



Kemenkes
Labkesmas Banjarbaru

PEDOMAN STANDAR PELAYANAN BB LABKESMAS BANJARBARU

**Direktorat Jenderal
Kesehatan Primer dan Komunitas
Tahun 2025**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya, sehingga Pedoman Standar Pelayanan Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru ini dapat diselesaikan. Standar Pelayanan ini merupakan norma atau persyaratan yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Standar Pelayanan Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru mengacu pada Keputusan Permen PAN & RB No.15 Tahun 2014 bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan .

Kami mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah mendukung kelancaran penyusunan Pedoman Standar Pelayanan ini. Semoga kami dapat melaksanakan apa yang telah tertuang dengan baik dan konsisten. Tentunya, dengan adanya perkembangan teknologi serta perubahan kondisi masyarakat dari waktu ke waktu, akan diperlukan perubahan dan inovasi dalam pelayanan kami. Sehingga tidak menutup kemungkinan akan adanya perubahan dalam standar pelayanan kami pada masa mendatang. Sehingga, kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak akan selalu kami terima dengan tangan terbuka, agar kami senantiasa dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Ditetapkan : di Banjarbaru

Pada Tanggal : Februari 2025

KEPALA BALAI BESAR LABORATORIUM
KESEHATAN MASYARAKAT BANJARBARU, /



BUDI SANTOSO

Daftar isi

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	2
C. Dasar Hukum	2
D. Ruang Lingkup	2
BAB II PEDOMAN STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT BANJARBARU	
A. Komponen Standar Pelayanan	3
B. Penetapan Maklumat Pelayanan	4
C. Penerapan Standar Pelayanan yang ditetapkan	5
D. Ruang Lingkup Standar Pelayanan yang ditetapkan	5
BAB III PENUTUP	
PENUTUP	16

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang dilakukan oleh pemerintah sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan, pemerintah diharuskan melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Instansi Pemerintah.

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut, maka telah ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan Pedoman Standar Pelayanan ini merupakan revisi dari PermenPANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.

Standar pelayanan merupakan standar yang digunakan sebagai standar untuk menilai kualitas layanan sebagai komitmen dan janji penyelenggara kepada komunitas mengenai kualitas, kecepatan, kemudahan, keterjangkauan dan nilai layanan yang diukur. Lebih lanjut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan standar pelayanan adalah nilai acuan yang dijadikan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan untuk menilai mutu pelayanan sebagai kewajiban pemberi pelayanan dan janji kepada masyarakat, bermutu, cepat, sederhana, pelayanan yang terjangkau dan terukur.

Berkaitan dengan hal diatas, standar pelayanan pada Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru yang telah diatur dalam kebijakan dapat diimplementasikan sesuai dengan kebijakan yang telah dibuat secara teratur dan terperinci dan diimplementasikan dalam pelayanan publik. Dengan tersusunnya standar pelayanan pada Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru maka diperlukan komitmen yang tegas dan jelas dari pimpinan unit pelayanan publik untuk menetapkan suatu acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

B. Tujuan

Tujuan penetapan Standar Pelayanan pada Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

C. 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 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 25 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata kerja unit pelaksana Teknis bidang laboratorium Kesehatan Masyarakat;

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Pelayanan Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru yang telah ditetapkan meliputi ruang lingkup :

1. Standar Pelayanan Layanan Pelanggan
2. Standar Pelayanan Penerimaan Sampel/Spesimen
3. Standar Pelayanan Pengambilan Sampel
4. Standar Pelayanan Pemeriksaan Laboratorium
5. Standar Pelayanan Kalibrasi
6. Standar Pelayanan Praktik/Magang

BAB II

PEDOMAN STANDAR PELAYANAN BALAI BESAR LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT BANJARBARU

A. Komponen Standar Pelayanan

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dalam Pedoman ini dibedakan menjadi 2 (dua) bagian yaitu:

