



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT
BADAN LAYANAN UMUM
BALAI KESEHATAN KERJA PELAYARAN**



JL. RAYA ANCOL BARU NO. 1
TANJUNG PRIOK, JAKARTA UTARA

TELP. : 021 4372447
FAX. : 021 4372468

Email : bkkp@dephub.go.id
Website : www.bkkp.dephub.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA BALAI KESEHATAN KERJA PELAYARAN
NOMOR : KP.006/2/19/BKKP-2022**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI KESEHATAN KERJA PELAYARAN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BALAI KESEHATAN KERJA PELAYARAN

- Menimbang :
- a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan pada Balai Kesehatan Kerja Pelayaran diperlukan Standar Pelayanan Publik;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, dipandang perlu ditetapkan Keputusan Kepala Balai Kesehatan Kerja Pelayaran tentang Standar Pelayanan Publik pada Balai Kesehatan Kerja Pelayaran.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran;
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara

- Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4616);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
 7. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
 8. Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);
 9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 324);
 10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus;
 11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 73 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kelola Balai Kesehatan Kerja Pelayaran;
 12. Peraturan Menteri Keuangan Nomor. 126/PMK.05/2022 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Kesehatan Kerja Pelayaran pada Kementerian Perhubungan;
 13. Keputusan Menteri Perhubungan nomor KM 283 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan pada Balai Kesehatan Kerja Pelayaran.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI KESEHATAN KERJA PELAYARAN TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI KESEHATAN KERJA PELAYARAN
- PERTAMA : Standar Pelayanan Publik Balai Kesehatan Kerja Pelayaran meliputi :
1. Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*);
 2. Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*).
 - a. Jasa pemeriksaan Kesehatan meliputi :
 - 1) Jasa Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Pelaut;
 - 2) Jasa Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Penunjang Keselamatan Pelayaran dan Masyarakat Umum;
 - 3) Jasa Pelayanan Pemeliharaan Kesehatan Pelaut, Tenaga Penunjang Keselamatan Pelayaran dan Masyarakat Umum;
 - 4) Jasa Penyiapan Sertifikat Kesehatan Pelaut;
 - b. Jasa Pemeriksaan Lingkungan Kerja Pelayaran.

- KEDUA : Standar pelayanan publik pada Balai Kesehatan Kerja Pelayaran sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU pelaksanaannya terdiri dari beberapa komponen meliputi :
1. Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*)
 - a. Persyaratan pelayanan;
 - b. Sistem, mekanisme dan prosedur;
 - c. Jangka waktu penyelesaian;
 - d. Biaya/tarif;
 - e. Produk pelayanan
 - f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
 2. Standar pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*)
 - a. Dasar hukum;
 - b. Sarana, prasarana, dan atau fasilitas
 - c. Kompetensi pelaksana
 - d. Pengawasan internal;
 - e. Jumlah pelaksana;
 - f. Jaminan pelayanan;
 - g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
 - h. Evaluasi kinerja pelayanan.
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik pada Balai Kesehatan Kerja Pelayaran wajib diterapkan secara penuh sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA dan wajib dievaluasi serta diperbaiki secara berkelanjutan oleh Kepala Balai Kesehatan Kerja Pelayaran.
- KEEMPAT : Untuk menerapkan Standar Pelayanan Publik, Balai Kesehatan Kerja Pelayaran wajib menetapkan Maklumat Pelayanan.
- KELIMA : Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEEMPAT merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KESATU dan wajib dipublikasikan secara jelas dan luas.
- KEENAM : Hasil evaluasi dan perbaikan Standar Pelayanan Publik pada Balai Kesehatan Kerja Pelayaran disampaikan kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut.
- KETUJUH : Standar Pelayanan Publik pada Balai Kesehatan Kerja Pelayaran sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dan Maklumat Pelayanan sebagaimana Diktum KELIMA tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini.

