



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 / 21.5 / 404.302.1 / 2026

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 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);
3. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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);
5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
7. 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 Nepublik Indonesia Nomor 3866);
8. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
9. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
10. Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD Dr. SOEROTO KABUPATEN NGAWI TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK RSUD Dr. SOEROTO KABUPATEN NGAWI.
- KESATU : Standar Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soeroto Kabupaten Ngawi, sebagaimana tersebut dalam Lampiran Keputusan Ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik, sebagaimana dalam diktum KESATU meliputi :
1. Jenis Pelayanan;
 2. Persyaratan Pelayanan;
 3. Prosedur Pelayanan;
 4. Waktu Penyelesaian Pelayanan;
 5. Biaya / Tarif Pelayanan dan Tata cara Pembayaran;
 6. Produk Pelayanan;
 7. Pengelolaan Pengaduan.
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik, sebagaimana dimaksud diktum KEDUA dipergunakan sebagi acuan yang harus dilaksanakan oleh Petugas / Aparat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soeroto Kabupaten Ngawi.
- KEEMPAT : Dengan berlakunya Keputusan ini, maka Keputusan Direktur RSUD dr. Soeroto Kabupaten Ngawi Nomor 188 / 050 / 404.302.1 / 2022 tentang Standar Pelayanan Publik pada 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 2 - 2 - 2026


Plt. DIREKTUR RSUD Dr. SOEROTO
KABUPATEN NGAWI,


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



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

Nama Produk Layanan : Pelayanan Pemeriksaan Poliklinik (Poliklinik Obsgyn / KIA, Poliklinik Bedah, Poliklinik Anak, Poliklinik Penyakit Dalam, Poliklinik Syaraf, Poliklinik Mata, Poliklinik Jiwa, Poliklinik Rehabilitasi Medik, Poliklinik Kulit Kelamin, Poliklinik Gigi, Poliklinik Paru, Poliklinik Widuri / VCT, Poliklinik Nyeri, Poliklinik THT, Poliklinik Gizi, Poliklinik Bedah Poliklinik Orthopedi, Poliklinik Bedah Anak, Poliklinik Jantung, Poliklinik Bedah Saraf, Poliklinik Bedah Vaskuler, Poliklinik Endoskopi, Poliklinik Urologi, Hemodialisa)

Unit Penyelenggara : RSUD dr. Soeroto Ngawi

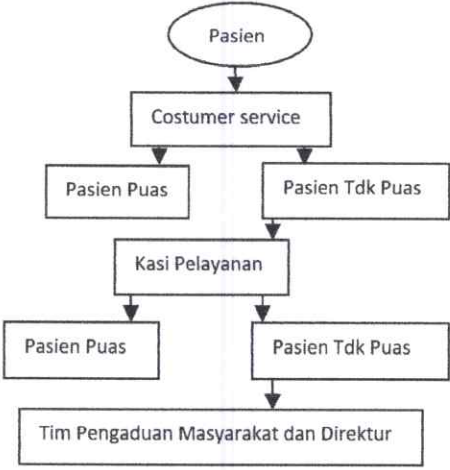
A. Proses Penyampaian Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Pendaftaran On line dan Off line : Mengisi Nama, NIK, Alamat, Tanggal Periksa, Poliklinik Tujuan, Nomor HP, Jaminan Umum/ BPJS Jika BPJS disertai dengan data Nomer BPJS, Nomer Surat Rujuan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Menunggu antrian panggilan masing-masing Poliklinik; a) Pasien cek suhu badan; b) Pasien Umum menuju ke Kasir Pembayaran, kalau Pasien BPJS menuju langsung ke Poliklinik masing-masing sesuai tujuan; c) Pasien Umum dari Kasir Pembayaran menuju ke Poliklinik masing-masing, Pemeriksaan Penunjang bila diperlukan; d) Setelah diperiksa di Poliklinik, Pasien Umum langsung mengambil obat ke apotek dan membayar ke Kasir apotek ; e) Untuk Pasien BPJS setelah diperiksa di poliklinik, langsung ke apotek untuk mengambil obat; f) Setelah menerima obat, pasien diperbolehkan pulang. <pre>graph TD; A([Pasien Umum /BPJS]) --> B[Pasien Umum ke Kasir Pembayaran]; A --> C[Pasien BPJS ke Poli]; B --> D[Poliklinik]; D --> E[Apotek & Kasir Apotek]; C --> F[Pemeriksaan Penunjang]; F --> G[Apotek]; E --> H([Pulang]); G --> H</pre>
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: Tarip Variatif sesuai dgn jenis tindakan; Konsultasi antar poliklinik: Rp. 30.000,-
5	Nama Produk Layanan	Pelayanan Rawat jalan
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 30 menit.
	Jangka waktu respon Time Penyelesaian	

Alur Pengaduan:
(Tidak Langsung)



Alur Pengaduan:
(Telepon)



Alur Pengaduan (Langsung) :





Pt. DIREKTUR RSUD 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 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 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 : ▪ 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 Instalasi / unit Layanan.



