



PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO

RSUD Dr. M.M. DUNDA LIMBOTO

Jl. Achma A.Wahab (Eks.Jl.Jend. A. Yani No.53) Limboto Telp. (0435) 880108
Website: <http://www.rsudunda.gorontalo.kab.go.id> - Email: rsudunda@gmail.com

KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD Dr. M.M DUNDA LIMBOTO
NOMOR : 348 / BID-PEL/ IV /2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN PADA
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. M.M DUNDA LIMBOTO
KABUPATEN GORONTALO

DIREKTUR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik, setiap penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan publik wajib menetapkan standar pelayanan dan maklumat pelayanan;
- b. bahwa rumah sakit mempunyai kewajiban membuat, melaksanakan standar pelayanan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani pasien;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Surat Keputusan Direktur tentang Penetapan Standar Pelayanan Dan Maklumat Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M.M Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);

2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1979 tentang Pemindahan Ibukota Kabupaten Dati II Gorontalo dari Isimu ke Limboto (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1979 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3147);
4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pendoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pendoman Penilaian kinerja unit pelayanan publik;
7. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomo 02 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah;

Memperhatikan : Keputusan Bupati Gorontalo Nomor 821.2/BK-DIKLAT/SK/02/2021 tanggal 08 November 2021 tentang Pengangkatan Pejabat Administrator dan Pejabat Pengawas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Gorontalo;

M E M U T U S K A N :

Menetapkan

- KESATU : KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD Dr. M.M DUNDA LIMBOTO TENTANG STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. MM DUNDA LIMBOTO KABUPATEN GORONTALO.
- KEDUA : Standar Pelayanan Dan Maklumat Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M.M Dunda Limboto, sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KETIGA : Standar Pelayanan Dan Maklumat Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M.M Dunda Limboto, sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA adalah :
- Standar Pelayanan
1. Standar Pelayanan Pendaftaran
 2. Standar Pelayanan Instalasi Rawat Jalan
 3. Standar Pelayanan Intalasi Rawat inap
 4. Standar Pelayaan Instalasi Gawat Darurat (IGD)
 5. Standar Pelayanan Intensif (ICU, PICU, NICU, HCU, NIC, CVCU)
 6. Standar Pelayanan Instalasi Bedah Sentral (IBS)
 7. Standar Pelayanan Instalasi Farmasi
 8. Standar Pelayanan Instalasi Laboratorium
 9. Standar Pelayanan Radiologi
 10. Standar Pelayanan Haemodialisa (HD)
 11. Standar Pelayanan Unit Trasfusi Darah (UTD)
 12. Standar Pelayanan Kamar Mayat
 13. Standar Pelayanan Pengaduan
 14. Standar Pelayanan Instalasi Gizi
 15. Standar Pelayanan Ruang Bersalin
 16. Standar Pelayanan Instalasi Laundry

17. Standar Pelayanan Instalasi CSSD (Central Sterile Supply Department)
18. Standar Pelayanan Instalasi IPSRS (Instalasi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit)
19. Standar Pelayanan Ambulance
20. Standar Pelayanan Administrasi Surat Keterangan Kesehatan Jiwa
21. Standar Pelayanan Administrasi Surat Keterangan Sakit
22. Standar Pelayanan Administrasi Surat Keterangan Dokter (KIR)
23. Standar Pelayanan Administrasi Pengurusan Klaim Asuransi
24. Standar Pelayanan Administrasi Surat Pengambilan Data Awal
25. Standar Pelayanan Administrasi Surat Keterangan Melakukan Penelitian
26. Standar Pelayanan Administrasi Pengurusan Surat Keterangan Bebas Narkoba
27. Standar Pelayanan Loker Pembayaran

KEEMPAT : Jenis-jenis Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan sebagaimana diktum KETIGA termasuk dalam lampiran keputusan ini yang tidak dapat terpisahkan.

KELIMA : Standar Pelayanan Dan Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA wajib dilaksanakan oleh seluruh petugas/pelaksana di RSUD Dr. M. M Dunda Limboto dan dijadikan acuan dalam penilaian kinerja oleh Direktur, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEENAM : Keputusan ini berlaku terhitung mulai tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Limboto
Pada tanggal : 15 April 2024

DIREKTUR

dr. ALALUDIN LAPANANDA, Sp.PD
Pembina Utama Muda / IV C
NIP. 19720322 200312 1006

Tembusan :

1. Yth. Wakil Direktur Keuangan dan Administrasi RSUD Dr. M.M Dunda Limboto
2. Yth. Wakil Direktur Pelayanan di RSUD Dr. M.M Dunda Limboto
3. Yth. Kepala Bidang / Bagian di RSUD Dr. M.M Dunda Limboto
4. Arsip.

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD Dr. M.M DUNDA LIMBOTO

NOMOR : 348 /BID-PEL/V/2024
 TENTANG : STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr.M.M DUNDA LIMBOTO KABUPATEN GORONTALO

1. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan	1. Pasien Rawat Jalan a. KTP/KK b. Kartu jaminan asuransi pasien c. Surat kontrol (pasien yang dijadwalkan kunjungan ulang) d. Surat rujukan (jika pasien rujukan) 2. Pasien IGD a. KTP/KK b. Kartu jaminan asuransi pasien c. Surat rujukan (jika pasien rujukan) 3. Pasien Rawat Inap a. Surat pengantar rawat inap b. SEP (pasien BPJS)
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	1. RAWAT JALAN A. Daftar Onsite a. Pasien datang mengambil nomor antrian pendaftaran didampingi petugas; b. Pasien menunggu panggilan pendaftaran di ruang tunggu; c. Petugas admisi memanggil pasien untuk didaftarkan ke aplikasi SIMRS dengan cara menginput identitas pasien sesuai KTP serta NIK; d. Petugas admisi melakukan verifikasi data pasien hingga penerbitan SEP selesai; e. Khusus untuk Poli Mata, Poli Jantung dan poli Rehabilitasi medik, pasien melakukan finger print; f. Pasien umum melakukan pembayaran biaya pendaftarandi kasir rawat jalan; g. Pasien mendatangi poli yang dituju dan menunggu panggilan antrian poli; B. Daftar Secara Online Via Aplikasi JKN a. Pasien/keluarga melakukan pendaftaran 1 (satu) harisebelum jadwal rencana kunjungan;

		<ul style="list-style-type: none"> b. Pasien datang, melakukan verifikasi kehadiran melalui petugas admisi c. Petugas admisi melakukan verifikasi kehadiran sampaiterbitnya SEP elektronik; d. Khusus untuk Poli Mata, Poli Jantung dan Poli Rehabilitasi Medik, pasien melakukan finger print; e. Pasien mendatangi poli yang dituju dan menunggu panggilan antrian; <p>2. IGD</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien/keluarga mendaftarkan di tempat pendaftaran b. Pasien/keluarga menyerahkan seluruh berkas yang diperlukan kepada petugas pendaftaran untuk diproses. c. Petugas pendaftaran menyerahkan SEP (Pasien BPJS) . d. Pasien/keluarga menyerahkan SEP ke petugas IGD. e. Pasien pulang/ dirawat/ dirujuk RS lain. <p>3. RAWAT INAP</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pasien/keluarga membawa pengantar dari IGD b. Petugas pendaftaran menyiapkan rekam medis dan mencetak gelang pasien c. Petugas pendaftaran melakukan admision d. Pasien/keluarga menandatangani <i>general consent</i> e. Petugas menjelaskan tentang tata tertib RS kepada keluarga, kemudian menyerahkan berkas rekam medis dan gelang pasien kepada keluarga untuk diserahkan kepada petugas IGD
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Waktu pelayanan 2. Pendaftaran Rawat Jalan Pengambilan nomor antrian : Jam 08.00 s.d 14.00 WITA 3. Pendaftaran IGD dan Rawat Inap dibuka 24 jam
4.	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Pendaftaran dan Admisi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pengaduan : Samping tempat pendaftaran pasien rawat jalan dan Lt. 2 gedung kantor RSUD Dunda Limboto b. Aplikasi LAPOR c. Nomor telp pengaduan : 0822 9361 1470 d. E-mail : rsudunda@gorontalokab.go.id e. Media Sosial : Facebook : Rumah Sakit Dunda Limboto f. Instagram : rsudundalimboto g. Website : http://rsudunda.gorontalokab.go.id

		h. Prosedur pengelolaan pengaduan mengikuti standar pelayanan pengaduan yang telah ditetapkan
B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang No 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perijinan Rumah Sakit 4. Keputusan Menteri Kesehatan No. 29 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK .03.05/ 1/ 1007/2011 Tentang Penetapan Kelas Rumah sakit Umum Daerah Dr. M.M. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo 6. Keputusan Menteri Kesehatan No : HK.02.03/I/0363/2015 tentang Penetapan RS Provinsi dan RS Rujukan Regional 7. Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah 8. Peraturan Bupati Nomo 63 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan 9. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 10. Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo No. 02/DPMESDM-Trans/SK/IORS/I/2020 Tentang Izin Operasional Rumah Sakit Dr.M.M Dunda Limboto
2.	Sarana Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja admisi rawat jalan 2. Meja administrasi / pendaftaran pasien IGD dan rawat inap 3. Kursi Kerja 4. Komputer, CPU, Monitor 5. Monitor Antrian 6. Pengeras suara 7. Ruang tunggu pasien 8. Kursi Tunggu Pasien 9. Loker Pendaftaran rawat jalan 10. Alat finger print 11. Ruang penyimpanan rekam medis 12. Spanduk/banner/leaflet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas administrasi/pendaftaran memiliki kualifikasi minimal SMA sederajat 2. Petugas administrasi/pendaftaran memiliki

		<p>keterampilan komputerisasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Seluruh petugas menguasai Standar Prosedur Operasional (SPO) yang berlaku 4. Seluruh petugas mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Pelayanan melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat bidang (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan tertentu yang dianggap penting 2. Monitoring dan Evaluasi oleh Kepala Instalasi Rawat Jalan, Rawat Inap, Instalasi IGD dan Kepala Ruang
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas shift pagi : <ol style="list-style-type: none"> a. Pendaftaran rawat jalan 3 orang Jadwal : Jam 08.00 WITA s.d. 14.00 WITA b. Pembuatan legalisasi kaca mata dan rujukan online 1 org Jadwal : Jam 08.00 WITA s.d 14.00 WITA c. Pendaftaran IGD dan Rawat Inap 2 orang Jadwal : Jam 08.00 WIB s.d. 14.00 WITA 2. Petugas shift sore Pendaftaran IGD dan Rawat Inap 2 orang Jadwal : Jam 14.00 s.d. 20.00 WITA 3. Petugas shift malam Pendaftaran IGD dan Rawat Inap 2 orang Jadwal : Jam 20.00 s.d. 08.00 WITA
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visi dan Misi RSUD dr.M.M Dunda Limboto 2. Motto RSUD dr.M.M Dunda Limboto 3. Maklumat pelayanan 4. Terakreditasi KARS tahun 2023 5. Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengutamakan keselamatan pasien 2. Terjaganya kerahasiaan rekam medis 3. Pelayanan berpedoman pada panduan dan SOP yang berlaku 4. SDM yang kompeten 5. Peralatan sesuai standar 6. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (Satpam) RS
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat evaluasi triwulan yang dilakukan oleh Direktur, Wadir Pelayanan, Wadir Administrasi dan Keuangan serta Kepala Bidang Pelayanan 2. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi 3. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan untuk dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien

2. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan	<p>A. Pasien Peserta BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kertas kontrol (bagi pasien lama) 2. Kartu identitas (KTP/ SIM/Pasport) 3. Kartu BPJS 4. Rujukan dari FKTP/FKTRL/SKDP/RESUME MEDIS 5. Surat Eligibilitas Pelayanan. <p>B. Pasien Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kertas kontrol 2. Kartu identitas (KTP/SIM/Pasport) <p>C. Pasien Jaminan Perusahaan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Identitas (KTP/SIM/Pasport) 2. Surat Pengantar jaminan dari Perusahaan 3. Rujukan dari klinik perusahaan/dokter setempat
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<p>1. Daftar Onsite</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pasien datang mengambil nomor antrian pendaftaran didampingi petugas; • Pasien menunggu panggilan pendaftaran di ruang tunggu pendaftaran; • Petugas admisi memanggil pasien dan meminta identitas (KTP) untuk diinput pada sistem ke V-Claim; • Petugas admisi melakukan verifikasi data pasien hingga penerbitan SEP elektronik selesai; • Khusus untuk Poli Mata, Poli Jantung dan Poli Rehabilitasi medis, pasien melakukan finger print; • Pasien umum melakukan pembayaran biaya pendaftaran dikasir rawat jalan; • Pasien mendatangi poli yang dituju dan menunggu panggilan antrian poli; • Dokter melakukan pemeriksaan, pengobatan, konsultasi spesialisik dan mengisi aplikasi SIMRS; • Pemeriksaan penunjang (laboratorium atau Radiologi) jika diperlukan; • Pasien umum membayar biaya tindakan/ pemeriksaan penunjang/ obat di kasir; • Pasien mengambil obat di apotek; • Pasien pulang; • Jika memerlukan tindakan lanjutan, pasien dirujuk atau mengikuti alur masuk rawat inap. <p>2. Daftar Secara Online Via Aplikasi JKN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pasien/keluarga melakukan pendaftaran 1 (satu) hari sebelum jadwal rencana kunjungan;

		<ul style="list-style-type: none"> • Pasien datang, melakukan verifikasi kehadiran melalui petugas admisi; • Petugas admisi melakukan verifikasi kehadiran sampai terbitnya SEP elektronik; • Khusus untuk Poli Mata, Poli Jantung dan Poli Rehabilitasi Medik, pasien melakukan finger print; • Pasien mendatangi poli yang di tuju dan menunggu panggilan antrian; • Dokter melakukan pemeriksaan, pengobatan, konsultasi spesialistik dan mengisi aplikasi SIMRS; • Pemeriksaan penunjang (laboratorium atau Radiologi) jika diperlukan; • Pasien umum membayar biaya tindakan/ pemeriksaan penunjang/ obat di kasir; • Pasien mengambil obat di apotik; • Pasien pulang; • Jika memerlukan tindakan lanjutan, pasien dirujuk atau mengikuti alur masuk rawat inap.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Senin – Sabtu Pukul 08.00-14.00 WITA
4.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5.	Produk Pelayanan	<p>Pelayanan Poliklinik Spesialis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Klinik Spesialis Penyakit Dalam 2. Klinik Spesialis Anak 3. Klinik Spesialis Obstetri Gynekologi 4. Klinik Spesialis Bedah 5. Klinik Spesialis Mata 6. Klinik Spesialis THT 7. Klinik Spesialis Syaraf 8. Klinik Spesialis Jantung 9. Klinik Spesialis Kulit Kelamin 10. Klinik Spesialis Orthopedi 11. Klinik Spesialis Gizi Klinik 12. Klinik Spesialis Paru 13. Klinik Spesialis Rehab Medik 14. Klinik Spesialis Urologi 15. Klinik Spesialis Jiwa 16. Klinik Spesialis Bedah Mulut 17. Klinik Spesialis Konservasi Gigi dan Mulut 18. Poliklinik Gigi 19. Klinik VCT 20. Klinik Geriatri

6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pengaduan : Samping tempat pendaftaran pasien rawat jalan dan Lt. 2 gedung kantor RSUD Dunda Limboto b. Aplikasi LAPOR c. Nomor telp pengaduan : 0822 9361 1470 d. E-mail : rsudunda@gorontalokab.go.id e. Media Sosial : Facebook : Rumah Sakit Dunda Limboto f. Instagram : rsudundalimboto g. Website : http://rsudunda.gorontalokab.go.id h. Prosedur pengelolaan pengaduan mengikuti standar pelayanan pengaduan yang telah ditetapkan 																
B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)																		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang No 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perijinan Rumah Sakit 4. Keputusan Menteri Kesehatan No. 29 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK .03.05/ 1/ 1007/2011 Tentang Penetapan Kelas Rumah sakit Umum Daerah Dr. M.M. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo 6. Keputusan Menteri Kesehatan No : HK.02.03/I/0363/2015 tentang Penetapan RS Provinsi dan RS Rujukan Regional 7. Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah 8. Peraturan Bupati Nomo 63 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan 9. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 10. Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo No. 02/DPMESDM-Trans/SK/IORS/I/2020 Tentang Izin Operasional Rumah Sakit Dr.M.M Dunda Limboto 																
2.	Sarana Prasarana dan Fasilitas	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">1. Ruang periksa</td> <td style="width: 50%;">23. Lampu periksa</td> </tr> <tr> <td>2. Ruang tindakan</td> <td>24. Kursi roda</td> </tr> <tr> <td>3. Meja Kerja</td> <td>25. Brancard</td> </tr> <tr> <td>4. Kursi Kerja</td> <td>26. Kipas angin</td> </tr> <tr> <td>5. Meja computer</td> <td>27. Partus set</td> </tr> <tr> <td>6. Komputer, CPU, Monitor</td> <td>28. Cup ekstraksi vacuum</td> </tr> <tr> <td>7. AC</td> <td>29. Haecting set</td> </tr> <tr> <td></td> <td>30. Sterilisator</td> </tr> </table>	1. Ruang periksa	23. Lampu periksa	2. Ruang tindakan	24. Kursi roda	3. Meja Kerja	25. Brancard	4. Kursi Kerja	26. Kipas angin	5. Meja computer	27. Partus set	6. Komputer, CPU, Monitor	28. Cup ekstraksi vacuum	7. AC	29. Haecting set		30. Sterilisator
1. Ruang periksa	23. Lampu periksa																	
2. Ruang tindakan	24. Kursi roda																	
3. Meja Kerja	25. Brancard																	
4. Kursi Kerja	26. Kipas angin																	
5. Meja computer	27. Partus set																	
6. Komputer, CPU, Monitor	28. Cup ekstraksi vacuum																	
7. AC	29. Haecting set																	
	30. Sterilisator																	