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen/barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

c. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Selanjutnya waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

d. Biaya/tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan Masukan adalah tata cara penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:

a. Dasar hukum

Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

b. Sarana dan prasarana, dan /atau fasilitas

Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas yang diperlukan bagi kelompok rentan.

c. Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh setiap pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

d. Pengawasan internal

Pengawasan internal adalah sistem pengendalian internal dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

e. Jumlah pelaksana

Jumlah pelaksana adalah tersedianya jumlah pelaksana sesuai dengan beban kerja.

f. Jaminan pelayanan

Jaminan pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan yang dilakukan sesuai standar pelayanan.

g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.

h. Evaluasi kinerja pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

B. Penetapan Maklumat Pelayanan

Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, penyelenggara diwajibkan untuk menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan. Maklumat Pelayanan Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru telah ditetapkan dengan nomor : HK.02.03/X.5/289/2025 tentang Penetapan Maklumat Pelayanan Pada Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru.



Gambar 3.1 Maklumat Pelayanan Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru

C. Penerapan Standar Pelayanan yang ditetapkan

Untuk melaksanakan standar Pelayanan tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan. Integrasi standar pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan.

Tahapan selanjutnya dalam proses penerapan standar pelayanan dilakukan internalisasi dan sosialisasi. Internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan. Sedangkan, sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/ satker penyelenggara pelayanan. Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasikan oleh penyelenggara.

D. Ruang Lingkup Standar Pelayanan yang ditetapkan

1. Standar Pelayanan Layanan Pelanggan

PROSES PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	a. Kartu Identitas / Surat Pengantar b. Nomor Telepon/HP
2	Sistem mekanisme dan Prosedur	a. Pelayanan Langsung 1) Pelanggan datang diarahkan untuk mengisi buku tamu

		2) Petugas pelayanan akan memperkenalkan diri dan menanyakan maksud kedatangan pelanggan serta meminta surat pengantar/identitas diri 3) Pelanggan menjelaskan maksud tujuan kedatangan 4) Petugas akan melayani sesuai dengan permintaan pelanggan 5) Apabila pelanggan masih memerlukan informasi yang lebih jelas, maka petugas akan membantu untuk berdiskusi dengan Tim Kerja/Instalasi yang dimaksud. b. Pelayanan Via Telepon/Email/Whatsapp 1) Pelanggan menghubungi pelayanan melalui No.Hp/Email pelayanan 2) Petugas layanan pelanggan akan memperkenalkan diri dan menanyakan identitas serta maksud pelanggan 3) Pelanggan memperkenalkan diri dan menjelaskan maksud tujuan kepada petugas pelayanan 4) Petugas akan melayani pelanggan sesuai dengan permintaan 5) Apabila keperluan pelanggan perihal permintaan penawaran harga atau yang memerlukan balasan surat pengantar maka petugas akan menyampaikan untuk dapat menunggu balasan dari Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru melalui online atau dapat diambil langsung
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 menit – 30 menit
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Layanan Pelanggan
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Telepon/whatsapp : 082111271920 Email : dumasbblkmbjb@gmail.com
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik e. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 25 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata kerja unit pelaksana Teknis bidang Laboratorium Kesehatan Masyarakat
2	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	a. Buku Tamu b. Alat Tulis Kantor c. Ruang tunggu dilengkapi televisi, R.laktasi, R.Fitness T.bermain anak, toilet, coffe corner dan musholla d. Meja layanan pelanggan
3	Kompetensi Pelaksana	a. Mengetahui tugas dan fungsi instansi b. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik c. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer d. Memiliki pengetahuan dan pendidikan sesuai dengan bidangnya
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang

6	Jaminan Pelayanan	Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan operasional
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Satpam b. APAR c. P3K d. Jalur evakuasi & titik kumpul e. Alarm
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

