



**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. MURJANI
KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR**



**DISUSUN OLEH :
RSUD dr. MURJANI
TAHUN 2023**

**PEMERINTAH KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR
RSUD dr. MURJANI**

Jalan HM.Arsyad No.65, Sampit Kode Pos 74322

Telp (0531) 21010 Faks (0531) 21782

e-mail: rsdmsampit@yahoo.com

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Buku Standar Pelayanan Publik (SPP) Tahun 2023 di RSUD dr. Murjani. Dalam buku ini memuat Surat Keputusan Direktur tentang Standar Pelayanan Publik RSUD dr. Murjani, dengan 14 Standar Pelayanan Publik sesuai Permendagri No 15 tahun 2014 terkait pemisahan antara komponen *delivey* dan *manufacturing* serta berisi maklumat pelayanan RSUD dr. Murjani.

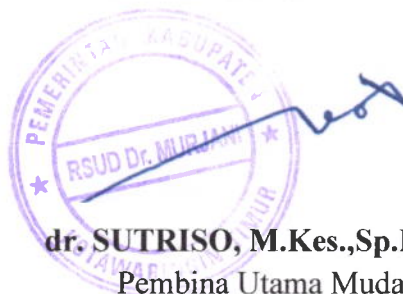
Dalam pembuatan Buku Standar Pelayanan Publik ini, tentunya banyak masukan dan kontribusi dari berbagai pihak yang terkait terutama dari pihak manajemen dan para kepala Instalasi, Unit dan Ruangan, maka pada kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya.

Dokumen Standar Pelayanan Publik ini telah memenuhi sebagian besar dari seluruh komponen pelayanan publik yang ada di RSUD dr. Murjani namun selalu dilakukan *update* dari waktu ke waktu, untuk itu masukan dan saran kami harapkan demi peningkatan pelayanan Rumah Sakit.

Demikian Buku Standar Pelayanan Publik ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Sampit, 6 Januari 2023

Plt. Direktur RSUD dr. Murjani



dr. SUTRISO, M.Kes.,Sp.D.L.P

Pembina Utama Muda

NIP. 19650508 199703 1 006

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Standar Pelayanan merupakan tolok ukur penyelenggaraan pelayanan bagi pelaksana dan pengguna layanan kepada masyarakat. Komponen ini, menjadi acuan untuk mengukur efektivitas pelayanan dan mengukur kepuasan pengguna layanan saat mengakses layanan di unit publik. Tingkat kepuasan pengguna layanan itulah yang kemudian dijadikan bahan masukan untuk terus membenahi penyelenggaraan pelayanan publik agar lebih baik. Perbaikan pelayanan harus selalu dilakukan seiring perkembangan kebutuhan pengguna layanan, dengan begitu, kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dinamis dan terus menunjukkan kualitasnya yang baik.

Pelayanan publik menjadi wacana menarik dewasa ini. Yang dibicarakan berkisar dari meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-hak, semakin beragamnya produk pelayanan yang diselenggarakan penyelenggara negara hingga derasnya arus pengawasan terhadap proses penyelenggaraan pelayanan publik. Tak pelak lagi, inilah salah satu perkembangan luar biasa dalam dinamika pembangunan Republik Indonesia.

Dari sudut pandang penyelenggara pelayanan publik, ada keinginan memperkaya ragam pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat, pun tak lupa senantiasa ditingkatkan kualitasnya. Berbagai upaya penyederhanaan prosedur, pemangkasan waktu pelayanan dan peningkatan efisiensi biaya pelayanan terus menerus disempurnakan oleh setiap unit penyelenggara. Peningkatan semangat melayani masyarakat juga dibarengi dengan makin terbukanya pola pikir para penyelenggara dalam pelibatan masyarakat guna merumuskan perbaikan proses pelayanan. Keterbukaan ini masih ditambah dengan kesediaan menerima dan mengelola keluhan masyarakat yang merupakan umpan balik penyempurnaan proses pelayanan publik.

RSUD dr. Murjani selaku penyelenggara pelayanan publik perlu berjalan beriringan dalam proses perubahan tersebut. Tuntutan perbaikan diberikan dengan upaya mengingatkan penyelenggara agar memperhatikan standar pelayanan. Manakala ditemukan potensi kepatuhan rendah terhadap ketentuan mengenai standar pelayanan, perlu diberikan pengaruh agar para penyelenggara kembali kedalam koridor yang seharusnya.