KEDELAPAN : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan dikemudian hari, maka akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Jakarta

Pada tanggal : 12 September 2022

Kepala Balai Kesehatan Kerja Pelayaran 



Widi Supriyanto, SE, M.MTr.
NIP. 197304171993031001

Salinan Keputusan disampaikan kepada :

1. Dirjen Perhubungan Laut;
2. Sekretaris Direktorat Jenderal Perhubungan Laut;
3. Kepala Pusat Pengelolaan Transportasi Berkelanjutan.

Lampiran I
Keputusan Kepala Balai Kesehatan
Kerja Pelayaran
Nomor : KP.006/2/19/BKKP-2022
Tentang : 12 September 2022

STANDAR PELAYANAN BALAI KESEHATAN KERJA PELAYARAN

A. Layanan Utama

1. Standar Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Pelaut

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan pelayanan	<p>Pengguna jasa melakukan pendaftaran dengan mengisi formulir yang telah disediakan di Klinik BKKP atau melalui Aplikasi BKKP Mobile. Memenuhi dan melengkapi persyaratan pelayanan untuk Pelaut dan Kadet meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none">- KTP/PASPOR (Asli dan Fotocopy)- BST Aktif (Asli dan Fotocopy)- Pas Foto 3 x 4 dengan latar warna sesuai jabatan- Melakukan puasa 8-12 jam sebelum pemeriksaan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none">a. Pengguna jasa datang langsung ke Klinik BKKP sebelum pukul 11.00 Wib WIB, mengisi formulir yang telah disediakan dan menyerahkan kepada petugas pendaftaran.b. Petugas pendaftaran melakukan verifikasi persyaratan pendaftaran;c. Petugas pendaftaran memberikan nomor antrian kepada pengguna jasa setelah persyaratan pendaftaran dinyatakan lengkap;d. Pengguna jasa melakukan pembayaran Pemeriksaan Kesehatan;e. Pengguna jasa menunggu diruang tunggu setelah menerima formulir dan nomor antrian;f. Pemanggilan kepada pengguna jasa sesuai nomor antrian melalui Sistem Antrian.g. Petugas Medis melakukan Pemeriksaan Kesehatan meliputi :<ul style="list-style-type: none">- Pemeriksaan Visus dan Buta Warna- Pemeriksaan Audiometri- Pemeriksaan EKG- Pemeriksaan Fisik- Pemeriksaan Gigi- Pemeriksaan Radiologi- Pemeriksaan Laboratorium

