

KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL KESEHATAN MASYARAKAT
NOMOR HK.02.02/B/525/2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN MINIMUM
BALAI BESAR LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT PALEMBANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DIREKTUR JENDERAL KESEHATAN MASYARAKAT,

- Menimbang : a. bahwa salah satu persyaratan administrasi dalam penetapan satuan kerja yang menerapkan pola pengelolaan keuangan badan layanan Umum adalah dokumen standar pelayanan minimum yang ditetapkan oleh menteri/pimpinan lembaga dengan mempertimbangkan aspek kualitas layanan, pemerataan dan kesetaraan, biaya, serta kemudahan untuk mendapatkan layanan;
- b. berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/537/2024 tentang Pendelegasian Wewenang Penetapan Standar Pelayanan Minimum bagi Satuan Kerja di Lingkungan Kementerian Kesehatan yang Akan Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum, penetapan standar pelayanan minimum dilaksanakan oleh pejabat tinggi madya pembina;
- c. bahwa Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Palembang merupakan Satuan Kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Kesehatan yang akan Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Keputusan Direktur Jenderal Kesehatan Masyarakat tentang Standar Pelayanan Minimum Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Palembang;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
2. Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2021 tentang Kementerian Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 83);
3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 129/PMK.05/2020 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 202/PMK.05/2022 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 129/PMK.05/2020 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1300);
4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 156);
5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2023 tentang Klasifikasi Unit Pelaksana Teknis Bidang Laboratorium Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 633);
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 25 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Laboratorium Kesehatan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 634);
7. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/537/2024 tentang Pendelegasian Wewenang Penetapan Standar Pelayanan Minimum bagi Satuan Kerja di Lingkungan Kementerian Kesehatan yang Akan Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL KESEHATAN MASYARAKAT TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMUM BALAI BESAR LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT PALEMBANG.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Minimum Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Palembang sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur Jenderal ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Minimum sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU merupakan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan bagi Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Palembang.
- KETIGA : Direktur Jenderal Kesehatan Masyarakat melaksanakan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan Standar Pelayanan Minimum Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Palembang sesuai dengan kewenangan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- KEEMPAT : Keputusan Direktur Jenderal ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 30 April 2024

DIREKTUR JENDERAL
KESEHATAN MASYARAKAT,



MARIA ENDANG SUMIWI

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL
KESEHATAN MASYARAKAT
NOMOR HK.02.02/B/525/2024
TENTANG STANDAR PELAYANAN
MINIMUM BALAI BESAR
LABORATORIUM KESEHATAN
MASYARAKAT PALEMBANG

STANDAR PELAYANAN MINIMUM
BALAI BESAR LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT PALEMBANG

A. STANDAR PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu identitas (KTP/Member BBLKM)
2	Prosedur Pelayanan	1. Mengambil antrian CS 2. Memperoleh pelayanan CS
3	Waktu pelayanan	5 menit
4	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk pelayanan	<u>Formulir pendaftaran</u>
6	Pengelolaan pengaduan	Email: bblk_palembang@yahoo.co.id Telp: (0711) 352683, 08117165777 Fax : (0711) 372527 SMS : 081273658629 (WA)

B. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Nomor antrian 2. Formulir permintaan pemeriksaan atau Surat pengantar. 3. Kartu identitas 4. Puasa: • Untuk pemeriksaan USG minimal 8 jam • Pemeriksaan gula darah puasa 10-12 Jam • Pemeriksaan profil lipid berpuasa 10-12 jam • Pemeriksaan analisa sperma tidak mengeluarkan sperma 2 – 7 hari • Papsmear tidak melakukan senggama 3-5 hari

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Prosedur Pelayanan	1. Mengambil nomor antrian loket. 2. Melakukan pendaftaran dan persetujuan menerima pelayanan. 3. Melakukan pembayaran. 4. Menerima formulir Pemeriksaan, Barcode Sampel, kuitansi pembayaran atau nota tagihan untuk bukti pengambilan hasil.
3	Waktu pelayanan	10 menit
4	Biaya/tarif	Sesuai Tarif
5	Produk pelayanan	Formulir Pemeriksaan, Barcode Sampel, Kuitansi pembayaran atau nota tagihan
6	Pengelolaan pengaduan	Email: bblk_palembang@yahoo.co.id Telp: (0711) 352683, 08117165777 Fax : (0711) 372527 SMS : 081273658629 (WA)

C. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN VIA APLIKASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Nomor antrian 2. Formulir permintaan pemeriksaan atau Surat pengantar. 3. Kartu identitas 4. Puasa : • Untuk pemeriksaan USG minimal 8 jam • Pemeriksaan gula darah puasa 10-12 Jam • Pemeriksaan profil lipid berpuasa 10-12 jam • Pemeriksaan analisa sperma dan Papsmear tidak melakukan senggama 3-5 hari
2	Prosedur Pelayanan	1. Sudah mendaftar di aplikasi 2. Menunjukkan Nomor booking. 3. Verifikasi loket 4. Melakukan pembayaran 5. Menerima formulir Pemeriksaan, Barcode Sampel, kuitansi pembayaran atau nota tagihan untuk bukti pengambilan hasil.
3	Waktu pelayanan	10 menit
4	Biaya/tarif	Sesuai Tarif
5	Produk pelayanan	Formulir Pemeriksaan, Barcode Sampel, Kwitansi pembayaran atau nota tagihan

NO	KOMPONEN	URAIAN
6	Pengelolaan pengaduan	Email: bblk_palembang@yahoo.co.id Telp: (0711) 352683, 08117165777 Fax : (0711) 372527 SMS : 081273658629 (WA)

D. PELAYANAN PETUGAS PENGAMBIL CONTOH (PPC) UNTUK SAMPEL RUJUKAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Formulir permintaan pemeriksaan
2	Prosedur Pelayanan	1. Menyerahkan sampel dan surat pengantar ke PPC untuk diperiksa kelayakannya 2. Apabila sampel dinyatakan layak, diarahkan ke loket pendaftaran (apabila sudah booking lewat akun corporate maka tinggal dikonfirmasi oleh petugas loket). 3. Jika sampel tidak layak, sampel dikembalikan ke pelanggan.
3	Waktu pelayanan	10 menit
4	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk pelayanan	Bahan pemeriksaan sesuai jenis pemeriksaan
6	Pengelolaan pengaduan	Email:bblk_palembang@yahoo.co.id Telp: (0711) 352683, 08117165777 Fax : (0711) 372527 SMS :081273658629 (WA)

E. PELAYANAN PETUGAS PENGAMBIL CONTOH (PPC) UNTUK SAMPEL LANGSUNG

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Sudah melakukan proses pendaftaran
2	Prosedur Pelayanan	1. Menyerahkan Formulir Pemeriksaan, , Kuitansi pembayaran atau nota tagihan dan atau Barcode Sampel 2. Menerima penjelasan dan menyetujui prosedur pengambilan sampel. 3. Pengambilan sampel sesuai kriteria. 4. Menerima kuitansi pembayaran dan informasi pengambilan hasil/ hard copy melalui aplikasi atau scan barcode.
3	Waktu pelayanan	10 menit
4	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya

5	Produk pelayanan	Bahan pemeriksaan sesuai jenis pemeriksaan
6	Pengelolaan pengaduan	Email: bblk_palembang@yahoo.co.id Telp: (0711) 352683, 08117165777 Fax : (0711) 372527 SMS : 081273658629 (WA)

F. PELAYANAN PEMERIKSAAN UJI KESEHATAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Formulir permintaan pemeriksaan
2	Prosedur Pelayanan	1. Menerima penjelasan tentang pelayanan MCU yang akan dilakukan. 2. Pelanggan MCU yang ada pemeriksaan Laboratorium menuju ke PPC. 3. Pelanggan mendapatkan 1 buah loker penyimpanan barang. 4. Pelanggan MCU lengkap mengganti baju dengan baju periksa. 5. Menuju ruang pemeriksaan sesuai pemeriksaanyang akan dilakukan. 6. Setelah selesai semua pemeriksaan Pelanggan mengganti kembali bajunya. 7. Pelangganyang selesai MCU, menuju PPC.
3	Waktu pelayanan	– Pemeriksaan MCU lengkap = 3 jam – Hasil MCU lengkap 3 hari
4	Biaya/tarif	Sesuai tarif
5	Produk pelayanan	Hasil Pemeriksaan Uji Kesehatan
6	Pengelolaan pengaduan	Email:bblk_palembang@yahoo.co.id Telp: (0711) 352683, 08117165777 Fax : (0711) 372527 SMS :081273658629 (WA)

