

## Data UIP

Nama arifb  
Kontak 085330490233  
Email puskesmas\_sumberasih@probolinggokab.go.id

## Informasi Utama

# JEMPOL MANCEP LAYANAN CEPET, CEPAT TUNTAS TANPA KERTAS

Tanggal Inisiatif 2014-02-10  
Kategori Perbaikan Pemberian Pelayanan Kepada Masyarakat  
Kriteria  
Memperkenalkan Pendekatan Baru  
Meningkatkan Efisiensi  
Meminta Umpan Balik dari Warga  
Keadilan dan Kemudahan akses pelayanan bagi kelompok rentan  
Membangun Kemitraan  
Ringkasan singkat

## Proposal

### Analisis Masalah

#### Apa masalah yang dihadapi sebelum dilaksanakannya inisiatif ini?

Kabupaten Probolinggo terletak di Provinsi Jawa Timur, melingkari Kota Probolinggo dan berbatasan baik laut (Selat Madura) maupun gunung api (Gunung Bromo dan Gunung Semeru). Wilayahnya sangat luas, dan dengan jumlah penduduk lebih dari satu juta jiwa, Kabupaten ini mempunyai kebutuhan kesehatan yang cukup besar, 33 Puskesmas melayani ribuan pasien setiap tahun dan 19 dari 33 Puskesmas bisa menerima pasien rawat inap. Salah satunya adalah Puskesmas Sumberasih di Kecamatan Sumberasih.

Masyarakat di sekitar wilayah Puskesmas Sumberasih dalam hal pelayanan kesehatan selama ini masih menggantungkan diri terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Sumberasih. Kecamatan Sumberasih yang jumlah penduduknya sekitar 64.000 jiwa dan masih ditambah dengan banyaknya pasien dari luar wilayah kecamatan Sumberasih, menjadikan

Puskesmas Sumberasih termasuk puskesmas yang banyak mendapat kunjungan pasien, terutama rawat jalan.

Dari banyaknya kunjungan pasien inilah akhirnya timbul berbagai permasalahan yang menimbulkan ketidaknyamanan pasien yang berujung pada munculnya pengaduan masyarakat yang diterima oleh tim pelayanan publik melalui sarana pengaduan yang telah disediakan. Adapun permasalahan yang sering muncul di Puskesmas Sumberasih sebelum inisiatif ini dilaksanakan, adalah lamanya antrian pasien di loket pendaftaran yang mencapai 30 menit bahkan lebih. Selama ini pasien biasanya datang dalam waktu hampir bersamaan mendaftarkan diri di loket. Selanjutnya petugas meminta persyaratan pendaftaran berupa kartu berobat untuk pasien yang sudah pernah periksa dan kartu identitas penduduk untuk pasien yang baru pertama kali periksa. Namun kebanyakan pasien tidak membawa persyaratan sehingga petugas harus melakukan interview yang cukup memakan waktu, apalagi kebanyakan masyarakat sekitar memiliki nama lebih dari satu yaitu nama sesuai KTP dan nama panggilan (nama daging dan nama juluk). Selanjutnya petugas loket mencari kartu rekam medik bagi pasien yang sudah pernah periksa atau membuat kartu rekam medik bagi pasien yang baru pertama kali periksa. Hal ini akan memakan waktu sangat lama jika pasien yang berkunjung ulang dengan menyebut nama berbeda dengan nama yang tertera di KTP.

Kondisi demikian menyebabkan semakin menumpuk pasien di loket pendaftaran, tidak jarang terjadi keributan antara sesama pasien atau antara pasien dengan petugas, karena tidak sabar menunggu antrian yang cukup lama. Bahkan sebagian pasien tidak jadi periksa, dan memilih kembali pulang sambil menggerutu.

Berbagai strategi telah dilakukan puskesmas untuk mengurangi jumlah antrian pasien di loket dengan mengatur ulang proses pendaftaran, namun masih belum juga berhasil mengendalikan antrian panjang di loket pendaftaran.

Setelah dilakukan kajian mendalam, maka diketahui penyebab sulitnya mengendalikan lamanya antrian di loket pendaftaran adalah :

1. Faktor Budaya Masyarakat
  - a. Masyarakat banyak yang memiliki nama ganda, dan yang seringkali disebutkan adalah nama panggilan yang berbeda dengan nama KTP.
  - b. Masyarakat belum menyadari budaya antri
  - c. Masyarakat tidak terbiasa membawa identitas diri
  - d. Masyarakat tidak terbiasa membawa kartu berobat
2. Faktor Sistem
  - a. Banyaknya buku administrasi yang harus dikerjakan oleh petugas loket pendaftaran
  - b. Belum adanya system yang bisa secara efektif mengeliminir dampak yang ditimbulkan akibat factor budaya masyarakat.
  - c. Masih menggunakan kartu status pasien
3. Faktor Sarana
  - a. Sarana administrasi yang masih manual sehingga memerlukan waktu yang lama dalam pengerjaannya.
  - b. Belum adanya sarana yang memadai untuk menggantikan sistem administrasi yang berbelit dan rumit.

## Pendekatan Strategis

### **Siapa saja yang telah mengusulkan pemecahannya dan bagaimana inisiatif ini telah memecahkan masalah tersebut?**

Puskesmas Sumberasih bertekad akan memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan bagi semua pengguna pelayanannya. Setiap pengaduan yang masuk selalu ditindak-lanjuti dan diselesaikan hingga bisa memuaskan pengguna layanan yang menyampaikan pengaduan. Namun terkait permasalahan lamanya antrian diloket pendaftaran ini, puskesmas selalu kesulitan dalam menyelesaikannya. Akan tetapi, akhirnya berkat kerjasama dengan masyarakat yang diwakili tokoh-tokoh agama, tokoh masyarakat, organisasi masyarakat dan didukung oleh lembaga konsultan Kinerja-USAID serta keterlibatan Dinas Kesehatan dan lintas sektoral, maka lahirlah inisiatif “Jempol mancep layanan cepet, cepat tuntas tanpa kertas” yang bisa menjawab harapan dan tuntutan masyarakat. Inisiatif inipun berhasil dikembangkan/ direplikasi oleh Dinas Kesehatan di beberapa Puskesmas di wilayah Kabupaten Probolinggo.

