



**PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH “Dr.SOEROTO”**  
Jl. Dr. Wahidin No. 27 Telepon ( 0351 ) 749023 Ngawi  
FAX : ( 0351 ) 744774 Email: [rsssoeroto@ngawikab.go.id](mailto:rsssoeroto@ngawikab.go.id)  
Website : [www.rsud.ngawikab.go.id](http://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<br>Membawa;<br>- Kartu Berobat (bila ada ) Pasien Lama,<br>- Foto copy KK<br>- Foto copy Kartu BPJS/KIS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p>Pasien datang menuju :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Loker Pendaftaran Pasien Baru/Lama.</li><li>2. Instalasi Gawat darurat - Trease : IGD / Ponok</li><li>3. Pemeriksaan , Tindakan;</li><li>4. Pemeriksaan Penunjang; (Bisa di Rujuk)</li><li>5. Pemberian Resep/apotik;</li><li>6. Tindak lanjut RI;</li><li>7. Loker Pendaftaran RI;</li><li>8. Unit Rawat Inap;</li><li>9. Pasien BPJS / Umum;</li><li>10. Kasir;</li><li>11. Pulang / Rujuk</li></ol> |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian      | 30 menit<br>Tindakan Tidak di Rawat darurat : Variatif sesuai dgn jenis tindakan;<br>Konsultasi Dokter Spesialis : 30 menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|   |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | Biaya/Tarif                             | <p>Pemeriksaan dokter umum : Rp. 15.000,-</p> <p>Pemeriksaan oleh dokter spesialis Luar Jam Kerja :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- On site : Rp. 60.000,-</li> <li>- On call : Rp. 30.000,-</li> </ul> <p><b>Tidak di Rawat darurat</b> : Variatif sesuai dgn jenis tindakan;</p> <p><b>Konsultasi Dokter Spesialis</b> : Rp. 30.000,-</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5 | Nama Produk Layanan                     | Pelayanan Rawat Darurat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Sarana Pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kotak saran</li> <li>▪ Website : <a href="https://rssoeroto.ngawikab.go.id">https://rssoeroto.ngawikab.go.id</a></li> <li>▪ Telepon (0351)-749023 ext.153</li> </ul> <p>Pejabat Pengelola Pengaduan:<br/>Dwi Endah Retnaningtyas</p> <p>Alur Pengaduan:<br/>(Tidak Langsung)</p> <pre> graph TD     Pasien1([Pasien]) --&gt; KotakSaran[Kotak saran]     KotakSaran --&gt; TimPengaduan1[Tim Pengaduan]     TimPengaduan1 --&gt; Direktur1[Direktur] </pre> <p>Alur Pengaduan:<br/>(Telepon)</p> <pre> graph TD     Pasien2([Pasien]) --&gt; CS[Customer service]     CS --&gt; P1[Pasien Puas]     CS --&gt; P2[Pasien Tdk Puas]     P2 --&gt; KP[Kasi Pelayanan]     KP --&gt; P3[Pasien Puas]     KP --&gt; P4[Pasien Tdk Puas]     P4 --&gt; TPD[Tim Pengaduan Masyarakat dan Direktur] </pre> <p>Alur Pengaduan ( Langsung ) :</p> <pre> graph TD     Pasien3([Pasien]) --&gt; JK[Kerja Kepala Ruang]     Pasien3 --&gt; DJK[Diluar Jam Kerja Ketua Tim Jaga]     JK --&gt; P5[Pasien Puas]     JK --&gt; P6[Pasien Tidak Puas]     DJK --&gt; P7[Pasien Puas]     DJK --&gt; P6     P6 --&gt; KP2[Kasi Pelayanan]     KP2 --&gt; P8[Pasien Puas]     KP2 --&gt; P9[Pasien Tdk Puas]     P9 --&gt; TPD2[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.<br>b. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan.                                                                                                                                                                                                           |
| 2  | Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas      | 1. Ketersediaan Ruang Tunggu;<br>2. Ketersediaan Loker Pendaftaran/Pelayanan;<br>3. Ketersediaan Sarana Khusus Penyandang disabilitas;<br>4. Ketersediaan loket khusus penyandang disabilitas;<br>5. Ketersediaan toilet (Pria, wanita dan disabilitas);<br>6. Ballpoint;<br>7. Komputer;<br>8. Printer.                                                  |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Pendidikan formal D3 / S1<br>2. Persyaratan fisik sehat, ramah, santun dan tanggap, teliti.<br>3. Kompetensi Bidang :<br><ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Berorientasi pada pelayanan (BPP)</li> <li>▪ Empatik (E)</li> <li>▪ Komunikatif (K)</li> <li>▪ Perbaikan terus – menerus (PTM)</li> <li>▪ Semangat untuk berprestasi (SB)</li> </ul> |
|    |                                            | 4. Kompetensi Skill<br>SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan Ilmu Kesehatan sesuai dengan bidangnya, pengetahuan komputer dan aplikasi SIM RS                                                                                                                                                                                                     |
| 4  | Pengawasan Internal                        | 1. Supervisi atasan langsung;<br>2. Satuan Pengawas Internal RSUD dr. Soeroto Ngawi;<br>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<br>2. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan disetiap semester II.<br>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](mailto:rssoeroto@ngawikab.go.id)  
Website : [www.rsud.ngawikab.go.id](http://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"><li>- Pasien Umum membawa:</li><li>- Pasien Baru langsung mendaftar ke loket pendaftaran RI</li><li>- Buatkan KIB</li><li>- Pasien lama bawa Kartu Identitas Berobat.</li></ul> <p>Pasien BPJS membawa :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Kartu Berobat</li><li>- Surat Rujukan dari FKTP</li><li>- Foto copy KK</li><li>- Foto copi Kartu BPJS/KIS</li></ul>                                                                   |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p>Pasien datang menuju :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Loker Pendaftaran Pasien Baru/Lama;</li><li>2. Instalasi Gawat Darurat - Trase : IGD / PONEK</li><li>3. Pemeriksaan, Tindakan;</li><li>4. Pemeriksaan Penunjang - (Bisa di Rujuk)</li><li>5. Pemberian Resep/apotik;</li><li>6. Tindak lanjut RI;</li><li>7. Loker Pendaftaran RI;</li><li>8. Unit Rawat Inap;</li><li>9. Pasien BPJS / Umum;</li><li>10. Kasir;</li><li>11. Pulang / Rujuk</li></ol> |

