



Kemenkes
Labkesmas Batam

LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT



Kemenkes
Labkesmas Batam

Maklumat PELAYANAN

BALAI LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT BATAM

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**# bangga
melayani
bangsa**

MAKLUMAT PELAYANAN

“ DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP
MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI
STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN
DAN AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN
SECARA TERUS-MENERUS (BERKESINAMBUNGAN)

APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN
TIDAK SESUAI STANDAR,
KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN/ATAU
MEMBERIKAN KOMPENSASI SESUAI DENGAN
PERATURAN YANG BERLAKU. “

(Plt) Kepala Balai Labkesmas Batam



Zulhirdan Siregar, ST, M.H

NIP. 197711152006041001

KATA PENGANTAR



Laboratorium Kesehatan Masyarakat (Labkesmas) Batam merupakan pelaksana pemberi layanan kepada masyarakat yang menyelenggarakan tiga jenis pelayanan yaitu pelayanan Laboratorium Kesehatan Lingkungan (FRL), Laboratorim Penyakit, dan Pelatihan & Pendidikan bagi sekolah menengah, mahasiswa maupun pegawai.

Berdasarkan Permenpan RB no 15 tahun 2014 bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Puplic wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Puplic untuk setiap jenis pelayanan.

Kami telah menyusun Standar Pelayanan Laboratorium Kesehatan Masyarakat (Labkesmas) Batam untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat. Masukan dari masyarakat sangat dibutuhkan untuk mengevaluasi kinerja kami. Dengan adanya standar pelayanan ini kami berharap dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.


Pt. Kepala Labkesmas Batam
Zuhyrdan Siregar, ST, M.H
NIP. 197711152006041001

DAFTAR ISI

Maklumat Pelayanan

Kata Pengantar	ii
Daftar Isi.....	iii
1. Standar Pelayanan Customer Service I.....	1
2. Standar Pelayanan Customer Service II.....	2
3. Standar Pelayanan Petugas Penerima Contoh Uji	3
4. Standar Pelayanan Petugas Pengambil Contoh Uji.....	4
5. Standar Pelayanan Pemeriksaan Kimia Fisika Air.....	5
6. Standar Pelayanan Pemeriksaan Kimia Fisika Udara	6
7. Standar Pelayanan Pemeriksaan Biologi Dan Mikrobiologi	7
8. Standar Pelayanan Pemeriksaan Covid-19 (Corona Virus Disease) ...	8
9. Standar Pelayanan PKI (Praktek Kerja Lapangan).....	9
10. Standar Pelayanan Magang	10

I. STANDAR PELAYANAN CUSTOMER SERVICE I

No	Komponen	Uraian Kegiatan
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar 2. Identitas (KTP/SIM/Paspor) 3. Nomor Telpon/ Handphone
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pelayanan melalui Telepon</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Customer menelpon langsung ke bagian pelayanan. 2. Petugas customer service akan memperkenalkan diri dan menanyakan maksud serta tujuan customer. 3. Apabila customer telah mengetahui jenis pemeriksaan yang diinginkan maka petugas customer service akan membantu memeriksa jenis pemeriksaan apakah sesuai biaya. 4. Apabila jenis pemeriksaan dapat dilakukan di Labkesmas Batam, customer akan diarahkan datang langsung ke bagian pelayanan pendaftaran dan penerimaan sampel. Petugas customer service akan menginformasikan standar/ syarat sampel/ccontoh uji yang harus dibawa oleh customer 5. Bila jenis pemeriksaan tidak dapat dilakukan di Labkesmas Batam diinformasikan ke customer. 6. Apabila customer membutuhkan informasi laboratorium lain yang dapat membantu maka petugas customer service diijinkan menginformasikan laboratorium yang di pandang kompeten untuk direkomendasikan.
3	Jangka waktu penyelesaian	10 menit s.d.15 menit
4	Biaya/Tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Customer Service
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Email : dumaslabkesmasbatam@gmail.com Telp : (0778) 8075096, +62 81277061108 Wa : 0895366652073