Plt. DIREKTUR RSUD Dr. SOEROTO
KABUPATEN NGAWI,

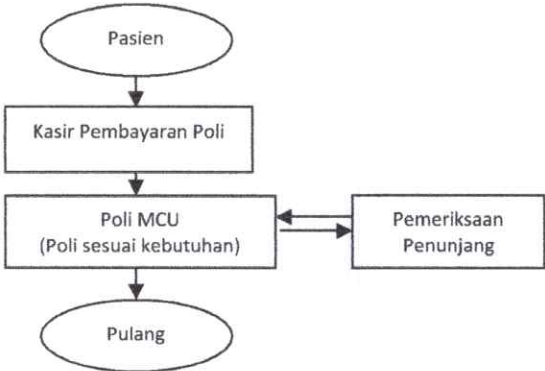
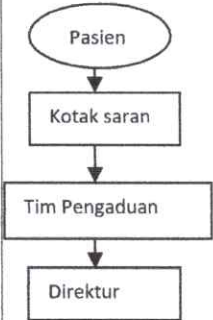
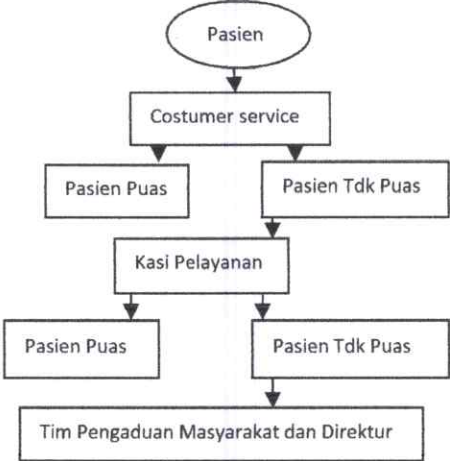
dr. AGUS PRIYAMBODO, M.MKes
Pembina Tk. I
NIP. 19681112 199803 1 004



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	Menunggu antrian Panggilan per Poli; 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. 
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: Tarip Variatif sesuai dgn jenis tindakan; Tindakan di Penunjang : tarip 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. Alur Pengaduan: (Tidak Langsung)  Alur Pengaduan: (Telepon) 

Alur Pengaduan (Langsung) :



✓ Plt. DIREKTUR RSUD 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 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan b. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ketersediaan Ruang Tunggu; 2. Ketersediaan Loker Pendaftaran/Pelayanan; 3. Ketersediaan Sarana Khusus Penyandang disabilitas; 4. Ketersediaan loket khusus penyandang disabilitas; 5. Ketersediaan toilet (Pria, wanita dan disabilitas); 6. Ballpoint; 7. Komputer; 8. Printer.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan formal D3 / S1 2. Persyaratan fisik sehat, ramah, santun dan tanggap , teliti 3. Kompetensi Bidang : ▪ Berorientasi pada pelayanan (BPP) ▪ Empatik (E) ▪ Komunikatif (K) ▪ Perbaikan terus – menerus (PTM) ▪ Semangat untuk berprestasi (SB) 4. Kompetensi Skill SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan Ilmu Kesehatan sesuai dengan bidangnya, pengetahuan komputer dan aplikasi SIM RS
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Satuan Pengawas Internal RSUD dr. Soeroto Ngawi; 3. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kabupaten Ngawi.
5	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang
6	Jaminan Pemberian Pelayanan	Pendaftaran pasien sampai pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Pengujian Kesehatan dilaksanakan sampai paripurna, dilayani dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemeriksaan Pasien dan pencatatan dalam Dokumen Rekam Medis Pasien melalui Elektronik Rekam Medis serta hasil dokumen Pengujian Kesehatan bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeroto Kabupaten Ngawi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan disetiap semester II. 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di Instalasi / unit Layanan.