		8. Lemari pendingin 9. Kursi tunggu pasien 10. Alat USG 11. TV USG 12. Obsgyn set 13. Lemari arsip 14. Bed gynekologi 15. Timbangan bayi dan dewasa manual/elektrik 16. Termometer manual dan elektrik 17. Tensimeter 18. Stetoskop 19. Tempat tidur 20. Tabung O2 21. Set alkes masing-masing poliklinik 22. Apotek	31. Lemari obat 32. Suction ekstraksi vacuum 33. Kamar mandi 34. Wastafel 35. Rak Sepatu 36. Troli Obat 37. Instalasi air 38. Instalasi Listrik 39. Syringe pump 40. Regulator 41. ATK dan rekam medis pasien 42. Alat medis habis pakai 43. Toilet 44. Kasir 45. Kursi roda
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis, Dokter Gigi dan Dokter gigi spesialis 2. Perawat / Bidan pendidikan minimal DIII Keperawatan / DIII Kebidanan 3. Ahli Gizi 4. Fisioterapi 5. Perawat Gigi 6. Apoteker/Asisten Apoteker 7. Perekam medis 8. Administrasi 9. Cleaning Service	
4.	Pengawasan Internal	1. Kepala Bidang Pelayanan melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat bidang (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan tertentu yang dianggap penting 2. Monitoring dan Evaluasi oleh Kepala Instalasi Rawat Jalan dan Kepala Ruangan	
5.	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Spesialis : 23 Orang 2. Dokter Gigi : 2 orang 3. Dokter Gigi Spesialis : 1 orang 4. Perawat / Bidan : 15 Orang 5. Ahli Gizi : 1 Orang 6. Fisioterapi : 6 Orang 7. Perawat Gigi : 2 Orang 8. Apoteker / Asisten Apoteker : 2 orang 9. Perekam medis : 1 orang 10. Administrasi 3 Orang 11. Cleaning Service : 2 Orang 12. Security : 2 orang/shift	

6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visi dan Misi RSUD dr.M.M Dunda Limboto 2. Motto RSUD dr.M.M Dunda Limboto 3. Maklumat pelayanan 4. Terakreditasi KARS tahun 2023 5. Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengutamakan keselamatan pasien 2. Terjaganya kerahasiaan rekam medis 3. Pelayanan berpedoman pada panduan dan SOP yang berlaku 4. SDM yang kompeten 5. Peralatan sesuai standar 6. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (Satpam) RS
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat evaluasi triwulan yang dilakukan oleh Direktur, Wadir Pelayanan, Wadir Administrasi dan Keuangan serta Kepala Bidang Pelayanan 2. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi 3. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan untuk dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien

3. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT INAP

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan	<p>A. Pasien Umum (Bayar Tunai)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu berobat (bagi pasien lama) 2. Kartu identitas (KTP/SIM/Pasport) 3. Kartu keluarga (bagi bayi/anak yang belum memiliki kartu identitas) 4. Surat rujukan (jika ada) 5. Surat Pengantar Rawat Inap 6. <i>General Conccent</i> <p>B. Pasien Peserta BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas (KTP/KK) 2. Rujukan dari FKTP/FKTRL 3. Surat Pengantar Rawat Inap 4. <i>General Conccent</i> <p>C. Pasien Perusahaan/ Asuransi (yang bekerja sama dengan RSUD dr. M.M Dunda Limboto)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas (KTP/SIM/Pasport) 2. Kartu Asuransi 3. Surat jaminan perusahaan 4. Surat rujukan (jika ada) 5. Surat Pengantar Rawat Inap 6. <i>General Conccent</i>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/Keluarga Melakukan pendaftaran rawat inap di admisi IGD 2. Petugas IGD mengantar pasien ke ruang rawat inap dan melakukan serah terima pasien dengan petugas rawat inap 3. Keluarga pasien mengurus penerbitan SEP / surat jaminan (bagi pasien BPJS) ke bagian penjaminan rumah sakit 4. Pemberian asuhan medis, keperawatan dan asuhan profesikesehatan lainnya selama perawatan 5. Perencanaan pasien pulang 6. Jika memerlukan pemeriksaan & tindakan lanjutan pasiendirujuk 7. Penyelesaian administrasi/pembayaran dikasir (khusus pasien umum) 8. Jika ruangan penuh, pasien akan ditempatkan pada kelasdiatas/dibawah haknya. 9. Pasien pulang atau dirujuk
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mulai pasien dinyatakan dirawat inap sampai pasien dinyatakan pulang, dirujuk atau meninggal 2. Pelayanan rawat inap buka 24 jam

4.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tindakan Medis/ Keperawatan / Kolaborasi 2. Asuhan Keperawatan 3. Pelayanan Penunjang
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pengaduan : Samping tempat pendaftaran pasien rawat jalan dan Lt. 2 gedung kantor RSUD Dunda Limboto b. Aplikasi LAPOR c. Nomor telp pengaduan : 0822 9361 1470 d. E-mail : rsudunda@gorontalokab.go.id e. Media Sosial : Facebook : Rumah Sakit Dunda Limboto f. Instagram : rsudundalimboto g. Website : http://rsudunda.gorontalokab.go.id h. Prosedur pengelolaan pengaduan mengikuti standar pelayanan pengaduan yang telah ditetapkan
B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang No 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perijinan Rumah Sakit 4. Keputusan Menteri Kesehatan No. 29 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK .03.05/ 1/ 1007/2011 Tentang Penetapan Kelas Rumah sakit Umum Daerah Dr. M.M. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo 6. Keputusan Menteri Kesehatan No : HK.02.03/I/0363/2015 tentang Penetapan RS Provinsi dan RS Rujukan Regional 7. Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah 8. Peraturan Bupati Nomo 63 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan

		<p>9. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>10. Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo No. 02/DPMESDM-Trans/SK/IORS/I/2020 Tentang Izin Operasional Rumah Sakit Dr.M.M Dunda Limboto</p>
2.	Sarana Prasarana dan Fasilitas	<p>Rawat inap VIP</p> <p>1. Tempat tidur pasien</p> <p>2. Meja pasien</p> <p>3. Kursi penunggu</p> <p>4. Satu kamar 1 TT</p> <p>5. Kamar mandi</p> <p>6. Alat tenun</p> <p>7. Ruangan ber AC</p> <p>8. Jemuran handuk</p> <p>9. Televisi</p> <p>10. Kulkas</p> <p>11. Wastafel</p> <p>Ruang inap kelas I</p> <p>1. Tempat tidur</p> <p>2. Meja pasien</p> <p>3. Kursi tunggu</p> <p>4. Satu kamar maksimal 2 TT</p> <p>5. Kamar mandi</p> <p>6. Ruangan ber AC</p> <p>Ruang inap kelas II</p> <p>1. Tempat tidur</p> <p>2. Meja pasien</p> <p>3. Kursi tunggu</p> <p>4. Satu kamar maksimal 3 TT</p> <p>5. Kamar mandi</p> <p>Ruang inap kelas III</p> <p>1. Tempat tidur</p> <p>2. Meja pasien</p> <p>3. Kursi tunggu</p> <p>4. Satu kamar maksimal 6 orang</p> <p>5. Kamar mandi</p> <p>✓ Ruang rawat Isolasi</p> <p>✓ Alat-alat medis dan keperawatan sesuai standar</p> <p>✓ Bangunan lengkap dengan jaringan air dan jaringan listrik</p> <p>✓ Komputer dan jaringan SIMRS</p> <p>✓ ATK dan peralatan kantor</p> <p>✓ Alat medis habis pakai</p> <p>✓ Oksigen Tabung</p> <p>✓ Nurse station</p> <p>✓ Apotek</p> <p>✓ Laboratorium</p> <p>✓ Brancard</p> <p>✓ AC/Kipas Angin/CCTV/Dispenser/Kulkas</p> <p>✓ Kursi roda</p> <p>✓ Banner/Leaflet</p> <p>✓ WC pasien dan keluarga</p> <p>✓ Mebilier</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Dokter Spesialis sesuai dengan kompetensi berdasarkan spesialisasi masing-masing.</p> <p>2. Dokter telah memiliki sertifikat ACLS/ATLS.</p> <p>3. Tenaga keperawatan telah memiliki sertifikat PPGD dan sertifikat lainnya dengan kualifikasi pendidikan minimal D-III.</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Tenaga kebidanan telah memiliki kualifikasi minimal D-III. 5. Tenaga farmasi memiliki kualifikasi minimal AA (Asisten Apoteker). 6. Ahli gizi dengan pendidikan minimal D-III. 7. Profesi Pemberi Asuhan lainnya (Dietisien, Farmasi, Rehabilitasi Medik) dengan Surat Penugasan Klinik (SPK) dan Rincian Kewenangan Klinik (RKK). 8. Laboran 9. Petugas administrasi/pendaftaran memiliki keterampilan komputerisasi. 10. Seluruh petugas menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Pelayanan melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat bidang (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan tertentu yang dianggap penting 2. Monitoring dan Evaluasi oleh Kepala Instalasi Rawat Inap dan Kepala Ruangan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis : 37 orang Jadwal visite Dokter Spesialis : Jam 08.00 s.d. 14.00 WITA setiap hari (kecuali hari minggu dan libur nasional) Jadwal konsultasi tergantung dengan kondisi pasien. 2. Dokter umum : 20 orang masing-masing ruangan 1-2 orang. Jadwal dinas dokter terbagi dalam 3 shift : a. Shift pagi : Jam 08.00 s.d. 14.00 WITA b. Shift siang : Jam 14.00 s.d. 21.00 WITA c. Shift malam : Jam 21.00 s.d. 08.00 WITA 3. Perawat : 342 orang Jadwal dinas perawat terbagi dalam 3 shift : a. Shift pagi : Jam 08.00 s.d. 14.00 WITA b. Shift siang : Jam 14.00 s.d. 20.00 WITA c. Shift malam : Jam 20.00 s.d. 08.00 WITA 4. Bidan : 105 orang, jadwal shift sama dengan perawat 5. Farmasi : 3 orang, jadwal shift sama dengan perawat 6. Gizi : 3 orang jadwal shift sama dengan perawat 7. Administrasi : 2 orang 8. Security 2-3 orang setiap shift di IGD dan ruangan rawat inap, dengan jadwal shift sama dengan jadwal perawat
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visi dan Misi RSUD dr.M.M Dunda Limboto 2. Motto RSUD dr.M.M Dunda Limboto 3. Maklumat pelayanan 4. Terakreditasi KARS tahun 2023 5. Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengutamakan keselamatan pasien 2. Terjaganya kerahasiaan rekam medis 3. Pelayanan berpedoman pada panduan dan SOP yang berlaku

		<ul style="list-style-type: none"> 4. SDM yang kompeten 5. Peralatan sesuai standar 6. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (Satpam) RS
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Rapat evaluasi triwulan yang dilakukan oleh Direktur, Wadir Pelayanan, Wadir Administrasi dan Keuangan serta Kepala Bidang Pelayanan 2. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi 3. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan untuk dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien

4. STANDAR PELAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD)

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan	<p>A. Pasien Umum (Bayar Tunai)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kertas kontrol (bagi pasien lama) 2. Kartu identitas (KTP/SIM/Pasport) 3. Kartu keluarga (bagi bayi/anak yang belum memiliki kartuidentitas) 4. Surat rujukan (jika ada) <p>B. Pasien Peserta BPJS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kertas kontrol (bagi pasien lama) 2. Kartu Jaminan / BPJS 3. Kartu identitas (KTP/KK/AKTA KELAHIRAN) <p>C. Pasien Perusahaan / Asuransi (yang bekerja sama dengan RSUDdr. M.M Dunda Limboto)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kertas kontrol (bagi pasien lama) 2. Kartu identitas (KTP/SIM/Pasport) 3. Kartu Asuransi 4. Surat jaminan perusahaan 5. Surat rujukan
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang 2. Pendaftaran oleh keluarga/pengantar di Admission IGD 3. Pemilahan pasien sesuai dengan tingkat kegawat daruratan (triage) 4. Dilakukan tindakan medis sesuai prioritas/tingkat kegawatdaruratan pasien 5. Dilakukan pemeriksaan penunjang jika diperlukan 6. Pengambilan obat di apotek 7. Penyelesaian administrasi di kasir bagi pasien umum 8. Pasien pulang/ rawat inap/ rujuk
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>30 menit – 2 jam</p> <p>Catatan : Sesuai kasus pasien, untuk kasus dan kondisi tertentu waktu lebih dari waktu tersebut</p>
4.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> a. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah b. Pasien JKN : Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan dokter IGD 2. Konsultasi Spesialis IGD 3. Tindakan Sederhana 4. Tindakan Sedang 5. Tindakan Khusus

		6. Asuhan Keperawatan 7. Ambulance gawat darurat dalam 24 jam
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan M	a. Ruang pengaduan : Samping tempat pendaftaran pasien rawat jalan dan Lt. 2 gedung kantor RSUD Dunda Limboto b. asukan Aplikasi LAPOR c. Nomor telp pengaduan : 0822 9361 1470 d. E-mail : rsudunda@gorontalokab.go.id e. Media Sosial : Facebook : Rumah Sakit Dunda Limboto f. Instagram : rsudundalimboto g. Website : http://rsudunda.gorontalokab.go.id h. Prosedur pengelolaan pengaduan mengikuti standar pelayanan pengaduan yang telah ditetapkan
B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang No 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perijinan Rumah Sakit 4. Keputusan Menteri Kesehatan No. 29 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK .03.05/ 1/ 1007/2011 Tentang Penetapan Kelas Rumah sakit Umum Daerah Dr. M.M. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo 6. Keputusan Menteri Kesehatan No : HK.02.03/I/0363/2015 tentang Penetapan RS Provinsi dan RS Rujukan Regional 7. Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah 8. Peraturan Bupati Nomo 63 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan 9. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 10. Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo No. 02/DPMESDM-Trans/SK/IORS/I/2020 Tentang Izin Operasional Rumah Sakit Dr.M.M Dunda Limboto
2.	Sarana Prasarana dan Fasilitas	1. Ruang Periksa 2. Ruang Tindakan 3. Meja Kerja 4. Meja Komputer 5. Komputer,CPU,Monitor 6. AC 7. Lemari pendingin 21. Bedah set 22. Tabung O2 23. Alat nebuliazer 24. Alat EKG 25. Lampu periksa 26. Televisi 27. Kursi roda

		8. Kursi kerja 9. Obsgyn set 10. Bed Gynecologi 11. Lemari obat 12. Lemari arsip 13. Timbangan bayi 14. Termometer manual dan elektrik 15. Termometer bayi manual dan elektrik 16. Pembaca Rontgen 17. Timbangan dewasa 18. Tempat Tidur 19. Tensimeter 20. Steteskop 28. Brankard 29. Map 30. Kamar mandi 31. Wastafel 32. Rak Sepatu 33. Troli Obat 34. ATK dan rekam medic pasien 35. Alat medis habis pakai 36. Instalasi air 37. Instalasi listrik 38. DC syok 39. AED 40. Ventilator Mobile 41. Infant Warmer 42. Oxymetri
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis sesuai dengan kompetensi berdasarkan spesialisasi masing-masing. 2. Dokter telah memiliki sertifikat ACLS/ATLS. 3. Tenaga keperawatan telah memiliki sertifikat PPGD dan sertifikat lainnya dengan kualifikasi pendidikan minimal D-III. 4. Tenaga kebidanan telah memiliki kualifikasi minimal D-III. 5. Tenaga farmasi memiliki kualifikasi minimal AA (Asisten Apoteker). 6. Ahli gizi dengan pendidikan minimal D-III. 7. Profesi Pemberi Asuhan lainnya (Dietisien, Farmasi, Rehabilitasi Medik) dengan Surat Penugasan Klinik (SPK) dan Rincian Kewenangan Klinik (RKK). 8. Laboran 9. Petugas administrasi/pendaftaran memiliki keterampilan komputerisasi. 10. Seluruh petugas menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku
4.	Pengawasan Internal	3. Kepala Bidang Pelayanan melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat bidang (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan tertentu yang dianggap penting 4. Monitoring dan Evaluasi oleh Kepala Instalasi Gawat Darurat dan Kepala Ruangan
5.	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Spesialis : 37 Orang 2. Dokter umum : 20 orang 3. Perawat : 31 orang Jadwal dinas perawat terbagi dalam 3 shift : a. Shift pagi : Jam 08.00 s.d. 14.00 WITA b. Shift siang : Jam 14.00 s.d. 20.00 WITA c. Shift malam : Jam 20.00 s.d. 08.00 WITA 4. Bidan : 11 orang, jadwal shift sama dengan perawat 5. D-1 kesehatan : 7 orang 6. SMA : 3 orang

6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visi dan Misi RSUD dr.M.M Dunda Limboto 2. Motto RSUD dr.M.M Dunda Limboto 3. Maklumat pelayanan 4. Terakreditasi KARS tahun 2023 5. Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengutamakan keselamatan pasien 2. Terjaganya kerahasiaan rekam medis 3. Pelayanan berpedoman pada panduan dan SOP yang berlaku 4. SDM yang kompeten 5. Peralatan sesuai standar 6. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (Satpam) RS
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat evaluasi triwulan yang dilakukan oleh Direktur, Wadir Pelayanan, Wadir Administrasi dan Keuangan serta Kepala Bidang Pelayanan 2. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi 3. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan untuk dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien

**5. STANDAR PELAYANAN INSTALASI PERAWATAN INTENSIF
(ICU/CVCU/PICU/NICU/HCU/NIC)**

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lembar konsul rawat intensif 2. Form kriteria masuk pasien rawat intensif (ICU/CVCU/PICU/NICU/HCU/NIC)
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien rencana dirawat dari IGD/rawat inap ke rawat intensif (ICU/CVCU/PICU/NICU/HCU/NIC) 2. Keluarga pasien menandatangani surat persetujuan masuk (ICU/CVCU/PICU/NICU/HCU/NIC) dan bersedia mematuhi semua peraturan di ruang rawat intensif 3. Perawat/Bidan mengantar pasien keruang rawat intensif (ICU/CVCU/PICU/NICU/HCU/NIC) 4. Perawat ruang intensif melakukan timbang terima dengan perawat/bidan yang mengantar pasien 5. Dilakukan asuhan medis dan asuhan keperawatan selamaperawatan 6. Pasien pindah ruang rawat/pulang/rujuk/meninggal
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu pelayanan pasien dirawat di (ICU/CVCU/PICU/NICU/HCU/NIC) 1-5 hari atau sesuai dengan kondisi pasien 2. Pelayanan intensif buka 24 jam
4.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> a. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah b. Pasien JKN : Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan pasien rawat intensif (ICU/CVCU/PICU/NICU/HCU/NIC)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pengaduan : Samping tempat pendaftaran pasien rawat jalan dan Lt. 2 gedung kantor RSUD Dunda Limboto b. Aplikasi LAPOR c. Nomor telp pengaduan : 0822 9361 1470 d. E-mail : rsudunda@gorontalokab.go.id e. Media Sosial : Facebook : Rumah Sakit Dunda Limboto f. Instagram : rsudundalimboto g. Website : http://rsudunda.gorontalokab.go.id h. Prosedur pengelolaan pengaduan mengikuti standar pelayanan pengaduan yang telah ditetapkan

