



**PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH "Dr.SOEROTO"**

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

FAX : (0351) 744774

**KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD Dr. SOEROTO KABUPATEN NGAWI
NOMOR : 188 / 050 / 404.302.1 / 2022**

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA RSUD Dr. SOEROTO KABUPATEN NGAWI

DIREKTUR RSUD Dr. SOEROTO KABUPATEN NGAWI,

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja dan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik secara berdaya guna dan berhasil guna, perlu ditetapkan standar pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Perangkat Daerah Kabupaten Ngawi;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Standar Pelayanan Publik RSUD dr. SOEROTO Kabupaten Ngawi.
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten dalam lingkungan Propinsi Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 19, Tambahan berita Negara Republik Indonesia Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran negara Republik Indonesia Nomor 2730);
 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok – Pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang – Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3990);
 3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999, Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4125);
 4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
 5. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang – Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

7. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 Tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1980 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3175);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
13. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur;
14. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur;
15. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur;
16. Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
17. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 3.A Tahun 2017 tentang Pola Tata Kelola Rumah Sakit Umum Daerah dr. SOEROTO (Berita Daerah Kabupaten Ngawi Tahun 2017 Nomor 3.1);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD Dr. SOEROTO KABUPATEN NGAWI TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK RSUD Dr. SOEROTO KABUPATEN NGAWI.
- KESATU : Standar Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soeroto Kabupaten Ngawi, sebagaimana tersebut dalam Lampiran Keputusan Ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik, sebagaimana dalam diktum KESATU meliputi :
1. Jenis Pelayanan;
 2. Persyaratan Pelayanan;
 3. Prosedur Pelayanan;
 4. Waktu Penyelesaian Pelayanan;
 5. Biaya / Tarif Pelayanan dan Tata cara Pembayaran;
 6. Produk Pelayanan;
 7. Pengelolaan Pengaduan.
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik, sebagaimana dimaksud diktum KEDUA dipergunakan sebagi acuan yang harus dilaksanakan oleh Petugas / Aparat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soeroto Kabupaten Ngawi.
- KEEMPAT : Dengan berlakunya Keputusan ini, maka Keputusan Direktur RSUD dr. Soeroto Kabupaten Ngawi Nomor 188 / 96 / 404.212 / 2016 tentang Standar Pelayanan Publik RSUD dr. Soeroto Kabupaten Ngawi dinyatakan tidak berlaku lagi.

KEENAM : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Ngawi
pada tanggal 04 Maret 2022

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH Dr. SOEROTO
KABUPATEN NGAWI,



[Handwritten signature]
Dr. AGUS PRIYAMBODO, M.MKes
Pembina Tk. I

NIP. 19681112 199803 1 004

LAMPIRAN : Keputusan Direktur RSUD dr. Soeroto
Kabupaten Ngawi
Nomor : 188/090/404.302.1/2022
Tanggal : 04 Maret 2022



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 Jalan (Rawat Jalan (Poli) Obsgyn / KIA, (Poli) Bedah, Anak, Penyakit Dalam, Syaraf, Mata, Jiwa, Rehabilitasi Medik, Kulit Kelamin, Gigi, Paru, Widuri / VCT, Nyeri, THT, Anestesi, Gizi, Psikologi, Bedah Orthopedi, Bedah Anak, Jantung, Bedah Saraf, Bedah Vaskuler)