Pit. DIREKTUR RSUD Dr. SOEROTO
KABUPATEN NGAWI,

dr. AGUS PRIYAMBODO, M.MKes

Pembina Tk. I

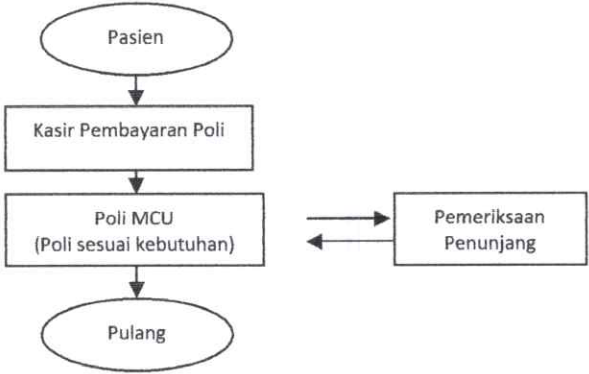
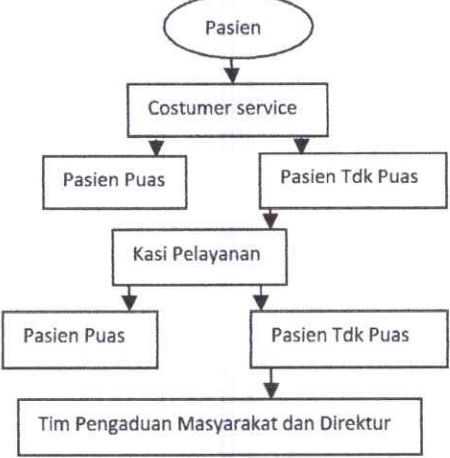
NIP. 19681112 199803 1 004



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 : 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	Menunggu antrian Panggilan per Poli; 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. 
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: Tarip Variatif sesuai dgn jenis tindakan; Tindakan di Penunjang : Tarip Variatif sesuai dgn jenis tindakan Konsultasi antar poliklinik: Rp. 30.000,-
5	Nama Produk Layanan	Pelayanan Surat Keterangan Jasmani
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.	Sarana Pengaduan: ▪ Kotak saran ▪ Website : https://rssoeroto.ngawikab.go.id ▪ Telepon (0351)-749023 ext.153 Pejabat Pengelola Pengaduan: Dwi Endah Renatningtyas Jangka waktu respon Time Penyelesaian 30 menit. Alur Pengaduan: (Tidak Langsung)  Alur Pengaduan: (Telepon) 

Alur Pengaduan (Langsung) :



✍ Plt. DIREKTUR RSUD 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 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 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 : ▪ 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 Instalasi / unit Layanan.

 PIt. DIREKTUR RSUD Dr. SOEROTO
KABUPATEN NGAWI,

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

Alur Pengaduan:
(Tidak Langsung)

Pasien

Alur Pengaduan:
(Telepon)

Pasien

Alur Pengaduan (Langsung) :



Plt. DIREKTUR RSUD 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 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan b. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ketersediaan Ruang Tunggu; 2. Ketersediaan Loker Pendaftaran/Pelayanan; 3. Ketersediaan Sarana Khusus Penyandang disabilitas; 4. Ketersediaan loket khusus penyandang disabilitas; 5. Ketersediaan toilet (Pria, wanita dan disabilitas); 6. Ballpoint; 7. Komputer; 8. Printer.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan formal D3 / S1 2. Persyaratan fisik sehat, ramah, santun dan tanggap , teliti. 3. Kompetensi Bidang : ▪ 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	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 Instalasi / unit Layanan.

Pit. DIREKTUR RSUD Dr. SOEROTO
KABUPATEN NGAWI,

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

4	Biaya/Tarif	Pemeriksaan dokter umum : Rp. 15.000,- Pemeriksaan oleh dokter spesialis Luar Jam Kerja : - On site : Rp. 60.000,- - On call : Rp. 30.000,- Tidak di IGD : Variatif sesuai dgn jenis tindakan; Konsultasi Dokter Spesialis : Rp. 30.000,-
5	Nama Produk Layanan	Pelayanan Rawat Darurat
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Jangka waktu respon Time Penyelesaian	Sarana Pengaduan: ▪ Kotak saran ▪ Website : https://rssoeroto.ngawikab.go.id ▪ Telepon (0351)-749023 ext.153 Pejabat Pengelola Pengaduan: Dwi Endah Retnaningtyas 30 menit. Alur Pengaduan: (Tidak Langsung) <pre>graph TD Pasien1([Pasien]) --> KotakSaran[Kotak saran] KotakSaran --> TimPengaduan[Tim Pengaduan] TimPengaduan --> Direktur1[Direktur]</pre> Alur Pengaduan: (Telepon) <pre>graph TD Pasien2([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 --> TPD[Tim Pengaduan Masyarakat dan Direktur]</pre> Alur Pengaduan (Langsung) : <pre>graph TD Pasien3([Pasien]) --> JK[Kerja Kepala Ruang] Pasien3 --> DJK[Diluar Jam Kerja Ketua Tim Jaga] JK --> P5[Pasien Puas] JK --> P6[Pasien Tidak Puas] DJK --> P7[Pasien Puas] DJK --> P6 P6 --> KP2[Kasi Pelayanan] KP2 --> P8[Pasien Puas] KP2 --> P9[Pasien Tdk Puas] P9 --> TPD2[Tim Pengaduan Masyarakat dan Direktur]</pre>


