

Kemenkes
Labkesmas Manado

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

STANDAR PELAYANAN BALAI LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT MANADO

**KEMENTERIAN KESEHATAN RI
DIREKTORAT JENDRAL KESEHATAN MASYARAKAT
BALAI LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT MANADO**

Jl. Adipura Raya, Lingk. X, Kel. Paniki Bawah, Kec. Mapanget Manado
Telp.: (0431)-818150, (0431)-818148, Fax: (0431)-818148, e-mail: btklmdo@gmail.com,

KATA PENGANTAR

Balai Laboratorium Kesehatan Masyarakat Manado merupakan pelaksana pemberi pelayanan kepada masyarakat yang menyelenggarakan dua jenis pelayanan yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi. Sesuai Permenpan RB No. 15 tahun 2014, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan.

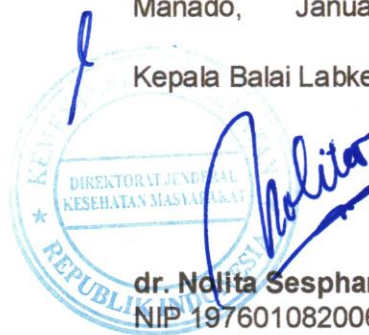
Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan serta acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dengan adanya standar pelayanan ini diharapkan agar Balai Laboratorium Kesehatan Masyarakat Manado dapat memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

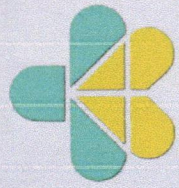
Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang turut berkontribusi dan bekerja sama dalam penyusunan standar pelayanan Balai Laboratorium Kesehatan Masyarakat Manado. Kami menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan standar pelayanan ini, oleh karena itu kami sangat mengharapkan adanya kritik, saran serta sumbangan pemikiran untuk penyusunan yang akan datang.

Manado, Januari 2024

Kepala Balai Labkesmas Manado



dr. Nolita Sesphana Takaendengan
NIP 197601082006042001



Kemenkes
Labkesmas Manado

BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



BerAKHLAK # bangga melayani bangsa
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

MAKLUMAT PELAYANAN BTKLPP KELAS I MANADO

“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN TERUS MENERUS, APABILA PELAYANAN KAMI TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG KAMI BUAT, MAKA KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI DENGAN PERATURAN YANG BERLAKU”

Kepala BTKLPP Kelas I Manado

dr. Nolita Sesphana Takaendengan

STANDAR PELAYANAN
JENIS LAYANAN:
PENERIMAAN SAMPEL LINGKUNGAN & KALIBRASI INSITU

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri PANRB NO.15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan 2. PP No. 64 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Kesehatan.
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pembayaran tagihan/billing 2. Membawa contoh uji sesuai yang di persyaratkan 3. Volume contoh uji minimal 1 Liter Untuk Kimia & 150 mL untuk Mikrobiologi dengan menggunakan 1 wadah yang tersegel (Botol Polyetilen & Botol Kaca Steril) 4. Sampel Uji Air Badan Air minimal 2L ((Botol Polyetilen) 5. Kadaluarsa contoh uji 1x24 jam dari pengambilan
3.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat permintaan pengujian sampel / form pendaftaran 2. Memberikan informasi tentang ketersediaan parameter pemeriksaan dan mengecek kondisi sampel (kemasan, volume, tgl. Pengambilan, pemberian identitas sampel) 3. Membuat billing pembayaran dan melakukan pembayaran melalui bank/pos persepsi (Teller/ATM/Internet Banking) 4. Melakukan pengecekan pembayaran 5. Membuat surat perintah pengujian dan mendistribusikan sampel ke laboratorium
4.	Waktu Pelayanan	<p>5 hari kerja</p> <p>Penerimaan contoh uji</p> <ul style="list-style-type: none"> • Senin – Kamis : 08.00 – 15.00 • Jumat : 08.00 – 12.00 <p>Pengambilan LHU dan Konsultasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Senin – Jumat : 08.00 – 15.00 Istirahat : 12.00 – 13.00
5.	Biaya Pelayanan	Sesuai pola tarif PP 64 tahun 2019
6.	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Uji (LHU)
7.	Jangka Waktu Produk Dihasilkan	14 hari kerja
8.	Informasi Layanan	<p>Telp : 0821 9665 3102 (only call)</p> <p>WA Center : 0821 9665 3103</p> <p>Email : btklmdo@gmail.com</p>