Strategi keberhasilan pelaksanaan inisiatif ini dimulai dengan mengadakan pertemuan bersama masyarakat dan pemangku kepentingan lain yang difasilitasi oleh Kinerja-Usaid dan Lembaga Perlindungan Anak Probolinggo. Dari hasil pembahasan tersebut diputuskan untuk melakukan Survey Pengaduan Masyarakat untuk memastikan apakah lamanya antrian diloket ini benar-benar merupakan masalah utama bagi masyarakat, sekaligus untuk mengetahui harapan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Sumberasih. Survey dilakukan oleh masyarakat yang telah dilatih oleh lembaga konsultan Kinerja-Usaid.

Hasil survey tersebut kemudian dikaji melalui penyelenggaraan lokakarya bersama organisasi-organisasi yang ada di kecamatan sumberasih, diantaranya Badan Pertimbangan Kesehatan Kecamatan (BPKK), Multi Stakeholder Forum (MSF), Forum Kecamatan Sehat (FKS) yang beranggotakan tokoh masyarakat desa, pimpinan organisasi masyarakat, tokoh agama, ketua Desa Siaga, Tim Penggerak PKK serta pemangku kepentingan yang lain. Disisi lain, kepala puskesmas juga menugaskan Kelompok Budaya Kerja (KBK) agar menindak-lanjuti hasil survey dengan melakukan penelitian untuk menemukan penyebabnya sekaligus menemukan solusinya.

Selanjutnya Tim KBK Tortilla melakukan penelitian dengan diawali membuat check sheet untuk survey terhadap pasien rawat jalan di Puskesmas Sumberasih. Dari hasil survey tersebut, Tim dapat mengetahui sumber penyebab terjadinya masalah lamanya antrian di loket pendaftaran. Kemudian tim melakukan kajian lebih mendalam untuk mengetahui factor-faktor atau variabel yang dapat berpengaruh secara signifikan. Setelah dipastikan melalui uji statistik terhadap faktor yang mempengaruhi lamanya antrian, maka Tim KBK menginventarisir berbagai usulan perbaikan dari anggota Tim maupun dari luar anggota Tim. Dari sinilah kemudian tim menetapkan langkah-langkah perbaikan. Diantara langkah perbaikan tersebut adalah penggunaan Fingerscan yang di integrasikan dalam software simpustronik atau kemudian lebih dikenal dengan “Finger-Simpustronik” untuk mempercepat proses pendaftaran pasien rawat jalan. Tim segera menyusun rencana perbaikan dan melengkapi sarana-sarana yang dibutuhkan. Setelah semua siap, maka dilanjutkan dengan melaksanakan uji coba perbaikan sesuai yang telah direncanakan. Setelah uji coba berjalan lancar beberapa bulan,

tim kembali melakukan survey dengan menggunakan check sheet yang sama pada survey awal. Hasil survey setelah perbaikan dibandingkan dengan hasil survey sebelumnya. Al hasil, dari uji statistik menunjukkan perbaikan secara signifikan. Oleh karena itu, metode baru tersebut kemudian ditetapkan sebagai standar baru dalam memberikan pelayanan pendaftaran di loket.

Setelah melewati proses panjang tersebut, akhirnya inisiatif “jempol mancep layanan cepet, cepat tuntas tanpa kertas” inipun lahir sebagai jawaban atas permasalahan yang terjadi. Hasil dari pemikiran bersama ini mendapat dukungan luas dari masyarakat, Lintas Sektoral dan Dinas Kesehatan yang segera menindak-lanjuti dengan menyediakan sarana dan prasarana yang di butuhkan serta memfasilitasi pelatihan bagi petugas yang akan melaksanakan.

Setelah berhasil dilakukan uji coba beberapa bulan, maka Dinas Kesehatan segera melaksanakan replikasi pada beberapa puskesmas, melalui proses yang sama yaitu melibatkan masyarakat yang telah terwadahi dalam berbagai organisasi ditingkat kecamatan dan desa. Keberhasilan pelaksanaan inisiatif ini, sekaligus replikasinya, tak lepas dari peran serta seluruh pemangku kepentingan yang terlibat secara aktif dari mulai proses penetapan inisiatif, proses pelaksanaan hingga proses Monitoring dan Evaluasinya.

### **Dalam hal apa inisiatif ini kreatif dan inovatif**

Inisiatif ini merupakan perbaikan pelayanan kepada masyarakat yang memperkenalkan metode baru dalam Proses pendaftaran pasien, pencatatan dan penyimpanan data, hingga pengelolaan obat. “Jempol Mancep Layanan Cepet, Cepat Tuntas Tanpa Kertas”, adalah inovasi berbasis teknologi informasi yang mengintegrasikan antara hasil identifikasi sidik jari pasien dengan data kesehatan pasien yang tersimpan dalam bentuk perangkat lunak elektronik. Peralatan yang digunakan untuk identifikasi sidik jari adalah Fingerscan, sedangkan perangkat lunak yang digabungkan adalah software “Simpustronik”. Karena itulah, inisiatif ini dinamakan Finger-Simpustronik.

Beberapa hal sebagai alasan bahwa Inisiatif ini merupakan ide yang kreatif dan inovatif, antara lain :

#### *a. Penggunaan Fingerscan untuk pasien,*

Pada umumnya penggunaan fingerscan digunakan oleh instansi atau perusahaan sebagai alat bukti kehadiran karyawan. Akan tetapi Puskesmas Sumberasih berhasil mengembangkan pemanfaatan teknologi fingerscan untuk pelayanan pelanggan/pasien.

#### *a. Paperless Service*

Sistem Informasi Puskesmas berbasis data elektronik (Simpustronik) memang tidak asing lagi, khususnya di Provinsi Jawa Timur. Puskesmas Sumberasih mengembangkan Simpustronik dengan inovasi “**Finger-Simpustronik dan Paperless Service**”. Adapun Inovasi paperless service ini meliputi:

- Loker Tanpa Kertas
- Status (Rekam Medik) Tanpa Kertas
- Tidak ada kertas resep
- Pengelolaan Obat Tanpa Kertas

## Pelaksanaan dan Penerapan

### Bagaimana strategi ini dilaksanakan?

Inisiatif “Jempol Mancep Layanan Cepat, Cepat Tuntas Tanpa Kertas” di Puskesmas Sumberasih, dilaksanakan menurut strategi sebagai berikut :

