



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
DINAS KESEHATAN
BALAI LABORATORIUM KESEHATAN DAN
PENGUJIAN ALAT KESEHATAN**

Jalan Soekarno - Hatta Nomor 185 Semarang, Kode Pos 50196 Telepon (024) 6710662 Faksimile 6715241
Email : labkes_jateng@yahoo.co.id

**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
DINAS DINAS KESEHATAN
BALAI LABORATORIUM KESEHATAN DAN PENGUJIAN ALAT KESEHATAN
KEPUTUSAN KEPALA BALAI LABORATORIUM KESEHATAN DAN PENGUJIAN
ALAT KESEHATAN
PROVINSI JAWA TENGAH
NOMOR : 23 TAHUN 2024**

**TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK DILINGKUNGAN
BALAI LABORATORIUM KESEHATAN DAN
PENGUJIAN ALAT KESEHATAN
KEPALA BALAI LABORATORIUM KESEHATAN DAN
PENGUJIAN ALAT KESEHATAN
PROVINSI JAWA TENGAH,**

Menimbang :

- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Balai Laboratorium Kesehatan Dan Pengujian Alat Kesehatan Provinsi Jawa Tengah diperlukan standar baku pelayanan sebagai pedoman bagi Petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;**
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana di-maksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Laboratorium Kesehatan Dan Pengujian Alat Kesehatan Provinsi Jawa Tengah;**

Mengingat :

- 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran;**
- 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;**
- 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;**
- 4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2023 tentang Provinsi Jawa Tengah;**

5. **Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan ;**
6. **Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;**
7. **Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;**
8. **Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 605/Menkes/SK/VII/2008 Tentang Standar Balai Laboratorium Kesehatan dan Balai Besar Laboratorium Kesehatan;**
9. **Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 43 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah;**
10. **Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 79 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah;**
11. **Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah;**
12. **Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah Nomor 445/335/03/2024 tentang Izin Operasional Balai Laboratorium Kesehatan Dan Pengujian Alat Kesehatan Provinsi Jawa Tengah.**

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan Publik sesuai Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 untuk semua jenis layanan dilingkungan Balai Laboratorium Kesehatan Dan Pengujian Alat Kesehatan Provinsi Jawa Tengah terdiri atas 14 Komponen yaitu 6 Komponen Service delivery terdiri dari : Persyaratan pelayanan, Mekanisme dan Prosedur, Jangka waktu, Biaya, Produk Pelayanan, Pengelolaan Pengaduan, dan 8 Komponen Manufacturing meliputi : Dasar Hukum, Sarana Prasarana, dan atau Fasilitas, Kompetensi Pelaksana, Pengawasan Internal, Jumlah Pelaksana, Jaminan Pelayanan, Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan, Evaluasi Kinerja Pelaksan. Pelayanan Pemeriksaan di Balai Laboratorium Kesehatan dan Pengujian Alat Kesehatan Provinsi Jawa Tengah meliputi :

1. **Pelayanan Pemeriksaan Air**
2. **Pelayanan Pemeriksaan Udara**
3. **Pelayanan Pemeriksaan Makanan**

4. Pelayanan Pemeriksaan Mikrobiologi Lingkungan
5. Pelayanan Pemeriksaan Mikrobiologi Klinik
6. Pelayanan Pemeriksaan Patologi Klinik
7. Pelayanan Pemeriksaan Medical Check Up (MCU)
8. Pelayanan Kalibrasi Massa
9. Pelayanan Kalibrasi Kelistrikan
10. Pelayanan Kalibrasi Tekanan
11. Pelayanan Kalibrasi Volume

KEDUA : Rincian Standar Pelayanan Publik masing-masing jenis layanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU sebagaimana terlampir dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.

KETIGA : Kepala Balai Laboratorium Kesehatan Dan Pengujaian Alat Kesehatan Provinsi Jawa Tengah wajib menyusun, menetapkan maklumat pelayanan sebagai janji dan/atau komitmen pelaksanaan Standar Pelayanan Publik.

KEEMPAT : Standar Pelayanan Publik dalam Keputusan ini wajib ditaati dan dijadikan pedoman dalam memberikan pelayanan.

KELIMA : Rincian Standar Pelayanan Publik yang berkaitan dengan pelayanan langsung dengan sesuai kebutuhan informasi masyarakat serta Maklumat Pelayanan wajib dipublikasikan.

KEENAM : Kepala Balai Laboratorium Kesehatan Dan Pengujaian Alat Kesehatan Provinsi Jawa Tengah menetapkan petugas khusus layanan dan petugas pengelola pengaduan.

Keputusan ini mulai berlaku sejak ditetapkan.

Ditetapkan : di Semarang

Pada Tanggal : 21 Maret 2024

**PIt. KEPALA BALAI LABORATORIUM DAN
PENGUJIAN ALAT KESEHATAN**

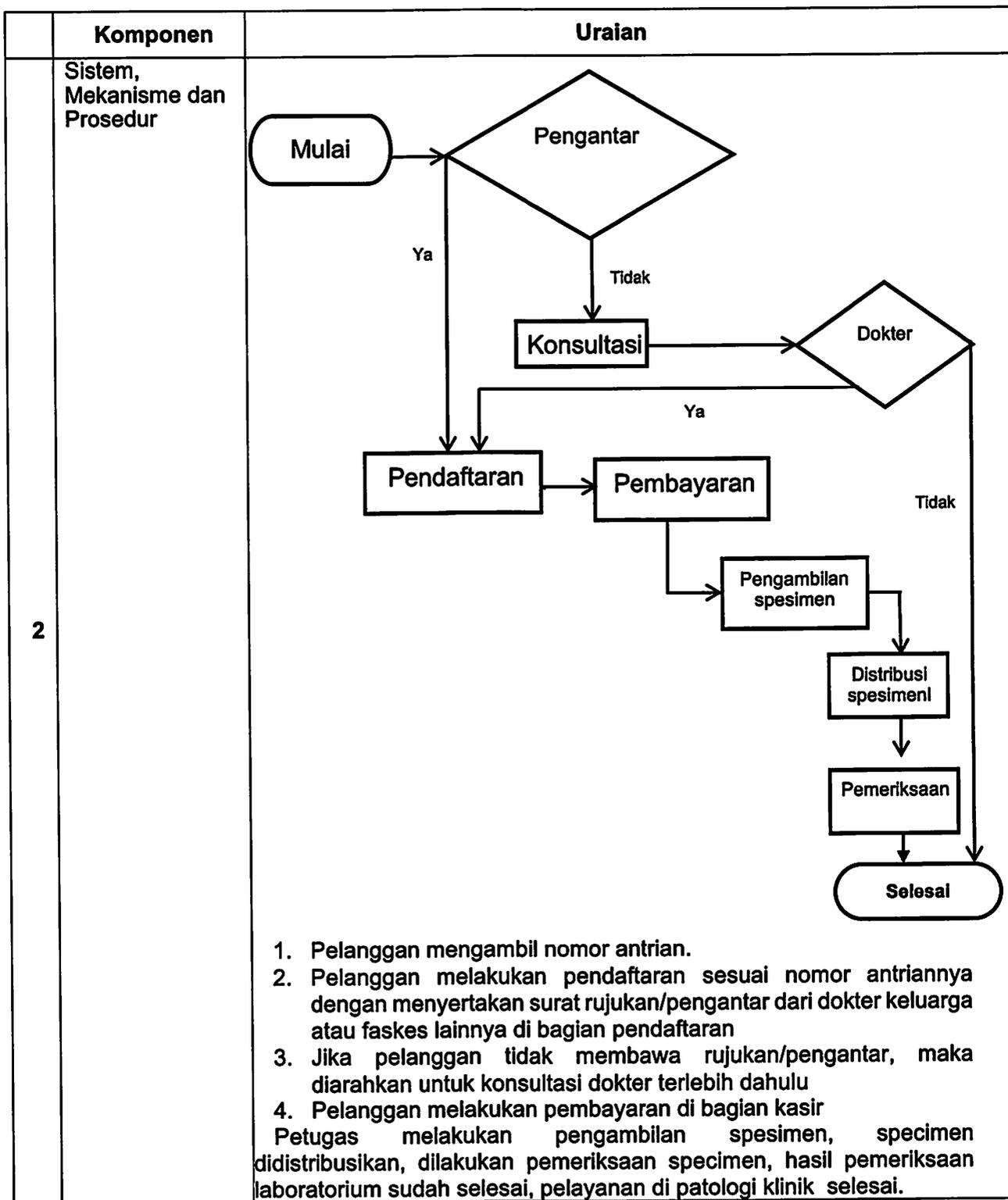
PROVINSI JAWA TENGAH


dr. IRMA MAKIAH

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
JENIS PELAYANAN : PEMERIKSAAN KIMIA KLINIK, HEMATOLOGI, SEROLOGI,
URINALISA DAN BIO MOLEKULER

6 Komponen Service delivery :

	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Persyaratan Administratif Sebelum melakukan pendaftaran, pelanggan harus melengkapi persyaratan administrasi. Pelanggan membawa KTP, jika pasien dan atau dengan pembiayaan BPJS membawa surat rujukan dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP). Pelanggan menanda tangani Form permintaan pemeriksaan dan Informed consent. Mengikuti alur pelaksanaan sesuai SOP pelaksanaan pemeriksaan di Balai Laboratorium Kesehatan dan Pengujian Alat Kesehatan</p> <p>B. Persyaratan Teknis Pasien untuk pemeriksaan gula puasa, kolesterol, pasien harus berpuasa terlebih dahulu selama 10 jam. Pengambilan specimen di ruang sampling klinik oleh petugas</p> <p>C. Persyaratan Finansial Untuk pelanggan membayar sejumlah biaya pelayanan di kasir dan menunjukkan bukti pembayaran/kwitansi dari kasir. Pelanggan juga bisa transfer ke rekening Bendahara Penerimaan Pembantu Balai Laboratorium Kesehatan dan Pengujian Alat Kesehatan Provinsi Jateng.</p>



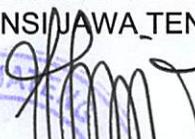
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Waktu Pendaftaran Klinik :</p> <p>Senin - Kamis : Jam 07.00-12.00 WIB (Gula I : max jam 10.00 WIB, Gula II max jam 12.00 WIB)</p> <p>Jum'at : Jam 07.00-11.00 WIB (Gula I : max jam 08.00 WIB, Gula II max jam 11.00 WIB)</p> <p>Sabtu : Jam 07.00-12.00 WIB (Gula I max jam 10.00 WIB, Gula II max jam 12.00 WIB)</p> <p>Jadwal Operasional dan pelayanan menyesuaikan aturan dari Setda Provinsi Jawa Tengah yang berlaku.</p> <p>2. Pelaksanaan pekerjaan sesuai SK Kepala Balai Laboratorium Kesehatan Nomor 800/3014/8 tentang Standar Pelayanan Minimal. Dimulai dari waktu pelanggan melakukan pendaftaran sampai dengan laporan hasil pemeriksaan selesai dan diberikan ke pelanggan.</p> <table data-bbox="613 824 1325 991"> <tr> <td>Kimia Klinik</td> <td>: 5</td> <td>Jam</td> </tr> <tr> <td>Hematologi</td> <td>: 5</td> <td>Jam</td> </tr> <tr> <td>Urinalisa</td> <td>: 5</td> <td>Jam</td> </tr> <tr> <td>Serologi</td> <td>: 5</td> <td>Jam</td> </tr> <tr> <td>Bio molekuler</td> <td>: 24</td> <td>Jam</td> </tr> </table>	Kimia Klinik	: 5	Jam	Hematologi	: 5	Jam	Urinalisa	: 5	Jam	Serologi	: 5	Jam	Bio molekuler	: 24	Jam			
Kimia Klinik	: 5	Jam																		
Hematologi	: 5	Jam																		
Urinalisa	: 5	Jam																		
Serologi	: 5	Jam																		
Bio molekuler	: 24	Jam																		
4	Biaya	<p>Tarif pelayanan berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah</p> <table data-bbox="613 1098 1450 1298"> <tr> <td>1</td> <td>Darah lengkap</td> <td>Rp. 65.000,-</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Urin lengkap</td> <td>Rp. 50.000,-</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Kolesterol lengkap</td> <td>Rp. 85.000,-</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Gula I/II</td> <td>Rp. 40.000,-</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>ASTO,CRP, RF</td> <td>Rp. 150.000,-</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>TORCH</td> <td>Rp. 1.140.000,-</td> </tr> </table>	1	Darah lengkap	Rp. 65.000,-	2	Urin lengkap	Rp. 50.000,-	3	Kolesterol lengkap	Rp. 85.000,-	4	Gula I/II	Rp. 40.000,-	5	ASTO,CRP, RF	Rp. 150.000,-	6	TORCH	Rp. 1.140.000,-
1	Darah lengkap	Rp. 65.000,-																		
2	Urin lengkap	Rp. 50.000,-																		
3	Kolesterol lengkap	Rp. 85.000,-																		
4	Gula I/II	Rp. 40.000,-																		
5	ASTO,CRP, RF	Rp. 150.000,-																		
6	TORCH	Rp. 1.140.000,-																		
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil Pemeriksaan Laboratorium Kimia Klinik 2. Hasil Pemeriksaan Laboratorium Hematologi 3. Hasil Pemeriksaan Laboratorium Serologi 4. Hasil Pemeriksaan Laboratorium Urinalisa 5. Hasil Pemeriksaan Laboratorium Biomolekuler 																		

<p style="text-align: center;">6</p>	<p style="text-align: center;">Pengelolaan Pengaduan</p>	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Menyampaikan pengaduan melalui kotak saran, lisan, sms, wa, email, telepon, website dan media lainnya] --> B[Menerima Pengaduan] B --> C[Menganalisa pengaduan] C --> D[Melakukan Tindakan Check & Recheck] D --> E[Menyiapkan Jawaban Pengaduan] E --> F[Memberi Jawaban] B --- G[Data Pengaduan dan Penyelesaiannya] </pre> </div> <p>Penanganan pengaduan/keluhan, saran dan masukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan Keluhan melalui Elektronik 2. Penanganan Keluhan Pelanggan melalui Kotak Saran 3. Penanganan Keluhan Pelanggan secara langsung 4. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat <p>Pengaduan/keluhan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung/lisan kepada customer service atau tertulis 2. SMS / WA center No. 0895382979992 3. Kotak saran 4. Email : labkes_jateng@yahoo.co.id <p>Tindak lanjut Pengaduan, saran dan masukan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifikasi pengaduan 2. Koordinasi dan tindakan perbaikan 3. Melakukan survey kepuasan pelanggan
8 Komponen Manufacturing		
<p style="text-align: center;">1</p>	<p style="text-align: center;">Dasar Hukum</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU RI No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran; 2. UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. UU RI No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2023 tentang Provinsi Jawa Tengah; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan; 6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Pemerintah Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 8. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 605/Menkes/SK/VII/2008 tentang Standar Balai Laboratorium Kesehatan dan Balai Besar Laboratorium Kesehatan; 9. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 43 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah;