Pit. DIREKTUR RSUD Dr. SOEROTO
KABUPATEN NGAWI,

dr. AGUS PRYAMBODO, 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 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan b. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ketersediaan Ruang Tunggu; 2. Ketersediaan Loker Pendaftaran/Pelayanan; 3. Ketersediaan Sarana Khusus Penyandang disabilitas; 4. Ketersediaan loket khusus penyandang disabilitas; 5. Ketersediaan toilet (Pria, wanita dan disabilitas); 6. Ballpoint; 7. Komputer; 8. Printer.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan formal D3 / S1 2. Persyaratan fisik sehat, ramah, santun dan tanggap, teliti. 3. Kompetensi Bidang : - 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	5 (Tiga) orang
6	Jaminan Pemberian Pelayanan	Pendaftaran pasien sampai pelayanan kesehatan/perawatan di Instalasi Rawat Darurat, dilaksanakan sampai paripurna, dilayani dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemeriksaan Pasien dan pencatatan dalam Dokumen Rekam Medis Pasien melalui Elektronik Rekam Medis serta Pasien terobati sampai sembuh bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeroto Kabupaten Ngawi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan disetiap semester II. 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di Instalasi / unit Layanan.

Pt. DIREKTUR RSUD Dr. SOEROTO
KABUPATEN NGAWI,

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



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

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

A. Proses Penyampaian Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	- Pasien Umum membawa: - Pasien Baru langsung mendaftar ke loket pendaftaran RI - Buat KIB - Pasien lama bawa Kartu Identitas Berobat. Pasien BPJS membawa : - Kartu Berobat - Surat Rujukan dari FKTP - Foto copy KK - Foto copi Kartu BPJS/KIS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pasien datang menuju : 1. Loket Pendaftaran Pasien Baru/Lama. 2. Instalasi Gawat Darurat - Triase : IGD / PONEK 3. Pemeriksaan, Tindakan; 4. Pemeriksaan Penunjang - (Bisa dirujuk) 5. Pemberian resep/apotek; 6. Tindak lanjut Rawat Inap; 7. Loket Pendaftaran Rawat Inap; 8. Unit Rawat Inap; 9. Pasien BPJS / Umum; 10. Kasir; 11. Pulang / dirujuk

3	Jangka Waktu Penyelesaian	Variatif
4	Biaya/Tarif	Kamar Kelas I : Rp.250.000,- Kamar Kelas II : Rp. 200.000,- Kamar Kelas III : Rp. 145.000,- Kamar VIP : Rp. 350.000,- Kamar VVIP Cendana : Rp. 500.000,- Kamar VIP Anggrek : Rp. 450.000,- Tindakan sesuai Jenis Pelayanan
5	Nama Produk Layanan	Pelayanan Rawat Inap
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.	Sarana Pengaduan: ▪ Kotak saran ▪ Website : https://rssoeroto.ngawikab.go.id ▪ Telepon (0351)-749023 ext.153 Pejabat Pengelola Pengaduan: Dwi Endah Retnaningtyas Jangka waktu respon Time Penyelesaian 30 menit. Alur Pengaduan: (Tidak Langsung) <pre> graph TD Pasien1([Pasien]) --> KotakSaran[Kotak saran] KotakSaran --> TimPengaduan[Tim Pengaduan] TimPengaduan --> Direktur1[Direktur] </pre> Alur Pengaduan: (Telepon) <pre> graph TD Pasien2([Pasien]) --> CS[Costumer service] CS --> PasienPuas1[Pasien Puas] CS --> PasienTdkPuas1[Pasien Tdk Puas] PasienTdkPuas1 --> KasiPelayanan1[Kasi Pelayanan] KasiPelayanan1 --> PasienPuas2[Pasien Puas] KasiPelayanan1 --> PasienTdkPuas2[Pasien Tdk Puas] PasienTdkPuas2 --> TimPengaduanMasyarakat[Tim Pengaduan Masyarakat dan Direktur] </pre> Alur Pengaduan (Langsung) : <pre> graph TD Pasien3([Pasien]) --> JamKerja[Kerja Kepala Ruang] Pasien3 --> DiluarJamKerja[Diluar Jam Kerja Ketua Tim Jaga] JamKerja --> PasienPuas3[Pasien Puas] JamKerja --> PasienTdkPuas3[Pasien Tidak Puas] DiluarJamKerja --> PasienPuas4[Pasien Puas] DiluarJamKerja --> PasienTdkPuas3 PasienTdkPuas3 --> KasiPelayanan2[Kasi Pelayanan] KasiPelayanan2 --> PasienPuas5[Pasien Puas] KasiPelayanan2 --> PasienTdkPuas4[Pasien Tdk Puas] PasienTdkPuas4 --> TimPengaduanMasyarakat2[Tim Pengaduan Masyarakat dan Direktur] </pre>

