



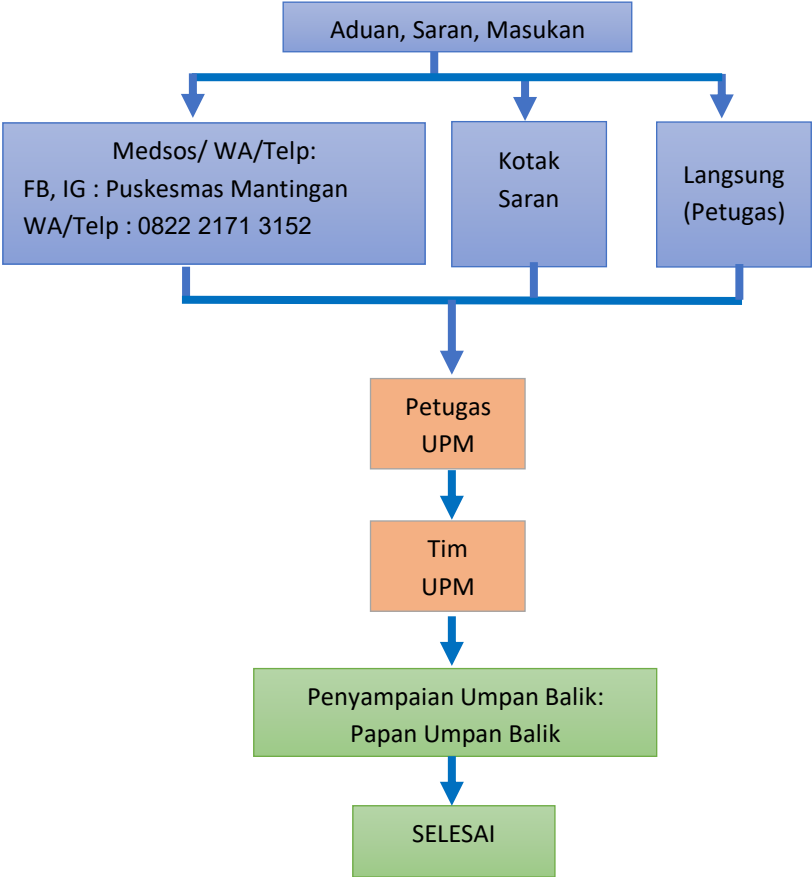
PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS MANTINGAN

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas
2.	Persyaratan	Membawa Kartu Identitas KTP / KK / BPJS / KIA
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre>graph LR; A[Pasien datang] --> B[Pasien meminta informasi kepada petugas]; B --> C[Petugas memberikan informasi yang dibutuhkan pasien]; C --> D[Selesai];</pre>
4.	Jangka Waktu Pelayanan	≤ 10 Menit
5.	Biaya/Tarif	Gratis
6.	Produk Layanan	Memberikan informasi yang ditanyakan pasien
7.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	Meja, kursi
8.	Kompetensi Pelaksana	Tenaga Administrasi
9.	Pengawasan Internal	Kepala Puskesmas melakukan pengawasan setiap bulan melalui rapat minilokakarya puskesmas

10.	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  <pre> graph TD A[Aduan, Saran, Masukan] --> B[Medsos/ WA/Telp: FB, IG : Puskesmas Mantingan WA/Telp : 0822 2171 3152] A --> C[Kotak Saran] A --> D[Langsung (Petugas)] B --> E[Petugas UPM] C --> E D --> E E --> F[Tim UPM] F --> G[Penyampaian Umpan Balik: Papan Umpan Balik] G --> H[SELESAI] </pre>
11.	Jumlah Pelaksana	Tenaga Administrasi : 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan yang Memberikan Kepastian	Pasien mendapatkan mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan diberikan oleh petugas yang berkompeten
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Menjaga kerahasiaan pasien sesuai kode etik profesi

14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Penilaian Kinerja Puskesmas - Survei Kepuasan Masyarakat
-----	----------------------------	--

Mantingan, 03 Desember 2024

KEPALA PUSKESMAS MANTINGAN



Dr. MUH EL RIZA, M.M
NIP. 19750108 200604 1 003