Tujuan Khusus

   Membantu pelanggan kaitannya dengan informasi layanan

   Membantu antrian pelayanan rawat jalan

   Skrening terkait Ispa, Mencegah pelanggan jatuh

IV. KEGIATAN POKOK DAN RINCIAN KEGIATAN

Setiap melaksanakan kegiatan harus dilandasi tata nilai Puskesmas yaitu“ SIAGA “

S :Senyum,salam,sopan dan santun

I : Inovasi dalam pelayanan

A : Adil dalam pelayanan

G : Gelorakan semangat pelayanan Prima

A : Amanah menjaga keselamatan pasien

Kegiatan Pokok :

1.Membantu Pendaftaran

2.Memberikan Informasi layanan

3.Melakukan skrening pasien

4.Melaksanakan Asesmen resiko pasien jatuh

RincianKegiatan

A.TahapPersiapan

Menyiapkan alat dan bahan

B. TahapPelaksanaan

1. Menyambut pelanggan dengan senyum salam sopan dan santun dan mempersilahkan duduk
2. Menanyakan kebutuhan yang di inginkan
3. Melaksanakan skrening ISPA
4. Assesmen Resiko jatuh
5. Membantu mengambilkan antrian

V. CARA MELAKSANAKAN KEGIATAN

NO.	KEGIATAN	METODE
1.	Menyambut pelanggan dengan senyum salam sopan dan santun dan mempersilahkan duduk	Komuniksi
2. 3 4. 5	Menanyakan kebutuhan yang di inginkan Melaksanakan skrening ISPA Assesmen Resiko jatuh Membantu mengambil antrian	Tanya Jawab Tanya Jawab Tanya jawab

Dalam melaksanakan kegiatan sangat membutuhkan program :

NO.	PIHAK TERKAIT	TUGAS
1.	Security	Membantu assesmen resiko pasien jatuh dan mobilisasi pelanggan
3.	Manajemen ,UKP dan UKM	Memberikan tanggapan atas pertanyaan atau konsultasi pelanggan

VI. SASARAN

Masyarakat di wilayah tersebut

VII. JADWAL PELAKSANAAN

NO	KEGIATAN	LOKASI	WAKTU	PELAKSANA
1.	Menyambut pelanggan dengan senyum salam sopan dan santun dan mempersilahkan duduk	Rawat Jalan	Jam Pelayanan	Costumer Servis
2.	Menanyakan kebutuhan yang di inginkan	Rawat Jalan	Jam Pelayanan	Costumer Servis
3	Melaksanakan skrening ISPA	Rawat Jalan	Jam Pelayanan	Costumer Servis
4.	Assesmen Resiko jatuh	Rawat Jalan	Jam Pelayanan	Costumer Servis
5.	Membantu mengambil antrian	Rawat Jalan	Jam Pelayanan	Costumer Servis

VIII. MONITORING EVALUASI PELAKSANAAN KEGIATAN DAN PELAPORAN

NO	KEGIATAN	SSI	TDK SSI
1.	Menyambut pelanggan dengan senyum salam sopan dan santun dan mempersilahkan duduk		
2.	Menanyakan kebutuhan yang di inginkan		

3.	Melaksanakan skrening ISPA		
4.	Assesmen Resiko jatuh		
5.	Membantu mengambil antrian		

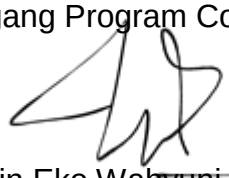
IX. PENCATATAN PELAPORAN DAN EVALUASI KEGIATAN

Pelaporan seluruh pelaksanaan kegiatan berupa Rekam implentasi kegiatan berupa PDCA

Evaluasi secara keseluruhan dalam proses pelaksanaan kegiatan

Todanan, Juli 2022

Pemegang Program Costumer Servis



Pitrin Eko Wahyuni S.ST.Keb

NIP. 19971011 201902 2 001