		<p>10. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 79 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah;</p> <p>11. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah;</p> <p>12. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah Nomor 445/335/03/2024 tentang Izin Operasional Balai Laboratorium Kesehatan Dan pengujian Alat Kesehatan Provinsi Jawa Tengah.</p>
2	Sarana Prasarana dan Fasilitas	<p>1. Ruang Tunggu Pelanggan/Lobby Pelayanan Ruang untuk pelanggan yang menunggu antrian pelayanan.</p> <p>2. Ruang Pendaftaran</p> <ol style="list-style-type: none"> Pendaftaran Pelanggan baru Pendaftaran Pelanggan lama Penandatanganan Surat Persetujuan Tindakan Kedokteran Pengisian Formulir Permintaan Pemeriksaan Laboratorium Patologi Klinik <p>3. Ruang Kasir Ruang untuk melakukan pembayaran Pelanggan.</p> <p>4. Ruang Pengambilan Spseimen Ruang untuk melakukan pengambilan spesimen pelanggan (spesimen dari manusia yaitu sampel darah, urin, swab).</p> <p>5. Ruang EKG Ruang pemeriksaan EKG</p> <p>6. Ruang Konsultasi Ruang untuk melakukan konsultasi kesehatan pelanggan oleh dokter.</p> <p>7. Ruang Radiologi Ruang radiologi digunakan untuk pemeriksaan photo rontgen/sinar x</p> <p>8. Kamar Mandi/Toilet Fasilitas diatur sesuai kebutuhan, dan harus dijaga kebersihannya karena digunakan juga untuk pengambilan sampel urin manusia. Terdiri dari toilet pelanggan dan toilet staf.</p> <p>9. Bangunan gedung adalah konstruksi bangunan yang diletakkan secara tetap dalam suatu lingkungan, di atas tanah/perairan, ataupun di bawah tanah/perairan, tempat manusia melakukan kegiatannya, baik untuk tempat tinggal, berusaha, maupun kegiatan sosial dan budaya.</p> <p>10. Bangunan Ruang di Balabkes PAK adalah gabungan/ kumpulan dari ruang-ruang/ laboratorium di unit Balabkes PAK yang saling berhubungan dan terkait satu sama lain dalam rangka pencapaian tujuan pelayanan kesehatan.</p>

		11. Peralatan laboratorium
3	Kompetensi Pelaksana	a. Dokter Spesialis Patologi Klinik, Dokter Umum b. Tenaga Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) c. Tenaga kesehatan lain d. Tenaga non kesehatan
4	Pengawasan Internal	-Rapat Rutin Kepegawaian 1 bulan sekali -Pengawasan Langsung oleh Atasan -Briefing pegawai, Apel pagi pegawai
5	Jumlah Pelaksana	1 DSPK, 2 Dokter umum, 7 ATLM, 1 Biologi, Total 11
6	Jaminan pelayanan	Pelanggan dilayani dengan baik : -Sesuai nomor antrian/prosedur yang berlaku -Tidak diskriminatif -Dilayani oleh petugas yang kompeten -Dijamin kerahasiaannya
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Manajemen risiko 2. Pemeriksaan berkala pada petugas 3. Pemakaian APD 4. Ketersediaan APAR 5. Ketersediaan kotak P3K 6. Grounding aliran listrik 7. Ditangani oleh medis, tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan lainnya yang berkompoten dan profesional dan memiliki surat ijin yang berlaku.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	-Rapat Rutin Kepegawaian 1 bulan sekali -Penilaian Kinerja (SKP) -Briefing pegawai, Apel pagi pegawai -Pemberian penghargaan/reward -Pelaksanaan SKM dan FKP

Semarang, 21 Maret 2024
Pit.KEPALA BALAI LABORATORIUM KESEHATAN DAN
PENGUJIAN ALAT KESEHATAN
PROVINSI JAWA TENGAH


dr. IRMA MAKIAH
Pembina
NIP. 19821012 200903 2 009



STANDAR PELAYANAN PUBLIK
JENIS PELAYANAN : PEMERIKSAAN MEDICAL CHECK UP

6 KOMPONEN SERVICE DELIVERY

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Persyaratan Administratif Sebelum melakukan pendaftaran, pelanggan harus melengkapi persyaratan administrasi. Pelanggan membawa KTP, jika pasien dan atau dengan pembiayaan BPJS membawa surat rujukan dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP). Pelanggan menanda tangani Form permintaan pemeriksaan dan Informed consent. Mengikuti alur pelaksanaan sesuai SOP pelaksanaan pemeriksaan di Balai Laboratorium Kesehatan dan Pengujian Alat Kesehatan. Mengikuti alur pelaksanaan sesuai SOP pelaksanaan pemeriksaan di Balai Laboratorium Kesehatan dan Pengujian Alat Kesehatan.</p> <p>B. Persyaratan Teknis Pasien untuk pemeriksaan gula puasa, kolesterol, pasien harus berpuasa terlebih dahulu selama 10 jam. Pengambilan specimen di ruang sampling klinik</p> <p>C. Persyaratan Finansial Untuk pelanggan membayar sejumlah biaya pelayanan di kasir dan menunjukkan bukti pembayaran/kwitansi dari kasir. Pelanggan juga bisa transfer ke rekening Bendahara Penerimaan Pembantu Balai Laboratorium Kesehatan dan Pengujian Alat Kesehatan Provinsi Jateng.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD Start([Mulai]) --> Pengantar{Pengantar} Pengantar -- Ya --> Pendaftaran[Pendaftaran] Pengantar -- Tidak --> Dokter{Dokter} Dokter -- Ya --> Pendaftaran Dokter -- Tidak --> Selesai([Selesai]) Pendaftaran --> Pembayaran[Pembayaran] Pembayaran --> Pengambilan[Pengambilan specimen] Pengambilan --> Distribusi[Distribusi specimen] Distribusi --> Pemeriksaan[Pemeriksaan] Pemeriksaan --> Selesai </pre>

No	Komponen	Uraian																		
		1. Pelanggan datang 2. Pelanggan melakukan pendaftaran melalui bagian CS dengan permintaan Medical Check Up rombongan dsbnya 3. Jika pelanggan tidak membawa rujukan/pengantar, maka diarahkan ke Dokter 4. Setelah Pelanggan menyetujui melakukan pembayaran di bagian kasir 5. Petugas melakukan pengambilan spesimen, specimen didistribusikan, dilakukan pemeriksaan specimen, hasil pemeriksaan laboratorium sudah selesai, pelayanan patologi klinik selesai																		
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Waktu Pendaftaran Klinik : Senin - Kamis : Jam 07.00-12.00 WIB (Gula I : max jam 10.00 WIB, Gula II max jam 12.00 WIB) Jum'at : Jam 07.00-11.00 WIB (Gula I : max jam 08.00 WIB, Gula II max jam 11.00 WIB) Sabtu : Jam 07.00-12.00 WIB (Gula I max jam 10.00 WIB, Gula II max jam 12.00 WIB) Jadwal Operasional dan pelayanan menyesuaikan aturan Dari Setda Provinsi Jawa Tengah yang berlaku Pelaksanaan pekerjaan sesuai SK Kepala Balai Laboratorium Kesehatan Nomor 800/3014/8 tentang Standar Pelayanan Minimal. Dimulai dari waktu pelanggan melakukan pendaftaran sampai dengan laporan hasil pemeriksaan selesai dan diberikan ke pelanggan. <table data-bbox="613 1315 1323 1490"> <tr> <td>Kimia Klinik</td> <td>: 5</td> <td>Jam</td> </tr> <tr> <td>Hematologi</td> <td>: 5</td> <td>Jam</td> </tr> <tr> <td>Urinalisa</td> <td>: 5</td> <td>Jam</td> </tr> <tr> <td>Serologi</td> <td>: 5</td> <td>Jam</td> </tr> <tr> <td>Bio molekuler</td> <td>: 24</td> <td>Jam</td> </tr> </table>	Kimia Klinik	: 5	Jam	Hematologi	: 5	Jam	Urinalisa	: 5	Jam	Serologi	: 5	Jam	Bio molekuler	: 24	Jam			
Kimia Klinik	: 5	Jam																		
Hematologi	: 5	Jam																		
Urinalisa	: 5	Jam																		
Serologi	: 5	Jam																		
Bio molekuler	: 24	Jam																		
4	Biaya	Tarif pelayanan berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah <table data-bbox="613 1622 1446 1821"> <tr> <td>1</td> <td>Darah lengkap</td> <td>Rp. 65.000,-</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Urin lengkap</td> <td>Rp. 50.000,-</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Kolesterol lengkap</td> <td>Rp. 85.000,-</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Gula I/II</td> <td>Rp. 40.000,-</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>ASTO,CRP, RF</td> <td>Rp. 150.000,-</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>TORCH</td> <td>Rp. 1.140.000,-</td> </tr> </table>	1	Darah lengkap	Rp. 65.000,-	2	Urin lengkap	Rp. 50.000,-	3	Kolesterol lengkap	Rp. 85.000,-	4	Gula I/II	Rp. 40.000,-	5	ASTO,CRP, RF	Rp. 150.000,-	6	TORCH	Rp. 1.140.000,-
1	Darah lengkap	Rp. 65.000,-																		
2	Urin lengkap	Rp. 50.000,-																		
3	Kolesterol lengkap	Rp. 85.000,-																		
4	Gula I/II	Rp. 40.000,-																		
5	ASTO,CRP, RF	Rp. 150.000,-																		
6	TORCH	Rp. 1.140.000,-																		
5	Produk Pelayanan	1. Hasil Pemeriksaan Laboratorium Kimia Klinik 2. Hasil Pemeriksaan Laboratorium Hematologi 3. Hasil Pemeriksaan Laboratorium Serologi 4. Hasil Pemeriksaan Laboratorium Urinalisa 5. Hasil Pemeriksaan Laboratorium Biomolekuler																		

6	Penanganan Pengaduan	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Menyampaikan pengaduan melalui kotak saran, lisan, sms, wa, email, telepon, website dan media lainnya</p> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Menerima Pengaduan</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Menganalisa pengaduan</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Data Pengaduan dan Penyelesaiannya</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Melakukan Tindakan Check & Recheck</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Menyiapkan Jawaban Pengaduan</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Memberi Jawaban</div> </div> <p>Penanganan pengaduan/keluhan, saran dan masukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan Keluhan melalui Elektronik 2. Penanganan Keluhan Pelanggan melalui Kotak Saran 3. Penanganan Keluhan Pelanggan secara langsung 4. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat <p>Pengaduan/keluhan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung/lisan kepada customer service atau tertulis 2. SMS / WA center no. 0895382979992 3. Kotak saran 4. Email : labkes_jateng@yahoo.co.id <p>Tindak lanjut Pengaduan, saran dan masukan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifikasi pengaduan 2. Koordinasi dan tindakan perbaikan 3. Melakukan survey kepuasan pelanggan
---	----------------------	---

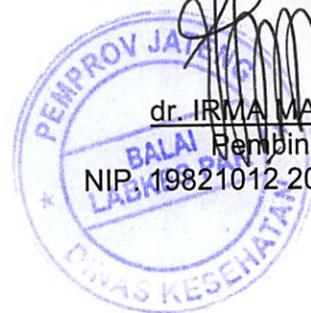
8 KOMPONEN MANUFACTURING

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU RI No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran; 2. UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. UU RI No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2023 tentang Provinsi Jawa Tengah; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan; 6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Pemerintah Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 8. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 605/Menkes/SK/VII/2008 tentang Standar Balai Laboratorium Kesehatan dan Balai Besar Laboratorium Kesehatan; 9. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 43 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah;
---	-------------	--

		<p>10. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 79 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah;</p> <p>11. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah;</p> <p>12. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah Nomor 445/335/03/2024 tentang Izin Operasional Balai Laboratorium Kesehatan Dan pengujian Alat Kesehatan Provinsi Jawa Tengah.</p>
2	Sarana Prasarana dan Fasilitas	<p>1. Ruang Tunggu Pelanggan/Lobby Pelayanan Ruang untuk pelanggan yang menunggu antrian pelayanan.</p> <p>2. Ruang Pendaftaran</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pendaftaran Pelanggan baru b. Pendaftaran Pelanggan lama c. Penandatanganan Surat Persetujuan Tindakan Kedokteran d. Pengisian Formulir Permintaan Pemeriksaan Laboratorium Patologi Klinik <p>3. Ruang Kasir Ruang untuk melakukan pembayaran Pelanggan.</p> <p>4. Ruang Pengambilan Spseimen Ruang untuk melakukan pengambilan spesimen pelanggan (spesimen dari manusia yaitu sampel darah, urin, swab).</p> <p>5. Ruang EKG Ruang pemeriksaan EKG</p> <p>6. Ruang Konsultasi Ruang untuk melakukan konsultasi kesehatan pelanggan oleh dokter.</p> <p>7. Ruang Radiologi Ruang radiologi digunakan untuk pemeriksaan photo rontgen/sinar x</p> <p>8. Kamar Mandi/Toilet Fasilitas diatur sesuai kebutuhan, dan harus dijaga kebersihannya karena digunakan juga untuk pengambilan sampel urin manusia. Terdiri dari toilet pelanggan dan toilet staf.</p> <p>9. Bangunan gedung adalah konstruksi bangunan yang diletakkan secara tetap dalam suatu lingkungan, di atas tanah/perairan, ataupun di bawah tanah/perairan, tempat manusia melakukan kegiatannya, baik untuk tempat tinggal, berusaha, maupun kegiatan sosial dan budaya.</p> <p>10. Bangunan Ruang di Balabkes PAK adalah gabungan/ kumpulan dari ruang-ruang/ laboratorium di unit Balabkes PAK yang saling berhubungan dan terkait satu sama lain dalam rangka pencapaian tujuan pelayanan kesehatan.</p>

		11. Peralatan laboratorium
3	Kompetensi Pelaksana	a. Dokter Spesialis Patologi Klinik, Dokter Umum b. Tenaga Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) c. Tenaga kesehatan lain d. Tenaga non kesehatan
4	Pengawasan Internal	-Rapat Rutin Kepegawaian 1 bulan sekali -Pengawasan Langsung oleh Atasan -Briefing pegawai, Apel pagi pegawai
5	Jumlah Pelaksana	1 DSPK, 2 Dokter umum, 7 ATLM, 1 Biologi Total 11
6	Jaminan pelayanan	Pelanggan dilayani sesuai prosedur yang berlaku dengan baik : -Sesuai nomor antrian/ prosedur yang berlaku -Tidak diskriminatif -Dilayani oleh petugas yang kompeten -Dijamin kerahasiaannya
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan	1.Manajemen risiko 2.Pemeriksaan berkala pada petugas 3.Pemakaian APD 4.Ketersediaan APAR 5.Ketersediaan kotak P3K 6.Grounding aliran listrik 7.Ditangani oleh medis, tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan lainnya yang berkompeten dan profesional dan memiliki surat ijin yang berlaku.
8	Evalusi kinerja pelaksana	-Rapat Rutin Kepegawaian 1 bulan sekali -Penilaian Kinerja (SKP) -Briefing pegawai, Apel pagi pegawai -Pemberian penghargaan/reward -Pelaksanaan SKM dan FKP