2. Standar Pelayanan Penerimaan Sampel/Spesimen

PROSES PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	a. Surat Pengantar b. Nomor Telepon/HP c. Sampel/Spesimen
2	Sistem mekanisme dan Prosedur	a. Pelanggan membawa sampel air minum, air bersih, makanan dan/atau spesimen yang akan diuji beserta surat pengantar yang berisi identitas/keterangan sampel/spesimen dengan minimal 2 identitas sampel/specimen b. Petugas layanan melakukan unboxing sampel dan mengidentifikasi kelayakan sampel yang diterima. c. Petugas layanan mengisi FPPS (Form permintaan pengujian sampel) serta parameter yang akan diujikan sesuai permintaan atau mencetak FPPS yang sudah diisi online (SI-INTAN) oleh pelanggan d. Petugas layanan, laboratorium dan pelanggan menandatangani FPPS e. Petugas memasukan identitas sampel ke dalam buku registrasi sampel/spesimen f. Bendahara penerimaan membuat billing tagihan g. Petugas layanan melakukan identifikasi kelengkapan dan kesesuaian data antara surat pengantar dengan jumlah pasien dan sampel yang diterima h. Petugas layanan menghilangkan identitas sampel dan memberi label sesuai dengan nomor registrasi i. Petugas layanan mendistribusikan dan registrasi sampel masuk ke instalasi j. Petugas layanan memasukan data nomor sampel/spesimen beserta keterangan pada formulir STP dan LHUS kemudian menyampaikan ke kepala instalasi melalui Google drive.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 menit – 30 menit
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerimaan Sampel/Spesimen
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Telepon/whatsapp : 082111271920 Email : dumasbblkmbjb@gmail.com
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 22 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup

		d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik f. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja Lingkungan Kerja g. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup RI Nomor 5 Tahun 2014 tentang Baku Mutu Air Limbah h. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan RI Nomor 68 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Air Limbah Domestik i. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Dan Kehutanan Nomor 23 Tahun 2020 tentang Laboratorium Lingkungan j. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 2 Tahun 2023 tentang Peraturan Pelaksanaan PP No 66 Tahun 2014 Tentang Kesehatan Lingkungan k. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 25 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata kerja unit pelaksana Teknis bidang laboratorium Kesehatan Masyarakat l. Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan No 053 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Udara Ambien dan Baku Tingkat Kebisingan m. Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan No 036 Tahun 2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan No 04 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Limbah Cair (BMLC) bagi Kegiatan Industri, Hotel, Restoran, Rumah Sakit, Domestik dan Pertambangan n. SNI ISO/IEC 17025: 2017 tentang Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi o. Panduan Mutu BBLabkesmas Banjarbaru
2	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	a. Ruang tunggu b. Meja layanan c. Alat tulis kantor d. Formulir Permintaan Pengujian dan Kaji Ulang Permintaan
3	Kompetensi Pelaksana	a. Mengetahui tugas dan fungsi Instansi b. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik c. Memiliki kemampuan mengoperasikan peralatan laboratorium dan komputer d. Memiliki pengetahuan, Pendidikan dan pelatihan penerimaan sampe/spesimen
4	Pengawasan Internal	Evaluasi petugas penerima sampel/spesimen
5	Jumlah Pelaksana	Sesuai dengan SK Penempatan pegawai BBLabkesmas Banjarbaru
6	Jaminan Pelayanan	a. Petugas Pengambil Contoh yang kompeten b. Sertifikat akreditasi laboratorium No. LP-479-IDN c. Surat registrasi Laboratorium No S.125/B51/PUSFASTER/STI.5.2/B/07/2024 d. Panduan Mutu BBLabkesmas Banjarbaru e. Standar Operasional Prosedur SOP BBLabkesmas
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Satpam b. APAR c. P3K d. Jalur evakuasi & titik kumpul e. Alarm f. Panduan Mutu BBLabkesmas Banjarbaru
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Audit internal ISO 17025 : 2017 b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