Pt. DIREKTUR RSUD 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 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 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 : ▪ 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	5 (Lima) orang
6	Jaminan Pemberian Pelayanan	Pendaftaran pasien sampai pelayanan Rawat Inap, dilaksanakan sampai paripurna, dilayani dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemeriksaan Pasien dan pencatatan dalam Dokumen Rekam Medis Pasien melalui Elektronik Rekam Medis serta Pasien terobati sampai sembuh bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeroto Kabupaten Ngawi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan disetiap semester II. 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di 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 : Farmasi
Unit Penyelenggara : RSUD dr. Soeroto Ngawi

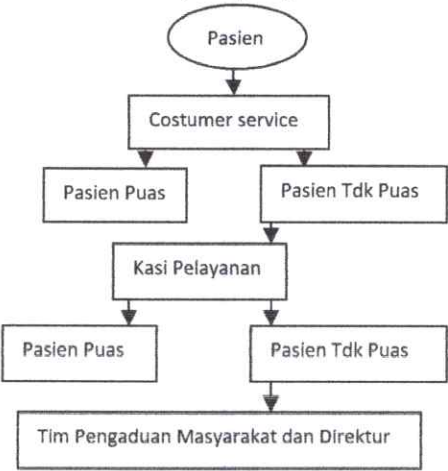
A. Proses Penyampaian Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	- Pasien Umum : Langsung datang ke Instalasi farmasi - Pasien BPJS membawa : SEP
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pasien datang menuju : 1. Pasien umum menyerahkan kwitansi pembayaran ke Loker farmasi; 2. Pasien BPJS menyerahkan lembar SEP ke Loker farmasi 3. Petugas Farmasi mengentry resep; 4. Pemberian nomor antrian obat; 5. Pasien ditanya obat ditunggu apa dikirim melalui Pos; 6. Apabila Pasien menghendaki melalui Pos, maka pasien diarahkan ke Petugas Pos yang ada di farmasi, selanjutnya pasien bisa pulang; 7. Apabila obat yang ditunggu, maka selanjutnya Petugas memanggil Pasien/ keluarga pasien, apabila pasien umum untuk bayar jumlah total obat ke loket pembayaran, bila Pasien BPJS tidak bayar; 8. Resep obat sudah jadi Pasien ambil obat di loket pengambilan obat dan diberi KIE; 9. Pasien boleh pulang.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Untuk obat yang sudah jadi dari Pabrik : 30 menit. Untuk obat racikan : 60 menit
4	Biaya/Tarif	Rp. 1.000,00 s.d Rp. 175.000,00
5	Nama Produk Layanan	Pelayanan Farmasi
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 Nurrira Lintang
	Jangka waktu respon Time Penyelesaian	30 menit.

Alur Pengaduan:
(Tidak Langsung)



Alur Pengaduan:
(Telepon)



Alur Pengaduan (Langsung) :



 **Pt. DIREKTUR RSUD 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 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 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 : - 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	Pelayanan Farmasi dilaksanakan sampai paripurna, dilayani dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Resep obat serta pemenuhan obat bagi pasien tercukupi bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeroto Kabupaten Ngawi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan disetiap semester II. 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di Instalasi / unit Layanan.

✓ **PIL. DIREKTUR RSUD Dr. SOEROTO**
KABUPATEN NGAWI,

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



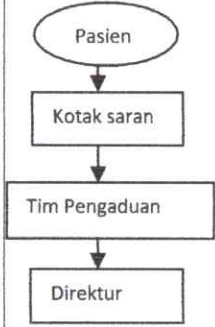
PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH “Dr.SOEROTO”
Jl. Dr. Wahidin No. 27 Telepon (0351) 749023 Ngawi
FAX : (0351) 744774 Email: rssoeroto@ngawikab.go.id
Website : www.rsud.ngawikab.go.id