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Jangka waktu penyelesaian layanan pemeriksaan kesehatan sebagai berikut :</p> <p>Pemeriksaan Kesehatan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pemeriksaan Visus dan Buta Warna : 15 menit - Pemeriksaan Audiometri : 20 menit - Pemeriksaan EKG : 20 menit - Pemeriksaan Fisik : 15 menit - Pemeriksaan Gigi : 15 menit - Pemeriksaan Radiologi : 20 menit - Pemeriksaan Laboratorium (Sampling) : 15 menit <hr style="width: 20%; margin-left: auto; margin-right: 0;"/> <p style="text-align: right;">: 120 menit</p> <p>a. Pelayanan Sertifikat Kesehatan, maksimal 1 (satu) hari kerja sejak pemeriksaan kesehatan.</p> <p>b. Pelayanan Sertifikat Kesehatan, setiap hari kerja mulai pukul 08.00 – 16.00 WIB</p>
4.	Biaya/tarif	Biaya/tarif layanan Pemeriksaan Kesehatan sebesar Rp. 559.000,- s.d Rp. 1.000.000,- (sesuai PMK 126/PMK.05/2022)
5.	Produk pelayanan	<p>a. Laporan Hasil Pemeriksaan Kesehatan</p> <p>b. Sertifikat Kesehatan Pelaut</p>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Kritik, saran, dan masukan pengguna jasa dapat disampaikan melalui :</p> <p>a. Hotline : 0811-4000-900</p> <p>b. Media Sosial</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instagram : djpl_bkkp - Twitter : djpl_bkkp - Facebook : Balai Kesehatan Kerja Pelayaran - Email : pengaduan.bkkp@kemenhub.go.id <p>c. Kotak Pengaduan/Saran/Masukan di Klinik Utama BKKP Gunung Sahari.</p> <p>Jam Pelayanan Pengaduan: Senin – Jumat jam 08.00 – 16.00 WIB.</p> <p>Semua kritik, saran dan masukan akan diproses sesuai dengan prosedur sebagai berikut:</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN																																																											
		STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN TERPADU SECARA LANGSUNG DAN HOTLINE																																																											
		<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">NO</th> <th rowspan="2">URAIAN JENIS KEGIATAN</th> <th colspan="3">PELAKSANA</th> <th colspan="2">MUTU BAKU</th> <th rowspan="2">KET</th> </tr> <tr> <th>Pelapor</th> <th>Petugas Pengaduan</th> <th>Kasubag Krus & TU / Kasu KPT/SP/ Kasu KLKP/ Kasu PUKS</th> <th>KELENGKAPAN</th> <th>WAKTU</th> <th>OUTPUT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Menerima pengaduan</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Identitas Pelapor, Form Laporan</td> <td>15 Menit</td> <td>Identitas Pelapor, Form Keluhan /Pitangan</td> <td>Pelapor menyampaikan pertanyaan dengan datang langsung atau melalui call hotline</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Menerima, menuliskan, dan menjawab ke dalam sistem dan menyampaikan pertanyaan Pelapor sesuai form masing-masing unit</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Identitas Pelapor, Form Keluhan & Nomor Tiket Pengaduan</td> <td>15 Menit</td> <td>Nomor Tiket Pengaduan, Database Laporan Pengaduan, solusi / informasi / jawaban</td> <td>Apabila pertanyaan tentang SOP dan FAQ maka Petugas Pengaduan akan langsung menjawab pertanyaan Pelapor. Sistem secara otomatis menerbitkan Nomor tiket pengaduan setelah identitas Pelapor masuk sistem</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Memberikan jawaban sesuai tugas fungsi unit dan menyampaikan jawaban ke petugas pengaduan</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Database Laporan Pengaduan</td> <td>15 Menit</td> <td>Informasi / jawaban sesuai tugas fungsi / database laporan pengaduan</td> <td>Apabila pertanyaan mengenai kerusakan dan tata usaha akan dijawab oleh Kasubag Krus dan Tata Usaha / apabila pertanyaan tentang keluhan pelaut dan tenaga penunjang keselamatan pelayaran maka akan dijawab Kasu KPT/SP / apabila pertanyaan tentang keluhan lingkungan kerja pelayaran maka akan dijawab Kasu KLKP/ apabila pertanyaan tentang pengalihan usaha & kerjasama maka akan dijawab Kasu PUKS</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>menerima jawaban dan Kasubag Krus & TU / Kasu KPT/SP/ Kasu KLKP/ Kasu PUKS</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Database Laporan Pengaduan</td> <td>10 