B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang No 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perijinan Rumah Sakit 4. Keputusan Menteri Kesehatan No. 29 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK .03.05/ 1/ 1007/2011 Tentang Penetapan Kelas Rumah sakit Umum Daerah Dr. M.M. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo 6. Keputusan Menteri Kesehatan No : HK.02.03/I/0363/2015 tentang Penetapan RS Provinsi dan RS Rujukan Regional 7. Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah 8. Peraturan Bupati Nomo 63 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan 9. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 10. Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo No. 02/DPMESDM-Trans/SK/IORS/I/2020 Tentang Izin Operasional Rumah Sakit Dr.M.M Dunda Limboto
2.	Sarana Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nurse station 2. Kursi roda 3. Brankar 4. Tempat tidur khusus yang bisa dirubah posisinya sesuai dengan kondisi dan kebutuhan pasien 5. Alat pengukur tekanan darah mobile 6. Pulseoxymetri dewasa, anak, dan bayi 7. ECG 12 lead 8. Nabulaizer 9. Resusitator, Jucksion Reese, Papan resusitasi 10. Bed side Monitor ECG 11. Infus pump 12. Syring pump 13. O2 transport 14. CVC set, Alat pengukur tekanan Vena Central

		<ol style="list-style-type: none"> 15. Standart Infuse 16. Suction continous pump 17. Alat pengukur suhu tubuhn pasien 18. Alat pengisap (suction) portable 19. Alat ventilasi manual dewasa, anak dan bayi dan alat penunjang jalan napas 20. Ventilator 21. Oksigen sentral/oksigen tabung 22. Lampu untuk melakukan tindakan 23. Defibrilator Bipasic 24. Peralatan drain thoraks 25. Trolley emergency yang berisi alat dan obat-obat untuk emergency 26. Trolley untuk alkes 27. Trolley Tindakan 28. Trolley untuk alat steril 29. Ruang Dokter dan Ruang Perawat 30. Ruang tempat buang kotoran 31. Ruang tempat penyimpanan barang & obat 32. Ruang tunggu keluarga pasien 33. Sumber air, sumber listrik cadangan /generator, emergency lamp 34. Almari alat tenun & obat, instrument dan alat kesehatan 35. Almari pendingin (kulkas) 36. Ruang Nutrisi Parental (Ruang Pengaplosan Obat) 37. Ruang Pengolahan Susu
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Subspesialis Anastesiologi dan Terapi intensif Merupakan penanggungjawab Intensif Care Unit (ICU) 2. Dokter Spesialis Jantung dan Pembuluh Darah merupakan penanggung jawab CVCU 3. Dokter Spesialis Anak merupakan penanggung jawab PICU/NICU 4. Dokter Penyakit Dalam merupakan penanggung jawab HCU 5. Dokter Neurologi merupakan penanggung jawab NIC 6. Dokter Spesialis lainnya sesuai dengan kompetensi berdasarkan spesialis masing-masing 7. Dokter telah memiliki sertifikat ACLS/ATLS 8. Kepala Instalasi Rawat Intensif memiliki sertifikat minimal PPGD, BTCLS, ACLS, ATCN, Pelatihan ICU, CVCU, NICU, PICU dengan kualifikasi pendidikan minimal S1 Keperawatan Berpengalaman dibidangnya > 5 tahun 9. Manajer Unit Pelayanan Keperawatan Instalasi

		<p>Rawat Intensif memiliki sertifikat minimal PPGD, BTCLS, ACLS, ATCN, Pelatihan ICU, CVCU, NICU, PICU dengan kualifikasi pendidikan minimal S1 Keperawatan Berpengalaman dibidangnya > 3 tahun</p> <p>10. Tenaga Keperawatan telah memiliki sertifikat minimal PPGD, BTCLS, ACLS, ATCN, Pelatihan ICU, CVCU, NICU, PICU dengan kualifikasi pendidikan minimal D-III Keperawatan</p> <p>11. Nutrisionis dengan pendidikan minimal D-III Gizi</p> <p>12. Seluruh petugas menguasai Standar Operasional Prosedur (SPO) yang berlaku</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>5. Kepala Bidang Pelayanan melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat bidang (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan tertentu yang dianggap penting</p> <p>6. Monitoring dan Evaluasi oleh Kepala Instalasi Rawat Intensif dan Kepala Ruangan</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1. Dokter Subspesialis Anestesiologi dan Terapi Intensif (Intensivis) sebanyak 1 Orang</p> <p>2. Dokter Spesialis lainnya sebanyak 37 Orang Jadwal visite Dokter Spesialis Anestesiologi dan Dokter Spesialis lainnya : Jam 08.00 s.d 14.00 WITA setiap hari (kecuali hari minggu dan libur nasional) Jadwal konsultasi tergantung dengan kondisi pasien Semua Dokter Spesialis on call dan stand by untuk konsultasi pasien ICU/CVCU/PICU/NICU/HCU/NIC</p> <p>3. Jadwal Dokter Umum khusus ICU/CVCU/PICU/NICU/HCU/NIC terbagi dalam 3 shift d. Shift pagi (dokter umum khusus ruangan ICU/CVCU/PICU/NICU/HCU/NIC jam 08.00 s.d 14.00 WITA e. Shift siang (dinas dokter jaga) jam 14.00 s.d 20.00 WITA f. Shift malam (dinas dokter jaga) jam 20.00 s.d 08.00 WITA</p> <p>4. Perawat sebanyak 101 orang (ICU 26 orang, CVCU 11 orang, PICU 15 orang, NICU 15 orang, HCU 23 orang, NIC 11 orang) a. Shift pagi jam 08.00 s.d 14.00 WITA b. Shift siang 14.00 s.d 20.00 WITA c. Shift malam jam 20.00 s.d 08.00 WITA</p> <p>5. Evakuasi/pekerja sebanyak 1 orang ruang HCU</p> <p>6. Petugas administrasi 5 orang</p> <p>7. Petugas kebersihan oleh CS</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Visi dan Misi RSUD dr.M.M Dunda Limboto</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Motto RSUD dr.M.M Dunda Limboto 3. Maklumat pelayanan 4. Terakreditasi KARS tahun 2023 5. Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengutamakan keselamatan pasien 2. Terjaganya kerahasiaan rekam medis 3. Pelayanan berpedoman pada panduan dan SOP yang berlaku 4. SDM yang kompeten 5. Peralatan sesuai standar 6. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (Satpam) RS
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat evaluasi triwulan yang dilakukan oleh Direktur, Wadir Pelayanan, Wadir Administrasi dan Keuangan serta Kepala Bidang Pelayanan 2. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi 3. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan untuk dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien

6. STANDAR PELAYANAN INSTALASI BEDAH SENTRAL (IBS)

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Persetujuan Tindakan Operasi 2. Surat persetujuan Tindakan anastesi 3. Kartu BPJS 4. Kartu identitas (KTP/ SIM/ Pasport)
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter menjelaskan tentang tindakan yang akan dilakukan kepada pasien/ keluarga dan menandatangani penjelasan yang diberikan di form persetujuan tindakan kedokteran; 2. Pasien/ keluarga/petugas menandatangani persetujuan tindakan; 3. Petugas mengantar pasien ke kamar operasi; 4. Petugas kamar operasi timbang terima pasien; 5. Dilakukan tindakan kedokteran, asuhan medis dan asuhankeperawatan selama di kamar bedah; 6. Setelah operasi selesai, pasien dipindahkan ke ruang pemulihan untuk dilakukan observasi pasca operasi; 7. Setelah observasi selesai, petugas kamar operasi akan melakukan serah terima dengan petugas ruangan; 8. Pindah ke ruangan rawat/pulang.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Operasi efektif pukul 8.00 s/d 14.00. Emergency setiap saat selama 24 jam
4.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> a. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah b. Pasien JKN : Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pembedahan spesialistik dan sub spesialistik Anestesiologi dan Terapi Intensif 2. Pelayanan Perawatan Perioperatif
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pengaduan : Samping tempat pendaftaran pasien rawat jalan dan Lt. 2 gedung kantor RSUD Dunda Limboto b. Aplikasi LAPOR c. Nomor telp pengaduan : 0822 9361 1470 d. E-mail : rsudunda@gorontalokab.go.id e. Media Sosial : Facebook : Rumah Sakit Dunda Limboto f. Instagram : rsudundalimboto g. Website : http://rsudunda.gorontalokab.go.id

		h. Prosedur pengelolaan pengaduan mengikuti standar pelayanan pengaduan yang telah ditetapkan		
B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)				
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang No 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perijinan Rumah Sakit 4. Keputusan Menteri Kesehatan No. 29 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK .03.05/ 1/ 1007/2011 Tentang Penetapan Kelas Rumah sakit Umum Daerah Dr. M.M. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo 6. Keputusan Menteri Kesehatan No : HK.02.03/1/0363/2015 tentang Penetapan RS Provinsi dan RS Rujukan Regional 7. Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah 8. Peraturan Bupati Nomo 63 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan 9. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 10. Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo No. 02/DPMESDM-Trans/SK/IORS/1/2020 Tentang Izin Operasional Rumah Sakit Dr.M.M Dunda Limboto 		
2.	Sarana Prasarana dan Fasilitas	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang periksa/ruang penerimaan pasien 2. Ruang Tindakan 3. Meja kerja 4. Kursi kerja 5. Kursi tunggu pasien 6. AC 7. Timbangan bayi manual dan elektrik 8. Pembaca Rongten 9. Sterilisator 10. Monitor pasien 11. Timbangan dewasa 12. Tensi meter 13. Stetoscop </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <ol style="list-style-type: none"> 14. Tabung O2 15. Senter /lampu periksa 16. Magnifer lamp 17. THT set 18. Head lamp 19. Kursi roda 20. Brankar 21. ATK dan Rekam medis pasien 22. Alat medis Habis pakai 23. Instalasi Listrik 24. Instalsi air 25. DC Syok 26. Troli emergency </td> </tr> </table>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang periksa/ruang penerimaan pasien 2. Ruang Tindakan 3. Meja kerja 4. Kursi kerja 5. Kursi tunggu pasien 6. AC 7. Timbangan bayi manual dan elektrik 8. Pembaca Rongten 9. Sterilisator 10. Monitor pasien 11. Timbangan dewasa 12. Tensi meter 13. Stetoscop 	<ol style="list-style-type: none"> 14. Tabung O2 15. Senter /lampu periksa 16. Magnifer lamp 17. THT set 18. Head lamp 19. Kursi roda 20. Brankar 21. ATK dan Rekam medis pasien 22. Alat medis Habis pakai 23. Instalasi Listrik 24. Instalsi air 25. DC Syok 26. Troli emergency
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang periksa/ruang penerimaan pasien 2. Ruang Tindakan 3. Meja kerja 4. Kursi kerja 5. Kursi tunggu pasien 6. AC 7. Timbangan bayi manual dan elektrik 8. Pembaca Rongten 9. Sterilisator 10. Monitor pasien 11. Timbangan dewasa 12. Tensi meter 13. Stetoscop 	<ol style="list-style-type: none"> 14. Tabung O2 15. Senter /lampu periksa 16. Magnifer lamp 17. THT set 18. Head lamp 19. Kursi roda 20. Brankar 21. ATK dan Rekam medis pasien 22. Alat medis Habis pakai 23. Instalasi Listrik 24. Instalsi air 25. DC Syok 26. Troli emergency 			

		27. Meja Operasi 28. Laringo scopy 29. Meja Instrumen
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Spesialis berdasarkan spesialisasi masing-masing 2. Dokter Subspesialis 3. Dokter Gigi Spesialis 4. Perawat bedah 5. Perawat Mata 6. Perawat/Penata Anestesi 7. Tenaga keperawatan telah memiliki sertifikat PPGD, ACLS, Pelatihan Anestesi, Pelatihan Kamar Bedah dan memiliki kualifikasi minimal D-III 8. Seluruh petugas menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku 9. Petugas Administrasi 10. Cleaning service
4.	Pengawasan Internal	1. Kepala Bidang Pelayanan melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat bidang (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan tertentu yang dianggap penting 2. Monitoring dan Evaluasi oleh Kepala Instalasi Bedah Sentral dan Kepala Ruangan
5.	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Spesialis : 15 orang 2. Dokter Bedah Mulut : 1 orang 3. Penata Anestesi : 6 orang 4. Perawat : 15 orang 5. Perawat mata : 4 orang 6. Administrasi : 1 Orang 7. Cleaning service : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Visi dan Misi RSUD dr.M.M Dunda Limboto 2. Motto RSUD dr.M.M Dunda Limboto 3. Maklumat pelayanan 4. Terakreditasi KARS tahun 2023 5. Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Mengutamakan keselamatan pasien 2. Terjaganya kerahasiaan rekam medis 3. Pelayanan berpedoman pada panduan dan SOP yang berlaku 4. SDM yang kompeten 5. Peralatan sesuai standar 6. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (Satpam) RS
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Rapat evaluasi triwulan yang dilakukan oleh Direktur, Wadir Pelayanan, Wadir Administrasi dan Keuangan serta Kepala Bidang Pelayanan

		<ol style="list-style-type: none">2. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi3. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan untuk dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RAWAT FARMASI

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Unit Farmasi Rawat Jalan <ol style="list-style-type: none"> a. JKN : <ol style="list-style-type: none"> 1) e-Resep via SIMRS/ Lembar resep dokter 2) Lembaran SEP (bagi pasien PRB/ Prolanis) b. Umum : <ol style="list-style-type: none"> 1) e-Resep via SIMRS/ Lembar resep dokter 2) Bukti bayar resep dari bagian Kasir (ada cap asli) c. Pasien Dana Talangan : <ol style="list-style-type: none"> 1) e-Resep via SIMRS/ Lembar resep dari dokter 2) Bukti Pasien Dana Talangan dari bagian Kasir 2. Unit Farmasi Sentral (Apotek Rawat Inap) : <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien Umum : <ol style="list-style-type: none"> 1) Lembar resep dokter 2) Kartu kontrol obat (memiliki keterangan Pasien Umum) 3) Bukti Lunas dari bagian kasir (saat pasien mengambil obat pulang) b. Pasien JKN/BPJS : <ol style="list-style-type: none"> 1) Lembar resep dokter 2) Kartu kontrol obat (memiliki keterangan Pasien JKN/KIS) c. Pasien Dana Talangan : <ol style="list-style-type: none"> 1) Lembar resep dokter 2) Kartu kontrol obat (memiliki keterangan Pasien Dana Talangan)
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> A. Pelayanan Unit Farmasi Rawat Jalan <ol style="list-style-type: none"> 1. Resep pasien masuk melalui aplikasi SIMRS/ Pasien memberikan resep pada petugas 2. Untuk Resep Kronis/ PRB, resep di input pada aplikasi BPJS 3. Petugas melakukan pengkajian administrasi dan farmasetis resep. <ol style="list-style-type: none"> a. Mengkaji resep klinis b. Menulis etiket c. Menyiapkan obat dan pengemasan d. Mengecek obat 4. Petugas memanggil nomor urut pendaftaran dan melakukan pengecekan nama pasien 5. Petugas menyerahkan obat disertai pemberian informasi.

		<p>B. Pelayanan Unit Farmasi Sentral (Apotek Rawat Inap)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyerahan Resep Keluarga pasien menyerahkan resep serta kartu kontrol obat (untuk resep selanjutnya) ke apotek rawat inap 2. Petugas apotek melakukan kaji resep <ol style="list-style-type: none"> a. Persyaratan administratif b. Persyaratan farmasetis c. Persyaratan klinis 3. Petugas menginput resep di aplikasi SIMRS 4. Petugas menyiapkan obat dan BMHP : <ol style="list-style-type: none"> a. Menyiapkan dan mengemas obat dan BMHP b. Meracik obat c. Mengecek obat dan BMHP 5. Petugas memanggil nama pasien dan menyerahkan obat serta BMHP ke keluarga pasien sambil memberikan informasi untuk diserahkan ke perawat 6. Bagi pasien umum saat penyerahan resep pulang, keluarga pasien diberikan kartu kontrol obat yang sudah dicatat total harga obat dan BMHP yang digunakan serta diarahkan menuju ke kasir untuk melakukan pembayaran. Bagi pasien Dana Talangan saat penyerahan resep pulang, keluarga pasien diarahkan ke bagian admisi (registrasi) untuk mengambil Surat Jaminan dari Dinas Kesehatan dan diserahkan ke apotek rawat inap untuk diarsipkan bersama resep 7. Obat pasien pulang diserahkan kepada keluarga pasien pulang disertai pemberian informasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Resep obat jadi < 30 menit Resep obat racikan < 60 menit Konsultasi/visite 15 – 30 menit
4.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> a. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah b. Pasien JKN : Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan resep 2. Konsultasi obat 3. Visite Apoteker
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pengaduan : Samping tempat pendaftaran pasien rawat jalan dan Lt. 2 gedung kantor RSUD Dunda Limboto b. Aplikasi LAPOR c. Nomor telp pengaduan : 0822 9361 1470 d. E-mail : rsudunda@gorontalokab.go.id e. Media Sosial : Facebook : Rumah Sakit Dunda Limboto,

		<p>f. Instagram : rsudundalimboto</p> <p>g. Website : http://rsudunda.gorontalo.kab.go.id</p> <p>h. Prosedur pengelolaan pengaduan mengikuti standar pelayanan pengaduan yang telah ditetapkan</p>		
B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)				
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang No 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perijinan Rumah Sakit 4. Keputusan Menteri Kesehatan No. 29 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK .03.05/ 1/ 1007/2011 Tentang Penetapan Kelas Rumah sakit Umum Daerah Dr. M.M. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo 6. Keputusan Menteri Kesehatan No : HK.02.03/I/0363/2015 tentang Penetapan RS Provinsi dan RS Rujukan Regional 7. Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah 8. Peraturan Bupati Nomo 63 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan 9. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 10. Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo No. 02/DPMESDM-Trans/SK/IORS/I/2020 Tentang Izin Operasional Rumah Sakit Dr.M.M Dunda Limboto 		
2.	Sarana Prasarana dan Fasilitas	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja kerja 2. Meja Komputer 3. Kursi Kerja 4. Kursi Tunggu pasien 5. Komputer 6. AC 7. Lemari pendingin 8. Lumpang 9. Stanper 10. Cetakan kapsul 11. Lemari obat 12. Lemari arsip 13. Ruang PIO </td> <td style="width: 50%; border: none;"> <ol style="list-style-type: none"> 19. Etiket obat 20. Zak Obat 21. Kantong plastik 22. Pot salep 23. Kipas angin 24. Kertas puyer 25. Kotak Obat 26. Televisi 27. Lembar Nomor antrian 28. Formulir kartu kontrol obat 29. Map </td> </tr> </table>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja kerja 2. Meja Komputer 3. Kursi Kerja 4. Kursi Tunggu pasien 5. Komputer 6. AC 7. Lemari pendingin 8. Lumpang 9. Stanper 10. Cetakan kapsul 11. Lemari obat 12. Lemari arsip 13. Ruang PIO 	<ol style="list-style-type: none"> 19. Etiket obat 20. Zak Obat 21. Kantong plastik 22. Pot salep 23. Kipas angin 24. Kertas puyer 25. Kotak Obat 26. Televisi 27. Lembar Nomor antrian 28. Formulir kartu kontrol obat 29. Map
<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja kerja 2. Meja Komputer 3. Kursi Kerja 4. Kursi Tunggu pasien 5. Komputer 6. AC 7. Lemari pendingin 8. Lumpang 9. Stanper 10. Cetakan kapsul 11. Lemari obat 12. Lemari arsip 13. Ruang PIO 	<ol style="list-style-type: none"> 19. Etiket obat 20. Zak Obat 21. Kantong plastik 22. Pot salep 23. Kipas angin 24. Kertas puyer 25. Kotak Obat 26. Televisi 27. Lembar Nomor antrian 28. Formulir kartu kontrol obat 29. Map 			

		14. Gudang Farmasi 15. Ruang pelayanan obat 16. Ruang Racikan 17. Ruang Administrasi 18. Tempat Tidur 30. Kamar mandi 31. Wastafel 32. Rak Sepatu 33. Troli Obat 34. Instalasi air 35. Instalasi Listrik
3.	Kompetensi Pelaksana	1. S2 Apoteker 2. S1 Apoteker 3. Sarjana Farmasi 4. D-3 Farmasi 5. S1 komputer 6. S1 Farmasi 7. D3 Farmasi 8. SMA
4.	Pengawasan Internal	1. Kepala Bidang Pelayanan Penunjang melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat bidang (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan tertentu yang dianggap penting 2. Monitoring dan Evaluasi oleh Kepala Instalasi Farmasi dan Kepala Ruangan
5.	Jumlah Pelaksana	1. S2 Apoteker : 1 Orang 2. S1 Apoteker : 13 Orang 3. S1 komputer : 1 Orang 4. S1 Farmasi : 4 Orang 5. D3 Farmasi : 12 Orang 6. SMA : 6 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Visi dan Misi RSUD dr.M.M Dunda Limboto 2. Motto RSUD dr.M.M Dunda Limboto 3. Maklumat pelayanan 4. Terakreditasi KARS tahun 2023 5. Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Mengutamakan keselamatan pasien 2. Terjaganya kerahasiaan rekam medis 3. Pelayanan berpedoman pada panduan dan SOP yang berlaku 4. SDM yang kompeten 5. Peralatan sesuai standar 6. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (Satpam) RS
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Rapat evaluasi triwulan yang dilakukan oleh Direktur, Wadir Pelayanan, Wadir Administrasi dan Keuangan serta Kepala Bidang Pelayanan 2. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi 3. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan untuk dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien

8. STANDAR PELAYANAN INSTALASI LABORATORIUM

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan	<p>1. Rawat Jalan</p> <p>a. JKN : Mengirim permintaan pemeriksaan lewat SIMRS (ketika ada pasien CITO/jaringan eror mengantar lembar permintaan pemeriksaan Laboratorium)</p> <p>b. Umum : Mengirim permintaan pemeriksaan lewat SIMRS (ketika ada pasien CITO/jaringan eror mengantar lembar permintaan pemeriksaan laboratorium) Membawa rincian pemeriksaan ke kasir membayar di kasir</p> <p>2. IGD Mengirim permintaan jenis pemeriksaan lewat SIM RS (ketika ada pasien CITO/jaringan eror mengantar lembar permintaan pemeriksaan laboratorium)</p> <p>3. Rawat Inap Mengirim permintaan jenis pemeriksaan lewat SIM RS (ketika ada pasien CITO/jaringan eror mengantar lembar permintaan pemeriksaan laboratorium)</p> <p>4. Rujukan laboratorium dari Faskes luar (ketika ada pasien CITO/jaringan eror mengantar lembar permintaan pemeriksaan laboratorium)</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<p>1. Mengirim permintaan jenis pemeriksaan lewat SIM RS (ketika ada pasien CITO/jaringan eror mengantar lembar permintaan pemeriksaan laboratorium)</p> <p>2. Petugas laboratorium mengambil spesimen pada pasien rawat jalan sesuai dengan permintaan di lembar permintaan laboratorium.</p> <p>3. Untuk pasien rawat inap yang mengambil spesimen petugas ruangan perawat sesuai dengan permintaan di lembar permintaan laboratorium</p> <p>4. Spesimen diproses dan diperiksa. Hasil laboratorium di ekspertise oleh Dokter Spesialis Patologi Klinik</p> <p>5. Hasil laboratorium diserahkan kepada dokter/DPJP/Perawat yang sedang bertugas</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Pemeriksaan Lab Patologi Klinik : 60 - 180 menit, tergantung jenis pemeriksaan yang diminta. Pemeriksaan yang diselesaikan di bawah 180 menit Darah Rutin, Kimia Klinik, Imunoserologi dan Urinalisa. Pemeriksaan Cito diselesaikan dibawah 60 Menit.</p>

		<p>a. Penerimaan sampel Dinas Pagi dari semua ruangan yang ada di RSUD Dr. M.M Dunda Limboto setiap hari kerja mulai pukul 07.00-13.00 Wita</p> <p>b. Penerimaan sampel Dinas Sore dari semua ruangan yang ada di RSUD Dr. M.M Dunda Limboto setiap hari kerja mulai pukul 13.00-19.00 Wita</p> <p>c. Penerimaan sampel Dinas Malam dari semua ruangan yang ada di RSUD Dr. M.M Dunda Limboto setiap hari kerja mulai pukul 19.00-07.00 Wita</p> <p>d. Penerimaan sampel pasien rawat jalan juga dilakukan oleh petugas laboratorium khususnya pada hari Senin sampai Kamis antara jam 08.00 Wita – 12 .00 Wita, Jumat dari jam 08.00 Wita sampai 11.30 wita dan Sabtu dari jam 08.00 wita sampai 10.30 wita</p> <p>e. Untuk pemeriksaan cito yang dilakukan dilaboratorium, sampel darah diambil oleh perawat ruangan/IGD dan diantar oleh petugas ruangan/keluarga pasien ke Laboratorium</p> <p>2. Pemeriksaan Lab Mikrobiologi : 120 menit Ketepatan waktu hasil pemeriksaan Mikrobiologi diterima oleh dokter pengirim bervariasi sesuai dengan jenis pemeriksaan.</p> <p>a. Pengecatan Zhiel Nelseen dan Gram waktunya 120 menit setelah spesimen diterima di Laboratorium Mikrobiologi Klinik.</p> <p>b. Pemeriksaan biologi molekuler (PCR) dilakukan pada Dinas pagi hari kerja dengan waktu 180 menit. Sampel diterima pada jam 07.00-12.00 Wita.</p> <p>3. Pemeriksaan Lab Patologi Anatomi Laboratorium PA melayani pemeriksaan PA selama lima hari kerja, dengan jam kerja mulai pukul 08.00 wita sampai dengan pukul 16.00 wita. Waktu pelayanan dilaboratorium PA RSUD dr. M.M Dunda Limboto adalah sebagai berikut :</p> <p>a. Pelayanan penerimaan spesimen dilaboratorium mulai pukul 08.00 wita sampai dengan pukul 16.00 wita</p> <p>b. Pelayanan pemeriksaan FNAB, PAP SMEAR mulai pukul 08.00 wita sampai dengan pukul 12.00 wita</p> <p>c. Pelayanan pengambilan hasil pemeriksaan PA mulai pukul 08.00 wita sampai dengan 16.00 wita</p> <p>Ketetapan waktu hasil pemeriksaan berlaku untuk spesimen yang diterima di laboratorium PA sebelum jam 16.00 wita. Ketetapan hasil pemeriksaan laboratorium PA adalah sebagai berikut :</p> <p>a. Hitung perkiraan waktu selesai pemeriksaan tiap jenis pemeriksaan di laboratorium PA mulai setelah spesimen diterima, tidak dihitung hari sabtu dan minggu</p>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<ul style="list-style-type: none"> b. Pemeriksaan hispatologi diperkirakan selesai paling cepat 2 minggu (14 hari) c. Hasil pemeriksaan sitologi kiriman dari klinisi (seperti cairan ascites, cairan kista, dll) diperkirakan selesai setelah 3 hari kerja d. Hasil pemeriksaan FNAB, PAP SMEAR di laboratorium PA diperkirakan selesai setelah 3 hari kerja
4.	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> a. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah b. Pasien JKN : Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan Lab Patologi Klinik 2. Pemeriksaan Lab Patologi Anatomi 3. Pemeriksaan Lab Mikrobiologi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pengaduan : Samping tempat pendaftaran pasien rawat jalan dan Lt. 2 gedung kantor RSUD Dunda Limboto b. Aplikasi LAPOR c. Nomor telp pengaduan : 0822 9361 1470 d. E-mail : rsudunda@gorontalokab.go.id e. Media Sosial : Facebook : Rumah Sakit Dunda Limboto, f. Instagram : rsudundalimboto g. Website : http://rsudunda.gorontalokab.go.id h. Prosedur pengelolaan pengaduan mengikuti standar pelayanan pengaduan yang telah ditetapkan
B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang No 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perijinan Rumah Sakit 4. Keputusan Menteri Kesehatan No. 29 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK .03.05/ 1/ 1007/2011 Tentang Penetapan Kelas Rumah sakit Umum Daerah Dr. M.M. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo

		<p>6. Keputusan Menteri Kesehatan No : HK.02.03/I/0363/2015 tentang Penetapan RS Provinsi dan RS Rujukan Regional</p> <p>7. Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah</p> <p>8. Peraturan Bupati Nomo 63 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan</p> <p>9. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>10. Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo No. 02/DPMESDM-Trans/SK/IORS/I/2020 Tentang Izin Operasional Rumah Sakit Dr.M.M Dunda Limboto</p>
2.	Sarana Prasarana dan Fasilitas	<p>1. Ruangan Phlebotomi</p> <p>2. Meja kerja Administrator</p> <p>3. Meja Komputer Administrator</p> <p>4. Kursi Tunggu Pasien</p> <p>5. Kursi Phlebotomi</p> <p>6. Komputer</p> <p>7. Printer Administrator</p> <p>8. AC</p> <p>9. Timbangan Reagen</p> <p>10. Lemari Reagen</p> <p>11. Hematology Analyser</p> <p>12. Alat Urinalyzer</p> <p>13. Sentrifuge</p> <p>14. Mikroskop</p> <p>15. Autoclave</p> <p>16. TCM</p> <p>17. Alat Chemistry Analyzer</p> <p>18. LED Analyzer</p> <p>19. Instalasi Listrik</p> <p>20. Instalasi Air</p> <p>21. Washtafel</p> <p>22. Kamar Mandi/WC</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Dokter Spesialis Patologi Klinik</p> <p>2. Dokter Spesialis Patologi Anatomi</p> <p>3. Analis Kesehatan</p> <p>4. Administrasi</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Kepala Bidang Pelayanan Penunjang melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat bidang (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan tertentu yang dianggap penting</p> <p>2. Monitoring dan Evaluasi oleh Kepala Instalasi Laboratorium dan Kepala Ruangan</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1. Dokter Spesialis : 3</p> <p>2. Analis kesehatan : 18</p> <p>3. Administrasi : 2</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Visi dan Misi RSUD dr.M.M Dunda Limboto</p> <p>2. Motto RSUD dr.M.M Dunda Limboto</p> <p>3. Maklumat pelayanan</p> <p>4. Terakreditasi KARS tahun 2023</p> <p>5. Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<p>1. Mengutamakan keselamatan pasien</p> <p>2. Terjaganya kerahasiaan rekam medis</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Pelayanan berpedoman pada panduan dan SOP yang berlaku 4. SDM yang kompeten 5. Peralatan sesuai standar 6. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (Satpam) RS
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat evaluasi triwulan yang dilakukan oleh Direktur, Wadir Pelayanan, Wadir Administrasi dan Keuangan serta Kepala Bidang Pelayanan 2. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi 3. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan untuk dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien

9. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RADIOLOGI

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan	1. Lembar Permintaan Pemeriksaan Radiologi 2. Order melalui aplikasi SIMRS
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	1. Dilakukan persiapan pemeriksaan radiologi oleh petugas kepada pasien sesuai dengan SOP yang berlaku 2. Petugas radiologi melakukan pemeriksaan pada pasien sesuai dengan permintaan melalui aplikasi SIMRS/ di lembar permintaan radiologi. Hasil pemeriksaan dieksperti oleh Dokter Speisial Radiologi 3. Hasil pemeriksaan diserahkan kepada pasien/keluarga pasien/petugas rawat inap 4. Hasil Pemeriksaan Rawat Inap dijemput Dengan Menyertakan Status/Rekam Medik
3.	Jangka Waktu Pelayanan	< 3 jam
4.	Biaya / Tarif	a. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah b. Pasien JKN : Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5.	Produk Pelayanan	1. Kepala 2. Thorax 3. Abdomen 4. Pelvis 5. Ekstremitas Atas 6. Ekstremitas Bawah 7. Vertebrae 8. BNO-WP 9. Colon Inloop 10. OMD 11. HSG 12. Cystografi 13. Uretrografi 14. Fistulografi 15. CT-Kepala 16. CT-Leher 17. CT-Thorax 18. CT-Abdomen 19. CT-Pelvis 20. CT-Vertebrae 21. CT-Ekstremitas Atas/Bawah 22. USG Abdomen 23. USG Thorax 24. USG Tyroid 25. USG Mammae 26. USG Muscule Sceletal 27. USG Urologi 28. USG Gynecologist 29. USG Inguinal
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Ruang pengaduan : Samping tempat pendaftaran pasien rawat jalan dan Lt. 2 gedung kantor RSUD Dunda Limboto b. Aplikasi LAPOR c. Nomor telp pengaduan : 0822 9361 1470 d. E-mail : rsudunda@gorontalokab.go.id

		<p>e. Media Sosial : Facebook : Rumah Sakit Dunda Limboto, f. Instagram : rsudundalimboto g. Website : http://rsudunda.gorontalo.kab.go.id h. Prosedur pengelolaan pengaduan mengikuti standar pelayanan pengaduan yang telah ditetapkan</p>		
B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)				
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang No 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perijinan Rumah Sakit 4. Keputusan Menteri Kesehatan No. 29 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK .03.05/ 1/ 1007/2011 Tentang Penetapan Kelas Rumah sakit Umum Daerah Dr. M.M. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo 6. Keputusan Menteri Kesehatan No : HK.02.03/I/0363/2015 tentang Penetapan RS Provinsi dan RS Rujukan Regional 7. Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah 8. Peraturan Bupati Nomo 63 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan 9. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 10. Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo No. 02/DPMESDM-Trans/SK/IORS/I/2020 Tentang Izin Operasional Rumah Sakit Dr.M.M Dunda Limboto 		
2.	Sarana Prasarana dan Fasilitas	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Periksa I 2. General X-Ray 3. Portable X-Ray Mobile 4. X-Ray Mammograf 5. X-Ray Multix DR 6. Tiang Infus 7. Apron 8. Marker 9. Lemari Penderita 10. Stand Casette 11. Kaset 24x40 12. Kaset 24x30 cm 13. Kaset 35x35 </td> <td style="width: 50%; border: none;"> <ol style="list-style-type: none"> 29. Stetoskop 30. Instrument Table 31. Komputer Monitor 32. Kursi Kerja 33. Fernekel 34. Brankas 35. Kamar Gelap 36. Automatic Prosesing 37. Automatic Prosesing 38. Drying Film 39. Tangki Depelover </td> </tr> </table>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Periksa I 2. General X-Ray 3. Portable X-Ray Mobile 4. X-Ray Mammograf 5. X-Ray Multix DR 6. Tiang Infus 7. Apron 8. Marker 9. Lemari Penderita 10. Stand Casette 11. Kaset 24x40 12. Kaset 24x30 cm 13. Kaset 35x35 	<ol style="list-style-type: none"> 29. Stetoskop 30. Instrument Table 31. Komputer Monitor 32. Kursi Kerja 33. Fernekel 34. Brankas 35. Kamar Gelap 36. Automatic Prosesing 37. Automatic Prosesing 38. Drying Film 39. Tangki Depelover
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Periksa I 2. General X-Ray 3. Portable X-Ray Mobile 4. X-Ray Mammograf 5. X-Ray Multix DR 6. Tiang Infus 7. Apron 8. Marker 9. Lemari Penderita 10. Stand Casette 11. Kaset 24x40 12. Kaset 24x30 cm 13. Kaset 35x35 	<ol style="list-style-type: none"> 29. Stetoskop 30. Instrument Table 31. Komputer Monitor 32. Kursi Kerja 33. Fernekel 34. Brankas 35. Kamar Gelap 36. Automatic Prosesing 37. Automatic Prosesing 38. Drying Film 39. Tangki Depelover 			

		<ul style="list-style-type: none"> 14. Kaset Mammografi 15. Grid 30x40 16. Ruang Periksa II 17. CT-Scan Siemens 64.Slice 18. Ruang USG 19. USG GE/Logic 20. USG Analogic Medical 21. USG 6C/F5 22. Lemari Penderita 23. Tempat Tidur Besi 24. Ruang Dokter 25. Meja Tulis 26. Kursi 27. Viewing Box/Illumin Ator 28. Tensimeter 	<ul style="list-style-type: none"> 40. Ruang Administrasi 41. Lemari Arsip 42. Printer 43. Meja Tulis 44. Matras Busa 45. Lemari Penderita 46. Kursi Tunggu 47. Rak Empat Susun 48. Kursi Pakai Tangan 49. Kursi Kerja
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Radiologi 2. Radiografer D3 3. Perawat 4. Administrasi 5. Cleaning Service 	
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Pelayanan Penunjang melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat bidang (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan tertentu yang dianggap penting 2. Monitoring dan Evaluasi oleh Kepala Instalasi Radiologi dan Kepala Ruangan 	
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Radiologi : 2 2. Radiografer : 15 3. Perawat : 1 4. Administrasi : 1 	
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Visi dan Misi RSUD dr.M.M Dunda Limboto 2. Motto RSUD dr.M.M Dunda Limboto 3. Maklumat pelayanan 4. Terakreditasi KARS tahun 2023 5. Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP 	
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Mengutamakan keselamatan pasien 2. Terjaganya kerahasiaan rekam medis 3. Pelayanan berpedoman pada panduan dan SOP yang berlaku 4. SDM yang kompeten 5. Peralatan sesuai standar 6. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (Satpam) RS 	
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Rapat evaluasi triwulan yang dilakukan oleh Direktur, Wadir Pelayanan, Wadir Administrasi dan Keuangan serta Kepala Bidang Pelayanan 	

		<ol style="list-style-type: none">2. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi3. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan untuk dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

