



KEPUTUSAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR HK.01.07/MENKES/4618/2021  
TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM BAGI  
BALAI PENGUJIAN FASILITAS KESEHATAN YANG AKAN MENERAPKAN POLA  
PENGELOLAAN KEUANGAN BADAN LAYANAN UMUM

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa Balai Pengujian Fasilitas Kesehatan yang akan ditetapkan sebagai satuan kerja yang menerapkan pola pengelolaan keuangan badan layanan umum harus memiliki dokumen standar pelayanan minimum;
  - b. bahwa dalam rangka penyusunan standar pelayanan minimum yang terstandar dengan mempertimbangkan aspek kualitas layanan, pemerataan dan kesetaraan layanan, biaya, serta kemudahan untuk mendapatkan layanan, diperlukan pedoman penyusunan standar pelayanan minimum bagi Balai Pengujian Fasilitas Kesehatan yang akan menerapkan pola pengelolaan keuangan badan layanan umum;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Menteri Kesehatan tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimum bagi Balai Pengujian Fasilitas Kesehatan yang Akan Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 171, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5340);
3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1202/Menkes/SK/XII/2008 tentang Susunan dan Uraian Jabatan Serta Tata Hubungan Kerja Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 54 Tahun 2015 tentang Pengujian dan Kalibrasi Alat Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1197);
5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 129/PMK.05/2020 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1046);
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 25 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1146);
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 61 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pengamanan Fasilitas Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1529);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM BAGI BALAI PENGUJIAN FASILITAS KESEHATAN YANG AKAN MENERAPKAN POLA PENGELOLAAN KEUANGAN BADAN LAYANAN UMUM.
- KESATU : Menetapkan Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimum bagi Balai Pengujian Fasilitas Kesehatan yang Akan Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.
- KEDUA : Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimum bagi Balai Pengujian Fasilitas Kesehatan yang Akan Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU menjadi acuan bagi setiap Balai Pengujian Fasilitas Kesehatan dalam menyusun standar pelayanan minimum sebagai salah satu persyaratan administratif penetapan satuan kerja yang akan menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPK-BLU).
- KETIGA : Balai Pengujian Fasilitas Kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA merupakan unit pelaksana teknis Kementerian Kesehatan yang melaksanakan tugas teknis operasional di bidang pengujian dan kalibrasi prasarana dan alat kesehatan yang terdiri atas:
- a. Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan; dan
  - b. Loka Pengamanan Fasilitas Kesehatan.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan Minimum yang disusun oleh setiap Balai Pengujian Fasilitas Kesehatan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA ditetapkan oleh Menteri.
- KELIMA : Menteri mendelegasikan kewenangan penetapan Standar Pelayanan Minimum kepada Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan.

KEENAM : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 21 April 2021

MENTERI KESEHATAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

BUDI G. SADIKIN

Salinan sesuai dengan aslinya

Kepala Biro Hukum dan Organisasi  
Sekretariat Jenderal Kementerian Kesehatan,



Sundoyo, SH, MKM, M.Hum  
NIP 196504081988031002

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN MENTERI KESEHATAN  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR HK.01.07/MENKES/4618/2021  
TENTANG  
PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR  
PELAYANAN MINIMUM BAGI BALAI  
PENGUJIAN FASILITAS KESEHATAN  
YANG AKAN MENERAPKAN POLA  
PENGELOLAAN KEUANGAN BADAN  
LAYANAN UMUM

BAB I  
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia dan merupakan modal setiap warga negara dan setiap bangsa dalam mencapai tujuannya dan mencapai kemakmuran. Seseorang tidak bisa memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya jika dia berada dalam kondisi tidak sehat, sehingga kesehatan merupakan modal setiap individu untuk meneruskan kehidupannya secara layak.

Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menjamin setiap warga negara memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan. Dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas tersebut harus memperhatikan aspek mutu pelayanan kesehatan dan keselamatan pasien yang salah satunya melalui pengamanan sarana dan prasarana kesehatan serta alat kesehatan yang digunakan dalam pemberian pelayanan kesehatan.