	c. Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)
--	---

3. Standar Pelayanan Pengambilan Sampel

PROSES PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	a. Surat Pengantar b. Nomor Telepon/HP c. Sampel/Spesimen
2	Sistem mekanisme dan Prosedur	a. Pelanggan menyampaikan surat permintaan pengambilan sampel b. Petugas layanan mengkoordinasikan surat permintaan dengan penyelia sampling c. Penyelia sampling membuat rincian jumlah petugas dan hari untuk sampling d. Petugas administrasi membuat surat penawaran rincian harga dan mengirimkan ke pelanggan e. Jika pelanggan menyetujui penawaran yang dibuat, maka selanjutnya petugas layanan mengkoordinasikan dengan pelanggan terkait jadwal sampling f. Penyelia sampling Menyusun jadwal sampling dan mengkoordinasikan PPC yang berangkat g. Petugas layanan menyiapkan administrasi keperluan sampling h. PPC akan melakukan pengambilan sampel i. PPC akan menyerahkan sampel kepada petugas layanan untuk diregistrasi dan penomoran sampel j. Bendahara penerimaan membuat billing tagihan k. Petugas layanan akan menghilangkan identitas sampel dan memberi label sesuai dengan nomor registrasi dan mendistribusikan dan registrasi sampel masuk ke instalasi l. Petugas layanan memasukan data nomor sampel beserta keterangan pada formulir STP dan LHUS kemudian menyampaikan ke kepala instalasi melalui Google drive
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai jenis dan jumlah sampel
4	Biaya/Tarif	Sesuai Tarif SBM
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Penerimaan Sampel/Spesimen
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Telepon/whatsapp : 082111271920 Email : dumasbbkmbjb@gmail.com
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 22 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik f. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja Lingkungan Kerja

		g. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup RI Nomor 5 Tahun 2014 tentang Baku Mutu Air Limbah h. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan RI Nomor 68 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Air Limbah Domestik i. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Dan Kehutanan Nomor 23 Tahun 2020 tentang Laboratorium Lingkungan j. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 2 Tahun 2023 tentang Peraturan Pelaksanaan PP No 66 Tahun 2014 Tentang Kesehatan Lingkungan k. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 25 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata kerja unit pelaksana Teknis bidang laboratorium Kesehatan Masyarakat l. Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan No 053 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Udara Ambien dan Baku Tingkat Kebisingan m. Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan No 036 Tahun 2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan No 04 Tahun 2007 tentang Baku Mutu Limbah Cair (BMLC) bagi Kegiatan Industri, Hotel, Restoran, Rumah Sakit, Domestik dan Pertambangan n. SNI ISO/IEC 17025: 2017 tentang Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi o. Panduan Mutu BBLabkesmas Banjarbaru
2	Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas	a. Ruang tunggu b. Meja layanan c. Alat tulis kantor d. Formulir Permintaan Pengujian dan Kaji Ulang Permintaan
3	Kompetensi Pelaksana	a. Mengetahui tugas dan fungsi Instansi b. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik c. Memiliki kemampuan mengoperasikan peralatan laboratorium dan komputer d. Memiliki pengetahuan, Pendidikan dan pelatihan penerimaan sampe/spesimen
4	Pengawasan Internal	a. Alat yang terkalibrasi b. Evaluasi pelatihan kompetensi PPC c. Metode terverifikasi / tervalidasi d. Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	Sesuai dengan SK Penempatan pegawai BBLabkesmas Banjarbaru
6	Jaminan Pelayanan	a. Petugas Pengambil Contoh yang kompeten b. Sertifikat akreditasi laboratorium No. LP-479-IDN c. Surat registrasi Laboratorium No S.125/B51/PUSFASTER/STI.5.2/B/07/2024 d. Panduan Mutu BBLabkesmas Banjarbaru e. Metode terstandar yang dipublikasikan secara nasional dan internasional f. Standar Operasional Prosedur SOP BBLabkesmas
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Penggunaan Alat Pelindung Diri (APD) b. P3K c. IKK Keselamatan dan Kesehatan Kerja d. Panduan Mutu BBLabkesmas Banjarbaru
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Audit internal ISO 17025 : 2017 b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) c. Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