|   |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian                | Variatif                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4 | Biaya/Tarif                              | Kamar Kelas I : Rp.250.000,-<br>Kamar Kelas II : Rp. 200.000,-<br>Kamar Kelas III : Rp. 145.000,-<br>Kamar VIP : Rp. 350.000,-<br>Kamar VVIP Cendana : Rp. 500.000,-<br>Kamar VIP Anggrek : Rp. 450.000,-<br>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"> <li>Kotak saran</li> <li>Website : <a href="https://rssoeroto.ngawikab.go.id">https://rssoeroto.ngawikab.go.id</a></li> <li>Telepon (0351)-749023 ext.153</li> </ul> Pejabat Pengelola Pengaduan:<br>Dwi Endah Retnaningtyas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|   | Jangka waktu respon Time Penyelesaian    | 30 menit.<br><br><div> <div> <p><b>Alur Pengaduan: (Tidak Langsung)</b></p> <pre> graph TD   Pasien([Pasien]) --&gt; KotakSaran[Kotak saran]   KotakSaran --&gt; TimPengaduan[Tim Pengaduan]   TimPengaduan --&gt; Direktur[Direktur]           </pre> </div> <div> <p><b>Alur Pengaduan: (Telepon)</b></p> <pre> graph TD   Pasien([Pasien]) --&gt; CS[Costumer service]   CS --&gt; P1[Pasien Puas]   CS --&gt; P2[Pasien Tdk Puas]   P2 --&gt; KP[Kasi Pelayanan]   KP --&gt; P3[Pasien Puas]   KP --&gt; P4[Pasien Tdk Puas]   P4 --&gt; TPD[Tim Pengaduan Masyarakat dan Direktur]           </pre> </div> <div> <p><b>Alur Pengaduan (Langsung) :</b></p> <pre> graph TD   Pasien([Pasien]) --&gt; JK[Kepala Ruang]   Pasien --&gt; DJK[Ketua Tim Jaga]   JK --&gt; P5[Pasien Puas]   JK --&gt; PTP[Pasien Tidak Puas]   DJK --&gt; P6[Pasien Puas]   DJK --&gt; PTP   PTP --&gt; KP[Kasi Pelayanan]   KP --&gt; P7[Pasien Puas]   KP --&gt; P8[Pasien Tdk Puas]   P8 --&gt; TPD[Tim Pengaduan Masyarakat dan Direktur]           </pre> </div> </div> |

