



# LAPORAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK



**RSUD HADJI BOEJASIN PELAIHARI**

**RSUD HADJI BOEJASIN PELAIHARI  
DINAS KESEHATAN  
KABUPATEN TANAH LAUT  
JL. A. YANI KM 69 KEL. SARANG HALANG KAB. TANAH LAUT  
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN  
TAHUN 2020**

## KATA PENGANTAR

Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (welfare state). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan Publik (Public Service) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara.

Kinerja Pelayanan Publik di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari dipantau melalui Laporan Pelayanan Publik tahun 2019. Laporan Pelayanan Publik berisi tentang ringkasan kegiatan Pelayanan Publik di tahun 2019 yang mencakup 13 jenis Standar Pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Pelayanan Publik RSUD Hadji Boejasin Pelaihari yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Laporan Pelayanan Publik tahun 2019. Harapannya agar laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Pelaihari, Januari 2020

Direktur RSUD H Boejasin Pelaihari

  
dr. Hj. Isna Farida



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
<b>KOMPONEN I</b>	
<b>Kebijakan Pelayanan</b>	
Standar Pelayanan.....	1
Sistem Antrian.....	8
Maklumat Pelayanan.....	9
SKM.....	10
<b>KOMPONEN II</b>	
<b>Profesionalisme SDM</b>	
Kompetensi Pegawai.....	11
Pelaksanaan Layanan.....	11
Aturan Kode Etik dan Budaya Pelayanan.....	12
Pemberian Penghargaan Kepada Pegawai.....	12
Pemberian Sanksi Kepada Pegawai.....	13
<b>KOMPONEN III</b>	
<b>Sarana Prasarana</b>	
Tempat Parkir.....	15
Ruang Tunggu.....	16
Toilet.....	17
Sarana Prasarana Difabel.....	18
Sarana Prasarana Penunjang.....	19
Front Office (FO).....	20
<b>KOMPONEN IV</b>	
<b>Sistem Informasi Pelayanan Publik</b>	
SIPP yang Tersedia.....	21
Kepemilikan Situs.....	22
Pemutakhiran Data dan Informasi.....	22
Informasi Non Elektronik yang Mendukung Pelayanan.....	23
<b>KOMPONEN V</b>	
<b>Konsultasi dan Pengaduan</b>	
Informasi Mengenai Konsultasi.....	24
Informasi Mengenai Pengaduan.....	25
Dokumentasi Hasil Konsultasi dan Pengaduan.....	25
<b>KOMPONEN VI</b>	
<b>Layanan E-Services</b>	
SIMRS.....	26
<b>KOMPONEN VII</b>	
<b>Inovasi</b>	
Inovasi.....	27
<b>PENUTUP.....</b>	<b>28</b>

# KOMPONEN I

## Kebijakan Pelayanan

### 1. Standar Pelayanan

Standar Pelayanan seluruh jenis layanan dibuat dan ditetapkan dalam bentuk SK Direktur RSUD Hadji Boejasin Pelaihari Kabupaten Tanah Laut dengan Nomor : 440/SK- 27/RSHB/2019 Tentang Penetapan Standar Pelayanan pada RSUD Hadji Boejasin Pelaihari Kabupaten Tanah Laut. Penyusunan Standar Pelayanan sudah melibatkan masyarakat ( tokoh masyarakat, LSM, akademisi, pers) dan telah mengakomodir hasil SKM serta pengaduan masyarakat.



Terdapat 13 jenis layanan yang terdiri dari :

#### a. Pelayanan Admission





b. Pelayanan IRJ

**STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSUD HADJI BOEJASIN PELAIHARI**

**Persyaratan Pelayanan**

1. Kartu identitas/KTP/KK
2. Kartu BPJS
3. Kartu Jamkesmas/SKTM
4. Surat Rujukan

**Waktu Pelayanan**  
Kurang dari 1 jam (khusus prosedur 1 s.d 6)

**Biaya & Tarif**  
Umum/SKTM : Sesuai Perda Nomor 09 Tahun 2011  
JKN : Permenkes Nomor 52 Tahun 2016 & PMK 64 tahun 2016

**Produk Layanan**  
Pelayanan rawat jalan di Mink, Pinar, IRI, Juarat, Bedah, Orthopedi, Sanft, Bedah, Perawatan, Mata, Anak, Obgyn/paru, Jiwak, jantung, Anastesi, Gigi, VCT & Fisioterapi

**Prosedur**

Pasien/keluarga mengambil antrian & melakukan pendaftaran

Merunggu Panggilan

Pemeriksaan oleh dokter & Pembeli terapi

Pengambilan Obat

Penyelesaian administrasi di kasir

Pasien Pulang

**Keterangan :**

1. Pengantaritasan riwayat antrian oleh pasien/keluarga
2. Melakukan pendaftaran, diantar pendaftaran
3. Merunggu pemanggilan sesuai dengan poli yg dituju
4. Dilakukan pemeriksaan oleh dokter & pemeriksaan Penunjang (bila ada) sesuai
5. Pemeriksaan terapi atau resep obat
6. Pengambilan obat di depo farmasi
7. Penyelesaian administrasi/pembayaran di kasir
8. Pasien pulang/diawat

**Pengelolaan Informasi & Pengaduan**

☎ 0896 3632 3282    🌐 www.rsudhadjoejasin.com    📍 Kuluk Juruk Pelujutan (Luar) & Pengaduan  
 📧 rsudhadjoejasin    📧 rsud\_hadjoejasin@yahoo.co.id    📍 RSUD Hadji Boejasin



c. Pelayanan IGD

**STANDAR PELAYANAN IGD DI RSUD HADJI BOEJASIN PELAIHARI**

**Persyaratan Pelayanan**

1. Kartu identitas/KTP/PPKK
2. Kartu BPJS
3. Kartu Jamkesmas/SKTM

Persyaratan tdk dapat di lengkapi 2x24 jam (hari kerja)

**Waktu Pelayanan**

1. Respon tindakan oleh petugas kurang dari 5 menit
2. Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien

**Biaya & Tarif**  
Umum/SKTM : Sesuai Perda Nomor 09 Tahun 2011  
JKN : Permenkes Nomor 52 Tahun 2016 & PMK 64 tahun 2016

**Produk Layanan**  
Pelayanan Gawat Darurat

**Prosedur**

Pasien/keluarga

Tindakan Medis

Pendaftaran

Pengambilan Obat

Penyelesaian administrasi di kasir

Pasien Pulang/Diawat/Dirujuk

**Keterangan :**

1. Pasien datang
2. Pendaftaran oleh keluarga/pengantar
3. Dilakukan tindakan medis sesuai dengan keluhan
4. Pemeriksaan penunjang (bila ada)
5. Pengambilan obat
6. Penyelesaian administrasi di kasir
7. Pasien pulang/diawat/rujuk