1. **Pertemuan awal**, Pertemuan antara Lembaga Perlindungan Anak, Forum Kabupaten Probolinggo Sehat yang beranggotakan tokoh-tokoh masyarakat baik di tingkat desa, kecamatan maupun Kabupaten bersama Puskesmas Sumberasih difasilitasi oleh Lembaga Perlindungan anak dan Kinerja-USAID. Ini merupakan awal untuk mengubah persepsi masyarakat terhadap Puskesmas Sumberasih yang merupakan sebuah lembaga penyedia layanan kesehatan masyarakat. Harapan dari pertemuan ini adalah meyakinkan Puskesmas Sumberasih dan tokoh masyarakat bahwa masyarakat mempunyai hak untuk terlibat dalam menentukan kebijakan dan pengawasan terhadap layanan kesehatan dan juga seharusnya dapat menggunakan masukan mereka untuk meningkatkan kualitas layanannya.
2. **Tim Manajemen Puskesmas lalu meyakinkan staf dan karyawan di** Puskesmas Sumberasih tentang pentingnya pengaduan dari masyarakat dan perlunya komitmen untuk perbaikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Ini dilakukan karena perlunya pemahanan yang sama tentang pentingnya penerimaan pengaduan masyarakat.
3. **Pembentukan Multi-Stakeholder Forum (MSF)**. Setelah itu Puskesmas Sumberasih membentuk sebuah kelompok masyarakat atau *multi-stakeholder forum* (MSF) yang bertugas untuk mengumpulkan dan menganalisis pengaduan dari masyarakat. MSF ini terbentuk pada bulan November 2012. Salah satu kegiatan awal yang dilakukan oleh forum lintas pemangku kepentingan ini adalah mengadakan survei pengaduan masyarakat terhadap pasien Puskesmas sumberasih.
4. **Lokakarya Pengelolaan Pengaduan dan penyusunan kuesioner**. Puskesmas Sumberasih mengadakan sebuah lokakarya untuk mengidentifikasi secara bersama adanya pengaduan masyarakat atas pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggara pelayanan publik kesehatan. Hasil akhir dari langkah ini adalah adanya daftar pengaduan yang disepakati antara pemberi dan pengguna layanan. Daftar pengaduan selanjutnya dijadikan bahan untuk menyusun kuesioner yang akan digunakan dalam langkah survei pengaduan masyarakat.
5. **Survei Pengaduan Masyarakat**. Puskesmas Sumberasih bekerjasama dengan MSF untuk melakukan survei pengaduan pada Januari 2013 dengan responden diambil acak secara proporsional kepada pasien yang berobat di Puskesmas Sumberasih. Responden sebanyak 140 diwawancarai yang terdiri dari ibu hamil atau ibu yang mempunyai bayi di bawah dua tahun serta pasien lain yang pernah berkunjung ke Puskesmas Sumberasih. Kemudian MSF melakukan analisis hasil survei untuk menentukan prioritas permasalahan yang ada dan solusi dan strategi yang harus dilakukan terutama sumberdaya yang diperlukan untuk mengatasi masalah tersebut.

Hasilnya kemudian dianalisis melalui konsultasi dengan staf Puskesmas dan dibuat sebuah Indeks Pengaduan Masyarakat.

6. **Lokakarya Analisis Hasil Survei Pengaduan.** Hasil pengaduan serta Indeks Pengaduan Masyarakat dianalisis oleh staf Puskesmas Sumberasih dan MSF untuk mengetahui penyebab persoalan dari setiap pengaduan disampaikan oleh masyarakat. Penyebab utama masalah diidentifikasi, dan jalan keluar disetujui oleh semua pihak.
7. **Penyusunan dan penandatanganan Janji Perbaikan Layanan dan Rekomendasi Teknis.** Pengaduan yang bisa diselesaikan secara internal (oleh Puskesmas) disusun dalam sebuah Janji Perbaikan Layanan, dengan janji tersebut maka Puskesmas Sumberasih akan segera memperbaiki keadaannya. Pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal, akan disusun dalam sebuah Rekomendasi Teknis dan disampaikan secara resmi kepada Kepala Dinas Kesehatan untuk ditindaklanjuti.
8. **Tindakan perbaikan pelayanan untuk memenuhi Janji Perbaikan Layanan.** Berdasarkan tekad yang tersusun dalam Janji Perbaikan Layanan, Puskesmas Sumberasih membuat rencana tindakan perbaikan dan menyiapkan sarana prasarana serta dilanjutkan dengan uji coba pelayanan dengan cara-cara baru sesuai inisiatif yang telah disepakati. Tindakan perbaikan ini dilakukan selama 6 bulan.
9. **Monitoring dan evaluasi Janji Perbaikan Layanan dan Rekomendasi Teknis oleh MSF.** Terkait dengan janji perbaikan layanan dan rekomendasi teknis, langkah ini bermaksud untuk melakukan pembuktian status atas masing-masing janji dan rekomendasi perbaikan pelayanan publik dari Puskesmas Sumberasih. Hasil monitoring ini disampaikan kepada Kepala Puskesmas kalau ada janji yang belum terpenuhi, dan kepada Dinas Kesehatan kalau ada rekomendasi yang belum terpenuhi.
10. **Penelitian Melalui Kelompok Budaya Kerja (KBK),** untuk membuktikan keberhasilan dalam meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Puskesmas Sumberasih menugaskan Tim KBK Tortilla untuk mengadakan penelitian dan berhasil dengan baik.

File Pendukung : [action\\_plan.jpg](#)

**Siapa saja pemangku kepentingan yang terlibat dalam pelaksanaan?**

Sebagaimana telah disampaikan dimuka, bahwa inisiatif yang kreatif dan inovatif berupa “jempol Mancep layanan cepet, cepat tuntas tanpa kertas” ini merupakan produk bersama pemangku kepentingan dalam pelayanan kesehatan kepada masyarakat, adapun pihak-pihak yang terlibat dan telah berkontribusi dalam inisiatif ini adalah :

1. Lembaga Perlindungan Anak (LPA) Kabupaten Probolinggo yang memiliki inisiatif untuk memfasilitasi pertemuan awal antara masyarakat selaku pengguna pelayanan puskesmas dengan Puskesmas Sumberasih selaku penyedia pelayanan kesehatan terhadap masyarakat.
2. Kinerja-USAID ; sebagai lembaga konsultatif yang membimbing dan memberikan arahan strategis kepada Puskesmas Sumberasih untuk menemukan permasalahan, mengkaji masalah dan menemukan solusi terhadap masalah yang terjadi. Sebagai lembaga konsultatif Kinerja-Usaid juga melakukan advokasi kepada Kepala Daerah untuk memberikan dukungan terhadap upaya peningkatan dan perbaikan pelayanan publik di Kabupaten Probolinggo.
3. Bagian Organisasi dan Tatalaksana (Ortala) Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo yang memfasilitasi berbagai pertemuan Lintas Sektoral serta mendorong puskesmas untuk melakukan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

