

**# bangga
melayani
bangsa**

✓ KAN
LP - 305 - IDN
LK - 120 - IDN
LSSMBL - 002 - IDN



Kemenkes
Labkesmas Jakarta

STANDAR PELAYANAN

BALAI BESAR LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT JAKARTA

KEMENTERIAN KESEHATAN RI

DIREKTORAT JENDERAL KESEHATAN PRIMER DAN KOMUNITAS
BALAI BESAR LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT JAKARTA

Jl. Bambu Apus Raya No. 6 Blok C1, Cipayung, Jakarta Timur 13890

Call Center Pelayanan : 0812-9000-3610, e-mail Pelayanan : prola.bblkmjkt@gmail.com

website : www.bblkmjakarta.org

PENGANTAR

KEPALA BALAI BESAR LABKESMAS JAKARTA

Puji syukur kita ucapkan kepada Allah Yang Maha Kuasa atas berkat dan karunia-Nya sehingga penyusunan Standar Pelayanan Balai Besar Labkesmas Jakarta tahun 2025 dapat diselesaikan. Balai Besar Labkesmas Jakarta hadir untuk menjawab kebutuhan pelayanan pemeriksaan sampel penyakit, faktor risiko lingkungan dan kalibrasi yang terjangkau, berkualitas dan terpercaya bagi masyarakat di wilayah layanan yaitu Provinsi Daerah Khusus Jakarta, Jawa Barat, Banten dan Kalimantan Barat. Balai Besar Labkesmas Jakarta terus meningkatkan kemampuan dan pelayanan laboratorium unggulan.

Balai Besar Labkesmas Jakarta merupakan Unit Pelaksana Teknis Kemenkes yang salah satu perannya adalah pemberi layanan kepada Masyarakat terkait pemeriksaan laboratorium penyakit, faktor risiko lingkungan dan kalibrasi dengan skema pembiayaan PNBK. Sesuai PerMenPAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan yang ada.

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Tujuan dari disusunnya Standar Pelayanan ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat. Sasaran dari Standar Pelayanan ini agar Balai Besar Labkesmas Jakarta mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang turut berkontribusi dalam penyusunan Standar Pelayanan Balai Besar Labkesmas Jakarta. Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan, kami menerima masukan dan saran untuk evaluasi penerimaan sampel.

Dengan tersusunnya Standar Pelayanan Balai Besar Labkesmas Jakarta ini, kami berharap dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada Masyarakat.



Jakarta, 17 Februari 2025
Kepala BB Labkesmas Jakarta,

dr. Nida Rohmawati, MPH



DAFTAR ISI

Halaman Judul	1
Kata Pengantar	2
Daftar Isi	3
Surat Keputusan	4
Maklumat Pelayanan	7
Standar Pelayanan Instalasi Laboratorium Kesehatan Lingkungan, Vektor dan Binatang Pembawa Penyakit	8
Standar Pelayanan Instalasi Laboratorium Mikrobiologi dan Biomolekuler	14
Standar Pelayanan Instalasi Laboratorium Patologi Klinik dan Imunologi	19
Standar Pelayanan Instalasi Laboratorium Kalibrasi	23
Standar Pelayanan Layanan Pelanggan	27
Standar Pelayanan Petugas Penerima Sampel	30
Standar Pelayanan Petugas Pengambil Sampel	33
Standar Pelayanan Standar Pelayanan Untuk Tiga Peran Pendukung Operasional (Satpam, Cleaning Service, Dan Driver)	36
Standar Pelayanan Penyelidikan Epidemiologi Kejadian Luar Biasa	40
Standar Pelayanan Surveilans Penyakit	42
Standar Pelayanan Kejadian Luar Biasa Keracunan Makanan	46
Standar Pelayanan Surveilans Penyakit Polio	48
Standar Pelayanan Sarana Prasarana	49
Standar Pelayanan Pemanfaatan Teknologi Tepat Guna	51
Standar Pelayanan Magang/Pelatihan/PKL/Penelitian	53
Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan Pelanggan	55



KEPUTUSAN KEPALA
KEPALA BALAI BESAR LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT JAKARTA
NOMOR: HK.02.03/X.4/ /2025
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA
BALAI BESAR LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT JAKARTA
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA BALAI BESAR LABORATORIUM
KESEHATAN MASYARAKAT JAKARTA

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik, guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Maklumat Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Standar Pelayanan pada BB Labkesmas Jakarta;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala BB Labkesmas Jakarta
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 22 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1096 Tahun 2011 tentang Higiene Sanitasi Jasa Boga;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup RI Nomor 5 Tahun 2014 tentang Baku Mutu Air Limbah;



10. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan RI Nomor 68 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Air Limbah Domestik;
11. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja Lingkungan Kerja;
12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2019 tentang Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit;
13. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Dan Kehutanan Nomor 23 Tahun 2020 tentang Laboratorium Lingkungan;
14. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 11 Tahun 2021 tentang Baku Mutu Emisi Mesin dengan Pembakaran Dalam
15. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 2 Tahun 2023 tentang Peraturan Pelaksanaan PP No 66 Tahun 2014 Tentang Kesehatan Lingkungan;
16. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 25 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata kerja unit pelaksana Teknis bidang laboratorium Kesehatan Masyarakat;
17. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. HK.01.07/Menkes/1801/2024 tentang Standar Laboratorium Kesehatan Masyarakat;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI BESAR LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT JAKARTA PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA BALAI BESAR LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT JAKARTA
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada BB Labkesmas Jakarta sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala BB Labkesmas Jakarta ini.
- KEDUA : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, meliputi ruang lingkup :
1. Pelayanan Instalasi Laboratorium Kesehatan Lingkungan, Vektor dan Binatang Pembawa Penyakit
 2. Pelayanan Instalasi Laboratorium Mikrobiologi dan Biomolekuler
 3. Pelayanan Instalasi Laboratorium Patologi Klinik dan Imunologi
 4. Pelayanan Instalasi Laboratorium Kalibrasi
 5. Pelayanan Layanan Pelanggan
 6. Pelayanan Petugas Penerima Sampel
 7. Pelayanan Petugas Pengambil Sampel
 8. Pelayanan Standar Pelayanan Untuk Tiga Peran Pendukung Operasional (Satpam, Cleaning Service, Dan Driver)
 9. Pelayanan Penyelidikan Epidemiologi Kejadian Luar Biasa
 10. Pelayanan Surveilans Penyakit
 11. Standar Pelayanan Kejadian Luar Biasa Keracunan Makanan
 12. Standar Pelayanan Surveilans Penyakit Polio
 13. Standar Pelayanan Sarana Prasarana



14. Standar Pelayanan Pemanfaatan Teknologi Tepat Guna
15. Standar Pelayanan Magang/Pelatihan/PKL/Penelitian
16. Pelayanan Penanganan Pengaduan Pelanggan

- KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam keputusan ini wajib dilaksanakan oleh segenap pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan, aparat pengawasan, dan Masyarakat dalam penyelenggaraan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di : Jakarta
Pada tanggal : Februari 2025
Kepala Balai Besar Laboratorium
Kesehatan Masyarakat Jakarta

dr. Nida Rohmawati, MPH





MAKLUMAT PELAYANAN BALAI BESAR LABKESMAS JAKARTA

” Kami berjanji sanggup melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, melakukan perbaikan terus menerus, serta siap menerima sanksi dan / atau memberikan kompensasi sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku bila pelayanan tidak sesuai”

Manajemen BB Labkesmas Jakarta



1. STANDAR PELAYANAN INSTALASI KESEHATAN LINGKUNGAN, VEKTOR DAN BINATANG PEMBAWA PENYAKIT

PROSES PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan :	a. Pelayanan Sampel Diambil Petugas BB Labkesmas Jakarta 1. Surat permintaan sampling dari pelanggan 2. Surat persetujuan Rincian Anggaran Biaya dan Pakta Integritas 3. Kuitansi pembayaran PNBp/MoU b. Pelayanan Sampel Diantar 1. Surat penerimaan sampel 2. Kuitansi pembayaran PNBp c. Pelayanan Potensial KLB 1. Surat pengantar sampel 2. Kuisioner PE terisi lengkap 3. Surat pembebasan biaya 4. Surat W1 (jika sudah terjadi KLB)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur :	a. Pelayanan Sampel Diambil Petugas BB Labkesmas Jakarta 



b. Pelayanan Sampel Diantar



c. Pelayanan Potensial KLB



3	Waktu Pelayanan :	a. Laboratorium Fisika Kimia Zat Cair - Sampel KLB : hasil maksimal 48jam, LHU 2 Hari Kerja - Air Bersih : 10 hari kerja - Air Minum : 10 hari kerja - Air Haemodialisa : 10 hari kerja - Limbah Cair : 10 hari kerja b. Laboratorium Fisika Kimia Zat Padat dan B3 - Sampel KLB : hasil maksimal 48jam, LHU 2 Hari Kerja - Sampel Makanan : 10 hari kerja - Sampel TCLP : 10 hari kerja - Sampel Biomarker : 10 hari kerja c. Laboratorium Fisika Kimia Udara dan Radiasi - Sampel KLB : hasil maksimal 48jam, LHU 2 Hari Kerja - Udara Bebas : 7 hari kerja - Udara Ruang : 7 hari kerja - Udara Emisi : 7 hari kerja - Fisika Udara : 7 hari kerja d. Laboratorium Biologi Lingkungan - Sampel KLB : hasil maksimal 5 hari kerja, LHU 5 Hari Kerja - Air Bersih, maksimal diterima Kamis : 10 hari kerja - Air Minum, maksimal diterima Kamis : 10 hari kerja - Limbah Cair : 10 hari kerja - Air Haemodialisa : 10 hari kerja - Udara Ruang : 10 hari kerja - Makanan : 10 hari kerja (Metode ALT) - Makanan : 10 hari kerja (Metode MPN) e. Laboratorium VBPP - Sampel KLB : hasil maksimal 48jam, LHU 2 Hari Kerja - Identifikasi nyamuk <i>Aedes spp</i> : 3 hari kerja - Identifikasi nyamuk <i>Anopheles spp</i> : 3 hari kerja - Identifikasi nyamuk <i>Armigeres</i> : 3 hari kerja - Identifikasi nyamuk <i>Mansonia</i> : 3 hari kerja - Identifikasi nyamuk <i>Culex</i> : 3 hari kerja - Identifikasi tikus : 3 hari kerja - Identifikasi pinjal : 3 hari kerja - Dengue : 3 hari kerja - Zika : 3 hari kerja - Chikungunya : 3 hari kerja - Trioplex (Dengue, Chikungunya, Zika) : 4 hari kerja - Japanese encephalitis : 4 hari kerja - Hanta virus : 6 hari kerja - Leptospira pada ginjal tikus : 4 hari kerja - Leptospira pada sampel lingkungan (vegetasi, air, Tanah) : 6 hari kerja - Wolbachia : 4 hari kerja - PES : 4 hari kerja - Uji Kerentanan Gen Ace1 : 4 hari kerja - Uji Kerentanan nyamuk : 5 hari kerja - Uji kerentanan larva : 5 hari kerja
---	-------------------	--