Menit</td> <td>Informasi / jawaban / database laporan pengaduan</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Menerima solusi / informasi / jawaban</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Nomor Tiket Pengaduan</td> <td>15 Menit</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	NO	URAIAN JENIS KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU		KET	Pelapor	Petugas Pengaduan	Kasubag Krus & TU / Kasu KPT/SP/ Kasu KLKP/ Kasu PUKS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	1	Menerima pengaduan				Identitas Pelapor, Form Laporan	15 Menit	Identitas Pelapor, Form Keluhan /Pitangan	Pelapor menyampaikan pertanyaan dengan datang langsung atau melalui call hotline	2	Menerima, menuliskan, dan menjawab ke dalam sistem dan menyampaikan pertanyaan Pelapor sesuai form masing-masing unit				Identitas Pelapor, Form Keluhan & Nomor Tiket Pengaduan	15 Menit	Nomor Tiket Pengaduan, Database Laporan Pengaduan, solusi / informasi / jawaban	Apabila pertanyaan tentang SOP dan FAQ maka Petugas Pengaduan akan langsung menjawab pertanyaan Pelapor. Sistem secara otomatis menerbitkan Nomor tiket pengaduan setelah identitas Pelapor masuk sistem	3	Memberikan jawaban sesuai tugas fungsi unit dan menyampaikan jawaban ke petugas pengaduan				Database Laporan Pengaduan	15 Menit	Informasi / jawaban sesuai tugas fungsi / database laporan pengaduan	Apabila pertanyaan mengenai kerusakan dan tata usaha akan dijawab oleh Kasubag Krus dan Tata Usaha / apabila pertanyaan tentang keluhan pelaut dan tenaga penunjang keselamatan pelayaran maka akan dijawab Kasu KPT/SP / apabila pertanyaan tentang keluhan lingkungan kerja pelayaran maka akan dijawab Kasu KLKP/ apabila pertanyaan tentang pengalihan usaha & kerjasama maka akan dijawab Kasu PUKS	4	menerima jawaban dan Kasubag Krus & TU / Kasu KPT/SP/ Kasu KLKP/ Kasu PUKS				Database Laporan Pengaduan	10 Menit	Informasi / jawaban / database laporan pengaduan		5	Menerima solusi / informasi / jawaban				Nomor Tiket Pengaduan	15 Menit		
NO	URAIAN JENIS KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU		KET																																																						
		Pelapor	Petugas Pengaduan	Kasubag Krus & TU / Kasu KPT/SP/ Kasu KLKP/ Kasu PUKS	KELENGKAPAN	WAKTU		OUTPUT																																																					
1	Menerima pengaduan				Identitas Pelapor, Form Laporan	15 Menit	Identitas Pelapor, Form Keluhan /Pitangan	Pelapor menyampaikan pertanyaan dengan datang langsung atau melalui call hotline																																																					
2	Menerima, menuliskan, dan menjawab ke dalam sistem dan menyampaikan pertanyaan Pelapor sesuai form masing-masing unit				Identitas Pelapor, Form Keluhan & Nomor Tiket Pengaduan	15 Menit	Nomor Tiket Pengaduan, Database Laporan Pengaduan, solusi / informasi / jawaban	Apabila pertanyaan tentang SOP dan FAQ maka Petugas Pengaduan akan langsung menjawab pertanyaan Pelapor. Sistem secara otomatis menerbitkan Nomor tiket pengaduan setelah identitas Pelapor masuk sistem																																																					
3	Memberikan jawaban sesuai tugas fungsi unit dan menyampaikan jawaban ke petugas pengaduan				Database Laporan Pengaduan	15 Menit	Informasi / jawaban sesuai tugas fungsi / database laporan pengaduan	Apabila pertanyaan mengenai kerusakan dan tata usaha akan dijawab oleh Kasubag Krus dan Tata Usaha / apabila pertanyaan tentang keluhan pelaut dan tenaga penunjang keselamatan pelayaran maka akan dijawab Kasu KPT/SP / apabila pertanyaan tentang keluhan lingkungan kerja pelayaran maka akan dijawab Kasu KLKP/ apabila pertanyaan tentang pengalihan usaha & kerjasama maka akan dijawab Kasu PUKS																																																					
4	menerima jawaban dan Kasubag Krus & TU / Kasu KPT/SP/ Kasu KLKP/ Kasu PUKS				Database Laporan Pengaduan	10 Menit	Informasi / jawaban / database laporan pengaduan																																																						
5	Menerima solusi / informasi / jawaban				Nomor Tiket Pengaduan	15 Menit																																																							