**Catatan**

1. Diprioritaskan pada penanganan pasien
2. Pendaftaran dapat dilakukan secara simultan dengan penanganan pasien

**Pengelolaan Informasi & Pengaduan**

☎ 0896 3632 3282    🌐 www.rsudhadjoejasin.com    📍 Kuluk Juruk Pelujutan (Luar) & Pengaduan  
 📧 rsudhadjoejasin    📧 rsud\_hadjoejasin@yahoo.co.id    📍 RSUD Hadji Boejasin



d. Pelayanan IRNA

**STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP DI RSUD HADJI BOEJASIN PELAIHARI**

**Persyaratan Pelayanan**

1. Surat pengantar permintaan
2. Kartu identitas/KTP/KK
3. Kartu BPJS
4. Kartu Jamkesmas/SKTM
5. Surat rujukan

**Waktu Pelayanan**

1. Rekapitulasi dan siap petugas kurang dari 5 menit
2. Lama tindakan disesuaikan dengan kondisi pasien

**Biaya & Tarif**

(Umum/SKTM) : Sesuai Perda Nomor 09 Tahun 2011  
JKH : Permenkes Nomor 52 Tahun 2016 & PMK 64 Tahun 2016

**Produk Layanan**

Pelayanan Rawat Inap

**Prosedur**

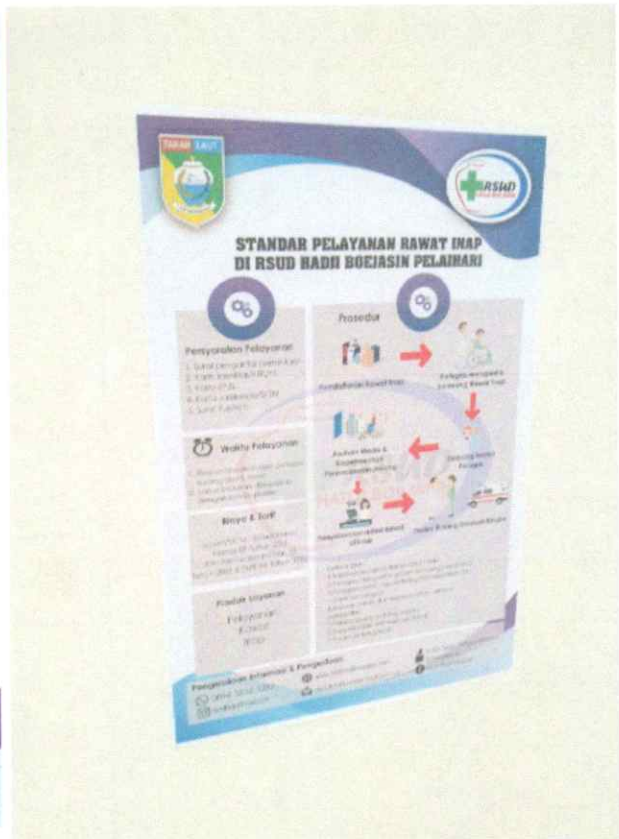
Pendaftaran Rawat Inap → Pelugas mengantar ke ruang Rawat Inap → Timbang terima Pelugas → Asuhan Medis & Keperawatan Perencanaan pulang → Penyelesaian administrasi di kasir → Pasien Pulang/Dirujuk

**Keterangan:**

1. Melakukan pendaftaran rawat inap
2. Pelugas mengantar pasien ke ruang rawat inap
3. Pelugas rawat inap timbang terima pasien dan orientasi ruangan
4. Asuhan medis dan keperawatan selama perawatan
5. Perencanaan pulang pasien
6. Penyelesaian administrasi di kasir
7. Pasien pulang/dirujuk

**Pengelolaan Informasi & Pengaduan**

☎ 0896 3632 3282    🌐 www.rsudhadboejasin.com    📍 Kulak, Juru, Pelugas, Infirmary & Pengaduan  
 📧 rsudhad@boejasin    📧 rsud\_had@boejasin@yahoo.co.id    📞 RSUD Hadji Boejasin



e. Pelayanan IRI

**STANDAR PELAYANAN RAWAT INTENSIF DI RSUD HADJI BOEJASIN PELAIHARI**

**Persyaratan Pelayanan**

1. Surat pengantar / permintaan rawat intensif
2. Kartu identitas/KTP/KK
3. Kartu BPJS, Jamkesmas, Askes, Jamkesmas di
4. Kartu Jamkesmas/SKTM
5. Surat rujukan

**Waktu Pelayanan**

Waktu sampai di ruang rawat intensif 1 jam

**Biaya & Tarif**

(Umum/SKTM) : Sesuai Perda Nomor 09 Tahun 2011  
JKH : Permenkes Nomor 52 Tahun 2016 & PMK 64 Tahun 2016

**Produk Layanan**

Pelayanan Rawat Intensif

**Prosedur**

Pendaftaran Rawat Inap → Pelugas mengantar ke ruang intensif → Timbang terima pelugas → Asuhan medis & Keperawatan Perencanaan pulang → Penyelesaian Administrasi → Pasien Pulang/Dirujuk

**Keterangan:**

1. Melakukan pendaftaran rawat inap
2. Pelugas mengantar pasien ke ruang rawat intensif
3. Pelugas rawat inap timbang terima pasien dan orientasi ruangan
4. Asuhan medis dan keperawatan selama perawatan
5. Perencanaan pulang pasien
6. Penyelesaian administrasi di kasir
7. Pasien pulang/dirujuk

**Pengelolaan Informasi & Pengaduan**

☎ 0896 3632 3282    🌐 www.rsudhadboejasin.com    📍 Kulak, Juru, Pelugas, Infirmary & Pengaduan  
 📧 rsudhad@boejasin    📧 rsud\_had@boejasin@yahoo.co.id    📞 RSUD Hadji Boejasin





f. Pelayanan Kamar Bersalin

**STANDAR PELAYANAN INSTALASI KAMAR BERSALIN DI RSUD HADJI BOEJASIN PELAIHARI**

**Persyaratan Pelayanan**

1. Kartu identitas/KIP/KK
2. Kartu BPJS, Jamkesmas, Asek, Jamkesmas dll
3. Kartu Jamkesmas/SKTM
4. Surat Rujukan

**Waktu Pelayanan**

Waktu : 3 jam

**Biaya & Tarif**

Umum/SKTM : Sesuai Perda Nomor 09 Tahun 2011  
JKN : Permenkes Nomor 52 Tahun 2016 & PMK 64 Tahun 2016

**Produk Layanan**

Pelayanan Instalasi Kamar Bersalin

**Prosedur**

1. Pendaftaran administrasi
2. Pemeriksaan dan tindakan kebidanan
3. Pasien/ keluarga menandatangani persetujuan tindakan
4. Pemeriksaan penunjang (jika ada)
5. Pengambilan obat
6. Pasien pindah ke ruang rawat / kamar operasi/rujuk/pulang

**Pengelolaan Informasi & Pengaduan**

0896 3632 3282 | www.rsudhadjoejasin.com | KLIK SURU: Peluga Informasi & Pengaduan  
rsudhadjoejasin | rsud\_hadjoejasin@yahoo.co.id | rsud Hadji Boejasin

**STANDAR PELAYANAN INSTALASI KAMAR BERSALIN DI RSUD HADJI BOEJASIN PELAIHARI**

**Persyaratan Pelayanan**

1. Kartu identitas/KIP/KK
2. Kartu BPJS, Jamkesmas, Asek, Jamkesmas dll
3. Kartu Jamkesmas/SKTM
4. Surat Rujukan

**Waktu Pelayanan**

Waktu : 3 jam

**Biaya & Tarif**

Umum/SKTM : Sesuai Perda Nomor 09 Tahun 2011  
JKN : Permenkes Nomor 52 Tahun 2016 & PMK 64 Tahun 2016

