

# STANDAR PELAYANAN

## PEMERIKSAAN LABORATORIUM MEDIK

UPTD Balai Laboratorium Kesehatan dan Pengujian Alat Kesehatan  
Dinas Kesehatan Aceh

### ALUR PELAYANAN

1



#### DATANG & DAFTAR

Pasien datang ke UPTD BLK-PAK untuk melakukan pendaftaran.

2



#### PENDAFTARAN & WAWANCARA

Petugas menerima, mewawancarai dan menginput data pasien.

3



#### KONSULTASI DOKTER

Pasien diarahkan ke ruang konsultasi dokter.

4



#### PEMBAYARAN

Melakukan pembayaran kepada bendahara penerimaan.

5



#### PENGAMBILAN SAMPEL

Petugas mengambil sampel sesuai kebutuhan:

- Darah
- Urine
- Sputum
- Jaringan

6



#### MENUNGU HASIL

Petugas memberikan informasi mengenai waktu pengambilan hasil.

WAKTU PENGAMBILAN HASIL  
**15.00 – 16.30 WIB**

7



#### HASIL PEMERIKSAAN

Pasien menerima hasil pemeriksaan laboratorium.



### PERSYARATAN

- Masyarakat / Pengguna Layanan
- Melampirkan Surat Pengantar dari Dokter (bila ada)



### WAKTU PENYELESAIAN

**30 MENIT**



### BIAYA / TARIF

Sesuai dengan Qanun Pemerintah Aceh No.2 Tahun 2021 tentang Retribusi Jasa Umum.



### PRODUK PELAYANAN

Jasa konsultasi dan hasil pemeriksaan laboratorium.



### PENANGANAN PENGADUAN, SARAN & MASUKAN



Pengaduan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:  
**UPTD Balai Laboratorium Kesehatan Dinas Kesehatan Aceh**  
Jl. Tgk. H. Mohd. Daud Bereueh No. 168 Banda Aceh



Mengisi Formulir Pengaduan Pelanggan pada UPTD Balai Laboratorium Kesehatan dan Pengujian Alat Kesehatan.



Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui:  
Email : [uptdblkpak@gmail.com](mailto:uptdblkpak@gmail.com)



### INFORMASI

Silakan hubungi petugas kami di loket atau melalui kontak di atas.

*Terima Kasih*  
atas kepercayaan Anda



Kami berkomitmen memberikan pelayanan  
**CEPAT, TEPAT, AMAN, dan AKUNTABEL**

# STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN

## SWAB RECTAL & SWAB ALAT

UPTD BALAI LABORATORIUM KESEHATAN DAN  
PENGUJIAN ALAT KESEHATAN DINAS KESEHATAN ACEH

### ALUR PELAYANAN

- **MENGIRIM SURAT**

Pengguna layanan mengirimkan surat permintaan pemeriksaan Rectal Swab / Swab Alat ke UPTD BLK-PAK.
- **TERIMA & DISPOSISI**

Petugas menerima surat kemudian diserahkan ke Sub Bagian Tata Usaha untuk didisposisikan sesuai ketentuan.
- **MENJAWAB SURAT**

Petugas administrasi membalas surat dengan rincian harga dan jasa petugas pengambil sampel.
- **KOORDINASI PENGAMBILAN SAMPEL**

Petugas pengambil sampel berkoordinasi dengan pengguna layanan untuk menentukan waktu pengambilan sampel.
- **PENUGASAN PETUGAS**

Kasie Pelayanan menugaskan pengambil sampel, melalui surat tugas oleh Ka. UPTD BLK-PAK.
- **PENGAMBILAN SAMPEL**

Petugas melakukan pengambilan sampel (swab rectal atau swab alat).
- **PEMBAYARAN**

Pembayaran untuk jasa petugas dilakukan langsung setelah pengambilan sampel atau melalui transfer ke rekening retribusi daerah.
- **PENGETIKAN HASIL**

Pengetikan hasil oleh petugas.
- **HASIL PEMERIKSAAN**

Hasil pemeriksaan akan di informasikan oleh petugas pendaftaran kepada petugas pengambil sampel kemudian di informasikan kepada pengguna layanan.



