





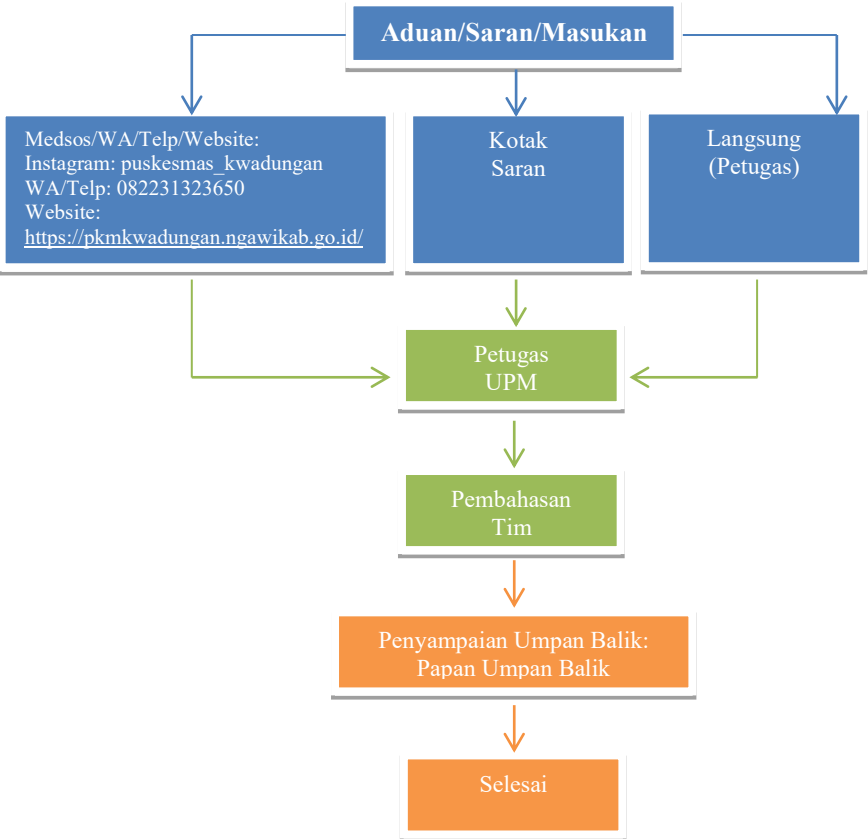
PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS KWADUNGAN

Jalan Soko Kwadungan Telp (0351) 331048 Ngawi 63283

STANDAR PELAYANAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik2. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan4. Permenpan No 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas
2.	Persyaratan	Sudah mendaftarkan diri di Ruang Pendaftaran dengan membawa identitas KTP atau Kartu BPJS
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pasien mengisi survey online melalui scan barcode</p> <p>Petugas merekap data survey</p> <p>Puskesmas mempublikasikan hasil survey</p> <p>Survey kepuasan pasien sudah dilakukan</p>

4.	Jangka Waktu Pelayanan	10-20 Menit untuk pengisian blangko survey
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
6.	Produk Pelayanan	Diperoleh indeks kepuasan pasien
7.	Sarana, Prasarana dan/Fasilitas	1. Blangko survey 2. ATK 3. Smartphone 4. Komputer (entry hasil survey di aplikasi INM)
8.	Kompetensi Pelaksana	Perawat dan Analis Kesehatan
9.	Pengawasan Internal	Kepala Puskesmas melakukan pengawasan setiap bulan melalui rapat praminilokakarya Puskesmas berdasarkan permasalahan yang ada di setiap klaster.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	<p>Media Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas (langsung) 2. Kotak saran 3. Telp/WA ke petugas pengelola pengaduan: 082231323650 (Marta Rubiyanti, S.Kep., Ns) 4. Website: https://pkmkwadungan.ngawikab.go.id/ 5. Media Sosial: Instagram  (puskesmas_kwadungan) Facebook  (Puskesmas Kwadungan) Google Review Puskesmas Kwadungan <p>Penanganan Aduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penanggung Jawab Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - Marta Rubiyanti, S.Kep., Ns - No. Telp/WA: 082231323650 2. Respon time pengaduan: 5 menit setelah menerima pengaduan dari berbagai saluran pengaduan 3. Waktu penyelesaian aduan <ul style="list-style-type: none"> - Maksimal 2x24 jam

		
11.	Jumlah Pelaksana	7 orang (Tim Survey Kepuasan Masyarakat)
12.	Jaminan Pelayanan	Kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan sesuai dengan budaya kerja KWD CERIA PARASNYA (Kwadungan, ceria, patuh, ramah, disiplin, pelayanan prima) serta Tata Nilai BerAKHLAK (Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif).
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Menjaga kerahasiaan pasien sesuai dengan kode etik profesi
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Internal</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi pelaksanaan kegiatan survey setiap tiga bulan 2. Evaluasi capaian indeks kepuasan masyarakat dengan target <76,66% <p>Eksternal</p> <p>Evaluasi melalui pengaduan masyarakat yang masuk pelayanan di UPM</p>

Kwadungan, 11 Oktober 2024

KEPALA PUSKESMAS KWADUNGAN



[Handwritten Signature]
drg. RIKA WANDANSARI

NIP 19700308 200312 2 003