II. STANDAR PELAYANAN CUSTOMER SERVICE II

No	Komponen	Uraian Kegiatan
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar 2. Identitas (KTP/SIM/Paspor) 3. Nomor Telpon/ Handphone
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pelayanan datang langsung ke kantor.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Customer akan diarahkan ke bagian pelayanan. 2. Petugas customer service akan memperkenalkan diri dan menanyakan maksud serta tujuan customer. 3. Apabila customer telah mengetahui jenis pemeriksaan yang diinginkan maka petugas customer service akan membantu memeriksa jenis pemeriksaan, estimasi biaya dan standar/syarat sampel/ccontoh uji yang harus dibawa. 4. Apabila customer belum mengetahui jenis pemeriksaan maka akan diarahkan menemui petugas customer service khusus layanan konsultasi jenis pemeriksaan. 5. Bila jenis pemeriksaan tidak dapat dilakukan di Labkesmas Batam diinformasikan ke customer. 6. Apabila customer membutuhkan informasi laboratorium lain yang dapat membantu maka petugas customer service diijinkan menginformasikan laboratorium yang dipandang kompeten untuk direkomendasikan.
3	Jangka waktu penyelesaian	10 menit s.d.15 menit
4	Biaya/Tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Customer Service
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Email : dumaslabkesmasbatam@gmail.com Telp : (0778) 8075096, +62 81277061108 Wa : 0895366652073

III. STANDAR PELAYANAN PETUGAS PENERIMA CONTOH UJI

No	Komponen	Uraian Kegiatan
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar 2. Formulir permintaan pemeriksaan 3. Identitas (KTP/SIM/Paspor) 4. Nomor Telpon/ Handphone
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Customer akan diarahkan ke bagian pelayanan 2. Petugas Penerima Contoh Uji (PPCU) akan memperkenalkan diri dan menanyakan maksud serta tujuan customer. 3. Customer membawa contoh uji dan menyerahkan kepada PPCU dengan surat pengantar (perusahaan, instansi dan fasyankes) dan ataupun tanpa surat pengantar (personel). 4. Untuk spesimen air, spesimen makanan, dan spesimen rujukan lainnya akan dinilai kelayakannya oleh PPCU sesuai persyaratan standar pengiriman contoh uji. 5. PPCU menerima form permintaan pemeriksaan yang telah dilengkapi oleh customer dan mengkaji ulang permintaan pemeriksaan. 6. PPCU menjelaskan sistem pembayaran dilakukan dengan e-billing yang akan diterbitkan bendahara penerima setelah 1 hari setelah sampel diterima dilaboratorium. 7. PPCU mencatat identitas dan jenis pemeriksaan dalam buku kendali penerimaan contoh uji. 8. Contoh uji diberi label identitas 9. PPCU mendaftarkan data contoh uji kedalam Sistem Informasi Manajemen Pelayanan. 10. PPCU menyerahkan contoh uji ke laboratorium penguji.
3	Jangka waktu penyelesaian	10 menit s.d.15 menit
4	Biaya/Tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerimaan Contoh Uji
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Email : dumaslabkesmasbatam@gmail.com Telp : (0778) 8075096, +62 81277061108 Wa : 0895366652073