4. Standar Pelayanan Pemeriksaan Laboratorium

PROSES PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	a. STP dan LHUS b. Sampel/specimen
2	Sistem mekanisme dan Prosedur	a. Petugas layanan mendistribusikan sampel/spesimen ke instalasi b. Kepala instalasi menugaskan ke analis untuk melakukan pemeriksaan sesuai dengan parameter masing-masing c. Analis laboratorium melakukan pengujian sampel/specimen sesuai dengan metode standar dan waktu yang berlaku d. Analis laboratorium melakukan pengisian hasil ke dalam formulir Lembar Hasil Uji Sementara (LHUS). e. Penyelia laboratorium melakukan Verifikasi hasil pemeriksaan pada Lembar Hasil Uji Sementara (LHUS) f. Penyelia akan memberitahukan Lembar Hasil Uji Sementara (LHUS) yang selesai ke petugas administrasi. g. Petugas administrasi melakukan pengetikan DRAFT LHU h. Penyelia administrasi dan penyelia laboratorium meverifikasi DRAFT LHU i. Petugas administrasi mencetak dan menyerahkan ke penyelia serta kepala instalasi j. Penyelia membubuhkan paraf dan kepala instalasi membubuhkan tanda tangan pada LHU
3	Jangka Waktu Penyelesaian	a. Instalasi Kesehatan Lingkungan dan VBP 9 hari kerja b. Instalasi Mikrobiologi dan Biomolekuler 8 hari kerja c. Instalasi Patologi Klinik dan Immunologi 5 hari kerja
4	Biaya/Tarif	Sesuai Tarif PNB
5	Produk Pelayanan	Pelayanan pemeriksaan Laboratorium
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Telepon/whatsapp : 082111271920 Email : dumasbbkmbjb@gmail.com
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik e. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Dan Kehutanan Nomor 23 Tahun 2020 tentang Laboratorium Lingkungan f. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 2 Tahun 2023 tentang Peraturan Pelaksanaan PP No 66 Tahun 2014 Tentang Kesehatan Lingkungan g. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 25 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata kerja unit pelaksana Teknis bidang laboratorium Kesehatan Masyarakat h. SNI ISO/IEC 17025: 2017 tentang Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi i. Panduan Mutu BBLabkesmas Banjarbaru

2	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Ruang laboratorium beserta personil kompeten b. Reagen, peralatan dan wadah pengujian c. Formulir pengujian d. Panduan/metode standar pengujian e. Alat Tulis Kantor
3	Kompetensi Pelaksana	a. Mengetahui tugas dan fungsi Instansi b. Memiliki kemampuan mengoperasikan peralatan laboratorium dan komputer c. Memiliki pengetahuan, Pendidikan dan pelatihan pengujian
4	Pengawasan Internal	e. Alat yang terkalibrasi f. Uji kinerja peralatan pengujian g. Evaluasi personil laboratorium h. Evaluasi pelatihan kompetensi personil laboratorium i. Metode terverifikasi / tervalidasi j. Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	Sesuai dengan SK Penempatan pegawai BBLabkesmas Banjarbaru
6	Jaminan Pelayanan	a. Sertifikat akreditasi ISO 17025 : 2017 laboratorium penguji No. LP-479-IDN b. Surat registrasi Laboratorium No S.125/B51/PUSFASTER/STI.5.2/B/07/2024 c. Panduan Mutu BBLabkesmas Banjarbaru d. Pengendalian Mutu laboratorium meliputi PMI dan PME e. Metode terstandar yang dipublikasikan secara nasional dan internasional f. Standar Operasional Prosedur SOP BBLabkesmas
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Panduan Mutu BBLabkesmas Banjarbaru b. IKK Keselamatan dan Kesehatan Kerja c. Penggunaan Alat Pelindung Diri (APD)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Audit internal ISO 17025 : 2017 b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) c. Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