Balai pengujian fasilitas kesehatan yang terdiri atas Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan (BPFK) dan Loka Pengamanan Fasilitas Kesehatan (LPFK) merupakan unit pelaksana teknis Kementerian Kesehatan yang memiliki tugas dan fungsi di bidang pengamanan fasilitas kesehatan (sarana, prasarana, dan alat kesehatan) yang secara administratif dikoordinasikan dan dibina oleh Sekretaris Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan dan

secara teknis fungsional dibina oleh Direktur pada Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam rangka pengamanan fasilitas kesehatan, sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 54 Tahun 2015 tentang Pengujian dan Kalibrasi Alat Kesehatan pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan, setiap sarana dan prasarana serta alat kesehatan yang digunakan di fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas kesehatan lainnya harus dilakukan pengujian dan/atau kalibrasi secara berkala. Hal ini menunjukkan bahwa pengamanan fasilitas kesehatan sangat penting dan dibutuhkan dalam pelayanan kesehatan yang sekaligus menunjukkan kebutuhan keberadaan BPFK/LPFK selaku institusi yang melaksanakan pengamanan fasilitas kesehatan. Perkembangan kebutuhan pengamanan fasilitas kesehatan tersebut antara lain disebabkan oleh hal berikut:

1. Jumlah fasilitas pelayanan kesehatan baik milik pemerintah dan swasta mengalami peningkatan yang sangat signifikan.
2. Jenis dan jumlah alat kesehatan untuk mendukung pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan meningkat.
3. Tuntutan masyarakat atas mutu pelayanan kesehatan semakin tinggi, sehingga fasilitas pelayanan kesehatan memerlukan adanya suatu pengakuan mutu atas pelayanannya melalui akreditasi.
4. Meningkatnya jenis dan jumlah alat ukur standar untuk pelayanan di institusi pengujian fasilitas kesehatan.
5. Bertambahnya institusi pengujian fasilitas kesehatan yang memerlukan peningkatan kompetensi personel melalui pelatihan yang terakreditasi.

BPFK dan LPFK dalam menjalankan tugas dan fungsinya untuk mendukung kebijakan pemerintah di bidang pengamanan fasilitas kesehatan, diperlukan pengembangan serta peningkatan mutu pelayanan atau kinerja melalui penerapan sistem Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPK-BLU). Untuk dapat menerapkan PPK-BLU tersebut serta untuk mengupayakan peningkatan mutu pelayanan BPFK dan LPFK, diperlukan standar pelayanan minimum yang merupakan ukuran pelayanan yang harus dipenuhi oleh BLU dalam memberikan pelayanan umum kepada masyarakat.

Standar pelayanan minimum disusun oleh setiap BPFK dan LPFK yang akan menerapkan PPK-BLU dengan memenuhi persyaratan SMART (*Specific, Measurable, Attainable, Reliable, and Timely*), yaitu fokus pada jenis layanan, dapat diukur, dapat dicapai, relevan dan dapat diandalkan, dan tepat waktu. Saat ini penyusunan standar pelayanan minimum antara satu BPFK/LPFK

dengan BPFK/LPFK lainnya beragam. Untuk itu dalam rangka penyusunan standar pelayanan minimum yang terstandar dengan mempertimbangkan aspek kualitas layanan, pemerataan dan kesetaraan layanan, biaya, serta kemudahan untuk mendapatkan layanan, diperlukan pedoman penyusunan standar pelayanan minimum bagi Balai Pengujian Fasilitas Kesehatan yang akan menerapkan pola pengelolaan keuangan badan layanan umum.