Unit Penyelenggara : RSUD dr. Soeroto Ngawi

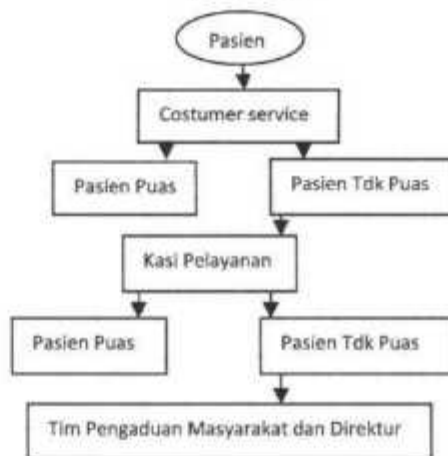
A. Proses Penyampaian Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Pendaftaran Online dan Offline : Mengisi Nama, NIK, Alamat, Tanggal Periksa, Poli Tujuan, Nomor HP, Jaminan Umum/ BPJS</p> <p>Jika BPJS disertai dengan data berikut: No. BPJS, No. Surat Rujukan, mohon dilampirkan: (KK, KTP, BPJS asli/surat rujukan asli)</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Menunggu antrian Panggilan per Poli;</p> <ol style="list-style-type: none"> Pasien cek suhu badan; Pasien Umum menuju ke Kasir Pembayaran, kalau Pasien BPJS menuju langsung ke Poli masing-masing sesuai tujuan; Pasien Umum dari Kasir Pembayaran menuju ke Poli Masing-masing, Pemeriksaan Penunjang bila diperlukan; Setelah diperiksa di Poli, Pasien Umum langsung ambil obat ke apotik dan membayar ke Kasir apotik ; Setelah membayar pasien Umum ambil obat ke Apotik; Untuk Pasien BPJS setelah diperiksa di poli langsung ke Apotik untuk ambil Obat; Terima obat langsung Pulang.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>10 menit</p> <p>Tindakan di Poli: Variatif sesuai dgn jenis tindakan;</p> <p>Konsultasi antar poliklinik: 30 menit</p>
4	Biaya/Tarif	<p>Pasien baru : Rp. 45.000,-</p> <p>Pasien Lama : Rp. 40.000,-</p> <p>Tindakan di Poli: Tarif Variatif sesuai dgn jenis tindakan;</p> <p>Konsultasi antar poliklinik: Rp. 30.000,-</p>
5	Nama Produk Layanan	Pelayanan Rawat jalan
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 Renatningtyas</p>
	Jangka waktu respon Time Penyelesaian	30 menit.

Alur Pengaduan:
(Tidak Langsung)



Alur Pengaduan:
(Telepon)



Alur Pengaduan (Langsung) :



Direktur Rumah Sakit Umum Daerah
Kabupaten Ngawi

Dr. Soeroto



dr. AGUS PRIYAMBODO, M.MKes

Rembina 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 Pasien di Pelayanan Rawat Jalan, dilaksanakan sampai paripurna dan sembuh, dilayani dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan Pasien dan pencatatan dalam Dokumen Rekam Medis Pasien melalui Elektronik Rekam Medis 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



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 : Pengujian Kesehatan
 Unit Penyelenggara : RSUD dr. Soeroto Ngawi

