





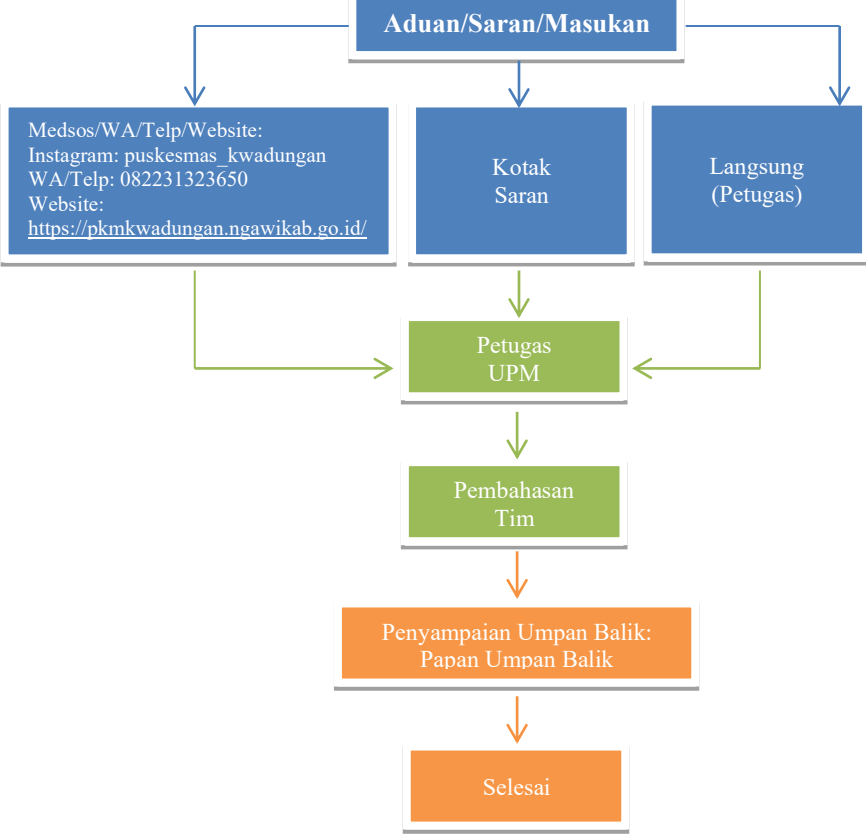
**PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI**  
**DINAS KESEHATAN**  
**PUSKESMAS KWADUNGAN**

Jalan Soko Kwadungan Telp (0351) 331048 Ngawi 63283

**STANDAR PELAYANAN KLASTER 3 DEWASA**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li><li>2. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan</li><li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan</li><li>4. Peranturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas</li><li>5. Peraturan Bupati Kabupaten Ngawi Nomor 108 Tahun 2022 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat dan Laboratorium Kesehatan Daerah</li></ol>
2.	Persyaratan	Pasien berusia 18 tahun s/d 60 Tahun
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pasien datang</p> <p>Ambil nomor antrian</p> <p>Mendaftar di Loket</p> <p>Pemeriksaan pasien</p> <p>Ruang pemeriksaan klaster 3</p> <p>Pemeriksaan Laborat</p> <p>Pemberian obat</p> <p>Pasien pulang</p>
4.	Jangka Waktu Pelayanan	10-15 menit


5.	Biaya/Tarif	1. Pasien BPJS: Gratis 2. Pasien umum: sesuai Perbup. Kab. Ngawi No. 108 Tahun 2022 Pembayaran Retribusi: Rp 10.000
6.	Produk Pelayanan	Pasien mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan
7.	Sarana, Prasarana dan/Fasilitas	1. Ruang pelayanan 2. Meja pelayanan 3. Kursi 4. 1 perangkat komputer 5. ATK 6. Alat Pemeriksaan Kesehatan Penunjang
8.	Kompetensi Pelaksana	S1 Kedokteran, D3 Kebidanan, D3 Keperawatan, D3 Analis Kesehatan, D3 Kefarmasian, Apoteker
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><b>Media Pengaduan, Saran dan Masukan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas (langsung)</li> <li>Kotak saran</li> <li>Telp/WA ke petugas pengelola pengaduan: 082231323650 (Marta Rubiyanti, S.Kep.Ns)</li> <li>Website: <a href="https://pkmkwadungan.ngawikab.go.id/">https://pkmkwadungan.ngawikab.go.id/</a></li> <li>Media Sosial : Instagram  (puskesmas_kwadungan) Facebook  (Puskesmas Kwadungan) Google Review Puskesmas Kwadungan</li> </ol> <p><b>Penanganan Aduan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Penanggung Jawab Pengelola Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Marta Rubiyanti, S.Kep.Ns</li> <li>- No. Telp/WA: 082231323650</li> </ul> </li> <li>Respon time pengaduan: 5 menit setelah menerima pengaduan dari berbagai saluran pengaduan</li> <li>Waktu penyelesaian aduan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maksimal 2x24 jam</li> </ul> </li> </ol>

		
11.	Jumlah Pelaksana	1 Dokter, 1 Dokter Gigi, 1 Bidan, 2 Perawat, 2 Analis Kesehatan, 2 Tenaga Farmasi, 1 Apoteker
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><b>Internal</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi pelaksanaan di Pelayanan Klaster 3 dilakukan setiap hari untuk upaya perbaikan.</li> <li>2. Evaluasi capaian jumlah masyarakat yang dilayani setiap tahun di Klaster 3 untuk mendapatkan 10 penyakit terbanyak yang dilayani di Puskesmas Kwadungan.</li> <li>3. Evaluasi capaian jumlah pasien yang dilayani setiap 3 bulan sekali melalui ekin BKN.</li> <li>4. Evaluasi capaian jumlah pasien yang dilayani setiap bulan melalui Penilaian Kinerja Puskesmas (PKP).</li> </ol> <p><b>Eksternal</b></p> <p>Evaluasi melalui pengaduan masyarakat yang masuk di Klaster 3</p>

Kwadungan, 07 Februari 2025

KEPALA PUSKESMAS KWADUNGAN

PUSKESMAS KWADUNGAN

  
RIKA WANDANSARI  
NIP 19700308 200312 2 003