Kementerian Kesehatan
Direktorat Jenderal
Kesehatan Primer dan Komunitas
Balai Laboratorium Kesehatan Masyarakat Batam
Kelurahan Sei Binti, Kecamatan Sagulung
Batam 29434
(0778) 8075096
https://www.labkesmasbatam.id

HAK DAN KEWAJIBAN
PENGGUNA LAYANAN BALAI LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT BATAM
Nomor TL.01.03/B.XI.3/0095/2026

I. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi.
5. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/2011/2022 tentang Standar Akreditasi Laboratorium Kesehatan.

II. HAK PENGGUNA LAYANAN

Setiap pasien atau pengguna jasa lainnya di Balai Laboratorium Kesehatan Masyarakat Batam mempunyai hak:

1. **Hak atas privasi**
   - Mendapatkan perlindungan privasi dan penghormatan terhadap kondisi pribadi selama proses pelayanan.
   - Memperoleh pelayanan dengan tetap memperhatikan kenyamanan dan martabat pengguna layanan.
2. **Hak atas keselamatan**
   - Memperoleh pelayanan yang memperhatikan keselamatan pasien, pengguna jasa, dan petugas.
   - Mendapatkan informasi mengenai tindakan atau prosedur yang perlu dilakukan untuk menjaga keselamatan selama pelayanan.
3. **Hak atas keamanan**
   - Memperoleh perlindungan keamanan selama berada di lingkungan Balai Labkesmas Batam.
   - Memperoleh perlindungan terhadap sampel, spesimen, peralatan, dan dokumen yang berada dalam pengelolaan Balai sesuai ketentuan.

4. **Hak atas kerahasiaan**
    - Mendapatkan perlindungan atas kerahasiaan identitas, data pribadi, informasi kesehatan, informasi sampel, dan hasil pemeriksaan sesuai ketentuan.
    - Memperoleh hasil pemeriksaan hanya melalui mekanisme penyerahan kepada pihak yang berhak.
5. **Hak atas komunikasi yang efektif**
    - Memperoleh informasi yang jelas, benar, dan mudah dipahami mengenai jenis layanan, prosedur, persyaratan, tarif, waktu penyelesaian, serta hasil pelayanan.
    - Mendapatkan kesempatan untuk bertanya dan memperoleh penjelasan dari petugas terkait pelayanan yang diterima.
    - Memperoleh informasi apabila terdapat kendala, ketidaksesuaian, atau penolakan sampel/spesimen.
6. **Hak atas persetujuan tindakan dan informasi**
    - Memperoleh penjelasan sebelum tindakan atau prosedur pemeriksaan yang memerlukan persetujuan.
    - Memberikan atau tidak memberikan persetujuan terhadap tindakan setelah memperoleh informasi yang diperlukan, sesuai ketentuan yang berlaku.
7. **Hak menyampaikan keluhan**
    - Menyampaikan kritik, saran, keluhan, atau pengaduan atas pelayanan yang diterima.
    - Memperoleh informasi mengenai mekanisme pengaduan dan tindak lanjut sesuai prosedur yang berlaku.
8. Memperoleh pelayanan secara profesional, adil, transparan, dan tidak diskriminatif sesuai jenis serta ruang lingkup pelayanan Balai Labkesmas Batam.
9. Memperoleh hasil pemeriksaan atau Sertifikat Hasil Uji (SHU) yang telah melalui proses validasi, verifikasi, dan pengesahan sesuai ketentuan.
10. Memperoleh informasi mengenai tarif, biaya, serta waktu penyelesaian pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku.
11. Memberikan penilaian, kritik, saran, dan umpan balik melalui survei kepuasan pelanggan atau media yang disediakan.

III. KEWAJIBAN PENGGUNA LAYANAN

Setiap pasien atau pengguna jasa lainnya di Balai Laboratorium Kesehatan Masyarakat Batam berkewajiban:

1. Memberikan informasi identitas, data, dan keterangan yang benar, lengkap, serta dapat dipertanggungjawabkan.
2. Menyampaikan kebutuhan dan jenis layanan yang diminta secara jelas.
3. Memenuhi persyaratan administrasi dan teknis sesuai jenis layanan.
4. Mengikuti prosedur pelayanan dan arahan petugas.
5. Memenuhi pembayaran biaya pelayanan sesuai tarif PNBP yang berlaku.
6. Mematuhi ketentuan keselamatan dan kesehatan kerja (K3), termasuk penggunaan alat pelindung diri apabila dipersyaratkan.
7. Menjaga ketertiban, kebersihan, keamanan, dan fasilitas di lingkungan Balai Labkesmas Batam.

