

**Pemenuhan Indikator Standar Pelayanan Publik
Sesuai Permenpan No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan
Standar Pelayanan Publik**

Perangkat Daerah : UPT LABORATORIUM KESEHATAN DINKES PROVSU

No	Aspek Pelayanan Publik	Sudah/ ada	Belum/ tidak ada	Keterangan
	KEBIJAKAN PELAYANAN			
1	Standar Pelayanan (SP) Indikator: 1.1.1. Tersedianya SP yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik 1.1.2. Tersedianya SP yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan kepada publik (per jenis layanan) 1.1.3. Sistem Antrian 1.1.4. Proses Penyusunan SP telah melibatkan masyarakat dan pihak terkait (stakeholder) 1.1.5. Tersedia dokumentasi tentang SP yang ditetapkan dan dipublikasikan 1.1.6. Kesesuaian SP dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku 1.1.7. Informasi atas SP dapat diakses dengan mudah dan dipahami oleh masyarakat 1.1.8. Tersedianya SP yang tepat guna (substansi/isi SP)	ada ada ada ada ada ada ada ada		
2	Maklumat Pelayanan Indikator: 1.2.1. Tersedia Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan kepada seluruh lapisan masyarakat		Belum	
3	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Indikator: 1.3.1. Tingginya keterlibatan pengguna layanan dalam pengisian SKM 1.3.2. Informasi SKM yang diketahui seluruh lapisan masyarakat 1.3.3. Tindak lanjut hasil SKM dan kedalaman ruang lingkup 1.3.4. Kecepatan tindak lanjut hasil SKM	ada	Belum Belum Belum	
	PROFESIONALISME SDM			
4	Kompetensi Indikator: 2.1.1. Tersedia Pelaksanaan Layanan dengan kompetensi sesuai kebutuhan jenis layanan	ada		

No	Aspek Pelayanan Publik	Sudah/ada	Belum/tidak ada	Keterangan
5	Responsifitas Indikator: 2.2.1. Pelaksana layanan yang responsive waktu 2.2.2. Kesigapan petugas dalam memberikan layanan (kecepatan)	ada ada		
6	Kode Etik Indikator: 2.3.1. Tersedia aturan perilaku dan kode etik pelaksana layanan	ada		
7	Penghargaan dan Sanksi Indikator: 2.2.3. Pemberian penghargaan 2.2.4. Pemberian sanksi	ada ada		
8	Budaya Pelayanan Indikator: 2.5.1. Budaya Pelayanan	ada		
9	SARANA PRASARANA PELAYANAN PUBLIK Parkir dan ruang tunggu Indikator: 3.1.1. Tersedia tempat parkir yang aman, nyaman dan mudah diakses 3.1.2. Tersedia sarana ruang tunggu yang nyaman 3.1.3. Tersedia sarana toilet khusus pengguna layanan yang bersih, sehat dan memadai	ada ada ada		
10	Sarpras bagi yang berkebutuhan khusus Indikator: 3.2.1. Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus		Belum	
11	Sarana Penunjang Lain Indikator: 3.3.1. Tersedia sarana prasarana penunjang lainnya: ruang laktasi/nursery, arena bermain anak, kantin/photocopy/toko ATK		Belum	
12	Sarana Front Office Indikator: 3.4.1. Tersedia sarana front office untuk layanan konsultasi dan informasi tatap muka 3.4.2. Tersedia sarana front office untuk layanan pengaduan tatap muka	ada ada		

No	Aspek Pelayanan Publik	Sudah/ada	Belum/tidak ada	Keterangan
	SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK			
13	Sistem Informasi Elektronik Indikator: 4.1.1. Sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik 4.1.2. Sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan 4.1.3. Kepemilikan situs dan Pengelola situs 4.1.4. Pemutakhiran data dan informasi situs	ada ada ada	Belum	
14	Sistem Informasi Non Elektronik Indikator: 4.2.1. Sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik	ada		
	KONSULTASI DAN PENGADUAN			
15	Konsultasi Indikator: 5.1.1. Tersedia sarana dan media konsultasi layanan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat 5.1.2. Tersedia rubrik, dokumentasi dan publikasi konsultasi yang mudah diakses	ada	Belum	
16	Pengaduan Indikator: 5.2.1. Tersedia sarana dan media konsultasi layanan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat 5.2.2. Tersedia rubrik, dokumentasi dan publikasi konsultasi yang mudah diakses	ada	Belum	
17	INOVASI Indikator: Inovasi ini merupakan kesatuan indikator dari berbagai prinsip. Dengan demikian Inovasi bisa merupakan upaya yang meliputi satu atau gabungan beberapa prinsip dalam satu kesatuan inovasi. Inovasi ini merupakan aspek sekaligus indikator yang berupaya menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik namun belum terpotret secara spesifik dalam indikator yang diperlakukan sama sebagaimana kelompok indikator/aspek I sampai V.	ada		