Semarang, 21 Maret 2024
 Plt.KEPALA BALAI LABORATORIUM KESEHATAN DAN
 PENGUJIAN ALAT KESEHATAN
 PROVINSI JAWA TENGAH



dr. IRMA MAKIAH

Rembina

NIP. 19821012 200903 2 009

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
JENIS PELAYANAN : PEMERIKSAAN MIKROBIOLOGI LINGKUNGAN

A. 6 KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Persyaratan Administratif Sebelum melakukan pendaftaran, pelanggan harus melengkapi persyaratan administrasi. Pelanggan membawa identitas diri (KTP, SIM, KK, Surat Keterangan Domisili), jika pelanggan perorangan dan atau dengan membawa surat rujukan, surat permohonan ,surat kuasa dan atau dokumen keterangan sampel dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) atau instansi/perusahaan. Pelanggan menanda tangani Form permintaan pemeriksaan dan Informed consent.</p> <p>Petugas penerima sampel dari Pelanggan harus :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengisiformulir permintaan tander dan kontrak sesuai parameter pemeriksaan yang diminta oleh Pelanggan. • Memeriksa kondisi sampel sesuai dengan persyaratan yang sudah ditetapkan untuk pemeriksaan Air (Air Untuk Keperluan Higiene dan Sanitasi, Air Minum, Air badan Air, Air PemandianUmum,KolamRenang, Air Limbah) • Mencatat bila terjadi ketidaksesuaian • Membuat bukti serah terima dan bukti pengambilan sampel (BAST) • Membuat Surat Perintah Membayar (SPM) <p>Jika terjadi ketidaksesuaian pada sampel yang dibawa pelanggan maka petugas penerima sampel harus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menghubungi Penanggung Jawab Teknis untuk memastikan kesesuaian sampel dengan permintaan pemeriksaan yang diinginkan, - Menginformasikandengan pelanggan tentang hal-hal yang kemungkinan akan mempengaruhi hasil pemeriksaan. <p>Mengikuti alur pelaksanaan sesuai SOP pelaksanaan pemeriksaan di Balai Laboratorium Kesehatan dan Pengujian Alat Kesehatan.</p> <p>B.Persyaratan Finansial Untuk pelanggan membayar sejumlah biaya pelayanan di kasir dan menunjukkan bukti pembayaran/kwitansi dari kasir. Pelanggan juga bisa transfer ke rekening Bendahara Penerimaan Pembantu Balai Laboratorium Kesehatan dan Pengujian Alat Kesehatan Provinsi Jateng.</p>
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph LR Start([Mulai]) --> Konsultasi{KONSULTASI} Konsultasi --> BawaSampel{Bawa sampel} Konsultasi --> PenetapanJenisSampel{Penetapan jenis sampel} BawaSampel --> PenetapanJenisSampel PenetapanJenisSampel --> PengambilanSampel[Pengambilan sampel] Konsultasi -- TdkYa --> Konsultasi PenetapanJenisSampel -- TdkYa --> Konsultasi </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN																								
		<p data-bbox="503 244 1469 784"> <pre> graph TD Start(()) --> Syarat{Syarat sampel} Syarat -- Tdk --> Exit(()) Syarat -- Ya --> Pendaftaran[PENDAFTARAN] Pendaftaran --> Pembayaran[Pembayaran] Pembayaran --> Distribusi[Distribusi Sampel] Distribusi --> Pemeriksaan[Pemeriksaan] Pemeriksaan --> Selesai([Selesai]) </pre> </p> <ol data-bbox="503 809 1469 1333" style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan mengambil nomor antrian dekat pintu masuk pelayanan 2. Konsultasi dengan Penanggung Jawab Teknis/Customer Service, sekaligus melakukan pendaftaran bagi sampel yang memenuhi persyaratan, jika tidak memenuhi syarat sampel tidak diterima 3. Pelanggan yang mengajukan MoU (Perjanjian Kerja Sama/PKS) baik onsite, surat resmi dan atau WA dengan Balai Labkes PAK, akan dijadwalkan oleh petugas sampling untuk ditentukan jadwal pengambilan sampel di lapangan, dan setelahnya sampel akan didaftarkan oleh petugas customer service 4. Pelanggan yang sudah didaftarkan melakukan pembayaran di kasir. 5. Pelayanan pemeriksaan selesai 																								
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol data-bbox="503 1358 1469 1956" style="list-style-type: none"> 1. Waktu Pendaftaran Mikrobiologi Lingkungan: Senin - Kamis : 07.00-12.00 WIB Jum'at : 07.00-11.00 WIB Sabtu : 07.00-12.00 WIB 2. Pelaksanaan pekerjaan sesuai SK Kepala Balai Laboratorium Kesehatan Nomor 800/3014/8 tentang Standar Pelayanan Minimal sejak sampel diterima <table data-bbox="503 1619 1469 1956" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>Air Minum</td> <td>: 10</td> <td>Hari</td> </tr> <tr> <td>Air unt hygiene dan sanitasi</td> <td>: 10</td> <td>Hari</td> </tr> <tr> <td>Air Badan Air</td> <td>: 10</td> <td>Hari</td> </tr> <tr> <td>Air Pemandian umum</td> <td>: 10</td> <td>Hari</td> </tr> <tr> <td>Air Kolam renang</td> <td>: 10</td> <td>Hari</td> </tr> <tr> <td>Air limbah</td> <td>: 10</td> <td>Hari</td> </tr> <tr> <td>Usap alat</td> <td>: 10</td> <td>Hari</td> </tr> <tr> <td>Bakteri udara</td> <td>: 10</td> <td>Hari</td> </tr> </table> 	Air Minum	: 10	Hari	Air unt hygiene dan sanitasi	: 10	Hari	Air Badan Air	: 10	Hari	Air Pemandian umum	: 10	Hari	Air Kolam renang	: 10	Hari	Air limbah	: 10	Hari	Usap alat	: 10	Hari	Bakteri udara	: 10	Hari
Air Minum	: 10	Hari																								
Air unt hygiene dan sanitasi	: 10	Hari																								
Air Badan Air	: 10	Hari																								
Air Pemandian umum	: 10	Hari																								
Air Kolam renang	: 10	Hari																								
Air limbah	: 10	Hari																								
Usap alat	: 10	Hari																								
Bakteri udara	: 10	Hari																								
4	Biaya/Tarif	<p data-bbox="503 1968 1469 2055">Tarif pelayanan berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 12 Tahun 2023 tentang Perubahan Tarif Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah.</p> <table data-bbox="503 2080 1469 2192" style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>1</td> <td>Air Minum</td> <td>Rp. 195.000,-</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Air unt hygiene dan sanitasi</td> <td>Rp. 195.000,-</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Air Badan Air</td> <td>Rp. 144.000,-</td> </tr> </table>	1	Air Minum	Rp. 195.000,-	2	Air unt hygiene dan sanitasi	Rp. 195.000,-	3	Air Badan Air	Rp. 144.000,-															
1	Air Minum	Rp. 195.000,-																								
2	Air unt hygiene dan sanitasi	Rp. 195.000,-																								
3	Air Badan Air	Rp. 144.000,-																								

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4 Air limbah Rp. 72.000,- 5 Usap alat Rp. 85.000,- 6 Bakteri udara Rp. 706.000,-
5	Produk Pelayanan	1. Pemeriksaan Air Bersih 2. Pemeriksaan Air Badan Air 3. Pemeriksaan Air Kolam Renang 4. Pemeriksaan Pemandian Umum 5. Pemeriksaan Air Limbah 6. Pemeriksaan Air Minum 7. Usap alat 8. Bakteri udara
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Menyampaikan pengaduan melalui kotak saran, lisan, sms, wa, email, telepon, website dan media lainnya</p> <pre> graph TD A[Menyampaikan pengaduan melalui kotak saran, lisan, sms, wa, email, telepon, website dan media lainnya] --> B[Menerima Pengaduan] B --> C[Menganalisa pengaduan] C --> D[Melakukan Tindakan Check & Recheck] D --> E[Menyiapkan Jawaban Pengaduan] E --> F[Memberi Jawaban] </pre> <p>Data Pengaduan dan Penyelesaiannya</p> </div> <p>Penanganan pengaduan/keluhan, saran dan masukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan Keluhan melalui Elektronik 2. Penanganan Keluhan Pelanggan melalui Kotak Saran 3. Penanganan Keluhan Pelanggan secara langsung 4. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat <p>Pengaduan/keluhan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung/lisan kepada customer service 2. SMS / WA centerno. 0895382979992 3. Kotak saran 4. Email : labkes_jateng@yahoo.co.id <p>Tindak lanjut Pengaduan, saran dan masukan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifikasi pengaduan 2. Koordinasi dan tindakan perbaikan 3. Melakukan survey kepuasan pelanggan

B. 8 KOMPONEN MANUFACTURING

1	Dasar Hukum	1. UU RI No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran; 2. UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. UU RI No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2023 tentang Provinsi Jawa Tengah; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan; 6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Pemerintah Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik;
---	-------------	--

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</p> <p>8. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 605/Menkes/SK/VII/2008 tentang Standar Balai Laboratorium Kesehatan dan Balai Besar Laboratorium Kesehatan;</p> <p>9. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 43 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah;</p> <p>10. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 79 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah;</p> <p>11. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah;</p> <p>12. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah Nomor 445/335/03/2024 tentang Izin Operasional Balai Laboratorium Kesehatan Dan pengujianAlatKesehatanProvinsiJawa Tengah.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Ruang Tunggu Pelanggan/Lobby Pelayanan Ruang untuk pelanggan yang menunggu antrian pelayanan.</p> <p>2. Ruang Pendaftaran (Ruang Customer Service) Ruang untuk melakukan pelayanan pendaftaran, meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengisian dan Penandatanganan Formulir Konsultasi Pemeriksaan Konsultasi kesehatan masyarakat Penerimaan sampel bagi yang memenuhi persyaratan Pendaftaran <p>3. Ruang Kasir Ruang untuk melakukan pembayaran Pelanggan.</p> <p>4. Kamar Mandi/Toilet Fasilitas diatur sesuai kebutuhan, dan harus dijaga kebersihannya. Terdiri dari toilet pelanggan dan toilet staf.</p> <p>5. Bangunan gedung Adalah konstruksi bangunan yang diletakkan secara tetap dalam suatu lingkungan, di atas tanah/perairan, ataupun di bawah tanah/perairan, tempat manusia melakukan kegiatannya, baik untuk tempat tinggal, berusaha, maupun kegiatan sosial dan budaya.</p> <p>6. Bangunan Ruang di Balabkes PAK Adalah gabungan/kumpulan dari ruang-ruang/ laboratorium di unit Balabkes PAK yang saling berhubungan dan terkait satu sama lain dalam rangka pencapaian tujuan pelayanan kesehatan. Disertai fasilitas keamanan bagi lansia dan difabel (parkir difabel, kursi roda)</p> <p>7. Komputer</p> <p>8. Printer</p> <p>9. Jaringan Internet</p> <p>10. Data base File</p> <p>11. Alat Laboratorium</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pendidikan D3/D4/S1 Tenaga Ahli Teknologi Laboratorium Medik yang mempunyai kemampuan untuk melakukan pemeriksaan di bagian Mikrobiologi Lingkungan;</p> <p>2. Tenaga kesehatan lain yang mempunyai kemampuan untuk melakukan pemeriksaan di bagian Mikrobiologi Lingkungan;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Tenaga non kesehatan yang mempunyai kemampuan untuk melakukan pemeriksaan di bagian MikrobiologiLingkungan.
4	Pengawasan Internal	Sub Koordinator Pelayanan Penanggung Jawab Unit Laboratorium Mikrobiologi
5	Jumlah Pelaksana	1. Penanggung Jawab : 1 (satu) orang Dokter Umum 2. Tenaga administrasi : 1 (satu) orang 3. Kasir : 1 (satu) orang 4. Tenaga Teknis ATLM :7 (enam), Kesling 1 (satu) orang
6	Jaminan pelayanan	Pelanggan dilayani sesuai prosedur yang berlaku dengan baik (Cepat,tepat,Terpercaya): 1. Dilayani sesuai nomor antrian/prosedur yang berlaku, 2.Tidak diskriminatif, 3.Dilayani oleh petugas yang kompeten, 4.Dapat dipercaya
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Manajemen risiko 2. Penerapan K3 di fasilitas pelayanan kesehatan: Pemakaian APD,Ketersediaan APAR,Ketersediaan kotak P3K, Grounding aliran listrik dan Pasien safety 3. Ditangani oleh tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan lainnya yang berkompeten dan profesional dan memiliki surat ijin yang berlaku serta melakukan pemeriksaan kesehatan berkala 4. Pelayanan Bebas Pungli 5. Tempat Pelayanan aman dan nyaman.
8	Evalusi kinerja pelaksana	-Rapat Rutin Kepegawaian 1 bulan sekali -Penilaian Kinerja (SKP) -Briefing pegawai, Apel pagi pegawai -Pemberian penghargaan/reward -Pelaksanaan SKM dan FKP

Semarang, Maret 2024
**Pt. KEPALA BALAI LABORATORIUM KESEHATAN
DAN PENGUJIAN ALAT KESEHATAN
PROVINSI JAWA TENGAH**

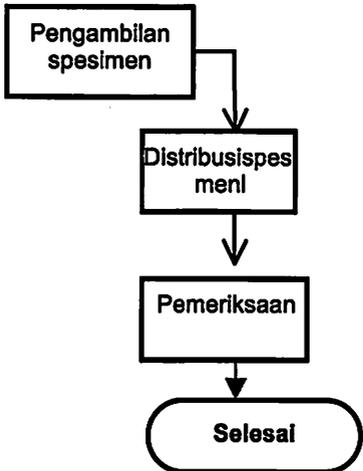
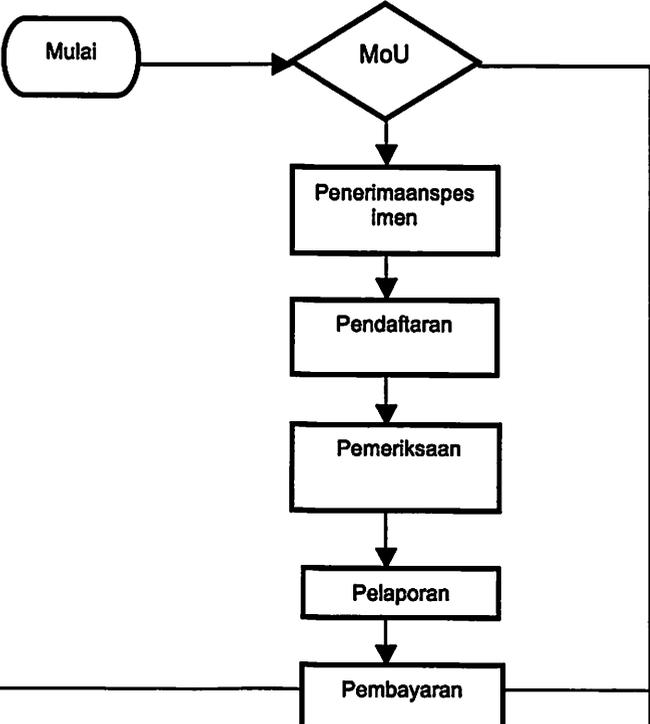


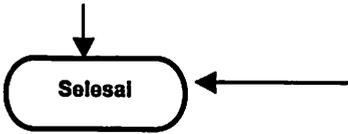
dr. IRMA MAKIAH.
NIP. 19821012 200903 2 009