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.<br>b. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan.                                                                                                                                                                                                           |
| 2  | Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas      | 1. Ketersediaan Ruang Tunggu;<br>2. Ketersediaan Loker Pendaftaran/Pelayanan;<br>3. Ketersediaan Sarana Khusus Penyandang disabilitas;<br>4. Ketersediaan loket khusus penyandang disabilitas;<br>5. Ketersediaan toilet (Pria, wanita dan disabilitas);<br>6. Ballpoint;<br>7. Komputer;<br>8. Printer.                                                  |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Pendidikan formal D3 / S1<br>2. Persyaratan fisik sehat, ramah, santun dan tanggap, teliti.<br>3. Kompetensi Bidang :<br><ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Berorientasi pada pelayanan (BPP)</li> <li>▪ Empatik (E)</li> <li>▪ Komunikatif (K)</li> <li>▪ Perbaikan terus – menerus (PTM)</li> <li>▪ Semangat untuk berprestasi (SB)</li> </ul> |
|    |                                            | 4. Kompetensi Skill<br>SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan Ilmu Kesehatan sesuai dengan bidangnya, pengetahuan komputer dan aplikasi SIM RS                                                                                                                                                                                                     |
| 4  | Pengawasan Internal                        | 1. Supervisi atasan langsung;<br>2. Satuan Pengawas Internal RSUD dr. Soeroto Ngawi;<br>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<br>2. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan disetiap semester II.<br>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