### PERSYARATAN

- Masyarakat / Pengguna Layanan
- Melampirkan Surat Permintaan dari Instansi



### JANGKA WAKTU PENYELESAIAN



7

HARI KERJA



### BIAYA / TARIF

Sesuai dengan Qanun Pemerintah Aceh No.2 Tahun 2021 tentang Retribusi Jasa Umum.



### PRODUK PELAYANAN

Hasil Pemeriksaan Laboratorium



### PENANGANAN PENGADUAN, SARAN & MASUKAN



Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada :

**UPTD Balai Laboratorium Kesehatan  
Dinas Kesehatan Aceh**

Jl. Tgk. H. Mohd. Daud Bereueh No. 168  
Banda Aceh



Mengisi Formulir pengaduan pelanggan pada UPTD Balai Laboratorium Kesehatan dan Pengujian Alat Kesehatan.



Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :  
Email : [uptdblkpak@gmail.com](mailto:uptdblkpak@gmail.com)

### JAMINAN PELAYANAN



Informasi yang diberikan akurat dan dapat dengan mudah diterima oleh Pengguna Layanan serta dapat di pertanggungjawabkan.



Informasi dan tindakan pelayanan yang diberikan dijamin keabsahannya.

### EVALUASI KINERJA PELAKSANA



Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.

# STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN SAMPEL NAPZA

UPTD BALAI LABORATORIUM KESEHATAN  
DAN PENGUJIAN ALAT KESEHATAN DINAS KESEHATAN ACEH

## ALUR PELAYANAN



## PERSYARATAN PELAYANAN

- Masyarakat / Pengguna Layanan / Pelanggan.



## JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

1 - 2 JAM



## BIAYA / TARIF

Sesuai dengan Qanun Pemerintah Aceh No. 2 Tahun 2021 tentang Retribusi Jasa Umum.



## PRODUK PELAYANAN

Hasil pemeriksaan laboratorium.



## PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN



Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada :  
**UPTD Balai Laboratorium Kesehatan  
Dinas Kesehatan Aceh**  
Jl. Tgk. H. Mohd. Daud Bereueh No. 168  
Banda Aceh



Mengisi Formulir pengaduan pelanggan pada UPTD Balai Laboratorium Kesehatan dan Pengujian Alat Kesehatan.



Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :  
Email : [Labkes\\_Aceh@yahoo.com](mailto:Labkes_Aceh@yahoo.com) /  
[uptdblkpak@gmail.com](mailto:uptdblkpak@gmail.com)

## PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN



### 1. DASAR HUKUM

- UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- UU No. 35 Tahun 2009 tentang Narkoba
- Kepmenkes RI No. 194/MENKES/SK/VI/2012 tentang Penunjukan Laboratorium Pemeriksaan Narkotika dan Psikotropika
- Pergub No. 01 Tahun 2024
- Qanun Aceh No. 2 Tahun 2021 tentang Tarif Retribusi Daerah



### 2. SARANA, PRASARANA DAN FASILITAS

- Strip Napza
- Wadah urine
- Masker
- Tissue
- Form permintaan pemeriksaan
- ATK



### 3. KOMPETENSI PELAKSANA

- Memiliki skil dalam melayani pasien
- Mampu menyampaikan informasi secara lengkap dan terbuka
- Berperilaku santun, ramah untuk melakukan fasilitasi
- Teliti dan cermat



### 4. JUMLAH PELAKSANA

- Petugas berjumlah 5 (Lima) orang meliputi :
- 1 orang petugas pendaftaran
  - 1 orang pendamping pasien ke toilet / pengantar sampel
  - 1 orang pemeriksa
  - 1 orang bendahara
  - 1 orang pengetik hasil



### 5. PENGAWASAN INTERNAL

- Supervisi atasan langsung
- Dilakukan evaluasi oleh penanggung jawab teknis/ penanggung jawab mutu terhadap pelayanan yang dilakukan



### 6. JAMINAN PELAYANAN

Informasi yang diberikan akurat dan dapat dengan mudah diterima oleh Pengguna Layanan dan dapat di pertanggungjawabkan.