Nama Produk Layanan : Laboratorium
Unit Penyelenggara : RSUD dr. Soeroto Ngawi

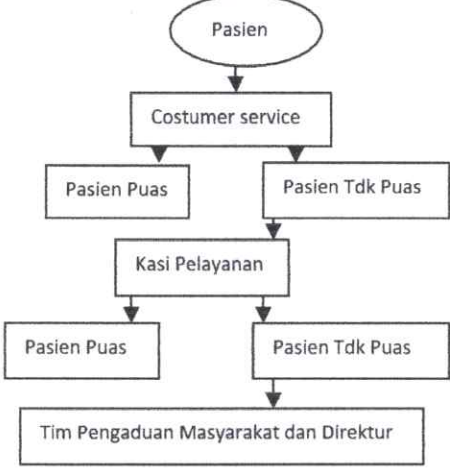
A. Proses Penyampaian Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Pasien Umum / BPJS : Surat Permintaan Dokter Pemeriksa
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien menyerahkan surat permintaan dokter pemeriksa ke loket laboratorium; 2. Pasien dipanggil oleh Petugas Locket Pendaftaran Laboratorium untuk dilakukan pengambilan sampel darah. 3. Bila permintaan dari Rawat Inap maka petugas akan mendatangi pasien diruangan untuk ambil sample darah 4. Pasien Umum membayar ke Kasir 5. Pasien BPJS tidak membayar 6. Hasil sudah selesai diperiksa dan hasilnya diberikan ke pasien; 7. Pasien pulang atau kembali ke dokter pengirim. <pre>graph TD; A([Pasien umum / BPJS]) --> B[Loket Laborat]; B --> C[Pasien RI Petugas mengambil Sampel Darah ke Ruang]; B --> D[Pasien RJ Pengambilan Sampel Darah di R. Laborat]; D --> E[Pasien Umum]; D --> F[Pasien BPJS]; E --> G[Kasir]; G --> H[Penyerahan hasil lab]; F --> H; H --> I([Pasien Pulang]);</pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	15 s.d 60 menit
4	Biaya/Tarif	Rp. 29.500 s.d 1.085.000,00
5	Nama Produk Layanan	Pelayanan Laboratorium
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.	Sarana Pengaduan: ▪ Kotak saran ▪ Website : https://rssoeroto.ngawikab.go.id ▪ Telepon (0351)-749023 ext.153 Pejabat Pengelola Pengaduan: Dwi Endah Retnaningtyas Nurrira Lintang Putri Ayu
	Jangka waktu respon Time Penyelesaian	30 menit.

Alur Pengaduan:
(Tidak Langsung)



Alur Pengaduan:
(Telepon)



Alur Pengaduan (Langsung) :



 **Pt. DIREKTUR RSUD 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 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 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 : ▪ Berorientasi pada pelayanan (BPP) ▪ Empatik (E) ▪ Komunikatif (K) ▪ Perbaikan terus – menerus (PTM) ▪ Semangat untuk berprestasi (SB) 4. Kompetensi Skill SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan Ilmu Kesehatan sesuai dengan bidangnya, pengetahuan komputer dan aplikasi SIM RS
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Satuan Pengawas Internal RSUD dr. Soeroto Ngawi; 3. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kabupaten Ngawi.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pemberian Pelayanan	Pendaftaran pasien sampai pelayanan Pemeriksaan Penunjang Laboratorium dilaksanakan sampai paripurna, dilayani dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemeriksaan Pasien dan pencatatan dalam Dokumen Rekam Medis Pasien melalui Elektronik Rekam Medis serta hasil pemeriksaan Laboratorium bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeroto Kabupaten Ngawi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan disetiap semester II. 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di Instalasi / unit Layanan.


Pit. DIREKTUR RSUD Dr. SOEROTO
KABUPATEN NGAWI
RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH
Dr. SOEROTO
dr. AGUS PRIYAMBODO, M.MKes
Pembina Tk. I
NIP. 19681112 199803 1 004



Nama Produk Layanan : 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	A. Pemeriksaan Tanpa Kontras: - Loket Pendaftaran Radiologi Pasien menyerahkan surat permintaan dokter pemeriksa (Berkas Administrasi lengkap); - Pasien Umum bayar ke Kasir - Pasien BPJS tidak bayar - Dilakukan Pemeriksaan sesuai permintaan Dokter/Klinis; - Pasien RI pemeriksaan tanpa kontras kembali ke Ruangan hasil diambil petugas; - Pasien RJ pemeriksaan tanpa kontras menunggu hasil di loket pengambilan foto; A. ALUR PELAYANAN PEMERIKSAAN TANPA KONTRAS <pre>graph TD; Pasien([Pasien]) --> LoketPendaftaran[Loket Pendaftaran Radiologi]; LoketPendaftaran --> BerkasAdmin{Berkas Administrasi Lengkap}; BerkasAdmin -- BPJS --> Pemeriksaan[Dilakukan Pemeriksaan sesuai permintaan Dokter/Klinisi]; BerkasAdmin -- UMUM --> LoketPembayaran[Loket Pembayaran.]; Pemeriksaan --> RI[Pasien RI kembali ke Ruangan, Hasil diambil petugas]; Pemeriksaan --> RJ[Pasien RJ menunggu hasil di loket pengambilan foto.];</pre> B. Pemeriksaan Dengan Kontras: - Loket Pendaftaran Radiologi Pasien menyerahkan surat permintaan dokter pemeriksa (Berkas Administrasi lengkap); - Pasien Umum bayar ke Kasir - Pasien BPJS tidak bayar; - Pasien dengan persiapan; - Edukasi kepada pasien tentang persiapan yang harus dilakukan dan penjadwalan waktu pemeriksaan; - Pasien boleh pulang; - Pengambilan/pembelian resep yang diperlukan; - Dilakukan pemeriksaan - Pasien Rawat Inap pemeriksaan dengan kontras kembali ke Ruangan hasil diambil petugas; - Pasien Rawat Jalan pemeriksaan dengan kontras menunggu hasil di loket pengambilan foto;