A. Proses Penyampaian Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Pendaftaran Online : Mengisi Nama, NIK, Alamat, Tanggal Periksa, Poli Tujuan, Nomor HP.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Menunggu antrian Panggilan per Poli;</p> <p>a) Pasien cek suhu badan; b) Pasien Umum menuju ke Kasir Pembayaran; c) Setelah membayar Pasien Umum menuju ke Poli MCU (Poli sesuai kebutuhan), kalau diperlukan pemeriksaan penunjang diteruskan ke Pemeriksaan penunjang; d) Setelah pemeriksaan Penunjang kembali ke Poli; e) Pasien Pulang.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD Pasien([Pasien]) --> Kasir[Kasir Pembayaran Poli] Kasir --> Poli[Poli MCU (Poli sesuai kebutuhan)] Poli <--> Penunjang[Pemeriksaan Penunjang] Poli --> Pulang([Pulang]) </pre> </div>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	30 menit Tindakan di Poli: Variatif sesuai dgn jenis tindakan; Konsultasi antar poliklinik: 30 menit
4	Biaya/Tarif	Pasien baru : Rp. 45.000,- Pasien Lama : Rp. 40.000,- Tindakan di Poli: Tarif Variatif sesuai dgn jenis tindakan; Tindakan di Penunjang : tarif Variatif sesuai dgn jenis tindakan Konsultasi antar poliklinik: Rp. 30.000,-
5	Nama Produk Layanan	Pengujian Kesehatan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sarana Pengaduan: ▪ Kotak saran ▪ Website : https://rssoeroto.ngawikab.go.id ▪ Telepon (0351)-749023 ext.153
		Pejabat Pengelola Pengaduan: Dwi Endah Renatningtyas
	Jangka waktu respon Time Penyelesaian	30 menit.
		<p>Alur Pengaduan: (Tidak Langsung)</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD Pasien([Pasien]) --> Kotak[Kotak saran] Kotak --> Tim[Tim Pengaduan] Tim --> Direktur[Direktur] </pre> </div> <p>Alur Pengaduan: (Telepon)</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD Pasien([Pasien]) --> CS[Costumer service] CS --> P1[Pasien Puas] CS --> P2[Pasien Tdk Puas] P2 --> KP[Kasi Pelayanan] KP --> P3[Pasien Puas] KP --> P4[Pasien Tdk Puas] P4 --> Tim[Tim Pengaduan Masyarakat dan Direktur] </pre> </div>

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 disabilitas); 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 Kesehatan Pengujian Kesehatan 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 dokumen Pengujian Kesehatan 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



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 : Surat Keterangan Sehat Jasmani
 Unit Penyelenggara : RSUD dr. Soeroto Ngawi

A. Proses Penyampaian Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Pendaftaran Online : Mengisi Nama, NIK, Alamat, Tanggal Periksa, Poli Tujuan, Nomor HP.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Menunggu antrian Panggilan per Poli;</p> <p>a) Pasien cek suhu badan; b) Pasien Umum menuju ke Kasir Pembayaran; c) Setelah membayar Pasien Umum menuju ke Poli MCU (Poli sesuai kebutuhan), kalau diperlukan pemeriksaan penunjang diteruskan ke Pemeriksaan penunjang; d) Setelah pemeriksaan Penunjang kembali ke Poli; e) Pasien Pulang.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD Pasien([Pasien]) --> Kasir[Kasir Pembayaran Poli] Kasir --> Poli[Poli MCU (Poli sesuai kebutuhan)] Poli <--> Penunjang[Pemeriksaan Penunjang] Poli --> Pulang([Pulang]) </pre> </div>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	30 menit Tindakan di Poli: Variatif sesuai dgn jenis tindakan; Konsultasi antar poliklinik: 30 menit
4	Biaya/Tarif	Pasien baru : Rp. 45.000,- Pasien Lama : Rp. 40.000,- Tindakan di Poli: Tarif Variatif sesuai dgn jenis tindakan; Tindakan di Penunjang : Tarif Variatif sesuai dgn jenis tindakan Konsultasi antar poliklinik: Rp. 30.000,-
5	Nama Produk Layanan	Pelayanan Surat Keterangan Jasmani
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.	Sarana Pengaduan: ▪ Kotak saran ▪ Website : https://rsoeroto.ngawikab.go.id ▪ Telepon (0351)-749023 ext.153
		Pejabat Pengelola Pengaduan: Dwi Endah Renatningtyas Jangka waktu respon Time Penyelesaian 30 menit.
		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>Alur Pengaduan: (Tidak Langsung)</p> <pre> graph TD Pasien([Pasien]) --> Kotak[Kotak saran] Kotak --> Tim[Tim Pengaduan] Tim --> Direktur[Direktur] </pre> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Alur Pengaduan: (Telepon)</p> <pre> graph TD Pasien([Pasien]) --> CS[Costumer service] CS --> P1[Pasien Puas] CS --> P2[Pasien Tdk Puas] P2 --> KP[Kasi Pelayanan] KP --> P3[Pasien Puas] KP --> P4[Pasien Tdk Puas] P4 --> Tim[Tim Pengaduan Masyarakat dan Direktur] </pre> </div> </div>

