



SELF ASASSMENT PADA UPTD PUSKESMAS DI KOTA PRABUMULIH TAHUN 2021

GAMBARAN UMUM

KOTA PRABUMULIH :

JUMLAH PENDUDUK : 194.118 JIWA

LUAS WILAYAH :

JUMLAH KECAMATAN : 6
KECAMATAN

JUMLAH KEL/ DESA : 37 KEL/DESA

JUMLAH RS.UMUM : 4 RS

JUMLAH UPTD DINKES : 11 UPTD

JUMLAH UPT DINKES : 1 UPT RSUD

JUMLAH UPTD PUSKESMAS : 9 PUSK.



Ir. H. Ridho Yahya, MM
Walikota Prabumulih

H. Andriansyah Fikri, SH
Wakil Walikota Prabumulih



PENILAIAN KEPATUHAN PELAYANAN PUBLIK PADA UPTD PUSKESMAS

PENGERTIAN

Penilaian kepatuhan dimaksudkan untuk mendorong kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dalam rangka mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik

BENTUK KEGIATAN

1. Pendampingan Self Assessment
2. Penilaian Standar Pelayanan Publik
3. Pembinaan dan Pengawasan Akuntabilitas

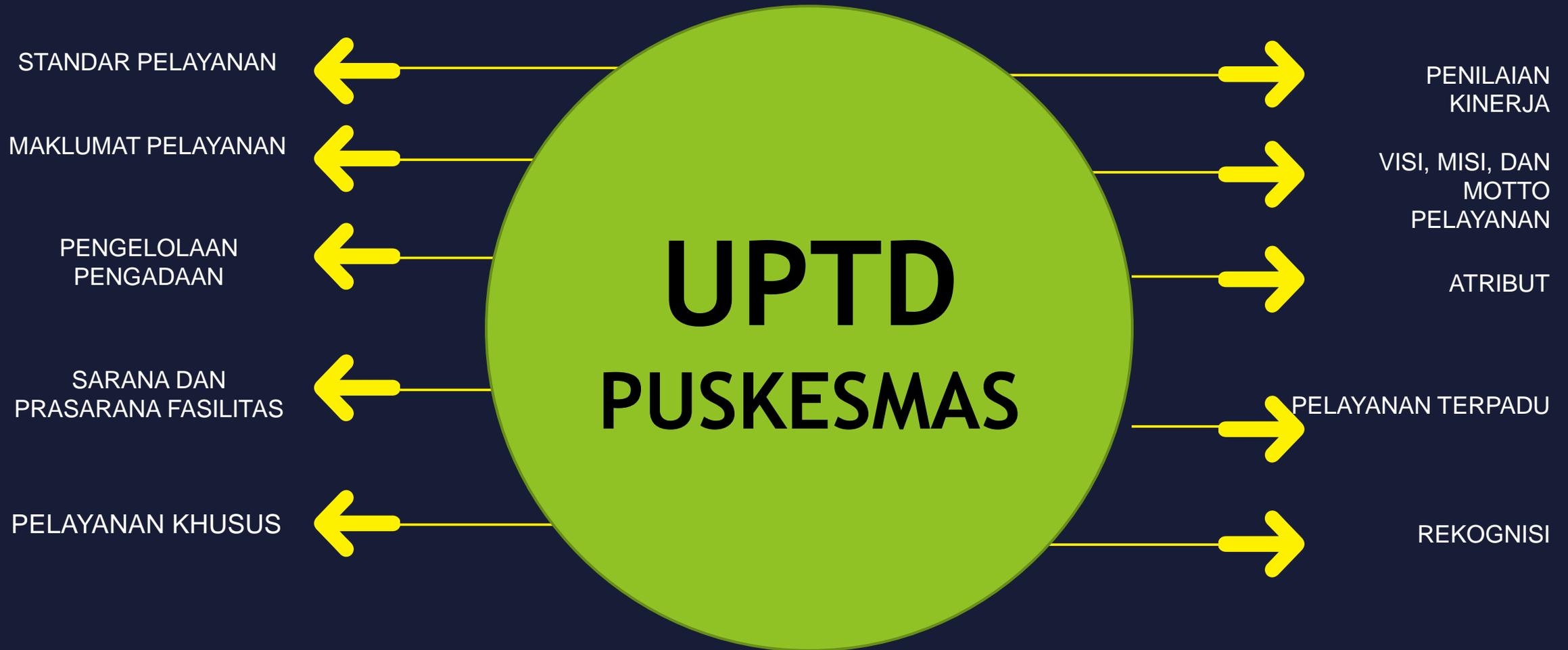
TUJUAN

Perbaikan peningkatan kualitas pelayanan publik serta pencegahan maladministrasi melalui komponen standar pelayanan pada tiap unit pelayanan yang dilaksanakan di UPTD Puskesmas di Kota Prabumulih sesuai ketentuan UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

SIAPA YANG MELAKSANAKAN ?