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
JENIS PELAYANAN : PEMERIKSAAN MIKROBIOLOGI KLINIK

A. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Persyaratan Administratif Sebelum melakukan pendaftaran, pelanggan harus melengkapi persyaratan administrasi. Pelanggan membawa identitas diri (KTP, SIM, KK, Surat Keterangan Domisili), pasien perorangan dan atau dengan membawa surat rujukan, surat permohonan dan atau dokumen keterangan sampel dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) atau instansi/perusahaan. Pelanggan perorangan dan datang langsung menanda tangani Form permintaan pemeriksaan dan Informed consent.</p> <p>Petugas penerima sampel dari Pelanggan harus :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisiformulir permintaan tander dan kontrak sesuai parameter pemeriksaan yang diminta oleh Pelanggan. 2. Memeriksa kondisi sampel sesuai dengan persyaratan yang sudah ditetapkan 3. Mencatat bila terjadi ketidaksesuaian 4. Membuat bukti serah terima dan bukti rujukan sampel (BAST) 5. Membuat Surat Perintah Membayar (SPM) <p>Jika terjadi ketidaksesuaian pada sampel yang dibawa pelanggan maka petugas penerima sampel harus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menghubungi Koordinator Mikrobiologi untuk memastikan kesesuaian sampel dengan permintaan pemeriksaan yang diinginkan, 2. Menginformasikan dengan pelanggan tentang hal-hal yang kemungkinan akan mempengaruhi hasil pemeriksaan. <p>Mengikuti alur pelaksanaan sesuai SOP pelaksanaan pemeriksaan di Balai Laboratorium Kesehatan dan Pengujian Alat Kesehatan.</p> <p>B. Persyaratan Finansial Untuk pelanggan membayar sejumlah biaya pelayanan di kasir dan menunjukkan bukti pembayaran/kwitansi dari kasir. Pelanggan juga bisa transfer ke rekening Bendahara Penerimaan Pembantu Balai Laboratorium Kesehatan dan Pengujian Alat Kesehatan Provinsi Jateng.</p>
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>A. Pasien Umum</p> <pre> graph TD Start([Mulai]) --> Pengantar{Pengantar} Pengantar -- Ya --> Exit1[] Pengantar -- Tidak --> Konsultasi[Konsultasi] Konsultasi --> Dokter{Dokter} Dokter -- Ya --> Exit2[] </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<div style="text-align: center;"> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-bottom: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px 20px;">Pendaftaran</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px 20px;">Pembayaran</div> </div> <div style="text-align: right; margin-bottom: 10px;">Tidak</div>  <pre> graph TD A[Pengambilan spesimen] --> B[Distribusi spesimen] B --> C[Pemeriksaan] C --> D([Selesai]) </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan mengambil nomor antrian. 2. Pelanggan melakukan pendaftaran sesuai nomor antriannya dengan menyertakan surat rujukan/pengantar dari dokter keluarga atau faskes lainnya di bagian pendaftaran 3. Jika pelanggan tidak membawa rujukan/pengantar, maka harus konsultasi dokter terlebih dahulu untuk mendapatkan rekomendasi pemeriksaan yang sesuai 4. Pelanggan melakukan pembayaran di bagian kasir 5. Petugas melakukan pengambilan spesimen, spesimen didistribusikan, dilakukan pemeriksaan spesimen dan pelayanan mikrobiologi klinik selesai. <p>B. Program TBC MDR</p>  <pre> graph TD Start([Mulai]) --> MoU{MoU} MoU --> Penerimaan[Penerimaan spesimen] Penerimaan --> Pendaftaran[Pendaftaran] Pendaftaran --> Pemeriksaan[Pemeriksaan] Pemeriksaan --> Pelaporan[Pelaporan] Pelaporan --> Pembayaran[Pembayaran] </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN																		
		<div style="text-align: center;">  <p>Selesai</p> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemegang program melakukan perjanjian dengan Balai Laboratorium Kesehatan Dan pengujian Alat Kesehatan Provinsi Jawa Tengah 2. Pemegang program melakukan pengiriman spesimen 3. Laboratorium melakukan pengecekan specimen yang dikirim oleh pemegang program. 4. Petugas laboratorium mendaftarkan specimen dibagian pendaftaran 5. Petugas laboratorium melakukan pemeriksaan 6. Petugas laboratorium melakukan pelaporan hasil pemeriksaan. 7. Penanggungjawab program melakukan pembayaran biaya pemeriksaan. 																		
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu Pendaftaran Mikrobiologi : Senin - Kamis : 07.00-12.00 WIB Jum'at : 07.00-11.00 WIB Sabtu : 07.00-12.00 WIB 2. Pelaksanaan pekerjaan sesuai SK Kepala Balai Laboratorium Kesehatan Nomor 800/3014/8 tentang Standar Pelayanan Minimal <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 60%;">Mikroskopis BTA , gram GO , Granulla , feses rutin , malaria, filaria, kusta, leptosira</td> <td style="width: 20%; text-align: right;">: 1</td> <td style="width: 20%; text-align: right;">Hari</td> </tr> <tr> <td>Kultur Mikroorganisme dan uji resistensi</td> <td style="text-align: right;">: 10</td> <td style="text-align: right;">Hari</td> </tr> <tr> <td>TBC media padat (LJ)</td> <td style="text-align: right;">: 70</td> <td style="text-align: right;">Hari</td> </tr> <tr> <td>TBC media padat (LJ) dan uji resistensi</td> <td style="text-align: right;">: 105</td> <td style="text-align: right;">Hari</td> </tr> <tr> <td>TBC media Cair (MGIT)</td> <td style="text-align: right;">: 45</td> <td style="text-align: right;">Hari</td> </tr> <tr> <td>Uji Silang TB dan Malaria / filaria</td> <td style="text-align: right;">: 18</td> <td style="text-align: right;">Hari</td> </tr> </table> 	Mikroskopis BTA , gram GO , Granulla , feses rutin , malaria, filaria, kusta, leptosira	: 1	Hari	Kultur Mikroorganisme dan uji resistensi	: 10	Hari	TBC media padat (LJ)	: 70	Hari	TBC media padat (LJ) dan uji resistensi	: 105	Hari	TBC media Cair (MGIT)	: 45	Hari	Uji Silang TB dan Malaria / filaria	: 18	Hari
Mikroskopis BTA , gram GO , Granulla , feses rutin , malaria, filaria, kusta, leptosira	: 1	Hari																		
Kultur Mikroorganisme dan uji resistensi	: 10	Hari																		
TBC media padat (LJ)	: 70	Hari																		
TBC media padat (LJ) dan uji resistensi	: 105	Hari																		
TBC media Cair (MGIT)	: 45	Hari																		
Uji Silang TB dan Malaria / filaria	: 18	Hari																		
4	Biaya/Tarif	<p>Tarif pelayanan berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 12 Tahun 2023 tentang Perubahan Tarif Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 60%;">Mikroskopis BTA , gram GO , Granulla , feses rutin , malaria, filaria</td> <td style="width: 20%; text-align: right;">: @ Rp. 54.000,-</td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> <tr> <td>Kultur Mikroorganisme dan uji resistensi</td> <td style="text-align: right;">: Rp. 120.000,-</td> <td></td> </tr> <tr> <td>TBC media padat (LJ)</td> <td style="text-align: right;">: Rp. 120.000,-</td> <td></td> </tr> <tr> <td>TBC media padat (LJ) dan uji resistensi</td> <td style="text-align: right;">: Rp. 716.500,-</td> <td></td> </tr> <tr> <td>TBC media Cair (MGIT)</td> <td style="text-align: right;">: Rp. 272.000,-</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Uji Silang TB dan Malaria / filaria</td> <td style="text-align: right;">: Rp. 18.000,- : Rp. 24.000,-</td> <td></td> </tr> </table>	Mikroskopis BTA , gram GO , Granulla , feses rutin , malaria, filaria	: @ Rp. 54.000,-		Kultur Mikroorganisme dan uji resistensi	: Rp. 120.000,-		TBC media padat (LJ)	: Rp. 120.000,-		TBC media padat (LJ) dan uji resistensi	: Rp. 716.500,-		TBC media Cair (MGIT)	: Rp. 272.000,-		Uji Silang TB dan Malaria / filaria	: Rp. 18.000,- : Rp. 24.000,-	
Mikroskopis BTA , gram GO , Granulla , feses rutin , malaria, filaria	: @ Rp. 54.000,-																			
Kultur Mikroorganisme dan uji resistensi	: Rp. 120.000,-																			
TBC media padat (LJ)	: Rp. 120.000,-																			
TBC media padat (LJ) dan uji resistensi	: Rp. 716.500,-																			
TBC media Cair (MGIT)	: Rp. 272.000,-																			
Uji Silang TB dan Malaria / filaria	: Rp. 18.000,- : Rp. 24.000,-																			
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mikroskopis BTA , gram GO , Granulla , feses rutin , malaria, filaria 2. Kultur Mikroorganisme dan uji resistensi 3. TBC media padat (L J) 4. TBC media padat (L J) dan uji resistensi 5. TBC media Cair (MGIT) 																		

NO	KOMPONEN	URAIAN
		6. UjiSilang TB dan Malaria / filarial
6	Penanganan Pengaduan , Saran dan Masukan	<div data-bbox="505 330 1422 876" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Menyampaikan pengaduan melalui kotak saran, lisan, sms, wa, email, telepon, website dan media lainnya</p> <pre> graph TD A[Menyampaikan pengaduan melalui kotak saran, lisan, sms, wa, email, telepon, website dan media lainnya] --> B[Menerima Pengaduan] B --> C[Menganalisa pengaduan] C --> D[Melakukan Tindakan Check & Recheck] D --> E[Menyiapkan Jawaban Pengaduan] E --> F[Memberi Jawaban] </pre> <p>Data Pengaduan dan Penyelesaiannya</p> </div> <p>Penanganan pengaduan/keluhan, saran dan masukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan Keluhan melalui Elektronik 2. Penanganan Keluhan Pelanggan melalui Kotak Saran 3. Penanganan Keluhan Pelanggan secara langsung 4. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat <p>Pengaduan/keluhan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung/lisan kepada customerservice 2. SMS / WA centerno. 0895382979992 3. Kotak saran 4. Email : labkes_jateng@yahoo.co.id <p>Tindak lanjut Pengaduan, saran dan masukan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifikasi pengaduan 2. Koordinasi dan tindakan perbaikan 3. Melakukan survey kepuasan pelanggan

B. KOMPONEN MANUFACTURING

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU RI No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran; 2. UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. UU RI No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2023 tentang Provinsi Jawa Tengah; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan; 6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Pemerintah Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 8. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 605/Menkes/SK/VII/2008 tentang Standar Balai Laboratorium Kesehatan dan Balai Besar Laboratorium Kesehatan; 9. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 43 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah; 10. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 79 Tahun 2021 tentang
---	-------------	--

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah;</p> <p>11. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah;</p> <p>12. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah Nomor 445/335/03/2024 tentang Izin Operasional Balai Laboratorium Kesehatan Dan pengujianAlatKesehatanProvinsiJawa Tengah.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/ataufasilitas	<p>1. Ruang Tunggu Pelanggan/Lobby Pelayanan Ruang untuk pelanggan yang menunggu antrian pelayanan.</p> <p>2. Ruang Pendaftaran (Ruang Customer Service) a. Ruang untuk melakukan pelayanan pendaftaran, meliputi : b. Pengisian dan Penandatanganan Formulir Konsultasi Pemeriksaan c. Konsultasi kesehatan masyarakat d. Penerimaan sampel bagi yang memenuhi persyaratan e. Pendaftaran</p> <p>3. Ruang Kasir Ruang untuk melakukan pembayaran pelanggan.</p> <p>4. Kamar Mandi/Toilet Fasilitas diatur sesuai kebutuhan, dan harus dijaga kebersihannya. Terdiri dari toilet pelanggan dan toilet staf.</p> <p>5. Bangunan gedung Adalah konstruksi bangunan yang diletakkan secara tetap dalam suatu lingkungan, di atas tanah/perairan, ataupun di bawah tanah/perairan, tempat manusia melakukan kegiatannya, baik untuk tempat tinggal, berusaha, maupun kegiatan sosial dan budaya.</p> <p>6. Bangunan Ruang di Balabkes PAK Adalah gabungan/kumpulan dari ruang-ruang/ laboratorium di unit Balabkes PAK yang saling berhubungan dan terkait satu sama lain dalam rangka pencapaian tujuan pelayanan kesehatan. Disertai fasilitas keamanan bagi lansia dan difabel (parkir difabel, kursi roda)</p> <p>7. Komputer 8. Printer 9. Jaringan Internet 10. Data base File 11. Alatlaboratorium</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Pendidikan D3/D4/S2 Tenaga Ahli Teknologi Laboratorium Medik yang mempunyai kemampuan untuk melakukan pemeriksaan di bagian KimiaKesehatan;</p> <p>b. Tenaga kesehatan lain yang mempunyai kemampuan untuk melakukan pemeriksaan di bagian KimiaKesehatan;</p> <p>c. Tenaga non kesehatan yang mempunyai kemampuan untuk melakukan pemeriksaan di bagian KimiaKesehatan.</p>
4	Pengawasan Internal	Sub Koordinator Pelayanan Penanggung Jawab Mikrobiologi
5	Jumlah Pelaksana	<p>1. Penanggung Jawab : 1 (satu) orang Dokter Umum</p> <p>2. Tenaga administrasi : 1 (satu) orang</p> <p>3. Kasir : 1 (satu) orang</p> <p>4. Dokter Spesialis patologi klinik : 1 orang</p> <p>5. Tenaga Teknis ATLM : 7 (enam), Kesling : 1 orang</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
6	Jaminan pelayanan	Pelanggan dilayani sesuai prosedur yang berlaku dengan baik (Cepat, tepat, Terpercaya): 1. Dilayani sesuai nomor antrian/prosedur yang berlaku, 2. Tidak diskriminatif, 3. Dilayani oleh petugas yang kompeten, 4. Dapat dipercaya
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Manajemen risiko 2. Penerapan K3 di fasilitas pelayanan kesehatan: Pemakaian APD, Ketersediaan APAR, Ketersediaan kotak P3K, Grounding aliran listrik dan Pasien safety 3. Ditangani oleh tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan lainnya yang berkompoten dan profesional dan memiliki surat ijin yang berlaku serta melakukan pemeriksaan kesehatan berkala 4. Pelayanan Bebas Pungli 5. Tempat Pelayanan aman dan nyaman.
8	Evalusi kinerja pelaksana	-Rapat Rutin Kepegawaian 1 bulan sekali -Penilaian Kinerja (SKP) -Briefing pegawai, Apel pagi pegawai -Pemberian penghargaan/reward -Pelaksanaan SKM dan FKP

Semarang, Maret 2024
**Pt.KEPALA BALAI LABORATORIUM KESEHATAN
DAN PENGUJIAN ALAT KESEHATAN
PROVINSI JAWA TENGAH**

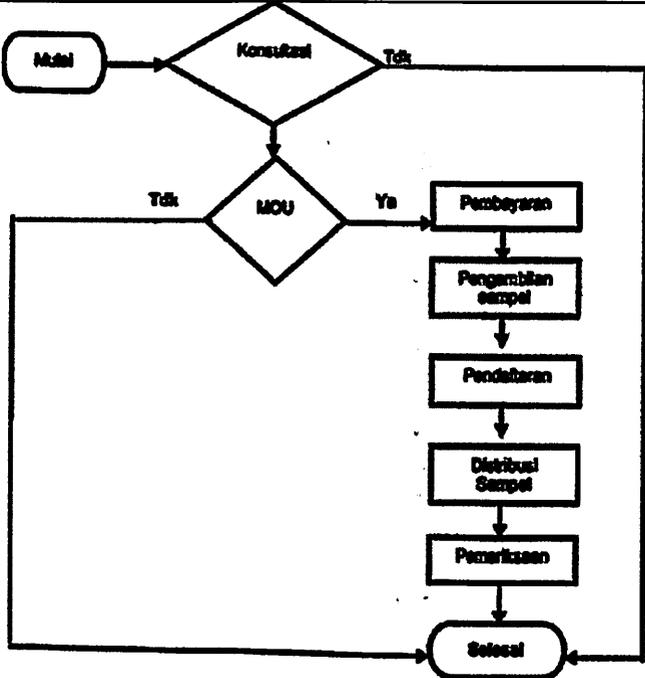


dr. IRMA MAKIAH
NIP. 19821012 200903 2 009

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
JENIS PELAYANAN : PEMERIKSAAN UDARA

6 KOMPONEN SERVICE DELIVERY

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Persyaratan Administratif</p> <p>Sebelum melakukan pendaftaran, pelanggan harus melengkapi persyaratan administrasi.</p> <p>Petugas penerima sampel dari Pelanggan harus :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir permintaan tender dan kontrak sesuai parameter pemeriksaan yang diminta oleh Pelanggan. 2. Memeriksa kondisi sampel sesuai dengan persyaratan yang sudah ditetapkan 3. Mencatat bila terjadi ketidaksesuaian 4. Jika terjadi ketidaksesuaian pada sampel yang dibawa pelanggan maka petugas penerima sampel harus : 5. Menghubungi Penanggung Jawab Teknis untuk memastikan kesesuaian sampel dengan permintaan pemeriksaan yang diinginkan, 6. Menginformasikan dengan pelanggan tentang hal-hal yang kemungkinan akan mempengaruhi hasil pemeriksaan. 7. Mengikuti alur pelaksanaan sesuai SOP pelaksanaan pemeriksaan di Balai Laboratorium Kesehatan dan Pengujian Alat Kesehatan. <p>B. Persyaratan Finansial</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk pelanggan membayar sejumlah biaya pelayanan di kasir dan menunjukkan bukti pembayaran/kwitansi dari kasir. 2. Pelanggan juga bisa transfer ke rekening Bendahara Penerimaan Pembantu Balai Laboratorium Kesehatan dan Pengujian Alat Kesehatan Provinsi Jateng.