4. Dinas Kesehatan Kabupaten Probolinggo yang memberikan dukungan fasilitas yang dibutuhkan Puskesmas Sumberasih serta memberikan arahan teknis maupun penyediaan anggaran dan sumberdaya manusia yang dibutuhkan dalam pelaksanaan inisiatif ini. Sekaligus menetapkan kebijakan untuk mereplikasi di semua Puskesmas.
5. Muspika Sumberasih bersama dengan tokoh agama, tokoh masyarakat, penggerak PKK dan organisasi masyarakat memberikan dukungan sosialisasi mengenai inisiatif yang dikembangkan puskesmas sumberasih kepada masyarakat untuk memastikan informasi ini tersampaikan kepada pengguna pelayanan kesehatan di kecamatan Sumberasih.
6. Multi Stakeholder Forum (MSF) dan Badan Pertimbangan Kesehatan Kecamatan (BPKK) selain berperan dalam memberikan dukungan sosialisasi juga sebagai lembaga lembaga yang senantiasa melakukan monitoring terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas. Memastikan puskesmas telah melaksanakan janjinya untuk melakukan perbaikan atas pengaduan yang disampaikan masyarakat.
7. Pimpinan, Staf dan seluruh Karyawan Puskesmas Sumberasih melalui komitmen dan tekadnya, melaksanakan kegiatan perencanaan, pelaksanaan perbaikan, monitoring, evaluasi dan perbaikan berkelanjutan secara sistemik untuk menjaga kualitas layanan dan peningkatan mutu.

**Sumber daya apa saja yang digunakan untuk inisiatif ini dan bagaimana sumber daya itu dimobilisasi?**

Untuk mewujudkan inisiatif ini, diperlukan sumberdaya keuangan, teknis dan sumberdaya manusia. Adapun dalam pelaksanaannya di Puskesmas Sumberasih, membutuhkan sumberdaya keuangan yang meliputi :

1. Pembiayaan pertemuan

Diperlukan pembiayaan untuk mengadakan pertemuan-pertemuan. Pembiayaan pertemuan bisa menggunakan anggaran lembaga-lembaga pendukung seperti Lembaga perlindungan Anak, Kinerja-Usaid atau anggaran instansi lintas sektoral pemangku kepentingan. Selain itu juga bisa menggunakan alokasi anggaran yang ada di Puskesmas dari anggaran BOK (Bantuan Operasional Kesehatan) atau Dana Operasional Manajemen Puskesmas. Adapun pertemuan-pertemuan yang diperlukan adalah :

- a. Pertemuan Awal
- b. Pertemuan Lokakarya
- c. Pertemuan Monev
- d. Pertemuan Lanjutan (sesuai kebutuhan)
- e. Pembiayaan Survey Pengaduan

2. Pembiayaan survey pengaduan digunakan untuk alokasi :

- a. Biaya pelatihan Survey
- b. Biaya ATK Survey
- c. Biaya Honor Surveyor
- d. Biaya Analisis hasil Survey

Alokasi pembiayaan survey bisa diambilkan dari anggaran Puskesmas maupun dari

pembiayaan pemangku kepentingan yang terkait. Akan tetapi untuk replikasi inisiatif ini, tidak diperlukan lagi biaya survey.

### 3. Pembiayaan Monitoring

Setelah dilakukan uji coba, maka diperlukan monitoring untuk memastikan bahwa inisiatif ini telah berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Monitoring juga harus melibatkan pihak eksternal, sehingga perlu biaya yang dikeluarkan untuk menghadirkan pihak-pihak yang diharapkan bisa melakukan kegiatan monitoring, evaluasi dan selanjutnya bisa melakukan advokasi jika diperlukan.

Action Plan kegiatan inisiatif “Jempol Mancep Layanan Cepet, Cepat Tuntas Tanpa Kertas” selama awal proses hingga pengembangan inisiatif secara lebih rinci **terlampir** dalam makalah ini.

Inisiatif ini, juga memerlukan sumberdaya teknis, yang meliputi :

1. Computer ; jumlah unit computer sesuai kebutuhan, setiap puskesmas tidak sama, tergantung jumlah unit pelayanan yang akan di integrasikan menggunakan inisiatif ini. Di Puskesmas Sumberasih setidaknya dibutuhkan 7 (tujuh) unit Computer yang digunakan untuk; Server, Loker, Klinik Gigi, Klinik Umum, Klinik KIA, Apotek, dan UGD. Unit komputer bisa menggunakan PC maupun Laptop, dan bisa menggunakan komputer yang sudah ada. Akan tetapi untuk loket dan server, sebaiknya menggunakan komputer baru yang memiliki spesifikasinya lebih dibanding yang lain.
2. Fingerscan

Perangkat fingerscan bisa menggunakan berbagai pilihan type yang ada dipasaran. Namun disarankan menggunakan fingerscan yang menghasilkan file sidik jari dengan ukuran memori kecil, untuk mencegah beban yang berlebih pada komputer di loket maupun tempat penyimpanan file di komputer server.

### 3. Printer

Inisiatif ini membutuhkan mesin print-out untuk digunakan mencetak resep yang dientri oleh bagian pelayanan. Selain itu, juga bisa digunakan mencetak hasil laporan yang telah buat dan dientri oleh petugas. Bisa cukup 1 unit printer yang diletakkan di apotek atau ditambah 1 unit printer lain yang digunakan pada server untuk mencetak laporan.

### 4. Jaringan kabel intranet

Dibutuhkan untuk menjalin koneksi antar komputer. Kebutuhan kabel sesuai jarak setiap unit pelayanan.

Disamping sumberdaya teknis, juga diperlukan sumberdaya manusia yang menguasai program basic simpustronik dan menguasai teknis jaringan komputer. Untuk memenuhi ini, bisa dengan melakukan rekrutmen atau dengan menyelenggarakan pelatihan bagi petugas yang sudah ada.

Untuk menguatkan kebijakan dan dukungan sosialisasi, diperlukan sumberdaya yang lain



yang meliputi instansi Lintas Sektoral, LSM, Tokoh Masyarakat dan pemangku kepentingan lain yang berperan aktif untuk mencapai keberhasilan program inisiatif ini.