G. STANDAR PELAYANAN PENYERAHAN HASIL

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Kuitansi / bukti transfer pembayaran atau identitas pelanggan dapat diverifikasi atau 2. Menyebutkan nomor order pelanggan atau 3. Untuk perusahaan / kelompok (MoU) sesuai dengan kesepakatannya.
2	Prosedur Pelayanan	1. Menunjukkan kuitansi pembayaran / nota tagihan kepada petugas loket. 2. Menerima hasil pemeriksaan. 3. Mencatat pengambilan hasil atas nama pasien pada aplikasi SILK.
3	Waktu pelayanan	5 menit

NO	KOMPONEN	URAIAN
4	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk pelayanan	Hasil pemeriksaan laboratorium
6	Pengelolaan pengaduan	Email: bblk_palembang@yahoo.co.id Telp: (0711) 352683, 08117165777 Fax : (0711) 372527 SMS : 081273658629 (WA)

H. STANDAR PELAYANAN PENYERAHAN HASIL VIA APLIKASI

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Telah dilakukan pemeriksaan lengkap sesuai permintaan. 2. Untuk perusahaan/kelompok (MoU) sesuai dengan kesepakatannya.
2	Prosedur Pelayanan	1. Petugas intalasi menyerahkan hasil pemeriksaan ke petugas CS/loket. Melalui aplikasi online 2. Petugas CS/Loket mengirimkan hasil pemeriksaan via WA atau email
3	Waktu pelayanan	10 menit
4	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk pelayanan	Hasil pemeriksaan laboratorium yang terkirim.
6	Pengelolaan pengaduan	Email: bblk_palembang@yahoo.co.id Telp: (0711) 352683, 08117165777 Fax : (0711) 372527 SMS : 081273658629 (WA)

I. STANDAR PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Bukti pendaftaran / nomor order. 2. Keluhan Pelanggan secara langsung / tertulis / telepon / email / whatsapp/ website / media lain yang dapat di hubungi. 3. Keluhan pelanggan dengan atau tanpa mencantumkan identitas.
2	Prosedur Pelayanan	1. Pelanggan menyampaikan keluhan secara langsung / tertulis/ telepon / email / whatsapp/ website 2. Keluhan yang disampaikan secara langsung ditanggapi saat itu juga. Apabila memerlukan tindak lanjut akan diinformasikan kepada pelanggan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Pelanggan berhak menerima penjelasan atas keluhan yang disampaikan.
3	Waktu pelayanan	7 hari
4	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk pelayanan	Laporan penanganan keluhan pelanggan
6	Pengelolaan pengaduan	Email:bblk_palembang@yahoo.co.id Telp: (0711) 352683, 08117165777 Fax : (0711) 372527 SMS :081273658629 (WA)

J. PELAYANAN PENELITIAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1.Surat permohonan penelitian 2.Proposal penelitian 3.Form pengantar penelitian
2	Prosedur Pelayanan	1. Pelanggan mengirimkan surat permohonan penelitian ke Sub Koordinator Bimtek melalui email pemantapan.mutu.bimtek@gmail.com / WhatsApp ke no. 08127336139. 2. Pelanggan menerima dan menyetujui jadwal penelitian, estimasi biaya dan prosedur pembayaran. 3. Peneliti memperoleh surat penelitian dan formulir pengantar penelitian (Peneliti menerima surat keterangan selesai penelitian dari seksi bimtek apabila sudah menyelesaikan penelitian dan pembayaran pemeriksaan), dikirimkan melalui email atau WhatsApp Pelanggan.
3	Waktu pelayanan	1 hari kerja
4	Biaya/tarif	-
5	Produk pelayanan	Surat penelitian
6	Pengelolaan pengaduan	Email: bblk_palembang@yahoo.co.id , pemantapan.mutu.bimtek@gmail.com Telp: (0711) 352683, 08117165777, 089683402252 (WA) Fax : (0711) 372527 SMS :081273658629 (WA)