2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD Mulai([Mulai]) --> Konsultasi{Konsultasi} Konsultasi -- Ya --> MOU{MOU} Konsultasi -- Tidak --> Selesai([Selesai]) MOU -- Ya --> Pembayaran[Pembayaran] Pembayaran --> Pengambilan_sampel[Pengambilan sampel] Pengambilan_sampel --> Pendaftaran[Pendaftaran] Pendaftaran --> Distribusi_Sampel[Distribusi Sampel] Distribusi_Sampel --> Pemeriksaan[Pemeriksaan] Pemeriksaan --> Selesai MOU -- Tidak --> Selesai </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan mengambil nomor antrian dekat pintu masuk pelayanan 2. Konsultasi dengan penanggung Jawab Teknis/Customer Service, sekaligus melakukan pendaftaran bagi sampel yang memenuhi persyaratan, jika tidak memenuhi syarat sampel tidak diterima 3. Pelanggan yang sudah didaftarkan melakukan pembayaran di kasir. 4. Pelayanan pemeriksaan selesai
4	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu Pendaftaran Kimia Kesehatan Senin - Kamis : 07.00-12.00 WIB Jum'at : 07.00-11.00 WIB Sabtu : 07.00-12.00 WIB 2. Pelaksanaan pekerjaan sesuai SK Kepala Balai Laboratorium Kesehatan Nomor 800/3014/8 tentang Standar Pelayanan Minimal Udara ambien : 14 Hari Udara lingkungan kerja : 14 Hari
5	Biaya/Tarif	Tarif pelayanan berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 12 Tahun 2023 tentang Perubahan Tarif Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Udara ambien dalam kota Rp. 2.000.000,- 2. Udara ambien luar kota Rp. 3.000.000,-
6	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Udara ambien dalam kota 2. Udara ambien luar kota
6	Penanganan Pengaduan ,Saran dan Masukan	<pre> graph TD A[Menyampaikan pengaduan melalui kotak saran, lisan, sms, wa, email, telepon, website dan media lainnya] --> B[Menerima Pengaduan] B --> C[Menganalisa pengaduan] C --> D[Melakukan Tindakan Check & Recheck] D --> E[Menyalapkan Jawaban Pengaduan] E --> F[Memberi Jawaban] B --- G[Data Pengaduan dan Penyelesaiannya] </pre> <p>Penanganan pengaduan/keluhan, saran dan masukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan Keluhan melalui Elektronik 2. Penanganan Keluhan Pelanggan melalui Kotak Saran 3. Penanganan Keluhan Pelanggan secara langsung 4. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat <p>Pengaduan/keluhan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung/lisan kepada customer service 2. SMS / WA center no. 0895382979992 3. Kotak saran 3. Email : labkes_jatenq.yahoo.co.id <p>Tindak lanjut Pengaduan, saran dan masukan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifikasi pengaduan 2. Koordinasi dan tindakan perbaikan 3. Melakukan survey kepuasan pelanggan

8 KOMPONEN MANUFACTURING		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU RI No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran; 2. UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. UU RI No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2023 tentang Provinsi Jawa Tengah; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan; 6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Pemerintah Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 8. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 605/Menkes/SK/VII/2008 tentang Standar Balai Laboratorium Kesehatan dan Balai Besar Laboratorium Kesehatan; 9. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 43 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah; 10. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 79 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah; 11. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah; 12. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah Nomor 445/335/03/2024 tentang Izin Operasional Balai Laboratorium Kesehatan Dan pengujian Alat Kesehatan Provinsi Jawa Tengah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu PelangganLobby Pelayanan Ruang untuk pelanggan yang menunggu antrian pelayanan.

	fasilitas	<p>2. Ruang Pendaftaran (Ruang Customer Service)</p> <p>a. Ruang untuk melakukan pelayanan pendaftaran, meliputi :</p> <p>b. Pengisian dan Penandatanganan Formulir Konsultasi Pemeriksaan</p> <p>c. Konsultasi kesehatan masyarakat</p> <p>d. Penerimaan sampel bagi yang memenuhi persyaratan</p> <p>e. Pendaftaran</p> <p>3. Ruang Kasir</p> <p>Ruang untuk melakukan pembayaran Pelanggan.</p> <p>4. Kamar Mandi/Toilet</p> <p>Fasilitas diatur sesuai kebutuhan, dan harus dijaga kebersihannya. Terdiri dari toilet pelanggan dan toilet staf.</p> <p>5. Bangunan gedung</p> <p>Adalah konstruksi bangunan yang diletakkan secara tetap dalam suatu lingkungan, di atas tanah/perairan, ataupun di bawah tanah/perairan, tempat manusia melakukan kegiatannya, baik untuk tempat tinggal, berusaha, maupun kegiatan sosial dan budaya.</p> <p>6. Bangunan Ruang di Balabkes PAK</p> <p>Adalah gabungan/kumpulan dari ruang-ruang/ laboratorium di unit Balabkes PAK yang saling berhubungan dan terkait satu sama lain dalam rangka pencapaian tujuan pelayanan kesehatan.</p> <p>7. Komputer</p> <p>8. Printer</p> <p>9. Jaringan Internet</p> <p>10. Data base File</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Tenaga Pranata LabKes</p> <p>2. Tenaga Sanitasi Lingkungan</p> <p>3. Tenaga Kesehatan Lainnya</p>

		4. Tenaga Non Kesehatan
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat Rutin Kepegawaian 1 bulan sekali 2. Pengawasan Langsung oleh Atasan 3. Briefing pegawai, Apel pagi pegawai
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pranata Labkes : 8 2. Sanitarian : 1
6	Jaminan pelayanan	Pelanggan dilayani sesuai prosedur yang berlaku dengan baik
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manajemen risiko 2. Pemeriksaan berkala pada petugas 3. Pemakaian APD 4. Ketersediaan APAR 5. Ketersediaan kotak P3K 6. Grounding aliran listrik 7. Ditangani oleh tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan lainnya yang berkompeten dan profesional dan memiliki surat ijin yang berlaku.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> -Rapat Rutin Kepegawaian 1 bulan sekali -Penilaian Kinerja (SKP) -Briefing pegawai, Apel pagi pegawai -Pemberian penghargaan/reward -Pelaksanaan SKM dan FKP

Semarang, 21 Maret 2024

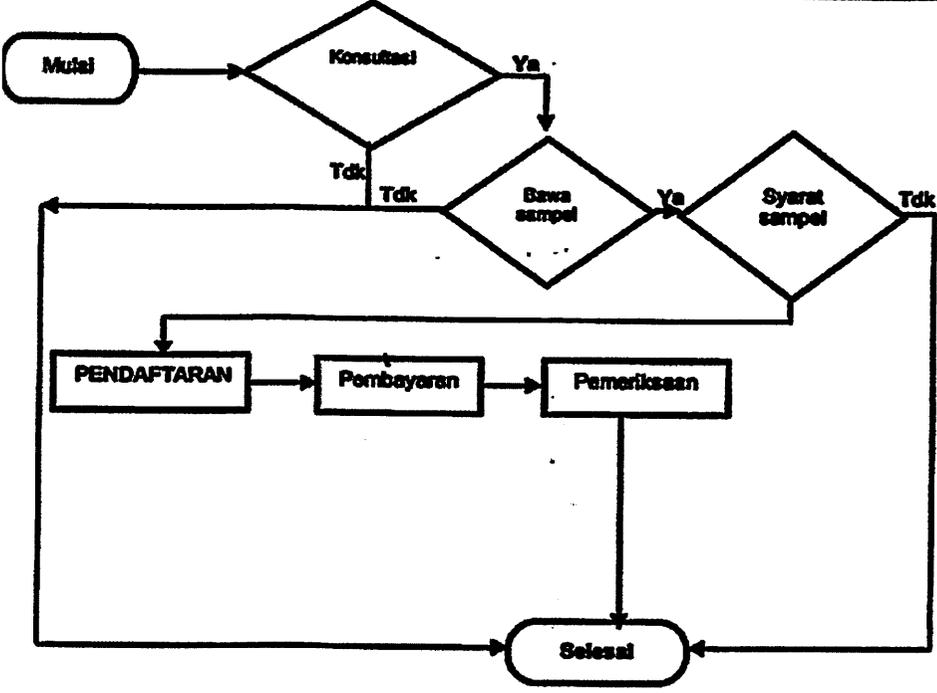
Pt.KEPALA BALAI LABORATORIUM KESEHATAN DAN
PENGUJIAN ALAT KESEHATAN
PROVINSI JAWA TENGAH

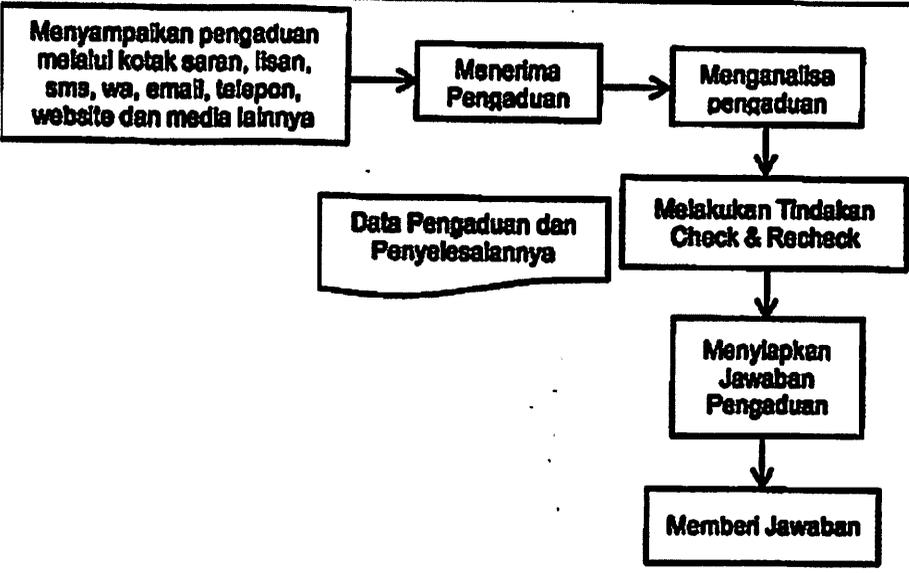


STANDAR PELAYANAN PUBLIK
JENIS PELAYANAN : PEMERIKSAAN MAKANAN MINUMAN

6 KOMPONEN SERVICE DELIVERY

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Persyaratan Administratif</p> <p>Sebelum melakukan pendaftaran, pelanggan harus melengkapi persyaratan administrasi.</p> <p>Petugas penerima sampel dari Pelanggan harus :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir permintaan tender dan kontrak sesuai parameter pemeriksaan yang diminta oleh Pelanggan. 2. Memeriksa kondisi sampel sesuai dengan persyaratan yang sudah ditetapkan 3. Mencatat bila terjadi ketidaksesuaian 4. Jika terjadi ketidaksesuaian pada sampel yang dibawa pelanggan maka petugas penerima sampel harus : 5. Menghubungi Penanggung Jawab Teknis untuk memastikan kesesuaian sampel dengan permintaan pemeriksaan yang diinginkan, 6. Menginformasikan dengan pelanggan tentang hal-hal yang kemungkinan akan mempengaruhi hasil pemeriksaan. 7. Mengikuti alur pelaksanaan sesuai SOP pelaksanaan pemeriksaan di Balai Laboratorium Kesehatan dan Pengujian Alat Kesehatan. <p>B. Persyaratan Finansial</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk pelanggan membayar sejumlah biaya pelayanan di kasir dan menunjukkan bukti pembayaran/kwitansi dari kasir. 2. Pelanggan juga bisa transfer ke rekening Bendahara Penerimaan Pembantu Balai Laboratorium Kesehatan dan Pengujian Alat Kesehatan Provinsi Jateng.

