STANDAR PELAYANAN
UPTD LABORATORUM KESEHATAN MASYARAKAT

UPTD LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT
DINAS KESEHATAN PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA DAERAH
PROVINSI SULAWESI BARAT

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

PENGANTAR
KEPALA UPTD LABKESMAS

Puji syukur kita ucapkan kepada Allah Yang Maha Kuasa atas berkat dan karunia-Nya sehingga penyusunan Standar Pelayanan UPTD Labkesmas Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Barat tahun 2025 dapat diselesaikan. Labkesmas 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 Sulawesi Barat. UPTD Labkesmas Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Barat terus meningkatkan kemampuan dan pelayanan laboratorium unggulan.

UPTD Labkesmas merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Barat yang salah satu perannya adalah pemberi layanan kepada Masyarakat terkait pemeriksaan laboratorium penyakit, faktor risiko lingkungan. 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 Provinsi Sulawesi Barat 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 UPTD Labkesmas Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Barat. Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan, kami menerima masukan dan saran untuk evaluasi penerimaan sampel.

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

Mamuju, 12 Mei 2026
Kepala UPTD Labkesmas,

Hj. St. Mujibah Ahmad, SKM.,M.Kes
Pembina /IV.a
NIP : 198109072005012014

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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 Cleaning Service....36
Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan Pelanggan....55

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

KEPUTUSAN KEPALA
UPTD LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT DINAS KESEHATAN,
PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA DAERAH
PROVINSI SULAWESI BARAT

NOMOR: 400.7/241/2026

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA
UPTD LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT
PROVINSI SULAWESI BARAT

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 UPTD Labkesmas Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Barat;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala UPTD Labkesmas Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Barat.

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;

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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 Kesehatan RI Nomor 2 Tahun 2023 tentang Peraturan Pelaksanaan PP No 66 Tahun 2014 Tentang Kesehatan Lingkungan;
15. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 25 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata kerja unit pelaksana Teknis bidang laboratorium Kesehatan Masyarakat;
16. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. HK.01.07/Menkes/1801/2024 tentang Standar Laboratorium Kesehatan Masyarakat;
17. Peraturan Daerah Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Provinsi Sulawesi Barat
18. Peraturan Gubernur Sulawesi Barat Nomor 39 Tahun 2025 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah
19. Peraturan Gubernur Sulawesi Barat Nomor 40 tahun 2025 Tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi,Susunan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Derah Provinsi Sulawesi Barat
20. Peraturan Gubernur Sulawesi Barat Nomor 44 tahun 2025 Tentang Penyesuaian Tarif Retribusi Jasa Umum dan Jasa Usaha

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada UPTD Labkesmas Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Barat sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala UPTD Labkesmas Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Barat.

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 Layanan Pelanggan
5. Pelayanan Petugas Penerima Sampel
6. Pelayanan Petugas Pengambil Sampel
7. Pelayanan Standar Pelayanan Peran Pendukung Operasional Cleaning Service
8. 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, apparat 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 : Mamuju
Pada Tanggal : 12 Mei 2026
Kepala UPTD Labkesmas

Hj. St. Mujibah Ahmad, SKM.,M.Kes
Pembina /IV.a
NIP : 198109072005012014

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

MAKLUMAT PELAYANAN
UPTD LABKESMAS

“Dengan Ini, Kami Pimpinan Dan Karyawan Uptd Balai Laboratorium Kesehatan Dan Transfusi Darah Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menepati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku”

Manajemen UPTD Labkesmas

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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