5. Standar Pelayanan Kalibrasi

PROSES PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	a. Formulir pengukuran b. Artefak yang dikalibrasi
2	Sistem mekanisme dan Prosedur	a. Untuk peralatan yang dikirim - Pelanggan menyampaikan surat permohonan dan artefak untuk kalibrasi peralatan - Petugas layanan menerima dan menyampaikan ke instalasi kalibrasi untuk dilakukan pengecekan kelengkapan dan kemampuan artefak sesuai persyaratan. - Petugas layanan menerima dan mengisi FPP serta buku registrasi kalibrasi - Petugas layanan dan pelanggan menandatangani formulir - Bendahara penerimaan membuat billing tagihan - Petugas layanan mendistribusikan artefak ke instalasi laboratorium Kalibrasi - Petugas melakukan kalibrasi peralatan - Petugas menginput hasil kalibrasi peralatan ke dalam LHUS

		9. Penyelia akan memberitahukan Lembar Hasil Ukur Sementara (LHUS) yang selesai ke petugas administrasi. 10. Petugas administrasi melakukan pengetikan DRAFT LHU 11. Penyelia administrasi dan penyelia kalibrasi meverifikasi DRAFT LHU 12. Petugas administrasi mencetak dan menyerahkan ke penyelia serta kepala instalasi 13. Penyelia membubuhkan paraf dan kepala instalasi tanda tangan pada LHU b. Kalibrasi Insitu 1. Pelanggan menyampaikan permohonan surat untuk kalibrasi peralatan 2. Petugas layanan mengkoordinasikan surat permintaan dengan instalasi kalibrasi 3. Instalasi kalibrasi membuat jumlah petugas dan jumlah hari yang diperlukan 4. Petugas administrasi layanan membuat surat penawaran rincian harga pengambilan dengan mengirimkan penawaran harga kalibrasi 5. Instalasi kalibrasi membuat jadwal dan menunjuk petugas untuk melakukan kalibrasi 6. Bendahara penerimaan membuat billing tagihan 7. Petugas melakukan kalibrasi peralatan 8. Petugas menginput hasil kalibrasi peralatan ke dalam LHUS 9. Penyelia akan memberitahukan Lembar Hasil Ukur Sementara (LHUS) yang selesai ke petugas administrasi. 10. Petugas administrasi melakukan pengetikan DRAFT LHU 11. Penyelia administrasi dan penyelia kalibrasi meverifikasi DRAFT LHU 12. Petugas administrasi mencetak dan menyerahkan ke penyelia serta kepala instalasi 13. Penyelia membubuhkan paraf dan kepala instalasi tanda tangan pada LHU
3	Jangka Waktu Penyelesaian	12 hari kerja
4	Biaya/Tarif	Sesuai Tarif PNPB
5	Produk Pelayanan	Pelayanan kalibrasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Telepon/whatsapp : 082111271920 Email : dumasbbkmbjb@gmail.com
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik e. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 25 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata kerja unit pelaksana Teknis bidang laboratorium Kesehatan Masyarakat f. SNI ISO/IEC 17025: 2017 tentang Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi g. Panduan Mutu BBLabkesmas Banjarbaru
2	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Ruang kalibrasi beserta personil kompeten b. Reagen, peralatan dan wadah pengukuran

