



KEPUTUSAN DIREKTUR RSUD H. ABDUL AZIZ MARABAHAN

NOMOR 445/280/RSUD/2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PADA JENIS PELAYANAN KERJASAMA DAN KEMITRAAN

DIREKTUR RSUD H. ABDUL AZIZ MARABAHAN

- 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 wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan untuk jenis pelayanan Kerjasama dan Kemitraan dengan keputusan Direktur RSUD H. Abdul Aziz Marabahan;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Tahun 1953 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Nomor 352) sebagai Undang-undang (Lembaran Negara Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1820) ;
2. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851) ;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038) ;

5. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) ;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Tahun 2003 Nomor 14, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4262) ;
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat ;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penetapan Standar Pelayanan ;
10. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Kewenangan Daerah Kabupaten Barito Kuala (Lembaran Daerah Kabupaten Barito Kuala Tahun 2016 Nomor 15);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Barito Kuala Nomor 16 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Barito Kuala Tahun 2016 Nomor 16) ;
12. Peraturan Bupati Barito Kuala Nomor 77 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Organisasi Bersifat Khusus Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdul Aziz Marabahan Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Barito Kuala;
13. Peraturan Bupati Barito Kuala Nomor 110 Tahun 2022 Tentang Tata Kelola Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdul Aziz Marabahan.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar pelayanan pada Subbag Hukum, Humas dan Organisasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar pelayanan pada Subbag Hukum, Humas dan Organisasi meliputi ruang lingkup pelayanan jasa.

KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/ pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Marabahan  
Pada tanggal 29 Mei 2024

Direktur  
RSUD H. Abdul Aziz Marabahan



**dr. Aan Widhi Anningrum**

**NIP. 19781109 200604 2 015**

Lampiran : Keputusan Direktur  
RSUD H. Abdul Aziz  
Marabahan Kabupaten  
Barito Kuala Tentang  
Penetapan Standar  
Pelayanan Pada Jenis  
Pelayanan Kerjasama  
dan Kemitraan

Nomor : 445/280/RSUD/2024

Tanggal : 29 Mei 2024

## PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA JENIS PELAYANAN INSTALASI BEDAH SENTRAL

### A. PENDAHULUAN

Sub-bagian Hukum, Humas, dan Organisasi pada rumah sakit merupakan unit yang berperan penting dalam mengelola aspek hukum, hubungan masyarakat, dan kerjasama kemitraan yang terkait dengan operasional dan pengembangan rumah sakit. Fungsi dan peran dari Sub-bagian Hukum, Humas dan Organisasi sangat krusial dalam memastikan kepatuhan hukum, membangun hubungan baik dengan masyarakat, serta menjalin kerjasama yang strategis untuk kemajuan rumah sakit.

### B. STANDAR PELAYANAN

Nama Unit Pelayanan : Subbag Hukum, Humas dan Organisasi

Jenis Pelayanan : Kerjasama dan Kemitraan

KOMPONEN	URAIAN
<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.</li><li>Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2024 Tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan.</li><li>Peraturan Bupati Barito Kuala Nomor 93 Tahun 2022 Tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdul Aziz Marabahan</li></ol>
<b>Persyaratan Pelayanan</b>	Surat Permohonan Kerjasama
<b>Sistem, mekanisme, dan prosedur</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>Personil dari Institusi/lembaga/perusahaan datang langsung atau dengan mengirim surat permohonan kerjasama</li><li>Pembuatan draf perjanjian kerjasama untuk disetujui ke 2 belah pihak</li><li>Penandatanganan perjanjian kerjasama</li><li>Pemohon membayar sesuai tarif, kecuali yang sifatnya mendatangkan pasien/meningkatkan jumlah kunjungan customer tidak dipungut biaya</li></ol>