PROSES PENYAMPAIAN LAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)			
No	**Komponen**		**Uraian**
1	Persyaratan Pelayanan	:	a. Pelayanan Sampel Diambil Petugas Labkesmas Provinsi Sulawesi barat 1. Surat permintaan sampling dari pelanggan 2. Surat persetujuan Rincian Anggaran Biaya dan Pakta Integritas b. Pelayanan Sampel Diantar 1. Surat penerimaan sampel 2. Kuitansi pembayaran
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	:	a. Pelayanan Sampel Diambil Petugas 1. Tim profil menerima permohonan pengujian dari pelanggan yang diajukan secara resmi. 2. Tim profil menyusun dan memberikan penawaran biaya serta ruang lingkup pengujian kepada pelanggan. 3. Pelanggan memberikan persetujuan terhadap penawaran yang telah diajukan. 4. Pelanggan melakukan pembayaran sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati. 5. Tim melakukan penjadwalan kegiatan pengambilan atau pengujian sampel. 6. Tim di laboratorium melaksanakan kegiatan sesuai dengan jadwal dan rencana yang telah ditentukan. 7. Sampel diterima, dicatat, dan diberi identitas untuk diproses lebih lanjut. 8. Sampel didistribusikan ke bagian atau laboratorium yang sesuai untuk dilakukan pengujian. 9. Sampel diuji oleh analis menggunakan metode yang sesuai standar. 10. Hasil pengujian di input oleh petugas. 11. Laporan hasil uji dibuat dan diverifikasi sebelum disampaikan. 12. Laporan Hasil Uji (LHU) diserahkan kepada pelanggan sebagai bentuk penyelesaian layanan. b. Pelayanan Sampel Diantar 1) Sampel diterima langsung dari pelanggan yang datang ke laboratorium untuk dilakukan pengujian. 2) Tim penerima melakukan verifikasi terhadap sampel serta memastikan kelengkapan administrasi yang dibutuhkan sebelum proses lebih lanjut. 3) Pelanggan melakukan pembayaran sesuai dengan jenis pengujian yang diajukan. 4) Sampel yang telah diterima dan diverifikasi kemudian didaftarkan serta dimasukkan ke dalam sistem laboratorium. 5) Sampel diperiksa oleh analis laboratorium sesuai metode dan standar yang berlaku. 6) Hasil pemeriksaan dicatat dan diinput oleh petugas terkait. 7) Laporan hasil uji dibuat berdasarkan data yang telah diinput dan diverifikasi. 8) Laporan Hasil Uji (LHU) diserahkan kepada pelanggan sebagai hasil akhir dari proses pengujian.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3.	Waktu Layanan	a. Laboratorium Kimia Lingkungan - Air Bersih, maksimal diterima Selasa : 3 hari kerja - Air Minum, maksimal diterima Selasa : 3 hari kerja - Limbah Cair : 3 hari kerja - Makanan : 5 hari kerja (Metode MPN) b. Laboratorium VBPP - Identifikasi nyamuk *Aedes spp* : 3 hari kerja - Identifikasi nyamuk *Anopheles spp* : 3 hari kerja - Identifikasi nyamuk Armigeres : 3 hari kerja - Identifikasi nyamuk Mansonia : 3 hari kerja - Identifikasi nyamuk Culex : 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	Peraturan Gubernur Provinsi Sulawesi Barat Nomor 44 tahun 2025 Tentang Penyesuaian Tarif Retribusi Jasa Umum dan Jasa Usaha
5	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Uji, bersifat rahasia dan tidak ada keberpihakan
6	Penanganan Pelayanan dan Pengaduan	a. Email : uptdlabkesmas.sulbar@gmail.com b. Surat pelaporan c. Diterima langsung

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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. Gubernur Sulawesi Barat Nomor 44 tahun 2025 Tentang Penyesuaian Tarif Retribusi Jasa Umum dan Jasa Usaha 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. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. HK.01.07/Menkes/1801/2024 tentang Standar Laboratorium Kesehatan Masyarakat

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

8	Sarana dan Prasarana	1. Ruang Laboratorium Biologi Lingkungan 2. Ruang Laboratorium Fisika Kimia Udara dan Radiasi 3. Ruang Laboratorium Vektor dan Binatang Pembawa Penyakit 4. Panduan/Prosedur/Instruksi Kerja Metode Standar Pengujian 5. Atomic Absorption Spectrofotometer 6. Agitator 7. pHmeter 8. Konduktimeter 9. Turbidimeter 10. Klorinmeter 11. Spektrofotometer 12. Mercury Analizer 13. Cell Culture Incubator 14. Anaerobic Culture Incubator 15. Laminar Air Flow 16. Toksinometer 17. Autoclave 18. Incubator 19. Barometer 20. Anemometer 21. Gas Detector 22. High Volume Air Sampler 23. Low Volume Air Sampler 24. Dry Tipe Gas Meter 25. Air Quality Monitoring System 26. Lux meter 27. Mesin RT-PCR 28. Mesin Konvensional PCR 29. Mikroskop Compound 30. Mikroskop Stereo 31. Susceptibility Test KIT (WHO)
9	Kompetensi Pelaksana	a. Mengetahui tugas dan fungsi UPTD Balai Labkesmas Provinisi Sulbar b. Pranata Laboratorium Kesehatan Berkompeten dan Tersertifikasi
10	Pengawasan Internal	a. Kepala Instalasi Kesling dan VBPP b. Penanggungjawab Laboratorium Biologi Lingkungan c. Penanggungjawab Laboratorium VBPP d. Tim Kerja Mutu