		c. Formulir pengukuran kalibrasi d. Panduan/metode standar pengukuran e. Alat Tulis Kantor
3	Kompetensi Pelaksana	a. Mengetahui tugas dan fungsi Instansi b. Memiliki kemampuan mengoperasikan peralatan kalibrasi dan komputer c. Memiliki pengetahuan, Pendidikan dan pelatihan kalibrasi peralatan
4	Pengawasan Internal	a. Evaluasi kompetensi personal/petugas kalibrasi b. Evaluasi pelatihan personal/petugas kalibrasi c. Metode terverifikasi d. Audit Internal
5	Jumlah Pelaksana	Sesuai dengan SK Penempatan pegawai BBLabkesmas Banjarbaru
6	Jaminan Pelayanan	a. Sertifikat akreditasi ISO 17025 : 2017 Laboratorium kalibrasi No. LK-474-IDN b. Kalibrator yang terkalibrasi c. Panduan Mutu BBLabkesmas Banjarbaru d. Pengendalian mutu laboratorium meliputi PMI dan PME e. Metode terstandar yang dipublikasikan secara nasional dan internasional f. Standar Operasional Prosedur SOP BBLabkesmas
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Panduan Mutu BBLabkesmas Banjarbaru b. IKK Keselamatan dan Kesehatan Kerja c. Penggunaan Alat Pelindung Diri (APD)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Audit internal ISO 17025 : 2017 b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) c. Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

6. Standar Pelayanan Praktik/Magang

PROSES PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	a. Kartu Identitas / Surat Pengantar b. Nomor Telepon/HP
2	Sistem mekanisme dan Prosedur	a. Calon peserta magang menyampaikan surat permohonan atau proposal magang ke BB labkesmas Banjarbaru b. Petugas layanan akan menyampaikan surat permohonan ke pimpinan dan setelah mendapatkan disposisi pimpinan petugas layanan akan berkoordinasi dengan Instalasi atau tim Kerja terkait sesuai proposal peserta magang c. Petugas layanan mengonfirmasi penerimaan magang dengan mengirimkan surat balasan d. Bendahan membuat billing tagihan magang e. Peserta magang melaksanakan magang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu pelayanan sesuai dengan surat permintaan dari perguruan tinggi/instansi
4	Biaya/Tarif	Sesuai Tarif PNPB
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Praktik /Magang
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Telepon/whatsapp : 082111271920 Email : dumasbbkmbjb@gmail.com
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

		b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik e. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 25 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata kerja unit pelaksana Teknis bidang laboratorium Kesehatan Masyarakat f. SNI ISO/IEC 17025: 2017 tentang Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi g. Panduan Mutu BBLabkesmas Banjarbaru
2	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Ruang Aula b. Komputer c. Printer d. LCD dan Screen e. Laboratorium, Instalasi dan kelengkapannya sesuai tujuan praktek/penelitian f. Personil yang kompeten
3	Kompetensi Pelaksana	a. Mengetahui tugas dan fungsi BBLabkesmas Banjarbaru b. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik c. Memiliki kemampuan mengoperasikan peralatan laboratorium dan komputer g. Memiliki pengetahuan, Pendidikan dan pelatihan laboratorium sesuai tujuan praktek/penelitian
4	Pengawasan Internal	a. Evaluasi personil laboratorium b. Evaluasi pelatihan personil laboratorium
5	Jumlah Pelaksana	Sesuai dengan SK Penempatan pegawai BBLabkesmas Banjarbaru
6	Jaminan Pelayanan	a. Sertifikat akreditasi laboratorium No. LP-479-IDN b. Surat registrasi Laboratorium No S.125/B51/PUSFASTER/STI.5.2/B/07/2024 c. Panduan Mutu BBLabkesmas Banjarbaru d. Standar Operasional Prosedur SOP BBLabkesmas
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Panduan Mutu BBLabkesmas Banjarbaru b. IKK Keselamatan dan Kesehatan Kerja c. Penggunaan Alat Pelindung Diri (APD)
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) b. Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

BAB III

Penutup

Penyelenggara pelayanan publik di BB Labkesmas Banjarbaru dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan wajib berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 25 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Laboratorium Kesehatan Masyarakat. Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan di lingkungan organisasi penyelenggara pelayanan publik ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik.