



# INOVASI SIKRITING

(ISI KRITIK DAN POLLING KEPUASAN)

**UPTD PUSKESMAS TODANAN**



## 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,.

Si Kriting merupakan sarana untuk Survei kepada Masyarakat secara komprehensif tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat, Persepsi Anti Korupsi, saran serta Kebutuhan harapan terhadap Pelayanan yang di berikan oleh Puskesmas Todanan yang di laksanakan baik dalam gedung maupun luar gedung.

Todanan, 06 April 2022



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**

**KRITIK** adalah Mengkritik sebuah karya atau sebuah hal berarti mengungkapkan bagian-bagian suatu karya atau hal tersebut yang dirasa atau dianggap kurang bagus, kurang menarik, dan kurang benar. Menyampaikan suatu kritik terhadap suatu karya atau hal tertentu hendaknya disertai dengan alasan yang jelas dan logis, sehingga tidak terkesan hanya sekedar mengkritik

**SARAN** adalah Sebuah solusi yang ditujukan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Saran harus bersifat membangun, mendidik, dan secara objektif dan sesuai dengan topik yang dibahas.

## **BAB II**

### **RUANG LINGKUP**

#### **A. Lingkup Materi**

Materi berupa Survey Kepuasan Masyarakat, Survei Persepsi Anti Korupsi ,Kritik ,Saran dan kebutuhan harapan Pelanggan

#### **B. Lingkup Lokasi**

Kegiatan SIKRITING di UPTD Puskesmas Todanan baik pelayanan dalam gedung di unit unit layanan (UGD,PONED,RAWAT JALAN dan RAWAT INAP) dan Pelayanan di Luar gedung (PKD, Posyandu,Poslansia,Kelas Balita ,Kelas Ibu Hamil) dll

#### **C. Lingkup Waktu**

Kegiatan SIKRITING di UPTD Puskesmas Todanan dilaksanakan dalam waktu 24 jam

#### **D. Lingkup Kegiatan**

Lingkup kegiatan meliputi:

1. Membuka web UPTD Puskesmas Todanan atau scan barcode menggunakan gogle crome
2. Mengisi Buku Tamu, SKM ,SPAK
3. Tulis Kritik dan saran
4. Klik kirim
5. Umpan Balik ke Pelanggan

## **BAB III**

### **TATA LAKSANA**

#### **A. Prosedur atau Langkah-Langkah SIKRITING**

1. Pelanggan membuka website UPTD Puskesmas Todanan [www.puskesmastodanan.blorakab.go.id](http://www.puskesmastodanan.blorakab.go.id) atau Scan barcode menggunakan gogle crome
2. Mengisi Buku Tamu ,SKM dan SPAK
3. Klik kirim
4. Umpan Balik ke Pelanggan

#### **B. Survey kebutuhan harapan pelanggan**

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

## **BAB IV**

### **DOKUMENTASI**

Hasil polling dari SIKRITING di buka oleh Admin Puskesmas Todanan dan Pelanggan akan di sampaikan kepada publik melalui web dan media sosial .

Hasil dari Survey Kepuasan Pelanggan akan di monev setiap 3 bulan sekali dan akan di sampaikan baik secara langsung bila pelanggan menyertakan no HP melewati media sosial dan papan tulis (**white board**) yang terpajang di rawat jalan UPTD Puskesmas Todana