4	Biaya/Tarif :	a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 45 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Bersifat Volatil dan Kebutuhan Mendesak yang Berlaku pada Kementerian Kesehatan b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 39 Tahun 2024 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2025
5	Produk Pelayanan :	Laporan Hasil Uji, bersifat rahasia dan tidak ada keberpihakan
6	Penanganan Pelayanan dan Pengaduan :	a. SP4N LAPOR : lapor.go.id b. Call Center Pelayanan : 0812-9000-3610 c. Email : prola.bblkmjakarta@gmail.com d. Surat pelaporan e. Diterima langsung

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

7	Dasar Hukum :	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 22 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup e. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1096 Tahun 2011 tentang Higiene Sanitasi Jasa Boga f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik i. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup RI Nomor 5 Tahun 2014 tentang Baku Mutu Air Limbah j. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan RI Nomor 68 Tahun 2016 tentang Baku Mutu Air Limbah Domestik k. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja Lingkungan Kerja l. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2019 tentang Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit m. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Dan Kehutanan Nomor 23 Tahun 2020 tentang Laboratorium Lingkungan n. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Nomor 11 Tahun 2021 tentang Baku Mutu Emisi Mesin dengan Pembakaran Dalam
---	---------------	--



		o. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 2 Tahun 2023 tentang Peraturan Pelaksanaan PP No 66 Tahun 2014 Tentang Kesehatan Lingkungan p. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 25 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata kerja unit pelaksana Teknis bidang laboratorium Kesehatan Masyarakat q. Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 45 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB pada Kementerian Kesehatan r. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. HK.01.07/Menkes/1801/2024 tentang Standar Laboratorium Kesehatan Masyarakat
8	Sarana dan Prasarana	1. Ruang Laboratorium Fisika Kimia Cair 2. Ruang Laboratorium Biologi Lingkungan 3. Ruang Laboratorium Fisika Kimia Zat Padat dan B3 4. Ruang Laboratorium Fisika Kimia Udara dan Radiasi 5. Ruang Laboratorium Vektor dan Binatang Pembawa Penyakit 6. Panduan/Prosedur/Instruksi Kerja Metode Standar Pengujian 7. Atomic Absorption Spectrofotometer 8. Agitator 9. pHmeter 10. Konduktimeter 11. Turbidimeter 12. Klorinmeter 13. Spektrofotometer 14. Mercury Analyzer 15. Cell Culture Incubator 16. Anaerobic Culture Incubator 17. Laminar Air Flow 18. Toksinometer 19. Autoclave 20. Incubator 21. Barometer 22. Anemometer 23. Gas Detector 24. High Volume Air Sampler 25. Low Volume Air Sampler 26. Dry Tipe Gas Meter 27. Air Quality Monitoring System 28. Lux meter 29. Mesin RT-PCR 30. Mesin Konvensional PCR 31. Mikroskop Compound 32. Mikroskop Stereo 33. Susceptibility Test KIT (WHO)
9	Kompetensi Pelaksana	a. Mengetahui tugas dan fungsi BB Labkesmas Jakarta b. Pranata Laboratorium Kesehatan Berkompeten dan Tersertifikasi
10	Pengawasan Internal	a. Kepala Instalasi Kesling dan VBPP b. Penanggungjawab Laboratorium Fisika Kimia Cair c. Penanggungjawab Laboratorium Biologi Lingkungan d. Penanggungjawab Laboratorium Fisika Kimia Zat Padat dan B3 e. Penanggungjawab Laboratorium Fisika Kimia Udara dan Radiasi



		f. Penanggungjawab Laboratorium VBPP g. Tim Kerja Mutu
11	Petugas pelaksana	Sesuai SK Penempatan Pegawai BB Labkesmas Jakarta
12	Jaminan Pelayanan (Mutu)	a. Sertifikat Akreditasi Laboratorium Pengujian Nomor LP-305-IDN b. Sertifikat Registrasi Laboratorium Lingkungan Nomor 00004/LPJ/LABLING-1/LRK/KLHK c. Alat-alat laboratorium terkalibrasi d. Petugas Laboratorium Tersertifikasi BNSP e. Panduan Mutu, Prosedur Mutu dan Instruksi Kerja di Laboratorium f. Informasi yang transparan mengenai prosedur dan biaya g. Tersedia mekanisme pengaduan yang mudah diakses
13	Jaminan K3	a. Sertifikat SMBL SNI 35001:2019/Biosafety dan Biosecurity Nomor LSSMBL-002-IDN b. Petugas K3 Laboratorium terlatih c. Instruksi Kerja K3 Laboratorium d. Tersedia APD e. Tersedia Spill Kit, Alat Pemadam Kebakaran, Kotak K3, Safety Shower dan Eye Wash, Hand Sanitizer, Jalur Evakuasi dan Assembly Point f. Tersedia fasilitas pengelolaan limbah cair, limbah padat dan limbah B3
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) b. Audit Internal SNI 17025:2017 dan SNI 35001:2019 c. Evaluasi Kinerja oleh Kepala Instalasi Laboratorium d. Monev Bulanan oleh Kepala BB Labkesmas Jakarta



2. STANDAR PELAYANAN INSTALASI MIKROBIOLOGI DAN BIOMOLEKULER

PROSES PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan :	a. Pelayanan Institusi 1. Formulir identitas spesimen terisi lengkap 2. Surat permintaan pemeriksaan spesimen dari institusi 3. Kuitansi pembayaran PNBP (kecuali sudah MoU) b. Pelayanan Perorangan 1. Formulir pemeriksaan/surat rujukan terisi lengkap 2. <i>Informed consent</i> 3. Kuitansi pembayaran PNBP c. Pelayanan Potensial KLB dan Surveilans Sentinel 1. Formulir identitas spesimen terisi lengkap 2. Surat pengantar spesimen 3. Kuisioner PE terisi lengkap 4. Surat pembebasan biaya 5. Surat W1 (jika sudah terjadi KLB)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur :	a. Pelayanan Institusi 



b. Pelayanan Perorangan



c. Pelayanan Potensial KLB dan Surveilans Sentinel



3	Waktu Pelayanan :	a. Laboratorium Mikrobiologi - Spesimen KLB : hasil maksimal 24 jam, LHU 2 hari kerja - Kultur dan PCR <i>C. diphtheriae</i> : 9 hari kerja - Kultur dan serologi <i>E. Coli</i> patogen : 7 hari kerja - Kultur <i>E. Coli</i> : 7 hari kerja - Kultur <i>Salmonella sp.</i> : 7 hari kerja - Kultur <i>Vibrio sp.</i> : 7 hari kerja - Kultur <i>Shigella sp.</i> : 7 hari kerja - TCM TB (<i>Mycobacterium tuberculosis</i>) : 3 hari kerja (tergantung jumlah sampel) - Mikroskopis Basil Tahan Asam (TB) : 3 hari kerja (tergantung jumlah spesimen) - Mikroskopis Malaria : 3 hari kerja (tergantung jumlah spesimen) - Mikroskopis Filaria : 3 hari kerja (tergantung jumlah spesimen) - Mikroskopis Kecacingan : 3 hari kerja (tergantung jumlah spesimen) b. Laboratorium Biomolekuler (PCR) - Spesimen KLB : hasil maksimal 24 jam, LHU 2 hari kerja - Serotype Dengue : 3 hari kerja - Subtype Influenza A : 3 hari kerja - Lineage Influenza B : 3 hari kerja - Japanese encephalitis : 4 hari kerja - Legionella : 4 hari kerja - Dengue (Singleplex) : 4 hari kerja - Zika (Singleplex) : 4 hari kerja - Chikungunya (Singleplex) : 4 hari kerja - Trioplex (Dengue, Zika, Chikungunya) : 4 hari kerja - Influenza A dan B : 4 hari kerja - COVID-19 : 4 hari kerja - Mpox : 4 hari kerja - Leptospira : 4 hari kerja - Mers-CoV : 4 hari kerja - Rotavirus (Genotyping) : 5 hari kerja - Hepatitis A : 6 hari kerja - Hantavirus : 6 hari kerja - <i>Mycobacterium leprae</i> : 7 hari kerja
4	Biaya/tarif :	a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 45 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Bersifat Volatil dan Kebutuhan Mendesak yang Berlaku pada Kementerian Kesehatan b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 39 Tahun 2024 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2025
5	Produk Pelayanan :	Laporan Hasil Uji, bersifat rahasia dan tidak ada keberpihakan
6	Penanganan Pelayanan dan Pengaduan :	a. SP4N LAPOR : lapor.go.id b. Call Center Pelayanan : 0812-9000-3610 c. Email : prola.bblkmjakarta@gmail.com d. Surat pelaporan e. Diterima langsung



PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>MANUFACTURING</i>)		
7	Dasar Hukum :	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 22 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup e. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1096 Tahun 2011 tentang Higiene Sanitasi Jasa Boga f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik i. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2019 tentang Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit 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 Menteri Keuangan RI Nomor 45 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN pada Kementerian Kesehatan m. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. HK.01.07/Menkes/1801/2024 tentang Standar Laboratorium Kesehatan Masyarakat
8	Sarana dan Prasarana	a. Ruang Laboratorium BSL 2+ Biomolekuler bertekanan negatif b. Ruang Laboratorium BSL 2+ Mikrobiologi bertekanan negatif c. Ruang Laboratorium Parasitologi d. Panduan/Prosedur/Instruksi Kerja Metode Standar Pengujian e. Real time PCR f. Thermal cycler g. TCM (Tes Cepat Molekuler) h. Biosafety Cabinet class II i. Laminar Airflow j. Deep Freezer k. Mikrosentrifuge refrigerator l. Automatic extaction m. Mikroskop n. Inkubator o. Alat Identifikasi Bakteri (Sensititer)