	5. Pelaksanaan kerjasama
<b>Jangka waktu penyelesaian</b>	Sesuai kesepakatan kerjasama
<b>Biaya/tarif</b>	Mengacu pada : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Daerah Kabupaten Barito Kuala Nomor 93 tahun 2022 tentang Tarif Layanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah H.Abdul Aziz Marabahan</li> </ol>
<b>Produk pelayanan</b>	Kerjasama RS dengan Institusi/lembaga/perusahaan
<b>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</b>	Keluhan atau komplain disampaikan melalui sarana yang disediakan oleh RSUD H.Abdul Aziz Marabahan, antara lain : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Email : humas.rsudabdulaziz.marabahan@gmail.com</li> <li>2. Surat yang bisa dipertanggungjawabkan</li> <li>3. Telephone / Whatsapp : 0856-5400-6148</li> <li>4. Kotak aduan</li> <li>5. Aduan langsung</li> </ol>
<b>Sarana, Prasarana, dan Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fasilitas fisik: Ini mencakup gedung kantor, pabrik, gudang, laboratorium, pusat penelitian, dan sebagainya. Fasilitas fisik ini menjadi tempat kerjasama dilakukan atau sebagai lokasi bersama untuk menjalankan proyek atau usaha.</li> <li>2. Teknologi dan perangkat keras: Sumber daya teknologi seperti komputer, server, jaringan komunikasi.</li> <li>3. Sumber daya manusia.</li> <li>4. Data dan informasi</li> </ol>
<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berpendidikan Minimal S1</li> <li>2. Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>3. Mempunyai kemampuan komunikasi yang baik</li> <li>4. Berpengalaman di bidang kerjasama dan kemitraan</li> </ol>
<b>Jumlah Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kasubbag Hukum, Humas, dan Organisasi</li> <li>2. Admin</li> <li>3. Pelaksana</li> </ol>
<b>Jaminan Pelayanan</b>	Pelayanan diberikan dengan cepat, lengkap, dan dapat dipertanggung jawabkan
<b>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perjanjian Kerjasama yang Jelas: Bentukkan perjanjian kerjasama atau kontrak yang jelas dan komprehensif. Perjanjian ini harus mencakup semua aspek penting kerjasama, termasuk hak dan kewajiban masing-masing pihak, batasan tanggung jawab, pembagian keuntungan, hak kekayaan intelektual, dan lain-lain.</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Kebijakan Kerahasiaan: Pastikan ada perjanjian kerahasiaan yang mengatur penggunaan, penyimpanan, dan perlindungan informasi rahasia atau data sensitif yang dipertukarkan selama kerjasama. Ini sangat penting dalam melindungi informasi bisnis atau teknologi yang bernilai.</li> <li>3. Pengelolaan Risiko: Identifikasi dan evaluasi risiko yang mungkin terjadi selama kerjasama. Buat rencana mitigasi risiko yang jelas untuk menghadapi kemungkinan masalah atau konflik yang dapat timbul.</li> <li>4. Transparansi dan Akuntabilitas: Pastikan semua pihak terlibat dalam kerjasama memiliki transparansi dan akuntabilitas terhadap tugas dan kewajiban masing-masing. Transparansi membantu mencegah konflik dan membangun kepercayaan di antara mitra.</li> <li>5. Audit dan Pemantauan: Tetapkan proses audit dan pemantauan untuk memastikan bahwa kerjasama berjalan sesuai dengan kesepakatan dan standar yang telah ditetapkan. Pemantauan berkala membantu mengidentifikasi masalah sejak dini dan memungkinkan penyesuaian jika diperlukan.</li> <li>6. Komitmen Etika: Pastikan semua pihak terikat oleh etika bisnis yang tinggi. Dalam kerjasama, integritas dan etika yang kuat sangat penting untuk membangun hubungan yang berkelanjutan.</li> <li>7. Pengaturan Hukum: Pastikan bahwa perjanjian kerjasama sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku. Jika diperlukan, konsultasikan dengan ahli hukum untuk memastikan bahwa kerjasama mematuhi undang-undang dan peraturan yang berlaku.</li> <li>8. Komunikasi yang Efektif: Pertahankan komunikasi yang terbuka, jujur, dan berkesinambungan antara semua pihak. Komunikasi yang efektif membantu mengatasi kesalahpahaman dan menghindari potensi konflik.</li> <li>9. Penyelesaian Sengketa: Sediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang jelas dan objektif jika terjadi ketidaksepakatan atau konflik. Penyelesaian sengketa haruslah adil dan dapat dipercaya oleh semua pihak.</li> <li>10. Evaluasi dan Pembelajaran: Lakukan evaluasi berkala terhadap kerjasama untuk mengevaluasi pencapaian tujuan dan kinerja kerjasama. Pembelajaran dari pengalaman sebelumnya dapat membantu perbaikan dan peningkatan di masa mendatang.</li> </ol>
<p><b>Evaluasi Kinerja Pelaksana</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin, minimal 1 kali dalam 1 bulan</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</li> </ol>

Direktur  
RSUD H. Abdul Aziz Marabahan



**dr. Aan Widhi Anningrum**

**NIP. 19781109 200604 2 015**



**PEMERINTAH KABUPATEN BARITO KUALA**  
**BLUD RSUD H. ABDUL AZIZ MARABAHAN**



Jl. Jendral Sudirman No. 10 Marabahan. Telp. 0511-4799118/Fax. 0511-4799488

**MAKLUMAT PELAYANAN**

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN, MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN KEWAJIBAN DAN AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS, BERSEDIA MENERIMA SANKSI ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR”

DIREKTUR

RSUD H. ABDUL AZIZ MARABAHAN



**dr. AAN WIDHI ANNINGRUM**

NIP. 19781109 200604 2 015