Dalam rangka melaksanakan fungsi Rumah Sakit sebagai pusat layanan masyarakat dan mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik, RSUD dr. Murjani membuat buku tentang Standar Pelayanan RSUD dr. Murjani sebagai acuan penerapan standar pelayanan publik Rumah Sakit

B. Tujuan Pembuatan Standar Pelayanan

1. Untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.
2. Untuk meningkatkan pemahaman terhadap pelaksana dan pengguna layanan bisa mengetahui hak dan kewajiban atas pelayanan yang diberikan dan diterima.

C. Langkah – Langkah Kegiatan Penyusunan Standar Pelayanan

1. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan

Pada awal penyusunan Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan, memiliki kewajiban untuk menyusun Standar Pelayanan berupa Rancangan Standar Pelayanan terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan masyarakat.

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan adalah dengan cara melakukan Identifikasi Persyaratan, Identifikasi Prosedur, Identifikasi Waktu, Identifikasi Biaya/Tarif, Identifikasi Produk Pelayanan, Penanganan Pengelolaan Pengaduan dan seterusnya.

2. Partisipasi Masyarakat dalam Penyusunan Standar Pelayanan

Sebagaimana amanat dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa dalam penyusunan penetapan Standar Pelayanan Publik wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait.

Tujuan keikutsertaan masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

Metode yang dapat digunakan dalam proses diskusi ini antara lain:

a. Diskusi Grup Terfokus (*Focused Group Discussion*)

Metode ini dipergunakan untuk melakukan pembahasan yang lebih mendalam terhadap materi Rancangan Standar Pelayanan, bila dipandang perlu dengan mengundang narasumber ahli yang terkait dengan jenis pelayanan yang dibahas.

b. Dengar Pendapat (*Public Hearing*)

Metode ini dipergunakan untuk melakukan penelusuran fakta-fakta yang dapat mengungkap kepentingan khalayak ramai yang sesungguhnya. Cara ini dilakukan dengan mengundang praktisi yang dipandang bisa mewakili publik untuk didengar pendapatnya.

3. Penetapan Standar Pelayanan

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan. Standar Pelayanan yang telah disepakati

antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

4. Penerapan Standar Pelayanan

Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Proses penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan *Internalisasi dan sosialisasi* kepada pihak-pihak terkait.

Internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan. Sedangkan, sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satker penyelenggara pelayanan. Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara.

5. Penetapan Maklumat Pelayanan

Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan. Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:

- a. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- b. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
- c. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat

6. Pemantauan dan Evaluasi

Pada prinsipnya proses pemantauan dan evaluasi ini dilakukan untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dalam proses pemantauan dilakukan penilaian apakah Standar Pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat. Metode yang dapat dipergunakan antara lain:

- a. Analisis dokumen
- b. Survei, wawancara, dan observasi. Survei dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
- c. Pengaduan pelayanan publik

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*)

D. Sistematika Penulisan Standar Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, bahwa komponen Standar Pelayanan harus memuat:

- 1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:**
 - a. Persyaratan
 - b. Sistem, mekanisme dan prosedur
 - c. Jangka waktu pelayanan
 - d. Biaya/tarif
 - e. Produk pelayanan
 - f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- 2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:**
 - a. Dasar hukum
 - b. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
 - c. Kompetensi pelaksana
 - d. Pengawasan internal
 - e. Jumlah pelaksana
 - f. Jaminan pelayanan
 - g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
 - h. Evaluasi kinerja pelaksana

Adapun Sistematika Penulisan Standar Pelayanan di RSUD dr. Murjani adalah sebagai berikut :

1. Dasar Hukum
2. Persyaratan Pelayanan
3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
4. Jangka Waktu Penyelesaian
5. Biaya/ tarif
6. Produk Pelayanan
7. Sarana, Prasarana dan /atau Fasilitas
8. Kompetensi Pelaksana
9. Pengawasan Internal
10. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan
11. Jumlah Pelaksana
12. Jaminan Pelayanan