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

11	Petugas pelaksana	Sesuai SK Penempatan Pegawai UPTD Labkesmas
12	Jaminan Pelayanan (Mutu)	a. Sertifikat Akreditasi Laboratorium Pengujian Nomor YM.0201/D/46635/2024 b. Alat-alat laboratorium terkalibrasi 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. 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. Evaluasi Kinerja oleh Kepala Instalasi Laboratorium

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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 b. Pelayanan Perorangan 1. Formulir pemeriksaan/surat rujukan terisi lengkap *2. Informed consent*
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	:	a. Pelayanan Sampel Diambil Petugas 1. Tim profil menerima permohonan pengujian dari pelanggan yang diajukan secara resmi. 2. Tim profil menyusun dan memberikan penawaran biaya serta ruang lingkup pengujian kepada pelanggan. 3. Pelanggan memberikan persetujuan terhadap penawaran yang telah diajukan. 4. Pelanggan melakukan pembayaran sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati. 5. Tim melakukan penjadwalan kegiatan pengambilan atau pengujian sampel. 6. Tim di laboratorium melaksanakan kegiatan sesuai dengan jadwal dan rencana yang telah ditentukan. 7. Sampel diterima, dicatat, dan diberi identitas untuk diproses lebih lanjut. 8. Sampel didistribusikan ke bagian atau laboratorium yang sesuai untuk dilakukan pengujian. 9. Sampel diuji oleh analis menggunakan metode yang sesuai standar. 10. Hasil pengujian diinput oleh petugas. 11. Laporan hasil uji disusun dan diverifikasi sebelum disampaikan. 12. Laporan Hasil Uji (LHU) diserahkan kepada pelanggan sebagai bentuk penyelesaian layanan. b. Pelayanan Sampel Diantar 1. Sampel diterima langsung dari pelanggan yang datang ke laboratorium untuk dilakukan pengujian. 2. Tim penerima melakukan verifikasi terhadap sampel serta memastikan kelengkapan administrasi yang dibutuhkan sebelum proses lebih lanjut. 3. Pelanggan melakukan pembayaran sesuai dengan jenis pengujian yang diajukan. 4. Sampel yang telah diterima dan diverifikasi kemudian didaftarkan serta dimasukkan ke dalam sistem laboratorium. 5. Sampel diperiksa oleh analis laboratorium sesuai metode dan standar yang berlaku. 6. Hasil pemeriksaan dicatat dan di input ke dalam sistem oleh petugas terkait. 7. Laporan hasil uji disusun berdasarkan data yang telah diinput dan diverifikasi. 8. Laporan Hasil Uji (LHU) diserahkan kepada pelanggan sebagai hasil akhir dari proses pengujian.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3	Waktu Pelayanan	a. Laboratorium Mikrobiologi - Spesimen KLB : hasil maksimal 24 jam, LHU 2 hari kerja - Kultur dan serologi E. Coli patogen : 7 hari kerja - Kultur *E. Coli* : 7 hari kerja - Kultur *Salmonella sp.* : 7 hari kerja - 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 - *COVID-19* : 4 hari kerja - *Mycobacterium Tuberculosis* : 7 hari kerja *HPV DNA* : 7 Hari
4.	Biaya/Tarif	Peraturan Gubernur Provinsi Sulawesi Barat Nomor 44 tahun 2025 Tentang Penyesuaian Tarif Retribusi Jasa Umum dan Jasa Usaha
5	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Uji, bersifat rahasia dan tidak ada keberpihakan
6	Penanganan Pelayanan dan Pengaduan	a. Email : uptdlabkesmas.sulbar@gmail.com b. Surat pelaporan c. Diterima langsung

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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 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 Gubernur Sulawesi Barat Nomor 44 Tahun 2025 Tentang Penyesuaian Tarif Retribusi Jasa Umum dan Jasa Usaha 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 Parasitologi c. Panduan/Prosedur/Instruksi Kerja Metode Standar Pengujian d. Real time PCR e. Thermal cycler f. Biosafety Cabinet class II g. Laminar Airflow h. Deep Freezer i. Mikrosentrifuge refrigerator j. Automatic extaction k. Mikroskop l. Inkubator m. Alat Identifikasi Bakteri (Sensititer)

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

9	Kompetensi Pelaksana	a. Mengetahui tugas dan fungsi UPTD Labkesmas 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 UPTD Labkes Sulbar
12	Jaminan Pelayanan (Mutu)	a. Sertifikat Akreditasi Laboratorium Pengujian Nomor YM.0201/D/46635/2024 b. Alat-alat laboratorium terkalibrasi 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. 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 f. limbah B3
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) b. Evaluasi Kinerja oleh Kepala Instalasi Laboratorium