IV. STANDAR PELAYANAN PETUGAS PENGAMBIL CONTOH UJI

No	Komponen	Uraian Kegiatan
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Pengantar
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Pelayanan memberikan Surat Perintah Tugas (SPT) kepada Petugas Pengambil Contoh Uji (PPCU), SPT berisi tentang lokasi pengambilan contoh uji dan jumlah titik pengambilan contoh uji. 2. Petugas Pengambil Contoh Uji (PPCU) menyiapkan peralatan pengambilan contoh uji, botol dan label. 3. PPCU berangkat ke lokasi, setelah sampai dilokasi petugas pengambil contoh uji menyerahkan SPT kepada Customer untuk ditandatangani. 4. PPCU menanyakan detail lokasi pengambilan contoh uji, dan mengambil contoh uji sesuai dengan permintaan customer. 5. PPCU mencatat titik koordinat lokasi pengambilan contoh uji dan melakukan pemeriksaan parameter lapangan serta mengisi data di form perencanaan sampling 6. Form perencanaan sampling di tandatangi oleh customer. 7. PPCU menyerahkan contoh uji yang telah diambil ke Petugas Pelayanan Bagian Penerimaan Contoh Uji. 8. Petugas Penerima Contoh Uji akan melakukan penilaian kelayakan contoh uji sesuai persyaratan standar contoh uji.
3	Jangka waktu penyelesaian	Minimal 1 hari Maksimal tergantung jumlah contoh uji yang diambil.
4	Biaya/Tarif	Sesuai Tarif
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Pelayanan Pengambil Contoh Uji
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Email : dumaslabkesmasbatam@gmail.com Telp : (0778) 8075096, +62 81277061108 Wa : 0895366652073

V. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN KIMIA FISIKA AIR

No	Komponen	Uraian Kegiatan
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Pengujian 2. Bahan Pemeriksaan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Pelayanan menyerahkan contoh uji ke Petugas Laboratorium Kimia Fisika Air dengan menyertakan Formulir Pengujian untuk dilakukan pemeriksaan terhadap contoh uji. 2. Petugas Laboratorium mencatat identitas contoh uji yang masuk dibuku penerimaan contoh uji. 3. Petugas Laboratorium melakukan pemeriksaan dan menyelesaikan hasil pemeriksaan sesuai janji layanan. 4. Bila hasil pemeriksaan diperkirakan akan melewati waktu layanan, maka Petugas Laboratorium menginformasikan ke Petugas Pelayanan untuk memberitahukan ke customer akan keterlambatan hasil pemeriksaan menggunakan memo internal. 5. Petugas Laboratorium menyerahkan Konsep Hasil Uji dari pemeriksaan contoh uji yang sudah dilakukan melalui pemanfaatan Teknologi Informasi. 6. Petugas Pelayanan membuat Sertifikat Hasil Uji (SHU). 7. Sertifikat Hasil Uji (SHU) yang telah dibuat oleh Petugas Pelayanan ditandatangani oleh Kepala Instalasi. 8. Petugas Pelayan menyerahkan Sertifikat Hasil Uji (SHU) kepada customer.
3	Jangka waktu penyelesaian	10 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Sesuai Tarif PNBPN
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Laboratorium Kimia Fisika Air
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Email : dumaslabkesmasbatam@gmail.com Telp : (0778) 8075096, +62 81277061108 Wa : 0895366652073

VI. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN KIMIA FISIKA UDARA

No	Komponen	Uraian Kegiatan
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Perintah Tugas 2. Formulir Pengujian 3. Bahan Pemeriksaan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Pelayanan menyerahkan contoh uji ke Petugas Laboratorium Kimia Fisika Udara dengan menyertakan Formulir Pengujian untuk dilakukan pemeriksaan terhadap contoh uji. 2. Petugas Laboratorium mencatat identitas contoh uji yang masuk dibuku penerimaan contoh uji. 3. Petugas Laboratorium melakukan pemeriksaan dan menyelesaikan hasil pemeriksaan sesuai janji layanan. 4. Bila hasil pemeriksaan diperkirakan akan melewati waktu layanan, maka Petugas Laboratorium menginformasikan ke Petugas Pelayanan untuk memberitahukan ke customer akan keterlambatan hasil pemeriksaan menggunakan memo internal. 5. Petugas Laboratorium menyerahkan Konsep Hasil Uji dari pemeriksaan contoh uji yang sudah dilakukan melalui pemanfaatan Teknologi Informasi. 6. Petugas Pelayanan membuat Sertifikat Hasil Uji (SHU). 7. Sertifikat Hasil Uji (SHU) yang telah dibuat oleh Petugas Pelayanan ditandatangani oleh Kepala Instalasi. 8. Petugas Pelayan menyerahkan Sertifikat Hasil Uji (SHU) kepada customer.
3	Jangka waktu penyelesaian	10 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Seuai Tarif PNBP
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Laboratorium Kimia Fisika Udara
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Email : dumaslabkesmasbatam@gmail.com Telp : (0778) 8075096, +62 81277061108 Wa : 0895366652073