### 7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Informasi dan tindakan pelayanan yang diberikan dijamin keabsahannya.



### 8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.





DINAS KESEHATAN  
**ACEH**

# STANDAR PELAYANAN PEMERIKSAAN LABORATORIUM PENGUJIAN SAMPEL AIR

UPTD BALAI LABORATORIUM KESEHATAN DAN PENGUJIAN ALAT KESEHATAN

DINAS KESEHATAN ACEH



## A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

### I. PENGGUNA LAYANAN DATANG LANGSUNG MEMBAWA CONTOH UJI SAMPEL AIR



### II. CONTOH UJI DIAMBIL OLEH PETUGAS SAMPLING UPTD BLK-PAK



## PERSYARATAN PELAYANAN

- Masyarakat / Pengguna layanan dan instansi
- Mengisi Formulir Permintaan Pengujian
- Bahan pengujian berasal dari lingkungan :



**JANGKA WAKTU PENYELESAIAN**  
**7 HARI KERJA**

**BIAYA / TARIF**  
Sesuai dengan Qanun Pemerintah Aceh No. 2 Tahun 2021 tentang Retribusi Jasa Umum.

**PRODUK PELAYANAN**  
Hasil pemeriksaan sampel air minum, air bersih, air limbah, air permukaan, sampel udara, muntahan dan narkoba.

## PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada :  
**UPTD Balai Laboratorium Kesehatan Dinas Kesehatan Aceh**  
Jl. Tgk. H. Mohd. Daud Bereueh No. 168, Banda Aceh

Mengisi Formulir pengaduan pelanggan pada UPTD Balai Laboratorium Kesehatan dan Pengujian Alat Kesehatan.

Menyampaikan Pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :  
Email : [uptdblkpak@gmail.com](mailto:uptdblkpak@gmail.com)

## B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

### 1 DASAR HUKUM

- UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Permen LHK RI No. P.23/ MENLHK/STJEN/KUM.1/10/2020 tentang Laboratorium Lingkungan 2020
- Pergub No. 01 Tahun 2024 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Fungsi dan Tata Kerja Aceh, Cabang Dinas dan UPTD
- Qanun Aceh No. 2 Tahun 2021 tentang Tarif Retribusi Daerah

### SARANA, PRASARANA DAN FASILITAS

- Kursi
- Pulpen
- Stabilo
- Form permintaan dan hasil pemeriksaan
- Botol penampung air
- Tissu
- Alat pemeriksaan



### KOMPETENSI PELAKSANA

- Memiliki skill dalam melakukan pemeriksaan sampel air, udara, muntahan dan narkoba
- Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka
- Perilaku santun, ramah, dan mampu melakukan fasilitasi

### PENGAWASAN INTERNAL & EKSTERNAL

- Supervisi atasan langsung
- Evaluasi oleh Manajer Teknis/Manajer Mutu
- Survey oleh KAN
- Survey oleh Kementerian Kesehatan (KALK)

### JUMLAH PELAKSANA

Petugas berjumlah 11 (Sebelas) Orang :

- 1 Orang Petugas Penerima Sampel
- 1 Orang Petugas Pengantar Sampel
- 8 Orang Petugas Pemeriksa Air
- 1 Orang Pengetik Hasil Pemeriksaan

Banda Aceh,  
30 Desember 2025

Pt. KEPALA DINAS KESEHATAN  
ACEH

**FERDIYUS, SKM, M.Kes**  
PEMBINA TK.I  
NIP 196911281990031002

### 6 JAMINAN PELAYANAN

Informasi yang diberikan akurat dan dapat dengan mudah diterima oleh Pengguna Layanan dan dapat di pertanggungjawabkan.

### 7 JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Informasi dan pemeriksaan yang diberikan dijamin keabsahannya.

### 8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.



DINAS KESEHATAN ACEH

[www.dinkes.acehprov.go.id](http://www.dinkes.acehprov.go.id)

**Promkes Aceh**