**STANDAR PELAYANAN
JENIS LAYANAN:
KEJADIAN LUAR BIASA (KLB)**

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan 2. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1116 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Surveilans Epidemiologi Kesehatan 3. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 479 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Surveilans Epidemiologi Penyakit Menular dan Penyakit Tidak Menular Terpadu 4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 741 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota 5. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 949/MenkegSKA/1112004 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Kewaspadaan Dana Kejadian Luar Biasa 6. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 1501/MenkeVPERD/2010 tentang Jenis Penyakit Menular tertentu yang dapat menimbulkan wabah dan upaya penanggulangan. 7. Peraturan Menteri Kesehatan No. 6,4 tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan Pasal (264) Organisasi Direktorat Jendral Pencegahan dan Pengendalian Penyakit
2.	Persyaratan	Mendapatkan informasi dari Dinas Kesehatan Provinsi atau Dinas Kesehatan Kabupaten / Kota
3.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Bidang Surveilans Epidemiologi BTKLPP Kelas I Manado menerima Informasi KLB dari berbagai sumber dan memutuskan untuk tindak lanjutnya 2. Mengumpulkan kebutuhan Instrumen data lapangan 3. Melakukan verifikasi lapangan dan melaporkan hasil tindak lanjutnya ke koordinator Surveilans Epidemiologi 4. Melaporkan hasil ke kepala Balai 5. Membeikan arahan kepada koordinator Surveilans Epidemiologi 6. Melaksanakan arahan kepala balai sebagai tindak lanjut dari hasil verifikasi lapangan
4.	Waktu Pelayanan	Sesuai informasi yang diterima (sewaktu-waktu)
5.	Biaya Pelayanan	Tidak ada biaya
6.	Produk Pelayanan	Laporan Hasil
7.	Jangka Waktu Produk Dihasilkan	24 jam
8.	Informasi Layanan	Telp : 0821 9665 3102 (only call) WA Center : 0821 9665 3103 Email : btklmdo@gmail.com

