



**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 sebagai 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,



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

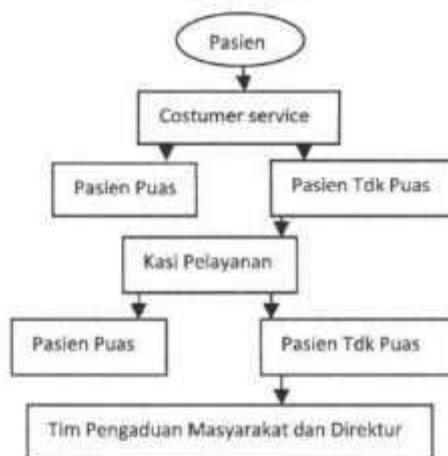
A. Proses Penyampaian Pelayanan

| 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 | 10 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; Konsultasi antar poliklinik: Rp. 30.000,- |
| 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
Dr. Soeroto Kabupaten Ngawi


Dr. SOEROTO
dr. AGUS PRIYAMBODO, M.M Kes
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 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. |
| | | <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;"> <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="width: 45%;"> <p>Alur Pengaduan: (Telepon)</p> <pre> graph TD Pasien([Pasien]) --> CS[Customer 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 | 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> <ol style="list-style-type: none"> Pasien cek suhu badan; Pasien Umum menuju ke Kasir Pembayaran; Setelah membayar Pasien Umum menuju ke Poli MCU (Poli sesuai kebutuhan), kalau diperlukan pemeriksaan penunjang diteruskan ke Pemeriksaan penunjang; Setelah pemeriksaan Penunjang kembali ke Poli; Pasien Pulang. <pre> graph TD Pasien([Pasien]) --> Kasir[Kasir Pembayaran Poli] Kasir --> Poli[Poli MCU (Poli sesuai kebutuhan)] Poli <--> Pemeriksaan[Pemeriksaan Penunjang] Poli --> Pulang([Pulang]) </pre> |
| 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. | <p>Sarana Pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kotak saran Website : https://rsoeroto.ngawikab.go.id Telepon (0351)-749023 ext.153 <p>Pejabat Pengelola Pengaduan: Dwi Endah Renatningtyas</p> |
| | Jangka waktu respon Time Penyelesaian | 30 menit. |
| | | <p>Alur Pengaduan: (Tidak Langsung)</p> <pre> graph TD Pasien([Pasien]) --> Kotak[Kotak saran] Kotak --> Tim[Tim Pengaduan] Tim --> Direktur[Direktur] </pre> <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> |

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> <pre> graph TD Pasien([Pasien]) --> Kasir[Kasir Pembayaran Poli] Kasir --> Poli[Poli MCU (Poli sesuai kebutuhan)] Poli <--> Penunjang[Pemeriksaan Penunjang] Poli --> Pulang([Pulang]) </pre> |
| 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> <pre> graph TD Pasien([Pasien]) --> Kotak[Kotak saran] Kotak --> Tim[Tim Pengaduan] Tim --> Direktur[Direktur] </pre> <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> |

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