2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD Mulai([Mulai]) --> Konsultasi{Konsultasi} Konsultasi -- Ya --> BawaSampel{Bawa sampel} Konsultasi -- Tdk --> Pendaftaran[Pendaftaran] BawaSampel -- Ya --> Pendaftaran BawaSampel -- Tdk --> Selesai([Selesai]) Pendaftaran --> Pembayaran[Pembayaran] Pembayaran --> Pemeriksaan[Pemeriksaan] Pemeriksaan --> Selesai </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan mengambil nomor antrian dekat pintu masuk pelayanan 2. Konsultasi dengan penanggung Jawab Teknis/Customer Service, sekaligus melakukan pendaftaran bagi sampel yang memenuhi persyaratan, jika tidak memenuhi syarat sampel tidak diterima 3. Pelanggan yang sudah didaftarkan melakukan pembayaran di kasir. 4. Pelayanan pemeriksaan selesai 															
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu Pendaftaran Kimia Kesehatan Senin - Kamis : 07.00-12.00 WIB Jum'at : 07.00-11.00 WIB Sabtu : 07.00-12.00 WIB 2. Pelaksanaan pekerjaan sesuai SK Kepala Balai Laboratorium Kesehatan Nomor 800/3014/8 tentang Standar Pelayanan Minimal <table border="0" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>Proksimat</td> <td>: 14</td> <td>Hari</td> </tr> <tr> <td>Logam</td> <td>: 14</td> <td>Hari</td> </tr> <tr> <td>Pemanis</td> <td>: 14</td> <td>Hari</td> </tr> <tr> <td>Pewarna</td> <td>: 14</td> <td>Hari</td> </tr> <tr> <td>Pengawet</td> <td>: 14</td> <td>hari</td> </tr> </table> 	Proksimat	: 14	Hari	Logam	: 14	Hari	Pemanis	: 14	Hari	Pewarna	: 14	Hari	Pengawet	: 14	hari
Proksimat	: 14	Hari															
Logam	: 14	Hari															
Pemanis	: 14	Hari															
Pewarna	: 14	Hari															
Pengawet	: 14	hari															
4	Biaya/Tarif	Tarif pelayanan berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 12															

		<p>Tahun 2023 tentang Perubahan Tarif Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proksimat Rp. 335.000,- 2. Logam Rp.65.000,- 3. Pewarna Rp. 35.000,- 4. Pemanis : Rp. 100.000,- 5. Pengawet Rp. 50.000,-
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pewarna 2. Pemanis 3. Pengawet 4. Kadar Abu 5. Kadar Air 6. Kadar Glukosa, Fruktosa dan Sakarosa 7. Kadar Lemak 8. Kadar Karbohidrat 9. Kadar Protein 10. Logam Berat 11. Pestisida
6	Penanganan Pengaduan ,Saran dan Masukan	 <pre> graph TD A[Menyampaikan pengaduan melalui kotak saran, lisan, sms, wa, email, telepon, website dan media lainnya] --> B[Menerima Pengaduan] B --> C[Menganalisa pengaduan] C --> D[Melakukan Tindakan Check & Recheck] D --> E[Menyampaikan Jawaban Pengaduan] E --> F[Memberi Jawaban] B --- G[Data Pengaduan dan Penyelesaiannya] </pre> <p>Penanganan pengaduan/keluhan, saran dan masukan melalui :</p>

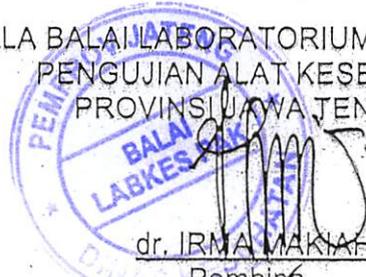
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan Keluhan melalui Elektronik 2. Penanganan Keluhan Pelanggan melalui Kotak Saran 3. Penanganan Keluhan Pelanggan secara langsung 4. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat <p>Pengaduan/keluhan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung/lisan kepada customer service 2. SMS / WA center no. 0895382979992 3.Kotak saran 3. Email : labkes_jatenq.yahoo.co.id <p>Tindak lanjut Pengaduan, saran dan masukan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifikasi pengaduan 2. Koordinasi dan tindakan perbaikan 3. Melakukan survey kepuasan pelanggan
8 KOMPONEN MANUFACTURING		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU RI No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran; 2. UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. UU RI No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2023 tentang Provinsi Jawa Tengah; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan; 6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Pemerintah Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 8. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 605/Menkes/SK/VII/2008 tentang Standar Balai Laboratorium Kesehatan dan Balai Besar Laboratorium Kesehatan;

		<p>9. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 43 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah;</p> <p>10. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 79 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah;</p> <p>11. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah;</p> <p>12. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah Nomor 445/335/03/2024 tentang Izin Operasional Balai Laboratorium Kesehatan Dan pengujian Alat Kesehatan Provinsi Jawa Tengah.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Ruang Tunggu Pelanggan/Lobby Pelayanan Ruang untuk pelanggan yang menunggu antrian pelayanan.</p> <p>2. Ruang Pendaftaran (Ruang Customer Service) a. Ruang untuk melakukan pelayanan pendaftaran, meliputi : b. Pengisian dan Penandatanganan Formulir Konsultasi Pemeriksaan c. Konsultasi kesehatan masyarakat d. Penerimaan sampel bagi yang memenuhi persyaratan e. Pendaftaran</p> <p>3. Ruang Kasir Ruang untuk melakukan pembayaran Pelanggan.</p> <p>4. Kamar Mandi/Toilet Fasilitas diatur sesuai kebutuhan, dan harus dijaga kebersihannya. Terdiri dari toilet pelanggan dan toilet staf.</p> <p>5. Bangunan gedung Adalah konstruksi bangunan yang diletakkan secara tetap dalam suatu lingkungan, di atas tanah/perairan, ataupun di bawah</p>

		<p>tanah/perairan, tempat manusia melakukan kegiatannya, baik untuk tempat tinggal, berusaha, maupun kegiatan sosial dan budaya.</p> <p>6. Bangunan Ruang di Balabkes PAK Adalah gabungan/kumpulan dari ruang-ruang/ laboratorium di unit Balabkes PAK yang saling berhubungan dan terkait satu sama lain dalam rangka pencapaian tujuan pelayanan kesehatan.</p> <p>7. Komputer 8. Printer 9. Jaringan Internet 10. Data base File</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Tenaga Pranata LabKes 2. Tenaga Sanitasi Lingkungan 3. Tenaga Kesehatan Lainnya 4. Tenaga Non Kesehatan</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Rapat Rutin Kepegawaian 1 bulan sekali 2. Pengawasan Langsung oleh Atasan 3. Briefing pegawai, Apel pagi pegawai</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>1. Pranata Labkes : 8 2. Sanitarian : 1</p>
6	Jaminan pelayanan	Pelanggan dilayani sesuai prosedur yang berlaku dengan baik
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Manajemen risiko 2. Pemeriksaan berkala pada petugas 3. Pemakaian APD 4. Ketersediaan APAR 5. Ketersediaan kotak P3K 6. Grounding aliran listrik 7. Ditangani oleh tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan lainnya yang berkompeten dan profesional dan memiliki surat ijin yang berlaku.</p>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>-Rapat Rutin Kepegawaian 1 bulan sekali -Penilaian Kinerja (SKP) -Briefing pegawai, Apel pagi pegawai -Pemberian penghargaan/reward -Pelaksanaan SKM dan FKP</p>

Semarang, 21 Maret 2024

Pt.KEPALA BALAI LABORATORIUM KESEHATAN DAN
PENGUJIAN ALAT KESEHATAN
PROVINSI JAWA TENGAH


dr. IRMA MAKIAH
Pembina

NIP 19821012 200903 2 009

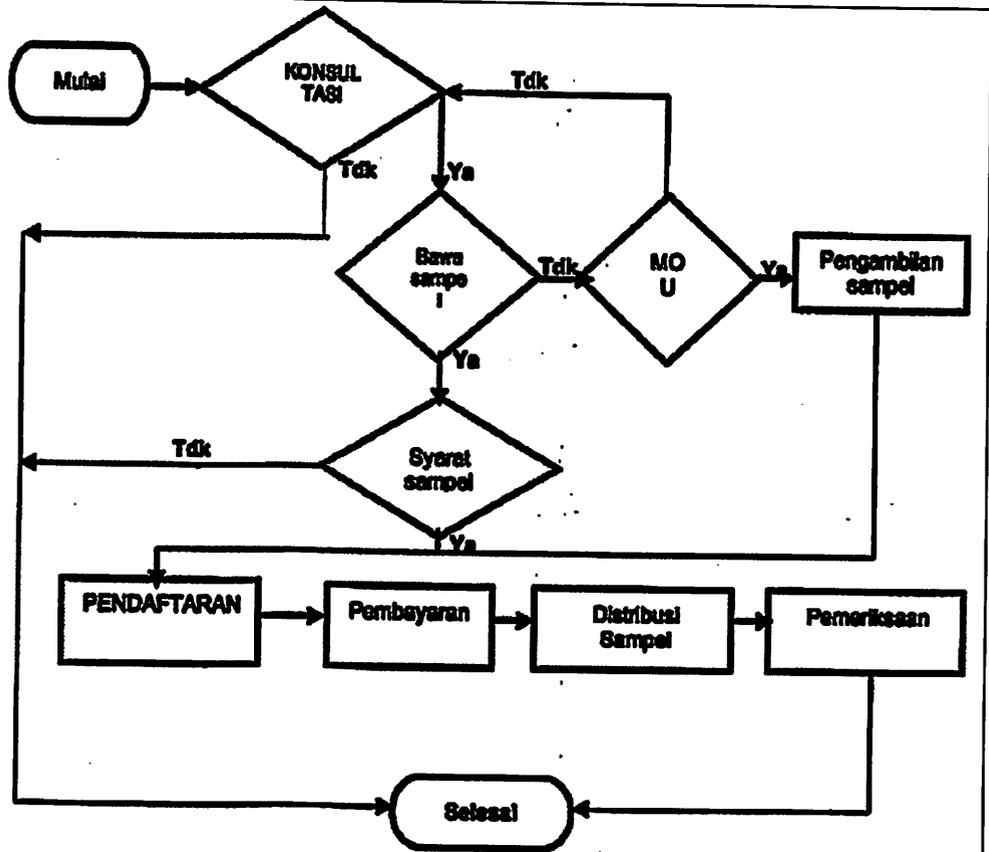
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
JENIS PELAYANAN : PEMERIKSAA AIR

6 KOMPONEN SERVICE DELIVERY

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Persyaratan Administratif</p> <p>Sebelum melakukan pendaftaran, pelanggan harus melengkapi persyaratan administrasi.</p> <p>Petugas penerima sampel dari Pelanggan harus :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir permintaan tander dan kontrak sesuai parameter pemeriksaan yang diminta oleh Pelanggan. 2. Memeriksa kondisi sampel sesuai dengan persyaratan yang sudah ditetapkan 3. Mencatat bila terjadi ketidaksesuaian 4. Jika terjadi ketidaksesuaian pada sampel yang dibawa pelanggan maka petugas penerima sampel harus : 5. Menghubungi Penanggung Jawab Teknis untuk memastikan kesesuaian sampel dengan permintaan pemeriksaan yang diinginkan, 6. Menginformasikan dengan pelanggan tentang hal-hal yang kemungkinan akan mempengaruhi hasil pemeriksaan. 7. Mengikuti alur pelaksanaan sesuai SOP pelaksanaan pemeriksaan di Balai Laboratorium Kesehatan dan Pengujian Alat Kesehatan. <p>B. Persyaratan Finansial</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk pelanggan membayar sejumlah biaya pelayanan di kasir dan menunjukkan bukti pembayaran/kwitansi dari kasir. 2. Pelanggan juga bisa transfer ke rekening Bendahara Penerimaan Pembantu Balai Laboratorium Kesehatan dan Pengujian Alat Kesehatan Provinsi Jateng.

2

Sistem Mekanisme dan Prosedur



1. Pelanggan mengambil nomor antrian dekat pintu masuk pelayanan
2. Konsultasi dengan penanggung Jawab Teknis/Customer Service, sekaligus melakukan pendaftaran bagi sampel yang memenuhi persyaratan, jika tidak memenuhi syarat sampel tidak diterima
3. Pelanggan yang sudah didaftarkan melakukan pembayaran di kasir.
4. Pelayanan pemeriksaan selesai

3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu Pendaftaran Kimia Kesehatan Senin - Kamis : 07.00-12.00 WIB Jum'at : 07.00-11.00 WIB Sabtu : 07.00-12.00 WIB 2. Pelaksanaan pekerjaan sesuai SK Kepala Balai Laboratorium Kesehatan Nomor 800/3014/8 tentang Standar Pelayanan Minimal <table border="0" style="width: 100%; margin-left: 20px;"> <tr> <td>Air Minum</td> <td style="text-align: right;">: 10 Hari</td> </tr> <tr> <td>Air untuk keperluan hygiene dan sanitasi</td> <td style="text-align: right;">: 10 Hari</td> </tr> <tr> <td>Air badan air</td> <td style="text-align: right;">: 14 Hari</td> </tr> <tr> <td>Air limbah</td> <td style="text-align: right;">: 14 hari</td> </tr> </table> 	Air Minum	: 10 Hari	Air untuk keperluan hygiene dan sanitasi	: 10 Hari	Air badan air	: 14 Hari	Air limbah	: 14 hari
Air Minum	: 10 Hari									
Air untuk keperluan hygiene dan sanitasi	: 10 Hari									
Air badan air	: 14 Hari									
Air limbah	: 14 hari									
4	Biaya/Tarif	<p>Tarif pelayanan berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 12 Tahun 2023 tentang Perubahan Tarif Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah</p> <table border="0" style="width: 100%; margin-left: 20px;"> <tr> <td>1. Air minum</td> <td style="text-align: right;">Rp. 650.000,-</td> </tr> <tr> <td>2. Air untuk keperluan hygiene dan sanitasi</td> <td style="text-align: right;">Rp. 350.000,-</td> </tr> <tr> <td>3. Air limbah domestik</td> <td style="text-align: right;">Rp. 360.000,-</td> </tr> </table>	1. Air minum	Rp. 650.000,-	2. Air untuk keperluan hygiene dan sanitasi	Rp. 350.000,-	3. Air limbah domestik	Rp. 360.000,-		
1. Air minum	Rp. 650.000,-									
2. Air untuk keperluan hygiene dan sanitasi	Rp. 350.000,-									
3. Air limbah domestik	Rp. 360.000,-									
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Air Minum 2. Air Untuk Keperluan Higiene Dan Sanitasi 3. Air Limbah 4. Air Badan Air 								
6	Penanganan Pengaduan ,Saran dan Masukan	<pre> graph TD A[Menyampaikan pengaduan melalui kotak saran, lisan, sms, wa, email, telepon, website dan media lainnya] --> B[Menerima Pengaduan] B --> C[Menganalisa pengaduan] C --> D[Melakukan Tindakan Check & Recheck] D --> E[Menyampaikan Jawaban Pengaduan] E --> F[Memberi Jawaban] B --- G[Data Pengaduan dan Penyelesaiannya] </pre>								

		<p>Penanganan pengaduan/keluhan, saran dan masukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan Keluhan melalui Elektronik 2. Penanganan Keluhan Pelanggan melalui Kotak Saran 3. Penanganan Keluhan Pelanggan secara langsung 4. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat <p>Pengaduan/keluhan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung/lisan kepada customer service 2. SMS / WA center no. 0895382979992 3. Kotak saran 3. Email : labkes_jatenq.yahoo.co.id <p>Tindak lanjut Pengaduan, saran dan masukan adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifikasi pengaduan 2. Koordinasi dan tindakan perbaikan 3. Melakukan survey kepuasan pelanggan
8 KOMPONEN MANUFACTURING		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU RI No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran; 2. UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. UU RI No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2023 tentang Provinsi Jawa Tengah; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan; 6. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Pemerintah Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 8. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 605/Menkes/SK/VII/2008 tentang Standar Balai Laboratorium Kesehatan dan Balai Besar Laboratorium Kesehatan;

		<p>9. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 43 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah;</p> <p>10. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 79 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah;</p> <p>11. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah;</p> <p>12. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah Nomor 445/335/03/2024 tentang Izin Operasional Balai Laboratorium Kesehatan Dan pengujian Alat Kesehatan Provinsi Jawa Tengah.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Ruang Tunggu Pelanggan/Lobby Pelayanan Ruang untuk pelanggan yang menunggu antrian pelayanan.</p> <p>2. Ruang Pendaftaran (Ruang Customer Service)</p> <ol style="list-style-type: none"> Ruang untuk melakukan pelayanan pendaftaran, meliputi : Pengisian dan Penandatanganan Formulir Konsultasi Pemeriksaan Konsultasi kesehatan masyarakat Penerimaan sampel bagi yang memenuhi persyaratan Pendaftaran <p>3. Ruang Kasir Ruang untuk melakukan pembayaran Pelanggan.</p> <p>4. Kamar Mandi/Toilet Fasilitas diatur sesuai kebutuhan, dan harus dijaga kebersihannya. Terdiri dari toilet pelanggan dan toilet staf.</p> <p>5. Bangunan gedung Adalah konstruksi bangunan yang diletakkan secara tetap dalam suatu lingkungan, di atas tanah/perairan, ataupun di bawah</p>