10. STANDAR PELAYANAN INSTALASI HAEMODIALISA (HD)

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan	<p>Pasien dengan indikasi medis Haemodialisa, dengan syarat administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Tanda Penduduk 2. Kartu Peserta BPJS PBI dan Non PBI 3. Rujukan Online / cetakan dari FKTP dan Dokter Keluarga 4. Jadwal HD Rutin 5. Surat travelling bila pasien pindahan dari RS lain
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<p>A. Rawat Jalan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang di ruang haemodialisa dan langsung melakukan pendaftaran di bagian administrasi ruangan dengan melakukan <i>finger print</i> 2. Pasien menunggu panggilan untuk dilakukan tindakan HD sesuai dengan urutan kehadiran pada <i>finger print</i> 3. Petugas administrasi ruangan membuat jaminan untuk penerbitan Surat Elegibilitas Peserta (SEP) 4. Untuk pasien Peserta BPJS PBI dan Non PBI yang telah selesai dilayani di izinkan pulang 5. Untuk pasien umum petugas memberikan rincian biaya sesuai perda kepada keluarga pasien untuk diserahkan ke loket pembayaran. 6. Keluarga pasien menunjukkan bukti pembayaran ke petugas yang ada di ruangan 7. Setelah itu pasien di izinkan pulang <p>B. Rawat Inap</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ada instruksi dari dokter untuk dilakukan tindakan haemodialisa 2. Perawat bangsal mendaftar ke ruang HD via telepon / datang langsung ke ruang Haemodialisa 3. Perawat HD menjadwalkan kapan tindakan HD dilaksanakan 4. Perawat ruangan mengantar pasien ke ruang HD 5. Perawat HD melakukan tindakan sesuai instruksi dokter 6. Penyelesaian administrasi tindakan HD include dengan ruangan 7. Setelah tindakan HD selesai perawat ruangan menjemput pasien dari ruang HD kembali ke ruangan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Pasien lama (4-5 jam) Pasien baru (2-3 jam)</p>
4.	Biaya / Tarif	<p>a. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p>

		b. Pasien JKN : Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. HD dengan Dialiser Baru / Tanpa Reuse 2. HD CITO dengan Dialiser Baru / Tanpa Reuse 3. HD Metode SLEED dengan Dialiser Baru / Tanpa Reuse 4. Injeksi Zat Besi melalui infus / Intra Vena 5. Layanan Transfusi Darah jika Hb dibawah Normal
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pengaduan : Samping tempat pendaftaran pasien rawat jalan dan Lt. 2 gedung kantor RSUD Dunda Limboto b. Aplikasi LAPOR c. Nomor telp pengaduan : 0822 9361 1470 d. E-mail : rsudunda@gorontalokab.go.id e. Media Sosial : Facebook : Rumah Sakit Dunda Limboto, f. Instagram : rsudundalimboto g. Website : http://rsudunda.gorontalokab.go.id h. Prosedur pengelolaan pengaduan mengikuti standar pelayanan pengaduan yang telah ditetapkan
B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang No 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perijinan Rumah Sakit 4. Keputusan Menteri Kesehatan No. 29 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK .03.05/ 1/ 1007/2011 Tentang Penetapan Kelas Rumah sakit Umum Daerah Dr. M.M. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo 6. Keputusan Menteri Kesehatan No : HK.02.03/I/0363/2015 tentang Penetapan RS Provinsi dan RS Rujukan Regional 7. Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah 8. Peraturan Bupati Nomo 63 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan 9. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 10. Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo No. 02/DPMESDM-

		Trans/SK/IORS/I/2020 Tentang Izin Operasional Rumah Sakit Dr.M.M Dunda Limboto
2.	Sarana Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Periksa 2. Ruang Tindakan 3. Mesin HD 4. Ruang Reverse Osmosis 5. Mesin Renaton (Reuse) 6. Washtafel 7. Meja Kerja 8. Meja Komputer 9. Kursi Kerja 10. Kursi Tunggu Pasien 11. Komputer,CPU,Monitor 12. AC Ruang 13. Kamar Mandi/WC 14. Termometer Manual & Elektrik 15. Sterilisator 16. Timbangan Dewasa 17. Tensi Meter 18. Stetoskop 19. Tabung O2 20. Alat EKG Alat Spirometer 21. Senter/Lampu Periksa 22. Head Lamp 23. Kursi Roda 24. ATK Dan Rekam Medis Pasien 25. Alat Medis Habis Pakai 26. Komputer dengan SIM RS 27. Instalasi Listrik 28. Instalasi Air 29. Ruang Administrasi 30. Ruang CAPD 31. Ruang BHP 32. Ruang Linen 33. Troly Emergency 34. Tempat Tidur Pasien 35. Meja Tindakan 36. Bedside Kabinet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Penyakit Dalam 2. Dokter Umum tersertifikasi HD 3. Perawat 4. Administrasi 5. Cleaning Service
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Pelayanan melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat bidang (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan tertentu yang dianggap penting 2. Monitoring dan Evaluasi oleh Kepala Instalasi Rawat Jalan dan Inap serta Kepala Ruangan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis : 1 2. Dokter Umum : 1 3. Perawat : 12 4. Administrasi : 1
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visi dan Misi RSUD dr.M.M Dunda Limboto 2. Motto RSUD dr.M.M Dunda Limboto 3. Maklumat pelayanan 4. Terakreditasi KARS tahun 2023 5. Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengutamakan keselamatan pasien 2. Terjaganya kerahasiaan rekam medis

		<ol style="list-style-type: none">3. Pelayanan berpedoman pada panduan dan SOP yang berlaku4. SDM yang kompeten5. Peralatan sesuai standar6. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (Satpam) RS
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Rapat evaluasi triwulan yang dilakukan oleh Direktur, Wadir Pelayanan, Wadir Administrasi dan Keuangan serta Kepala Bidang Pelayanan2. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi3. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan untuk dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien

11. STANDAR PELAYANAN INSTALASI UNIT TRANSFUSI DARAH (UTD)

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan	Pasien rawat inap di RSUD Dr. M. M. DUNDA Limboto yang memerlukan tranfusi darah. 1. Surat permintaan Darah dari Dokter 2. Sampel darah pasien 3. Fotocopy S.E.P
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	1. Petugas ruang rawat mengkomunikasikan kebutuhan darah tranfusi untuk pasien ke UTDRS. 2. Petugas ruang rawat mengirim surat permintaan darah ke UTDRS yang di isi lengkap, dan contoh darah pasien dengan identitas pasien lengkap dan jelas 3. Petugas UTDRS melakukan uji silang serasi antara darah donor dan darah pasien 4. Jika semua proses di UTDRS selesai, petugas ruang rawat mengambil darah yang siap tranfusi ke UTDRS dengan membawa identitas pasien atau tembusan surat permintaan darah, dan dilakukan pengecekan lengkap oleh petugas UTDRS Catatan : SPO sesuai dengan SPO UTDRS
3.	Jangka Waktu Pelayanan	45 Menit s/d 1 Jam
4.	Biaya / Tarif	Pasien JKN : Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan UnitTranfusi Darah
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Ruang pengaduan : Samping tempat pendaftaran pasien rawat jalan dan Lt. 2 gedung kantor RSUD Dunda Limboto b. Aplikasi LAPOR c. Nomor telp pengaduan : 0822 9361 1470 d. E-mail : rsudunda@gorontalokab.go.id e. Media Sosial : Facebook : Rumah Sakit Dunda Limboto, f. Instagram : rsudundalimboto g. Website : http://rsudunda.gorontalokab.go.id h. Prosedur pengelolaan pengaduan mengikuti standar pelayanan pengaduan yang telah ditetapkan
B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik

		<p>Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Undang-Undang No 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perijinan Rumah Sakit 4. Keputusan Menteri Kesehatan No. 29 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK .03.05/ 1/ 1007/2011 Tentang Penetapan Kelas Rumah sakit Umum Daerah Dr. M.M. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo 6. Keputusan Menteri Kesehatan No : HK.02.03/I/0363/2015 tentang Penetapan RS Provinsi dan RS Rujukan Regional 7. Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah 8. Peraturan Bupati Nomo 63 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan 9. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 10. Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo No. 02/DPMESDM-Trans/SK/IORS/I/2020 Tentang Izin Operasional Rumah Sakit Dr.M.M Dunda Limboto
2.	Sarana Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Periksa 2. Ruang Tindakan 3. Meja kerja 4. Meja komputer 5. Kursi kerja 6. Komputer,CPU, Monitor 7. AC 8. Freser 9. Timbangan Dewasa 10. Tensi meter 11. Stetoskop 12. Lemari Es 13. Inkubator 14. Centrituge kecil 15. Siler 16. Tensi 17. Stripet 18. Hemoseale 19. Timbangan darah 20. Platelate 21. Alat HB 22. Centrifuge komponen (besar) 23. Brankar 24. Instalasi listrik 25. Instalasi Air
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum 2. D-III Transfusi Darah 3. Perawat 4. Teknisi Transfusi Darah 5. Administrasi 6. Driver

4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Pelayanan dan Pelayanan Penunjang melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat bidang (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan tertentu yang dianggap penting 2. Monitoring dan Evaluasi oleh Dokter Penanggung Jawab UTD dan Kepala Ruangan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum : 1 orang 2. D-III Transfusi Darah : 5 orang 3. PTTD : 1 orang 4. Perawat : 4 orang 5. Teknisi : 1 orang 6. Administrasi : 1 orang 7. Driver : 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visi dan Misi RSUD dr.M.M Dunda Limboto 2. Motto RSUD dr.M.M Dunda Limboto 3. Maklumat pelayanan 4. Terakreditasi KARS tahun 2023 5. Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengutamakan keselamatan pasien 2. Terjaganya kerahasiaan rekam medis 3. Pelayanan berpedoman pada panduan dan SOP yang berlaku 4. SDM yang kompeten 5. Peralatan sesuai standar 6. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (Satpam) RS
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat evaluasi triwulan yang dilakukan oleh Direktur, Wadir Pelayanan, Wadir Administrasi dan Keuangan serta Kepala Bidang Pelayanan 2. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi 3. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan untuk dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien

12. STANDAR PELAYANAN KAMAR MAYAT

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien dinyatakan sudah meninggal secara medis yang ditunjukkan dengan surat keterangan meninggal dari dokter penanggung jawab perawatan pasien yang bersangkutan. 2. Ada Petugas Pelaksana Kamar Jenazah 3. Ada Permohonan dari Keluarga
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas ruangan menginformasikan bahwa di ruangan (x) ada pasien meninggal kecuali pasien yang tidak ada keluarga. 2. Petugas pemulasaran jenazah mengambil jenazah keruang perawatan (x) 3. Proses administrasi (pembuatan surat keterangan kematian) dari ruangan masing-masing. 4. Memandikan jenazah jika ada permintaan dari keluarga. 5. Pembalseman jenazah (bila dibutuhkan) formalin jika ada permintaan. 6. Penyerahan jenazah kepihak keluarga 7. Pengantaran jenazah oleh driver kerumah duka.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 jam setelah pasien meninggal
4.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> a. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah b. Pasien JKN : Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Memandikan Jenazah b. Pemberian Formalin
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pengaduan : Samping tempat pendaftaran pasien rawat jalan dan Lt. 2 gedung kantor RSUD Dunda Limboto b. Aplikasi LAPOR c. Nomor telp pengaduan : 0822 9361 1470 d. E-mail : rsudunda@gorontalokab.go.id e. Media Sosial : Facebook : Rumah Sakit Dunda Limboto, f. Instagram : rsudundalimboto g. Website : http://rsudunda.gorontalokab.go.id h. Prosedur pengelolaan pengaduan mengikuti standar

		pelayanan pengaduan yang telah ditetapkan										
B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)												
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang No 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perijinan Rumah Sakit 4. Keputusan Menteri Kesehatan No. 29 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK .03.05/ 1/ 1007/2011 Tentang Penetapan Kelas Rumah sakit Umum Daerah Dr. M.M. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo 6. Keputusan Menteri Kesehatan No : HK.02.03/I/0363/2015 tentang Penetapan RS Provinsi dan RS Rujukan Regional 7. Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah 8. Peraturan Bupati Nomo 63 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan 9. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 10. Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo No. 02/DPMESDM-Trans/SK/IORS/I/2020 Tentang Izin Operasional Rumah Sakit Dr.M.M Dunda Limboto 										
2.	Sarana Prasarana dan Fasilitas	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">1. Ruang Pemandian</td> <td style="width: 50%;">6. Freezer</td> </tr> <tr> <td>2. Ruang Tindakan</td> <td>7. APD (sarung tangan, masker, baju kerja)</td> </tr> <tr> <td>3. Meja Kerja</td> <td>8. Instalasi Listrik</td> </tr> <tr> <td>4. Kursi Kerja</td> <td>9. Instalasi Air</td> </tr> <tr> <td>5. AC</td> <td></td> </tr> </table>	1. Ruang Pemandian	6. Freezer	2. Ruang Tindakan	7. APD (sarung tangan, masker, baju kerja)	3. Meja Kerja	8. Instalasi Listrik	4. Kursi Kerja	9. Instalasi Air	5. AC	
1. Ruang Pemandian	6. Freezer											
2. Ruang Tindakan	7. APD (sarung tangan, masker, baju kerja)											
3. Meja Kerja	8. Instalasi Listrik											
4. Kursi Kerja	9. Instalasi Air											
5. AC												
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas Kamar Mayat										
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Pelayanan Penunjang melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat bidang (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan tertentu yang dianggap penting 2. Monitoring dan Evaluasi oleh Penanggung Jawab Ruang 										
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas Kamar Mayat : 2										

6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visi dan Misi RSUD dr.M.M Dunda Limboto 2. Motto RSUD dr.M.M Dunda Limboto 3. Maklumat pelayanan 4. Terakreditasi KARS tahun 2023 5. Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengutamakan keselamatan pasien 2. Terjaganya kerahasiaan rekam medis 3. Pelayanan berpedoman pada panduan dan SOP yang berlaku 4. SDM yang kompeten 5. Peralatan sesuai standar 6. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (Satpam) RS
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat evaluasi triwulan yang dilakukan oleh Direktur, Wadir Pelayanan, Wadir Administrasi dan Keuangan serta Kepala Bidang Pelayanan 2. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi 3. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan untuk dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien

13. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan	a. Pengaduan secara lisan dan tertulis b. Identitas resmi KTP
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	1. Pelanggan menyampaikan pengaduannya dengan cara datang langsung ke Tim pengaduan rumah sakit 2. Registrasi dan klarifikasi pengaduan/keluhan berdasarkan level komplain 3. Pengarsipan/rencana tindak lanjut di sub bagian hukum dan humas 4. Pengaduan di distribusikan ke bidang/bagian terkait untuk dilakukan penelusuran dan penanganan lebih lanjut 5. Penyampaian tanggapan kepada pelanggan yang menyampaikan aduan 6. Penandatanganan berita acara pengaduan 7. Pelaporan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 Menit
4.	Biaya / Tarif	a. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah b. Pasien JKN : Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Pengaduan Masyarakat
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Ruang pengaduan : Samping tempat pendaftaran pasien rawat jalan dan Lt. 2 gedung kantor RSUD Dunda Limboto b. Aplikasi LAPOR c. Nomor telp pengaduan : 0822 9361 1470 d. E-mail : rsudunda@gorontalokab.go.id e. Media Sosial : Facebook : Rumah Sakit Dunda Limboto, f. Instagram : rsudundalimboto g. Website : http://rsudunda.gorontalokab.go.id h. Prosedur pengelolaan pengaduan mengikuti standar pelayanan pengaduan yang telah ditetapkan

B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang No 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perijinan Rumah Sakit 4. Keputusan Menteri Kesehatan No. 29 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK .03.05/ 1/ 1007/2011 Tentang Penetapan Kelas Rumah sakit Umum Daerah Dr. M.M. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo 6. Keputusan Menteri Kesehatan No : HK.02.03/I/0363/2015 tentang Penetapan RS Provinsi dan RS Rujukan Regional 7. Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah 8. Peraturan Bupati Nomo 63 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan 9. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 10. Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo No. 02/DPMESDM-Trans/SK/IORS/I/2020 Tentang Izin Operasional Rumah Sakit Dr.M.M Dunda Limboto
2.	Sarana Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja Kerja 2. Kursi Kerja 3. Komputer, CPU, Monitor
3.	Kompetensi Pelaksana	Staf Administrasi yang mahir dalam mengoperasikan komputer
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Pelayanan melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat bidang (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan tertentu yang dianggap penting 2. Monitoring dan Evaluasi oleh Kepala Instalasi Rawat Intensif dan Kepala Ruangan
5.	Jumlah Pelaksana	1 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visi dan Misi RSUD dr.M.M Dunda Limboto 2. Motto RSUD dr.M.M Dunda Limboto 3. Maklumat pelayanan 4. Terakreditasi KARS tahun 2023

		5. Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengutamakan keselamatan pasien 2. Terjaganya kerahasiaan rekam medis 3. Pelayanan berpedoman pada panduan dan SOP yang berlaku 4. SDM yang kompeten 5. Peralatan sesuai standar 6. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (Satpam) RS
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat evaluasi triwulan yang dilakukan oleh Direktur, Wadir Pelayanan, Wadir Administrasi dan Keuangan serta Kepala Bidang Pelayanan 2. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi 3. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan untuk dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien

14. STANDAR PELAYANAN INSTALASI GIZI

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rawat Jalan <ol style="list-style-type: none"> a. JKN : Lembar permintaan Konsultasi Gizi b. Umum : Lembar permintaan Konsultasi Gizi 2. IGD Lembar Skrining Asuhan Gizi 3. Rawat Inap : <ol style="list-style-type: none"> a. Lembar permintaan Diet makan pasien b. Lembar permintaan Konsultasi Gizi
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien baru masuk IGD pada saat pendistribusian makanan langsung di beri makanan lunak. 2. Dilakukan persiapan dan pencatatan diet pasien sesuai dengan SPO yang berlaku 3. Petugas gizi akan melakukan skrining gizi lanjutan terhadap pasien yang baru masuk pada setiap ruangan. Diet yang diberikan disesuaikan dengan diagnosa pasien. 4. Asuhan gizi yang diberikan disesuaikan dengan hasil skrining gizi sesuai dengan SPO yang berlaku 5. Petugas gizi melakukan kunjungan/visite ke pasien 6. Pemberian makan pasien disesuaikan dengan jadwal yang telah ditentukan 7. Pasien yang pulang dengan diet tertentu akan diberikan resume untuk konsultasi ke poli gizi
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyelenggaraan makanan terbagi dalam 3 waktu penyajian makanan utama dan 2 kali penyajian snack, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> a. Makan pagi jam 06.00 WITA b. Makan siang 11.30 WITA c. Makan malam 18.00 WITA 2. Konsultasi gizi bagi pasien rawat inap dilaksanakan dari pukul 10.00 WITA – selesai 3. Konsultasi gizi bagi pasien rawat jalan dilaksanakan dari pukul 10.00 – 13.00 WITA
4.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> a. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah b. Pasien JKN : Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyelenggaraan makanan pasien rawat inap 2. Konsultasi gizi rawat inap 3. Konsultasi gizi rawat jalan