**Seluruh Petugas UPTD
Puskesmas**

VARIABEL DAN INDIKATOR PENILAIAN PRODUK ADMINISTRASI DAN JASA



UPTD PUSKESMAS

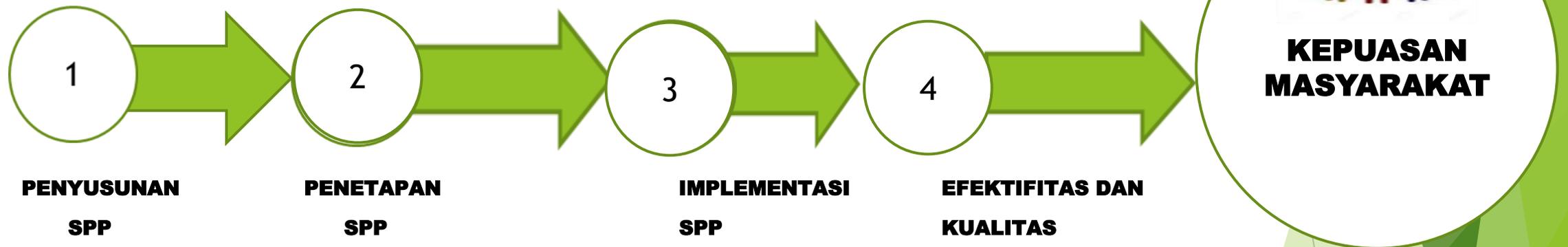


KOTA PRABUMULIH

1. Puskesmas Cambai
2. Puskesmas Prabumulih Timur
3. Puskesmas Sukajadi
4. Puskesmas Pasar
5. Puskesmas Karang Raja
Delinom
6. Puskesmas Prabumulih Barat
7. Puskesmas Gunung Kemala
8. Puskesmas Tanjung Raman
9. Puskesmas Tanjung Rambang



TAHAPAN YANG DISURVEY



KET :

***SPP : STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

BOBOT INDIKATOR VARIABEL

PEMBOBOTAN atas Indikator penilaian ditentukan berdasarkan media elektronik dan non elektronik, dimana bobot media elektronik lebih besar daripada non elektronik (ketampakan fisik).

Batasan penilaian secara elektronik yaitu produk layanan yang terpampang pada website resmi penyelenggara layanan terkait

VARIABEL PENILAIAN SELF ASASSMENT

No.	Variabel Penilaian	Komponen Indikator
1.	Standar Pelayanan	Merupakan komponen setiap produk layanan yang meliputi persyaratan, prosedur, produk layanan, jangka waktu penyelesaian, biaya/ tarif
2.	Maklumat Pelayanan	Berupa pernyataan tertulis dari penyelenggara layanan terkait kesediaan melayani dan menerima sanksi apabila melanggar
3.	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Ketersediaan informasi layanan publik elektronik atau non elektronik
4.	Sarana dan Prasarana Fasilitas	Merupakan sarana dasar dalam pelayanan seperti meja layanan, ruang tunggu, dan toilet
5.	Pelayanan Khusus	Ketersediaan sarana dan pelayanan khusus yang berfungsi mengakomodasi kebutuhan ibu hamil, lansia, dan pengguna layanan yang berkebutuhan khusus pada saat mengakses layanan
6.	Pengelolaan Pengaduan	Mencermati ketersediaan sarana pengaduan, pelaksana pengelola pengaduan, dan informasi tata cara pengaduan
7.	Penilaian Kinerja	Berisikan instrumen pengumpul data terkait kepuasan pengguna layanan
8.	Visi, Misi dan Motto Pelayanan	Merupakan penjabaran dari rencana strategis penyelenggara layanan yang termanifestasikan hingga unit pelayanan
9.	Atribut	Tanda pengenal setiap pelaksana layanan agar terhindar dari calo
10.	Pelayanan Terpadu	Berisi informasi pelayanan terpadu satu pintu atas pelayanan pada dinas
11.	Rekognisi	Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal-hal lainnya