		B. ALUR PELAYANAN PEMERIKSAAN DENGAN KONTRAS Keterangan: ➔ : Hari Pertama datang ➔ : Hari yang dijadwalkan
3	Jangka Waktu Penyelesaian	30 menit s.d 2 jam
4	Biaya/Tarif	Rp. 98.000,00 s/d Rp.1.700.000,00
5	Nama Produk Layanan	Pelayanan Radiologi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Jangka waktu respon Time Penyelesaian	Sarana Pengaduan: ▪ Kotak saran ▪ Website : https://rssoeroto.ngawikab.go.id ▪ Telepon (0351)-749023 ext.153 Pejabat Pengelola Pengaduan: Dwi Endah Retnaningtyas Nurrira Lintang 30 menit. Alur Pengaduan: (Tidak Langsung) Alur Pengaduan: (Telepon)

Alur Pengaduan (Langsung) :



Plt. DIREKTUR RSUD 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 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 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 : ▪ Berorientasi pada pelayanan (BPP) ▪ Empatik (E) ▪ Komunikatif (K) ▪ Perbaikan terus – menerus (PTM) ▪ Semangat untuk berprestasi (SB) 4. Kompetensi Skill SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan Ilmu Kesehatan sesuai dengan bidangnya, pengetahuan komputer dan aplikasi SIM RS
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Satuan Pengawas Internal RSUD dr. Soeroto Ngawi; 3. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan Pengawasan fungsional dari Inspektorat Kabupaten Ngawi.
5	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) orang
6	Jaminan Pemberian Pelayanan	Pendaftaran pasien sampai pelayanan Pemeriksaan Penunjang Radiologi, dilaksanakan sampai paripurna, dilayani dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pemeriksaan Pasien dan pencatatan dalam Dokumen Rekam Medis Pasien melalui Elektronik Rekam Medis serta dokumen hasil pemeriksaan Radiologi bisa dipertanggungjawabkan secara yuridis formal oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeroto Kabupaten Ngawi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dan pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan 2. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan disetiap semester II. 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di Instalasi / unit Layanan.

PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Dr. SOEROTO

dr. AGUS PRIYAMBODO, M.MKes

Pembina Tk. I

NIP. 19681112 199803 1 004

PI. DIREKTUR RSUD Dr. SOEROTO

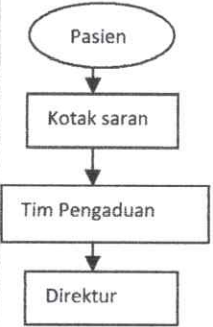
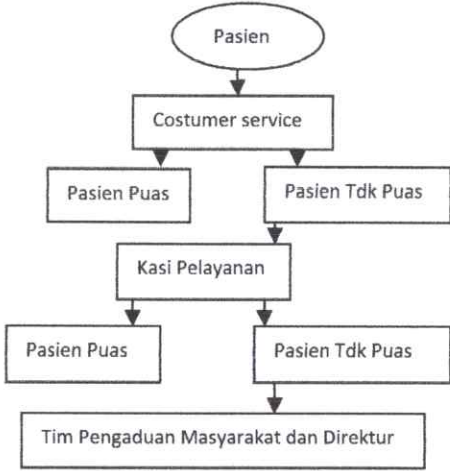
KABUPATEN NGAWI,



Nama Produk Layanan : Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
Unit Penyelenggara : RSUD dr. Soeroto Ngawi