**STANDAR PELAYANAN
JENIS LAYANAN:
PENGUJIAN SAMPEL LINGKUNGAN**

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. SNI 06.6989.23.2005 tentang Suhu 2. SNI 3554:-2015 tentang Bau AMDK 3. SNI 06-6860-2002 Bau 4. SNI 6989.11.2019 tentang pH 5. SNI.06.6989.12.2004 tentang Kesadahan 6. SNI 06-6989 (1).25-2005 Kekeruhan 7. SNI.6989.19.2009 tentang Klorida 8. SNI.06.6989.9.2004 tentang Nitrit (N-No2) 9. SNI.06.6989.30.2005 tentang Ammonia (N-NH3) 10. SNI 6989.20.2019 tentang Sulfat 11. SNI 6989.84.2019 tentang Besi Terlarut, Mangan Terlarut, Tembaga Terlarut, Seng Terlarut, Timbal Terlarut, Kadmium Terlarut, Krom Total, Nikel Terlarut. 12. SNI 6989.1.2019 tentang DHL 13. SNI.6989.72.2009 tentang BOD 14. SNI.6989.2.2019 tentang COD 15. SNI.06.6989.14.2004 tentang DO 16. APHA 4500-P D.2017 tentang Phosphat 17. APHA 4500-CL G.2017 tentang Klorin bebas 18. SNI 7062:2019 tentang Pengukuran Intensitas Cahayadi Tempat Kerja 19. SNI 19-7119.3:2005 tentang Debu Partikel 20. SNI 19-7119.7:2017 tentang SO2 21. SNI 19-7119.2:2017 tentang NO2 22. APHA standar method for the examination of water & waste water. 9221 multiple tube fermentation technique A,B,C,D,E for members of the coliform group 23. 9221E fecal coliform prosedur 24. APHA 9215 A&B heterotropic plate count 25. APHA 9215 B pour plate method 26. APHA 9222 K tentang total coliform & E.coli by Fluorogen/Chromogen membran Filter Procedure.
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pembayaran tagihan/billing 2. Volume contoh uji minimal 2 Liter Untuk Kimia & 150 mL untuk Mikrobiologi dengan menggunakan wadah yang tersegel (Botol Polyetilen & Botol Kaca Steril) 3. Kadaluaarsa contoh uji 1x24 jam dari pengambilan 4. Kadaluaarsa contoh uji Mikrobiologi khusus Air Limbah, Air Badan Air, Air Bersih, dan Makanan < 8 jam
3.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendistribusikan sampel kepada masing-masing laboratorium 2. Menerima dan memeriksa sampel beserta surat perintah pengujian 3. Meregistrasi Sampel di Laboratorium dan Menyimpan Sampel di Refrigerator Sebelum Diperiksa 4. Memeriksa Sampel Sesuai IK Masing2 Paramater dan Peralatan 5. Menginput hasil Pemeriksaan dan penyeliaan hasil pemeriksaan 6. Menyerahkan Lembar Hasil Uji sementara
4.	Waktu Pelayanan	<p>5 hari kerja</p> <ul style="list-style-type: none"> • Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 Istirahat : 12.00 – 13.00 • Jumat : 07.30 – 16.30 Istirahat : 11.30 – 13.00

5.	Biaya Pelayanan	Sesuai pola tarif PP 64 tahun 2019
6.	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Uji Sementara (LHUS)
7.	Jangka Waktu Produk Dihasilkan	14 hari kerja
8.	Informasi Layanan	Telp : 0821 9665 3102 (only call) WA Center : 0821 9665 3103 Email : <i>btklmdo@gmail.com</i>

STANDAR PELAYANAN
JENIS LAYANAN:
SAMPLING PEMANTAUAN KUALITAS LINGKUNGAN

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1.	Dasar Hukum	1. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 2349/Menkes/peil/XY/2011 tentang organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Bidang Teknik Kesehatan Lingkungan dan Pengendalian Penyakit 2. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Kesehatan Lingkungan 3. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Nomor 23 Tahun 2020 Tentang Laboratorium Lingkungan
2.	Persyaratan	1. Melakukan pengajuan kegiatan pengambilan contoh uji 2. Menyetujui Penawaran yang telah ditentukan 3. Melakukan pembayaran tagihan/billing
3.	Prosedur	1. Pelanggan Melakukan Permintaan Sampling 2. Menerima Surat tugas, penawaran, dan kwitansi 3. Mempersiapkan dokumen, peralatan, dan bahan penunjang sampling lapangan 4. Melakukan sampling pemantauan kualitas lingkungan 5. Mendaftarkan sampel
4.	Waktu Pelayanan	5 hari kerja (Senin – Jumat)
5.	Biaya Pelayanan	Sesuai pola tarif PP 64 tahun 2019
6.	Produk Pelayanan	1. Jasa Pengambilan Contoh Uji 2. Laporan Hasil Uji (LHU)
7.	Jangka Waktu Produk Dihasilkan	14 hari kerja
8.	Informasi Layanan	Telp : 0821 9665 3102 (only call) WA Center : 0821 9665 3103 Email : btklmndo@gmail.com