K. PELAYANAN IZIN PKL (PRAKTEK KERJA LAPANGAN)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Surat permohonan PKL dari institusi pendidikan
2	Prosedur Pelayanan	1. Pelanggan mengirimkan surat permohonan izin PKL ke Sub Koordinator Bimtek melalui email pemantapan.mutu.bimtek@gmail.com / WhatsApp ke no. 08127336139. 2. Pelanggan menerima dan menyetujui jadwal PKL, estimasi biaya dan prosedur pembayaran. 3. Pelanggan memperoleh surat izin PKL (Pelanggan menerima rekapitulasi penilaian PKL dan surat selesai PKL apabila sudah menyelesaikan PKL dan menyerahkan laporan pelaksanaan PKL), dikirimkan melalui email atau WhatsApp Institusi.
3	Waktu pelayanan	1 hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk pelayanan	Izin PKL
6	Pengelolaan pengaduan	Email: bblk_palembang@yahoo.co.id , pemantapan.mutu.bimtek@gmail.com Telp : (0711) 352683, 08117165777, 089683402252 (WA) Fax : (0711) 372527 SMS : 081273658629 (WA)

L. PELAYANAN MAGANG

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Surat permohonan magang
2	Prosedur Pelayanan	1. Pelanggan mengirimkan surat permohonan izin magang ke Sub Koordinator Bimtek melalui email pemantapan.mutu.bimtek@gmail.com / WhatsApp ke no. 08127336139. 2. Pelanggan menerima dan menyetujui jadwal magang, estimasi biaya dan prosedur pembayaran. 3. Pelanggan memperoleh surat izin magang (Pelanggan menerima sertifikat apabila sudah menyelesaikan magang, melalui

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Email / WhatsApp Institusi atau Pelanggan.
3	Waktu pelayanan	1 hari
4	Biaya/tarif	Sesuai tarif
5	Produk pelayanan	Izin magang
6	Pengelolaan pengaduan	Email: bblk_palembang@yahoo.co.id , pemantapan.mutu.bimtek@gmail.com Telp : (0711) 352683, 08117165777, 089683402252 (WA) Fax : (0711) 372527 SMS : 081273658629 (WA)

M. PELAYANAN PNPME (PROGRAM NASIONAL PEMANTAPAN MUTU EKSTERNAL)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Fasyankes yang sudah terdaftar dan memiliki email peserta
2	Prosedur Pelayanan	1. Pendaftaran dilakukan secara online melalui website BBLKM Palembang 2. Verifikasi peserta dilakukan setelah peserta mengupload bukti bayar 3. PNPME berlangsung selama 2 semester per tahun
3	Waktu pelayanan	6 bulan (1 semester)
4	Biaya/tarif	Sesuai dengan parameter PME yang diikuti oleh peserta
5	Produk pelayanan	1. Bahan uji PME 2. Hasil evaluasi PME 3. Sertifikat PME
6	Pengelolaan pengaduan	Email: bblk_palembang@yahoo.co.id , pemantapan.mutu.bimtek@gmail.com Telp : (0711) 352683, 08117165777, 089683402252 (WA) Fax : (0711) 372527 SMS : 081273658629 (WA) CP : 082380607523 (Yenni Arista, SKM)

N. STANDAR PELAYANAN *HOME SERVICE*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Batas Wilayah layanan terjauh adalah Sukarami, PUSRI, Poligon, Bagus kuning, Jembatan ogan kertapati (peta terlampir) 2. Permintaan pemeriksaan
2	Prosedur Pelayanan	1. Pelanggan menghubungi kontak pelayanan home service dan menyebutkan data serta jenis pemeriksaan yang akan dilakukan ke Customer Service melalui telepon. 2. Pelanggan akan dihubungi kembali oleh Customer Service untuk informasi cara pendaftaran dan jam pengambilan sampel serta informasi jumlah biaya pemeriksaan. 3. Pelanggan diambil specimen oleh tim mobile BBLKM Palembang, melakukan pembayaran dan menerima kuitansi sementara. 4. Hasil pemeriksaan dan kuitansi pembayaran diantarkan ke pelanggan / dikirim via Email atau WhatsApp Pelanggan.
3	Waktu pelayanan	Sesuai jenis pemeriksaan
4	Biaya/tarif	Sesuai jenis pemeriksaan
5	Produk pelayanan	Home service
6	Pengelolaan pengaduan	Email: bblk_palembang@yahoo.co.id Telp: (0711) 352683, 08117165777 Fax : (0711) 372527 SMS : 081273658629 (WA)

O. STANDAR PELAYANAN *OFFICE SERVICE*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Permintaan pemeriksaan
2	Prosedur Pelayanan	1. Pelanggan menyampaikan permintaan pemeriksaan ke BBLKM Palembang. 2. Pelanggan menerima feedback dari BBLKM Palembang (biaya pemeriksaan dan rencana pelaksanaan) 3. Pengambilan sampel oleh tim mobile BBLKM Palembang 4. Hasil pemeriksaan dalam bentuk Hardcopy dan atau Softcopy diberikan ke Pelanggan.