9	Kompetensi Pelaksana	a. Mengetahui tugas dan fungsi BB Labkesmas Jakarta b. Pranata Laboratorium Kesehatan Berkompeten dan Tersertifikasi
10	Pengawasan Internal	a. Kepala Instalasi Mikrobiologi dan Biomolekuler b. Penanggungjawab Laboratorium Mikrobiologi c. Penanggungjawab Laboratorium Biomolekuler d. Tim Kerja Mutu
11	Petugas pelaksana	Sesuai SK Penempatan Pegawai BB Labkesmas Jakarta
12	Jaminan Pelayanan (Mutu)	a. Sertifikat Akreditasi Laboratorium Pengujian Nomor LP-305-IDN b. Alat-alat laboratorium terkalibrasi c. Petugas Laboratorium Tersertifikasi BNSP Mikrobiologi serta Sertifikasi Phlebotomi d. Panduan Mutu, Prosedur Mutu dan Instruksi Kerja di Laboratorium e. Informasi yang transparan mengenai prosedur dan biaya f. Tersedia mekanisme pengaduan yang mudah diakses
13	Jaminan K3	a. Sertifikat SMBL SNI 35001:2019/Biosafety dan Biosecurity Nomor LSSMBL-002-IDN b. Petugas K3 Laboratorium terlatih c. Instruksi Kerja K3 Laboratorium d. Tersedia APD e. Tersedia Spill Kit, Alat Pemadam Kebakaran, Kotak K3, Safety Shower dan Eye Wash, Hand Sanitizer, Jalur Evakuasi dan Assembly Point f. Tersedia fasilitas pengelolaan limbah cair, limbah padat dan limbah B3
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) b. Audit Internal SNI 17025:2017 dan SNI 35001:2019 c. Evaluasi Kinerja oleh Kepala Instalasi Laboratorium d. Monev Bulanan oleh Kepala BB Labkesmas Jakarta



3. STANDAR PELAYANAN INSTALASI PATOLOGI KLINIK DAN IMUNOLOGI

PROSES PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan :	a. Pelayanan Institusi 1. Formulir identitas spesimen terisi lengkap 2. Surat permintaan pemeriksaan spesimen dari institusi 3. Kuitansi pembayaran PNB (kecuali sudah MoU) b. Pelayanan Perorangan 1. Formulir pemeriksaan/surat rujukan terisi lengkap 2. <i>Informed consent</i> 3. Kuitansi pembayaran PNB c. Pelayanan Potensial KLB dan Surveilans Sentinel 1. Formulir identitas spesimen terisi lengkap 2. Surat pengantar spesimen 3. Kuisioner PE terisi lengkap 4. Surat pembebasan biaya 5. Surat W1 (jika sudah terjadi KLB)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur :	a. Pelayanan Institusi 



b. Pelayanan Perorangan



c. Pelayanan Potensial KLB dan Surveilans Sentinel



3	Waktu Pelayanan :	a. Laboratorium Patologi Klinik - Spesimen KLB : hasil maksimal 24 jam, LHU 2 hari kerja b. Laboratorium Imunologi - Spesimen KLB Campak/Rubella : hasil maksimal 24 jam, LHU 2 hari kerja - Spesimen KLB JE/Dengue : hasil maksimal 48 jam, LHU 3 hari kerja - ELISA Campak/Rubella : 4 hari kalender - ELISA JE : 15 hari kerja - ELISA Dengue : 15 hari kerja - TCM Viral Load HIV : 4 hari kerja - TCM Viral Load HCV : 4 hari kerja - TCM Genotyping HPV-DNA : 4 hari kerja
4	Biaya/tarif :	a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 45 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Bersifat Volatil dan Kebutuhan Mendesak yang Berlaku pada Kementerian Kesehatan b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 39 Tahun 2024 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2025
5	Produk Pelayanan :	Laporan Hasil Uji, bersifat rahasia dan tidak ada keberpihakan
6	Penanganan Pelayanan dan Pengaduan :	a. SP4N LAPOR : lapor.go.id b. Call Center Pelayanan : 0812-9000-3610 c. Email : prola.bblkmjakarta@gmail.com d. Surat pelaporan e. Diterima langsung
PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum :	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 22 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik h. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 2 Tahun 2023 tentang Peraturan Pelaksanaan PP No 66 Tahun 2014 Tentang Kesehatan Lingkungan i. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 25 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata kerja unit pelaksana Teknis bidang laboratorium Kesehatan Masyarakat



		j. Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 45 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB pada Kementerian Kesehatan k. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. HK.01.07/Menkes/1801/2024 tentang Standar Laboratorium Kesehatan Masyarakat
8	Sarana dan Prasarana	a. Ruang Laboratorium BSL 2+ Imunologi bertekanan negatif b. Ruang Laboratorium Patologi Klinik c. Panduan/Prosedur/Instruksi Kerja Metode Standar Pengujian d. ELISA Washer e. ELISA Reader f. Inkubator g. Alat HbA1c (Clover HbA1c) h. <i>Centrifuge</i>
9	Kompetensi Pelaksana	a. Mengetahui tugas dan fungsi BB Labkesmas Jakarta b. Pranata Laboratorium Kesehatan Berkompeten dan Tersertifikasi
10	Pengawasan Internal	a. Kepala Instalasi Patologi Klinik dan Imunologi b. Penanggungjawab Laboratorium c. Tim Kerja Mutu
11	Petugas pelaksana	Sesuai SK Penempatan Pegawai BB Labkesmas Jakarta
12	Jaminan Pelayanan (Mutu)	a. Alat-alat laboratorium terkalibrasi b. Petugas Laboratorium Tersertifikasi BNSP Mikrobiologi serta Sertifikasi Phlebotomi c. Panduan Mutu, Prosedur Mutu dan Instruksi Kerja di Laboratorium d. Informasi yang transparan mengenai prosedur dan biaya e. Tersedia mekanisme pengaduan yang mudah diakses
13	Jaminan K3	a. Sertifikat SMBL SNI 35001:2019/Biosafety dan Biosecurity Nomor LSSMBL-002-IDN b. Petugas K3 Laboratorium terlatih c. Instruksi Kerja K3 Laboratorium d. Tersedia APD e. Tersedia Spill Kit, Alat Pemadam Kebakaran, Kotak K3, Safety Shower dan Eye Wash, Hand Sanitizer, Jalur Evakuasi dan Assembly Point f. Tersedia fasilitas pengelolaan limbah cair, limbah padat dan limbah B3
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) b. Audit Internal SNI 17025:2017 dan SNI 35001:2019 c. Evaluasi Kinerja oleh Kepala Instalasi Laboratorium d. Monev Bulanan oleh Kepala BB Labkesmas Jakarta



4. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM KALIBRASI

PROSES PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan :	a. Alat di Kalibrasi di Lokasi Pelanggan 1. Surat permintaan sampling dari pelanggan 2. Surat persetujuan Rincian Anggaran Biaya dan Pakta Integritas 3. Kuitansi pembayaran PNBP (setelah proses kalibrasi selesai)/MoU b. Alat Diantar 1. Surat penerimaan alat 2. Kuitansi pembayaran PNBP
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur :	a. Alat di Kalibrasi di Lokasi Pelanggan  ALUR PELAYANAN SAMPEL PNBP KALIBRASI PERMOHONAN Pelanggan: Mengirimkan surat permintaan kalibrasi PENAWARAN Timker Prota: Membuat surat penawaran kalibrasi PERSETUJUAN Pelanggan: Menandatangani Pakta Integritas dan Rencana Anggaran Biaya PENJADWALAN Timker Prota: Menyusun jadwal dan daftar petugas sesuai dengan letak permintaan kalibrasi PELAKSANAAN Inst. TTG & Kalibrasi: Melakukan pemeriksaan kalibrasi di lokasi pelanggan PEMBAYARAN Timker Prota: Menyusun kode billing sesuai surat pemeriksaan dan menandatangani pembayaran PNBP ENTRY HASIL Inst. TTG & Kalibrasi: Menginput hasil pemeriksaan ke lembar konsep hasil LAPORAN HASIL UJI Inst. TTG & Kalibrasi: Melakukan verifikasi dan menandatangani Laporan Hasil Uji PENYERAHAN LHU Timker Prota: Membuat pengantar, mengarsipkan dan mengirim Laporan Hasil Uji



		b. Alat Diantar 
3	Waktu Pelayanan :	a. Laboratorium Kalibrasi - Kalibrasi Suhu : 10 hari kerja - Kalibrasi Massa : 10 hari kerja - Kalibrasi Volume : 10 hari kerja - Kalibrasi Fotometri : 10 hari kerja - Kalibrasi Instrumen Analitik : 10 hari kerja Note : Untuk kalibrasi dengan jumlah banyak, waktu penyelesaian dibahas di MoU
4	Biaya/tarif :	a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 45 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Bersifat Volatil dan Kebutuhan Mendesak yang Berlaku pada Kementerian Kesehatan b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 39 Tahun 2024 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2025
5	Produk Pelayanan :	Laporan Hasil Uji, bersifat rahasia dan tidak ada keberpihakan
6	Penanganan Pelayanan dan Pengaduan :	a. SP4N LAPOR : lapor.go.id b. Call Center Pelayanan : 0812-9000-3610 c. Email : prola.bblkmjakarta@gmail.com d. Surat pelaporan e. Diterima langsung



PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum :	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 22 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik h. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 2 Tahun 2023 tentang Peraturan Pelaksanaan PP No 66 Tahun 2014 Tentang Kesehatan Lingkungan i. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 25 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata kerja unit pelaksana Teknis bidang laboratorium Kesehatan Masyarakat j. Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 45 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB pada Kementerian Kesehatan k. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. HK.01.07/Menkes/1801/2024 tentang Standar Laboratorium Kesehatan Masyarakat
8	Sarana dan Prasarana	a. Ruang Laboratorium Massa dan Volumetrik b. Ruang Laboratorium Analisis Instrument c. Ruang Laboratorium Suhu d. Ruang Laboratorium Pencahayaan/ Fotometri e. Mass Comparator f. Timbangan Analitik g. Anak Timbang kelas E2 h. Anak Timbang kelas F1 i. Filter Neutral Density j. Filter Holmium Density k. Filter Dydinium Density l. Filter SRE m. PRT Platinum Resistance Thermometer n. Blackstake o. Oil bath p. Dry bath q. Sistem kalibrasi Luxmeter r. Mini Humidity Chamber s. Humidty Chamber t. Panduan Mutu, Prosedur Mutu dan Instruksi Kerja di Lab