8. Menghormati hak, privasi, keselamatan, dan kenyamanan petugas maupun pengguna layanan lainnya.
9. Menjaga kerahasiaan informasi atau dokumen yang diperoleh selama menggunakan layanan apabila informasi tersebut bersifat terbatas.
10. Memberikan informasi tambahan atau dokumen pendukung apabila diperlukan dalam proses pelayanan.
11. Memastikan hasil pemeriksaan diterima oleh pelanggan atau pihak yang berwenang.
12. Mematuhi ketentuan khusus sesuai jenis layanan yang digunakan.

IV. KETENTUAN KHUSUS BERDASARKAN JENIS LAYANAN

1. Pemeriksaan Laboratorium Lingkungan, Mikrobiologi, Biomolekuler, Entomologi, dan Pemeriksaan Lainnya

Pengguna layanan berkewajiban:

- Memberikan informasi yang benar mengenai identitas, jenis, asal, lokasi, waktu pengambilan, dan tujuan pemeriksaan sampel.
- Menyerahkan sampel sesuai persyaratan teknis, termasuk volume atau berat, wadah, pengawetan, pelabelan, serta kondisi penyimpanan dan pengiriman.
- Memastikan sampel dikemas dan dikirim dengan cara yang sesuai untuk mencegah kerusakan, kontaminasi, atau perubahan kondisi sampel.
- Memahami bahwa sampel yang tidak memenuhi persyaratan dapat diterima bersyarat atau ditolak sesuai prosedur.

2. Pemeriksaan Laboratorium Medik

Pasien atau pengguna layanan berkewajiban:

- Memberikan identitas dan informasi kesehatan yang benar dan relevan dengan pemeriksaan.
- Memenuhi persyaratan administrasi dan persiapan pemeriksaan sesuai instruksi petugas.
- Mengikuti prosedur identifikasi pasien dan pengambilan spesimen.
- Memberikan persetujuan terhadap tindakan pemeriksaan yang memerlukan persetujuan setelah memperoleh penjelasan.
- Mengikuti arahan petugas selama proses pemeriksaan.

3. Kalibrasi Peralatan

Pengguna jasa kalibrasi berkewajiban:

- Memberikan informasi yang benar mengenai identitas, jenis, merek, tipe, spesifikasi, dan kondisi peralatan.
- Menyerahkan peralatan sesuai persyaratan teknis pelayanan kalibrasi.
- Menyampaikan informasi mengenai riwayat penggunaan, kerusakan, atau kondisi khusus peralatan apabila ada.
- Menyerahkan kelengkapan peralatan sesuai kebutuhan proses kalibrasi.

4. Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia

Peserta kegiatan berkewajiban:

- Memenuhi persyaratan pendaftaran dan administrasi kegiatan.
- Mengikuti jadwal, tata tertib, dan ketentuan pelaksanaan kegiatan.
- Berpartisipasi aktif selama kegiatan berlangsung.
- Mematuhi ketentuan keselamatan dan keamanan selama berada di lingkungan laboratorium.

5. Magang/Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan Kunjungan Laboratorium

Peserta magang/PKL dan pengunjung laboratorium berkewajiban:

- Mengajukan permohonan secara resmi dan melengkapi persyaratan administrasi.
- Mengikuti jadwal dan kegiatan yang telah disetujui.
- Mematuhi tata tertib, arahan petugas pendamping, serta ketentuan K3.
- Menggunakan alat pelindung diri sesuai kebutuhan dan ketentuan area laboratorium.
- Menjaga fasilitas, peralatan, dan kebersihan lingkungan laboratorium.
- Menjaga kerahasiaan data, dokumen, dan informasi yang diperoleh selama kegiatan.
- Tidak mengganggu pelaksanaan kegiatan pelayanan laboratorium.

V. KETENTUAN PELAKSANAAN

1. Hak dan kewajiban ini berlaku bagi seluruh pasien dan pengguna jasa lainnya yang menerima pelayanan di Balai Labkesmas Batam.
2. Pelaksanaan hak dan kewajiban disesuaikan dengan karakteristik, persyaratan, dan prosedur masing-masing jenis layanan.
3. Ketentuan teknis pelayanan, tarif, persyaratan sampel, waktu penyelesaian, dan mekanisme penyerahan hasil mengikuti standar pelayanan, katalog tarif, SOP, serta ketentuan yang berlaku di Balai Labkesmas Batam.
4. Pengaduan dan keluhan pengguna layanan ditangani sesuai prosedur penanganan pengaduan yang berlaku.
5. Balai Labkesmas Batam berkomitmen memenuhi hak pengguna layanan dan melaksanakan pelayanan secara profesional, transparan, aman, serta berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

Batam, 09 April 2025
Kepala Balai Labkesmas Batam

Ismail