**Lampiran : Keputusan Direktur Rumah**

**Sakit Umum Bahteramas**

**Provinsi Sulawesi tenggara**

**Nomor : ……Tahun 2023**

**Tanggal : 3 Januari 2023**

**18.STANDAR PELAYANAN LITBANG DAN PERPUSTAKAAN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KOMPONEN** | **URAIAN** |
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambagan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821); 2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan ( Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063); 5. Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah sakit (( Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072); 6. Undang-Undang penelitian dan prngembangan no. 18 tahun 2012; 7. Undang-Undang Reoublik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan 8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.12 Tahun 2020 Tentang Akreditasi Rumah sakit; 9. Peraturan Gubernur Sulawesi tenggara Nomor 10 Tahun 2010 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit UMUm Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara; 10. Surat keptusan Direktur Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi tenggara Nomor 267/2023 Tanggal 25 Januari 2023, Tentang Penetapan Jenis Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara. |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | 1. **Pengambilan Data Awal, Penelitian ,**   **Setelah Meneliti, Kelayakan Etik dan Lomba Inovasi**  1. Surat permohonan dari institusi;  2. Tanda Pengenal /ID Card;  3. Surat pengantar ke ruangan/unit yang dituju;  4. Surat keterangan dari kepala ruangan/tempat penelitian.  5. Surat Keterangan Layak Etik dari Ketua Komite Etik Penelitian.  6. Proposal Lomba Inovasi.   1. **Perpustakaan** 2. Mengisi buku tamu; 3. Mengisi buku peminjaman. |
| 3. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | 1. **Pengambilan Data Awal**   1. Surat yang masuk dari mahasiswa diproses diTata Usaha (TU);  2. Menerima surat masuk dari tata usaha yang telah didisposisi;  3. Membuat surat pengantar untuk dibawa ke ruangan rekam Medik sebagai pusat data atau ruangan lain sesuai dengan kebutuhan peneliti;  4. Setiap mahasiswa akan diberi tanda pengenal sebagai identitas peneliti  **B. Penelitian**  1. Surat yang masuk dari mahasiswa diproses di  Tata Usaha (TU);  2. Menerima surat masuk dari tata usaha yang telah didisposisi;  3. Membuat surat pengantar untuk dibawa ketempat tujuan penelitian dengan syarat setiap mahasiswa membawa proposal penelitian;  4. Sebelum melakukan penelitian khususnya yang menggunakan dokumen Rekam Medik diharuskan membuat surat pernyataan bermaterei untuk menjaga kerahasiaan dokumen Rekam Medik;  5. Setelah mahasiswa melakukan penelitian akan dibuatkan surat pernyataan telah melakukan penelitian untuk diserahkan ke Institusi dengan syarat melampirkan surat pengantar penelitian dan pernyataan dari tiap ruangan tempat penelitian yang ditandatangani kepala ruangan/pejabat tempat penelitian.  **C. Etik penelitian**  1. Peneliti membawa surat dari Balitbang Provinsi yang ditujukan kepada Direktur RSU Bahteramas melalui Sub Bagian Tata usaha RSU Bahteramas.  2. Mahasiswa/Peneliti melapor ke Seksi Litbang dan Perpustakaan bahwa akan melakukan penelitian.  3. Surat didisposisi secara berjenjang kepada Wakil Direktur Perencanaan dan Diklat, Kepala Bidang Diklat dan Litbang serta Kepala Seksi Litbang dan Perpustakaan.  4. Mahasiswa/Peneliti menyerahkan fotocopy proposal penelitian yang sudah ditanda tangani oleh pembimbing dan Ketua Prodi bagi D3, S1/DIV, S2, sedangkan bagi mahasiswa S3 menyerahkan proposal yang sudah ditanda tangani oleh tim Promotor dan Ketua Prodi kepada Se4ksi Litbamng dan Perpustakaan.  