**STANDAR PELAYANAN
JENIS LAYANAN:
PENGUJIAN SAMPEL PENYAKIT MENULAR**

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor. 2349/Menkes/periXU201 1 tentang organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Bidang Teknik Kesehatan Lingkungan dan Pengendalian Penyakit 2. Undang-Undang Nomor 4 Tahun '1984 tentang Wabah Penyakit Menular, dan ketentuan Pasal 154 dan Pasal 157 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, perlu menetapkan Jenis Penyakit Menular Tertentu yang Dapat Menimbulkan Wabah dan Upaya Penanggulangan
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar dari Dinas Kesehatan setempat 2. Rekap nama pasien 3. Wadah Sampel sesuai dengan kategori sampel
3.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengirimkan spesimen dalam kemasan, sudah melakukan entry di aplikasi new all record serta mengirimkan hasil download data pasien berupa file excel ke BTKLPP kelas I Manado 2. Melakukan verifikasi pengisian aplikasi new all record serta kesesuaian specimen dan data. 3. Apabila data dari specimen tidak lengkap, sementara ditangguhkan. 4. Specimen dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya jikadokumen sudah lengkap (konfirmasi kelengkapan 1x24 jam) 5. Apabila saat pengiriman data sudah lengkap, petugas menerima spesimen dan mencetak tanda terima 6. Spesimen di unboxing dengan mencocokkan jumlah dan keterangan data pasien dengan specimen serta identifikasi kondisi specimen dan penomoran specimen 7. Melakukan proses pengujian sampel. 8. Hasil keluar dalam bentuk excel 9. Verifikasi hasil pemeriksaan 10. Melakukan pengentrian hasil pemeriksaan kedalam aplikasi Hasil
4.	Waktu Pelayanan	<p>5 hari kerja</p> <p>Penerimaan contoh uji :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Senin – Jumat : 08.00 – 12.00 (Covid-19) • Senin – Jumat : 08.00 – 15.00 (dengue, JE, TB, Malaria, Filariasis, Kecacingan)
5.	Biaya Pelayanan	Tidak Ada Biaya
6.	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Uji (LHU) dan Pada Aplikasi NAR
7.	Jangka Waktu Produk Dihilangkan	<ul style="list-style-type: none"> • Covid – 19 3 Hari Kerja 24 Jam (Sampel Cito) • Dengue, JE, dan TB, Malaria 7 Hari Kerja
8.	Informasi Layanan	<p>Telp : 0821 9665 3102 (only call)</p> <p>WA Center : 0821 9665 3103</p> <p>Email : btklmdo@gmail.com</p>

**STANDAR PELAYANAN
JENIS LAYANAN:
KALIBRASI INSITU**

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 78 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana teknis di Bidang Teknik Kesehatan Lingkungan dan Pengendalian Penyakit 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 266/Menkes/SK/III/2004 tentang Tata Cara Penilaian Kriteria Klasifikasi Unit Pelaksana Teknis di Bidang Kesehatan Lingkungan dan Pemberantasan Penyakit Menular 3. SNI ISO 17025:2017 Tentang Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi 4. PermenLHK No. 23 Tahun 2020 Tentang Laboratorium Lingkungan
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pengajuan kegiatan pengambilan contoh uji 2. Menyetujui Penawaran yang telah ditentukan 3. Melakukan pembayaran tagihan/billing
3.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan Surat Tugas, Penawaran Harga, dan Kwitansi 2. Menerima Surat Tugas, Penawaran Harga dan Kwilansi 3. Menyiapkan dokumen, peralatan dan bahan 4. Melakukan pengambilan sampel 5. Pendaftaran sampel 6. Melakukan Pemeriksaan kalibrasi
4.	Waktu Pelayanan	5 hari kerja Penerimaan contoh uji <ul style="list-style-type: none"> • Senin – Kamis : 08.00 – 15.00 • Jumat : 08.00 – 12.00
5.	Biaya Pelayanan	Sesuai pola tarif PP 64 tahun 2019
6.	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Uji (LHU)
7.	Jangka Waktu Produk Dihasilkan	14 Hari Kerja
8.	Informasi Layanan	Telp : 0821 9665 3102 (only call) WA Center : 0821 9665 3103 Email : btklmdo@gmail.com

