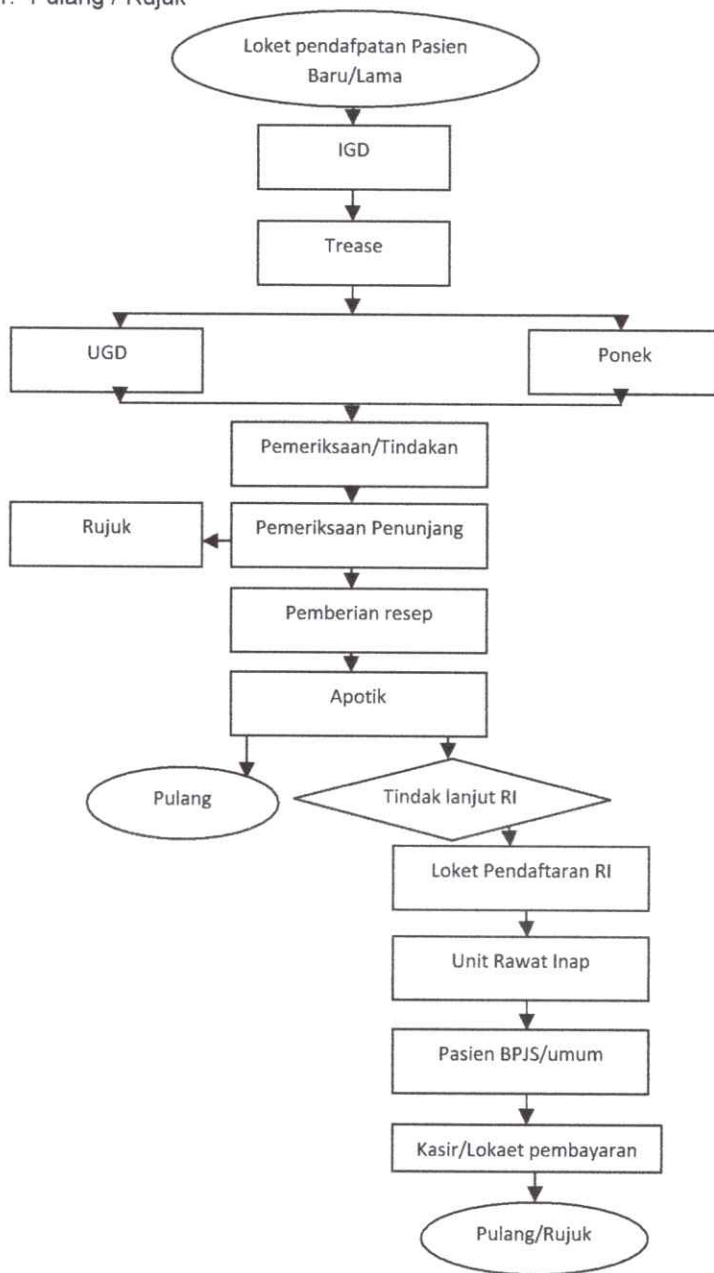





PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH “Dr.SOEROTO”
 Jl. Dr. Wahidin No. 27 Telepon (0351) 749023 Ngawi
 FAX : (0351) 744774 Email: rsoeroto@ngawikab.go.id
 Website : www.rsud.ngawikab.go.id

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

A. Proses Penyampaian Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Pemeriksaan oleh dokter umum/ Dokter Spesialis Membawa: - Kartu Berobat (bila ada) Pasien Lama. - Foto copy KK - Foto copy Kartu BPJS/KIS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pasien datang menuju : 1. Loker Pendaftaran Pasien Baru/Lama. 2. Instalasi Gawat darurat - Trease : IGD / Ponok 3. Pemeriksaan , Tindakan; 4. Pemeriksaan Penunjang; (Bisa di Rujuk) 5. Pemberian Resep/apotik; 6. Tindak lanjut RI; 7. Loker Pendaftaran RI; 8. Unit Rawat Inap; 9. Pasien BPJS / Umum; 10. Kasir; 11. Pulang / Rujuk 
3	Jangka Waktu Penyelesaian	30 menit Tindakan Tidak di Rawat darurat : Variatif sesuai dgn jenis tindakan; Konsultasi Dokter Spesialis : 30 menit

4	Biaya/Tarif	Pemeriksaan dokter umum : Rp. 15.000,- Pemeriksaan oleh dokter spesialis Luar Jam Kerja : - On site : Rp. 60.000,- - On call : Rp. 30.000,- Tidak di Rawat darurat : Variatif sesuai dgn jenis tindakan; Konsultasi Dokter Spesialis : Rp. 30.000,-
5	Nama Produk Layanan	Pelayanan Rawat Darurat
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Sarana Pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kotak saran ▪ Website : https://rssoeroto.ngawikab.go.id ▪ Telepon (0351)-749023 ext.153 <p>Pejabat Pengelola Pengaduan: Dwi Endah Retnaningtyas</p> <p>Alur Pengaduan: (Tidak Langsung)</p> <pre> graph TD P1([Pasien]) --> KS[Kotak saran] KS --> TP[Tim Pengaduan] TP --> D[Direktur] </pre> <p>Alur Pengaduan: (Telepon)</p> <pre> graph TD P2([Pasien]) --> CS[Customer service] CS --> P2P[Pasien Puas] CS --> P2TP[Pasien Tdk Puas] P2TP --> KP[Kasi Pelayanan] KP --> P3P[Pasien Puas] KP --> P3TP[Pasien Tdk Puas] P3TP --> TPD[Tim Pengaduan Masyarakat dan Direktur] </pre> <p>Alur Pengaduan (Langsung) :</p> <pre> graph TD P3([Pasien]) --> JK[Kam Kerja Kepala Ruang] P3 --> DJK[Diluar Kam Kerja Ketua Tim Jaga] JK --> P4P[Pasien Puas] JK --> P4TP[Pasien Tidak Puas] DJK --> P5P[Pasien Puas] DJK --> P4TP P4TP --> KP[Kasi Pelayanan] KP --> P6P[Pasien Puas] KP --> P6TP[Pasien Tdk Puas] P6TP --> TPD[Tim Pengaduan Masyarakat dan Direktur] </pre>

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	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	5 (Tiga) orang
6	Jaminan Pemberian Pelayanan	Pendaftaran pasien sampai pelayanan kesehatan/perawatan di Instalasi Rawat Darurat, 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 Pasien terobati sampai sembuh 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