9	Kompetensi Pelaksana	a. Mengetahui tugas dan fungsi BB Labkesmas Jakarta b. Pranata Laboratorium Kesehatan Berkompeten dan Tersertifikasi
10	Pengawasan Internal	a. Kepala Instalasi Sarana Prasarana, Kalibrasi dan Pemanfaatan Teknologi Tepat Guna b. Penanggungjawab Laboratorium Kalibrasi c. Tim Kerja Mutu
11	Petugas pelaksana	Sesuai SK Penempatan Pegawai BB Labkesmas Jakarta
12	Jaminan Pelayanan (Mutu)	a. Sertifikat Akreditasi Laboratorium Pengujian Nomor LK-120-IDN b. Alat-alat laboratorium terkalibrasi c. Petugas laboratorium tersertifikasi d. Panduan Mutu, Prosedur Mutu dan Instruksi Kerja di Laboratorium e. Informasi yang transparan mengenai prosedur dan biaya f. Tersedia mekanisme pengaduan yang mudah diakses
13	Jaminan K3	a. Petugas K3 Laboratorium terlatih b. Instruksi Kerja K3 Laboratorium c. Tersedia APD d. Tersedia Spill Kit, Alat Pemadam Kebakaran, Kotak K3, Safety Shower dan Eye Wash, Hand Sanitizer, Jalur Evakuasi dan Assembly Point e. Tersedia fasilitas pengelolaan limbah cair, limbah padat dan limbah B3
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) b. Audit Internal SNI 17025:2017 dan SNI 35001:2019 c. Evaluasi Kinerja oleh Kepala Instalasi Laboratorium d. Monev Bulanan oleh Kepala BB Labkesmas Jakarta



5. STANDAR PELAYANAN LAYANAN PELANGGAN

PROSES PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan :	a. Identitas pengguna layanan (KTP/SIM/kartu identitas institusi) b. Informasi lengkap terkait keperluan layanan c. Bukti pembayaran (jika diperlukan) d. Nomor telepon/ HP
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur :	a. Pelayanan Langsung (1) Pelanggan datang diarahkan ke pelayanan (2) Petugas pelayanan akan memperkenalkan diri dan menanyakan maksud kedatangan pelanggan (3) Petugas meminta surat pengantar serta identitas diri pelanggan (4) Pelanggan menjelaskan maksud tujuan kedatangan (5) Petugas akan melayani sesuai dengan permintaan pelanggan (6) Apabila pelanggan masih memerlukan informasi yang lebih jelas, maka petugas akan membantu untuk berdiskusi dengan tim teknis dari BB Labkesmas Jakarta (7) Apabila kedatangan Pelanggan perihal permintaan penawaran harga atau yang memerlukan balasan surat pengantar maka petugas akan menyampaikan untuk dapat menunggu balasan dari BB Labkesmas Jakarta melalui online atau dapat diambil langsung b. Pelayanan Via Telepon/Email/Whatsapp (1) Pelanggan menghubungi pelayanan melalui No.Hp/Email Call Center (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 BB Labkesmas Jakarta melalui online atau dapat diambil langsung
3	Waktu Penyelesaian :	a. Layanan informasi langsung : 15 – 30 menit b. Penyusunan penawaran harga jasa pengujian laboratorium : 3 – 4 hari kerja
4	Biaya/tarif :	a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 45 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Bersifat Volatil dan Kebutuhan Mendesak yang Berlaku pada Kementerian Kesehatan b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 39 Tahun 2024 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2025
5	Produk Pelayanan :	a. Informasi lengkap terkait pelayanan laboratorium b. Penjelasan status permintaan/pengujian pelanggan c. Bukti pencatatan layanan pelanggan



6	Pengaduan :	a. SP4N LAPOR : lapor.go.id b. Call Center Pelayanan : 0812-9000-3610 c. Email : prola.bblkmjakarta@gmail.com d. Surat pelaporan e. Diterima langsung
PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum :	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik g. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 25 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT Bidang Laboratorium Kesehatan Masyarakat h. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 45 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBK pada Kementerian Kesehatan i. Standar 5R/S dan Service Excellence
7	Sarana Prasarana :	a. Meja layanan pelanggan b. Buku tamu c. Komputer dan jaringan internet d. Telepon dan email resmi instansi e. Aplikasi pencatatan respon f. Formulir cetak/elektronik untuk feedback pelanggan g. Media informasi (brosur, banner, infografis pelayanan)
8	Kompetensi pelaksana :	a. Mengetahui tugas dan fungsi BB Labkesmas Jakarta b. Memiliki kemampuan komunikasi publik c. Menguasai sistem dan alur pelayanan laboratorium d. Terlatih dalam manajemen konflik dan penanganan keluhan e. Mampu mengoperasikan sistem pencatatan pelayanan
9	Pengawasan internal :	a. Kuasa Pengguna Anggaran (KPA) b. Ketua Timker Program Layanan
11	Petugas pelaksana :	a. Staf layanan pelanggan / customer service b. Resepsionis c. Tim teknis terkait (bila dibutuhkan untuk tindak lanjut)
12	Jaminan pelayanan :	a. Layanan diberikan secara ramah, sopan, dan profesional b. Informasi diberikan secara akurat dan terkini c. Respons cepat terhadap keluhan dan pertanyaan d. Adanya transparansi status permintaan layanan e. Pelanggan dapat memberikan umpan balik atas layanan yang diterima f. Tersedia mekanisme pengaduan yang mudah diakses



13	Jaminan K3 :	a. Area layanan pelanggan bersih, aman, dan nyaman b. Petugas dan pengunjung wajib mematuhi protokol Kesehatan dan keselamatan c. Tersedia fasilitas pendukung seperti tempat cuci tangan, APAR, dan jalur evakuasi
14	Evaluasi kinerja pelaksana :	a. Evaluasi layanan dilakukan secara berkala setiap 6 bulan b. Monitoring kepuasan pelanggan melalui kuesioner atau aplikasi c. Evaluasi oleh Ketua Tim Kerja Program Layanan d. Peningkatan layanan berdasarkan hasil evaluasi dan masukan pelanggan



6. STANDAR PELAYANAN PETUGAS PENERIMA SAMPEL

PROSES PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan :	a. Sampel dikemas dan dilabeli dengan benar sesuai jenis dan parameter pengujian b. Surat Permintaan Pengujian (SPP) atau dokumen pengantar resmi c. Formulir identifikasi sampel lengkap d. Bukti pembayaran (jika berlaku) e. Mengisi buku penerimaan atau sistem aplikasi penerimaan sampel
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur :	a. Pelayanan Sampel Aktif (1) Pelanggan akan meminta penawaran harga jasa pengujian laboratorium, secara langsung maupun melalui Call Center (2) Petugas menyampaikan untuk proses permintaan pelayanan akan ditindaklanjuti dengan mengirimkan penawaran harga pengujian sampel dengan estimasi waktu penyelesaian maksimal 4 hari (3) Apabila pelanggan menyetujui penawaran maka Kepala Instalasi Sampling, Sterilisasi Media Dan Reagensia akan menjadwalkan waktu pengambilan sampel (4) Petugas lapangan akan melakukan pengambilan sampel sesuai dengan waktu yang ditentukan (5) Petugas lapangan akan menyerahkan sampel yang sudah diambil kepada petugas penerima untuk diregistrasi dan penomoran sampel (6) Petugas akan menghilangkan identitas sampel dan memberi label pada sampel sesuai dengan nomor registrasi dan menyerahkan sampel beserta STP dan LHUS ke Instalasi Laboratorium b. Pelayanan Sampel Pasif (1) Pelanggan datang dan akan diarahkan ke pelayanan (2) Pelanggan membawa sampel yang akan diuji beserta surat pengantar yang berisi keterangan sampel dan pengujian yang diinginkan (3) Petugas akan melakukan registrasi sampel dan mengisi formulir Permintaan Pengujian dan Kaji Ulang Permintaan (4) Petugas dan pelanggan menandatangani formulir (5) Petugas akan menghilangkan identitas sampel dari Pelanggan dan memberi label pada sampel sesuai dengan nomor registrasi dan menyerahkan sampel beserta STP dan LHU ke Instalasi Laboratorium
3	Waktu Penyelesaian :	a. Proses administrasi dan verifikasi penerimaan: 10–15 menit per pelanggan b. Penerusan sampel ke laboratorium: Maksimal 1 jam setelah diterima
4	Biaya/tarif :	a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 45 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Bersifat Volatil dan Kebutuhan Mendesak yang Berlaku pada Kementerian Kesehatan b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 39 Tahun 2024 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2025



5	Produk Pelayanan :	a. Nomor registrasi sampel b. Bukti penerimaan sampel c. Informasi estimasi waktu hasil pengujian d. Konfirmasi kelengkapan dokumen pengujian
6	Pengaduan :	a. SP4N LAPOR : lapor.go.id b. Call Center Pelayanan : 0812-9000-3610 c. Email : prola.bblkmjakarta@gmail.com d. Surat pelaporan e. Diterima langsung
PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum :	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik g. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 25 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT Bidang Laboratorium Kesehatan Masyarakat h. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 45 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBP pada Kementerian Kesehatan i. Standar Nasional Indonesia (SNI) ISO/IEC 17025:2017 tentang Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi j. Standar 5R/S dan Service Excellence
7	Sarana Prasarana :	a. Loker penerimaan sampel b. Komputer dan sistem pencatatan digital c. Formulir dan buku registrasi d. Peralatan APD untuk penanganan sampel (masker, sarung tangan, jas lab) e. Cool box atau refrigerator untuk penyimpanan sementara sampel tertentu f. Tempat penyimpanan logistik bahan/sampel
8	Kompetensi pelaksana :	a. Mengetahui tugas dan fungsi BB Labkesmas Jakarta b. Mampu mengenali jenis sampel dan metode pengujian c. Mampu menggunakan sistem pencatatan manual dan digital d. Terlatih dalam prosedur K3 dan pengelolaan sampel e. Memiliki keterampilan komunikasi dengan pelanggan
9	Pengawasan internal :	a. Kuasa Pengguna Anggaran (KPA) b. Ketua Timker Program Layanan
11	Petugas pelaksana :	a. Petugas penerima sampel b. Tim teknis laboratorium terkait (jika diperlukan verifikasi teknis) c. Tim administrasi dan pencatatan



12	Jaminan pelayanan :	a. Petugas memberikan layanan dengan ramah, cepat, dan sesuai SOP b. Setiap sampel diterima dan dicatat dengan benar c. Pelanggan diberikan bukti terima dan informasi estimasi waktu hasil d. Petugas menjamin kerahasiaan identitas dan tujuan pengujian sampel e. Tersedia mekanisme pengaduan yang mudah diakses
13	Jaminan K3 :	a. Petugas menggunakan APD saat menerima sampel b. Tersedia tempat cuci tangan, disinfektan, dan fasilitas penanganan limbah c. Area penerimaan bebas dari kontaminasi silang d. Sistem penyimpanan sementara sesuai ketentuan biosafety dan biosecurity
14	Evaluasi kinerja pelaksana :	a. Evaluasi dilakukan oleh Katimker Program dan Layanan b. Monitoring melalui logbook dan sistem elektronik c. Survei kepuasan pelanggan terkait layanan penerimaan d. Tindak lanjut atas ketidaksesuaian dalam proses penerimaan sampel