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

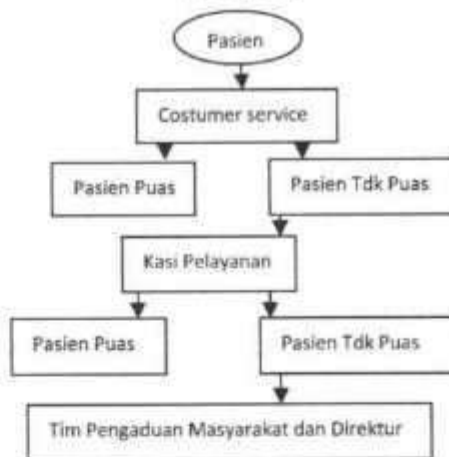
A. Proses Penyampaian Pelayanan

| No | Komponen                                 | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                    | - Pasien Umum : Langsung datang ke Instalasi farmasi<br>- Pasien BPJS membawa : SEP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur           | <p>Pasien datang menuju :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien umum menyerahkan kwitansi pembayaran ke Loker farmasi;</li><li>2. Pasien BPJS menyerahkan lembar SEP ke Loker farmasi</li><li>3. Petugas Farmasi mengentry resep;</li><li>4. Pemberian nomor antrian obat;</li><li>5. Pasien ditanya obat ditunggu apa dikirim melalui Pos;</li><li>6. Apabila Pasien menghendaki melalui Pos, maka pasien diarahkan ke Petugas Pos yang ada di farmasi, selanjutnya pasien bisa pulang;</li><li>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;</li><li>8. Resep obat sudah jadi Pasien ambil obat diloker pengambilan obat dan diberi KIE;</li><li>9. Pasien PULANG.</li></ol> |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian                | Untuk obat yang sudah jadi dari Pabrik : 30 menit.<br>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. | <p>Sarana Pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kotak saran</li><li>▪ Website : <a href="https://rssoeroto.ngawikab.go.id">https://rssoeroto.ngawikab.go.id</a></li><li>▪ Telepon (0351)-749023 ext.153</li></ul> <p>Pejabat Pengelola Pengaduan:<br/>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. 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.<br>b. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan.                                                                                                                                                                                                           |
| 2  | Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas      | 1. Ketersediaan Ruang Tunggu;<br>2. Ketersediaan Loker Pendaftaran/Pelayanan;<br>3. Ketersediaan Sarana Khusus Penyandang disabilitas;<br>4. Ketersediaan loket khusus penyandang disabilitas;<br>5. Ketersediaan toilet (Pria, wanita dan disabilitas);<br>6. Ballpoint;<br>7. Komputer;<br>8. Printer.                                                  |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Pendidikan formal D3 / S1<br>2. Persyaratan fisik sehat, ramah, santun dan tanggap, teliti.<br>3. Kompetensi Bidang :<br><ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Berorientasi pada pelayanan (BPP)</li> <li>▪ Empatik (E)</li> <li>▪ Komunikatif (K)</li> <li>▪ Perbaikan terus – menerus (PTM)</li> <li>▪ Semangat untuk berprestasi (SB)</li> </ul> |
|    |                                            | 4. Kompetensi Skill<br>SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan Ilmu Kesehatan sesuai dengan bidangnya, pengetahuan komputer dan aplikasi SIM RS                                                                                                                                                                                                     |
| 4  | Pengawasan Internal                        | 1. Supervisi atasan langsung;<br>2. Satuan Pengawas Internal RSUD dr. Soeroto Ngawi;<br>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<br>2. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan disetiap semester II.<br>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