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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 b. Pelayanan Perorangan 1. Formulir pemeriksaan/surat rujukan terisi lengkap *2. Informed consent*
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	:	a. Pelayanan Sampel Diambil Petugas 1. Tim profil menerima permohonan pengujian dari pelanggan yang diajukan secara resmi. 2. Tim profil menyusun dan memberikan penawaran biaya serta ruang lingkup pengujian kepada pelanggan. 3. Pelanggan memberikan persetujuan terhadap penawaran yang telah diajukan. 4. Pelanggan melakukan pembayaran sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati. 5. Tim melakukan penjadwalan kegiatan pengambilan atau pengujian sampel. 6. Tim di laboratorium melaksanakan kegiatan sesuai dengan jadwal dan rencana yang telah ditentukan. 7. Sampel diterima, dicatat, dan diberi identitas untuk diproses lebih lanjut. 8. Sampel didistribusikan ke bagian atau laboratorium yang sesuai untuk dilakukan pengujian. 9. Sampel diuji oleh analis menggunakan metode yang sesuai standar. 10. Hasil pengujian di input oleh petugas. 11. Laporan hasil uji disusun dan diverifikasi sebelum disampaikan. 12. Laporan Hasil Uji (LHU) diserahkan kepada pelanggan sebagai bentuk penyelesaian layanan. b. Pelayanan Sampel Diantar 1. Sampel diterima langsung dari pelanggan yang datang ke laboratorium untuk dilakukan pengujian. 2. Tim penerima melakukan verifikasi terhadap sampel serta memastikan kelengkapan administrasi yang dibutuhkan sebelum proses lebih lanjut. 3. Pelanggan melakukan pembayaran sesuai dengan jenis pengujian yang diajukan. 4. Sampel yang telah diterima dan diverifikasi kemudian didaftarkan serta dimasukkan ke dalam sistem laboratorium. 5. Sampel diperiksa oleh analis laboratorium sesuai metode dan standar yang berlaku. 6. Hasil pemeriksaan dicatat dan diinput oleh petugas terkait. 7. Laporan hasil uji disusun berdasarkan data yang telah diinput dan diverifikasi. 8. Laporan Hasil Uji (LHU) diserahkan kepada pelanggan sebagai hasil akhir dari proses pengujian.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3	Waktu Pelayanan	:	a. Laboratorium Patologi Klinik - Kimia Darah : 3 jam - Hematologi : 3 jam - Urine rutin : 3 jam b. Laboratorium Imunologi - Golongan Darah : 1 jam - Tes Narkoba : 1 jam - HbsAg : 2 jam
4	Biaya/tarif	:	Peraturan Gubernur Provinsi Sulawesi Barat Nomor 44 tahun 2025 Tentang Penyesuaian Tarif Retribusi Jasa Umum dan Jasa Usaha
5	Produk Pelayanan	:	Laporan Hasil Uji, bersifat rahasia dan tidak ada keberpihakan
6	Penanganan Pelayanan dan Pengaduan	:	a. Email : uptdlabkesmas.sulbar@gmail.com b. Surat pelaporan c. 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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

		j. Peraturan Gubernur Sulawesi Barat Nomor 44 Tahun 2025 Tentang Penyesuaian Tarif Retribusi Jasa Umum dan Jasa Usaha 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 Imunologi b. Ruang Laboratorium Patologi Klinik c. Panduan/Prosedur/Instruksi Kerja Metode Standar Pengujian d. ELISA Washer e. ELISA Reader f. Inkubator g. Proline h. Sysmex XP-100 i. *Centrifuge*
9	Kompetensi Pelaksana	a. Mengetahui tugas dan fungsi UPTD Labkesmas Sulbar 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 Pegawain UPTD Labkesmas Sulbar
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. 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. Evaluasi Kinerja oleh Kepala Instalasi Laboratorium

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

4. 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 UPTD Labkesmas Sulbar (7) Apabila kedatangan Pelanggan perihal permintaan penawaran harga atau yang memerlukan balasan surat pengantar maka petugas akan menyampaikan untuk dapat menunggu balasan dari UPTD Labkesmas Sulbar melalui online atau dapat diambil langsung b. Pelayanan Email (1) Pelanggan menghubungi pelayanan melalui Email (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 UPTD Labkesmas Sulbar 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	:	Peraturat Gubernur Provinsi Sulawesi Barat Nomor 44 tahun 2025 Tentang Penyesuaian Tarif Retribusi Jasa Umum dan Jasa Usaha
5	Produk Pelayanan	:	a. Informasi lengkap terkait pelayanan laboratorium b. Penjelasan status permintaan/pengujian pelanggan c. Bukti pencatatan layanan pelanggan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