6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang pengaduan : Samping tempat pendaftaran pasien rawat jalan dan Lt. 2 gedung kantor RSUD Dunda Limboto b. Aplikasi LAPOR c. Nomor telp pengaduan : 0822 9361 1470 d. E-mail : rsudunda@gorontalokab.go.id e. Media Sosial : Facebook : Rumah Sakit Dunda Limboto, f. Instagram : rsudundalimboto g. Website : http://rsudunda.gorontalokab.go.id h. Prosedur pengelolaan pengaduan mengikuti standar pelayanan pengaduan yang telah ditetapkan
B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang No 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perijinan Rumah Sakit 4. Keputusan Menteri Kesehatan No. 29 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK .03.05/ 1/ 1007/2011 Tentang Penetapan Kelas Rumah sakit Umum Daerah Dr. M.M. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo 6. Keputusan Menteri Kesehatan No : HK.02.03/I/0363/2015 tentang Penetapan RS Provinsi dan RS Rujukan Regional 7. Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah 8. Peraturan Bupati Nomo 63 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan 9. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 10. Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo No. 02/DPMESDM-Trans/SK/IORS/I/2020 Tentang Izin Operasional Rumah Sakit Dr.M.M Dunda Limboto
2.	Sarana Prasarana dan Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Gudang penyimpanan 2. Meja kerja 3. Kursi kerja 4. Komputer, CPU, Monitor 5. Printer 6. Ac ruang 7. Freezer 22. Tempat pencucian alat 23. Troly makanan kelas VVIP 24. Timbangan makanan 25. Alat makan pasien 26. Tempat sampah

		8. Lemari kaca 9. Locker pegawai 10. Meja makan 11. Blender 12. Kompor 13. Dandang nasi 14. Wajan besar 15. Wajan sedang 16. Sendok makan 17. Rak stainless stell 18. Troly 19. Earphone 20. Meja distribusi makanan 21. Lemari alat makan	27. Kamar mandi 28. Hexausting 29. Talenan 30. Pisau 31. Loyang 32. Keranjang 33. Insect killer 34. Gelas ukur 35. Meja kerja stainless 36. Panci set 37. Sendok kayu 38. Penjepit makanan
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter spesialis gizi klinik 2. S-2 Gizi 3. S-1 Gizi 4. D-3 Gizi 5. S-1 Manajemen 6. Cleaning service	
4.	Pengawasan Internal	1. Kepala Bidang Pelayanan Penunjang melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat bidang (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan tertentu yang dianggap penting 2. Monitoring dan Evaluasi oleh Kepala Instalasi Gizi dan Kepala Ruangan	
5.	Jumlah Pelaksana	1. Dokter spesialis klinik gizi : 1 orang 2. S-2 Gizi : 1 3. S-1 Gizi : 4 orang 4. D-3 Gizi : 18 orang 5. Pramu Gizi : 7 orang 6. Pengolah Makanan : 8 orang 7. Administrasi : 1 Orang	
6.	Jaminan Pelayanan	1. Visi dan Misi RSUD dr.M.M Dunda Limboto 2. Motto RSUD dr.M.M Dunda Limboto 3. Maklumat pelayanan 4. Terakreditasi KARS tahun 2023 5. Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP	
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Mengutamakan keselamatan pasien 2. Terjaganya kerahasiaan rekam medis 3. Pelayanan berpedoman pada panduan dan SOP yang berlaku 4. SDM yang kompeten 5. Peralatan sesuai standar 6. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (Satpam) RS	

8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Rapat evaluasi triwulan yang dilakukan oleh Direktur, Wadir Pelayanan, Wadir Administrasi dan Keuangan serta Kepala Bidang Pelayanan2. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi3. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan untuk dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien
----	----------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

15. STANDAR PELAYANAN INSTALASI RUANG BERSALIN

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan	<p>1. Pasien BPJS</p> <p>a). BPJS PBI DAN NON PBI</p> <p>(1). Fotokopi kartu BPJS dan menunjukkan aslinya</p> <p>(2). Fotokopi kartu keluarga</p> <p>(3). Fotokopi KTP</p> <p>(4). Fotokopi rujukan dan menunjukkan aslinya atau Surat Keterangan Gawat Darurat</p> <p>(5). Mengurus surat Penjaminan BPJS PBI dan Non PBI sebelum 3 x 24 jam</p> <p>2. Pasien Jampersal</p> <p>(1). Fotokopi KTP</p> <p>(2). Fotokopi kartu keluarga</p> <p>(3). Fotokopi SKTM</p> <p>(4). Fotokopi rujukan dan menunjukkan aslinya atau surat keterangan gawat darurat</p> <p>(5). Rekomendasi dari BKK</p> <p>(6). Mengurus Surat Penjaminan Jampersal sebelum 3 x 24 jam</p> <p>3. Pasien Umum</p> <p>(1). Fotokopi KTP</p> <p>Catatan :</p> <p>1. Pasien membawa buku KIA</p> <p>2. Pasien dengan jaminan kesehatan lain menyesuaikan persyaratan penjamin</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<p>A. Pasien masuk dari IGD</p> <p>1. Pasien Datang, Masuk Di IGD/IRDO</p> <p>2. Keluarga Pasien Mendaftarkan Di Loket Pendaftaran</p> <p>3. Petugas Pendaftaran Menyerahkan Rekam Medis Pasien Pada Petugas IGD/IRDO</p> <p>4. Pasien diperiksa Oleh Bidan/Dokter</p> <p>5. Petugas Pendaftaran Melakukan Konfirmasi Tempat Dengan Petugas Ruang Bersalin</p> <p>6. Petugas Pendaftaran Memberikan Informasi Tempat Pada Petugas IGD/IRDO</p> <p>7. Pasien Diambil Sampel Darah Untuk Pemeriksaan Penunjang (rawat inap)</p> <p>8. Petugas IGD/IRDO Melakukan Konfirmasi Dengan Petugas Di Ruang Bersalin</p> <p>9. Apabila Selesai dilakukan Pemeriksaan dan Tindakan, pasien diantar ke Ruang Bersalin oleh petugas</p>

		<p>IGD/IRDO</p> <p>10. Petugas IGD/IRDO Menyerahkan Pasien Dan Rekam Medis Pada Petugas Ruang Bersalin</p> <p>B. Dari Poliklinik Pagi/Sore</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Datang, Mengambil Nomor Antrian Pendaftaran 2. Pasien mendaftarkan diri dipoliklinik kebidanan 3. Pasien Mengurus dan Melengkapi Jaminan (Bila Memiliki) 4. Menyerahkan Jaminan Beserta Nomor Urutan Pendaftaran Pada Perawat Poliklinik. 5. Pasien Menunggu Panggilan Sesuai Nomor Urutan Pasien Diperiksa Oleh Bidan/Dokter (Bila Pasien rawat inap Petugas Melakukan Konfirmasi Dengan Petugas Ruang Bersalin) 6. Bila Pasien diperlukan Pemeriksaan Penunjang Pasien Diberikan Pengantar Sesuai Dengan Instruksi Dokter(Laboratorium), 7. Petugas PPRI Melakukan Konfirmasi Dengan Petugas Admisi (Pasien Mau Rawat Inap) 8. Petugas Melakukan Konfirmasi Dengan Petugas Ruang Bersalin (Pasien Untuk Rawat Inap) 9. Petugas Mengantar Pasien Ke Ruang Bersalin 10. Petugas Menyerahkan Pasien Dan Rekam Medis Kepada Petugas Ruang Bersalin
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai Kasus Pasien
4.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> a. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah b. Pasien JKN : Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Partus Dengan Penyulit Ringan 2. Partus Dengan Penyulit Sedang 3. Partus Dengan Penyulit Berat 4. Curetase Ringan 5. Curetase Berat 6. Tindakan Pembedahan <ul style="list-style-type: none"> • Kecil • Sedang • Besar 7. Tindakan Non Pembedahan <ul style="list-style-type: none"> • Kecil • Sedang • Besar

		8. Tindakan Kolaborasi 9. Asuhan Keperawatan/kebidanan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Ruang pengaduan : Samping tempat pendaftaran pasien rawat jalan dan Lt. 2 gedung kantor RSUD Dunda Limboto b. Aplikasi LAPOR c. Nomor telp pengaduan : 0822 9361 1470 d. E-mail : rsudunda@gorontalokab.go.id e. Media Sosial : Facebook : Rumah Sakit Dunda Limboto, f. Instagram : rsudundalimboto g. Website : http://rsudunda.gorontalokab.go.id h. Prosedur pengelolaan pengaduan mengikuti standar pelayanan pengaduan yang telah ditetapkan
B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang No 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perijinan Rumah Sakit 4. Keputusan Menteri Kesehatan No. 29 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK .03.05/ 1/ 1007/2011 Tentang Penetapan Kelas Rumah sakit Umum Daerah Dr. M.M. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo 6. Keputusan Menteri Kesehatan No : HK.02.03/I/0363/2015 tentang Penetapan RS Provinsi dan RS Rujukan Regional 7. Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah 8. Peraturan Bupati Nomo 63 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan 9. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 10. Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo No. 02/DPMESDM-Trans/SK/IORS/I/2020 Tentang Izin Operasional Rumah Sakit Dr.M.M Dunda Limboto
2.	Sarana Prasarana dan Fasilitas	1. Ruang pemeriksaan 2. Ruang tindakan 18. Kursi roda 19. Kipas angin

		<ul style="list-style-type: none"> 3. Meja Keja 4. Kursi Kerja 5. Lemari pendingin 6. Kursi tunggu pasien 7. Alat USG 8. Monitor USG 9. Obsgyn set 10. Lemari arsip 11. Bed gynekologi 12. Timbangan bayi dan dewasa manual/elektrik 13. Termometer manual dan elektrik 14. Tensimeter 15. Steteskop 16. Tempat tidur 17. Tabung O2 20. Partus set 21. Cup ekstraksi vacuum 22. Haecting set 23. Sterilisator 24. Lemari obat 25. Suction ekstraksi vacuum 26. Kamar mandi 27. Wastafel 28. Rak Sepatu 29. Trolis Obat 30. Instalasi air 31. Instalasi Listrik 32. Syringe pump 33. Regulator 34. ATK dan rekam medis pasien 35. Alat medis habis pakai 36. Tirai dan rel tirai
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Obsgyn 2. Bidan 3. Administrasi 4. Cleaning service
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Pelayanan melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat bidang (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan tertentu yang dianggap penting 2. Monitoring dan Evaluasi oleh Kepala Instalasi Rawat Inap dan Kepala Ruangan
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dokter spesialis Obsgyn : 3 orang 2. Bidan : 25 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Visi dan Misi RSUD dr.M.M Dunda Limboto 2. Motto RSUD dr.M.M Dunda Limboto 3. Maklumat pelayanan 4. Terakreditasi KARS tahun 2023 5. Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Mengutamakan keselamatan pasien 2. Terjaganya kerahasiaan rekam medis 3. Pelayanan berpedoman pada panduan dan SOP yang berlaku 4. SDM yang kompeten 5. Peralatan sesuai standar 6. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (Satpam) RS
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Rapat evaluasi triwulan yang dilakukan oleh Direktur, Wadir Pelayanan, Wadir Administrasi dan Keuangan

		<p>serta Kepala Bidang Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none">2. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi3. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan untuk dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

16. STANDAR PELAYANAN INSTALASI LOUNDRY

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan	Semua linen yang masuk inventaris RSUD Dr. M. M. Dunda Limboto
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas mengambil, menerima dan membawa linen dari ruangan/instalasi/unit yang akan dicuci ke laundry 2. Petugas menghitung dan memisahkan linen berdasarkan jenis infeksius dan non infeksius diarea/ruang kotor. 3. Petugas menimbang linen dan mencatat dalam buku catatan 4. Petugas menghidupkan mesin cuci 5. Petugas laundry memasukkan linen kotor yang sudah dipilah kedalam mesin cuci. 6. Petugas mengoperasikan mesin cuci sesuai program yang dibutuhkan. 7. Petugas mengeluarkan linen yang sudah bersih dari dalam mesin cuci dan memasukkan kedalam trol bersih diarea/ruangbersih. 8. Petugas menghidupkan mesin pengering (drying). 9. Petugas memasukkan linen bersih kedalam mesin pengering. 10. Petugas mengoperasikan mesin pengering sesuai program yang dibutuhkan. 11. Petugas mengeluarkan linen yang sudah bersih dan keringke dalam troli dan dibawa keruang setrika. 12. Petugas memeriksa dan menyortir linen yang sudah bersih tersebut : <ol style="list-style-type: none"> a. Jika ditemukan linen masih ada sisa kotoran, linen dikembalikan ke ruang pencucian. b. Jika ditemukan linen dengan kondisi tidak layak pakailakukan pencatatan pada buku barang rusak berat. 13. Petugas menyetrika, melipat, dan mempacking linen tersebut serta menyimpannya dalam lemari penyimpanan. 14. Petugas mendistribusikan linen ke ruangan/instalasi/unit perawatan sesuai jenis linen yang dicuci
3.	Jangka Waktu Pelayanan	4 jam, 1 (satu) kali proses pelayanan penyediaan linen bersih
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya

5.	Produk Pelayanan	Pelayanan penyediaan Linen bersih
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pengaduan : Samping tempat pendaftaran pasien rawat jalan dan Lt. 2 gedung kantor RSUD Dunda Limboto b. Aplikasi LAPOR c. Nomor telp pengaduan : 0822 9361 1470 d. E-mail : rsudunda@gorontalokab.go.id e. Media Sosial : Facebook : Rumah Sakit Dunda Limboto, f. Instagram : rsundalimboto g. Website : http://rsudunda.gorontalokab.go.id h. Prosedur pengelolaan pengaduan mengikuti standar pelayanan pengaduan yang telah ditetapkan
B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang No 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perijinan Rumah Sakit 4. Keputusan Menteri Kesehatan No. 29 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK .03.05/ 1/ 1007/2011 Tentang Penetapan Kelas Rumah sakit Umum Daerah Dr. M.M. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo 6. Keputusan Menteri Kesehatan No : HK.02.03/I/0363/2015 tentang Penetapan RS Provinsi dan RS Rujukan Regional 7. Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah 8. Peraturan Bupati Nomo 63 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan 9. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 10. Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo No. 02/DPMESDM-Trans/SK/IORS/I/2020 Tentang Izin Operasional Rumah Sakit Dr.M.M Dunda Limboto
2.	Sarana Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mesin Cuci 2. Mesin Pengering

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Mesin setrika 4. Lemari penyimpanan 5. Timbangan 6. Sarana Kelistrikan (UPS)
3.	Kompetensi Pelaksana	SMA
4.	Pengawasan Internal	Kepala Bidang Penunjang dan kepala instalasi melakukan pengawasan secara periodik melalui supervisi dan rapat ruangan setiap bulan dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting
5.	Jumlah Pelaksana	5 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visi dan Misi RSUD dr.M.M Dunda Limboto 2. Motto RSUD dr.M.M Dunda Limboto 3. Maklumat pelayanan 4. Terakreditasi KARS tahun 2023 5. Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengutamakan keselamatan pasien 2. Terjaganya kerahasiaan rekam medis 3. Pelayanan berpedoman pada panduan dan SOP yang berlaku 4. SDM yang kompeten 5. Peralatan sesuai standar 6. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (Satpam) RS
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat evaluasi triwulan yang dilakukan oleh Direktur, Wadir Pelayanan, Wadir Administrasi dan Keuangan serta Kepala Bidang Pelayanan 2. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi 3. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan untuk dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien

17. STANDAR PELAYANAN INSTALASI CSSD (CENTRAL STERILE SUPPLY DEPARTMENT)

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap ruangan mengirimkan alat medis / instrument kotor ke unit sterilisasi. 2. Tiap ruangan yang mengirimkan alat/instrument kotor harus mengisi buku serah terima diruang penerimaan alat kotor
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima alat medis 2. Mencuci alat medis 3. Pengemasan dan pensortiran alat medis dan linen 4. Pemberian tanda/label pada alat yang akan di streilkan 5. Melakukan sterilisasi 6. Mendistribusikan alat atau instrumen ke semua uni
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proses pencucian dan setting tergantung dari jenis alat/ bahan 2. Pengemasan dan labeling < 30 menit 3. Sterilisasi < 2 jam (tergantung jenis alat/ bahan) 4. Penyimpanan/ distribusi < 7 hari tergantung kebutuhan unit
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan alat medis, linen dan BMHP steril ke unit pelayanan untuk mencegah terjadinya infeksi, 2. Menurunkan angka kejadian infeksi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pengaduan : Samping tempat pendaftaran pasien rawat jalan dan Lt. 2 gedung kantor RSUD Dunda Limboto b. Aplikasi LAPOR c. Nomor telp pengaduan : 0822 9361 1470 d. E-mail : rsudunda@gorontalokab.go.id e. Media Sosial : Facebook : Rumah Sakit Dunda Limboto, f. Instagram : rsudundalimboto g. Website : http://rsudunda.gorontalokab.go.id h. Prosedur pengelolaan pengaduan mengikuti standar pelayanan pengaduan yang telah ditetapkan
B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang No 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perijinan Rumah Sakit 4. Keputusan Menteri Kesehatan No. 29 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK .03.05/ 1/ 1007/2011 Tentang Penetapan Kelas Rumah sakit Umum Daerah Dr. M.M. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo 6. Keputusan Menteri Kesehatan No : HK.02.03/I/0363/2015 tentang Penetapan RS Provinsi dan RS Rujukan Regional 7. Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah 8. Peraturan Bupati Nomo 63 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan 9. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 10. Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo No. 02/DPMESDM-Trans/SK/IORS/I/2020 Tentang Izin Operasional Rumah Sakit Dr.M.M Dunda Limboto
2.	Sarana Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mesin autoclave 2. Mesin sterilisasi UV+ozon 3. Meja stainless 4. Sink 5. Lemari penyimpanan staines 6. Lemari penyimpanan
3.	Kompetensi Pelaksana	SMA (sudah mengikuti pelatihan CSSD)
4.	Pengawasan Internal	Kepala Bidang Penunjang dan kepala instalasi melakukan pengawasan secara periodik melalui supervisi dan rapat ruangan setiap bulan dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting
5.	Jumlah Pelaksana	5 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visi dan Misi RSUD dr.M.M Dunda Limboto 2. Motto RSUD dr.M.M Dunda Limboto 3. Maklumat pelayanan 4. Terakreditasi KARS tahun 2023 5. Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengutamakan keselamatan pasien 2. Pelayanan berpedoman pada panduan dan SOP yang berlaku 3. SDM yang kompeten 4. Peralatan sesuai standar 5. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (Satpam) RS

8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Rapat evaluasi triwulan yang dilakukan oleh Direktur, Wadir Pelayanan, Wadir Administrasi dan Keuangan serta Kepala Bidang Pelayanan2. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi3. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan untuk dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien
----	----------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

18. STANDAR PELAYANAN INSTALASI IPSRS (INSTALASI PEMELIHARAAN SARANA DAN PRASARANA RUMAH SAKIT)

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan	Laporan/informasi kerusakan sarana dan prasarana dari unit/ruangan/instalasi
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<p>A. Pemeliharaan Sarana, Prasarana & Peralatan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Instalasi/unit bagian membuat Laporan Kerusakan sarana 2. IPSRS mencatat & Menunjuk satuan tugas/petugas 3. Satuan Tugas Memeriksa kerusakan & memilah jenis kerusakkan 4. Apabila jenis kerusakkan ringan maka pihak IPSRS langsung mengadakan perbaikan & IPSRS membuat Laporan 5. Apabila jenis kerusakkan membutuhkan penggantian suku cadang dan tersedia di gudang, maka pihak IPSRS langsung membuat permintaan barang, kemudian mengadakan perbaikan langsung & IPSRS membuat Laporan 6. Apabila jenis kerusakkan berat dan suku cadang tidak tersedia di Gudang maka pihak IPSRS langsung membuat pengadaan barang/jasa <p>B. Perbaikan Sarana, Prasarana & Peralatan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala ruangan membuat laporan pada Petugas Elektromedik 2. Alat Dapat dibawa keruang Workshop 3. Apabila jenis kerusakkan ringan/sedang dan terdapat suku cadang maka pihak IPSRS langsung mengerjakan perbaikan & IPSRS membuat Laporan. 4. Apabila suku cadang tidak tersedia di Gudang maka pihak IPSRS membuat usulan pengadaan barang/jasa. 5. Apabila barang telah di perbaiki maka di kembalikan alat tsb pada ruangan 6. Apabila jenis kerusakkan berat / sangat berat dan tidak dapat dilakukan perbaikan, maka petugas IPSRS membuat Berita acara ketidak mampuan melakukan perbaikan, kepada pihak manajemen. kemudian pihak manajemen menunjuk pihak ke III untuk mengerjakan kerusakkan tsb.