## B. Maksud dan Tujuan

Pedoman penyusunan Standar Pelayanan Minimum ini digunakan sebagai panduan bagi BPFK/LPFK dalam menyusun standar pelayanan minimum sebagai salah satu syarat agar dapat ditetapkan sebagai satuan kerja BLU. Disamping itu, Standar Pelayanan Minimum ini diharapkan dapat menjamin dan memastikan bahwa mutu pelayanan dapat diperoleh masyarakat sebagai pengguna jasa BPFK/LPFK secara merata dan berkeadilan. Dengan Standar Pelayanan Minimum ini diharapkan masyarakat mendapat kemudahan, peningkatan, dan perbaikan layanan BPFK/LPFK.

## C. Definisi

1. Standar Pelayanan Minimum adalah ukuran pelayanan yang harus dipenuhi oleh Balai Pengujian Fasilitas Kesehatan yang menerapkan pola pengelolaan keuangan badan layanan umum dalam memberikan pelayanan umum kepada masyarakat.
2. Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat.
3. Alat Kesehatan adalah instrumen, aparatus, mesin, perkakas, dan/atau implan, *reagent in vitro* dan kalibratornya, perangkat lunak, bahan atau material yang digunakan tunggal atau kombinasi, untuk mencegah, mendiagnosis, menyembuhkan dan meringankan penyakit, merawat orang sakit, memulihkan kesehatan pada manusia, dan/atau membentuk struktur dan memperbaiki fungsi tubuh, menghalangi pembuahan, desinfeksi alat kesehatan, dan pengujian *in-vitro* terhadap spesimen dari tubuh manusia, dan dapat mengandung obat yang tidak mencapai kerja utama pada tubuh manusia melalui proses farmakologi,

imunologi, atau metabolisme untuk dapat membantu fungsi/kinerja yang diinginkan.

4. Sarana adalah segala sesuatu benda fisik yang dapat tervisualisasi mata maupun teraba oleh panca indera dan dengan mudah dapat dikenali oleh pasien yang pada umumnya merupakan bagian dari suatu gedung atau bangunan gedung itu sendiri.
5. Prasarana adalah benda maupun jaringan/instalasi yang membuat suatu sarana dapat berfungsi sesuai dengan tujuan yang diharapkan.
6. Pengujian adalah keseluruhan tindakan yang meliputi pemeriksaan fisik dan pengukuran untuk membandingkan alat yang diukur dengan standar, atau untuk menentukan besaran atau kesalahan pengukuran.
7. Inspeksi Sarana dan Prasarana adalah suatu kegiatan pemeriksaan terhadap sarana dan prasarana, atau instalasi dengan cara pemeriksaan visual, pengukuran material, ataupun pengujian dan kalibrasi dengan persyaratan spesifik atau persyaratan umum berbasis pembuktian secara profesional.
8. Kalibrasi adalah kegiatan peneraan untuk menentukan kebenaran nilai penunjukkan alat ukur dan/atau bahan ukur.
9. Hasil Pengujian dan Kalibrasi adalah pernyataan tertulis yang menerangkan bahwa alat kesehatan tersebut laik pakai atau tidak laik pakai berdasarkan hasil pengujian dan kalibrasi.



## BAB II PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM

### A. Jenis Layanan

Jenis layanan yang diberikan oleh BPFK/LPFK sebagai berikut:

1. Layanan pengujian dan kalibrasi alat kesehatan
2. Layanan uji kesesuaian x-ray dan proteksi radiasi
3. Layanan inspeksi sarana dan prasarana kesehatan
4. Layanan pengujian pemantauan dosis personal
5. Layanan pengujian alat ukur radiasi
6. Layanan uji produk

### B. Sistematika Penyusunan Standar Pelayanan Minimum

Sistematika penyusunan standar pelayanan minimum BPFK/LPFK sebagai berikut:

- I. Pendahuluan
  - a. Latar Belakang
  - b. Maksud dan Tujuan
  - c. Definisi
- II. Komponen Pelayanan Minimum
  - a. Layanan Utama
  - b. Layanan Pengembangan
- III. Indikator Keberhasilan
- IV. Strategi Capaian Indikator
- V. Monitoring dan Evaluasi
- VI. Penutup

### C. Komponen Pelayanan Minimum

Komponen pelayanan minimum yang diberikan oleh BPFK/LPFK meliputi layanan utama dan layanan pengembangan.