6	Pengaduan	:	a. Email : uptdlabkesmas.sulbar@gmail.com b. Surat pelaporan c. 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 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 UPTD Labkesmas Sulbar 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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

5. 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 (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 menandatangi formulir (5) Petugas akan mencatat 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	:	Peraturan Gubernur Provinsi Sulawesi Barat Nomor 44 tahun 2025 Tentang Penyesuaian Tarif Retribusi Jasa Umum dan Jasa Usaha

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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. Email : uptdlabkesmas.sulbar@gmail.com b. Surat pelaporan c. 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. Standar 5R/S dan Service Excellence
7	Sarana Prasarana	:	a. Loket 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 UPTD Labkesmas SUlbar 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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

6. 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
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 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 ditanda tangani 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 LHU ke bagian Instalasi Laboratorium
3	Waktu Penyelesaian	:	a. Waktu pelaksanaan tergantung jenis dan lokasi sampel, umumnya 1–3 jam per lokasi sampling, b. Waktu pelaporan ke laboratorium: maksimal 1 hari kerja setelah pengambilan
4	Biaya/tarif	:	Peraturan Gubernur Provinsi Sulawesi Barat Nomor 44 tahun 2025 Tentang Penyesuaian Tarif Retribusi Jasa Umum dan Jasa Usaha
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. Email : uptdlabkesmas.sulbar@gmail.com g. Surat pelaporan h. Diterima langsung

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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 Gubernur Provinsi Sulawesi Barat Nomor 44 tahun 2025 Tentang Penyesuaian Tarif Retribusi Jasa Umum dan Jasa Usaha
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 UPTD Labkesmas Sulbar 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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

14	Evaluasi kinerja pelaksana	:	a. Evaluasi mingguan/bulanan oleh Kepala Instalasi dan Koordinator Tim b. Survei kepuasan pelanggan di lapangan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

7. STANDAR PELAYANAN UNTUK PENDUKUNG OPERASIONAL CLEANING SERVICE

PROSES PENYAMPAIAN LAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)			
No	**Komponen**		**Uraian**
1	Persyaratan	:	a. 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
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	:	a. 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)
3	Waktu Pelayanan		Cleaning Service : Sesuai jadwal harian/mingguan area kerja
4	Biaya/tarif		Tidak dikenakan biaya
5	Produk Pelayanan		Cleaning Service (1) Area bersih, rapi, dan bebas limbah
6	Pengaduan		a. Email : uptdlabkesmas.sulbar@gmail.com b. Surat pelaporan c. Diterima langsung

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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
7	Sarana Prasarana	Cleaning Service menjalankan sikap 5SBMT : Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Bantu, Maaf, Terima kasih
8	Kompetensi pelaksana	Cleaning Service memiliki Pemahaman SOP pembersihan dan etika pelayanan
9	Pengawasan internal	a. Kuasa Pengguna Anggaran (KPA) b. Kepala Sub Bagian Administrasi Umum
10	Petugas pelaksana	Cleaning Service
11	Jaminan pelayanan	Cleaning Service (1) Kebersihan terjaga (2) Sikap pelayanan prima (ramah, cepat, tanggap)
12	Jaminan K3	a. Petugas menggunakan APD saat melaksanakan tugas b. Pemeriksaan rutin ruangan
13	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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

8. 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 :email atau datang langsung
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	:	a. Penerimaan Pengaduan : 1) Pengaduan disampaikan melalui kanal resmi (email, surat, formulir, atau langsung) 2) Petugas mencatat dalam Formulir Pengaduan b. Evaluasi dan Tindak Lanjut : 1) Ketua Tim Kerja Program dan Layanan mendiskusikan pengaduan dengan Instalasi/Pokja terkait 2) Kepala Instalasi atau Ketua Tim Kerja terkait bersama Ketua Pokja 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 2 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. Email : uptdlabkesmas.sulbar@gmail.com b. Surat pelaporan c. 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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

8	Sarana Prasarana	:	a. Formulir pengaduan manual dan elektronik b. email resmi, dan kotak saran c. 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
10	Pengawasan internal	:	a. Ketua Timker Program dan Layanan b. Kepala Instalasi terkait c. Ketua Pokja
11	Petugas pelaksana	:	a. Petugas pelayanan pelanggan b. Kepala Instalasi terkait c. Ketua Pokja 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. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) b. Laporan rekapitulasi dan tren pengaduan dievaluasi setiap triwulan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).