BOBOT PENILAIAN SELF ASASSMENT

No.	Variabel Penilaian	Komponen Indikator	Kelengkapan	Mutu Nilai	Bobot
1.	Standar Pelayanan	Persyaratan	SOP Layanan	Ada/ Tidak Lengkap/ Tidak Ada	6/4/0
		Sistim Mekanisme dan Prosedur	Alur Pelayanan		6/4/0
		Produk Layanan	Produk Layanan		6/4/0
		Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka Waktu		12/-/0
		Biaya/ Tarif	Biaya/ Tarif		12/6/0
2.	Maklumat Pelayanan	Maklumat pelayanan	Janji layanan	Ada/ Tidak Ada	12/0
3.	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Ketersediaan informasi layanan publik elektronik dan non elektronik	Perangkat Komputer, Scanner, Website, Pamflet/ Banner	Ada/ Tidak Lengkap/ Tidak Ada	12/8/0
4.	Sarana dan Prasarana Fasilitas	Merupakan sarana dasar dalam pelayanan seperti meja layanan, ruang tunggu, dan toilet	Tersedianya Meja Informasi,	Ada/ Tidak Ada	3/0
			Tersedianya Ruang Tunggu		2/0
			Toilet untuk pengguna layanan		3/0

BOBOT PENILAIAN SELF ASASSMENT

No.	Variabel Penilaian	Komponen Indikator	Kelengkapan	Mutu Nilai	Bobot
5.	Pelayanan Khusus	Ketersediaan sarana dan pelayanan khusus yang berfungsi mengakomodasi kebutuhan ibu hamil, lansia, dan pengguna layanan yang berkebutuhan khusus pada saat mengakses layanan	Kursi Roda, Jalur Pemandu, Toilet Khusus, Merokok, Ruang menyusui	Ada/ Tidak Lengkap/ Tidak Ada	4/3/0
6.	Pengelolaan Pengaduan	Mencermati ketersediaan sarana pengaduan, pelaksana pengelola pengaduan, dan informasi tata cara pengaduan	Tlp/SMS/WA/ Email	Ada/ Tidak Lengkap/ Tidak Ada	5/3/0
			SOP dan Alur Pengaduan		3/2/0
			Petugas Pengelola Pengaduan	Ada/ Tidak Ada	5/0
7.	Penilaian Kinerja	Berisikan instrumen pengumpul data terkait kepuasan pengguna layanan	Buku Tamu, Buku Kunjungan Pasien	Ada/ Tidak Ada	3/0

BOBOT PENILAIAN SELF ASASSMENT

No.	Variabel Penilaian	Komponen Indikator	Kelengkapan	Mutu Nilai	Bobot
8.	Visi, Misi dan Motto Pelayanan	Merupakan penjabaran dari rencana strategis penyelenggara layanan yang termanifestasikan hingga unit pelayanan	Tersedianya Visi, Misi dan Motto Unit Kerja	Ada/ Tidak Lengkap/ Tidak Ada	4,5/3/0
9.	Atribut	Tanda pengenal setiap pelaksana layanan agar terhindar dari calo	Ketersediaan Atribut Petugas Penyelenggara (menggunakan ID Card)	Ada/ Tidak Ada	2,5/0
10.	Pelayanan Terpadu	Berisi informasi pelayanan terpadu satu pintu atas pelayanan pada dinas	Tersedianya pelayanan yang terintegrasi dengan Dinas	Ada/ Tidak Ada	2/0
11.	Rekognisi	Pengakuan dari lembaga lain dapat berupa sertifikat atau hal-hal lainnya	Penghargaan atas pelayanan yang telah diterima	Ada/ Tidak Ada	2/0

STANDAR NILAI BERDASARKAN ZONA BOBOT PENILAIAN TINGKAT KEPATUHAN

No.	Nilai	Tingkat Kepatuhan	Zona	
1.	0-50	Rendah	Merah	
2.	51-80	Sedang	Kuning	
3.	81-100	Tinggi	Hijau	

TERIMA KASIH

The background features abstract, overlapping geometric shapes in various shades of green, ranging from light lime to dark forest green. These shapes are primarily located on the right side of the frame, creating a modern, layered effect against the white background.