A. Proses Penyampaian Pelayanan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Pendaftaran On line : Dengan menggunakan aplikasi JKN Mobile, atau melalui pendaftaran Online. Mengisi NIK, Tanggal Periksa, Poliklinik Tujuan, Nomor HP, Nomer Rekam medis Jika BPJS disertai dengan data Nomer BPJS
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pra kunjungan (Pendaftaran Online) : Pasien membuka aplikasi Mobile JKN / Website RSUD Dr. Soeroto Input Data : • Memasukkan NIK/ No Rekam Medis • Poli Tujuan • Tanggal kunjungan • Pasien akan mendapatkan nomer pendaftaran. Penerbitan Nomor antrian : Pasien datang ke RSUD Dr. Soeroto, menuju anjungan untuk mendapatkan nomor antrian dengan memasukkan nomor rekam medis pada mesin anjungan. Selanjutnya pasien akan dipanggil petugas untuk melakukan <i>finger print</i> atau <i>face print</i>. Pelayanan di Poliklinik Pasien menuju Poliklinik yang dituju. Menunggu dipanggil oleh petugas. Pasien mendapat pelayanan medis. Pasien membuka Mobile JKN/Web RSUD Dr Soeroto Pasien menuju anjungan di RS Pasien Finger print di loket Pasien menuju Poliklinik
3	Jangka Waktu Penyelesaian	30 menit Tindakan Tidakan di Rawat darurat : Variatif sesuai dgn jenis tindakan; Konsultasi Dokter Spesialis : 30 menit
4	Biaya/Tarif	-
5	Nama Produk Layanan	Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.	Sarana Pengaduan: ▪ Kotak saran ▪ Website : https://rssoeroto.ngawikab.go.id ▪ Telepon (0351)-749023 ext.153 Pejabat Pengelola Pengaduan: Dwi Endah Retnaningtyas.

Jangka waktu respon Time Penyelesaian	30 menit. Alur Pengaduan: (Tidak Langsung)  Alur Pengaduan: (Telepon)  Alur Pengaduan (Langsung) : 
--	---


Pit. DIREKTUR RSUD Dr. SOEROTO
KABUPATEN NGAWI,

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

Proses Pengelolaan, Pelayanan Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan b. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan.
2	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Ketersediaan anjungan pendaftaran ; 2. Ketersediaan Loker Pendaftaran/Pelayanan; 3. Ketersediaan mesin finger print / face print; 4. Ballpoint; 5. Komputer; 6. Printer.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan formal SMU/D3 Persyaratan fisik sehat, ramah, santun dan tanggap, teliti. 2. Kompetensi Bidang : ▪ Berorientasi pada pelayanan (BPP) ▪ Empatik (E) ▪ Komunikatif (K) ▪ Perbaikan terus – menerus (PTM) ▪ Semangat untuk berprestasi (SB) 3. 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 menuju poliklinik masing-masing
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pendaftaran Pasien dan pencatatan dalam Dokumen Rekam Medis Pasien melalui Elektronik Rekam Medis serta 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 di setiap semester II. 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan (Monev) di Instalasi / unit Layanan.

 **Pt. DIREKTUR RSUD Dr. SOEROTO**
KABUPATEN NGAWI
dr. AGUS PRIYAMBODO, M.MKes
Pembina Tk. I
NIP. 19681112 199803 1 004

Petunjuk Pengisian Kertas Kerja

- 1. Lakukan pemetaan produk layanan pada Dinas dan OPD tempat Saudara bekerja, sebagaimana definisi pelayanan publik yang telah disampaikan dalam materi yang sebelumnya telah disampaikan!
- 2. Pilih salah satu produk dimaksud, lalu lengkapi komponen dibawah ini!

KERTAS KERJA I
PEMENUHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
SERVICE DELIVERY DAN MANUFACTURING

NAMA UNIT PENYELENGGARA	:	RSUD dr. Soeroto Ngawi
PRODUK LAYANAN	:	Pelayanan Kesehatan
	1.	Pelayanan Pemeriksaan Poliklinik : a) Poliklinik Obsgyn / KIA; b) Poliklinik Bedah; c) Poliklinik Anak; d) Poliklinik Penyakit Dalam; e) Poliklinik Syaraf; f) Poliklinik Mata; g) Poliklinik Jiwa; h) Poliklinik Rehabilitasi Medik; i) Poliklinik Kulit Kelamin; j) Poliklinik Gigi; k) Poliklinik Paru; l) Poliklinik Widuri / VCT; m) Poliklinik Nyeri; n) Poliklinik THT; o) Poliklinik Anestesi; p) Poliklinik Psikologi; q) Poliklinik Bedah Orthopedi; r) Poliklinik Bedah Anak; s) Poliklinik Jantung; t) Poliklinik Bedah saraf; u) Poliklinik Bedah Vaskuler; v) Poliklinik Endoskopi w) Poliklinik Hemodialisa x) Poliklinik Urologi
	2.	Pengujian Kesehatan
	3.	Surat Keterangan Sehat Jasmani
	4.	Medical Chek Up
	5.	Instalasi Gawat Darurat
	6.	Pelayanan Rawat Inap
	7.	Farmasi
	8.	Radiologi
	9.	Laboratorium
	10.	Pendaftaran Pasien Rawat Jalan