





KEMENTERIAN KESEHATAN RI

DIREKTORAT JENDERAL
KESEHATAN PRIMER DAN KOMUNITAS

BALAI LABORATORIUM
KESEHATAN MASYARAKAT
BATAM

Nomor SOP	PR/LABKESMAS-BTM/05/6
TGL. PEMBUATAN	10 Juni 2024
TGL REVISI	07 Juli 2025
TGL EFEKTIF	11 Juli 2025
DISAHKAN OLEH	Pt. Kepala   Zulhirdan Siregar, S.T., M.H. NIP. 197711152006041001
NAMA SOP	PELAYANAN INFORMASI CUSTOMER/ PELANGGAN



DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none">Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian KesehatanPeraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2023 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Laboratorium Kesehatan Masyarakat.	<ol style="list-style-type: none">Memiliki kemampuan untuk menyusun laporan.Memahami tugas pokok dan fungsi Balai Laboratorium Kesehatan Masyarakat.Memahami tugas pokok dan fungsi tiap substansi/ sub bagian.
KETERKAITAN	PERALATAN PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none">SOP Koordinasi Pelayanan CustomerSOP Kaji Ulang Tender dan KontrakSOP Pengambilan Sampel UjiSOP Alur Penerimaan Sampel di PelayananSOP SOP Alur Penerimaan dan Pengujian Sampel Covid-19SOP Pelaporan Data Hasil Pemeriksaan PCR Sampel Covid-19 di Sistem New All RecordSOP Kepuasan Pelanggan	<ol style="list-style-type: none">Hasil diskusi tentang koordinasi pelayanan laboratoriumMeja, Kursi, ATK, Komputer dan printer.
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Prosedur ini apabila tidak diterapkan dapat berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian permintaan, tender dan kontrak	Disimpan sebagai data manual (<i>hardfile</i>) dan elektronik (<i>softfile</i>).










KEMENTERIAN KESEHATAN RI

DIREKTORAT JENDERAL
KESEHATAN PRIMER DAN KOMUNITAS

BALAI LABORATORIUM
KESEHATAN MASYARAKAT
BATAM

Nomor SOP	PR/LABKESMAS-BTM/05/6
TGL. PEMBUATAN	10 Juni 2024
TGL REVISI	07 Juli 2025
TGL EFEKTIF	11 Juli 2025
DISAHKAN OLEH	 Plt. Kepala  Zulhirdan Siregar, S.T., M.H. NIP. 197711152006041001
NAMA SOP	PELAYANAN INFORMASI CUSTOMER/ PELANGGAN


No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Kepala	Customer	PPID	Instalasi Sampling	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menugaskan inst. sampling untuk membuat informasi jenis layanan kepada customer					Surat Penugasan kordinasi Inst. Sampling	10 menit	Disposisi Surat penugasan kordinasi pelayanan	
2	Membuat informasi jenis layanan					Komputer, Internet	1 jam	Desain Informasi	
3	Memasukkan informasi jenis layanan kedalam sistem informasi berbasis web atau mobile					Komputer, Internet, Website, Media Komunikasi, Media Sosial	30 menit	Informasi dalam website dan media sosial	
4	Menyampaikan informasi jenis layanan kepada customer/ pelanggan					Komputer, Internet, Website, Media Komunikasi, Media Sosial	10 menit	Informasi pelayanan laboratorium	
5	Memperjelas informasi jenis layanan dengan pertanyaan secara langsung atau melalui pesan					Komputer, Internet, Website, Media Komunikasi, Media Sosial	20 menit	Pertanyaan Pelanggan / Customer	
6	Mengkaji informasi layanan yang tersedia apakah sesuai dengan kebutuhan		Tidak			Komputer, Internet, Website, Media Komunikasi, Media Sosial	10 menit	Parameter pengujian, metode, harga, lama waktu	
7	Menjawab permintaan informasi jenis layanan yang tersedia					Komputer, Internet	15 menit	Email informasi, wa informasi	



KEMENTERIAN KESEHATAN RI

DIREKTORAT JENDERAL
KESEHATAN PRIMER DAN KOMUNITAS

BALAI LABORATORIUM
KESEHATAN MASYARAKAT
BATAM

Nomor SOP	PR/LABKESMAS-BTM/05/6
TGL. PEMBUATAN	10 Juni 2024
TGL REVISI	07 Juli 2025
TGL EFEKTIF	11 Juli 2025
DISAHKAN OLEH	Pt. Kepala  Zulhirdan Siregar, S.T., M.H. NIP. 197711152006041001
NAMA SOP	PELAYANAN INFORMASI CUSTOMER/ PELANGGAN

PENJELASAN LANGKAH

1. Kepala menugaskan Instalasi Sampling, Media, Reagensia dan Sterilisasi untuk membuat informasi jenis layanan kepada customer/pelanggan.
2. Instalasi Sampling, Media, Reagensia dan Sterilisasi membuat informasi jenis layanan yang tersedia di Balai Laboratorium Kesehatan Masyarakat Batam dibantu tim PPID dalam bentuk seperti *flyer design*, poster, leaflet atau media informasi lainnya.
3. Tim PPID memasukkan informasi jenis layanan kedalam sistem informasi berbasis web atau *mobile*. Media yang digunakan dapat berupa media komunikasi seperti email atau media sosial seperti *Facebook, Instagram, Tik Tok* dan lainnya.
4. Instalasi Sampling, Media, Reagensia dan Sterilisasi menyampaikan informasi jenis layanan kepada *customer/ pelanggan* melalui media komunikasi seperti telepon, hp atau *whatsapp (wa)*.
5. *Customer/ pelanggan* memperjelas informasi jenis layanan dengan pertanyaan secara langsung atau melalui pesan dapat melalui media komunikasi seperti telepon, hp, wa, atau email dan media sosial lain seperti *Facebook, Instagram, Tik Tok* dan lainnya. Informasi yang ditanyakan seperti parameter pengujian, metode, harga, waktu pengambilan sampel atau spesimen dan lama waktu hasil pengujian.
6. Instalasi Sampling, Media, Reagensia dan Sterilisasi mengkaji informasi layanan yang tersedia apakah sesuai dengan kebutuhan customer/pelanggan:
 - Jika Ya, Instalasi Sampling Media dan Reagensia akan memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan customer/pelanggan.
 - Jika tidak, maka Instalasi Sampling dan Media Reagensia akan memberikan informasi secepatnya kepada customer/pelanggan dan akan membantu memberikan saran atau arahan terkait kebutuhan customer/pelanggan.