



PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HAJI

Jalan Manyar Kertoadi No. 10 Telp. (031) 5924000 Fax. (031) 5947890 Surabaya 60117
Email : rsuhaji@jatimprov.go.id; website : www.rsuhaji.jatimprov.go.id

KEPUTUSAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HAJI PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR : 400.7.2.3/ **461** /102.10/2024

T E N T A N G
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HAJI PROVINSI JAWA TIMUR

BISMILLAHIRROHMANIRROHIM
DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HAJI PROVINSI JAWA TIMUR

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur, dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan standar pelayanan publik;
- b. bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud huruf a maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Dearah Haji Provinsi Jawa Timur tersebut dalam Keputusan Direktur.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
2. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
5. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;
7. Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan;

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 8 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;
12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 40 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Bangunan, Prasarana, dan Peralatan Kesehatan Rumah Sakit;
13. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instansi Pemerintah;
14. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
15. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
16. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 08 tahun 2011 tentang Pelayanan Publik.
17. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
18. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 114 Tahun 2021 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur;
19. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 77 Tahun 2022 tentang Pedoman Peraturan Internal Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur (*Hospital Bylaws*).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan;

PERTAMA : Keputusan Direktur tentang Standar Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur

- KEDUA : Standar Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur sebagaimana diktum PERTAMA meliputi Komponen Standar Pelayanan yang terdiri dari:
1. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)
 - a. Persyaratan Pelayanan;
 - b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan;
 - c. Jangka Waktu Pelayanan;
 - d. Biaya/Tarif Pelayanan;
 - e. Produk Pelayanan;
 - f. Penanganan Pengaduan dan Saran Masukan.
 2. Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)
 - a. Dasar Hukum Pelayanan;
 - b. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan;
 - c. Kompetensi Pelaksana Pelayanan;
 - d. Pengawasan Internal Pelayanan;
 - e. Jumlah Pelaksana Pelayanan;
 - f. Evaluasi Kinerja Pelaksana Pelayanan;
 - g. Jaminan Pelayanan;
 - h. Jaminan Keamanan dan Keselamatan.
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh petugas/aparat Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur;
- KEEMPAT : Dengan berlakunya keputusan ini maka Keputusan Direktur Nomor : 445/1164/102.10/2023 tanggal 11 September 2023 tentang STANDAR PELAYANAN PUBLIK RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HAJI PROVINSI JAWA TIMUR dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi;
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila ternyata dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini akan dilakukan pembetulan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : S U R A B A Y A
Pada tanggal : 31 JANUARI 2024

DIREKTUR

Dr.dr. HERLIN FERLIANA, M.Kes
Pembina Utama Madya
NIP. 19640621 199011 2 001

Tembusan :

- Yth. 1. Sdr. Wadir Yanmed & Keperawatan;
2. Sdr. Wadir Jangmed & Diklit;
3. Sdr. Wadir Umum dan Keuangan;
4. Sdr. Kepala Satuan Pengendalian Internal;
5. Sdr. Kepala Bagian, Bidang, Sub Koord. dan Instalasi;
6. Sdr. Masing-masing yang bersangkutan.