



PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH “Dr.SOEROTO”

Jl. Dr. Wahidin No. 27 Telepon (0351) 749023 Ngawi

FAX : (0351) 744774 Email: rssoeroto@ngawikab.go.id

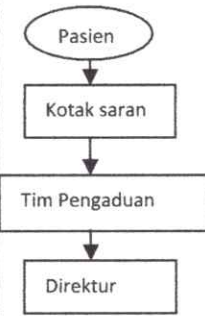
Website : www.rsud.ngawikab.go.id

Nama Produk Layanan : Pelayanan Laboratorium
Unit Penyelenggara : RSUD dr. Soeroto Ngawi

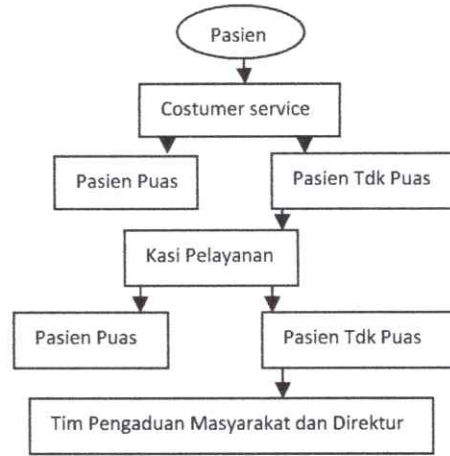
A. Proses Penyampaian Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Pasien Umum / BPJS : Surat Permintaan Dokter Pemeriksa
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien menyerahkan surat permintaan dokter pemeriksa ke loket laborat; 2. Pasien dipanggil oleh Petugas Loket Pendaftaran Laborat untuk dilakukan pengambilan sampel darah. 3. Bila Permintaan dari RI maka petugas akan mendatangi pasien diruangan untuk ambil sample darah 4. Pasien Umum bayar ke Kasir 5. Pasien BPJS tidak bayar 6. Hasil sudah selesai diperiksa dan hasilnya diberikan ke pasien; 7. Pasien PULANG/kembali ke dokter pengirim. <pre> graph TD A([Pasien umum / BPJS]) --> B[Loket Laborat] B --> C[Pasien RI Petugas mengambil Sampel Darah ke Ruang] B --> D[Pasien RJ Pengambilan Sampel Darah di R. Laborat] D --> E[Pasien Umum] D --> F[Pasien BPJS] E --> G[Kasir] G --> H[Penyerahan hasil lab] F --> H H --> I([Pasien Pulang]) </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Variatif sesuai dgn jenis pemeriksaan
4	Biaya/Tarif	Variatif sesuai dgn jenis pemeriksaan
5	Nama Produk Layanan	Pelayanan Laboratorium
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.	Sarana Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kotak saran ▪ Website : https://rssoeroto.ngawikab.go.id ▪ Telepon (0351)-749023 ext.153
		Pejabat Pengelola Pengaduan: Dwi Endah Retnaningtyas
	Jangka waktu respon Time Penyelesaian	30 menit.

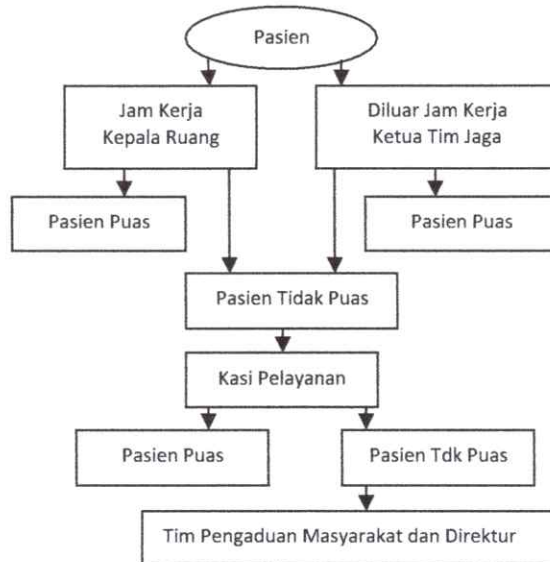
**Alur Pengaduan:
(Tidak Langsung)**



**Alur Pengaduan:
(Telepon)**



Alur Pengaduan (Langsung) :



Direktur Rumah Sakit Umum Daerah
Dr. Soeroto Kabupaten Ngawi




dr. AGUS PRIYAMBODO, M.MKes
Pembina Tk. I
NIP. 19681112 199803 1 004

B. Proses Pengelolaan, Pelayanan Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. b. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan.
2	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Ketersediaan Ruang Tunggu; 2. Ketersediaan Loker Pendaftaran/Pelayanan; 3. Ketersediaan Sarana Khusus Penyandang disabilitas; 4. Ketersediaan loket khusus penyandang disabilitas; 5. Ketersediaan toilet (Pria, wanita dan disabel); 6. Ballpoint; 7. Komputer; 8. Printer.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan formal D3 / S1 2. Persyaratan fisik sehat, ramah, santun dan tanggap, teliti. 3. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Berorientasi pada pelayanan (BPP) ▪ Empatik (E) ▪ Komunikatif (K) ▪ Perbaikan terus – menerus (PTM) ▪ Semangat untuk berprestasi (SB) 4. Kompetensi Skill SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan Ilmu Kesehatan sesuai dengan bidangnya, pengetahuan komputer dan aplikasi SIM RS
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Satuan Pengawas Internal RSUD dr. Soeroto Ngawi; 3. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kabupaten Ngawi.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pemberian Pelayanan	Pendaftaran pasien sampai pelayanan Pemeriksaan Penunjang Laboratorium dilaksanakan sampai paripurna, dilayani dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemeriksaan Pasien dan pencatatan dalam Dokumen Rekam Medis Pasien melalui Elektronik Rekam Medis serta hasil pemeriksaan Laboratorium bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeroto Kabupaten Ngawi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan disetiap semester II. 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 9 Instalasi / unit Layanan.

Direktur Rumah Sakit Umum Daerah
Dr. Soeroto Kabupaten Ngawi


dr. AGUS PRIYAMBODO, M.MKes
Pembina Tk. I
NIP. 19681112 199803 1 004