### **Apa saja keluaran(output) yang paling berhasil?**

Keluaran konkrit yang dicapai melalui keberhasilan inisiatif ini berupa :

#### 1. Dalam bentuk perangkat keras//hardware

Secara fisik keluaran yang bisa dilihat dari inisiatif ini berupa seperangkat alat perekam sidik jari. Alat perekam sidik jari yang dipilih sebaiknya yang bentuk outputnya bukan berupa file gambar karena dengan bentuk seperti itu memerlukan memori penyimpanan data yang besar, selain itu membutuhkan RAM yang besar untuk melakukan proses olah data atau penyimpanannya.

#### 2. Dalam bentuk perangkat lunak/software

Ada dua keluaran perangkat lunak yang dihasilkan, yaitu: pertama perangkat lunak Simpustronik yang disempurnakan dan dilengkapi dengan pengelolaan obat hingga perhitungan stok akhir obat yang tersisa, dan yang kedua berupa perangkat lunak yang menggabungkan data sidik jari pasien dengan perangkat lunak simpustronik.

#### 3. Dalam bentuk Sistem

##### a. Sistem Pelayanan

Inisiatif ini melahirkan sistem baru dalam pelayanan pendaftaran pasien hingga pengelolaan obat. Sistem baru ini merupakan pelayan tanpa kertas yang memanfaatkan teknologi informasi "finger-simpustronik", sebuah sistem yang menyederhanakan prosedur dan memudahkan bagi pasien maupun petugas.

##### b. Sistem Monitoring

Ada 3 sistem monitoring baru yang dilahirkan oleh Inisiatif ini:

- *Monitoring oleh komputer*, kemampuan teknologi finger-simpustronik untuk memantau nomer antrian dan jumlah stok obat, merupakan hal baru dalam pelayanan pasien di puskesmas.
- *Monitoring internal*, melalui dibentuknya Tim MOD yang setiap hari memantau secara langsung proses pelayanan terhadap pasien.
- *Monitoring Eksternal*, dengan melibatkan sebuah organisasi independen yang disahkan oleh pejabat setempat yang beranggotakan tokoh-tokoh masyarakat.

#### 4.. Dalam bentuk Dokumen

##### **Dokumen Internal**

Dokumen internal yang dihasilkan dari inisiatif ini berupa :

## 1. Standar Operasional Prosedur

Dengan berubahnya sarana dan ditetapkannya sistem baru dalam pelayanan, tentunya juga melahirkan SOP yang baru juga. Beberapa SOP yang baru antara lain :

- SOP Pendaftaran di Loker
- SOP Pelayanan Klinik Umum
- SOP Pelayanan Klinik KIA
- SOP Pelayanan Apotek/Kamar Obat
- SOP Pengelolaan Rekam Medik
- SOP Pengelolaan Obat di Gudang Obat
- SOP Manager On Duty (MOD)

## 2. Janji Perbaikan Layanan

Dokumen yang berisi janji petugas untuk melakukan perbaikan pelayanan setelah dilakukan lokakarya terhadap hasil survey pengaduan.



### **Dokumen Eksternal**

Dokumen eksternal yang dihasilkan berupa :

- Dokumen Hasil Survey Pengaduan.

Survey pengaduan dilaksanakan oleh masyarakat, dokumen hasil survey merupakan milik masyarakat yang terwadahi dalam organisasi BPKK (Badan Pertimbangan Kesehatan Kecamatan).

- SK Kepala Dinas tentang pembentukan Tim Simpustronik.
- SK Pembentukan BPKK tingkat kecamatan yang dikeluarkan oleh Kepala Puskesmas..
- Mou bersama BPKK, yang berisi tentang bentuk kerjasama dalam peningkatan pelayanan serta monitoring pelayanan terhadap pengguna layanan.

## **Sistem apa saja yang diterapkan untuk memantau kemajuan dan mengevaluasi kegiatan?**

Untuk memantau dan mengevaluasi apakah strategi yang dilaksanakan ini berjalan dengan baik dan memberikan manfaat pada pengguna layanan, maka telah dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya melalui :

1. Evaluasi keberhasilan melalui penugasan Tim Kelompok Budaya Kerja (KBK) Tortilla Puskesmas Sumberasih.

Sebelum inisiatif ini dijadikan standar baru untuk pelayanan di Puskesmas Sumberasih, kepala Puskesmas terlebih dulu menugaskan Kelompok Budaya Kerja (KBK) Tortilla untuk mengkaji lebih dalam. Kajian tersebut harus bisa memastikan apakah inisiatif ini memiliki korelasi kuat terhadap kecepatan pelayanan di loket pendaftaran dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

## 2. Pemantauan internal oleh Manager On Duty (MOD)

Untuk menjamin inisiatif ini tetap berjalan dengan baik, tidak cukup diserahkan pada pihak eksternal yang dilakukan secara berkala, namun perlu dibangun sistem yang bisa memantau lebih intensif. Melalui Manager On Duty (salah satu anggota Tim Pelayanan Publik yang secara bergiliran bertugas memantau pelayanan setiap hari). Pemantauan terhadap pelaksanaan inisiatif dilakukan setiap hari. Selanjutnya hasil pemantauan dievaluasi dalam pertemuan refleksi hasil MOD pada setiap akhir pekan.

## 3. Pemantauan eksternal oleh BPKK

Secara khusus lembaga tersebut telah melakukan pemantauan dan evaluasi pada saat awal inisiatif dilaksanakan. Upaya meningkatkan kecepatan pelayanan di Puskesmas Sumberasih merupakan salah satu janji perbaikan layanan yang harus ditepati oleh Puskesmas kepada masyarakat. Sebagai salah satu lembaga yang mewakili masyarakat, BPKK berhak melakukan Monitoring dan Evaluasi terhadap janji perbaikan layanan tersebut. Dalam melaksanakan Monitoring dan evaluasi BPKK didampingi oleh lembaga konsultatif Kinerja-Usaid. Dan hasil pemantauan mereka telah disampaikan secara langsung kepada kepala puskesmas bahwa inisiatif ini telah berhasil terlaksana dengan baik dan telah memenuhi harapan masyarakat.

Lembaga tersebut secara rutin 3-4 kali dalam setahun melakukan pertemuan bersama dengan puskesmas dan Lintas Sektoral untuk melakukan evaluasi pelayanan kesehatan di Puskesmas Sumberasih. Bila terdapat ketidak-sesuaian dalam pemberian layanan, lembaga tersebut secara aktif menyampaikan kepada puskesmas untuk melakukan perbaikan secepatnya. Sehingga dapat disimpulkan proses pemantauan dan evaluasi oleh pihak eksternal terhadap pelaksanaan inisiatif ini berjalan secara berkala dan berkelanjutan.