7. STANDAR PELAYANAN PETUGAS PENGAMBIL SAMPEL

PROSES PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan :	a. Permintaan resmi dari pelanggan (instansi/perorangan) b. Surat Perintah Pengambilan Sampel c. Surat Tugas d. Formulir pengambilan sampel (ISO 17025 : 2017)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur :	a. Kepala Instalasi Sampling, Sterilisasi Media Dan Reagensia menentukan jadwal dan menunjuk petugas sampling yang akan melakukan pengambilan sampel tertuang dalam formulir Surat Perintah Pengambilan Sampel (SPPS) b. Petugas sampling menyiapkan formulir pengambilan sampel sesuai dengan ISO 17025 : 2017 beserta peralatan dan wadah sampel yang dipakai c. Petugas sampling berangkat ke lokasi, dan melakukan pengambilan sampel serta melakukan pengukuran parameter insitu d. Petugas sampling mencatat hasil pengukuran, titik koordinat dan deskripsi pengambilan sampel e. Setelah selesai pengambilan sampel petugas sampling akan menyerahkan berita acara untuk ditandatangani bersama f. Petugas sampling pulang dari lapangan segera menyerahkan sampel beserta formulir pengambilan sampel yang sudah ditandatangani oleh Kepala Instalasi Sampling, Sterilisasi Media Dan Reagensia ke petugas pelayanan g. Petugas pelayanan akan menghilangkan identitas sampel dan memberi label pada sampel sesuai dengan nomor registrasi dan menyerahkan sampel beserta STP dan LHUS ke bagian Instalasi Laboratorium
3	Waktu Penyelesaian :	a. Waktu pelaksanaan tergantung jenis dan lokasi sampel, umumnya 1–3 jam per lokasi sampling, kecuali butuh waktu 2 hari untuk sampling Udara Bebas 24 Jam b. Waktu pelaporan ke laboratorium: maksimal 1 hari kerja setelah pengambilan
4	Biaya/tarif :	a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 45 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Bersifat Volatil dan Kebutuhan Mendesak yang Berlaku pada Kementerian Kesehatan b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 39 Tahun 2024 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2025
5	Produk Pelayanan :	a. Berita acara pengambilan sampel b. Form identifikasi sampel c. Label dan dokumentasi pengambilan d. Informasi waktu estimasi hasil
6	Pengaduan :	f. SP4N LAPOR : lapor.go.id g. Call Center Pelayanan : 0812-9000-3610 h. Email : prola.bblkmjakarta@gmail.com i. Surat pelaporan j. Diterima langsung



PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum :	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik g. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 25 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT Bidang Laboratorium Kesehatan Masyarakat h. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 45 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBK pada Kementerian Kesehatan i. Standar Nasional Indonesia (SNI) ISO/IEC 17025:2017 tentang Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi
7	Sarana Prasarana :	a. Kendaraan operasional b. Cooler box atau thermal bag (jika dibutuhkan) c. Peralatan sampling sesuai parameter : botol steril, swab, tabung, alat ukur lapangan d. APD lengkap : masker, sarung tangan, jas lab, pelindung wajah e. Formulir sampling dan alat tulis f. GPS, kamera, dan alat pendukung dokumentasi lapangan
8	Kompetensi pelaksana :	a. Mengetahui tugas dan fungsi BB Labkesmas Jakarta b. Pranata Laboratorium Kesehatan Berkompeten dan Tersertifikasi c. Terlatih dalam teknik sampling dan biosafety d. Memahami metode sampling berbasis SNI/ISO e. Mampu berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan lapangan f. Memiliki pengetahuan dasar pengujian laboratorium dan ketelusuran data
9	Pengawasan internal :	a. Kepala Instalasi Laboratorium bersangkutan b. Ketua Timker Program Layanan
11	Petugas pelaksana :	Petugas teknis laboratorium terkait yang kompeten dan tersertifikasi
12	Jaminan pelayanan :	a. Pelayanan secara profesional, tepat waktu, dan sesuai prosedur b. Petugas menunjukkan sikap sopan, ramah, dan siap menjawab pertanyaan pelanggan c. Informasi dan dokumentasi disampaikan secara jelas dan transparan d. Tersedia mekanisme pengaduan yang mudah diakses
13	Jaminan K3 :	a. Petugas menggunakan APD lengkap dan sesuai risiko b. Melakukan pengambilan di area aman dan sesuai protokol c. Sampel ditangani dengan cara yang aman dan tidak mencemari lingkungan



14	Evaluasi kinerja pelaksana :	a. Evaluasi mingguan/bulanan oleh Kepala Instalasi dan Koordinator Tim b. Survei kepuasan pelanggan di lapangan c. Audit mutu teknis dan non teknis sesuai ISO 17025
----	------------------------------	--



8. STANDAR PELAYANAN UNTUK TIGA PERAN PENDUKUNG OPERASIONAL (SATPAM, CLEANING SERVICE, DAN DRIVER)

PROSES PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan :	a. Satpam (1) Memiliki sertifikat Gada Pratama/Satpam aktif (2) Menggunakan seragam dan perlengkapan kerja (3) Bertugas sesuai jadwal yang telah ditentukan b. Cleaning Service (1) Memakai seragam dan ID card (2) Mengikuti pelatihan dasar housekeeping (3) Menjalankan sikap 5SBMT : Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Bantu, Maaf, Terima kasih c. Driver (1) SIM A aktif (2) Pemeriksaan kendaraan sebelum dan sesudah perjalanan (3) Laporan logbook harian kendaraan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur :	a. Satpam (1) Melaksanakan penjagaan di pintu masuk/keluar dan area vital (2) Menyambut tamu dengan sikap ramah, memberikan salam, dan membantu memberikan informasi awal (3) Mengarahkan tamu ke loket/lab/unit yang dituju dengan sopan dan jelas (4) Mencatat dalam buku tamu dan buku kejadian harian (5) Membantu mengoordinasikan parkir kendaraan tamu agar tidak mengganggu aktivitas pelayanan (6) Merespons cepat bila terjadi insiden atau pelanggan merasa tidak nyaman di lingkungan pelayanan (7) Memberikan bantuan darurat jika pelanggan mengalami situasi tidak terduga (jatuh sakit, kehilangan barang, dll) b. Cleaning Service (1) Membersihkan area kerja sesuai jadwal serta (2) Menggunakan alat dan bahan pembersih yang sesuai (3) Melaporkan temuan barang hilang atau rusak (4) Mengisi logbook tugas harian (5) Menjaga kebersihan area publik seperti ruang tunggu, ruang layanan, toilet pelanggan, dan koridor agar selalu bersih dan nyaman (6) Menyambut pelanggan dengan senyum dan ramah bila berpapasan di area publik (7) Melaporkan segera jika menemukan keluhan pelanggan terkait fasilitas (toilet kotor, lantai licin, dll) (8) Menjaga etika dan kesopanan saat bekerja di area layanan pelanggan (9) Menghindari penggunaan alat berat di jam-jam sibuk agar tidak mengganggu aktivitas pelanggan (10) Membantu pelanggan jika melihat mereka kesulitan di area publik (terpeleset, menumpahkan minuman, dll)



		c. Supir (1) Menjemput dan mengantar pegawai atau pelanggan dengan sikap ramah, membantu membuka pintu, dan memastikan kenyamanan selama perjalanan. (2) Menyediakan kendaraan dalam keadaan bersih dan layak pakai sebelum digunakan untuk pelayanan. (3) Membantu tamu atau pelanggan mengangkut dokumen, alat, atau barang logistik saat kegiatan lapangan. (4) Mengemudi secara hati-hati, tidak ugal-ugalan, dan mengutamakan keselamatan serta kenyamanan penumpang. (5) Menginformasikan estimasi waktu tempuh kepada pelanggan atau staf yang dilayani. (6) Bersedia menunggu pelanggan atau tim pelayanan lapangan sesuai kesepakatan dan memberikan bantuan bila dibutuhkan. (7) Melaporkan kendala teknis atau situasi darurat selama perjalanan dinas kepada atasan dan pelanggan yang bersangkutan
3	Waktu Pelayanan :	a. Satpam : Bertugas selama 24 jam sesuai jadwal piket bergilir b. Cleaning Service : Sesuai jadwal harian/mingguan area kerja c. Driver : Sesuai jadwal harian/mingguan
4	Biaya/tarif :	Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan :	a. Satpam (1) Keamanan lingkungan BB Labkesmas terjaga (2) Laporan kejadian harian b. Cleaning Service (1) Area bersih, rapi, dan bebas limbah c. Driver (1) Transportasi pegawai dan logistik dinas (2) Logbook dan laporan kendaraan
6	Pengaduan :	a. SP4N LAPOR : lapor.go.id b. Call Center Pelayanan : 0812-9000-3610 c. Email : prola.bblkmjakarta@gmail.com d. Surat pelaporan e. Diterima langsung
PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum :	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan c. Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian d. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik e. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia No. 4 Tahun 2020 tentang Pengamanan Swakarsa f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan



		h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik i. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 25 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT Bidang Laboratorium Kesehatan Masyarakat j. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 45 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPN pada Kementerian Kesehatan k. Standar Nasional Indonesia (SNI) ISO/IEC 17025:2017 tentang Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi l. Standar 5R/S dan Service Excellence m. Standar SNI Keselamatan Kendaraan Bermotor
7	Sarana Prasarana :	a. Satpam (1) Pos jaga dan buku tamu (2) Handy talkie (HT), senter, borgol, tongkat (3) CCTV dan sistem alarm b. Cleaning Service (2) Memakai seragam dan ID card (3) Mengikuti pelatihan dasar housekeeping (4) Menjalankan sikap 5SBMT : Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Bantu, Maaf, Terima kasih c. Driver (1) Kendaraan dinas yang laik jalan (2) Peralatan keselamatan (segitiga pengaman, dongkrak, APAR) (3) Logbook dan form pelaporan
8	Kompetensi pelaksana :	a. Satpam (1) Sertifikasi Satpam (Gada Pratama) (2) Keterampilan komunikasi dan deteksi dini gangguan b. Cleaning Service (1) Pelatihan basic housekeeping dan K3 (2) Pemahaman SOP pembersihan dan etika pelayanan c. Driver (1) Memiliki SIM dan terlatih safety driving (2) Memahami rambu lalu lintas dan etika berkendara
9	Pengawasan internal :	a. Kuasa Pengguna Anggaran (KPA) b. Kepala Sub Bagian Administrasi Umum
11	Petugas pelaksana :	a. Satpam b. Cleaning Service c. Driver
12	Jaminan pelayanan :	a. Satpam (1) Lingkungan aman, ramah, dan tertib (2) Penanganan cepat terhadap situasi darurat b. Cleaning Service (1) Kebersihan terjaga (2) Sikap pelayanan prima (ramah, cepat, tanggap) c. Driver (1) Mengemudi aman, nyaman, dan tepat waktu (2) Sikap sopan dan profesional
13	Jaminan K3 :	a. Petugas menggunakan APD saat melaksanakan tugas b. Pemeriksaan rutin kendaraan c. Safety briefing rutin dari Petugas K3