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 kesehatan Pasien untuk penerbitan Surat Keterangan Sehat Jasmani, 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 Dokumen Surat Keterangan Sehat Jasmani 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



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 : Pemeriksaan Medical Check Up
Unit Penyelenggara : RSUD dr. Soeroto Ngawi

A. Proses Penyampaian Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Pendaftaran Online : Mengisi Nama, NIK, Alamat, Tanggal Periksa, Poli Tujuan, Nomor HP.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Menunggu antrian Panggilan per Poli;</p> <p>a) Pasien cek suhu badan; b) Pasien Umum menuju ke Kasir Pembayaran; f) Setelah membayar Pasien Umum menuju ke Poli MCU (Poli sesuai kebutuhan), kalau diperlukan pemeriksaan penunjang diteruskan ke Pemeriksaan penunjang; c) Setelah pemeriksaan Penunjang kembali ke Poli; d) Pasien Pulang.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	3 Jam Tindakan di Poli: Variatif sesuai dgn jenis tindakan; Konsultasi antar poliklinik: 30 menit
4	Biaya/Tarif	Sesuai dengan permintaan dan jenis pemeriksaan. Tindakan di Poli: Tarif Variatif sesuai dgn jenis tindakan; Tindakan di Penunjang : tarif Variatif sesuai dgn jenis tindakan Konsultasi antar poliklinik: Rp. 30.000,-
5	Nama Produk Layanan	Pemeriksaan Medical Check Up
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>
	Jangka waktu respon Time Penyelesaian	30 menit.
		<p>Alur Pengaduan: (Tidak Langsung)</p> <p>Alur Pengaduan: (Telepon)</p>

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	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	6 (Lima) orang
6	Jaminan Pemberian Pelayanan	Pendaftaran pasien sampai pelayanan Pemeriksaan Medical Chek Up (MCU) 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 penerbitan dokumen hasil MCU 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