Kepala UPT Laboratorium Kesehatan
Provinsi Sumatera Utara

dr. Sahat Hasiholan Pasaribu, M.Kes
Pembina, IV/a
19631123 199903 1 002

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
UPT. LABORATORIUM KESEHATAN DAERAH
DINAS KESEHATAN PROVINSI SUMATERA UTARA

BAB I
PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG

Laboratorium Kesehatan Daerah Provinsi Sumatera Utara merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara dengan tugas utama menyelenggarakan dan meningkatkan usaha-usaha pelayanan laboratorium kesehatan di Provinsi Sumatera Utara. Laboratorium merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang berperan dalam mendukung upaya kesehatan, terutama dalam promotif, preventif, kuratif dan rehabilitative dalam upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat. Pelayanan di UPT. Laboratorium Kesehatan Daerah Provinsi Sumatera Utara ada 2 (dua) jenis yaitu Pelayanan Laboratorium Klinik dan Pelayanan Laboratorium Kesehatan Masyarakat.

Pelayanan Laboratorium Klinik adalah salah satu upaya penunjang untuk kesehatan perorangan yang mencakup upaya promosi kesehatan, pencegahan penyakit, pengobatan dan pemulihan kesehatan. Pelayanan Laboratorium Kesehatan Masyarakat merupakan salah satu upaya menunjang kesehatan masyarakat yang mencakup upaya pemeliharaan kesehatan, pemberantasan penyakit menular, pengendalian penyakit tidak menular, penyehatan lingkungan, pengamanan penggunaan zat adiktif dalam makan dan minuman serta pengamanan narkotika, psikotropika dan bahan berbahaya.

UPT. Laboratorium Kesehatan Daerah Provinsi Sumatera Utara telah mengambil langkah-langkah untuk memperbaiki mutu pelayanan baik dari aspek teknis maupun administrasi dalam rangka mengantisipasi aspirasi yang berkembang di masyarakat dengan berpedoman kepada Undang-Undang RI No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana diatur pada pasal 4 bahwa penyelenggaraan pelayanan public berdasarkan azas :

- a. Kepentingan Umum
- b. Kepastian Hak
- c. Kesamaan Hak
- d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
- e. Keprofesionalan

- f. Partisipatif
- g. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif
- h. Keterbukaan

UPT. Laboratorium Kesehatan Daerah Provinsi Sumatera Utara ini juga merupakan bidang pelayanan kesehatan yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004 bahwa unit pelayanan instansi pemerintah haruslah memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat itu antara lain sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
3. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
4. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
5. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
6. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Melihat beberapa tuntutan tersebut diatas, pelayanan pemeriksaan kesehatan kepada masyarakat yang dilakukan di UPT. Laboratorium Kesehatan Daerah Provinsi Sumatera Utara perlu ditingkatkan lagi terutama sistim kecepatan pelayanan dimana target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan termasuk proses keluarnya hasil pemeriksaan kesehatan pasien.

B. Tujuan dan Sasaran

Tujuan melaksanakan kegiatan penyusunan Standar Pelayanan Publik di UPT. Laboratorium Kesehatan Daerah Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara adalah untuk memeberikan *kepastian, meningkatkan kualitas* dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat Provinsi Sumatera Utara pada umumnya dan customer/ pasien atau instansi terkait pada khususnya, dan selaras dengan kemampuan UPT. Laboratorium Kesehatan Daerah Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara

Sasaran yang diharapkan dalam pembuatan Standar Pelayanan Publik ini adalah agar UPT. Laboratorium Kesehatan Daerah Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara mampu berkomitmen untuk dapat menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Pelayanan Publik UPT. Laboratorium Kesehatan Daerah Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara ini meliputi :

1. SPP pelayanan teknis laboratorium kesehatan klinik
2. SPP pelayanan teknis laboratorium kesehatan masyarakat dan

BAB II
DASAR HUKUM, PENGERTIAN DAN PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR
PELAYANAN PUBLIK (SPP) UPT. LABORATORIUM KESEHATAN DAERAH
DINAS KESEHATAN PROVINSI SUMATERA UTARA

A. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang No. 15 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik;
3. PP No. 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan SPM
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 411/Menkes/Per/III/2010 Tentang Laboratorium Klinik
5. Peraturan Gubernur No. 37 Tahun 2010 Tentang Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Kesehatan Serta Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara.
6. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara No.8 Tahun 2013 Tentang Tarif Pemeriksaan
7. Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara No. 440.442/1843/II/2013
8. Sertifikat akreditasi KALK 2015

B. PENGERTIAN

Dalam penyusunan Standar Pelayanan Publik UPT. Laboratorium Kesehatan Daerah Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara :

1. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan 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;
2. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
3. Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada dilingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
4. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Satandar Pelayanan Publik;

5. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
6. Pelanggan adalah pengguna layanan publik laboratorium kesehatan klinik dan laboratorium kesehatan masyarakat UPT. Laboratorium Kesehatan Daerah Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera secara langsung dan kontiniu;

C. Prinsip

Dalam penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan Publik UPT. Laboratorium Kesehatan Daerah Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara;
2. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
3. Berkelanjutan. Standar Operasional Prosedur harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
4. Transparansi. Standar Operasional Prosedur harus dapat dengan mudah diakses oleh customer dan atau instansi terkait pada khususnya dan masyarakat Provinsi Sumatera Utara pada umumnya.
5. Keadilan. Standar Operasional Prosedur harus menjamin bahwa Standar Operasional Prosedur yang dibuat dapat dipahami dan mudah dilaksanakan.

BAB III
PENYUSUNAN, PENETAPAN DAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN
UPT. LABORATORIUM KESEHATAN DAERAH
DINAS KESEHATAN PROVINSI SUMATERA UTARA

Standar Pelayanan Publik ini dibuat untuk menjadi salah satu referensi utama dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan Upt. Laboratorium Kesehatan Daerah Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara.

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

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
 - a. Persyaratan
 - b. Sistem, mekanisme, dan prosedur
 - c. Jangka waktu pelayanan
 - d. Biaya/ tarif
 - e. Produk pelayanan
 - f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
 - a. Dasar hukum
 - b. Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas
 - c. Kompetensi pelaksana
 - d. Pengawasan internal
 - e. Jumlah pelaksana
 - f. Jaminan pelayanan
 - g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

**STANDAR PELAYANAN
CUSTOMER SERVICE**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Formulir permintaan pemeriksaan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pelanggan tanpa surat pengantar akan diarahkan menemui dokter LABKESDA untuk menentukan jenis pemeriksaan yang akan dilakukan atau customer service menghubungi perusahaan/instansi untuk menanyakan pengantar pemeriksaan. 2. Petugas customer service memeriksa jenis pemeriksaan dan memberikan estimasi biaya. 3. Pelanggan diarahkan ke pelayanan pendaftaran apabila jenis pemeriksaan bisa dilakukan di LABKESDA Medan, bila tidak bisa dilakukan diinformasikan kepada pelanggan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	10 menit
4	Biaya Tarif	-
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Customer Service
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Email : labkesda.provsu@gmail.com Telp : (061) 6617079 SMS : 081370204048

**STANDAR PELAYANAN
PENDAFTARAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir permintaan pemeriksaan atau surat pengantar 2. Identitas (KTP/SIM/Paspor)
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan melakukan pendaftaran dan pembayaran dengan mencantumkan nomor telephone/handphone yang bisa dihubungi. 2. Pelanggan menerima nota untuk bukti pengambilan hasil. Pembatalan order pemeriksaan hanya dapat dilakukan pada hari yang sama terhadap parameter yang belum diproses. 3. Pelanggan menunggu pengambilan specimen oleh petugas pengambil contoh. 4. Petugas Pendaftaran memeriksa kelayakan sampel untuk specimen rujukan, specimen air dan specimen lain sebelum dilakukan pendaftaran di loket, bila specimen tidak layak Petugas Pendaftaran meminta kepada customer service secara tertulis untuk menghubungi pengirim specimen. 5. Petugas Pendaftaran menerima pengembalian specimen dari instalasi (tidak dapat dikerjakan) dan dicatat dibuku sampel yang ditolak, lalu menyampaikan informasi ke customer service untuk menghubungi pelanggan untuk pengambilan specimen ulang.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	15 menit
4	Biaya Tarif	Sesuai tarif
5	Produk Pelayanan	Kuitansi pembayaran
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Email : labkesda.provsu@gmail.com Telp : (061) 6617079 SMS : 081370204048