VII. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN BIOLOGI - MIKROBIOLOGI

No	Komponen	Uraian Kegiatan
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Perintah Tugas 2. Formulir Pengujian 3. Bahan Pemeriksaan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Pelayanan menyerahkan contoh uji ke Petugas Laboratorium Biologi/Mikrobiologi dengan menyertakan Formulir Pengujian untuk dilakukan pemeriksaan terhadap contoh uji. 2. Petugas Laboratorium mencatat identitas contoh uji yang masuk dibuku penerimaan contoh uji. 3. Petugas Laboratorium melakukan pemeriksaan dan menyelesaikan hasil pemeriksaan sesuai janji layanan. 4. Bila hasil pemeriksaan diperkirakan akan melewati waktu layanan, maka Petugas Laboratorium menginformasikan ke Petugas Pelayanan untuk memberitahukan ke customer akan keterlambatan hasil pemeriksaan menggunakan memo internal. 5. Petugas Laboratorium menyerahkan Konsep Hasil Uji dari pemeriksaan contoh uji yang sudah dilakukan melalui pemanfaatan Teknologi Informasi. 6. Petugas Pelayanan membuat Sertifikat Hasil Uji (SHU). 7. Sertifikat Hasil Uji (SHU) yang telah dibuat oleh Petugas Pelayanan ditandatangani oleh Kepala Instalasi. 8. Petugas Pelayan menyerahkan Sertifikat Hasil Uji (SHU) kepada customer.
3	Jangka waktu penyelesaian	10 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Seuai Tarif PNBP
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Laboratorium Biologi-Mikrobiologi
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Email : dumaslabkesmasbatam@gmail.com Telp : (0778) 8075096, +62 81277061108 Wa : 0895366652073

VIII. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN COVID-19 (CORONA VIRUS DISEASE)

No	Komponen	Uraian Kegiatan
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Contoh uji 2. Formulir Penyelidikan Epidemiologi (PE) 3. Cetak data entry <i>New All Record</i> (NAR) 4. Menggunakan Alat Pelindung Diri (APD)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Customer membawa contoh uji/spesimen beserta dokumen Formulir contoh uji, Form PE dan cetak data entry NAR 2. Petugas Pelayanan menerima contoh uji/spesimen dengan menggunakan APD melakukan penyemprotan desinfektan pada coolbox contoh uji/spesimen. 3. Petugas Pelayanan melakukan pengecekan kondisi coolbox sampel, melakukan registrasi coolbox dan memberi label pada coolbox (tidak boleh membuka coolbox). 4. Petugas Pelayanan menyimpan coolbox di dalam lemari sampel dan menginformasikan ke Petugas Laboratorium. 5. Petugas Laboratorium melakukan registrasi sampel yang ada di dalam coolbox sebelum melakukan preparasi sampel (ekstraksi). 9. Petugas Laboratorium melakukan pemeriksaan dan menyelesaikan hasil pemeriksaan sesuai janji layanan. 6. Bila hasil pemeriksaan diperkirakan akan melewati waktu layanan, maka Petugas Laboratorium menginformasikan ke Petugas Pelayanan untuk memberitahukan ke customer akan keterlambatan hasil pemeriksaan menggunakan memo internal. 7. Petugas Laboratorium menyerahkan hasil pemeriksaan contoh uji/spesimen melalui pemanfaatan Teknologi Informasi kepada Tim Sekretariat untuk membuat data rilis harian. 8. Data rilis harian divalidasi dan diverifikasi, kemudian ditanda tangani oleh Kepala LABKESMAS Batam untuk diinformasikan kepada customer. 9. Tim Pelayanan melakukan entry data hasil pemeriksaan PCR ke aplikasi <i>allrecord-tc19.kemkes.go.id</i>.
3	Jangka waktu penyelesaian	2 x 24 Jam
4	Biaya/Tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Laboratorium Covid-19
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Email : dumaslabkesmasbatam@gmail.com Telp : (0778) 8075096, +62 81277061108 Wa : 0895366652073