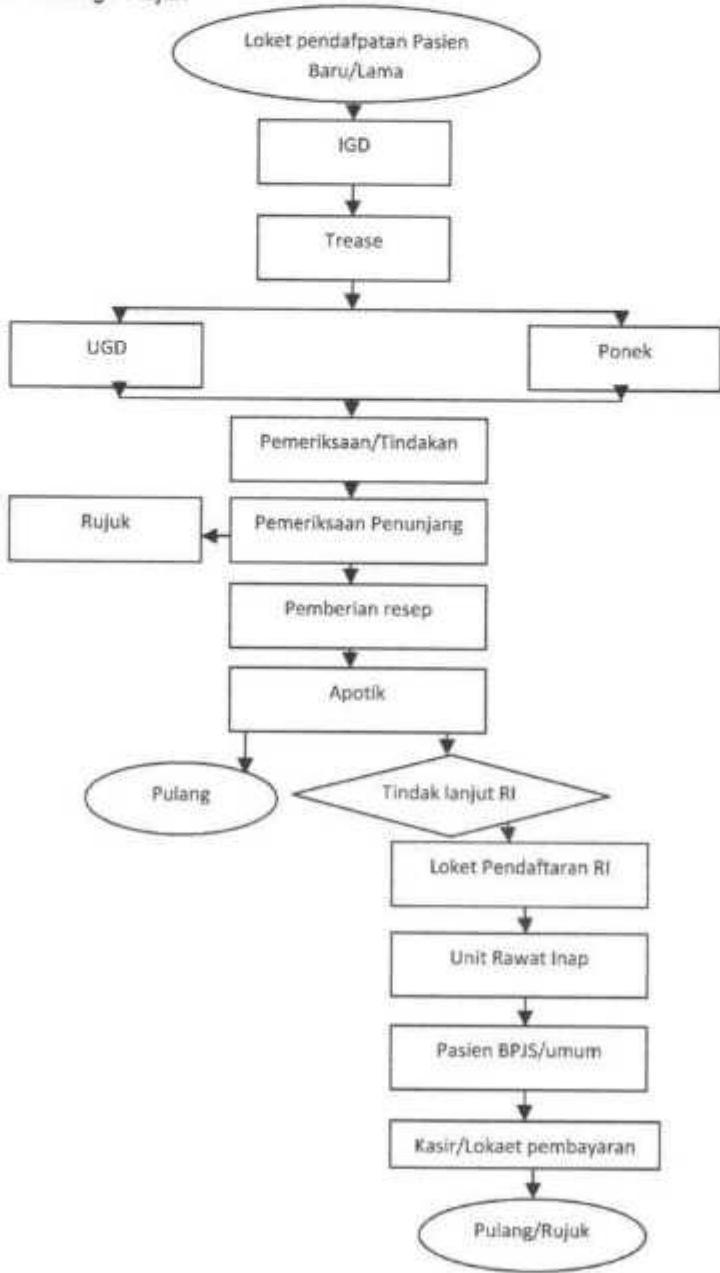

dr. AGUS PRIYAMBODO, M.MKes
Pembina Tk. I
NIP. 19681112 199803 1 004




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 --> D1[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 --> TPM[Tim Pengaduan Masyarakat dan Direktur] </pre> <p>Alur Pengaduan (Langsung) :</p> <pre> graph TD P3([Pasien]) --> JK[Kerja Kepala Ruang] P3 --> DJK[Diluar Jam 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 --> TPM[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



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 - Buatkan 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 Start([Pendaftaran IGD Pasien Baru/Lama]) --> IGD1[IGD] IGD1 --> Trase[Trase] Trase --> IGD2[IGD] Trase --> PONEK[PONEK] IGD2 --> PemeriksaanTindakan[Pemeriksaan Tindakan] PONEK --> PemeriksaanTindakan PemeriksaanTindakan --> PemeriksaanPenunjang[Pemeriksaan Penunjang] PemeriksaanPenunjang --> Rujuk[Rujuk] PemeriksaanPenunjang --> Apotik[Apotik] Apotik --> TindakLanjutRI{Tindak Lanjut RI} TindakLanjutRI --> LoketPendaftaranRI[Loket Pendaftaran RI] LoketPendaftaranRI --> UnitRawatInap[Unit Rawat Inap] UnitRawatInap --> UPasienUmumBPJS[UPasien Umum/BPJS] UPasienUmumBPJS --> KasirPembayaran[Kasir Pembayaran] KasirPembayaran --> End([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.	<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>Jangka waktu respon Time Penyelesaian 30 menit.</p> <p>Alur Pengaduan: (Tidak Langsung)</p> <pre> graph TD P1([Pasien]) --> K[Kotak saran] K --> TP1[Tim Pengaduan] TP1 --> D1[Direktur] </pre> <p>Alur Pengaduan: (Telepon)</p> <pre> graph TD P2([Pasien]) --> CS[Costumer service] CS --> P21[Pasien Puas] CS --> P22[Pasien Tdk Puas] P22 --> KP[Kasi Pelayanan] KP --> P31[Pasien Puas] KP --> P32[Pasien Tdk Puas] P32 --> TPMD[Tim Pengaduan Masyarakat dan Direktur] </pre> <p>Alur Pengaduan (Langsung) :</p> <pre> graph TD P3([Pasien]) --> JK[Kepala Ruang] P3 --> DJK[Ketua Tim Jaga] JK --> P41[Pasien Puas] JK --> P42[Pasien Tidak Puas] DJK --> P43[Pasien Puas] DJK --> P42 P42 --> KP[Kasi Pelayanan] KP --> P51[Pasien Puas] KP --> P52[Pasien Tdk Puas] P52 --> TPMD[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