Komponen Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Kedokteran;</p> <p>b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan;</p> <p>c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</p> <p>d. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>e. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan;</p> <p>f. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;</p> <p>g. Peraturan Pemerintah Nomor 65 tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;</p> <p>h. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal;</p> <p>i. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan;</p> <p>j. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2019 Tentang Pemeriksaan Kesehatan Pelaut, Tenaga Penunjang Keselamatan Pelayaran, Pemeriksaan Lingkungan Kerja Pelayaran;</p> <p>k. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 73 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Kesehatan Kerja Pelayaran;</p> <p>l. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 126/PMK.05/2022 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Kesehatan Kerja Pelayaran pada Kementerian Perhubungan.</p>
----	-------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Sarana : Alat – Alat Kesehatan b. Prasarana : Gedung Klinik
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Seksi Kesehatan Pelaut dan Tenaga Penunjang Keselamatan Pelayaran. b. Koordinator Kelompok Fungsional. c. Tenaga Medis : <ul style="list-style-type: none"> - Dokter spesialis Mata, THT, Radiologi dan Patologi Klinik. - Dokter Umum. - Dokter Gigi. - Perawat. - Perawat Gigi. - Radiografer. - Analis Laboratorium. - Psikolog. - Memiliki Ijazah serendah-rendahnya Diploma III; - Pangkat golongan minimal Pengatur (II/c); - Ijazah sesuai dengan kualifikasi jabatan;
4.	Pengawasan internal	a. Audit Internal (Sistem Manajemen Mutu). b. Audit Internal Keuangan dan Sumber Daya yang dilaksanakan oleh Satuan Pengawas Internal (SPI).
5.	Jumlah pelaksana	Dalam menunjang Standar Pelayanan Balai Kesehatan Kerja Pelayaran diperlukan tenaga pelaksana sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none"> a. Dokter Spesialis Mata : 1 orang b. Dokter Spesialis Penyakit Dalam : 1 orang c. Dokter Spesialis THT : 1 orang d. Dokter Spesialis Radiologi : 1 orang e. Dokter Spesialis Patologi Klinik : 1 orang f. Dokter Umum/Dokter Pemeriksa : 1 orang g. Dokter Gigi : 1 orang h. Perawat : 3 orang i. Analis Laboratorium : 1 orang j. Radiografer/ Penata Rontgen : 1 orang k. Apoteker : 1 orang l. Perekam Medis : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	a. Pemeriksaan Kesehatan yang cepat, tepat dan akurat yang tersertifikasi ISO 9001 : 2015 b. Sertifikasi Kalibrasi Alat Kesehatan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Penyediaan Sistem Pemadam Kebakaran. b. Prosedur Keadaan Darurat. c. Petugas keamanan 24 Jam. d. CCTV 24 Jam.
8.	Evaluasi	a. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik dan pengawasan langsung;