1. Layanan Utama BPFK/LPFK
  - a. Layanan Pengujian dan Kalibrasi Alat Kesehatan  
BPFK/LPFK menerima permintaan pengujian dan kalibrasi alat kesehatan, melakukan estimasi biaya dan waktu pelaksanaan, melakukan kegiatan pengujian dan kalibrasi alat kesehatan, evaluasi hasil, dan penerbitan sertifikat serta laporan hasil pengujian dan kalibrasi alat kesehatan.

Layanan pengujian dan kalibrasi alat kesehatan meliputi uji fungsi, uji keselamatan, dan uji kinerja.

b. Layanan Uji Kesesuaian X-ray dan Proteksi Radiasi

BPFK/LPFK menerima permintaan uji kesesuaian x-ray dan proteksi radiasi, melakukan estimasi biaya dan waktu pelaksanaan, pelaksanaan kegiatan uji kesesuaian x-ray dan proteksi radiasi, evaluasi hasil, dan penerbitan laporan hasil pengujian peralatan radiasi dan imejing.

Layanan kesesuaian x-ray dan proteksi radiasi meliputi pengujian peralatan radiasi, paparan radiasi dan pencitraan (*imaging*).

c. Layanan Inspeksi Sarana dan Prasarana Kesehatan

BPFK/LPFK menerima permintaan inspeksi sarana dan prasarana kesehatan, melakukan estimasi biaya dan waktu pelaksanaan, pelaksanaan kegiatan inspeksi sarana dan prasarana kesehatan, evaluasi hasil, dan penerbitan laporan hasil inspeksi sarana dan prasarana kesehatan.

Layanan inspeksi sarana dan prasarana kesehatan adalah kegiatan memeriksa, menguji, mengukur instalasi listrik, HCAV, gas medik dan generator set di bangunan atau gedung fasilitas pelayanan kesehatan yang meliputi pemeriksaan terhadap administrasi dan dokumen teknis, pengujian unjuk kerja instalasi, dan pengukuran parameter kelistrikan, HCAV, gas medik dan generator set untuk memastikan keamanan, kenyamanan, dan kesesuaian terhadap standar.

d. Layanan Pengujian Pemantauan Dosis Personal

BPFK/LPFK menerima permintaan pengujian pemantauan dosis personal, melakukan estimasi biaya dan waktu pelaksanaan, pelaksanaan kegiatan pengujian pemantauan dosis personal, evaluasi hasil, dan penerbitan laporan hasil pengujian pemantauan dosis personal.

Layanan pengujian pemantauan dosis personal meliputi *film badge* dan *thermo luminance dosimetri*.

e. Layanan Pengujian Alar Ukur Radiasi

Pengujian alat ukur radiasi yang dimaksud adalah kalibrasi Alat Ukur Radiasi (AUR) adalah alat yang menunjukkan nilai paparan, laju paparan, aktivitas, laju cacah, dosis atau laju dosis dalam medan radiasi.

Kalibrasi AUR adalah tindakan membandingkan bacaan alat tersebut terhadap bacaan AUR standar atau tindakan menyinari alat tersebut dalam medan radiasi yang telah diketahui karakteristiknya melalui sumber standar atau AUR standar pada kondisi acuan.