14	Evaluasi kinerja pelaksana :	a. Evaluasi dilakukan oleh Kepala Sub Bagian Administrasi Umum b. Survei kepuasan pelanggan terkait layanan penerimaan c. Tindak lanjut atas ketidaksesuaian dalam proses pelayanan
----	------------------------------	---



9. STANDAR PELAYANAN PENYELIDIKAN EPIDEMIOLOGI KLB

PROSES PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan :	a. Termasuk dalam 24 penyakit potensial KLB/wabah b. Pelaporan ke dalam EBS SKDR c. Surat resmi permintaan fasilitasi PE dan pembebasan biaya pemeriksaan spesimen/sampel dari Dinkes Prov/Kab/Kota
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur :	a. Laporan adanya KLB penyakit atau peningkatan kasus dari Dinkes Provinsi/Kab/Kota melalui wa atau telp b. Dinkes Provinsi/Kab/Kota bersurat resmi kepada BBLKM Jakarta untuk fasilitasi PE dan pengambilan sampel/spesimen c. Permintaan fasilitasi PE dari Kemenkes d. Adanya laporan di EBS SKDR
3	Waktu Penyelesaian :	a. Verifikasi laporan dari Dinkes Prov/Kab/Kota : 1 hari b. Penyelidikan epidemiologi : 2 – 3 hari (menyesuaikan kebutuhan di lapangan) c. Pemeriksaan spesimen/sampel : 2 – 9 hari kerja (sesuai jenis spesimen/sampel) d. Penyelesaian laporan dan rekomendasi : 5 hari kerja e. Distribusi laporan kepada Kemenkes dan Dinkes Prov/Kab/Kota : 1 hari kerja
4	Biaya/tarif :	Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan :	a. Surat penyampaian laporan hasil PE kepada Dinkes Prov/Kab/Kota b. Laporan hasil pelaksanaan kegiatan Penyelidikan Epidemiologi KLB c. Rekomendasi penanggulangan KLB d. Laporan Hasil Uji, bersifat rahasia dan tidak ada keberpihakan
6	Pengaduan :	a. SP4N LAPOR : lapor.go.id b. Call Center Pelayanan : 0812-9000-3610 c. Email : prola.bblkmjakarta@gmail.com d. Surat pelaporan e. Diterima langsung
PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>MANUFACTURING</i>)		
7	Dasar Hukum :	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 22 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup e. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 1501/MENKES/PER/X/2010 tentang Jenis Penyakit Menular Tertentu Yang Dapat Menimbulkan Wabah dan Upaya Penanggulangan f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan



		g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik i. Peraturan Menteri Kesehatan No. 45 Tahun 2014 tentang Surveilans Kesehatan 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. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. HK.01.07/Menkes/1801/2024 tentang Standar Laboratorium Kesehatan Masyarakat m. Pedoman Penyelidikan dan Penanggulangan Kejadian Luar Biasa Penyakit Menular dan Keracunan Pangan (Edisi Revisi 2017)
7	Sarana Prasarana :	a. Formulir PE b. Alat pelindung diri, seperti masker, sarung tangan, dll c. Alat transportasi d. Peralatan pengambilan spesimen atau sampel
8	Kompetensi pelaksana :	a. Epidemiolog b. Sanitarian c. Entomolog d. Pranata Laboratorium kesehatan
9	Pengawasan internal :	a. Kuasa Pengguna Anggaran (KPA) b. Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) c. Tim SKI d. Ketua Timker Surfakris KLB
11	Petugas pelaksana :	a. Timker Surfakris KLB b. Instalasi laboratorium terkait
12	Jaminan pelayanan :	a. Adanya pedoman PE KLB b. Pemeriksaan sampel/spesimen mengikuti SOP c. Beberapa parameter pengujian telah terakreditasi SNI ISO 17025 sebagai laboratorium penguji d. Tersedia mekanisme pengaduan yang mudah diakses
13	Jaminan K3 :	a. Petugas telah mengikuti Pelatihan K3 b. Petugas di lapangan menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) sesuai SOP
14	Evaluasi kinerja pelaksana :	a. Evaluasi kinerja oleh Ketua Timker Surfakris KLB b. Monev bulanan oleh Kepala BB Labkesmas Jakarta



10. STANDAR PELAYANAN SURVEILANS PENYAKIT

PROSES PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan pelayanan spesimen surveilans penyakit diantaranya : a. Surat penetapan surveilans sentinel penyakit b. Formulir Monitoring pengiriman spesimen c. Formulir Rekap Pengiriman Spesimen d. Kuesioner surveilans penyakit
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
3	Waktu Pelayanan :	a. Surveilans Sentinel 1) Surveilans Sentinel Influenza-COVID19 - <i>Serotype Dengue</i> : 3 hari kerja - <i>Subtype Influenza A</i> : 3 hari kerja - <i>Lineage Influenza B</i> : 3 hari kerja - Influenza A dan B : 4 hari kerja - COVID-19 : 4 hari kerja 2) Surveilans Sentinel Arbovirus - <i>Dengue (Singleplex)</i> : 4 hari kerja - <i>Zika (Singleplex)</i> : 4 hari kerja - <i>Chikungunya (Singleplex)</i> : 4 hari kerja - <i>Triplex (Dengue, Zika, Chikungunya)</i> : 4 hari kerja



		3) Surveilans Sentinel <i>Leptospira</i> - <i>Leptospira</i> : 4 hari kerja 4) Surveilans Sentinel Japanese Encephalitis - ELISA JE : 15 hari kerja b. Surveilans Pasif 1) Surveilans Penyakit Difteri - Kultur dan PCR <i>C. diphtheriae</i> : 9 hari kerja 2) Surveilans Campak/Rubela - ELISA Campak/Rubella : 4 hari kalender
4	Biaya/tarif :	a. Surveilans Sentinel : Bersumber dari DIPA Anggaran BBLKM Jakarta b. Surveilans Pasif : - Sumber reagen Campak-Rubella dari Ditjen kefarmasian dan Alat Kesehatan, Kementerian Kesehatan. - Sumber reagen Difteri dari DIPA BBLKM Jakarta.
5	Produk Pelayanan :	a. Pemeriksaan spesimen surveilans penyakit b. Surat penyampaian hasil pemeriksaan surveilans penyakit kepada Dinkes Prov/Kab/Kota c. Laporan Hasil surveilans penyakit kepada Dinkes Prov/Kab/Kota d. Laporan Hasil Uji, bersifat rahasia dan tidak ada keberpihakan
6	Pengaduan :	a. SP4N LAPOR : lapor.go.id b. Call Center Pelayanan : 0812-9000-3610 c. Email : prola.bblkmjakarta@gmail.com d. Surat pelaporan e. Diterima langsung

PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

7	Dasar Hukum :	1. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1984 Tentang Wabah Penyakit Menular 2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Keekarantinaan Kesehatan 3. Undang - Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan 4. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1991 Tentang Penanggulangan Wabah 5. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2014 Tentang Kesehatan Lingkungan 6. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan 7. Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2021 Tentang Kementerian Kesehatan 8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 657/Menkes/Per/VIII/2009 Tentang Pengiriman dan penggunaan sampel klinik materi biologi dan muatan informasinya 9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 658/Menkes/Per/VIII/2009 tentang Jejaring Laboratorium Diagnosis Penyakit Infeksi <i>New Emerging</i> dan <i>Re-Emerging</i> 10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1501 Tahun 2010 tentang Penyakit Menular tertentu yang dapat Menimbulkan Wabah dan upaya penanggulangannya 11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 37 Tahun 2012 Tentang
---	---------------	--



	Penyelenggaraan Laboratorium Puskesmas 12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2013 Tentang Cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik Yang Baik 13. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 45 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Surveilans Kesehatan 14. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan 15. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat 16. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan 17. Peraturan Menteri Kesehatan No HK.0107/Menkes/4641/2021 tentang Panduan Pelaksanaan Pemeriksaan, Pelacakan, Karantina, Isolasi dalam Penanggulangan COVID-19 18. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan 19. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2020-2024 20. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 18 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Satu Data Bidang Kesehatan melalui Sistem Informasi Kesehatan 21. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2023 Tentang Klasifikasi Unit Pelaksana Teknis Bidang Laboratorium Kesehatan Masyarakat 22. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 25 Tahun 2023 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Laboratorium Kesehatan Masyarakat 23. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2023 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Balai Besar Laboratorium Biologi Kesehatan 24. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 Tahun 2023 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Balai Besar Laboratorium Kesehatan Lingkungan 25. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/2011/2022 Tentang Standar Akreditasi Laboratorium Kesehatan 26. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Dan Kehutanan Nomor 23 Tahun 2020 tentang Laboratorium Lingkungan 27. Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 45 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB pada Kementerian Kesehatan 28. Keputusan Direktur Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Nomor HK.02.03/C/1800/2023 tentang Penetapan Site Surveilans ILI-SARI, COVID-19 dan Laboratorium Rujukan Pemeriksaannya. 29. Surat Direktur Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Nomor IM.03.02/C/2146/2024 tentang Penunjukan Laboratorium Rujukan Campk-Rubela/CRS
--	---



		30. Keputusan Direktur Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Nomor HK.02.02/I/179/2019 tentang Penguatan Sistem Surveilans Arbovirolosis
8	Sarana Prasarana :	a. Formulir Surveilans Penyakit b. Peralatan Pengiriman Spesimen c. Peralatan pengambilan spesimen d. Alat transportasi pengiriman spesimen
9	Kompetensi pelaksana :	a. Epidemiolog Kesehatan b. Pranata Laboratorium kesehatan
10	Pengawasan internal :	a. Kuasa Pengguna Anggaran (KPA) b. Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) c. Tim SKI d. Ketua Timker Surfakris KLB
11	Petugas pelaksana :	a. Timker Surfakris KLB b. Instalasi laboratorium terkait
12	Jaminan pelayanan :	a. Adanya Petunjuk Teknis Pelaksanaan Surveilans Penyakit b. Pemeriksaan sampel/spesimen mengikuti SOP c. Beberapa parameter pengujian telah terakreditasi SNI ISO 17025 sebagai laboratorium penguji d. Tersedia mekanisme pengaduan yang mudah diakses
13	Jaminan K3 :	a. Petugas telah mengikuti Pelatihan K3 b. Petugas di lapangan menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) sesuai SOP
14	Evaluasi kinerja pelaksana :	a. Evaluasi kinerja oleh Ketua Timker Surfakris KLB b. Monev bulanan BBLKM Jakarta oleh Kepala BBLKM Jakarta