13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

14. Evalasi Kinerja Pelaksana

BAB II
STANDAR PELAYANAN RSUD dr. MURJANI

A. DAFTAR INVENTARISASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI RSUD dr. MURJANI

- 1. Standar Pelayanan Bidang Rekam Medik :**
 - a. Standar Pelayanan Pendaftaran Online Poliklinik Rawat Jalan
 - b. Standar Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Inap
 - c. Standar Pelayanan Pendaftaran Pasien Gawat Darurat
- 2. Standar Pelayanan Bidang Pelayanan :**
 - a. Standar Pelayanan Instalasi Rawat Jalan
 - b. Standar Pelayanan Instalasi Rawat Inap
 - c. Standar Pelayanan Instalasi Gawat Darurat
 - d. Standar Pelayanan Tindakan Pasien Operasi di Instalasi Bedah Sentral
 - e. Standar Pelayanan Hemodialisa
- 3. Standar Pelayanan Bidang Penunjang :**
 - a. Standar Pelayanan Instalasi Farmasi
 - b. Standar Pelayanan Instalasi Radiologi
 - c. Standar Pelayanan Instalasi Pemulasaran Jenazah
 - d. Standar Pelayanan Instalasi Rehabilitasi Medik
 - e. Standar Pelayanan Unit Patologi Anatomi
 - f. Standar Pelayanan Unit Bank Darah Rumah Sakit (BDRS)
 - g. Standar Pelayanan Unit Laboratorium Klinik
 - h. Standar Pelayanan Makanan (Gizi)
- 4. Standar Pelayanan Bidang Keuangan :**
 - a. Standar Pelayanan Penerimaan Keuangan

BAB III
PENETAPAN MAKLUMAT PELAYANAN RSUD dr. MURJANI

Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan. Berdasarkan Permenpan RB no 15 Tahun 2014 , hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:

- 1. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- 2. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
- 3. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat

MAKLUMAT PELAYANAN RSUD dr. MURJANI



BAB III PENUTUP

Akuntabilitas dan transparansi, adalah dua hal yang diupayakan untuk selalu ditingkatkan dalam pengelolaan pelayanan publik. Hanya dengan cara tersebut pemerintah dapat kembali meraih kepercayaan masyarakat terhadap proses penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengembangkan standar pelayanan di setiap unit penyelenggara pelayanan publik.

Standar pelayanan merupakan salah satu jembatan yang dapat mempertemukan harapan masyarakat dan kesanggupan penyedia pelayanan. Melalui standar pelayanan penyedia pelayanan berjanji untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Begitu banyak manfaat yang dapat dirasakan jika suatu instansi memiliki standar pelayanan. Manfaat ini tentu saja dapat dirasakan oleh kedua belah pihak, baik masyarakat maupun bagi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan juga dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan. Selain itu masyarakat akan mendapat jaminan bahwa mereka akan mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggung-jawabkan serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan/masyarakat.

Bagi organisasi standar pelayanan merupakan alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat sarana monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan. Adanya standar pelayanan, memungkinkan adanya perbaikan kualitas atau mutu pelayanannya secara berkelanjutan (*continuous improvement*). Karena dengan adanya standar pelayanan organisasi dapat terus menerus memperbaiki pelayanannya dari aspek persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, dan biaya. Standar pelayanan juga mensyaratkan adanya pengelolaan pengaduan yang merupakan wadah bagi mekanisme umpan balik dari masyarakat, sehingga birokrasi dapat lebih memahami apa yang sebenarnya diinginkan oleh masyarakat dan bagaimana dan apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan.

Uraian dalam buku ini memberikan petunjuk praktis mengenai hal-hal apa yang harus dipersiapkan serta langkah-langkah dalam merencanakan, menyusun dan mengimplementasikan standar pelayanan. Terdapat syarat utama bagi keberhasilan penerapan standar pelayanan yaitu perubahan paradigma birokrasi yang harus menempatkan rakyat dan kepentingannya sebagai fokus utama dari pelayanan yang diselenggarakannya.

Semoga buku ini bermanfaat bagi instansi penyelenggara pelayanan khususnya buat RSUD dr. Murjani secara internal yang akan menyusun, mengimplementasikan, dan memperbaiki standar pelayanannya. Karena bagaimanapun pemerintah telah menetapkan

peraturan perundangan yang memang mensyaratkan agar setiap instansi penyelenggara pelayanan memiliki sebuah standar pelayanan.

Dengan demikian diharapkan penyusunan buku ini memberikan kontribusi nyata bagi upaya perbaikan kualitas pelayanan publik