Selain itu Puskesmas Sumberasih juga memberi ruang yang luas bagi masyarakat untuk melakukan pemantauan pelayanan melalui sarana pengaduan berupa; Ruang Pengaduan Langsung, Kotak Pengaduan, Telepon Pengaduan, Website dan e-mail. Setiap pengaduan akan direspon secara langsung oleh petugas penerima pengaduan dan akan dievaluasi setiap akhir pekan bersama dengan pembahasan hasil temuan MOD. Sosialisasi atas respon terhadap pengaduan disampaikan kepada masyarakat melalui pertemuan rutin Badan Pertimbangan Kesehatan Kecamatan (BPKK) sebanyak 3-4 bulan sekali.

### **Apa saja kendala utama yang dihadapi dan bagaimana kendala tersebut dapat diatasi?**

Kendala utama yang dihadapi untuk melaksanakan inisiatif ini adalah kendala Teknis. Seperti diuraikan diatas, bahwa inisiatif “jempol Mancep Layanan Cepet, cepat tuntas tanpa kertas” adalah bentuk inovasi yang berbasis teknologi informasi finger-simpustronik, sebagaimana pada umumnya, pemanfaatan teknologi ini seringkali dijumpai kendala teknis baik pada software maupun hardware-nya. Penyebab utama kendala teknis ini umumnya karena faktor sumber daya manusia atau tenaga operatornya yang kurang/belum menguasai aplikasi yang digunakan sehingga sering menyebabkan trouble karena human error. Namun permasalahan ini biasanya hanya muncul diawal penerapan aplikasi, seiring berjalannya waktu dan bertambahnya kemampuan operator, maka permasalahan ini bisa terselesaikan dengan

sendirinya.

Untuk mencegah munculnya kendala teknis ini, Puskesmas Sumberasih telah melakukan tindakan pencegahan dengan memberikan pelatihan secara intensif kepada seluruh tenaga operasional yang memanfaatkan aplikasi ini. Selain itu untuk mengantisipasi terjadinya trouble yang berkepanjangan, Puskesmas Sumberasih bekerjasama dengan pihak ketiga untuk melakukan pendampingan teknis selama proses ujicoba.

Selain memanfaatkan pihak ketiga untuk melakukan pendampingan selama masa uji coba, Puskesmas Sumberasih juga melakukan rekrut satu tenaga khusus operasional IT dan memberikan pelatihan programmer dan jaringan pada salah satu karyawan yang memiliki minat khusus terhadap teknologi informatika. Melalui strategi ini, saat ini semua kendala teknis telah mampu ditangani secara mandiri dan cepat oleh Puskesmas tanpa melibatkan pihak ketiga.

Kendala lain yang dihadapi adalah kendala komitmen pada sebagian petugas saat awal proses pelaksanaan inisiatif. Hal ini sangat wajar, karena tidak semua orang dengan mudah menerima perubahan. Kurang pengetahuan dan pemahaman mengenai manfaat yang bisa dinikmati setelah pelaksanaan inisiatif, menjadi penyebab utama lemahnya komitmen petugas. Manajemen puskesmas terus berupaya meyakinkan petugas bahwa pelaksanaan inisiatif ini bukan hanya merupakan tuntutan pengguna layanan yang harus dipenuhi, akan tetapi lebih dari itu, inisiatif ini merupakan kebutuhan bagi petugas untuk mempermudah dalam memberikan pelayanan dan juga bisa bermanfaat untuk berbagai keperluan penyelesaian tugas-tugas lain. Dengan cara ini petugas menjadi semangat.

## **Dampak dan Keberlanjutan**

### **Apa saja manfaat utama yang dihasilkan inisiatif ini?**

Setelah dilakukan inisiatif ini maka tampak perubahan nyata yang dapat dinikmati oleh pengguna layanan, pemberi layanan dan pemangku kepentingan lain.

Dampak positif/ manfaat bagi pengguna layanan antara lain :

#### **1. Pengguna layanan mendapat pelayanan jauh lebih cepat dan mudah.**

Perubahan kecepatan layanan dapat secara langsung dinikmati oleh pasien pada saat menerima layanan di loket pendaftaran. Sebelum dilakukan inisiatif ini, waktu yang dibutuhkan untuk pelayanan pendaftaran pasien diloket pada saat jam-jam tertentu bisa mencapai 30 menit bahkan lebih. Lamanya pelayanan diloket pendaftaran ini disebabkan karena petugas harus melakukan proses administrasi secara manual. Adapun proses administrasi tersebut antara lain :

##### **a. Identifikasi pasien**

Sebelum dilakukan pencatatan atau pendaftaran pasien pada buku register, petugas loket harus terlebih dulu melakukan identifikasi pasien dengan meminta kartu identitas yang

dipersyaratkan, bisa berupa kartu berobat atau KTP/kartu jaminan kesehatan yang dimiliki oleh pasien.

#### b. Cetak kartu berobat

Setelah proses identifikasi selesai, petugas membuat kartu berobat dengan nomer identitas khusus untuk dibawa lagi pada saat melakukan kunjungan ulang ke puskesmas. Kartu berobat ini dibuatkan untuk pasien yang baru pertama kali kunjungan ke puskesmas dan untuk pasien yang kartu berobatnya telah hilang. Melalui kartu berobat ini, puskesmas berharap bisa memudahkan petugas dalam melakukan identifikasi pada saat kunjungan berikutnya.

#### c. Pencatatan/pendaftaran

Setelah kartu berobat jadi, berdasarkan kartu tersebut petugas memasukkan dalam buku register kunjungan pasien. Ada beberapa buku register yang harus disediakan puskesmas :

- Register umum : untuk pasien yang tidak memiliki kartu jaminan kesehatan.
- Register Khusus : untuk kunjungan pasien yang memiliki kartu jaminan dari BPJS Kesehatan (Askes, Astek, Jamkesmas, Jamkesda dan Mandiri)
- Pencarian rekam medik/kartu status.

Untuk pasien yang melakukan kunjungan ulang, data pasien dan catatan hasil pemeriksaan sebelumnya sudah ada dan tersimpan dalam dokumen rekam medik. Sebelum pasien dipersilahkan menuju tempat pelayanan pemeriksaan, petugas lebih dulu mencari dokumen rekam medik untuk diserahkan pada tenaga medis/paramedis yang akan melayani pasien tersebut.

#### d. Pengecekan dan pemberian nomer antrian

Untuk menghindari terjadinya kesalahan, maka sebelum dokumen rekam medik diserahkan pada petugas medis/ paramedis, dilakukan konfirmasi dulu pada pasien untuk memastikan apakah dokumen tersebut benar sesuai dengan identitas pasien. Jika sudah benar, petugas bisa memberikan nomer antrian

Semua kegiatan pada loket pendaftaran tersebut membutuhkan waktu yang cukup lama dan membutuhkan ketelitian petugas dalam melaksanakannya.

Melalui inisiatif “Jempol Mancep Layanan Cepet, Cepat Tuntas Tanpa Kertas” proses yang panjang dan lama itu, cukup diganti dengan satu langkah kegiatan yaitu pasien meletakkan jempolnya pada perangkat Fingerscan. Hanya dengan satu langkah tersebut, semua data pasien berupa nama, alamat, umur, riwayat kesehatan dan riwayat pengobatan telah muncul di layar monitor petugas. Bahkan nomer antrian untuk mendapatkan pelayanan saat itu juga bisa diketahui oleh pasien dan petugas, Sehingga pasien bisa langsung menuju tempat pelayanan yang dikehendaki.

Dengan demikian secara ringkas keuntungan bagi pengguna layanan adalah :

- Mendapat pelayanan dengan prosedur yang cepat, mudah dan tidak berbelit.

- Mendapat pelayanan tanpa memerlukan persyaratan yang memberatkan.

## 2. Mendapat pelayanan secara adil

Sistem pendaftaran melalui identifikasi jempol ini, telah berhasil meningkatkan kepercayaan pada pelanggan dalam mendapatkan pelayanan yang adil. Sistem panggilan otomatis melalui komputer ini, tidak memungkinkan bagi petugas untuk mendahulukan pelayanan terhadap orang-orang yang mereka kenal, proses pelayanan/entering data tidak bisa dilakukan jika pasien belum mendapat panggilan otomatis dari komputer. Petugas tidak bisa melakukan manipulasi terhadap nomor urut antrian.

## 3. Mendapat kemudahan akses bagi kelompok tertentu.

Kelompok tertentu yang banyak memperoleh manfaat dari inisiatif ini adalah pengguna layanan yang sudah tua, buta huruf, penyandang cacat dan gangguan jiwa. Kelompok tersebut biasanya kesulitan dalam menerima pelayanan dengan cara lama.

Sebagai indikator/ tolok ukur keberhasilan inisiatif ini, bisa dilihat melalui penurunan jumlah pengaduan masyarakat yang disebabkan karena lambatnya pelayanan, prosedur yang rumit, persyaratan yang berbelit dan ketidakadilan dalam memberikan layanan. Selain itu, juga bisa sebagai indikator adalah hasil penelitian tim KBK dan hasil survey kepuasan masyarakat.

Sedangkan manfaat yang dapat dinikmati pemberi layanan :

1. Lebih Efisien :
2. Lebih mudah dalam memberikan layanan.
3. Lebih Praktis
4. Mengurangi beban psikis karena antrian panjang dan keributan pasien.

Sebagai Indikator keberhasilannya dapat dilihat secara langsung dari kecepatan proses pelayanan, kecepatan dan kemudahan pembuatan laporan. Selain itu, juga bisa dilihat dari hasil temuan Tim MOD dan hasil pertemuan pelayanan publik yang menunjukkan jumlah penurunan yang signifikan atas keluhan petugas dan ketidaksesuaian dalam pemberian layanan.

## **Apakah inisiatif ini berkelanjutan dan direplikasi?**

Hal penting yang dapat diambil sebagai hasil pembelajaran dari serangkaian inovasi di Puskesmas Sumberasih adalah terjalannya kesadaran bersama dari pemangku kepentingan atas permasalahan kesehatan serta pentingnya sinergitas untuk mencari solusi pemecahan.

Beberapa hasil pembelajaran yang didapatkan dari pelaksanaan inisiatif ini adalah sebagai berikut:

1. Perlunya Complaint Survey (survey pengaduan) yang selanjutnya diharapkan kegiatan ini mampu menjadi jembatan dalam akses keterbukaan dan merupakan masukan yang sebenarnya atau input

riil untuk perbaikan manajemen dalam rangka peningkatan pelayanan Puskesmas. Perbaikan yang dilakukan oleh pemberi layanan harus dapat memberikan daya ungkit terhadap kepuasan pengguna layanan. Melalui survey pengaduan pemberi layanan bisa mengetahui secara pasti apa keluhan dan tuntutan pengguna layanan, sehingga perbaikan yang dilakukan bisa efektif atau tepat sasaran.

## 2. Perlunya Pemanfaatan Teknologi

Teknologi dikembangkan oleh manusia untuk mewujudkan kemudahan dan kenyamanan, serta meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam bekerja. Namun seringkali pemanfaatan teknologi di identikan dengan sesuatu yang mahal. Namun jika dikaji dan dikalkulasi secara mendalam, pemanfaatan teknologi justru menunjukkan efisiensi. Sebagaimana dalam inisiatif ini, melalui pemanfaatan teknologi informasi finger-simpustronik mampu menghasilkan penghematan waktu, tenaga dan tempat. Bahkan mampu menghasilkan pelayanan yang mudah, nyaman, aman dan memenuhi rasa keadilan pengguna layanan.

## 3. Perlunya keterlibatan masyarakat dan peran serta pemangku kepentingan dalam menyelesaikan setiap permasalahan

yang terjadi di pelayanan publik. Seringkali upaya perbaikan pemberi pelayanan publik tidak bisa berjalan dengan baik dan tidak bisa berkelanjutan. Hal ini disebabkan karena pemberi layanan bergerak sendiri tanpa melibatkan pihak lain yang sangat mungkin bisa membantu untuk mencapai keberhasilan. Pelayanan publik selalu berkaitan sektor-sektor lain yang memungkinkan untuk bekerja sama secara sinergis dalam mencapai tujuan bersama. Keterlibatan masyarakat merupakan modal utama bagi penyedia layanan publik untuk melakukan perbaikan dan penyelesaian masalah. Tanpa keterlibatan masyarakat selaku pengguna layanan, upaya perbaikan seringkali tidak tepat sasaran sesuai yang diharapkan masyarakat sehingga tidak memiliki daya ungkit untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

## 4. Perlunya komunikasi yang efektif dan terus menerus antara penyelenggara layanan dan pengguna layanan. Harapan dan

tuntutan pengguna layanan senantiasa berkembang sesuai dengan dinamika yang terjadi dalam kehidupan. Sekecil apapun perubahan yang terjadi harus bisa ditangkap lebih awal oleh pemberi pelayanan publik agar dapat segera dilakukan langkah-langkahantisipasi. Melalui komunikasi yang efektif dan berkelanjutan ini, deteksi dini terhadap potensi timbulnya masalah bisa berjalan dengan baik, sehingga bisa mencegah terjadinya masalah dalam pelayanan publik. Bentuk komunikasi efektif yang bisa dilakukan sebagaimana Puskesmas Sumberasih :

### a. Komunikasi Langsung

Alangkah baiknya bentuk komunikasi langsung melalui pembentukan forum masyarakat peduli kesehatan yang dibakukan dalam bentuk organisasi yang ditetapkan melalui Surat Keputusan pejabat pemerintah diwilayah tersebut. Melalui organisasi yang telah mendapat legalitas dari pemerintah ini, masyarakat lebih terbuka dalam memberi masukan berupa saran perbaikan atau kritik pengaduan kepada pengguna layanan. Selain dibentuk organisasi masyarakat, juga perlu pengguna layanan menyediakan ruang khusus untuk pengaduan langsung.

### b. Komunikasi Tidak Langsung

Komunikasi Tidak langsung bisa menggunakan sarana kotak pengaduan/saran, telepon pengaduan dan menggunakan media sosial seperti facebook, email pengaduan atau website. Walaupun untuk sasaran masyarakat berkultur pedesaan dengan pendidikan rendah dirasa kurang efektif, namun masih perlu disediakan, karena masih ada beberapa kelompok masyarakat yang lebih memilih pengaduan tidak langsung.

### **Apa saja pembelajaran yang dapat dipetik?**

Setelah melihat dampak positif yang dihasilkan dari inisiatif ini, maka Dinas Kesehatan membuat surat edaran yang menghimbau kepada puskesmas yang ada di wilayah Kabupaten Probolinggo untuk melakukan replikasi terhadap inisiatif ini dan untuk mempercepat dalam pelaksanaan proses replikasi, sekaligus membantu puskesmas lain menerapkan inisiatif jempol mancep layanan cepet, Dinas Kesehatan membentuk Tim Simpustronik yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Dinas Kesehatan. Tim ini beranggotakan beberapa orang dari Dinas Kesehatan dan sebagian lagi diambil dari tenaga kesehatan puskesmas yang tertarik/minat dibidang teknologi informasi. Ketua Tim Simpustronik ditunjuk dari Puskesmas Sumberasih yang telah memiliki pengalaman lebih dulu dalam penerapan inisiatif ini.

Selain dengan membentuk Tim tingkat kabupaten, dukungan dinas Kesehatan terhadap inisiatif Jempol Mancep Layanan Cepet, juga diwujudkan dalam bentuk :

1. Memfasilitasi berbagai kegiatan Tim Simpustronik, diantaranya adalah :
  - a. Memberikan pelatihan/bimtek bagi petugas simpustronik puskesmas.
  - b. Memberikan pendampingan bagi puskesmas yang sedang menjalankan proses inisiatif finger-simpustronik
  - c. Memfasilitasi kegiatan lokakarya, workshop dan kegiatan lain untuk peningkatan kualitas SDM pelaksana inisiatif Finger-simpustronik.
2. Memberikan ruang yang luas bagi puskesmas dalam mengalokasikan anggaran puskesmas untuk digunakan peningkatan kualitas pelayanan melalui inisiatif finger-simpustronik.
3. Mengkoordinir pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam aplikasi finger-simpustronik.
4. Memberikan dispensasi khusus bagi personalia yang terlibat dalam program inisiatif dalam menjalankan tugasnya.

Melalui dukungan tersebut, saat ini inisiatif “Jempol Mancep Layanan Cepet, Cepat Tuntas Tanpa Kertas” telah berhasil di replikasi oleh 19 puskesmas dari total 33 puskesmas yang ada di Kabupaten Probolinggo. Program replikasi ini akan terus dilakukan oleh Dinas Kesehatan. Alokasi penggunaan anggaran puskesmas untuk replikasi inisiatif ini juga terus didukung oleh dinas Kesehatan guna mempercepat keberhasilan penerapan aplikasi “Jempol Mancep Layanan Cepet” di semua puskesmas se-wilayah Kabupaten Probolinggo.

Di Tingkat Nasional, inisiatif ini juga telah dipamerkan dalam pameran inovasi pelayanan publik di Sidoarjo tahun 2015 yang dihadiri oleh Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Dalam pameran ini, Inovasi Jempol Mancep Layanan Cepet menyedot perhatian yang cukup banyak dari pengunjung. Selain melalui Pameran Inovasi Pelayanan Publik, sebelumnya tahun 2014 Puskesmas Sumberasih juga telah diberi kesempatan oleh



Kementrian Kesehatan untuk mempresentasikan inisiatif ini dalam pertemuan nasional di Bali terkait dengan keunggulan inisiatif ini dalam pengelolaan stock obat.

Ditingkat Provinsi, Jempol Mancep Layanan Cepat telah diperkenalkan ke Publik melalui Gelar Kelompok Budaya Kerja se-Jawa Timur. Dalam kompetisi ini, inisiatif jempol macep layanan cepat mendapat prestasi juara 3 tingkat provinsi Jawa Timur untuk katagori jasa pelayanan. Melalui keunggulan inisiatif ini, Puskesmas Sumberasih juga telah meraih Juara 2 Puskesmas Berprestasi tingkat Provinsi dalam kompetisi Puskesmas Berprestasi yang diselenggarakan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur.

Ditingkat Kabupaten, Puskesmas Sumberasih berhasil meraih penghargaan Health Award dari Bupati Probolinggo.

Dampak dari publikasi tersebut, kini Puskesmas Sumberasih telah menerima kunjungan study banding dari berbagai wilayah nusantara, dari Aceh hingga Papua, bahkan menerima kunjungan study banding dari Luar negeri, diantaranya Myanmar dan Belanda serta kunjungan peneliti bidang farmasi dari University of Sidney Australia, University of Alberta Canada dan University of Calgary Canada.. Diantara kabupaten yang telah melakukan study banding di Puskesmas Sumberasih, juga telah berhasil melakukan replikasi terhadap inisiatif ini.