5. Mahasiswa/Peneliti mengisi Lembaran isian pertama dan lembar isian kedua terkait dengan proposal penelitian dan ditanda tangani oleh pembimbing penelitian  6. Seksi Litbang dan Perpustakaan melakukan koordinasi dengan tim etik penelitian RSU Bahteramas untuk dilakukan penilaian kelayakan etik penelitian terhadap proposal penelitian yang diajukan oleh peneliti.  7. Membuat surat pengantar ke Unit pelaksanaan penelitian dan jika hasil penialaian Tim Etik Penelitian dinyatakan tidak layak,maka dilakukan perbaikan sesuai kaidah penelitian.  8.Tim Etik Penelitian menyampaikan hasil telaah penelitian kepada Seksi Litbang dan Perpustakaan.  9.Jika hasil penilaian Tim Etik Penelitian dinyatakan layak, selanjutnya Seksi Litbang dan Perpustakaan membuat Surat Izin Penelitian ke Unit pelaksanaan penelitian.  **D. Telah Meneliti**  1. Mahasiswa/Peneliti melapor ke Seksi Litbang dan Perpustakan bahwa telah melakukan penelitian.  2. Seksi Litbang dan Perpustakaan memberikan lembaran surat keterangan telah meneliti kepada Mahasiswa/Peneliti untuk dibawa ke Unit/Ruangan tempat melakukan penelitian yang akan ditanda tangani oleh Kepala Unit/Ruangan Terkait.  3. Mahasiswa/Peneliti membawa kembali surat keterangan telah meneliti dari Unit/Ruangan tempat meneliti yang telah ditanda tangani oleh Kepala Unit/Ruangan.  4. Seksi Litbang dan Perpustakaan membuat surat keterangan telah meneliti yang akan ditanda tangan oleh Direktur.  **E. Perpustakaan.**  **a). Kunjungan Perpustakaan**  1. Pengunjung perpustakaan mengisi daftar buku kunjungan  2. Pengunjung mencari buku yang mau dibaca atau yang mau dipinjam melalui catalog atau langsung ke rak buku  3. Pengunjung menyerahkan buku yang akan dipinjam ke meja peminjaman  4. Petugas meminta kartu anggota perpustakaan atau kartu identitas lainnya.  5. Petugas mencatat buku yang harus dikembalikan pada lembar pengembalian  6. Lama waktu peminjaman adalah 7 s/d 10 hari dan jumlah buku yang dipinjam hanya 3 dan dapat meminjam buku yang lain setelah buku terdahulu dikembalikan  7. Jika buku/bahan bacaan yang dipinjam rusak atau hilang peminjaman wajib mengganti buku tersebut  **b).Peminjaman Buku Perpustakaan**  1. Setelah selesai dipinjam buku dikembalikan kepada petugas perpustakaan;  2. Buku/bahan bacaan yang dipinjam rusak/cacat atau hilang maka peminjam wajib mengganti;   1. Jika buku/bahan bacaan yang dipinjam   rusak/cacat atau hilang maka peminjam wajib mengganti;   1. Jika tidak mengganti maka akan diadakan pemotongan gaji yang bersangkutan untuk pengadaan pengganti tersebut sebesar 200% dari harga buku yang hilang atau cacat tersebut (Khusus Pegawai RSU) dan bagi mahasiswa umum akan dikenakan denda dan penggantian   buku 3 (Tiga) kalilipat harga buku;   1. Nota pinjaman dicabut dan petugas   perpustakaan mencatat tanggal pengembalian buku pada buku catatan pengunjung;   1. Menyimpan kembali buku yang telah dipinjam dilemari/rak buku perpustakaan untuk digunakan kembali. |
| 4. | Jangka Waktu Penyelesaian | 1. **Pengambilan Data Awal** 2. Pembuatan surat sampai dengan ditandatangani kabid Diklat : ± 5 menit 3. Jangka waktu pengambilan data yang diberikan adalah paling lama 1 minggu 4. **Penelitian** 5. Pembuatan surat sampai dengan ditandatangani Wadir Diklat dan Perencanaan : ± 10 menit 6. Jangka waktu penelitian yang diberikan adalah paling lama 1 bulan 7. **Etik Penelitian** 8. Pembuatan surat sampai dengan ditandatangani Ketua Komite Etik Penelitian RSU Bahteramas : ± 3 hari 9. **Setelah Meneliti**   1.Pembuatan surat sampai dengan ditandatangani Wadir Perencanaan dan Diklat RSU Bahteramas : ± 3 hari.  **E**. **Perpustakaan**  1.Buku Kunjungan diisi bagi yang datang membaca dan meminjam  2.Peminjaman Buku diberikan waktu peminjaman selama 3 hari  **F.** **Lomba Inovasi**  1.dilakukan lomba setiap tahun, pengumpulan proposal inovasi 3 bln sampai dilakukan penilaian |