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Kinerja Pelaksana	b. Dilakukan Evaluasi Kinerja Internal melalui Aplikasi AP2KP.

2. Standar Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Penunjang Keselamatan Pelayaran dan Masyarakat Umum.

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan pelayanan	Melakukan pendaftaran layanan kesehatan di Klinik BKPP dengan mengisi formulir yang telah disediakan. Memenuhi dan melengkapi persyaratan sebagai Tenaga Penunjang Keselamatan Pelayaran (ASN Ditjen Hubla) dan Masyarakat Umum dengan membawa Identitas Diri/KTP.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>a. Pengguna jasa datang langsung ke Klinik BKPP sebelum pukul 12.00 WIB, mengisi formulir yang telah disediakan dan menyerahkan kepada petugas pendaftaran.</p> <p>b. Petugas pendaftaran melakukan verifikasi persyaratan pendaftaran;</p> <p>c. Petugas pendaftaran memberikan nomor antrian kepada pengguna jasa setelah persyaratan pendaftaran dinyatakan lengkap;</p> <p>d. Pengguna jasa melakukan pembayaran biaya pemeriksaan kesehatan;</p> <p>e. Pengguna jasa menunggu diruang tunggu setelah menerima formulir dan nomor antrian;</p> <p>f. Pemanggilan kepada pengguna jasa sesuai nomor antrian melalui Sistem Antrian.</p> <p>g. Petugas Medis melakukan pemeriksaan kesehatan meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pemeriksaan Visus dan Buta Warna - Pemeriksaan Audiometri - Pemeriksaan EKG - Pemeriksaan Fisik - Pemeriksaan Gigi - Pemeriksaan Radiologi - Pemeriksaan Laboratorium
3.	Jangka waktu Penyelesaian	<p>Jangka waktu penyelesaian layanan pemeriksaan kesehatan sebagai berikut :</p> <p>Pemeriksaan Kesehatan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pemeriksaan Visus dan Buta Warna : 15 menit - Pemeriksaan Audiometri : 20 menit - Pemeriksaan EKG : 20 menit - Pemeriksaan Fisik : 15 menit - Pemeriksaan Gigi : 15 menit - Pemeriksaan Radiologi : 20 menit - Pemeriksaan Laboratorium (Sampling) : 15 menit