**Produk Layanan**

Pelayanan Instalasi Kamar Bersalin

**Prosedur**

1. Pendaftaran administrasi
2. Pemeriksaan dan tindakan kebidanan
3. Pasien/ keluarga menandatangani persetujuan tindakan
4. Pemeriksaan penunjang (jika ada)
5. Pengambilan obat
6. Pasien pindah ke ruang rawat / kamar operasi/rujuk/pulang

**Pengelolaan Informasi & Pengaduan**

0896 3632 3282 | www.rsudhadjoejasin.com | KLIK SURU: Peluga Informasi & Pengaduan  
rsudhadjoejasin | rsud\_hadjoejasin@yahoo.co.id | rsud Hadji Boejasin

g. Pelayanan Instalasi Bedah Sentral

**STANDAR PELAYANAN INSTALASI BEDAH SENTRAL DI RSUD HADJI BOEJASIN PELAIHARI**

**Persyaratan Pelayanan**

1. Kartu identitas/KIP/KK
2. Kartu BPJS
3. Kartu Jamkesmas/SKTM
4. Surat Rujukan
5. Surat persetujuan tindakan

**Waktu Pelayanan**

Sesuai dengan kasus dan jenis tindakan

**Biaya & Tarif**

Umum/SKTM : Sesuai Perda Nomor 09 Tahun 2011  
JKN : Permenkes Nomor 52 Tahun 2016 & PMK 64 Tahun 2016

**Produk Layanan**

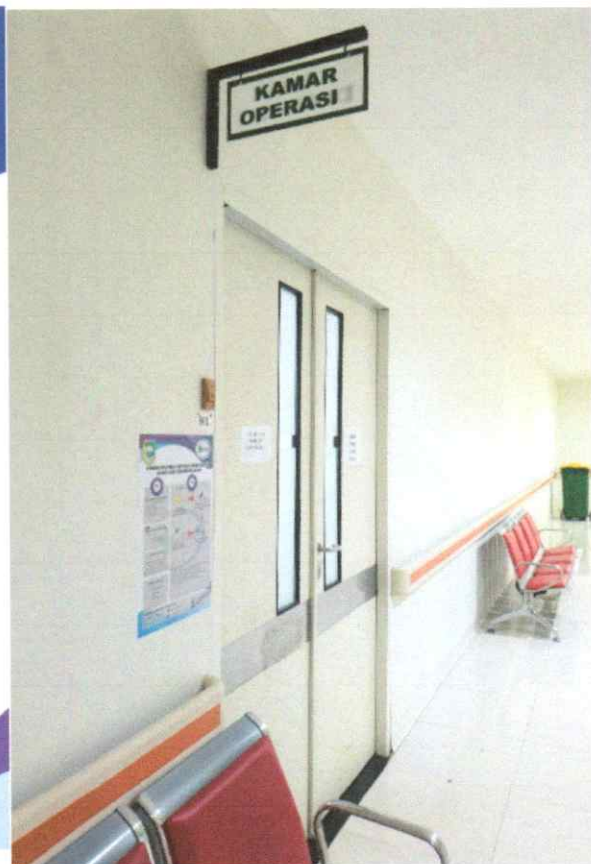
Pelayanan Bedah Sentral

**Prosedur**

1. Keluarga menandatangani persetujuan tindakan
2. Pelugas mengantar ke kamar operasi dan timbang lerima
3. Pindah ke Ruang Rawat Inap/Pulang
4. Asuhan medis dan keperawatan
5. Pasien pindah ke ruang rawat / pulang

**Pengelolaan Informasi & Pengaduan**

0896 3632 3282 | www.rsudhadjoejasin.com | KLIK SURU: Peluga Informasi & Pengaduan  
rsudhadjoejasin | rsud\_hadjoejasin@yahoo.co.id | rsud Hadji Boejasin



## h. Pelayanan Kedokteran Forensik dan Medikolegal



## i. Pelayanan Instalasi Laboratorium





### j. Pelayanan Instalasi Radiologi

**TANAH LAUT** **RSUD HADJI BOEJASIN**

### STANDAR PELAYANAN INSTALASI RADIOLOGI DI RSUD HADJI BOEJASIN PELAIHARI

**Persyaratan Pelayanan**

- Surat pengantar
- Persyaratan teknis:
  - Ray dengan kawat
    - Daftar film sebelum pemeriksaan
    - Memeriksa hasil laboratorium (Bak. SC)
    - Uji nyali dengan nomor gambar tinggi
  - CT Scan kepala, leher, torax ekstremitas
    - Daftar kawat dengan nomor gambar
    - Memeriksa hasil laboratorium (Bak. SC)
    - Langsung dengan...
    - SDG ubun-kepala siap pakai
    - Daftar minimal 4-8 on sebelum pemeriksaan
    - Minimal 20ml dan minimal 10ml
    - Sesuatu, hapus-minim & foles sering
  - ABG
    - Minimal 12 ml/liter
    - Taba waiting minimal
    - Taba waiting tinggi dan rendah
    - Dilakukan prosedur ke 10 kali/min
    - Minimal

**Waktu Pelayanan**  
Rata-rata 7 jam  
(di sesuaikan dengan jenis pemeriksaan)

**Biaya & Tarif**  
Umum/SKTM : Sesuai Perda Nomor 09 Tahun 2011  
JKN : Permenkes Nomor 52 Tahun 2016 & PMK 64 Tahun 2016

**Produk Layanan**  
Pelayanan Radiologi

**Pengelolaan Informasi & Pengaduan**  
☎ 0896 3632 3282    🌐 www.rsudhadjiboejasin.com    📍 Rutuk Surub Perunggu Kumpang & Pengaduan  
📧 rsudhadjiboejasin    📧 rsud\_hadjiboejasin@yahoo.co.id    📌 RSUD Hadji Boejasin



### k. Pelayanan Instalasi Farmasi

**TANAH LAUT** **RSUD HADJI BOEJASIN**

### STANDAR PELAYANAN INSTALASI FARMASI DI RSUD HADJI BOEJASIN PELAIHARI

**Persyaratan Pelayanan**

- Surat resep
- Pemeriksaan resep dari dokter
- Pemeriksaan Jankesda
  - Validitas dan kesesuaian nomor antrean
  - Validitas yang sudah diinput
  - Validitas dan kesesuaian resep dari dokter
- Pemeriksaan Jankesda
  - Validitas dan kesesuaian nomor antrean
  - Validitas yang sudah diinput
  - Validitas dan kesesuaian resep dari dokter
- Antrean
- Antrean resep
- Antrean resep
- Antrean resep

**Waktu Pelayanan**  
Rata-rata 30 menit  
(di sesuaikan dengan jenis pemeriksaan)

**Biaya & Tarif**  
Umum/SKTM : Sesuai Perda Nomor 09 Tahun 2011  
JKN : Permenkes Nomor 52 Tahun 2016 & PMK 64 Tahun 2016

