





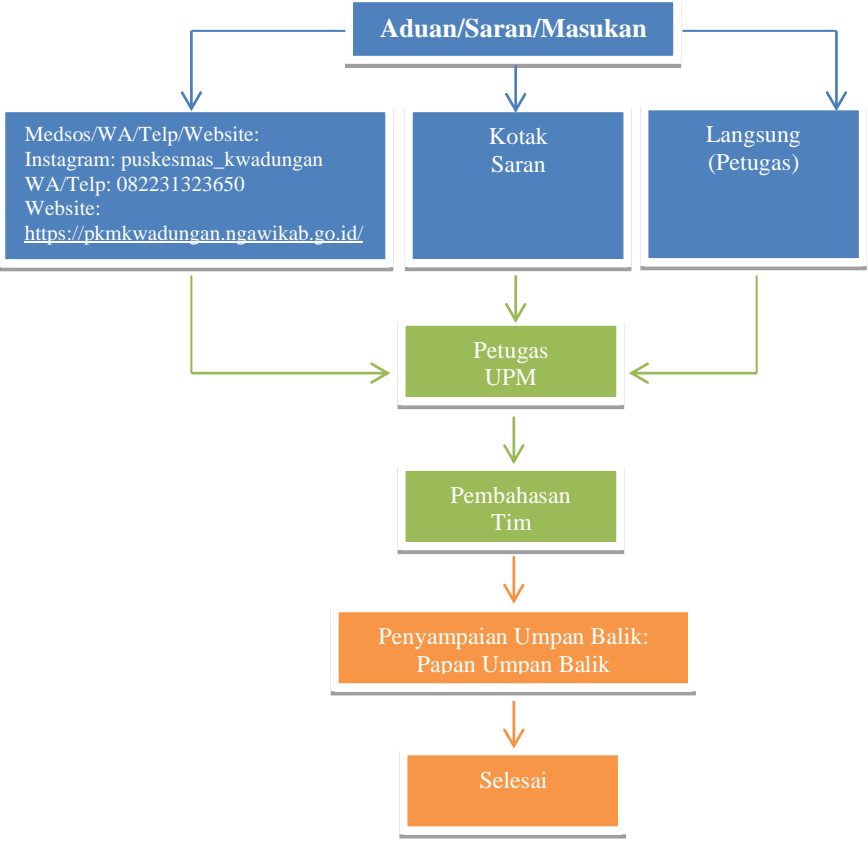
**PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI**  
**DINAS KESEHATAN**  
**PUSKESMAS KWADUNGAN**

Jalan Soko Kwadungan Telp (0351) 331048 Ngawi 63283

**STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN**

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 dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis 6. Peraturan Bupati Kabupaten Ngawi Nomor 108 Tahun 2022 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat dan Laboratorium Kesehatan Daerah
2	Persyaratan	1. Pasien BPJS: membawa identitas (KTP/KK/BPJS)/kartu identitas berobat (untuk pasien lama), mengambil no antrian 2. Pasien Umum: membawa identitas KTP/kartu identitas berobat (untuk pasien lama), mengambil no antrian
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p style="text-align: center;"> <b>Pasien datang</b> → <b>Petugas membantu pasien mengambil no antrian</b> → <b>Petugas memanggil pasien sesuai antrian</b>  <b>Petugas mendahulukan pasien prioritas</b> → <b>Petugas menyampaikan hak dan kewajiban pasien</b> → <b>Pasien umum membayar retribusi di kasir</b>  <b>Petugas mempersilahkan pasien menunggu panggilan sesuai poli yang dituju</b> → <b>Petugas poli memanggil pasien sesuai poli yang dituju</b> </p>

4	Jangka Waktu Pelayanan	≤ 5 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 pendaftaran rawat jalan sesuai standar pelayanan
7.	Sarana, Prasarana dan/Fasilitas	1. Meja pendaftaran 2. Kursi 3. 1 perangkat komputer 4. ATK
8.	Kompetensi Pelaksana	D3 Rekam Medis dan Informasi 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><b>Media Pengaduan, Saran dan Masukan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas (langsung)</li> <li>2. Kotak saran</li> <li>3. Telp/WA petugas pengelola pengaduan: 082231323650 (Marta Rubiyanti, S.Kep., Ns)</li> <li>4. Website: <a href="https://pkmkwadungan.ngawikab.go.id/">https://pkmkwadungan.ngawikab.go.id/</a></li> <li>5. 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>1. 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>2. Respon time pengaduan: 5 menit setelah menerima pengaduan dari berbagai saluran pengaduan</li> <li>3. Waktu penyelesaian aduan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maksimal 2x24 jam</li> </ul> </li> </ol>

		
11.	Jumlah Pelaksana	2 Tenaga Pendaftaran
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 pelayanan di Pendaftaran dilakukan setiap hari untuk upaya perbaikan.</li> <li>2. Evaluasi capaian jumlah masyarakat yang dilayani setiap tahun di Pendaftaran 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> </ol> <p><b>Eksternal</b></p> <p>Evaluasi melalui pengaduan masyarakat yang masuk dipelayanan Pendaftaran</p>

Kwadungan, 11 Oktober 2024

KEPALA PUSKESMAS KWADUNGAN

PUSKESMAS KWADUNGAN

*[Signature]*

**drg. RIKA WANDANSARI**  
NIP. 19700308 200312 2 003