11.STANDAR PELAYANAN KLB KERACUNAN MAKANAN

PROSES PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan :	Pelayanan sample KLB dengan persyaratan : 1. Surat permohonan pembebasan biaya dari Kepala Dinas Kesehatan 2. Laporan KLB/W-1 3. Jumlah sample padatan makanan (idealnya minimal 100 gram)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur :	Prosedur : 1. Dinas Kesehatan menyampaikan informasi adanya KLB keracunan makanan, dan mendiskusikan kemungkinan kemampuan pemeriksaan sample 2. Dinas kesehatan mengirimkan sample beserta kelengkapan persyaratan, sample akan diperiksa apabila persyaratan telah lengkap
3	Waktu Penyelesaian :	Penyelesaian pemeriksaan tergantung jenis parameter (paling lama 14 hari kerja) sesuai instalasi terkait
4	Biaya/Tarif :	Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan :	1. Penentuan parameter yang diduga menjadi penyebab (apabila dinas kesehatan belum memiliki kemampuan penentuan parameter sample yang diduga menjadi penyebab) 2. Pemeriksaan Sampel 3. Laporan Hasil Uji, bersifat rahasia dan tidak ada keberpihakan
6	Pengaduan :	a. SP4N LAPOR : lapor.go.id b. Call Center Pelayanan : 0812-9000-3610 c. Email : prola.bblkmjakarta@gmail.com d. Surat pelaporan e. Diterima langsung
PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>MANUFACTURING</i>)		
7	Dasar Hukum :	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 2. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 2 Tahun 2023 tentang Kejadian Luar Biasa Keracunan Pangan
8	Sarana Prasarana :	1. Telepon selular 2. Laptop 3. Peralatan Lab
9	Kompetensi pelaksana :	1. Tenaga Kesehatan Masyarakat (Sanitarian Ahli/Epidemiolog Kesehatan Ahli) bertugas untuk penentuan parameter yang diduga sebagai penyebab 2. Pranata Laboratorium Kesehatan sebagai pemeriksaan sampel



10	Pengawasan internal	:	1. Pengawasan oleh ketua tim kerja surfakris 2. Pengawasan oleh Kepala Instalasi 3. Pengawasan oleh KPA 4. Pengawasan oleh Tim SKI
11	Petugas pelaksana	:	1. Tim Kerja Surfakris (Sanitarian, Epidemiolog Kesehatan) 2. Pranata Laboratorium 3. Tim Kerja Program Layanan
12	Jaminan pelayanan	:	1. Pemeriksaan sample mengikuti SOP 2. Beberapa parameter telah terakreditasi SNI ISO 17025 sebagai lab penguji 3. Informasi yang transparan mengenai persyaratan dan biaya pelayanan 4. Mekanisme pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat
13	Jaminan K3	:	Penerimaan dan pemeriksaan sample di BB Labkesmas Jakarta telah mengikuti prosedur K3, seluruh petugas telah mengikuti pelatihan K3
14	Evaluasi kinerja pelaksana	:	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh 1. Pengawasan oleh ketua tim kerja surfakris 2. Pengawasan oleh Kepala Instalasi 3. Pengawasan oleh KPA dalam monev bulanan 4. Tim SKI dalam monev bulanan



12. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN SAMPEL SURVEILANS PENYAKIT POLIO

PROSES PENYAMPAIAN LAYANAN (<i>SERVICE DELIVERY</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	: Sampel dikirim ke lab biologi Kesehatan Oemiyati Jakarta dan Bio Farma Bandung
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	: a. Sampel di ambil oleh petugas laboratorium b. Sampel di daftarkan c. Sampel diperiksa di laboratorium d. Hasil pemeriksaan di sampaikan ke timker
3	Waktu Pelayanan	: Sampel selesai di periksa dalam 14 hari kerja
4	Biaya/tarif	: Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan	: a. Pemeriksaan air limbah spesimen b. Hasil pemeriksaan sampel air kotor
6	Pengaduan	: a. SP4N LAPOR : lapor.go.id b. Call Center Pelayanan : 0812-9000-3610 c. Email : prola.bblkmjakarta@gmail.com d. Surat pelaporan e. Diterima langsung
PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>MANUFACTURING</i>)		
7	Dasar Hukum	: a. Undang -Undang Nomor 4 Tahun 1984 Tentang Wabah Penyakit Menular b. Undang - Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1991 Tentang Penanggulangan Wabah d. Kepmenkes 483/Menkes/SK/IV/2017 tentang Pedoman Surveilans AFP, 2007, Jakarta
8	Sarana Prasarana	: a. Formulir Surveilans Penyakit b. Peralatan pengambilan spesimen c. Peralatan Pengiriman Spesimen d. Alat transportasi pengiriman spesimen
9	Kompetensi pelaksana	: a. Tenaga Kesehatan Masyarakat (Sanitarian Ahli/Epidemiolog Kesehatan Ahli) b. Pranata Laboratorium kesehatan
10	Pengawasan internal	: a. Kuasa Pengguna Anggaran (KPA) b. Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) c. Tim SKI d. Ketua Timker Surfakris KLB
11	Petugas pelaksana	: a. Timker Surfakris KLB b. Instalasi laboratorium terkait
12	Jaminan pelayanan	: a. Pemeriksaan sampel/spesimen mengikuti SOP b. Tersedia mekanisme pengaduan yang mudah diakses
13	Jaminan K3	: a. Petugas telah mengikuti Pelatihan K3 b. Petugas di lapangan menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) sesuai SOP
14	Evaluasi kinerja pelaksana	: c. Evaluasi kinerja oleh Ketua Timker Surfakris KLB d. Monev bulanan BBLKM Jakarta oleh Kepala BBLKM Jakarta



13.STANDAR PELAYANAN SARANA PRASARANA

PROSES PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan :	Ketersediaan : Memastikan semua sarana dan prasarana yang dibutuhkan tersedia dan berfungsi dengan baik. Kualitas : Menjamin bahwa sarana dan prasarana memenuhi standar kualitas yang ditetapkan, baik dari segi bahan, konstruksi, maupun fungsi. Kenyamanan : Menciptakan lingkungan yang nyaman dan aman bagi pengguna, pegawai, atau masyarakat. Keterjangkauan : Memastikan bahwa sarana dan prasarana dapat diakses dengan mudah oleh semua pengguna. Keselamatan : Memenuhi standar keselamatan untuk mencegah terjadinya kecelakaan atau kejadian yang tidak diinginkan. Keberlanjutan : Memastikan bahwa sarana dan prasarana dapat digunakan dalam jangka waktu yang lama dan terpelihara dengan baik.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur :	a. Kepala instalasi/Katimja/Kasubbag ADUM membuat nota dinas permohonan perbaikan/pemeliharaan peralatan/sarana prasarana bangunan bertingkat/tidak betingkat atau sarana prasarana penunjang kepada Kepala Instalasi Sarana Prasarana Kalibrasi dan Pemanfaatan TTG dengan dilampirkan data dukung. b. Kepala Instalasi Sarana Prasarana Kalibrasi dan Pemanfaatan TTG membuat nota dinas dan kerangka acuan kegiatan perbaikan/pemeliharaan peralatan laboratorium kepada kepala kantor. c. Kepala Instalasi Sarana Prasarana Kalibrasi dan Pemanfaatan TTG membuat nota dinas dan kerangka acuan kegiatan perbaikan/pemeliharaan sarana prasarana bangunan bertingkat/tidak betingkat dan penunjangnya Kasubbag ADUM
3	Waktu Pelayanan :	Penyelesaian pemeriksaan tergantung jenis perbaikan/pemeliharaan (paling lama 1 - 3 bulan) sesuai instalasi terkait
4	Biaya/tarif :	Dibebankan kepada DIPA tahun berjalan
5	Produk Pelayanan :	a. Peralatan laboratorium yang berfungsi dan akurat. b. Sarana prasarana bangunan bertingkat/tidak betingkat dan penunjang yang memenuhi persyaratan pelayanan
6	Pengaduan :	a. SP4N LAPOR : lapor.go.id b. Call Center Pelayanan : 0812-9000-3610 c. Email : prola.bblkmjakarta@gmail.com d. Surat pelaporan e. Diterima langsung



PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>MANUFACTURING</i>)		
7	Dasar Hukum :	a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan b. Permenkes Nomor 411/Menkes/Per/III/2010 tentang Laboratorium Klinik c. Permenkes Nomor 24 Tahun 2023 tentang klasifikasi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Bidang Laboratorium Kesehatan Masyarakat
8	Sarana Prasarana :	a. Gedung bertingkat/tidak bertingkat b. Peralatan laboratorium c. Sarana penunjang
9	Kompetensi pelaksana :	a. Teknisi elektro/jaringan/air/kelistrikan/bangunan b. Analis BMN c. Pranata Laboratorium Kesehatan
10	Pengawasan internal :	a. Pengawasan oleh Kepala Instalasi Sarana Prasarana Kalibrasi dan Pemanfaatan TTG b. Pengawasan oleh Kepala Instalasi lainnya c. Pengawasan oleh KPA d. Pengawasan oleh Tim SKI
11	Petugas pelaksana :	a. Teknisi elektro/jaringan/air/kelistrikan/bangunan b. Analis BMN c. Pranata Laboratorium Kesehatan
12	Jaminan pelayanan :	a. Pengajuan perbaikan/pemeliharaan dilakukan sesuai prosedur b. Informasi yang transparan mengenai persyaratan dan biaya. c. Mekanisme pengaduan yang mudah diakses oleh kepala instalasi/katimja/masyarakat
13	Jaminan K3 :	a. Kegiatan perbaikan/pemeliharaan di BB Labkesmas Jakarta telah mengikuti prosedur K3 b. Petugas di lapangan menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) sesuai SOP
14	Evaluasi kinerja pelaksana :	a. Pengawasan oleh Kepala Instalasi Sarana Prasarana Kalibrasi dan Pemanfaatan TTG b. Pengawasan oleh Kepala Instalasi lainnya c. Pengawasan oleh KPA dalam monev bulanan d. Tim SKI dalam monev bulanan