**STANDAR PELAYANAN
JENIS LAYANAN:
PENERIMAAN MAHASISWA MAGANG**

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1.	Dasar Hukum	1. UU Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan 2. Permenaker Nomor 6 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pemagangan di Dalam Negeri
2.	Persyaratan	1. Mengajukan surat permohonan 2. Memahami Sistem Penerimaan Mahasiswa Magang di BTKLPP Kelas I Manado 3. Melakukan pembayaran tagihan/billing
3.	Prosedur	1. Pengguna layanan mengajukan surat permohonan 2. Surat permohonan di registrasikan dan dibalas oleh kepala Balai 3. Calon Peserta melengkapi dokumen administrasi 4. Memberikan kode billing pembayaran sesuai dengan aturan dan pola tarif yang berlaku 5. Penunjukan pembimbing oleh kepala balai 6. Magang di laksanakan dan di akhir jadwal membuat laporan magang oleh peserta magang
4.	Waktu Pelayanan	5 hari kerja • Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 Istirahat : 12.00 – 13.00 • Jumat : 07.30 – 16.30 Istirahat : 11.30 – 13.00
5.	Biaya Pelayanan	Sesuai pola tarif PP 64 tahun 2019
6.	Produk Pelayanan	Surat Selesai Magang
7.	Jangka Waktu Produk Dihilangkan	14 Hari Kerja Setelah Magang berakhir
8.	Informasi Layanan	Telp : 0821 9665 3102 (only call) WA Center : 0821 9665 3103 Email : btklmdo@gmail.com

**STANDAR PELAYANAN
JENIS LAYANAN:
PEMBUATAN PENAWARAN HARGA**

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 78 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana teknis di Bidang Teknik Kesehatan Lingkungan dan Pengendalian Penyakit 2. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 266/Menkes/SK/III/2004 tentang Tata Cara Penilaian Kriteria Klasifikasi Unit Pelaksana Teknis di Bidang Kesehatan Lingkungan dan Pemberantasan Penyakit Menular 3. SNI ISO 17025 : 2017 Tentang Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi 4. PermenLHK No. 23 Tahun 2020 Tentang Laboratorium Lingkungan 5. Peraturan Pemerintah No.64/2019 Tentang Pendapatan Negara Bukan Pajak
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengajukan Surat Permohonan
3.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengirimkan Surat Permohonan Pengambilan dan Pengujian Sampel kepada Kepala BTKLPP Kelas I Manado melalui Subbag. ADUM 2. Mendisposisi Surat Permohonan kepada Substansi PTL 3. Melakukan pencatatan permohonan pengambilan dan pengujian sampel ke dalam Register Permintaan Pelanggan 4. Membuat surat penawaran harga pengambilan dan pengujian sampel kepada pelanggan sesuai dengan tarif PNB dan SBM 5. Melakukan verifikasi terhadap surat penawaran harga pengambilan dan pengujian sampel kepada pelanggan 6. Menandatangani surat penawaran harga pengambilan dan pengujian sampel kepada pelanggan melalui aplikasi SRIKANDI 7. Mengirimkan surat penawaran harga pengambilan dan pengujian sampel kepada pelanggan
4.	Waktu Pelayanan	<p>5 hari kerja</p> <ul style="list-style-type: none"> • Senin – Kamis : 07.30 – 15.00 Istirahat : 12.00 – 13.00 • Jumat : 07.30 – 15.30 Istirahat : 11.30 – 13.00
5.	Biaya Pelayanan	Sesuai pola tarif PP 64 tahun 2019 dan SBM
6.	Produk Pelayanan	Surat Informasi Harga
7.	Jangka Waktu Produk Dihilangkan	5 Hari Kerja
8.	Informasi Layanan	<p>Telp : 0821 9665 3102 (only call) WA Center : 0821 9665 3103 Email : btklmdo@gmail.com</p>