


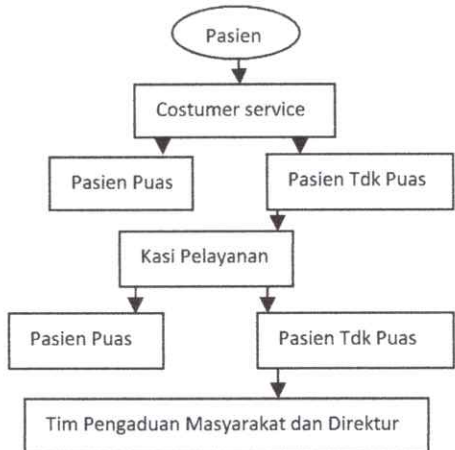



PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH "Dr.SOEROTO"
 Jl. Dr. Wahidin No. 27 Telepon (0351) 749023 Ngawi
 FAX : (0351) 744774 Email: rssoeroto@ngawikab.go.id
 Website : www.rsud.ngawikab.go.id

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

A. Proses Penyampaian Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Pasien Umum membawa: - Pasien Baru langsung mendaftar ke loket pendaftaran RI - Buat KIB - Pasien lama bawa Kartu Identitas Berobat. <p>Pasien BPJS membawa :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kartu Berobat - Surat Rujukan dari FKTP - Foto copy KK - Foto copi Kartu BPJS/KIS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pasien datang menuju :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Loket Pendaftaran Pasien Baru/Lama. 2. Instalasi Gawat Darurat - Trase : IGD / PONEK 3. Pemeriksaan, Tindakan; 4. Pemeriksaan Penunjang - (Bisa di Rujuk) 5. Pemberian Resep/apotik; 6. Tindak lanjut RI; 7. Loket Pendaftaran RI; 8. Unit Rawat Inap; 9. Pasien BPJS / Umum; 10. Kasir; 11. Pulang / Rujuk <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Pendaftaran IGD Pasien Baru/Lama]) --> B[IGD] B --> C[Trease] C --> D[IGD] C --> E[PONEK] D --> F[Pemeriksaan Tindakan] E --> F F --> G[Pemeriksaan Penunjang] G --> H[Rujuk] G --> I[Apotik] I --> J{Tindak Lanjut RI} J --> K[Loket Pendaftaran RI] K --> L[Unit Rawat Inap] L --> M[UPasien Umum/BPJS] M --> N[Kasie Pembayaran] N --> O([Pulang /Rujuk]) </pre> </div>

3	Jangka Waktu Penyelesaian	Variatif
4	Biaya/Tarif	Kamar Kelas I : Rp.250.000,- Kamar Kelas II : Rp. 200.000,- Kamar Kelas III : Rp. 145.000,- Kamar VIP : Rp. 350.000,- Kamar VVIP Cendana : Rp. 500.000,- Kamar VIP Anggrek : Rp. 450.000,- Tindakan sesuai Jenis Pelayanan
5	Nama Produk Layanan	Pelayanan Rawat Inap
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)  <pre> graph TD P1([Pasien]) --> K[Kotak saran] K --> T[Tim Pengaduan] T --> D[Direktur] </pre> Alur Pengaduan: (Telepon)  <pre> graph TD P2([Pasien]) --> CS[Costumer service] CS --> P2P[Pasien Puas] CS --> P2TP[Pasien Tdk Puas] P2TP --> KP[Kasi Pelayanan] KP --> P3P[Pasien Puas] KP --> P3TP[Pasien Tdk Puas] P3TP --> T2[Tim Pengaduan Masyarakat dan Direktur] </pre> Alur Pengaduan (Langsung) :  <pre> graph TD P3([Pasien]) --> JK[Kam Kerja Kepala Ruang] P3 --> DJK[Diluar Jam Kerja Ketua Tim Jaga] JK --> P4P[Pasien Puas] JK --> P3TP[Pasien Tidak Puas] DJK --> P5P[Pasien Puas] DJK --> P3TP P3TP --> KP[Kasi Pelayanan] KP --> P6P[Pasien Puas] KP --> P6TP[Pasien Tdk Puas] P6TP --> T3[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 (Lima) orang
6	Jaminan Pemberian Pelayanan	Pendaftaran pasien sampai pelayanan Rawat Inap, 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