		7. Apabila kerusakan sangat berat dan untuk pelimpahan pihak ke III terlalu mahal, maka pihak IPSRS membuat Berita acara (saran penghapusan), kemudian di kembalikan pada ruangan lalu menyerahkan brg rusak tsb pada pihak Gudang Perlengkapan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan tergantung jenis alat dan jenis kerusakannya
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya Biaya perbaikan hanya kepada kebutuhan alat dan barang yang rusak (tergantung harga barang di pasaran)
5.	Produk Pelayanan	Pemeliharaan sarana (bangunan, meubelair, alat angkat & angkut), prasarana (kelistrikan, tata udara, sanitasi), peralatan (medis, non medis) di rumah sakit
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Ruang pengaduan : Samping tempat pendaftaran pasien rawat jalan dan Lt. 2 gedung kantor RSUD Dunda Limboto b. Layanan : Senin – minggu disesuaikan dengan jadwal operanshif c. Layanan Aduan : 0853 4200 8730 (Kepala Instalasi IPSRS) d. E-mail : rsudunda@gorontalokab.go.id e. Media Sosial : Facebook : Rumah Sakit Dunda Limboto, f. Instagram : rsudundalimboto g. Website : http://rsudunda.gorontalokab.go.id h. Prosedur pengelolaan pengaduan mengikuti standar pelayanan pengaduan yang telah ditetapkan
B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang No 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perijinan Rumah Sakit 4. Keputusan Menteri Kesehatan No. 29 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK .03.05/ 1/ 1007/2011 Tentang Penetapan Kelas Rumah sakit Umum Daerah Dr. M.M. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo

		<ol style="list-style-type: none"> 6. Keputusan Menteri Kesehatan No : HK.02.03/I/0363/2015 tentang Penetapan RS Provinsi dan RS Rujukan Regional 7. Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah 8. Peraturan Bupati Nomo 63 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan 9. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 10. Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo No. 02/DPMESDM-Trans/SK/IORS/I/2020 Tentang Izin Operasional Rumah Sakit Dr.M.M Dunda Limboto
2.	Sarana Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peralatan kerja (Tool Kit) 2. Peralatan Kantor 3. Blanko laporan kerusakan 4. Meja kerja 5. Perangkat komputer, printer dan internet 6. Lemari Arsip 7. Lemari Spare part
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. D III Tehnik Elektro 2. SMA sederajat
4.	Pengawasan Internal	Kepala Bidang Penunjang dan kepala instalasi melakukan pengawasan secara periodik melalui supervisi dan rapat ruangan setiap bulan dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting
5.	Jumlah Pelaksana	12 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visi dan Misi RSUD dr.M.M Dunda Limboto 2. Motto RSUD dr.M.M Dunda Limboto 3. Maklumat pelayanan 4. Terakreditasi KARS tahun 2023 5. Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengutamakan keselamatan pasien 2. Pelayanan berpedoman pada panduan dan SOP yang berlaku 3. SDM yang kompeten 4. Peralatan sesuai standar 5. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (Satpam) RS
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat evaluasi triwulan yang dilakukan oleh Direktur, Wadir Pelayanan, Wadir Administrasi dan Keuangan serta Kepala Bidang Pelayanan 2. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi 3. Tindak lanjut hasil evaluasi yang

		direkomendasikan untuk dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------

19. STANDAR PELAYANAN AMBULANCE

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan	Pasien rujukan maupun pasien meninggal : Apabila sopir ambulance maupun mobil jenazah menerima informasi atau laporan dari petugas IGD maupun perawat di ruang perawatan
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	1. Menerima laporan pasien rujukan 2. Menyiapkan ambulance : a. Kebutuhan perlengkapan di mobil ambulance b. Administrasi
3.	Jangka Waktu Pelayanan	10 menit Waktu pelayanan 1 x 24 jam
4.	Biaya / Tarif	a. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah b. Pasien JKN : Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan antar atau jemput pasien dan jenazah
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Ruang pengaduan : Samping tempat pendaftaran pasien rawat jalan dan Lt. 2 gedung kantor RSUD Dunda Limboto b. Aplikasi LAPOR c. Nomor telp pengaduan : 0822 9361 1470 d. E-mail : rsudunda@gorontalokab.go.id e. Media Sosial : Facebook : Rumah Sakit Dunda Limboto, f. Instagram : rsudundalimboto g. Website : http://rsudunda.gorontalokab.go.id h. Prosedur pengelolaan pengaduan mengikuti standar pelayanan pengaduan yang telah ditetapkan
B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang No 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perijinan Rumah Sakit 4. Keputusan Menteri Kesehatan No. 29 Tahun 2008

		<p>tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK .03.05/ 1/ 1007/2011 Tentang Penetapan Kelas Rumah sakit Umum Daerah Dr. M.M. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo 6. Keputusan Menteri Kesehatan No : HK.02.03/I/0363/2015 tentang Penetapan RS Provinsi dan RS Rujukan Regional 7. Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah 8. Peraturan Bupati Nomo 63 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan 9. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 10. Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo No. 02/DPMESDM-Trans/SK/IORS/I/2020 Tentang Izin Operasional Rumah Sakit Dr.M.M Dunda Limboto
2.	Sarana Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mobil 6 unit 2. Stretcher 3. Emergency kid 4. Tabung O2 5. Set infuse 6. Obat-obatan Emergency 7. Tensimeter 8. Termometer 9. Stetoskop 10. Cairan infus
3.	Kompetensi Pelaksana	Sopir Ambulance minimal pendidikan SMA memiliki SIM A
4.	Pengawasan Internal	Kepala Bidang Penunjang dan koordinator penunjang non medis melakukan pengawasan secara periodik melalui supervisi dan rapat ruangan setiap bulan dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting
5.	Jumlah Pelaksana	9 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visi dan Misi RSUD dr.M.M Dunda Limboto 2. Motto RSUD dr.M.M Dunda Limboto 3. Maklumat pelayanan 4. Terakreditasi KARS tahun 2023 5. Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengutamakan keselamatan pasien 2. Pelayanan berpedoman pada panduan dan SOP yang berlaku 3. SDM yang kompeten 4. Peralatan sesuai standar

		5. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (Satpam) RS
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Rapat evaluasi triwulan yang dilakukan oleh Direktur, Wadir Pelayanan, Wadir Administrasi dan Keuangan serta Kepala Bidang Pelayanan2. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi3. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan untuk dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien

20. STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI SURAT KETERANGAN KESEHATAN JIWA

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. KTP 2. Surat Keterangan Berkelakuan Baik(Bila Perlu) 3. Hasil Pemeriksaan MMPI dari dokter Spesialis Jiwa
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran di loket pendaftaran 2. Pasien Melakukan pembayaran di Kasir/Loket pembayaran 3. Pasien melakukan pemeriksaan di Poliklinik MMPI (poli kesehatan jiwa) 4. Pasien Membawa hasil pemeriksaan MMPI ke bagian Administrasi dan Umum untuk dibuatkan Surat Keterangan Sehat Ronani 5. Surat Keterangan Dokter ditandatangani oleh dokter Spesialis Jiwa
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 - 3 Hari
4.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 3. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 4. Pasien JKN : Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Kesehatan Jiwa
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pengaduan : Samping tempat pendaftaran pasien rawat jalan dan Lt. 2 gedung kantor RSUD Dunda Limboto b. Aplikasi LAPOR c. Nomor telp pengaduan : 0822 9361 1470 d. E-mail : rsudunda@gorontalokab.go.id e. Media Sosial : Facebook : Rumah Sakit Dunda Limboto, f. Instagram : rsudundalimboto g. Website : http://rsudunda.gorontalokab.go.id h. Prosedur pengelolaan pengaduan mengikuti standar pelayanan pengaduan yang telah ditetapkan
B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor

		<p>5038);</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan</p> <p>4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perijinan Rumah Sakit</p> <p>5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 512/Menkes/Per/IV/2007 tentang Izin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran</p> <p>6.Keputusan Menteri Kesehatan No. 29 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit</p> <p>7.Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK .03.05/ 1/ 1007/2011 Tentang Penetapan Kelas Rumah sakit Umum Daerah Dr. M.M. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo</p> <p>8.Keputusan Menteri Kesehatan No : HK.02.03/I/0363/2015 tentang Penetapan RS Provinsi dan RS Rujukan Regional</p> <p>9.Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah</p> <p>10. Peraturan Bupati Nomo 63 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan</p> <p>11. Peraturan Bupati No.56 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Peraturan Bupati Nomor 39 Tahun 2011 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah RSUD Dr.M.M Dunda Limboto</p> <p>12. Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo No. 02/DPMESDM-Trans/SK/IORS/I/2020 Tentang Izin Operasional Rumah Sakit Dr.M.M Dunda Limboto</p>
2.	Sarana Prasarana dan Fasilitas	<p>1. Meja Kerja</p> <p>2. Kursi Kerja</p> <p>3. Komputer, CPU, Monitor</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	Staf Administrasi yang mahir dalam mengoperasikan komputer
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan oleh atasan langsung</p> <p>2. Dilakukan oleh SPI</p>
5.	Jumlah Pelaksana	1 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>6. Visi dan Misi RSUD dr.M.M Dunda Limboto</p> <p>7. Motto RSUD dr.M.M Dunda Limboto</p>

		8. Maklumat pelayanan 9. Terakreditasi KARS tahun 2023 10. Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	7. Mengutamakan keselamatan pasien 8. Terjaganya kerahasiaan rekam medis 9. Pelayanan berpedoman pada panduan dan SOP yang berlaku 10. SDM yang kompeten 11. Peralatan sesuai standar 12. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (Satpam) RS
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	4. Rapat evaluasi triwulan yang dilakukan oleh Direktur, Wadir Pelayanan, Wadir Administrasi dan Keuangan serta Kepala Bidang Pelayanan 5. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi 6. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan untuk dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien

21. STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI SURAT KETERANGAN SAKIT

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan	Surat keterangan sakit yang sudah ditandatangani oleh Dokter Penanggung Jawab Pasien
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	1. Pasien/Keluarga menyerahkan surat keterangan sakit ke petugas administrasi di bagian Administrasi Umum 2. Petugas melakukan pengagendaan surat, 3. petugas menyerahkan struk pembayaran kepada pasien/keluarga untuk melakukan pembayaran di kasir/loket pembayaran 4. Pasien/keluarga menyerahkan bukti pembayaran kepada petugas administrasi untuk mendapatkan surat keterangan sakit
3.	Jangka Waktu Pelayanan	25 Menit
4.	Biaya / Tarif	1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Sakit
6.	Penanganan Pengaduan,	a. Ruang pengaduan : Samping tempat pendaftaran

	Saran dan Masukan	<p>pasien rawat jalan dan Lt. 2 gedung kantor RSUD Dunda Limboto</p> <p>b. Aplikasi LAPOR</p> <p>c. Nomor telp pengaduan : 0822 9361 1470</p> <p>d. E-mail : rsudunda@gorontalokab.go.id</p> <p>e. Media Sosial : Facebook : Rumah Sakit Dunda Limboto,</p> <p>f. Instagram : rsudundalimboto</p> <p>g. Website : http://rsudunda.gorontalokab.go.id</p> <p>h. Prosedur pengelolaan pengaduan mengikuti standar pelayanan pengaduan yang telah ditetapkan</p>
B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072); 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perijinan Rumah Sakit 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 512/Menkes/Per/IV/2007 tentang Izin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran 6. Keputusan Menteri Kesehatan No. 29 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK .03.05/ 1/ 1007/2011 Tentang Penetapan Kelas Rumah sakit Umum Daerah Dr. M.M. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo 8. Keputusan Menteri Kesehatan No : HK.02.03/I/0363/2015 tentang Penetapan RS Provinsi dan RS Rujukan Regional 9. Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah 10. Peraturan Bupati Nomo 63 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan 11. Peraturan Bupati No.56 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Peraturan Bupati Nomor 39

		Tahun 2011 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah RSUD Dr.M.M Dunda Limboto 12. Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo No. 02/DPMESDM-Trans/SK/IORS/I/2020 Tentang Izin Operasional Rumah Sakit Dr.M.M Dunda Limboto
2.	Sarana Prasarana dan Fasilitas	1. Meja Kerja 2. Kursi Kerja 3. Komputer, CPU, Monitor
3.	Kompetensi Pelaksana	Staf Administrasi yang mahir dalam mengoperasikan komputer
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh SPI
5.	Jumlah Pelaksana	1 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Visi dan Misi RSUD dr.M.M Dunda Limboto 2. Motto RSUD dr.M.M Dunda Limboto 3. Maklumat pelayanan 4. Terakreditasi KARS tahun 2023 5. Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Mengutamakan keselamatan pasien 2. Terjaganya kerahasiaan rekam medis 3. Pelayanan berpedoman pada panduan dan SOP yang berlaku 4. SDM yang kompeten 5. Peralatan sesuai standar 6. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (Satpam) RS
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Rapat evaluasi triwulan yang dilakukan oleh Direktur, Wadir Pelayanan, Wadir Administrasi dan Keuangan serta Kepala Bidang Pelayanan 2. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi 3. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan untuk dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien

22. STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI SURAT KETERANGAN DOKTER (KIR)

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan	1. KTP 2. Surat Keterangan Berkelakuan Baik(Bila Perlu) 3. Hasil pemeriksaan Fisik dokter spesialis dan hasil

		<p>pemeriksaan Laboratorium</p> <p>4. Hasil pemeriksaan Foto Rontgent.</p> <p>5. Hasil pemeriksaan ditandatangani oleh Dokter Tim Penguji Kesehatan</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<p>1. Pasien melakukan pendaftaran di loket pendaftaran</p> <p>2. Pasien Melakukan pembayaran di Kasir/Loket pembayaran</p> <p>3. Pasien melakukan pemeriksaan laboratorium dengan menunjukkan bukti pembayaran.</p> <p>4. Pasien melakukan pemeriksaan di Poliklinik Mata, THT, Saraf, Kulit dan Kelamin, Obsgyn, Bedah dan poliklinik Gigi dan Mulut dengan membawa serta bukti pembayaran</p> <p>5. Pasien melakukan pemeriksaan Foto Thorax dengan memwaba bukti pembayaran</p> <p>6. Pasien Melakukan pemeriksaan di Poliklinik Interna (Pemeriksaan EKG dan Fisik)</p> <p>7. Pasien Membawa seluruh hasil pemeriksaan ke bagian Administrasi dan Umum untuk dibuatkan Surat Keterangan Dokter</p> <p>8. Surat Keterangan Dokter ditandatangani oleh dokter Tim Penguji Kesehatan</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 Jam
4.	Biaya / Tarif	<p>1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>2. Pasien JKN : Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan</p>
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Dokter
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Ruang pengaduan : Samping tempat pendaftaran pasien rawat jalan dan Lt. 2 gedung kantor RSUD Dunda Limboto</p> <p>b. Aplikasi LAPOR</p> <p>c. Nomor telp pengaduan : 0822 9361 1470</p> <p>d. E-mail : rsudunda@gorontalokab.go.id</p> <p>e. Media Sosial : Facebook : Rumah Sakit Dunda Limboto,</p> <p>f. Instagram : rsudundalimboto</p> <p>g. Website : http://rsudunda.gorontalokab.go.id</p> <p>h. Prosedur pengelolaan pengaduan mengikuti standar pelayanan pengaduan yang telah ditetapkan</p>
B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI		

(MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072); 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perijinan Rumah Sakit 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 512/Menkes/Per/IV/2007 tentang Izin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran 6. Keputusan Menteri Kesehatan No. 29 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK .03.05/ 1/ 1007/2011 Tentang Penetapan Kelas Rumah sakit Umum Daerah Dr. M.M. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo 8. Keputusan Menteri Kesehatan No : HK.02.03/I/0363/2015 tentang Penetapan RS Provinsi dan RS Rujukan Regional 9. Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah 10. Peraturan Bupati Nomo 63 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan 11. Peraturan Bupati No.56 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Peraturan Bupati Nomor 39 Tahun 2011 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah RSUD Dr.M.M Dunda Limboto 12. Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo No. 02/DPMESDM-Trans/SK/IORS/I/2020 Tentang Izin Operasional Rumah Sakit Dr.M.M Dunda Limboto
2.	Sarana Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja Kerja 2. Kursi Kerja 3. Komputer, CPU, Monitor