14. STANDAR PELAYANAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI TEPAT GUNA

PROSES PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan :	Kesesuaian dengan Kondisi Lokal : TTG harus dirancang dan diterapkan dengan mempertimbangkan kondisi sosial, ekonomi, dan budaya masyarakat setempat Keterjangkauan : Peralatan atau teknologi yang digunakan harus mudah didapatkan dan tidak terlalu mahal Kemudahan Penggunaan : TTG sebaiknya mudah dioperasikan oleh masyarakat tanpa memerlukan keahlian khusus Ramah Lingkungan : Penggunaan TTG tidak boleh berdampak buruk pada lingkungan Peningkatan Kesejahteraan : TTG seharusnya dapat meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan kualitas hidup masyarakat
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur :	a. Penyusunan TOR kegiatan dan anggaran kebutuhan alat dan bahan b. Penyediaan alat dan bahan c. Studi literatur d. Konsultasi kepada pakar dalam bidang keilmuan e. Diskusi dan penentuan desain dan/atau metode yang digunakan TTG f. Pengumpulan data dan uji coba skala di laboratorium g. Implementasi Lapangan dan sosialisasi TTG
3	Waktu Pelayanan :	Penyelesaian pemeriksaan tergantung jenis TTG yang dibuat (paling lama 1 - 3 bulan) sesuai tingkat kesulitan TTG
4	Biaya/tarif :	Dibebankan kepada DIPA tahun berjalan
5	Produk Pelayanan :	a. Model TTG b. Rekomendasi teknis TTG
6	Pengaduan :	a. SP4N LAPOR : lapor.go.id b. Call Center Pelayanan : 0812-9000-3610 c. Email : prola.bblkmjakarta@gmail.com d. Surat pelaporan e. Diterima langsung
PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum :	a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan b. Permenkes Nomor 24 Tahun 2023 tentang klasifikasi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Bidang Laboratorium Kesehatan Masyarakat
8	Sarana Prasarana :	a. Gedung/workshop/bengkel TTG b. Peralatan pengujian TTG



		c. Peralatan keteknikanTTG
9	Kompetensi pelaksana :	a. Teknisi elektro/jaringan/air/kelistrikan/bangunan b. Pranata Laboratorium Kesehatan
10	Pengawasan internal :	a. Pengawasan oleh Kepala Instalasi Sarana Prasarana Kalibrasi dan Pemanfaatan TTG b. Pengawasan oleh KPA c. Pengawasan oleh Tim SKI
11	Petugas pelaksana :	a. Teknisi elektro/jaringan/air/kelistrikan/bangunan b. Pranata Laboratorium Kesehatan
12	Jaminan pelayanan :	a. Kegiatan TTG dilakukan sesuai prosedur b. Kemudahan akses pemanfaatan TTG c. Mekanisme pengaduan yang mudah diakses oleh kepala instalasi/katimja/masyarakat
13	Jaminan K3 :	a. Kegiatan pemanfaatan TTG di BB Labkesmas Jakarta telah mengikuti prosedur K3 b. Petugas di lapangan menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) sesuai SOP
14	Evaluasi kinerja pelaksana :	a. Pengawasan oleh Kepala Instalasi Sarana Prasarana Kalibrasi dan Pemanfaatan TTG b. Pengawasan oleh KPA dalam monev bulanan c. Tim SKI dalam monev bulanan



15. STANDAR PELAYANAN MAGANG/ PELATIHAN/ PKL/ PENELITIAN

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan :	1. Surat permohonan magang/ praktik mahasiswa/ penelitian 2. Kuitansi pembayaran PNPB magang/ praktik mahasiswa/ penelitian 3. Kuitansi pembayaran PNPB sampel (jika dalam kegiatan magang/ praktik mahasiswa/ penelitian ada permohonan pemeriksaan sampel)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur :	1. Konsultasi terkait kegiatan diterima oleh PJ Kemitraan 2. Universitas/ Instansi mengirim surat permohonan izin magang/ praktik mahasiswa/ penelitian yang ditujukan ke Kepala BB Labkesmas Jakarta 3. Universitas/ Instansi mendapat informasi tentang jadwal, biaya , serta prosedur pembayaran magang/ praktik mahasiswa/ penelitian 4. Universitas/ Instansi memperoleh surat izin magang/ praktik mahasiswa/ penelitian beserta kode billing pembayaran 5. Universitas/ Instansi (Peserta magang/ praktik mahasiswa/ penelitian) melakukan pembayaran 6. Peserta magang/ praktik mahasiswa/ penelitian mendapatkan pembimbing lapangan selama berkegiatan di BB Labkesmas Jakarta. 7. Setelah selesai melakukan magang, peserta magang melakukan presentasi hasil magang 8. Peserta magang/ praktik mahasiswa/ penelitian apabila sudah menyelesaikan magang/ praktik mahasiswa/ penelitian, akan menerima surat keterangan
3	Waktu Pelayanan :	a. Magang : sesuai jadwal yang disepakati b. Praktik Mahasiswa : sesuai jadwal yang disepakati c. Penelitian : sesuai jadwal yang disepakati
4	Biaya/ tarif :	Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 45 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Bersifat Volatil dan Kebutuhan Mendesak yang Berlaku pada Kementerian Kesehatan
5	Produk Pelayanan :	a. Teori dan praktik lapangan b. Surat keterangan sudah selesai magang/ praktik mahasiswa/ penelitian
6	Pengaduan :	a. SP4N LAPOR : lapor.go.id b. Call Center Pelayanan : 0812-9000-3610 c. Email : prola.bblkmjakarta@gmail.com d. Surat pelaporan e. Diterima langsung



PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>MANUFACTURING</i>)		
7	Dasar Hukum :	a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan b. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan d. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 25 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Laboratorium Kesehatan Masyarakat e. Keputusan Menteri Kesehatan RI No. HK.01.07/Menkes/1801/2024 tentang Standar Laboratorium Kesehatan Masyarakat f. Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 45 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB pada Kementerian Kesehatan
8	Sarana Prasarana :	a. Ruang kerja/bimbingan peserta magang b. Peralatan laboratorium sesuai unit penempatan c. Fasilitas perpustakaan/digital learning d. Komputer dan jaringan internet e. Formulir penilaian/presentasi
9	Kompetensi pelaksana :	a. Tenaga Kesehatan Masyarakat (Sanitarian Ahli / Epidemiolog Ahli) b. Pranata Laboratorium Kesehatan c. Fungsional K3 d. Analis kepegawaian/ Pranata Keuangan / Perencana Ahli
10	Pengawasan internal :	a. Ketua Tim Kerja Mutu, Penguatan SDM dan Kemitraan b. Ketua Tim Kerja / Kepala Instalasi terkait c. Bendahara PNPB d. Instalasi K3 (safety briefing)
11	Petugas pelaksana :	a. Timker Mutu, Penguatan SDM dan Kemitraan b. Tim Kerja / Instalasi terkait / Subag Adum
12	Jaminan pelayanan :	a. Kegiatan dilakukan sesuai prosedur dan jadwal yang disepakati b. Peserta mendapatkan pembimbing yang kompeten c. Adanya surat keterangan resmi setelah kegiatan selesai d. Informasi yang transparan mengenai prosedur, biaya, dan kewajiban peserta e. Tersedia mekanisme pengaduan yang mudah diakses
13	Jaminan K3 :	a. Dilakukan <i>safety briefing</i> sebelum pelaksanaan magang / praktik mahasiswa / penelitian b. Mahasiswa menggunakan APD sesuai prosedur c. Dilakukan penilaian SABL untuk mahasiswa magang / praktik mahasiswa / penelitian
14	Evaluasi kinerja pelaksana :	a. Evaluasi kinerja oleh Ketua Tim Kerja Mutu, Penguatan SDM dan Kemitraan b. Monev bulanan BBLKM Jakarta oleh Kepala BBLKM Jakarta



16. STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan :	a. Identitas pelapor (nama, instansi, kontak) b. Uraian pengaduan/kronologis kejadian c. Bukti pendukung (jika ada) d. Media pengaduan : SP4N LAPOR, surat, telepon, email, WhatsApp Call Center, atau datang langsung
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur :	a. Penerimaan Pengaduan : 1) Pengaduan disampaikan melalui kanal resmi (SP4N LAPOR, email, call center, surat, formulir, atau langsung) 2) Petugas mencatat dalam Formulir Pengaduan (LB-IV.7.9.1.1 atau LB-IV.4.8.1.1) b. Evaluasi dan Tindak Lanjut : 1) Ketua Tim Kerja Program dan Layanan mendiskusikan pengaduan dengan Instalasi/Pokja V terkait 2) Kepala Instalasi atau Ketua Tim Kerja terkait bersama Ketua Pokja V menelusuri sumber masalah dan menentukan tindakan perbaikan 3) Hasil ditindaklanjuti dan dikonfirmasi ke pelanggan oleh petugas terkait c. Konfirmasi Penyelesaian : 1) Pelanggan menandatangani formulir tanda pengaduan telah ditindaklanjuti dan selesai 2) Semua dokumentasi arsipkan untuk evaluasi mutu
3	Waktu Pelayanan :	Pengaduan pelanggan ditangani maksimal 14 hari kerja sejak diterima secara resmi
4	Biaya/ tarif :	Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan :	a. Laporan Tindak Lanjut Pengaduan b. Konfirmasi penyelesaian kepada pelanggan
6	Pengaduan :	a. SP4N LAPOR : lapor.go.id b. Call Center Pelayanan : 0812-9000-3610 c. Email : prola.bblkmjakarta@gmail.com d. Surat pelaporan e. Diterima langsung
PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum :	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan 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 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penetapan Standar Pelayanan e. Panduan Mutu LB-I.7.9 f. Prosedur Penanganan Pengaduan LB-II.7.9.1

8	Sarana Prasarana	:	a. SP4N LAPOR b. Komputer dan sistem pencatatan digital c. Formulir pengaduan manual dan elektronik d. Call center, telepon, email resmi, dan kotak saran e. Ruang layanan pelanggan
9	Kompetensi pelaksana	:	a. Mengetahui alur prosedur penanganan pengaduan b. Mampu bersikap komunikatif dan empatik c. Terlatih dalam manajemen konflik dan pelayanan pelanggan d. Memahami ketentuan mutu laboratorium dan ISO 17025:2017
10	Pengawasan internal	:	a. Ketua Timker Program dan Layanan b. Kepala Instalasi terkait c. Ketua Pokja V
11	Petugas pelaksana	:	a. Petugas pelayanan pelanggan b. Kepala Instalasi terkait c. Ketua Pokja V d. Ketua Timker Program dan Layanan
12	Jaminan pelayanan	:	a. Layanan pengaduan dikelola secara objektif dan tidak diskriminatif b. Setiap pengaduan dijamin ditindaklanjuti c. Hasil tindak lanjut disampaikan kepada pelanggan d. Data pengaduan digunakan sebagai bahan evaluasi perbaikan mutu layanan
13	Jaminan K3	:	a. Petugas menggunakan alat komunikasi yang aman b. Area pengaduan bersih, nyaman, dan sesuai protokol kesehatan c. Keamanan data dan informasi pelanggan terjaga
14	Evaluasi kinerja pelaksana	:	a. Monev bulanan BBLKM Jakarta oleh Kepala BBLKM Jakarta b. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) c. Audit Internal Mutu ISO 17025 dan 5R/Service Excellence d. Laporan rekapitulasi dan tren pengaduan dievaluasi setiap triwulan

