



PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS MANTINGAN

Jalan Raya Mantingan - Ngawi KM 2 Desa Mantingan Kecamatan Mantingan Ngawi
Kode Pos 63261 telepon (0351) 6761867
Email: puskesmasmantingan@gmail.com



STANDAR PELAYANAN CUSTOMER SERVICE

Dasar Hukum : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Pasien Umum - Membawa Kartu Identitas (KTP, KK) - Mengambil Nomor Antrian 2. Pasien BPJS - Membawa Kartu Identitas KTP / BPJS / KIS / KK - Mengambil Nomor Antrian
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pasien datang Ambil nomor antrian Mengisi General Consent (Pasien Baru) Mendaftar di loket Mengarahkan pasien ke ruang pemeriksaan tujuan Pelayanan di ruang pemeriksaan Pelayanan di puskesmas selesai
3.	Jangka Waktu Pelayanan	≤ 5 Menit
4.	Biaya/Tarif	-
5.	Produk Layanan	Memberikan pelayanan kepada pasien
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	1. Petugas Pengelola Pengaduan - Arifah Saraswati, S.Gz - No Telp/WA : 0822 2171 3152 2. Media Pengaduan - Kotak saran - Pengaduan langsung

		- Digital :  (0351) 6761867  0822 2171 3152  Puskesmas Mantingan  puskesmasmantingan@gmail.com  pkmmantingan.ngawikab.go.id 3. Respon time pengaduan : 5 menit setelah pengaduan diterima melalui pengaduan langsung dan digital, 1x24 jam untuk pengaduan melalui kotak aduan 4. Waktu penyelesaian aduan : - Maksimal 2x24 jam Aduan, Saran, Masukan Medsos/ WA/Telp: FB, IG : Puskesmas Mantingan WA/Telp : 0822 2171 3152 Kotak Saran Langsung (Petugas) Petugas UPM Tim UPM Penyampaian Umpan Balik: Papan Umpan Balik SELESAI
--	--	--

Mantingan, 02 Januari 2024

KEPALA PUSKESMAS MANTINGAN



dr. MUH EL REZA, M.M

NIP. 19750108 200604 1 003