**Produk Layanan**  
Pelayanan Farmasi

**Pengelolaan Informasi & Pengaduan**  
☎ 0896 3632 3282    🌐 www.rsudhadjiboejasin.com    📍 Rutuk Surub Perunggu Kumpang & Pengaduan  
📧 rsudhadjiboejasin    📧 rsud\_hadjiboejasin@yahoo.co.id    📌 RSUD Hadji Boejasin





# I. Pelayanan Humas / Pengaduan

**STANDAR PELAYANAN HUMAS/PENGADUAN DI RSUD HADJI BOEJASIN PELAIHARI**

**Persyaratan Pelayanan**  
 - Pengaduan secara lisan maupun tertulis  
 - Identitas resmi pengadu

**Prosedur**  
 1. Pengadu  
 2. Staf Informasi  
 3. Pembaharuan awal oleh Humas  
 4. Penyediaan tanggapan  
 5. Bidang terkait

**Waktu Pelayanan**  
 Minimal 10 hari kerja, tergantung besarnya permasalahan

**Biaya & Tarif**  
 Keterangan:  
 1. Pengadu menyiapkan pengaduannya secara lisan atau tertulis  
 2. Staf Informasi dan pengaduan menerima dan mencatat pengaduan  
 3. Humas melakukan pembaharuan awal  
 4. Pengaduan di distribusikan ke bidang terkait untuk dilakukan penyelesaian / pemeliharaan lebih lanjut  
 5. Penyediaan tanggapan kepada pengadu

**Produk Layanan**  
 Penanganan Pengaduan Masyarakat

**Pengelolaan Informasi & Pengaduan**  
 0896 3632 3262 | www.rsudhadjoejasin.com | E-Loket Survei Pelayanan & Pengaduan  
 rsudhadjoejasin | rsud\_hadjoejasin@yahoo.co.id | RSUD Hadji Boejasin



# m. Pelayanan Kasir

**STANDAR PELAYANAN KASIR DI RSUD HADJI BOEJASIN PELAIHARI**

**Persyaratan Pelayanan**  
 1. Antrian  
 a. Pasien umum  
 - bukti pendaftaran  
 b. Pasien jamkesmas  
 - bukti pendaftaran dan persyaratan jamkesmas yang sudah dicap terakhir  
 - bukti tindakan  
 c. Pasien (KIR/IFJ)  
 - bukti pendaftaran dan persyaratan tanggapan jamkesmas / foto vital baru  
 - surat eleghita pasien (SEP)  
 - bukti tindakan  
 d. Jamkesmas  
 - persyaratan jamkesmas dengan KIR dan KK Kabupaten Tanah Laut (KTA) dan rujukan rujukan  
 2. Rawat Inap  
 - lembar rawat inap (CPO)  
 - Penyerahan jaminan

**Prosedur Rawat Jalan**  
 1. Keluarga/Pasien  
 2. Menunggu panggilan  
 3. Pengecekan billing  
 4. Penyerahan bukti  
 5. Penyelesaian Administrasi

**Waktu Pelayanan**  
 Sekitar 20 menit

**Biaya & Tarif**  
 Keterangan:  
 1. Pasien berutang menyiapkan bukti pendaftaran dan persyaratan  
 2. Menunggu panggilan  
 3. Pengecekan billing oleh petugas  
 4. Penyerahan administrasi tagihan  
 5. Menyerahkan bukti penyelesaian administrasi ke petugas ruangan

**Produk Layanan**  
 Pelayanan Kasir

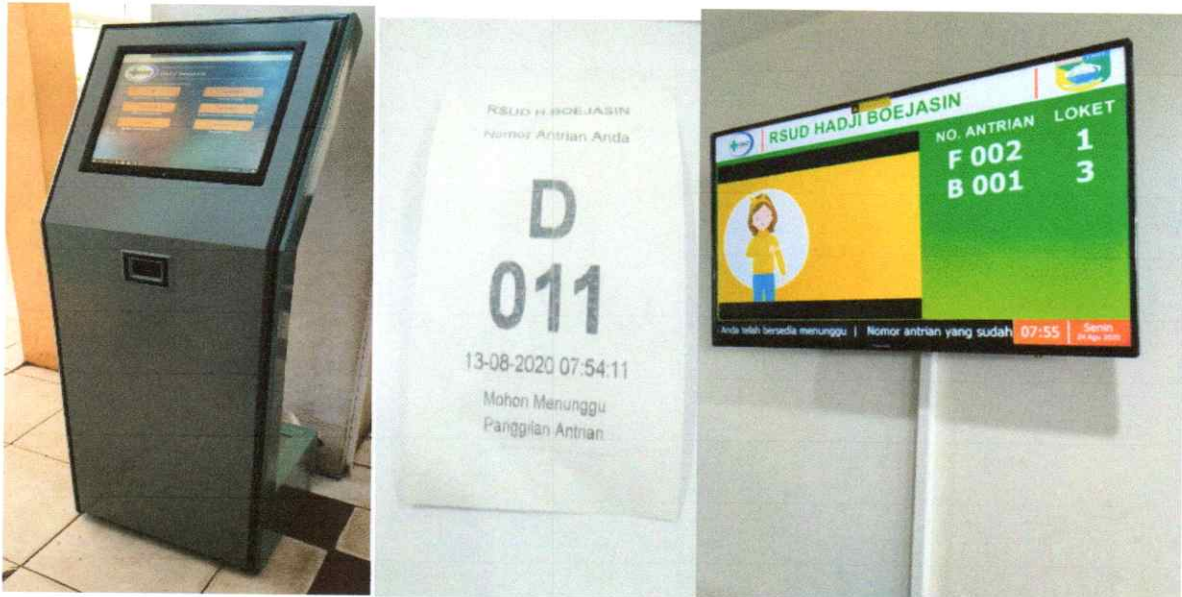
**Pengelolaan Informasi & Pengaduan**  
 0896 3632 3262 | www.rsudhadjoejasin.com | E-Loket Survei Pelayanan & Pengaduan  
 rsudhadjoejasin | rsud\_hadjoejasin@yahoo.co.id | RSUD Hadji Boejasin





## 2. Sistem Antrian

Menggunakan antrian elektronik dan diarahkan langsung oleh petugas perjenis poli (6 kategori) dan dipanggil melalui aplikasi pengeras suara dan layar monitor.





### 3. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan sudah sesuai dengan Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014. Maklumat Pelayanan sudah dipublikasikan pada ruang pelayanan, depan Rumah Sakit dan website rsudhadjiboejasin.com. Maklumat Pelayanan telah ditetapkan dalam bentuk SK Direktur RSUD Hadji Boejasin Pelaihari Kabupaten Tanah Laut dengan Nomor : 440/SK-25/RSHB/2019 Tentang Maklumat Pelayanan RSUD Hadji Boejasin Pelaihari Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut.



PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT  
DINAS KESEHATAN  
RSUD HADJI BOEJASIN PELAIHARI  
Jl. A. Yani Km 69 Kel. Sarang Hiang Kab. Tanah Laut

SURAT KEPUTUSAN  
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HADJI BOEJASIN PELAIHARI  
NOMOR : 440 SK-25 RSHB 2019

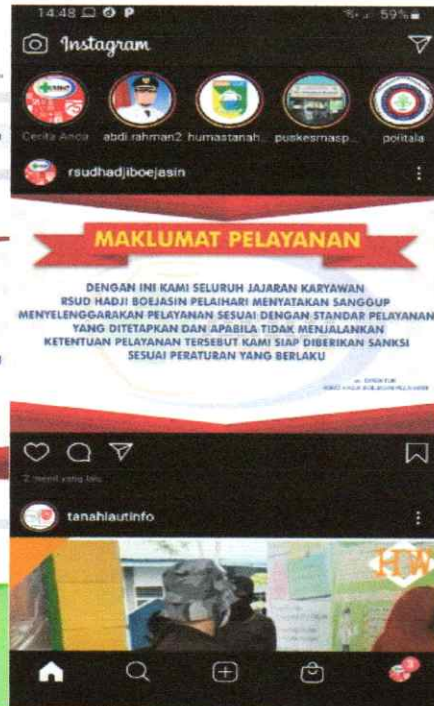
TENTANG

PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HADJI BOEJASIN PELAIHARI KABUPATEN TANAH LAUT

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HADJI BOEJASIN PELAIHARI

- Memangkat :
- bagaimana dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib mematuhi Maklumat Pelayanan;
  - bagaimana untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas sebagaimana penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Maklumat Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Hadji Boejasin Pelaihari Kabupaten Tanah Laut dengan Keputusan Direktur RSUD Hadji Boejasin Pelaihari Kabupaten Tanah Laut;

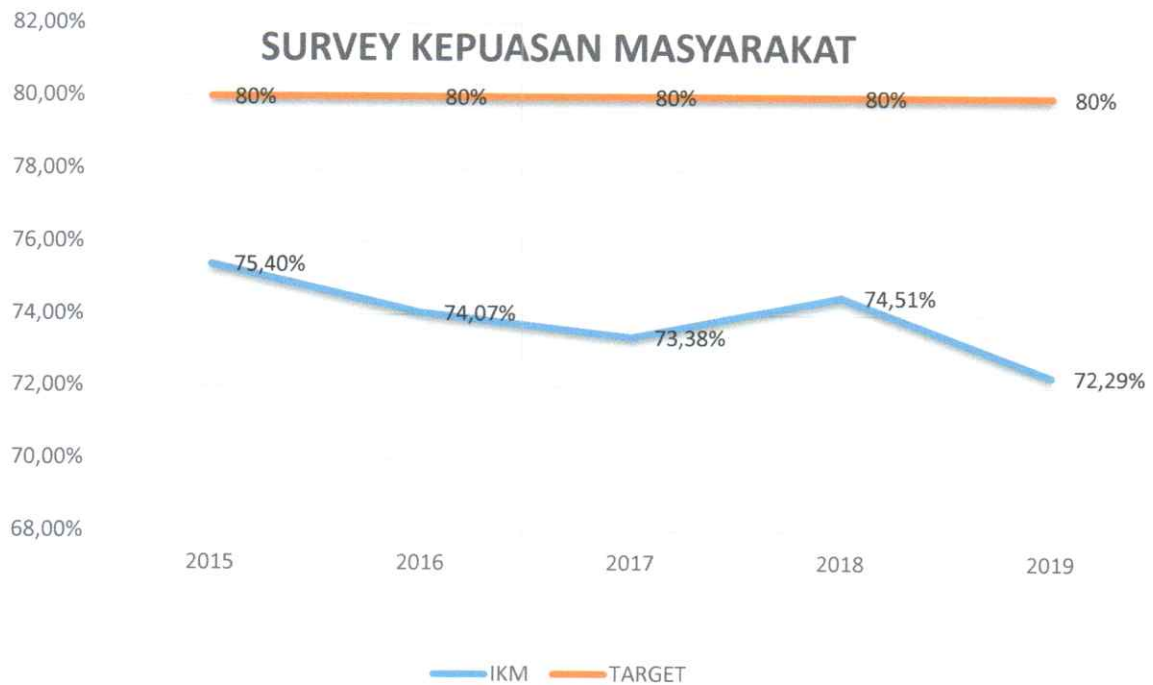
- Mengingat :
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1995, tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong, dengan mengubah Undang-undang Nomor 21 Tahun 1959 tentang Pembagian Undang-undang Daerah Nomor 5 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan/Lampiran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 2756);
  - Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Praktik Kedokteran/Kedokteran tentang (Lampiran Negara Republik Indonesia Tambahan 116, Tahun 2004 Nomor 4431);
  - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Lampiran tentang Pelayanan Publik Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5035);
  - Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lampiran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5053);





#### 4. SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)

Survey Kepuasan Masyarakat RSUD Hadji Boejasin Pelaihari di tahun 2019 dilakukan sekali, namun sudah mengikuti Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 dan telah dilakukan per unit layanan. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat sudah dipublikasikan di ruang pelayanan dan website. Tindak lanjut hasil Survey Kepuasan Masyarakat sudah tersedia.



No	Unsur Pelayanan	Total Nilai Per-Unsur	Nilai Rata-rata Per-Indikator	Nilai Rata-rata Tertimbang
1.	Persyaratan Pelayanan	1139	2,98	0,33
2.	Sistem Mekanisme Prosedur	1141	2,99	0,33
3.	Waktu	1109	2,90	0,32
4.	Biaya	1143	2,99	0,33
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1141	2,99	0,33
6.	Kompetensi Pelaksana	1140	2,98	0,33
7.	Perilaku pelaksana	1137	2,98	0,33
8.	Pananganan pengaduan	858	2,25	0,25
9.	Sarana Prasarana	1134	2,97	0,33
<b>Nilai total unsur pelayanan (Nilai rata-rata terbilang/unsur)</b>				<b>2,89</b>
<b>Nilai indeks kepuasan masyarakat (SKM unit pelayanan x 25)</b>				<b>72,29</b>

## KOMPONEN II

### Profesionalisme SDM

#### 1. Kompetensi Pegawai

Jumlah pegawai sebanyak 742 orang, dengan PNS sejumlah 239 orang dan non PNS sejumlah 503 orang. Dalam menempatkan pegawai, RSUD Hadji Boejasin Pelaihari menempatkan jabatan sesuai analisis jabatan dan kompetensi yang dibutuhkan. Setiap pegawai sudah diberikan pengembangan kompetensi berupa pembinaan rutin dari internal, diklat/bimtek yang diselenggarakan instansi lain terkait serta *in house training*.

#### 2. Pelaksanaan Layanan

Berdasarkan SK Direktur RSUD Hadji Boejasin Pelaihari Kabupaten Tanah Laut dengan Nomor : 440/SK-30/RSHB/2019 Tentang Jam Pelayanan RSUD Hadji Boejasin Pelaihari. Jam Pelayanan meliputi :

- Jam Pelayanan Gawat Darurat adalah 24 jam
- Jam Pelayanan Visite 08.00 – 14.00 WITA setiap hari kerja
- Jam Pelayanan Rawat Jalan sesuai SPM

Tersedia pelayanan saat jam istirahat yang dilakukan secara bergilir/tidak putus, sehingga tetap ada pelayanan yang diberikan.



PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT  
DINAS KESEHATAN  
RSUD HADJI BOEJASIN PELAIHARI  
Jl. A. Yani Km 49 Kel. Karang Halang Kab. Tanah Laut

KEPUTUSAN DIREKTUR  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HADJI BOEJASIN PELAIHARI  
NOMOR : 440/SK-30/RSHB/2019

TENTANG

JAM PELAYANAN  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HADJI BOEJASIN PELAIHARI  
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HADJI BOEJASIN PELAIHARI

Menimbang : a. bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara utuh yang menyediakan pelayanan gawat darurat, rawat jalan dan gawat darurat;  
b. bahwa rumah sakit dituntut untuk menyediakan pelayanan yang berorientasi sesuai standar yang ditetapkan;  
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Hadji Boejasin Pelaihari tentang Jam Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Hadji Boejasin Pelaihari.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1945 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong dengan mengubah Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Susunan Undang-Undang Daerah Nomor 3 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 1758);  
2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Struktur Kelembagaan Kesehatan Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);  
3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);  
4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 177, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);  
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5577) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang perubahan pertama Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Pemerintahan Daerah sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5677);  
6. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 298, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607);  
7. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaksanaan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun

- 2006 Nomor 21, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4614);
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/11/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang kesatuan setting, jenis dan ruang pelayanan dasar yang merupakan urusan wewenang daerah yang dikelola diperalih setiap tenaga secara minimal);
- Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 13 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Tanah Laut (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 13 Tahun 2008) sebagaimana telah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 10 Tahun 2013 tentang Perubahan Kadra Atas Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 13 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Tanah Laut (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Laut Nomor 6);
- Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 59 Tahun 2010 tentang Pedoman Tata Kelola RSUD Hadji Boejasin Pelaihari;
- Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 90 Tahun 2010 tentang Penetapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) RSUD Hadji Boejasin Pelaihari;
- Peraturan Bupati Tanah Laut Nomor 85 Tahun 2010 tentang Penetapan RSUD Hadji Boejasin menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) (Berita Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2010 Nomor 5).

#### MEMUTUSKAN:

- Menetapkan  
KESATU : KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HADJI BOEJASIN PELAIHARI TENTANG JAM PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HADJI BOEJASIN PELAIHARI
- KEDUA : Jam Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Hadji Boejasin Pelaihari sebagai berikut:  
1. Jam pelayanan Gawat Darurat adalah 24 jam.  
2. Jam pelayanan visite Rawat Jalan dari jam 08.00 s.d 14.00 WITA setiap hari kerja.  
3. Jam pelayanan Rawat Jalan terdiri dari:  
a) Jam Sisa Lulus Pendaftaran yaitu jam 08.00 s.d 11.00 WITA setiap hari kerja, kecuali hari Jumat jam 08.00 s.d 13.30 WITA; dan  
b) Jam triase pelayanan Poli yaitu jam 08.00 s.d selesai setiap hari kerja, kecuali hari Jumat jam 08.00 s.d 11.00 WITA.
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal diucapkan. Apabila di kemudian hari terdapat kehalusan dalam keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditandatangani di Pelaihari,  
Pada tanggal 30 Agustus 2019  
DIREKTUR RSUD HADJI BOEJASIN  
PELAIHARI,

ISNA FARIDA



### 3. Aturan Kode Etik dan Budaya Pelayanan

Sudah tersedia aturan mengenai Kode Etik Pegawai melalui SK Direktur RSUD Hadji Boejasin Pelaihari Kabupaten Tanah Laut dengan Nomor : 440/SK-24/RSHB/2019 Tentang Penetapan Kode Etik pada RSUD Hadji Boejasin Pelaihari Kabupaten Tanah Laut, termasuk pemberian sanksi.

Budaya layanan tertuang dalam Motto Layanan : “ Kesembuhan, Keselamatan Jiwa dan Kepuasan Pasien Merupakan Kebahagiaan Kami”.



PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT  
DINAS KESEHATAN  
RSUD HADJI BOEJASIN PELAIHARI  
Jl. A. Yani Km 09 Kel. Sarang Halang Kab. Tanah Laut

KEPUTUSAN DIREKTUR  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HADJI BOEJASIN PELAIHARI  
NOMOR : 440 SK-24 RSHB/2019

TENTANG

PENENETAPAN KODE ETIK PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
HADJI BOEJASIN PELAIHARI KABUPATEN TANAH LAUT

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HADJI BOEJASIN PELAIHARI,

- Memimbang :
- bahwa dalam rangka mewujudkan aparat pemerintah yang bersih, berwibawa, transparan dan akuntabel serta menerapkan prinsip-prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik diperlukan standar perilaku pegawai umum diantaranya: kooperansi, transparansi, integritas pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Hadji Boejasin Pelaihari;
  - bahwa strategi yang dilakukan adalah membangun komitmen dan menjaga etika yang baik dari seluruh pihak terkait di Rumah Sakit dalam budaya mutu serta melakukan monitoring dan evaluasi mutu pelayanan yang terencana, dan
  - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur RSUD Hadji Boejasin Pelaihari tentang Penetapan Kode Etik pada Rumah Sakit Umum Daerah Hadji Boejasin Pelaihari Kabupaten Tanah Laut;
- Mengingat :
- Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1965, tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong, dengan mengubah Undang-undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan/Lampiran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lampiran Negara RI Nomor 2756);
  - Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lampiran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lampiran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
  - Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lampiran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lampiran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
  - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lampiran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lampiran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang penetapan peraturan pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Pemerintahan Daerah sebagai Undang-Undang (Lampiran Negara

### 4. Pemberian Penghargaan Kepada Pegawai

Pemberian Penghargaan kepada Pegawai dilaksanakan setiap tahun berdasarkan SK Direktur RSUD Hadji Boejasin Pelaihari Kabupaten Tanah Laut dengan Nomor : 440/SK-26/RSHB/2019 Tentang Penetapan Pemberian Penghargaan Kepada Karyawan PENETAPAN RSUD Hadji Boejasin Pelaihari. Penghargaan pada unit layanan juga diberikan setiap tahun.



PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT  
DINAS KESEHATAN  
RSUD HADJI BOEJASIN PELAIHARI  
Jl. A. Yani Km 69 Kel. Sarang Halang Kab. Tanah Laut

SURAT KEPUTUSAN  
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HADJI BOEJASIN PELAIHARI

NOMOR: 440/SK-26/RS/2019

TENTANG

PENETAPAN PEMBERIAN PENGHARGAAN KEPADA KARYAWAN DI  
RUMAH SAKIT HADJI BOEJASIN PELAIHARI  
KABUPATEN TANAH LAUT TAHUN 2019

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HADJI BOEJASIN PELAIHARI

- Menimbang : a. bahwa dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat dipandang perlu untuk melaksanakan pemberian penghargaan (reward) kepada karyawan di lingkungan RSUD Hadji Boejasin Pelaihari;
- b. pemberian bahwa untuk pelaksanaan penghargaan kepada karyawan berprestasi perlu diterapkan dalam bentuk keputusan Direktur;
- c. bahwa bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Hadji Boejasin Pelaihari Kabupaten Tanah Laut tentang Penetapan Pemberian Penghargaan kepada Karyawan di Rumah Sakit Umum Daerah Hadji Boejasin Pelaihari Kabupaten Tanah Laut Tahun 2019.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965, tentang Penetapan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong, dengan mengubah Undang-undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Penetapan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 2756);
2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang penetapan peraturan pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Pemerintahan Daerah sebagai Undang-Undang (Lembaran

## 5. Pemberian Sanksi Kepada Pegawai

Sesuai ketentuan dari SK Direktur RSUD Hadji Boejasin Pelaihari Kabupaten Tanah Laut dengan Nomor : 440/SK-30/RS/2019 Tentang Pemberian Sanksi / Hukuman (*Punishment*) kepada Karyawan di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari.



PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT  
DINAS KESEHATAN  
RSUD HADJI BOEJASIN PELAIHARI  
Jl. A. Yani Km 69 Kel. Sarang Halang Kab. Tanah Laut

KEPUTUSAN DIREKTUR  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HADJI BOEJASIN PELAIHARI  
NOMOR: 440/SK-30/RS/2019

TENTANG

PEMBERIAN SANKSI / HUKUMAN (*PUNISHMENT*) KEPADA KARYAWAN  
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HADJI BOEJASIN PELAIHARI  
KABUPATEN TANAH LAUT

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HADJI BOEJASIN  
PELAIHARI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik melakukan Pemberian Sanksi / Hukuman (*punishment*) kepada Karyawan di RSUD Hadji Boejasin Pelaihari;
- b. bahwa upaya sebagaimana dimaksud huruf a, dilakukan pembuatan acuan penyelenggaraan pelayanan publik sejalan dengan pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur RSUD Hadji Boejasin Pelaihari Kabupaten Tanah Laut;





### KOMPONEN III Sarana Prasarana

#### 1. Tempat Parkir

Tersedia tempat parkir di dalam area pelayanan yang terpisah antara roda dua dan roda empat, tidak berbayar dan ada petugas *security*.





**2. Ruang Tunggu**

Sudah dilengkapi dengan fasilitas televisi, monitor antrian, bahan bacaan, tempat laktasi, *kids corner* dan AC sentral / sirkulasi udara. Tersedia juga ruang ibadah (musholla).



### 3. Toilet

Tersedia toilet terpisah antara pria dan wanita dengan kloset duduk serta wastafel (tempat cuci tangan).





#### 4. Sarana Prasarana Difabel

Fasilitas disediakan untuk pasien difabel / disabilitas berupa kursi prioritas, tempat parkir khusus, kursi roda dan jalur landai.



## 5. Sarana Prasarana Penunjang

Fasilitas lainnya juga tersedia yaitu ; kantin, mesin *photo copy*, loket pembayaran Bank BPD dan BPJS serta ATM.





## 6. Front Office (FO)

Tersedia FO untuk layanan konsultasi dan informasi serta pengaduan berupa ruangan dan petugas khusus di bagian dalam kantor dan terpisah dari layanan lainnya.

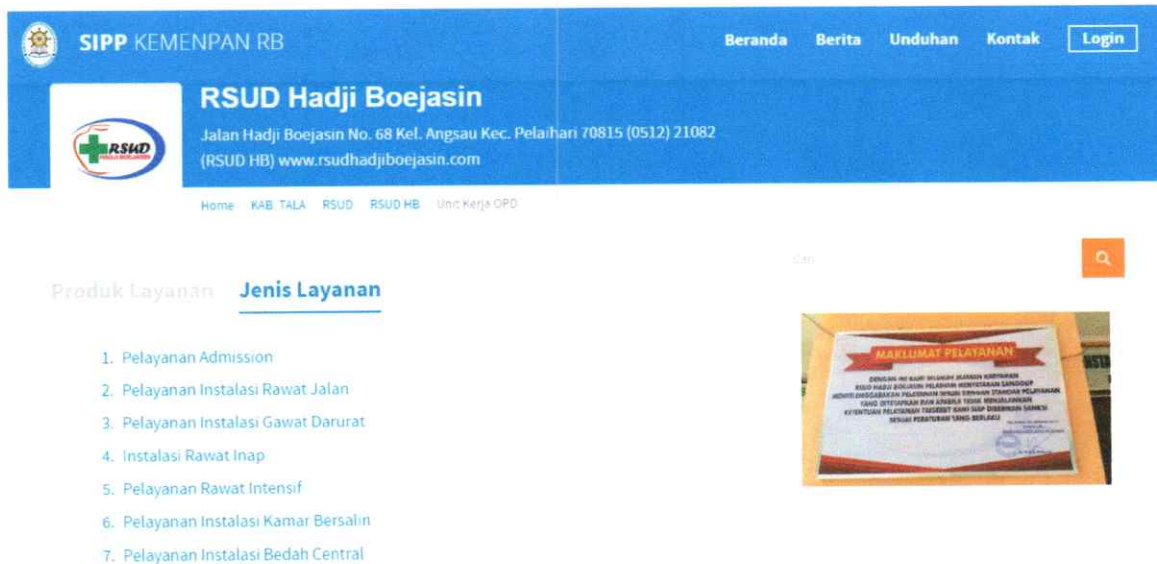


## KOMPONEN IV

### Sistem Informasi Pelayanan Publik

#### 1. SIPP yang Tersedia

Sudah tersedia SIPP elektronik baik secara online dengan alamat [www.rsudhadjiboejasin.com](http://www.rsudhadjiboejasin.com) yang berisi tentang profil, informasi pelayanan, kontak pengaduan dan konsultasi.



SIPP offline tersedia di ruangan pelayanan dalam bentuk layar informasi, leaflet, brosur serta spanduk





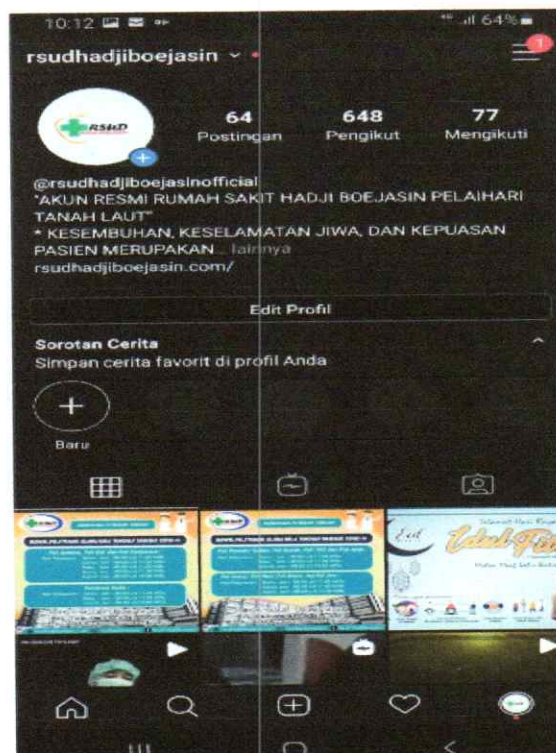
## 2. Kepemilikan Situs

Situs merupakan milik Rumah Sakit.



## 3. Pemutakhiran Data dan Informasi

Dilakukan setiap ada informasi baru / senantiasa dilakukan pembaharuan data dan informasi terkait RSUD Hadji Boejasin Pelaihari.



#### 4. Informasi Non Elektronik yang Mendukung Pelayanan

Fasilitas yang tersedia berupa papan informasi, leaflet serta buku profil yang dipublikasikan di area pelayanan, radio RSPD Tuntung Pandang FM setiap bulan, SIPP juga di sampaikan di Disdukcapil dan DPMPSTSP.