Pelayanan kalibrasi AUR melayani kalibrasi survei meter, Dosimeter Saku Gamma (DSG), kalibrasi *film bedge* (personil monitoring film) dan TLD (*Thermo Luminesence Dosimetri*) serta pelayanan pengujian AUR dan keluaran radioterapi.

f. Layanan Uji Produk

Uji produk alat kesehatan adalah proses pemastian kualitas alat kesehatan terhadap suatu persyaratan standar tertentu. Jenis uji yang dilakukan antara lain uji kinerja, uji keselamatan listrik dan uji keandalan. Laporan pengujian hanya berlaku untuk alat kesehatan yang diuji, tidak mewakili keseluruhan produk. Pengujian umumnya dilakukan terhadap suatu parameter tertentu sesuai dengan kemampuan BPFK/LPFK terhadap pemenuhan persyaratan di dalam standar.

Contohnya pada uji produk alat ventilator, BPFK akan melakukan pengujian terhadap ventilator dengan nomor seri tersebut. Waktu pengujian terdiri dari uji kinerja 1 hari, uji keselamatan listrik 1 hari dan uji kehandalan 7 sampai dengan 14 hari kalender. BPFK akan memberikan hasil berupa laporan hasil uji. Yang berlaku hanya pada nomor seri tersebut saja, tidak mewakili keseluruhan produk yang diproduksi atau produk pada batch tertentu atau masa produksi tertentu.

2. Layanan Pengembangan BPFK/LPFK

Layanan pengembangan adalah layanan lainnya yang diselenggarakan oleh BPFK/LPFK selain dari layanan utama sesuai dengan tugas dan fungsi BPFK/LPFK.

D. Indikator Keberhasilan

Untuk mengukur keberhasilan implementasi standar pelayanan minimum, BPFK/LPFK menentukan target indikator pelayanan yang akan dicapai setiap tahun dalam kurun waktu lima tahun sebagai berikut:

No.	Indikator Keberhasilan	Unsur	Satuan	Tahun Target Capaian Minimal				
				XXXX	XXXX	XXXX	XXXX	XXXX
1	Jumlah Fasilitas Pelayanan Kesehatan Yang Dilayani	a. Rumah Sakit	Rumah Sakit					
		b. Puskesmas	Puskesmas					
		c. Klinik	Klinik					
		d. Lainnya	-					
2	Jenis dan Jumlah Pelayanan	a. Pengujian dan kalibrasi alat kesehatan	Alat					
		b. Uji kesesuaian x-ray dan proteksi radiasi	Alat					
		c. Inspeksi sarana dan prasarana Kesehatan	Titik					
		d. Pengujian pemantauan dosis personal	Personal					
		e. Pengujian alat ukur radiasi	Alat					
		f. Uji Produk	Alat					
3	Indeks Kepuasan Masyarakat	Nilai unsur pelayanan dengan hasil baik						
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	Ketepatan jadwal waktu pelayanan dibagi jumlah pelanggan yang sudah kontrak	Prosentase					
5	Penerimaan Keuangan BLU/PNBP	a. <i>Cost Recovery Ratio</i> ( Gaji + Investasi b. CRR (Non Gaji + Non Investasi) c. <i>Collection Periods</i> (CP) d. Perputaran Persediaan e. Rasio Total Modal Sendiri Terhadap Aset Perputaran Aset						
6	Jaminan Mutu Pelayanan	Akreditasi	Ruang Lingkup					

E. Strategi Pencapaian Indikator

Strategi pencapaian indikator menguraikan strategi yang harus dilakukan oleh BPFK/LPFK untuk mencapai indikator keberhasilan, yang disusun dalam bentuk tabel berikut:

No.	Indikator Keberhasilan	Strategi Pencapaian Indikator
1	Cakupan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Yang Dilayani	
2	Cakupan Jenis dan Jumlah layanan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang dilayani	
3	Indeks Kepuasan Masyarakat	
4	Ketepatan Waktu Pelayanan	
5	Kinerja Keuangan	
6	Jaminan Mutu Pelayanan	

F. Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan BPFK/LPFK diarahkan untuk menciptakan penyelenggaraan jasa pelayanan yang bersih, transparan, profesional, dan terciptanya budaya kerja yang baik (*good corporate governance*). Monitoring dan evaluasi dilakukan secara berjenjang sesuai hierarki dalam organisasi BPFK/LPFK. Kegiatan ini dilakukan baik internal maupun eksternal.

1. Komponen Internal

- a. Kinerja BPFK/LPFK termasuk disiplin pelaksanaan kegiatan, dan pencapaian waktu pelayanan yang telah ditetapkan.
- b. Pencapaian kinerja dari sasaran kinerja yang telah ditetapkan.
- c. Tindak lanjut dari komplain pelanggan/masyarakat.

- d. Konsistensi penerapan standar proses dan prosedur yang telah ditetapkan.
- e. Laporan pengelolaan keuangan.

2. Komponen Eksternal

Pada setiap akhir tahun diadakan umpan balik pelanggan, yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan. Hasil umpan balik pelanggan mengindikasikan tingkat kepuasan pelanggan. Kegiatan evaluasi ini dilakukan setahun sekali. Kuesioner tersebut berisi tentang penilaian masyarakat terhadap layanan BPFK/LPFK. Unsur yang dinilai dalam kuisoner tersebut terdiri atas:

- a. Waktu pelayanan.
- b. Kualitas produk layanan.
- c. Kemudahan mendapat informasi pelayanan.
- d. Informasi dan Komunikasi yang efektif.
- e. Tanggapan terhadap keluhan pelanggan.

Berdasarkan hasil kuesioner tersebut, BPFK/LPFK dapat melakukan evaluasi terhadap kinerja sehingga diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Selain evaluasi dari kuesioner tersebut, evaluasi juga dilakukan terhadap keluhan yang diterima dari pelanggan baik melalui telepon, email ataupun yang disampaikan langsung. Indikator keberhasilan monitoring dan evaluasi dapat dilihat dari:

- a. Meningkatnya disiplin pegawai BPFK/LPFK, produktifitas dan pencapaian sasaran kinerja atau target BPFK/LPFK.
- b. Tercapainya keteraturan, keterbukaan dan kelancaran pelaksanaan kegiatan pelayanan.
- c. Meningkatnya kepatuhan terhadap standar proses atau prosedur yang telah ditetapkan.
- d. Menurunnya tingkat pemborosan, kebocoran dan/atau tindakan kurang disiplin.
- e. Cepatnya penyelesaian pelayanan kepada masyarakat.

BAB III  
PENUTUP

Standar pelayanan minimum yang disusun oleh setiap Balai Pengujian Fasilitas Kesehatan dibutuhkan dalam rangka penetapan sebagai satuan kerja yang menerapkan pola pengelolaan keuangan badan layanan umum dan sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan yang diberikan.

Standar pelayanan minimum yang disusun oleh setiap Balai Pengujian Fasilitas Kesehatan saat ini sangat beragam. Untuk itu dalam rangka penyusunan standar pelayanan minimum yang terstandar dengan mempertimbangkan aspek kualitas layanan, pemerataan dan kesetaraan layanan, biaya, serta kemudahan untuk mendapatkan layanan, diperlukan pedoman penyusunan standar pelayanan minimum.

Pedoman penyusunan standar pelayanan minimum ini diharapkan dapat memberikan acuan bagi setiap Balai Pengujian Fasilitas Kesehatan dalam menyusun standar pelayanan minimumnya serta menjamin dan memastikan bahwa mutu pelayanan diperoleh masyarakat secara merata dan berkeadilan, dan masyarakat mendapat kemudahan, peningkatan dan perbaikan layanan yang diberikan oleh Balai Pengujian Fasilitas Kesehatan.

MENTERI KESEHATAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

BUDI G. SADIKIN

Salinan sesuai dengan aslinya

Kepala Biro Hukum dan Organisasi  
Sekretariat Jenderal Kementerian Kesehatan,  
  
Sundoyo, SH, MKM, M.Hum  
NIP 196504081988031002