		<p>tanah/perairan, tempat manusia melakukan kegiatannya, baik untuk tempat tinggal, berusaha, maupun kegiatan sosial dan budaya.</p> <p>6. Bangunan Ruang di Balabkes PAK Adalah gabungan/kumpulan dari ruang-ruang/ laboratorium di unit Balabkes PAK yang saling berhubungan dan terkait satu sama lain dalam rangka pencapaian tujuan pelayanan kesehatan.</p> <p>7. Komputer 8. Printer 9. Jaringan Internet 10. Data base File</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Tenaga Pranata LabKes 2. Tenaga Sanitasi Lingkungan 3. Tenaga Kesehatan Lainnya 4. Tenaga Non Kesehatan</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Rapat Rutin Kepegawaian 1 bulan sekali 2. Pengawasan Langsung oleh Atasan 3. Briefing pegawai, Apel pagi pegawai</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>1. Pranata Labkes : 8 2. Sanitarian : 1</p>
6	Jaminan pelayanan	Pelanggan dilayani sesuai prosedur yang berlaku dengan baik
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Manajemen risiko 2. Pemeriksaan berkala pada petugas 3. Pemakaian APD 4. Ketersediaan APAR 5. Ketersediaan kotak P3K 6. Grounding aliran listrik 7. Ditangani oleh tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan lainnya yang berkompeten dan profesional dan memiliki surat ijin yang berlaku.</p>
8	Evalulasi kinerja pelaksana	<p>-Rapat Rutin Kepegawaian 1 bulan sekali -Penilaian Kinerja (SKP) -Briefing pegawai, Apel pagi pegawai -Pemberian penghargaan/reward -Pelaksanaan SKM dan FKP</p>

Semarang, 21 Maret 2024

Pt.KEPALA BALAI LABORATORIUM KESEHATAN DAN
PENGUJIAN ALAT KESEHATAN
PROVINSI JAWA TENGAH



dr. IRMA MAKHAH
Pembina

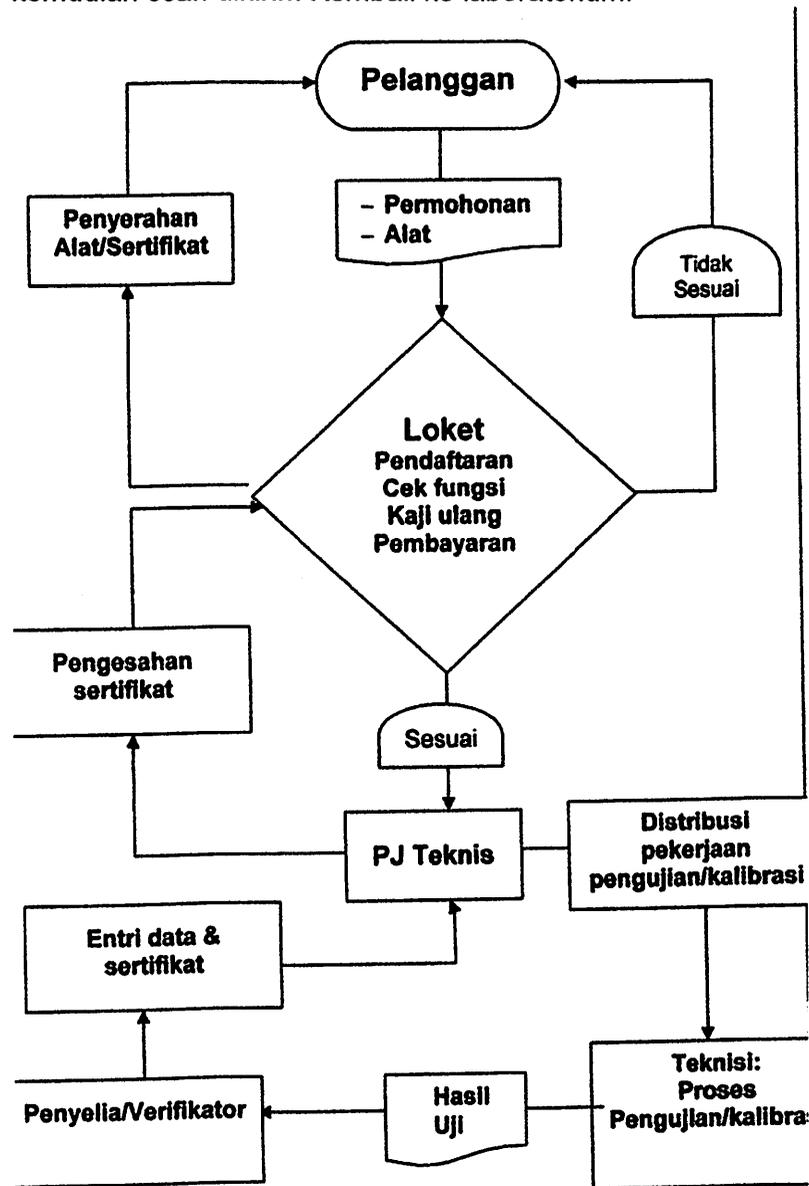
NIP 19821012 200903 2 009

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
JENIS PELAYANAN : PENGUJIAN DAN ATAU KALIBRASI TEKANAN, SUHU,
MASSA, VOLUME, RADIASI DAN KELISTRIKAN

6 Komponen Service Delivery :		
	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1) Persyaratan Administratif</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan menyampaikan permohonan pengujian/kalibrasi dengan mengisi/melampirkan form/ surat permohonan pengujian/kalibrasi alat Kesehatan 2. Pelayanan in situ pelanggan wajib melampirkan data (merk, tipe, nomor seri, ruang alat) dan jumlah alat yang akan diajukan kalibrasi. <p>2) Persyaratan Finansial</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. In sini / In Lab (Pekerjaan di Laboratorium PAK): Pelanggan mendapat tagihan bayar dan membayar sejumlah biaya pelayanan di kasir dan menunjukkan bukti pembayaran/kwitansi dari kasir. Pelanggan juga bisa transfer/melalui Qris ke rekening Bendahara Penerimaan Pembantu Balai Laboratorium Kesehatan dan Pengujian Alat Kesehatan Provinsi Jateng. 2. In Situ (pekerjaan di lokasi pelanggan): Pelanggan mendapat tagihan. bayar dan transfer ke rekening Bendahara Penerimaan Pembantu Balai Laboratorium Kesehatan dan Pengujian Alat Kesehatan Provinsi Jateng <p>3) Persyaratan Teknis</p> <p>Membawa alat yang akan dikalibrasikan, pastikan alat dalam kondisi berfungsi baik untuk pelayanan in sini. Untuk in sini alat mikropipet menyertakan microtip sesuai ukuran mikropipet min 10 tip/alat.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>A. Kalibrasi di Laboratorium (In sini / In Lab)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan mengisi form Serita Acara Permohonan Kalibrasi 2. Pelaksana Teknis penerima barang dari pelanggan memberikan penjelasan kepada pelanggan perihal metode kalibrasi yang akan digunakan. 3. Surat Permohonan Kalibrasi dari pelanggan diterima oleh Bagian Administrasi dikaji ulang kesesuaiannya dengan bantuan pelaksana teknis/ Penanggung Jawab Teknis dan dicatatkan pada formulir Kaji Ulang Permintaan, Tender dan Kontrak berupa Bukti Penerimaan Pekerjaan Kalibrasi <ul style="list-style-type: none"> • Jika dari hasil Kaji Ulang Permintaan, Tender dan Kontrak yang dilakukan dapat dipastikan kesiapan laboratorium untuk memenuhi permintaan pelanggan, petugas pendaftaran/pelaksana teknis memberikan bukti penerimaan pekerjaan kalibrasi yang berisikan informasi sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a. Identitas alat ukur yang akan dikalibrasi b. Identitas pemilik alat c. Identitas orang yang menyerahkan alat. d. Jumlah alat yang dikalibrasi. e. Tarif pekerjaan kalibrasi. f. Tanggal pekerjaan diterima dan diharapkan selesai. 4. Penyerahan alat yang akan dikalibrasi ke laboratorium harus disertai dengan Label Identitas Alat. Apabila alat tidak dapat langsung dikerjakan, pelaksana teknis menyimpan alat yang akan di kalibrasi di tempat semestinya. Setiap pekerjaan kalibrasi dilakukan oleh pelaksana teknis yang mengikuti prosedur kalibrasi dengan metode yang telah ditetapkan. 5. Setelah alat diterima, Penanggung Jawab teknis membagi pekerjaan pengujian dan atau kalibrasi kepada pelaksana teknis dalam Formulir Distribusi Pekerjaan Pengujian dan atau Kalibrasi Alat Kesehatan 6. Apabila kalibrasi yang telah dilaksanakan memperlihatkan hasil yang laik, label kalibrasi "LAIK PAKAI" harus dilekatkan pada alat tersebut dan apabila hasilnya tidak laik maka pelaksana teknis kalibrasi menempelkan label "TIDAK LAIK" pada alat yang

dikalibrasi tersebut. Kemudian diletakkan pada lemari "alat yang sudah dikalibrasi".

7. Setelah pengujian dan/ kalibrasi setelah dilakukan, pelaksanaan teknis menandatangani form kalibrasi.
8. Sebelum diiseraahkan Kembali ke pelanggan, alat yang telah dikalibrasi harus tetap disimpan diruang penyimpanan alat agar tetap terjaga baik kondisinya
9. Serah terima peralatan dan rekapitulasi pekerjaan kepada pelanggan dilakukan dilaboratorium dan didokumentasikan dalam form pelayanan pengujian dna atau kalibrasi alat Kesehatan
10. Penyerahan sertifikat hasil kepada pelanggan dilakukan dengan cara; pelanggan menganbil ke laboratorium atau dikirim ke pelanggan disertai berita acara serah terima sertifikat kalibrasi yang telah ditandatangani petugas dan pelanggan untuk kemudian scan dikirim Kembali ke laboratorium.



B. Kalibrasi di Tempat Alat kesehatan berada (Insitu)

1. Pelanggan mengirimkan form Permohonan Kalibrasi ke Balai Laboratorium Kesehatan dan Pengujian Alat Kesehatan
2. Bagian Administrasi dan Pelaksana Teknis yang bertugas menerima permintaan pengujian dan kalibrasi tidak dibenarkan untuk langsung menyanggupi permintaan pengujian dan kalibrasi tanpa terlebih dahulu melakukan kaji ulang permintaan pengujian dan kalibrasi dengan pertimbangan Penanggung Jawab Mutu terkait untuk hal-hal yang bersifat manajemen.
3. Kaji ulang permintaan di Balai Laboratorium Kesehatan dan Pengujian Alat Kesehatan Prov Jateng dilakukan bagi setiap permintaan pengujian dan kalibrasi, baik yang disampaikan

		<p>oleh calon pelanggan melalui surat, faximile, pesan teks, telepon, atau email.</p> <ol style="list-style-type: none">4. Surat Permohonan Kalibrasi dari pelanggan diterima oleh Bagian Administrasi dikaji ulang kesesuaiannya, baik jumlah, jenis dan spesifikasinya dengan pertimbangan Penanggung Jawab Mutu/teknis dan dicatatkan pada formulir Kaji Ulang Permintaan, Tender dan Kontrak berupa Bukti Penerimaan Pekerjaan Kalibrasi.5. Berdasarkan hasil kaji ulang dari Penanggung Jawab Mutu/teknis, Bagian Administrasi membuat Surat Penawaran pelayanan kalibrasi termasuk harga dan menyampaikan kepada pelanggan.6. Apabila terjadi kesepakatan dengan pelanggan atas penawaran yang diajukan, Penanggung Jawab Teknis membuat jadwal pelaksanaan kalibrasi dan Bagian administrasi membuat Surat Perintah Tugas.7. Setiap pekerjaan kalibrasi dilakukan oleh personal yang berwenang dan mengikuti prosedur kalibrasi dengan metode yang telah ditetapkan.8. Pelaksana Teknis berwenang dalam pengambilan data kalibrasi, input data ke dalam sistem komputer dan verifikasi oleh petugas yang berbeda dalam satu pekerjaan tersebut, dalam hal ini memungkinkan persilangan pekerjaan dalam satu tim kalibrasi di lapangan9. Apabila kalibrasi yang telah dilaksanakan memperlihatkan hasil yang laik, label kalibrasi "LAIK PAKAI" dilekatkan pada alat tersebut dan apabila hasilnya tidak laik, maka pelaksana kalibrasi menempelkan label "TIDAK LAIK" pada alat yang dikalibrasi tersebut.10. Setelah pengujian dan /atau kalibrasi telah selesai dilakukan, pelaksana teknis membuat Serita Acara Penyelesaian Pekerjaan dan Rekapitulasi pekerjaan yang tertuang dalam Formulir Pelayanan Pengujian dan atau Kalibrasi alat Kesehatan disertai dengan Rincian Pembayaran yang ditagihkan ke pelanggan.11. Serah terima peralatan dan rekapitulasi pekerjaan kepada pelanggan dilakukan di tempat pelaksanaan pebgujian/kalibrasi dan didokumentasikan dalam Formulir Pelayanan Pengujian dan atau Kalibrasi alat Kesehatan.12. Penyerahan sertifikat hasil kalibrasi kepada pelanggan dilakukan dengan cara; pelanggan mengambil ke laboratorium atau dikirim ke pelanggan disertai Serita Acara Serah Terima Sertifikat Kalibrasi setelah ditandatangani oleh pelanggan kemudian di scan dan dikirim kembali ke Laboratorium
--	--	--