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 farmasi
 Unit Penyelenggara : RSUD dr. Soeroto Ngawi

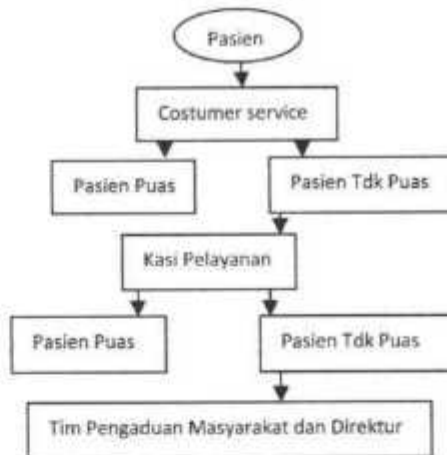
A. Proses Penyampaian Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	- Pasien Umum : Langsung datang ke Instalasi farmasi - Pasien BPJS membawa : SEP
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pasien datang menuju :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien umum menyerahkan kwitansi pembayaran ke Loker farmasi; 2. Pasien BPJS menyerahkan lembar SEP ke Loker farmasi 3. Petugas Farmasi mengentry resep; 4. Pemberian nomor antrian obat; 5. Pasien ditanya obat ditunggu apa dikirim melalui Pos; 6. Apabila Pasien menghendaki melalui Pos, maka pasien diarahkan ke Petugas Pos yang ada difarmasi, selanjutnya pasien bisa pulang; 7. Apabila obat yang ditunggu, maka selanjutnya Petugas memanggil Pasien/ keluarga pasien, apabila pasien umum untuk bayar jumlah total obat ke loket pembayaran, bila Pasien BPJS tidak bayar; 8. Resep obat sudah jadi Pasien ambil obat diloker pengambilan obat dan diberi KIE; 9. Pasien PULANG.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Untuk obat yang sudah jadi dari Pabrik : 30 menit. Untuk obat racikan : 60 menit
4	Biaya/Tarif	Variatif sesuai dgn jenis pemeriksaan
5	Nama Produk Layanan	Pelayanan Farmasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.	Sarana Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kotak saran ▪ Website : https://rsoeroto.ngawikab.go.id ▪ Telepon (0351)-749023 ext.153
		Pejabat Pengelola Pengaduan: Dwi Endah Renatningtyas 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 disabilitas); 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	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pemberian Pelayanan	Pelayanan Farmasi dilaksanakan sampai paripurna, dilayani dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Resep obat serta pemenuhan obat bagi pasien tercukupi 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
NIPA 19681112 199803 1 004



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 Loker 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 RI Pengambilan Sampel Darah di R. Laborat] D --> E[Pasien Umum] D --> F[Pasien BPJS] E --> G[Kasir] F --> H[Penyerahan hasil lab] G --> 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.



