MUSTIKA

(Melayani Mengutamakan Kesehatan Tanpa Antrian Pendaftaran)

UPTD PUSKESMAS TODANAN

DINAS KESEHATAN KABUPATEN BLORA

UPTD PUSKESMAS TODANAN

Desa Todanan, RT 02 / RW 03, Todanan, Kabupaten Blora, Jawa Tengah 58256

Website: puskesmastodanan.blorakab.go.id

e-mail: todananpuskesmas@yahoo.co.id

KATA PENGANTAR

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka unit penyelenggara layanan publik sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan UPTD Puskesmas Todanan. Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab pemberi layanan pada masyarakat,.

Pendaftaran pasien via WA, SMS atau telepon adalah penerimaan pasien yang dilakukan H-1 pada saat jam kerja pendaftaran dengan alat komunikasi yaitu melalui WA, SMS atau telepon sehingga memudahkan pasien untuk melakukan pendaftaran. Mengantri merupakan salah satu proses awal yang dialami pasien ketika memasuki puskesmas, sehingga hal-hal terkait antrian sangat berpengaruh terhadap perilaku dan kepuasan pasien. Dengan adanya keluhan pelanggan yang berkaitan dengan lamanya waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan, sehingga untuk meningkatkan capaian kepuasan pasien puskesmas Todanan membuat inovasi MUSTIKA (Melayani Mengutamakan Kesehatan Tanpa Antrian Pendaftaran).

Todanan, 06 April 2022

PEMERINTAH KABUPATEN BLORA
UPTD PUSKESMAS TODANAN
DINAS KESEHATAN

R I S M I Y A T I , S.Kep,Ns.
Pembina
NIP. 19690929 199012 2 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR…..ii

DAFTAR ISI.....iii

BAB I DEFINISI….....1

BAB II RUANG LINGKUP… 2

BAB III TATA LAKSANA… 3

BAB IV DOKUMENTASI….....5

BAB I
DEFINISI

ANTRIAN adalah barisan orang maupun barang yang menunggu untuk diproses**.** Antrian ini bisa ditemukan di berbagai bidang pelayanan publik, contohnya adalah pelayanan kesehatan

BAB II

RUANG LINGKUP

A. Lingkup Materi

Materi berupa Survey Kepuasan Masyarakat, Kritik ,Saran dan kebutuhan harapan Pelanggan

B. Lingkup Lokasi

Kegiatan MUSTIKA di UPTD Puskesmas Todanan dilakukan pada Pendaftaran Rawat Jalan

C. Lingkup Waktu

Kegiatan MUSTIKA di UPTD Puskesmas Todanan dilaksanakan 1 hari sebelum rencana kedatangan dan dilakukan pada jam kerja yaitu senin sampai dengan kamis jam 07.00 WIB - 12.00 WIB, Jum'at jam 07.00 WIB - 10.00 WIB, sabtu jam 07.00 WIB - 11.00 WIB.

D. Lingkup Kegiatan

Lingkup kegiatan meliputi:

1. Membuka nomor UPTD Puskesmas Todanan atau scan barcode menggunakan WhatsApp
2. Tulis salam atau tujuan menghubungi
3. Klik kirim
4. Umpan Balik ke Pelanggan

BAB III
TATA LAKSANA

A. Prosedur atau Langkah-Langkah **MUSTIKA**

1. Petugas Pendaftaran menerima pendaftaran pasien melalui WA, SMS atau telepon dengan nomor (082314302049).
2. Petugas Pendaftaran membalas pesan / menjawab telepon dan memberikan nomor urut pendaftaran kepada pasien.
3. Petugas pendaftaran mencari data pasien yang telah melakukanpendaftaran via WA, SMS atau telepon ke ePuskesmas
4. Petugas pendaftaran membuat ERM pasien yang telah melakukan pendaftaran via WA, SMS atau Telepon.
5. Petugas pendaftaran mengidentifikasi dan mencocokan data kembali pada saat pasien sudah datang ke puskesmas.
6. Petugas pendaftaran mengarahkan pasien ke pengkajian awal

B. Survey kebutuhan harapan pelanggan

Kegiatan survey Kebutuhan harapan oleh pelanggan dilaksanakan monev setiap 3 bulan sekali

BAB IV
DOKUMENTASI

Hasil pendaftaran via WhatsApp/SMS/Telepon MUSTIKA di buka oleh Petugas Pendaftaran Puskesmas Todanan dan akan di daftarkan serta diberi nomor antrian untuk bukti pada saat datang pada jadwal yang telah di buat.

Hasil dari pendaftaran via WhatsApp/SMS/Telepon MUSTIKA akan dilaporkan setiap bulannya dan akan di feedback melalui WhatsApp untuk mengetahui kondisi serta kepuasan pelanggan setelah melakukan pemeriksaan di UPTD Puskesmas Todanan.