IX STANDAR PELAYANAN PKL (PRAKTEK KERJA LAPANGAN)

No	Komponen	Uraian Kegiatan
1	Persyaratan Pelayanan	Surat Permohonan PKL dari intitusi pendidikan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengajukan Surat Permohonan PKL ke Balai Labkesmas Batam. 2. Intalasi Pelayanan Publik dan Humas berkoordinasi dengan penanggung jawab teknis untuk penjadwalan. 3. Apabila PKL dapat dilakukan, instalasi pelayanan dan humas membuat surat balasan atas permohonan PKL tersebut ke institusi pemohon. 4. Peserta PKL kategori mahasiswa melakukan pembayaran PKL ke bendahara penerima 5. Pada saat pembukaan kegiatan PKL, setiap kepala instalasi memberikan meberikan pembekalan kepada peserta PKL dengan mempersentasikan instalasi masing-masing. 6. Lama PKL di setiap instalasi disesuaikan dengan waktu yang disediakan oleh institusi pendidikan. 7. Kepala instalasi memberikan penilaian terhadap peserta PKL dan melaporkan ke bagian humas. 8. Pada saat selesai PKL, peserta diharuskan melakukan presentasi dari hasil kegiatan selama PKL. Presentasi dilakukan dihadiri oleh perwakilan instalasi dan guru/dosen. 9. Peserta PKL membuat laporan selesai PKL yang dikumpul paling lambat 7 hari setelah selesai PKL (syarat kelulusan) 10. Humas membuat evaluasi hasil PKL dan meyerahkan ke institusi Pendidikan 7 hari setelah menerima laporan PKL.
3	Jangka waktu penyelesaian	Sesuai Kesepakatan Praktek Kerja Lapangan
4	Biaya/Tarif	Sesuai Tarif PNBK
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Praktek Kerja Lapangan
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Email : dumaslabkesmasbatam@gmail.com Telp : (0778) 8075096, +62 81277061108 Wa : 0895366652073

X. STANDAR PELAYANAN MAGANG

No	Komponen	Uraian Kegiatan
1	Persyaratan Pelayanan	Surat Permohonan Magang
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instansi yang bersangkutan membuat permohonan magang ke Balai Labkesmas Batam. 2. Instalasi pelayanan dan humas melakukan konfirmasi ke instalasi yang dituju apakah bisa dilaksanakan permohonan magang tersebut. 3. Apabila magang dapat dilakukan, instalasi pelayanan dan humas membuat surat balasan ke instansi pemohon mengenai jadwal magang, lama magang dan biaya. 4. Peserta magang melakukan pembayaran biaya magang 5. Pada saat pembukaan kegiatan magang, setiap kepala instalasi memberikan pembekalan kepada peserta magang dengan mempersentasikan instalasi masing-masing. 6. Humas membuat sertifikat yang ditandatangani kepala Labkesmas Batam
3	Jangka waktu penyelesaian	Sesuai Kesepakatan Magang
4	Biaya/Tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Magang
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Email : dumaslabkesmasbatam@gmail.com Telp : (0778) 8075096, +62 81277061108 Wa : 0895366652073