**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

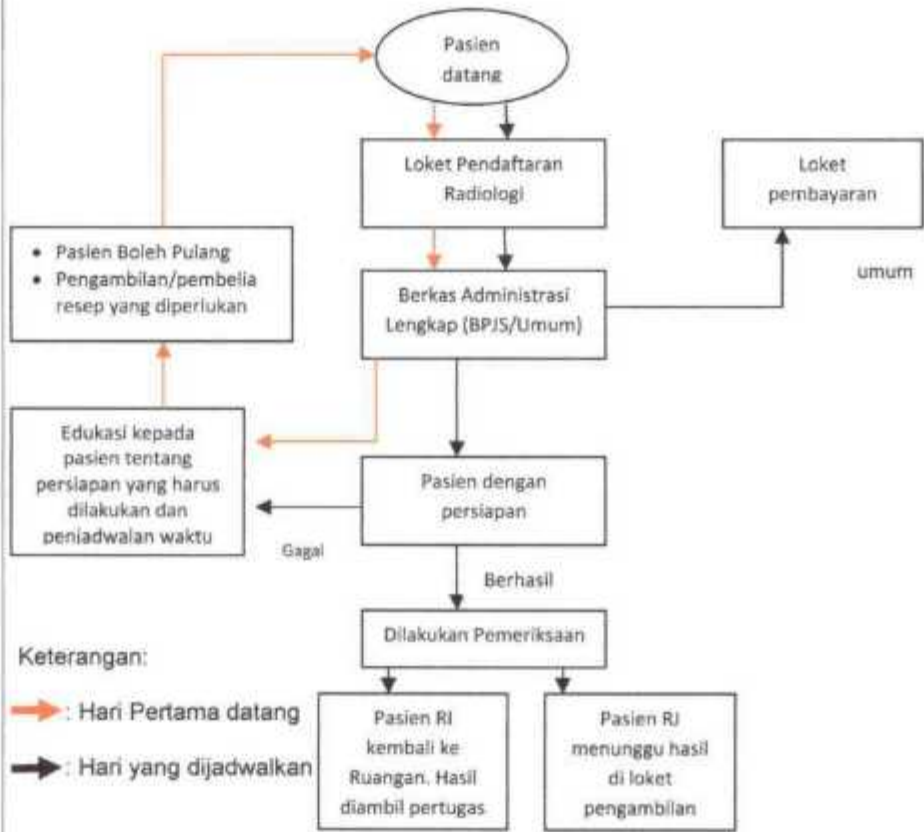
Website : www.rsud.ngawikab.go.id

Nama Produk Layanan : Pelayanan Radiologi
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	<p>A. Pemeriksaan Tanpa Kontras:</p> <ol style="list-style-type: none"> Loket Pendaftaran Radiologi Pasien menyerahkan surat permintaan dokter pemeriksa (Berkas Administrasi lengkap); Pasien Umum bayar ke Kasir Pasien BPJS tidak bayar Dilakukan Pemeriksaan sesuai permintaan Dokter/Klinis; Pasien RI pemeriksaan tanpa kontras kembali ke Ruang hasil diambil petugas; Pasien RJ pemeriksaan tanpa kontras menunggu hasil di loket pengambilan foto; <p>A. ALUR PELAYANAN PEMERIKSAAN TANPA KONTRAS</p> <pre> graph TD A([Pasien Datang]) --> B[Loket Pendaftaran Radiologi] B --> C{Berkas Administrasi Lengkap} C -- BPJS --> D[Dilakukan Pemeriksaan sesuai permintaan Dokter/Klinisi] C -- UMUM --> E[Loket Pembayaran] D --> F[Pasien RI kembali ke Ruang, Hasil diambil petugas] D --> G[Pasien RJ menunggu hasil di loket pengambilan foto] </pre> <p>B. Pemeriksaan Dengan Kontras:</p> <ol style="list-style-type: none"> Loket Pendaftaran Radiologi Pasien menyerahkan surat permintaan dokter pemeriksa (Berkas Administrasi lengkap); Pasien Umum bayar ke Kasir Pasien BPJS tidak bayar; Pasien dengan persiapan; Edukasi kepada pasien tentang persiapan yang harus dilakukan dan penjadwalan waktu pemeriksaan; Pasien boleh pulang; Pengambilan/pembelian resep yang diperlukan; Dilakukan pemeriksaan Pasien RI pemeriksaan dengan kontras kembali ke Ruang hasil diambil petugas; Pasien RJ pemeriksaan dengan kontras menunggu hasil di loket pengambilan foto;

B. ALUR PELAYANAN PEMERIKSAAN DENGAN KONTRAS



3 Jangka Waktu Penyelesaian Variatif sesuai dgn jenis pemeriksaan

4 Biaya/Tarif Variatif sesuai dgn jenis pemeriksaan

5 Nama Produk Layanan Pelayanan Radiologi

6 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
 Sarana Pengaduan:
 ▪ 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	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 Radiologi, 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 dokumen hasil pemeriksaan Radiologi 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