3.	Kompetensi Pelaksana	Staf Administrasi yang mahir dalam mengoperasikan komputer
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh SPI
5.	Jumlah Pelaksana	1 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visi dan Misi RSUD dr.M.M Dunda Limboto 2. Motto RSUD dr.M.M Dunda Limboto 3. Maklumat pelayanan 4. Terakreditasi KARS tahun 2023 5. Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengutamakan keselamatan pasien 2. Terjaganya kerahasiaan rekam medis 3. Pelayanan berpedoman pada panduan dan SOP yang berlaku 4. SDM yang kompeten 5. Peralatan sesuai standar 6. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (Satpam) RS
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat evaluasi triwulan yang dilakukan oleh Direktur, Wadir Pelayanan, Wadir Administrasi dan Keuangan serta Kepala Bidang Pelayanan 2. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi 3. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan untuk dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien

23. STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI PENGURUSAN KLAIM ASURANSI

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. KTP 2. Surat Pengantar Permohonan pengisian blanko klaim dari Asuransi 3. Surat Kuasa untuk pelepasan informasi 4. Resume medis
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga memasukkan dokumen persyaratan di bagian administrasi dan umum 2. surat pengantar permohonan di disposisikan ke Pimpinan(Direktur) 3. Pimpinan/Direktur mendiposisikan surat permohonan ke Dokter Penanggung jawab Pelayanan 4. Sebelum ke DPJP , petugas administrasi meminta petugas Rekam Medis untuk mempersiapkan Status/Rekam Medik pasien 5. Dokumen Klaim dan Status/rekam medik pasien diserahkan ke DPJP 6. Setelah dokumen dilengkapi dan ditandatangani oleh DPJP , petugas Administrasi melengkapi dokumen lainnya. 7. setelah dokumen klaim selesai dilengkapi, keluarga/pasien melakukan pembayaran di kasir 8. Bukti Pembayaran diserahkan ke petugas administrasi dan petugas menyerahkan dokumen klaim
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 Hari
4.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5.	Produk Pelayanan	Dokumen Klaim Asuransi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pengaduan : Samping tempat pendaftaran pasien rawat jalan dan Lt. 2 gedung kantor RSUD Dunda Limboto b. Aplikasi LAPOR c. Nomor telp pengaduan : 0822 9361 1470

		<p>d. E-mail : rsudunda@gorontalokab.go.id</p> <p>e. Media Sosial : Facebook : Rumah Sakit Dunda Limboto,</p> <p>f. Instagram : rsundalimboto</p> <p>g. Website : http://rsudunda.gorontalokab.go.id</p> <p>h. Prosedur pengelolaan pengaduan mengikuti standar pelayanan pengaduan yang telah ditetapkan</p>
B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072); 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perijinan Rumah Sakit 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 512/Menkes/Per/IV/2007 tentang Izin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran 6. Keputusan Menteri Kesehatan No. 29 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK .03.05/ 1/ 1007/2011 Tentang Penetapan Kelas Rumah sakit Umum Daerah Dr. M.M. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo 8. Keputusan Menteri Kesehatan No : HK.02.03/I/0363/2015 tentang Penetapan RS Provinsi dan RS Rujukan Regional 9. Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah 10. Peraturan Bupati Nomo 63 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan 11. Peraturan Bupati No.56 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Peraturan Bupati Nomor 39 Tahun 2011 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah RSUD Dr.M.M

		Dunda Limboto 12. Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo No. 02/DPMESDM-Trans/SK/IORS/I/2020 Tentang Izin Operasional Rumah Sakit Dr.M.M Dunda Limboto
2.	Sarana Prasarana dan Fasilitas	1. Meja Kerja 2. Kursi Kerja 3. Komputer, CPU, Monitor
3.	Kompetensi Pelaksana	Staf Administrasi yang mahir dalam mengoperasikan komputer
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh SPI
5.	Jumlah Pelaksana	1 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Visi dan Misi RSUD dr.M.M Dunda Limboto 2. Motto RSUD dr.M.M Dunda Limboto 3. Maklumat pelayanan 4. Terakreditasi KARS tahun 2023 5. Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Mengutamakan keselamatan pasien 2. Terjaganya kerahasiaan rekam medis 3. Pelayanan berpedoman pada panduan dan SOP yang berlaku 4. SDM yang kompeten 5. Peralatan sesuai standar 6. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (Satpam) RS
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Rapat evaluasi triwulan yang dilakukan oleh Direktur, Wadir Pelayanan, Wadir Administrasi dan Keuangan serta Kepala Bidang Pelayanan 2. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi 3. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan untuk dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien

24. STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI SURAT PENGAMBILAN DATA AWAL

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan	Surat pengantar pengambilan data penelitian dari institusi pendidikan
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon Menyerahkan Surat pengantar kepada petugas di bagian Administrasi dan Umum 2. Petugas administrasi membuat surat disposisi ke pimpinan/Direktur 3. Surat pengantar yang telah didisposisi Pimpinan/Direktur, diserahkan kembali ke bagian administrasi dan umum untuk di buatkan Struk pembayaran dan Surat pengantar penelitian yang telah disahkan oleh Kasubag kepegawaian dan Diklat 4. Petugas administrasi mengantar pemohon ke unit/ruangan yang di tuju. 5. Setelah pemohon selesai melakukan pengambilan data, pemohon menyerahkan surat pengantar pengambilan data yang telah disahkan oleh kepala unit dan bukti pembayaran dari kasir
3.	Jangka Waktu Pelayanan	25 Menit
4.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pengambilan Data Awal penelitian
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pengaduan : Samping tempat pendaftaran pasien rawat jalan dan Lt. 2 gedung kantor RSUD Dunda Limboto b. Aplikasi LAPOR c. Nomor telp pengaduan : 0822 9361 1470 d. E-mail : rsudunda@gorontaloKab.go.id e. Media Sosial : Facebook : Rumah Sakit Dunda Limboto, f. Instagram : rsundalimboto g. Website : http://rsudunda.gorontaloKab.go.id h. Prosedur pengelolaan pengaduan mengikuti standar pelayanan pengaduan yang telah ditetapkan

B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072); 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perijinan Rumah Sakit 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 512/Menkes/Per/IV/2007 tentang Izin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran 6. Keputusan Menteri Kesehatan No. 29 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK .03.05/ 1/ 1007/2011 Tentang Penetapan Kelas Rumah sakit Umum Daerah Dr. M.M. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo 8. Keputusan Menteri Kesehatan No : HK.02.03/I/0363/2015 tentang Penetapan RS Provinsi dan RS Rujukan Regional 9. Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah 10. Peraturan Bupati Nomo 63 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan 11. Peraturan Bupati No.56 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Peraturan Bupati Nomor 39 Tahun 2011 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah RSUD Dr.M.M Dunda Limboto 12. Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo No. 02/DPMESDM-Trans/SK/IORS/I/2020 Tentang Izin Operasional Rumah Sakit Dr.M.M Dunda Limboto
2.	Sarana Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja Kerja 2. Kursi Kerja 3. Komputer, CPU, Monitor

3.	Kompetensi Pelaksana	Staf Administrasi yang mahir dalam mengoperasikan komputer
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh SPI
5.	Jumlah Pelaksana	1 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visi dan Misi RSUD dr.M.M Dunda Limboto 2. Motto RSUD dr.M.M Dunda Limboto 3. Maklumat pelayanan 4. Terakreditasi KARS tahun 2023 5. Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengutamakan keselamatan pasien 2. Terjaganya kerahasiaan rekam medis 3. Pelayanan berpedoman pada panduan dan SOP yang berlaku 4. SDM yang kompeten 5. Peralatan sesuai standar 6. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (Satpam) RS
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat evaluasi triwulan yang dilakukan oleh Direktur, Wadir Pelayanan, Wadir Administrasi dan Keuangan serta Kepala Bidang Pelayanan 2. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi 3. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan untuk dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien

25. STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI SURAT KETERANGAN MELAKUKAN PENELITIAN

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan	Surat Rekomendasi penelitian dari KESBANGPOL
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon Menyerahkan Surat rekomendasi diserahkan kepada petugas di bagian Administrasi dan Umum 2. Petugas administrasi membuat surat disposisi ke pimpinan/Direktur 3. Surat rekomendasi yang telah didisposisi Pimpinan/Direktur, diserahkan kembali ke bagian administrasi dan umum untuk di buat Struk pembayaran dan Surat pengantar penelitian yang telah disahkan oleh Kasubag kepegawaian dan Diklat 4. Petugas administrasi mengantar pemohon ke unit/ruangan yang di tuju. 5. Setelah pemohon selesai melakukan penelitian, pemohon harus membuat laporan penelitian dan diserahkan ke subbagian Diklat beserta surat pengantar penelitian yang telah disahkan oleh kepala unit. 6. Petugas Administrasi memberikan surat keterangan telah selesai melakukan penelitian
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 Jam
4.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan pengambilan Data Awal
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pengaduan : Samping tempat pendaftaran pasien rawat jalan dan Lt. 2 gedung kantor RSUD Dunda Limboto b. Aplikasi LAPOR c. Nomor telp pengaduan : 0822 9361 1470 d. E-mail : rsudunda@gorontalokab.go.id e. Media Sosial : Facebook : Rumah Sakit Dunda Limboto, f. Instagram : rsudundalimboto g. Website : http://rsudunda.gorontalokab.go.id

		h. Prosedur pengelolaan pengaduan mengikuti standar pelayanan pengaduan yang telah ditetapkan
B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072); 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perijinan Rumah Sakit 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 512/Menkes/Per/IV/2007 tentang Izin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran 6. Keputusan Menteri Kesehatan No. 29 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK .03.05/ 1/ 1007/2011 Tentang Penetapan Kelas Rumah sakit Umum Daerah Dr. M.M. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo 8. Keputusan Menteri Kesehatan No : HK.02.03/I/0363/2015 tentang Penetapan RS Provinsi dan RS Rujukan Regional 9. Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah 10. Peraturan Bupati Nomo 63 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan 11. Peraturan Bupati No.56 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Peraturan Bupati Nomor 39 Tahun 2011 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah RSUD Dr.M.M Dunda Limboto 12. Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo No. 02/DPMESDM-Trans/SK/IORS/I/2020 Tentang Izin Operasional Rumah Sakit Dr.M.M Dunda Limboto
2.	Sarana Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja Kerja 2. Kursi Kerja

		3. Komputer, CPU, Monitor
3.	Kompetensi Pelaksana	Staf Administrasi yang mahir dalam mengoperasikan komputer
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh SPI
5.	Jumlah Pelaksana	1 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Visi dan Misi RSUD dr.M.M Dunda Limboto 2. Motto RSUD dr.M.M Dunda Limboto 3. Maklumat pelayanan 4. Terakreditasi KARS tahun 2023 5. Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Mengutamakan keselamatan pasien 2. Terjaganya kerahasiaan rekam medis 3. Pelayanan berpedoman pada panduan dan SOP yang berlaku 4. SDM yang kompeten 5. Peralatan sesuai standar 6. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (Satpam) RS
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Rapat evaluasi triwulan yang dilakukan oleh Direktur, Wadir Pelayanan, Wadir Administrasi dan Keuangan serta Kepala Bidang Pelayanan 2. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi 3. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan untuk dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien

26. STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI PENGURUSAN SURAT KETERANGAN BEBAS NARKOBA

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. KTP 2. Surat Keterangan Berkelakuan Baik(Bila Perlu) 3. Hasil Pemeriksaan Laboratorium
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien melakukan pendaftaran di loket pendaftaran 2. Pasien Melakukan pembayaran di Kasir/Loket pembayaran 3. Pasien melakukan pemeriksaan Narkoba di Laboratorium 4. Pasien Membawa hasil pemeriksaan Narkoba ke bagian Administrasi dan Umum untuk dibuatkan Surat Keterangan Narkoba 5. Surat Keterangan Dokter ditandatangani oleh dokter Spesialis Jiwa
3.	Jangka Waktu Pelayanan	4 s/d 5 Jam
4.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Bebas Narkoba
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang pengaduan : Samping tempat pendaftaran pasien rawat jalan dan Lt. 2 gedung kantor RSUD Dunda Limboto b. Aplikasi LAPOR c. Nomor telp pengaduan : 0822 9361 1470 d. E-mail : rsudunda@gorontalokab.go.id e. Media Sosial : Facebook : Rumah Sakit Dunda Limboto, f. Instagram : rsudundalimboto g. Website : http://rsudunda.gorontalokab.go.id h. Prosedur pengelolaan pengaduan mengikuti standar pelayanan pengaduan yang telah ditetapkan

B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072); 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perijinan Rumah Sakit 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 512/Menkes/Per/IV/2007 tentang Izin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran 6. Keputusan Menteri Kesehatan No. 29 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK .03.05/ 1/ 1007/2011 Tentang Penetapan Kelas Rumah sakit Umum Daerah Dr. M.M. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo 8. Keputusan Menteri Kesehatan No : HK.02.03/I/0363/2015 tentang Penetapan RS Provinsi dan RS Rujukan Regional 9. Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah 10. Peraturan Bupati Nomo 63 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan 11. Peraturan Bupati No.56 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Peraturan Bupati Nomor 39 Tahun 2011 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah RSUD Dr.M.M Dunda Limboto 12. Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo No. 02/DPMESDM-Trans/SK/IORS/I/2020 Tentang Izin Operasional Rumah Sakit Dr.M.M Dunda Limboto
2.	Sarana Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja Kerja 2. Kursi Kerja

		3. Komputer, CPU, Monitor
3.	Kompetensi Pelaksana	Staf Administrasi yang mahir dalam mengoperasikan komputer
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh SPI
5.	Jumlah Pelaksana	1 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Visi dan Misi RSUD dr.M.M Dunda Limboto 2. Motto RSUD dr.M.M Dunda Limboto 3. Maklumat pelayanan 4. Terakreditasi KARS tahun 2023 5. Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Mengutamakan keselamatan pasien 2. Terjaganya kerahasiaan rekam medis 3. Pelayanan berpedoman pada panduan dan SOP yang berlaku 4. SDM yang kompeten 5. Peralatan sesuai standar 6. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (Satpam) RS
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Rapat evaluasi triwulan yang dilakukan oleh Direktur, Wadir Pelayanan, Wadir Administrasi dan Keuangan serta Kepala Bidang Pelayanan 2. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi 3. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan untuk dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien

27. STANDAR PELAYANAN LOKET PEMBAYARAN

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan	<p>A. Rawat Jalan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : Bukti Pendaftaran 2. Pasien BPJS/KIS/Jamkesda : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Bukti pendaftaran dan persyaratan kelengkapan jaminan (fotocopy kartu BPJS/KIS/Jamkesda surat rujukan) ✓ Surat Elegibilitas Peserta (SEP) ✓ Bukti Tindakan <p>B. Rawat Inap</p> <p>Lembar resep dan persyaratan jaminan</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<p>A. Rawat Jalan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga menyerahkan bukti pendaftaran dan persyaratan 2. Menunggu panggilan 3. Pengecekan billing oleh perugas 4. Penyelesaian administrasi <p>B. Rawat Inap</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : Keluarga/petugas administrasi ruangan menyerahkan rincian obat pasien dan buku pulang pasien 2. Pasien BPJS.KIS.Jamkesda : Keluarga/petugas administrasi ruangan menyerahkan berkas jaminan dan buku pulang pasien 3. Menunggu panggilan 4. Pengecekan billing oleh petugas 5. Penyelesaian administrasi 6. Menyerahkan bukti penyelesaian administrasi kepada petugas administrasi ruangan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	20 Menit
4.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien Umum : Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Pasien JKN : Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Pembayaran
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Ruang pengaduan : Samping tempat pendaftaran pasien rawat jalan dan Lt. 2 gedung kantor RSUD Dunda Limboto

		<ul style="list-style-type: none"> b. Aplikasi LAPOR c. Nomor telp pengaduan : 0822 9361 1470 d. E-mail : rsudunda@gorontalokab.go.id e. Media Sosial : Facebook : Rumah Sakit Dunda Limboto, f. Instagram : rsudundalimboto g. Website : http://rsudunda.gorontalokab.go.id h. Prosedur pengelolaan pengaduan mengikuti standar pelayanan pengaduan yang telah ditetapkan
B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072); 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 1996 tentang Tenaga Kesehatan 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perijinan Rumah Sakit 5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 512/Menkes/Per/IV/2007 tentang Izin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran 6. Keputusan Menteri Kesehatan No. 29 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 7. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : HK .03.05/ 1/ 1007/2011 Tentang Penetapan Kelas Rumah sakit Umum Daerah Dr. M.M. Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo 8. Keputusan Menteri Kesehatan No : HK.02.03/I/0363/2015 tentang Penetapan RS Provinsi dan RS Rujukan Regional 9. Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah 10. Peraturan Bupati Nomo 63 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan 11. Peraturan Bupati No.56 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Peraturan Bupati Nomor 39

		<p>Tahun 2011 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Badan Layanan Umum Daerah RSUD Dr.M.M Dunda Limboto</p> <p>12. Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal, ESDM dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo No. 02/DPMESDM-Trans/SK/IORS/I/2020 Tentang Izin Operasional Rumah Sakit Dr.M.M Dunda Limboto</p>
2.	Sarana Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja Kerja 2. Kursi Kerja 3. Komputer, CPU, Monitor
3.	Kompetensi Pelaksana	Staf Administrasi yang mahir dalam mengoperasikan komputer
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilakukan oleh SPI
5.	Jumlah Pelaksana	9 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visi dan Misi RSUD dr.M.M Dunda Limboto 2. Motto RSUD dr.M.M Dunda Limboto 3. Maklumat pelayanan 4. Terakreditasi KARS tahun 2023 5. Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengutamakan keselamatan pasien 2. Terjaganya kerahasiaan rekam medis 3. Pelayanan berpedoman pada panduan dan SOP yang berlaku 4. SDM yang kompeten 5. Peralatan sesuai standar 6. Pengawasan keamanan di rumah sakit dilakukan oleh petugas keamanan (Satpam) RS
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat evaluasi triwulan yang dilakukan oleh Direktur, Wadir Pelayanan, Wadir Administrasi dan Keuangan serta Kepala Bidang Pelayanan 2. Survei kepuasan masyarakat melalui aplikasi 3. Tindak lanjut hasil evaluasi yang direkomendasikan untuk dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan keselamatan pasien

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD Dr. M.M DUNDA LIMBOTO

NOMOR : 348 /BID-PEL/V/2024
TENTANG : STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr.M.M DUNDA LIMBOTO KABUPATEN GORONTALO

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) Dr. M.M DUNDA LIMBOTO
KABUPATEN GORONTALO

MAKLUMAT PELAYANAN

DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN KESANGGUPAN

1. MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DI TETAPKAN
2. MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN KEWAJIBAN AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS
3. BERSEDIA UNTUK MENERIMA SANKSI DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA ADA PELAYANAN YANG DI BERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR



dr. ALALUDIN LAPANANDA, SP.PD
Pembina Utama Muda / IV C
NIP. 19720322 200312 1006