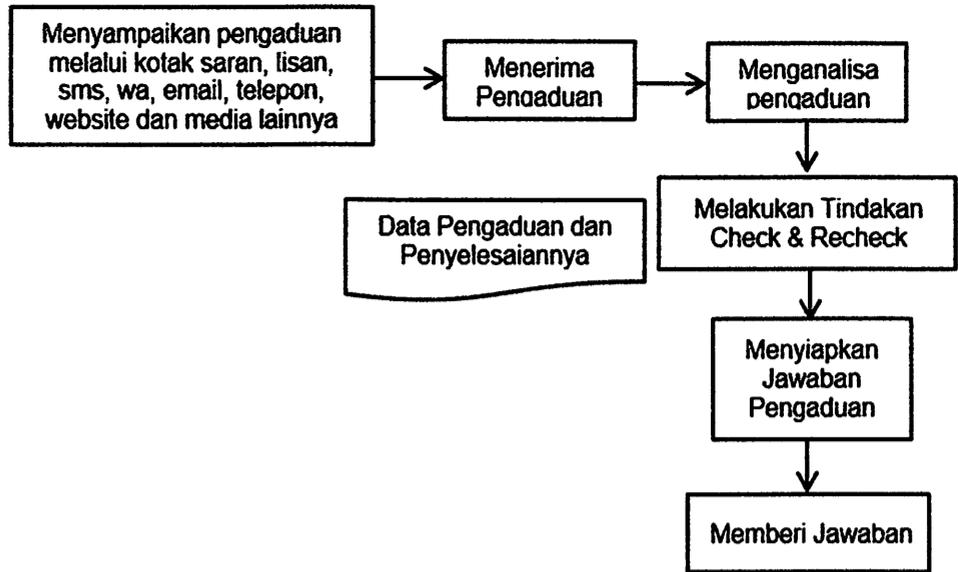
		<p style="text-align: center;">Alur Pelayanan/Kalibrasi (In Situ)</p>																																																										
3	Jangka Waktu Pelaksanaan	Pelaksanaan pekerjaan : Insini : pada hari dan jam kerja Insitu : pada hari kerja, Senin-Sabtu sesuai jadwal yang telah ditentukan dan disepakati																																																										
4	Biaya/Tarif	<p>Tarif pelayanan berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 12 Tahun 2023 tentang Perubahan Tarif Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr><td>Autodave (Steam Sterilizer)</td><td style="text-align: right;">Rp300,000</td></tr> <tr><td>Anak Timbangan kelas M 1 - 200 gr (*)</td><td style="text-align: right;">Rp240,000</td></tr> <tr><td>Anak Timbangan kelas M maximal 250 mg (*)</td><td style="text-align: right;">Rp240,000</td></tr> <tr><td>Analytical Balance</td><td style="text-align: right;">Rp180,000</td></tr> <tr><td>Baby Incubator</td><td style="text-align: right;">Rp320,000</td></tr> <tr><td>Bed Side Monitor/ Pasien Monitor</td><td style="text-align: right;">Rp500,000</td></tr> <tr><td>Bed Side Monitor/ Pasien Monitor 4 Parameter</td><td style="text-align: right;">Rp320,000</td></tr> <tr><td>Bed Side Monitor/ Pasien Monitor 5 Parameter</td><td style="text-align: right;">Rp380,000</td></tr> <tr><td>Blood Bank</td><td style="text-align: right;">Rp240,000</td></tr> <tr><td>Blood Pressure Monitor</td><td style="text-align: right;">Rp160,000</td></tr> <tr><td>Blood Solution Warmer</td><td style="text-align: right;">Rp200,000</td></tr> <tr><td>Centrifuge</td><td style="text-align: right;">Rp240,000</td></tr> <tr><td>Deep Freezer</td><td style="text-align: right;">Rp380,000</td></tr> <tr><td>Defibrilator/ DC Shock</td><td style="text-align: right;">Rp140,000</td></tr> <tr><td>Defibrilator Monitor</td><td style="text-align: right;">Rp300,000</td></tr> <tr><td>Defibrilator with Electrocardiograph</td><td style="text-align: right;">Rp300,000</td></tr> <tr><td>Defibrilator with Electrocardiograph with SPO2</td><td style="text-align: right;">Rp400,000</td></tr> <tr><td>Dental X-Ray / Radiografi Gigi</td><td style="text-align: right;">Rp600,000</td></tr> <tr><td>Dental X-Ray Panoramic</td><td style="text-align: right;">Rp600,000</td></tr> <tr><td>Electrocardiograph</td><td style="text-align: right;">Rp380,000</td></tr> <tr><td>Examination Lamp</td><td style="text-align: right;">Rp180,000</td></tr> <tr><td>Fetal Doppler</td><td style="text-align: right;">Rp140,000</td></tr> <tr><td>Flow Meter/ Regulator Oksigen</td><td style="text-align: right;">Rp180,000</td></tr> <tr><td>Freezer Laboratorium</td><td style="text-align: right;">Rp380,000</td></tr> <tr><td>Gelas Ukur (*)</td><td style="text-align: right;">Rp200,000</td></tr> <tr><td>General Purpose X-Ray / Radiografi Umum</td><td style="text-align: right;">Rp1,000,000</td></tr> <tr><td>Head Lamp</td><td style="text-align: right;">Rp140,000</td></tr> <tr><td>Infant Warmer</td><td style="text-align: right;">Rp320,000</td></tr> <tr><td>Infusion Pump</td><td style="text-align: right;">Rp280,000</td></tr> </table>	Autodave (Steam Sterilizer)	Rp300,000	Anak Timbangan kelas M 1 - 200 gr (*)	Rp240,000	Anak Timbangan kelas M maximal 250 mg (*)	Rp240,000	Analytical Balance	Rp180,000	Baby Incubator	Rp320,000	Bed Side Monitor/ Pasien Monitor	Rp500,000	Bed Side Monitor/ Pasien Monitor 4 Parameter	Rp320,000	Bed Side Monitor/ Pasien Monitor 5 Parameter	Rp380,000	Blood Bank	Rp240,000	Blood Pressure Monitor	Rp160,000	Blood Solution Warmer	Rp200,000	Centrifuge	Rp240,000	Deep Freezer	Rp380,000	Defibrilator/ DC Shock	Rp140,000	Defibrilator Monitor	Rp300,000	Defibrilator with Electrocardiograph	Rp300,000	Defibrilator with Electrocardiograph with SPO2	Rp400,000	Dental X-Ray / Radiografi Gigi	Rp600,000	Dental X-Ray Panoramic	Rp600,000	Electrocardiograph	Rp380,000	Examination Lamp	Rp180,000	Fetal Doppler	Rp140,000	Flow Meter/ Regulator Oksigen	Rp180,000	Freezer Laboratorium	Rp380,000	Gelas Ukur (*)	Rp200,000	General Purpose X-Ray / Radiografi Umum	Rp1,000,000	Head Lamp	Rp140,000	Infant Warmer	Rp320,000	Infusion Pump	Rp280,000
Autodave (Steam Sterilizer)	Rp300,000																																																											
Anak Timbangan kelas M 1 - 200 gr (*)	Rp240,000																																																											
Anak Timbangan kelas M maximal 250 mg (*)	Rp240,000																																																											
Analytical Balance	Rp180,000																																																											
Baby Incubator	Rp320,000																																																											
Bed Side Monitor/ Pasien Monitor	Rp500,000																																																											
Bed Side Monitor/ Pasien Monitor 4 Parameter	Rp320,000																																																											
Bed Side Monitor/ Pasien Monitor 5 Parameter	Rp380,000																																																											
Blood Bank	Rp240,000																																																											
Blood Pressure Monitor	Rp160,000																																																											
Blood Solution Warmer	Rp200,000																																																											
Centrifuge	Rp240,000																																																											
Deep Freezer	Rp380,000																																																											
Defibrilator/ DC Shock	Rp140,000																																																											
Defibrilator Monitor	Rp300,000																																																											
Defibrilator with Electrocardiograph	Rp300,000																																																											
Defibrilator with Electrocardiograph with SPO2	Rp400,000																																																											
Dental X-Ray / Radiografi Gigi	Rp600,000																																																											
Dental X-Ray Panoramic	Rp600,000																																																											
Electrocardiograph	Rp380,000																																																											
Examination Lamp	Rp180,000																																																											
Fetal Doppler	Rp140,000																																																											
Flow Meter/ Regulator Oksigen	Rp180,000																																																											
Freezer Laboratorium	Rp380,000																																																											
Gelas Ukur (*)	Rp200,000																																																											
General Purpose X-Ray / Radiografi Umum	Rp1,000,000																																																											
Head Lamp	Rp140,000																																																											
Infant Warmer	Rp320,000																																																											
Infusion Pump	Rp280,000																																																											

		<p>Laboratorium Incubator Rp240,000 Laboratorium Refrigerator/ Cold Chain (0 C sampai 8 C) Rp240,000 Laboratorium Rotator Rp140,000 Lampu Operasi Rp180,000 Light Source Rp180,000 Micropipet Fixed (*) Rp280,000 Micropipet Variable (*) Rp380,000 Mikroskop Rp240,000 Mobile Unit X-Ray / Radiografi Mobile Rp800,000 Nebulizer Rp220,000 Oven Rp380,000 Portable Oxygen Concentrator Rp280,000 Pipet (*) Rp200,000 Pipet Ukur (*) Rp200,000 Pipet Volume (*) Rp220,000 Platelet Agitator Inkubator Rp260,000 Pulse Oxymeter Rp180,000 Sphygmomanometer/ Tensimeter Rp100,000 Spirometer Rp140,000 Sterilisator Rp200,000 Stirer Rp140,000 Suction Pump Rp140,000 Syringe Pump Rp280,000 Timbangan Bayi Mekanik/ Digital Rp180,000 Timbangan Dewasa Mekanik/ Digital Rp200,000 Timbangan Digital/ Mekanik Rp200,000 Timbangan Dua Lengan / Sama lengan Rp300,000 Treadmil Rp160,000 Treadmil with ECG Rp240,000 Thermometer Digital Rp160,000 Thermometer klinik Rp200,000 Thermometer ruang Rp260,000 Thermometer Gelas Rp400,000 Water Bath Rp200,000 X-ray Mamography Rp880,000</p> <p>Tarif sudah termasuk Sertifikat dan/atau Laporan Hasil Pengujian dan/ atau Kalibrasi. 2. Biaya tarif belum termasuk biaya akomodasi, uang harian dan Transportasi petugas pelaksana teknis. Besaran tarif akomodasi, uang harian dan transportasi sesuai dengan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 27 Tahun 2020 tentang Standarisasi Harga Provinsi Jawa Tengah;</p>
5	Produk Layanan	<p>Pengujian dan/ atau Kalibrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Autodave (Steam Sterilizer) 2. Anak Timbangan kelas M 1 - 200 gr (*) 3. Anak Timbangan kelas M maximal 250 mg (*) 4. Analytical Balance 5. Baby Incubator 6. Bed Side Monitor/ Pasien Monitor 7. Bed Side Monitor/ Pasien Monitor 4 Parameter 8. Bed Side Monitor/ Pasien Monitor 5 Parameter 9. Blood Bank 10. Blood Pressure Monitor 11. Blood Solution Warmer 12. Centrifuge 13. Deep Freezer 14. Defibrilator/ DC Shock 15. Defibrilator Monitor 16. Defibrilator with Electrocardiograph 17. Defibrilator with Electrocardiograph with SPO2 18. Dental X-Ray / Radiografi Gigi 19. Dental X-Ray Panoramic 20. Electrocardiograph 21. Examination Lamp 22. Fetal Doppler 23. Flow Meter/ Regulator Oksigen

	<ul style="list-style-type: none"> 24. Freezer Laboratorium 25. Gelas Ukur (*) 26. General Purpose X-Ray / Radiografi Umum 27. Head Lamp 28. Infant Warmer 29. Infusion Pump 30. Laboratorium Incubator 31. Laboratorium Refrigerator/ Cold Chain (0 C sampai 8 C) 32. Laboratorium Rotator 33. Lampu Operasi 34. Light Source 35. Micropipet Fixed (*) 36. Micropipet Variable (*) 37. Mikroskop 38. Mobile Unit X-Ray / Radiografi Mobile 39. Nebulizer 40. Oven 41. Portable Oxygen Concentrator 42. Pipet (*) 43. Pipet Ukur (*) 44. Pipet Volume (*) 45. Platelet Agitator Inkubator 46. Pulse Oxymeter 47. Sphygmomanometer/ Tensimeter 48. Spirometer 49. Sterilisator 50. Stirer 51. Suction Pump 52. Syringe Pump 53. Timbangan Bayi Mekanik/ Digital 54. Timbangan Dewasa Mekanik/ Digital 55. Timbangan Digital/ Mekanik 56. Timbangan Dua Lengan / Sama lengan 57. Treadmil 58. Treadmil with ECG 59. Thermometer Digital 60. Thermometer klinik 61. Thermometer ruang 62. Thermometer Gelas 63. Water Bath 64. X-ray Mamography
--	---

6

Penanganan Pengaduan



Penanganan pengaduan/keluhan, saran dan masukan melalui :

1. Penanganan Keluhan melalui Elektronik
2. Penanganan Keluhan Pelanggan melalui Kotak Saran
3. Penanganan Keluhan Pelanggan secara langsung
4. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat

Pengaduan/keluhan, saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :

1. Datang langsung/lisan kepada customer service atau tertulis
2. SMS / WA center No. 0895382979992
3. Kotak saran
4. Email : labkes_jateng@yahoo.co.id

Tindak lanjut Pengaduan, saran dan masukan adalah :

1. Verifikasi pengaduan
2. Koordinasi dan tindakan perbaikan
3. Melakukan survey kepuasan pelanggan

8 Komponen Manufacturing

	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2023 tentang Provinsi Jawa Tengah; 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit; 4. Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 47 tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan; 7. Peraturan Presiden Nomor 33 Tahun 2020 tentang Standard Harga satuan regional; 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 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik; 10. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 54 tahun 2015 tentang Kalibrasi dan Pengujian Alat Kesehatan; 11. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 79 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah; Peraturan Daerah Prov. Jateng Nomor 12 tahun 2023 tentang Perubahan Tarif Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah; 12. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 27 Tahun 2020 tentang Standarisasi Harga Provinsi Jawa Tengah; 13. Izin Operasional dari Kementerian Kesehatan Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.02/1/1484/2019 tentang Izin Operasional Institusi Pengujian Fasilitas Kesehatan Balai Laboratorium Kesehatan dan Pengujian Alat Kesehatan Provinsi Jawa Tengah. 14. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah Nomor 445/335/03/2024 tentang Izin Operasional Balai Laboratorium Kesehatan Dan pengujian Alat Kesehatan Provinsi Jawa Tengah.

2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu Pelanggan/Lobby Pelayanan 2. Ruang untuk pelanggan yang menunggu antrian pelayanan. 3. Ruang Laboratorium dan Pendaftaran Pengujian dan atau Kalibrasi Alat Kesehatan: Ruang untuk melakukan pelayanan pendaftaran, meliputi : <ul style="list-style-type: none"> - Penerimaan dan pengambilan alat - Penandatanganan berita acara - Pengisian Form survey kepuasan pelanggan - Pengujian/kalibrasi massa - Pengecekan alat yang akan diuji ataupun yang akan diambil - Pendaftaran 4. Ruang Kasir Ruang untuk melakukan pembayaran Pelanggan. 5. Kamar Mandi/Toilet Fasilitas diatur sesuai kebutuhan, dan harus dijaga kebersihannya. Terdiri dari toilet pelanggan dan toilet staf. 6. Bangunan gedung adalah konstruksi bangunan yang diletakkan secara tetap dalam suatu lingkungan, di atas tanah/perairan, ataupun di bawah tanah/perairan, tempat untuk melakukan pelayanan pengujian dan atau kalibrasi. 7. Bangunan Ruang di Balabkes PAK dalam rangka pencapaian tujuan pelayanan kesehatan. 8. Komputer 9. Printer 10. Jaringan Internet 11. Mesin fotocopy 12. Database file
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal D3/DIV bidang Elektromedik, S1 Fisika Medik, D3/DIV Radiografer, D3 non kesehatan 2. Mempunyai kemampuan untuk melakukan kalibrasi dan/atau pengujian massa, administrasi pendaftaran, 3. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang kalibrasi dan/atau pengujian massa, administrasi, mengolah data.
4	Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"> -Rapat Rutin Kepegawaian 1 bulan sekali -Pengawasan Langsung oleh Atasan -Briefing pegawai, Apel pagi pegawai
5	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Tenaga administrasi : 1 (satu) orang - Tenaga pelaksana teknis : minimal 1 (satu) orang - Kasir: 1 (satu) orang
6	Jaminan Pelaksana	<p>Pelanggan dilayani dengan baik :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Sesuai nomor antrian/prosedur yang berlaku -Tidak diskriminatif -Dilayani oleh petugas yang kompeten -Dijamin kerahasiaannya
7	Jaminan keamanan dan keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manajemen risiko 2. Pemeriksaan berkala pada petugas 3. Pemakaian APD 4. Ketersediaan APAR 5. Ketersediaan kotak P3K 6. Grounding aliran listrik 7. Ditangani oleh medis, tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan lainnya yang berkompeten dan profesional dan memiliki surat ijin yang berlaku.

8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none">-Rapat Rutin Kepegawaian 1 bulan sekali-Penilaian Kinerja (SKP)-Briefing pegawai, Apel pagi pegawai-Pemberian penghargaan/reward-Pelaksanaan SKM dan FKP
---	----------------------------	--

Semarang, 21 Maret 2024

Pt.KEPALA BALAI LABORATORIUM KESEHATAN DAN
PENGUJIAN ALAT KESEHATAN
PROVINSI JAWA TENGAH



dr. IRMA MAKIAH

Pembina

NIP 19821012 200903 2 009