**STANDAR PELAYANAN PETUGAS
PENGAMBILAN CONTOH (PPC)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Formulir permintaan pemeriksaan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. PPC menggunakan APD 2. PPC menerima form permintaan pemeriksaan dari petugas loket 3. PPC mencatat identitas dan jenis pemeriksaan dalam buku pengambilan specimen 4. PPC menandai jenis sampel yang sudah diambil. 5. PPC mencetak label 6. PPC menyiapkan peralatan untuk pengambilan specimen dan menempel label pada wadah specimen. 7. PPC memanggil nama pelanggan dan mempersiapkan untuk pengambilan specimen. 8. PPC memperkenalkan diri dan memberi penjelasan mengenai tindakan yang akan dilakukan dalam pengambilan specimen. 9. PPC mengambil specimen sesuai dengan jumlah parameter yang diperiksa. 10. PPC merapikan peralatan serta memastikan pelanggan dalam kondisi baik. 11. PPC mengisi kartu kendali 12. Petugas mendistribusikan specimen ke laboratorium bersamaan dengan kartu kendali dan konsep laporan hasil pemeriksaan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	15 menit
4	Biaya Tarif	-
5	Produk Pelayanan	Bahan pemeriksaan sesuai jenis pemeriksaan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Email : labkesda.provsu@gmail.com Telp : (061) 6617079 SMS : 081370204048

**STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN
PATOLOGI KLINIK**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir permintaan pemeriksaan 2. Bahan pemeriksaan : darah, urin & cairan tubuh lainnya
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas penerima spesimen melakukan verifikasi kesesuaian dan kelayakan specimen, memberikan paraf dan mencatat penerimaan specimen pada kartu kendali, dan dari hasil pemeriksaan dicatat ke dalam konsep laporan hasil. 2. Petugas penerima spesimen mencatat di buku specimen yang tidak layak dan dikembalikan kepada petugas pengambil specimen apabila specimen tidak layak. 3. Petugas mencatat specimen yang masuk di buku penerima specimen. 4. Hasil pemeriksaan diverifikasi oleh penyelia dan divalidasi oleh penanggung jawab lab. dan lembaran hasil pemeriksaan di distribusikan ke teknisi pengetikan hasil (produk Kasubbag. TU) 5. Lembaran hasil pemeriksaan yang telah ditandatangani penanggung jawab lab. didistribusikan ke loket, lalu petugas loket memberikan paraf dan mencatat jam penerimaan pada buku serah terima hasil dan kartu kendali. 6. Pengguna layanan dapat mengambil hasil di loket.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	6 jam
4	Biaya Tarif	Sesuai tarif
5	Produk Pelayanan	Hasil pemeriksaan laboratorium patologi klinik
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Email : labkesda.provsu@gmail.com Telp : (061) 6617079 SMS : 081370204048

**STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN
IMUNOSEROLOGI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Formulir permintaan pemeriksaan 2. Bahan pemeriksaan : darah, urin, serum, plasma
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas penerima spesimen melakukan verifikasi kesesuaian dan kelayakan specimen, memberikan paraf dan mencatat penerimaan specimen pada kartu kendali, dan dari hasil pemeriksaan dicatat ke dalam konsep laporan hasil. 2. Petugas penerima spesimen mencatat di buku specimen yang tidak layak dan dikembalikan kepada petugas pengambil specimen apabila specimen tidak layak. 3. Petugas mencatat specimen yang masuk di buku penerima specimen. 4. Hasil pemeriksaan diverifikasi oleh penyelia dan divalidasi oleh penanggung jawab lab. dan lembaran hasil pemeriksaan di distribusikan ke teknisi pengetikan hasil (produk Kasubbag. TU) 5. Lembaran hasil pemeriksaan yang telah ditandatangani penanggung jawab lab. didistribusikan ke loket, lalu petugas loket memberikan paraf dan mencatat jam penerimaan pada buku serah terima hasil dan kartu kendali. 6. Pengguna layanan dapat mengambil hasil di loket.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	6 jam
4	Biaya Tarif	Sesuai tarif
5	Produk Pelayanan	Hasil pemeriksaan laboratorium Imunoserologi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Email : labkesda.provsu@gmail.com Telp : (061) 6617079 SMS : 081370204048

**STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN
KIMIA KESEHATAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Formulir permintaan pemeriksaan 2. Bahan pemeriksaan Kimia Air : Air Bersih, Air Minum, Air Badan Air, Air Limbah Toksikologi : Urin, Makanan, Berbagai Jenis Air, Muntahan Mikrobiologi : darah, sputum, feces, swab, air, makanan, muntahan, urin.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas penerima spesimen melakukan verifikasi kesesuaian dan kelayakan specimen, memberikan paraf dan mencatat penerimaan specimen pada kartu kendali, dan dari hasil pemeriksaan dicatat ke dalam konsep laporan hasil. 2. Petugas penerima spesimen mencatat di buku specimen yang tidak layak dan dikembalikan kepada petugas pengambil specimen apabila specimen tidak layak. 3. Petugas mencatat specimen yang masuk di buku penerima specimen. 4. Hasil pemeriksaan diverifikasi oleh penyelia dan divalidasi oleh penanggung jawab lab. dan lembaran hasil pemeriksaan di distribusikan ke teknisi pengetikan hasil (produk Kasubbag. TU) 5. Lembaran hasil pemeriksaan yang telah ditandatangani penanggung jawab lab. didistribusikan ke loket, lalu petugas loket memberikan paraf dan mencatat jam penerimaan pada buku serah terima hasil dan kartu kendali. 6. Pengguna layanan dapat mengambil hasil di loket.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Air & Limbah : 15 hari kerja Toksikologi : 5 hari kerja Napza : 2 jam Parasitologi : 2 jam Kultur & Resistensi Bakteri : 5 kerja Kultur & Resistensi Jamur : 7 kerja
4	Biaya Tarif	Sesuai tarif
5	Produk Pelayanan	Hasil pemeriksaan laboratorium kimia kesehatan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Email : labkesda.provsu@gmail.com Telp : (061) 6617079 SMS : 081370204048

**STANDAR PELAYANAN
PENYERAHAN HASIL**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kuitansi/bukti pembayaran atau identitas pelanggan yang dapat diverifikasi 2. Menyebutkan nomor order pelanggan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas loket harus memastikan bahwa semua hasil pemeriksaan telah lengkap. 2. Petugas loket memasukkan hasil ke dalam amplop dan langsung ditutup rapat. 3. Pelanggan/keluarga pelanggan menunjukkan kuitansi pembayaran kepada petugas loket. 4. Petugas loket menyerahkan hasil pemeriksaan kepada pelanggan/keluarga pelanggan (untuk perusahaan/kelompok, hasil dapat diantar oleh tim mobile atau diambil kurir). 5. Pelanggan/keluarga pelanggan menandatangani buku ekspedisi
3	Jangka Waktu Penyelesaian	15 menit
4	Biaya Tarif	-
5	Produk Pelayanan	Hasil pemeriksaan laboratorium
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Email : labkesda.provsu@gmail.com Telp : (061) 6617079 SMS : 081370204048

**STANDAR PELAYANAN KELUHAN
PELANGGAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Form keluhan pelanggan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas customer service menerima keluhan yang disampaikan secara langsung/lisan/telepon oleh pelanggan. 2. Petugas penerima keluhan mencatat keluhan dalam formulir keluhan yang berisi masalah yang dikeluhkan, asal keluhan, alamat, tanggal, jam, no telepon dan orang yang dapat dihubungi kembali. 3. Petugas penerima keluhan menyerahkan form keluhan ke bagian mutu. 4. Bagian mutu akan menelaah dan menginventaris keluhan. 5. Bagian mutu menyerahkan form keluhan ke Ka. SubBag TU bila bersifat administrasi dan menyerahkan form keluhan ke Kasie laboratorium kesehatan klinik dan Kasie laboratorium kesehatan masyarakat bila bersifat teknis. 6. Ka. SubBag TU, Kasie laboratorium kesehatan klinik dan Kasie laboratorium kesehatan masyarakat yang menerima form keluhan akan menelaah, melakukan investigasi terhadap keluhan dan membuat keputusan tindak lanjut. 7. Setelah diambil keputusan tindak lanjut diserahkan ke petugas bagian mutu (bila diperlukan dapat disampaikan kepada kepala UPT. laboratorium kesehatan daerah) untuk didokumentasikan dan petugas bagian mutu memberikan jawaban kepada pelanggan yang menyampaikan keluhan. 8. UPT Labkesda Pemprov-SU membentuk panel dengan anggota dari pihak laboratorium dan pihak pengadu jika ada masalah yang tidak terselesaikan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 – 7 hari kerja (tergantung permasalahan)
4	Biaya Tarif	-
5	Produk Pelayanan	Laporan penanganan keluhan pelanggan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Email : labkesda.provsu@gmail.com Telp : (061) 6617079 SMS : 081370204048

MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN
SANGGUP MELAKSANAKAN PELAYANAN
SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG
TELAH DITETAPKAN”

Medan, 22 Maret 2018

Kepala UPT



dr. Sahat Hasiholan Pasaribu, M.Kes
NIP. 19631123 199903 1 002