Nama Produk Layanan : Pelayanan Laboratorium

Unit Penyelenggara : RSUD dr. Soeroto Ngawi

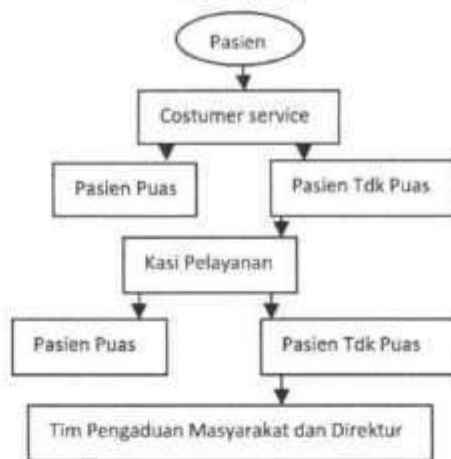
A. Proses Penyampaian Pelayanan

| No | Komponen                                 | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                    | Pasien Umum / BPJS : Surat Permintaan Dokter Pemeriksa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur           | <div><div><div><div>1. Pasien menyerahkan surat permintaan dokter pemeriksa ke loket laborat;</div><div>2. Pasien dipanggil oleh Petugas Loker Pendaftaran Laborat untuk dilakukan pengambilan sampel darah.</div><div>3. Bila Permintaan dari RI maka petugas akan mendatangi pasien diruangan untuk ambil sample darah</div><div>4. Pasien Umum bayar ke Kasir</div><div>5. Pasien BPJS tidak bayar</div><div>6. Hasil sudah selesai diperiksa dan hasilnya diberikan ke pasien;</div><div>7. Pasien PULANG/kembali ke dokter pengirim.</div></div></div><div></div></div> |
| 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. | <div>Sarana Pengaduan:</div> <div><div>Kotak saran</div><div>Website : <a href="https://rssoeroto.ngawikab.go.id">https://rssoeroto.ngawikab.go.id</a></div><div>Telepon (0351)-749023 ext.153</div></div> <div>Pejabat Pengelola Pengaduan:</div> <div>Dwi Endah Retnaningtyas</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|    | 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.<br>b. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2  | Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas     | 1. Ketersediaan Ruang Tunggu;<br>2. Ketersediaan Loker Pendaftaran/Pelayanan;<br>3. Ketersediaan Sarana Khusus Penyandang disabilitas;<br>4. Ketersediaan loket khusus penyandang disabilitas;<br>5. Ketersediaan toilet (Pria, wanita dan disabilitas);<br>6. Ballpoint;<br>7. Komputer;<br>8. Printer.                                                                                                                                                                                                  |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Pendidikan formal D3 / S1<br>2. Persyaratan fisik sehat, ramah, santun dan tanggap, teliti.<br>3. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Berorientasi pada pelayanan (BPP)</li><li>▪ Empatik (E)</li><li>▪ Komunikatif (K)</li><li>▪ Perbaikan terus – menerus (PTM)</li><li>▪ Semangat untuk berprestasi (SB)</li></ul><br>4. Kompetensi Skill<br>SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan Ilmu Kesehatan sesuai dengan bidangnya, pengetahuan komputer dan aplikasi SIM RS |
| 4  | Pengawasan Internal                        | 1. Supervisi atasan langsung;<br>2. Satuan Pengawas Internal RSUD dr. Soeroto Ngawi;<br>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<br>2. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan disetiap semester II.<br>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



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

|   |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                          | <p><b>B. ALUR PELAYANAN PEMERIKSAAN DENGAN KONTRAS</b></p> <p>Keterangan:</p> <p>→ : Hari Pertama datang</p> <p>→ : Hari yang dijadwalkan</p>                                                                                                                                                          |
| 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. | <p>Sarana Pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kotak saran</li> <li>▪ Website : <a href="https://rssoeroto.ngawikab.go.id">https://rssoeroto.ngawikab.go.id</a></li> <li>▪ Telepon (0351)-749023 ext.153</li> </ul> <p>Pejabat Pengelola Pengaduan:<br/>Dwi Endah Retnaningtyas</p> |
|   | Jangka waktu respon Time Penyelesaian    | <p>30 menit.</p> <div> <p>Alur Pengaduan:<br/>(Tidak Langsung)</p> </div> <div> <p>Alur Pengaduan:<br/>(Telepon)</p> </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.<br>b. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan.                                                                                                                                                                                                           |
| 2  | Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas      | 1. Ketersediaan Ruang Tunggu;<br>2. Ketersediaan Loker Pendaftaran/Pelayanan;<br>3. Ketersediaan Sarana Khusus Penyandang disabilitas;<br>4. Ketersediaan loket khusus penyandang disabilitas;<br>5. Ketersediaan toilet (Pria, wanita dan disabilitas);<br>6. Ballpoint;<br>7. Komputer;<br>8. Printer.                                                  |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Pendidikan formal D3 / S1<br>2. Persyaratan fisik sehat, ramah, santun dan tanggap, teliti.<br>3. Kompetensi Bidang :<br><ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Berorientasi pada pelayanan (BPP)</li> <li>▪ Empatik (E)</li> <li>▪ Komunikatif (K)</li> <li>▪ Perbaikan terus – menerus (PTM)</li> <li>▪ Semangat untuk berprestasi (SB)</li> </ul> |
|    |                                            | 4. Kompetensi Skill<br>SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan Ilmu Kesehatan sesuai dengan bidangnya, pengetahuan komputer dan aplikasi SIM RS                                                                                                                                                                                                     |
| 4  | Pengawasan Internal                        | 1. Supervisi atasan langsung;<br>2. Satuan Pengawas Internal RSUD dr. Soeroto Ngawi;<br>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<br>2. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan disetiap semester II.<br>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