## KOMPONEN V

### Konsultasi dan Pengaduan

#### 1. Informasi Mengenai Konsultasi

Informasi dan konsultasi layanan dapat disampaikan secara tatap muka langsung dengan petugas informasi dan secara tidak langsung melalui surat, telepon, sms dan media sosial. Tersedia ruang khusus dan petugas khusus untuk layanan konsultasi yang menyatu dengan layanan pengaduan.



#### 2. Informasi Mengenai Pengaduan

Sarana pengaduan yang tersedia secara langsung melalui tatap muka langsung dengan petugas pengaduan (Unit Pengaduan Masyarakat) dan secara tidak langsung melalui surat, telepon (0811555914), SMS, WA (081351771952), email (rsud\_hadjiboejasin@yahoo.co.id) dan mengisi kotak pengaduan serta melalui aplikasi E-Lapor Kabupaten Tanah Laut.

Sudah tersedia ketentuan berupa SK Direktur RSUD Hadji Boejasin Pelaihari Kabupaten Tanah Laut dengan Nomor : 440/SK-29/RSHB/2019 Tentang Penyelesaian Penanganan Keluhan / Konflik Pasien.



PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT  
DINAS KESEHATAN  
RSUD HADJI BOEJASIN PELAIHARI  
Jl. A. Yani Km 02 Kel. Sersur Balang Kab. Tanah Laut

KEPUTUSAN DIREKTUR  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HADJI BOEJASIN PELAIHARI  
NOMOR: 440/SK-29/RSHB/2019

TENTANG

PENYELESAIAN PENANGANAN KELUHAN / KONFLIK PASIEN  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HADJI BOEJASIN PELAIHARI  
KABUPATEN TANAH LAUT

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HADJI BOEJASIN  
PELAIHARI.

Menimbang

1. bahwa untuk penanganan kasus atau keluhan pelayanan dan tindakan oleh tenaga kesehatan yang dapat merugikan pasien, baik RSUD, Rumah Sakit, Puskesmas, Klinik, Laboratorium, Tanah Laut;
2. bahwa RSUD, Rumah Sakit, Puskesmas, Klinik, Laboratorium, Tanah Laut, dan Puskesmas, sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan yang bertanggung jawab terhadap keselamatan, mutu, dan kualitas pelayanan kesehatan yang dilaksanakannya;
3. bahwa penanganan, penyelesaian, dan pemantauan kasus atau keluhan atau konflik pasien oleh penyelenggara pelayanan kesehatan dapat mencegah atau meminimalkan terjadinya permasalahan dengan stakeholder, baik itu pasien, masyarakat, keluarga;
4. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dikehendaki dalam Pasal 4 huruf b, dan huruf c dari Undang-Undang Kesehatan Rumah Sakit dan Pasal 20 dan Pasal 21 Undang-Undang Kesehatan Rumah Sakit dan Pasal 20 dan Pasal 21 Undang-Undang Kesehatan Rumah Sakit.

Mengingat

1. Undang-Undang Dasar 1945, Pasal 17, Undang-Undang Kesehatan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II RSUD dan Daerah Tingkat II Kesehatan sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan, Undang-Undang No. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan, Undang-Undang Kesehatan Rumah Sakit No. 23 Tahun 1992, Undang-Undang Kesehatan Daerah Tingkat II Kalimantan;
2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
4. Undang-Undang Dasar 1945, Pasal 17, Undang-Undang Kesehatan Daerah;
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Pembagian Daerah Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota;

### 3. Dokumentasi Hasil Konsultasi dan Pengaduan

Tersedia dalam bentuk softcopy dan hardcopy serta dapat diakses berdasarkan permintaan secara manual.





## KOMPONEN VI Layanan E-Services

### 1. Pelaksanaan SIMRS

**1069 Orang**

Total Kunjungan Pasien

**NaN**

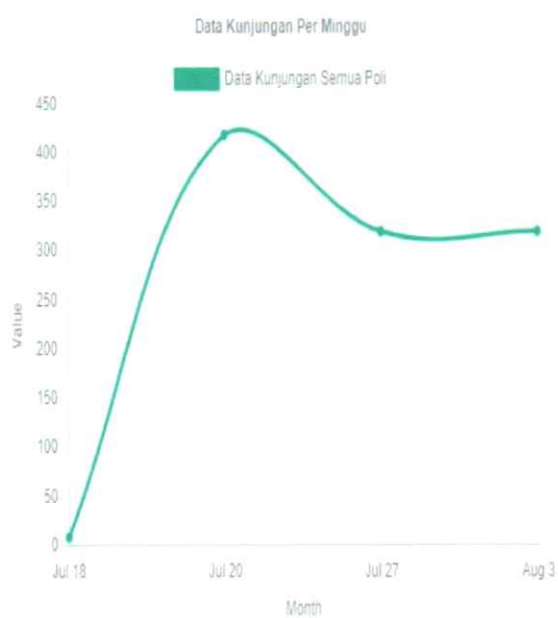
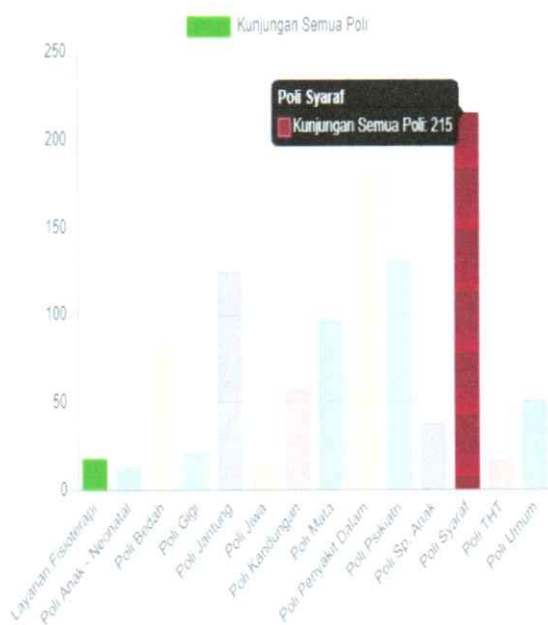
Type Text Here..

**NaN**

Type Text Here..

**NaN**

Type Text Here..



## KOMPONEN VII

### Inovasi

#### 1. Inovasi

Inovasi yang dimiliki oleh RSUD Hadji Boejasin Pelaihari adalah :

a. Aplikasi SARAH (Sistem Assisten Rumah Sakit H. Boejasin)



- b. TB DOTS Pengobatan khusus pasien TB sejak tahun 2017.
- c. Unit Stroke (menyediakan khusus untuk pasien stroke akut) sejak tahun 2018
- d. PONEK (Penanganan ibu hamil dan melahirkan) sejak tahun 2017
- e. Klinik Geriatri untuk Lansia sejak tahun 2019
- f. Konseling HIV sejak tahun 2017



## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Pemerintah Pusat telah mengeluarkan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan standar pelayanan publik untuk RSUD Hadji Boejasin Pelaihari terus berusaha memenuhi dan menerapkan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, meskipun upaya tersebut memerlukan perbaikan terus-menerus untuk memenuhi standar pelayanan publik yang ideal.