| 5. | Biaya/Tarif | Disesuaikan ketentuan yang berlaku yakni sesuai peraturan Gubernur Sulawesi Tenggara Nomor 3 Tahub 2023 Tanggal 9 Januari 2023 tentang Perubahan kedua atas peraturan Gubernur Sulawesi Tenggara Nomor : 4 Tahun 2016 Tentang pola Tarif Pelayanan pada Rumah sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara. |
| 6. | Produk Layanan | 1. Pengambilan Data Awal; 2. Etik Penelitian; 3. Penelitian; 4. Perpustakaan; 5. Lomba inovasi. |
| 7. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 1. **Aduan, Saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :** 2. Datang langsung ke Seksi Litbang dan Perpustakaan; 3. Mengisi kotak saran; 4. Email ; [admin@rsud-bahteramas.go.id](mailto:admin@rsud-bahteramas.go.id);   [humasbahteramas@gmail.com](mailto:humasbahteramas@gmail.com)   1. Website : [www.rsud-bahteramas.go.id](http://www.rsud-bahteramas.go.id) 2. Melalui ww.rsud-bahteramas.go.id 3. Melalui [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) 4. Melalui telpon Rumah Sakit ; (0401) 3195611; 5. Melalui Handphone :  * 085216186802 An. Heni Kuswati * 085287187121 An. Dwi Anasari  1. **Tindak lanjut penanganan aduan, saran dan masukan adalah :** 2. Verifikasi aduan 3. Mediasi 4. Koordinasi dengan unit terkait dan cek lokasi. 5. Sanksi 6. **SDM yang mengampu Tugas penanganan aduan, saran dan masukan adalah** : 7. 1 orang Kabid Diklat dan Litbang 8. 1 Orang Kepala seksi Litbang dan Pepustakaan 9. 1 Orang Kasubag Humas 10. **Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan adalah** : 11. Ruang Seksi Litbang dan pepustakaan 12. Telpon/ Handphone 13. Komputer 14. Buku dan alat tulis |
| 8. | Sarana dan Prasaran/ Fasilitas | 1. **Sarana** 2. Kursi Tamu 3. Alat Tulis 4. Komputer Set 5. Buku-buku perpustakaan 6. Meja Baca 7. CCTV 8. **Prasarana** 9. Toilet 10. Ruang Tamu 11. Lahan parkir roda 2 dan roda 4 12. Mesjid |
| 9. | Kompetensi pelaksana | 1. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, bantu)   bantu);   1. Menguasai Standar Operasional Prosedur 2. Memiliki pengetahuan tentang persyaratan pendaftaran. 3. Mampu berkomunikasi secara lisan an tertulis dengan baik. 4. Mampu berkoordinasi dengan unit terkait   secara efektif dan efisien.   1. Mampu mengoperasikan computer. 2. Memahami penggunaan aplikasi |
| 10. | Pengawasan Internal | 1. Direktur Rumah Sakit melakukan pengawasan secara periodik melalui pemantauan langsung dan rapat evaluasi (morning report), dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting; 2. Wadir Perencanaan dan Diklat melalui Kepala Bidang Diklat dan Litbang mengkoordinir pelaksanaan kegiatan Diklat dan Litbang. 3. Keterlibatan langsung oleh masing-masing kepala seksi yang dikoordinir oleh Kepala Bidang Diklat dan Litbang. |
| 11. | Jumlah Pelaksana | Litbang dan Perpustakaan : 3 Orang |
| 12. | Jaminan Pelayanan | Diwujudkan dalam kualitas pelayanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur serta didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, trampil, sopan dan santun. |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Keamanan layanan dijamin dengan tetap mendahulukan pelayanan sesuai dengan daftar nomor permohonan. 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar. |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi dilakukan sekali dalam 1 (satu) tahun. 2. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit. 3. Rapat evaluasi yang dilaksanakan secara berkala. |