3	Waktu pelayanan	Sesuai jenis pemeriksaan
4	Biaya/tarif	Sesuai jenis pemeriksaan
5	Produk pelayanan	Office Service
6	Pengelolaan pengaduan	Email: bblk_palembang@yahoo.co.id Telp: (0711) 352683, 08117165777 Fax : (0711) 372527 SMS : 081273658629 (WA)

P. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN PROLANIS

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat pengantar dari FKTP. 2. Fotokopi kartu BPJS Kesehatan yang masih berlaku.
2	Prosedur Pelayanan	1. Pelanggan mengambil nomor antrian 2. Pelanggan melakukan pendaftaran 3. Pelanggan berhak untuk mendapatkan pemeriksaan: a. HbA1c (per 6 bulan) b. Ureum (per 6 bulan) c. Kreatinin (per 6 bulan) d. Kolesterol total (per 6 bulan) e. Kolesterol LDL (per 6 bulan) f. Kolesterol HDL (per 6 bulan) g. Trigliserida (per 6 bulan) h. BSN (per 1 bulan, maksimal 10 kali pertahun) i. Mikroalbumin (per 6 bulan) 4. Selain parameter tersebut biaya ditanggung pelanggan (nomor order berbeda) 5. Mengikuti standar pelayanan PPC
3	Waktu pelayanan	3 Jam
4	Biaya/tarif	Sesuai tarif permenkes No. 52 tahun 2016
5	Produk pelayanan	Hasil pemeriksaan
6	Pengelolaan pengaduan	Email: bblk_palembang@yahoo.co.id Telp: (0711) 352683, 08117165777 Fax : (0711) 372527 SMS : 081273658629 (WA)

Q. STANDAR PELAYANAN PAP SMEAR BPJS

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Foto kopi kartu BPJS Kesehatan yang masih berlaku 2. Formulir skrining pap smear 3. Permintaan pemeriksaan dari FKTP 4. Fotokopi KTP 5. Tidak melakukan senggama selama 3-5 hari
2	Prosedur Pelayanan	1. Pelanggan datang ke BBLKM dengan membawa persyaratan. 2. Pelanggan mengambil nomor antrian 3. Pelanggan mengisi formulir screening pap smear 4. Pelanggan melakukan pendaftaran 5. Mengikuti standar PPC
3	Waktu pelayanan	7 hari
4	Biaya/tarif	Sesuai tarif permenkes No. 52 tahun 2016
5	Produk pelayanan	Pemeriksaan Pap smears
6	Pengelolaan pengaduan	Email: bblk_palembang@yahoo.co.id Telp: (0711) 352683, 08117165777 Fax : (0711) 372527 SMS : 081273658629 (WA)

R. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI DOKTER

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Antrian melalui CS
2	Prosedur Pelayanan	1. Membawa formulir permintaan pemeriksaan / hasil pemeriksaan 2. Menerima penjelasan pemeriksaan yang direkomendasikan / hasil pemeriksaan 3. Menerima pengantar pemeriksaan
3	Waktu pelayanan	15 menit
4	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk pelayanan	Jasa Konsultasi / Pengantar permintaan pemeriksaan / hasil pemeriksaan
6	Pengelolaan pengaduan	Email: bblk_palembang@yahoo.co.id Telp: (0711) 352683, 08117165777 Fax : (0711) 372527 SMS : 081273658629 (WA)

S. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN DI INSTALASI PATOLOGI (HEMATOLOGI, URINALISA DAN KIMIA KLINIK, HB/PROTEIN ELEKTROFORESA, APUS DARAH TEPI, ANALISA CAIRAN)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Sudah melakukan proses pendaftaran
2	Prosedur Pelayanan	1. Menyerahkan Formulir Pemeriksaan, Barcode Sampel, Kuitansi pembayaran atau nota tagihan 2. Pengambilan/penyerahan sampel sesuai kriteria. 3. Menerima kuitansi pembayaran dan informasi pengambilan hasil/ hard copy melalui aplikasi atau scan barcode.
3	Waktu pelayanan	1. Hematologi, urinalisa dan kimia klinik 3 Jam 2. Hb elektroforesa, apus darah tepi dan analisa sperma 1 Hari
4	Biaya/tarif	Sesuai Tarif
5	Produk pelayanan	Laporan Hasil Pemeriksaan
6	Pengelolaan pengaduan	Email: bblk_palembang@yahoo.co.id Telp: (0711) 352683, 08117165777 Fax : (0711) 372527 SMS : 081273658629 (WA)

T. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN DI INSTALASI IMUNOLOGI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Sudah melakukan proses pendaftaran
2	Prosedur Pelayanan	1. Menyerahkan Formulir Pemeriksaan, Barcode Sampel, Kuitansi pembayaran atau nota tagihan 2. Pengambilan/penyerahan sampel sesuai kriteria. 3. Menerima kuitansi pembayaran dan informasi pengambilan hasil/ hard copy melalui aplikasi atau scan barcode.
3	Waktu pelayanan	1. 3 Jam 2. Khusus Igra TB 2 hari, 3. Khusus HSV, PCR 1, IgE Atopy 1 hari
4	Biaya/tarif	Sesuai Tarif
5	Produk pelayanan	Laporan Hasil Pemeriksaan
6	Pengelolaan pengaduan	Email: bblk_palembang@yahoo.co.id Telp: (0711) 352683, 08117165777 Fax : (0711) 372527 SMS : 081273658629 (WA)

U. STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN DI INSTALASI MIKROBIOLOGI (MO)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Sudah melakukan proses pendaftaran
2	Prosedur Pelayanan	1. Menyerahkan Formulir Pemeriksaan, Barcode Sampel, Kuitansi pembayaran atau nota tagihan 2. Pengambilan/penyerahan sampel sesuai kriteria. 3. Menerima kuitansi pembayaran dan informasi pengambilan hasil/ hard copy melalui aplikasi atau scan barcode.
3	Waktu pelayanan	1. Preparat 3 Jam 2. Kultur, Kultur Resistensi 5 hari 3. Kultur Jamur 7 hari kerja
4	Biaya/tarif	Sesuai Tarif
5	Produk pelayanan	Laporan Hasil Pemeriksaan
6	Pengelolaan pengaduan	Email: bblk_palembang@yahoo.co.id Telp: (0711) 352683, 08117165777 Fax : (0711) 372527 SMS : 081273658629 (WA)

V. STANDAR PELAYANAN DI INSTALASI MIKROBIOLOGI (TB)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Sudah melakukan proses pendaftaran
2	Prosedur Pelayanan	1. Menyerahkan Formulir Pemeriksaan, Barcode Sampel, Kuitansi pembayaran atau nota tagihan 2. Pengambilan/penyerahan sampel sesuai kriteria. 3. Menerima kuitansi pembayaran dan informasi pengambilan hasil/ hard copy melalui aplikasi atau scan barcode.
	Waktu pelayanan	1. Preparat BTA 1 x 3 Jam 2. BTA 3 x 1 hari kerja 3. Kultur resistensi TB 2 Bulan 4. TCM : 3 Jam 5. LPA : 7 Hari kerja
4	Biaya/tarif	Sesuai Tarif
5	Produk pelayanan	Laporan Hasil Pemeriksaan
6	Pengelolaan pengaduan	Email: bblk_palembang@yahoo.co.id Telp: (0711) 352683, 08117165777 Fax : (0711) 372527 SMS : 081273658629 (WA)

W. STANDAR PELAYANAN DI INSTALASI KIMIA KESEHATAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Sudah melakukan proses pendaftaran
2	Prosedur Pelayanan	1. Menyerahkan Formulir Pemeriksaan, Barcode Sampel, Kuitansi pembayaran atau nota tagihan 2. Pengambilan/penyerahan sampel sesuai kriteria. 3. Menerima kuitansi pembayaran dan informasi pengambilan hasil/ hard copy melalui aplikasi atau scan barcode.
3	Waktu pelayanan	1. 7 hari 2. Khusus narkoba (rapid test) 3 jam
4	Biaya/tarif	Sesuai Tarif
5	Produk pelayanan	Laporan Hasil Pemeriksaan
6	Pengelolaan pengaduan	Email: bblk_palembang@yahoo.co.id Telp: (0711) 352683, 08117165777 Fax : (0711) 372527 SMS : 081273658629 (WA)

DIREKTUR JENDERAL
KESEHATAN MASYARAKAT,



MARIA LINDA NG SUMIWI