NO	KOMPONEN	URAIAN																																																												
		: 120 menit c. Pelayanan Surat Keterangan Sehat, maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak pemeriksaan kesehatan. d. Pelayanan Surat Keterangan Sehat, setiap hari kerja mulai pukul 08.00 Wib – 16.00 Wib																																																												
4.	Biaya/tarif	Biaya/tarif layanan pemeriksaan kesehatan sebesar Rp. 559.000,- s.d Rp. 1.000.000,- (sesuai PMK 126/PMK.05/2022)																																																												
5.	Produk Pelayanan	a. Laporan Hasil Pemeriksaan Kesehatan. b. Surat Keterangan Sehat.																																																												
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Kritik, saran, dan masukan pengguna jasa dapat disampaikan melalui :</p> <p>d. Hotline : 0811-4000-900</p> <p>e. Media Sosial</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instagram : djpl_bkkp - Twitter : djpl_bkkp - Facebook : Balai Kesehatan Kerja Pelayanan - Email : pengaduan.bkkp@kemenhub.go.id <p>f. Kotak Pengaduan/Saran/Masukan di Klinik Utama BKKP Gunung Sahari.</p> <p>Jam Pelayanan Pengaduan: Senin – Jumat jam 08.00 – 16.00 WIB.</p> <p>Semua kritik, saran dan masukan akan diproses sesuai dengan prosedur sebagai berikut:</p> <p style="text-align: center;">STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN TERPADU SECARA LANGSUNG DAN HOTLINE</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">NO.</th> <th rowspan="2">URAIAN JENIS KEGIATAN</th> <th colspan="3">PELAKSANA</th> <th colspan="3">MUTU BAKU</th> <th rowspan="2">KET</th> </tr> <tr> <th>Pelapor</th> <th>Petugas Pengaduan</th> <th>Kasablag Kru & TU/ Kasi KPTPKP/Kasi SLKP/Kasi PUKS</th> <th>KELENGKAPAN</th> <th>WAKTU</th> <th>OUTPUT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Menerima pengaduan</td> <td>○</td> <td>□</td> <td></td> <td>Identitas Pelapor, Form Laporan</td> <td>15 Menit</td> <td>Identitas Pelapor, Form Keluhan Pengaduan</td> <td>Pelapor menyampaikan pertanyaan dengan datang langsung atau melalui call hotline</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Menerima, menuliskan, menjawab ke dalam sistem dan menyampaikan pertanyaan Pelapor sesuai tuis masing masing unit</td> <td>□</td> <td>□</td> <td></td> <td>Identitas Pelapor, Form Keluhan & Nomor Tiket Pengaduan</td> <td>15 Menit</td> <td>Nomor Tiket Pengaduan, Database Laporan Pengaduan, solusi / informasi/ solutif</td> <td>Apabila pertanyaan tentang SOP dan FAQ maka Petugas Pengaduan akan langsung menjawab pertanyaan Pelapor. Sistem secara otomatis memberikan Nomor tiket pengaduan setelah identitas Pelapor masuk sistem</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Memberikan jawaban sesuai tugas fungsi unit dan menyampaikan jawaban ke petugas pengaduan</td> <td></td> <td>□</td> <td>□</td> <td>Database Laporan Pengaduan</td> <td>15 Menit</td> <td>Informasi / jawaban sesuai tugas fungsi/ Database laporan pengaduan</td> <td>Apabila pertanyaan mengenai keluhan dan tata usaha akan dijawab oleh kasablag Kru dan Tata Usaha / apabila pertanyaan tentang kesehatan pelaut dan tenaga penunjang keselamatan pelayaran maka akan dijawab Kasi KPTPKP / apabila pertanyaan tentang kesehatan lingkungan kerja pelayanan maka akan dijawab Kasi SLKP/ apabila pertanyaan tentang pengembangan usaha & kerentanan maka akan dijawab Kasi PUKS</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>menerima jawaban dan kasablag Kru & TU/ Kasi KPTPKP/ Kasi SLKP/ Kasi PUKS</td> <td>□</td> <td>□</td> <td></td> <td>Database Laporan Pengaduan</td> <td>10 Menit</td> <td>Informasi / jawaban / Database laporan pengaduan</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Menerima solusi / informasi / jawaban</td> <td>○</td> <td></td> <td></td> <td>Nomor Tiket Pengaduan</td> <td>15 Menit</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	NO.	URAIAN JENIS KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KET	Pelapor	Petugas Pengaduan	Kasablag Kru & TU/ Kasi KPTPKP/Kasi SLKP/Kasi PUKS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	1	Menerima pengaduan	○	□		Identitas Pelapor, Form Laporan	15 Menit	Identitas Pelapor, Form Keluhan Pengaduan	Pelapor menyampaikan pertanyaan dengan datang langsung atau melalui call hotline	2	Menerima, menuliskan, menjawab ke dalam sistem dan menyampaikan pertanyaan Pelapor sesuai tuis masing masing unit	□	□		Identitas Pelapor, Form Keluhan & Nomor Tiket Pengaduan	15 Menit	Nomor Tiket Pengaduan, Database Laporan Pengaduan, solusi / informasi/ solutif	Apabila pertanyaan tentang SOP dan FAQ maka Petugas Pengaduan akan langsung menjawab pertanyaan Pelapor. Sistem secara otomatis memberikan Nomor tiket pengaduan setelah identitas Pelapor masuk sistem	3	Memberikan jawaban sesuai tugas fungsi unit dan menyampaikan jawaban ke petugas pengaduan		□	□	Database Laporan Pengaduan	15 Menit	Informasi / jawaban sesuai tugas fungsi/ Database laporan pengaduan	Apabila pertanyaan mengenai keluhan dan tata usaha akan dijawab oleh kasablag Kru dan Tata Usaha / apabila pertanyaan tentang kesehatan pelaut dan tenaga penunjang keselamatan pelayaran maka akan dijawab Kasi KPTPKP / apabila pertanyaan tentang kesehatan lingkungan kerja pelayanan maka akan dijawab Kasi SLKP/ apabila pertanyaan tentang pengembangan usaha & kerentanan maka akan dijawab Kasi PUKS	4	menerima jawaban dan kasablag Kru & TU/ Kasi KPTPKP/ Kasi SLKP/ Kasi PUKS	□	□		Database Laporan Pengaduan	10 Menit	Informasi / jawaban / Database laporan pengaduan		5	Menerima solusi / informasi / jawaban	○			Nomor Tiket Pengaduan	15 Menit		
NO.	URAIAN JENIS KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KET																																																						
		Pelapor	Petugas Pengaduan	Kasablag Kru & TU/ Kasi KPTPKP/Kasi SLKP/Kasi PUKS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT																																																							
1	Menerima pengaduan	○	□		Identitas Pelapor, Form Laporan	15 Menit	Identitas Pelapor, Form Keluhan Pengaduan	Pelapor menyampaikan pertanyaan dengan datang langsung atau melalui call hotline																																																						
2	Menerima, menuliskan, menjawab ke dalam sistem dan menyampaikan pertanyaan Pelapor sesuai tuis masing masing unit	□	□		Identitas Pelapor, Form Keluhan & Nomor Tiket Pengaduan	15 Menit	Nomor Tiket Pengaduan, Database Laporan Pengaduan, solusi / informasi/ solutif	Apabila pertanyaan tentang SOP dan FAQ maka Petugas Pengaduan akan langsung menjawab pertanyaan Pelapor. Sistem secara otomatis memberikan Nomor tiket pengaduan setelah identitas Pelapor masuk sistem																																																						
3	Memberikan jawaban sesuai tugas fungsi unit dan menyampaikan jawaban ke petugas pengaduan		□	□	Database Laporan Pengaduan	15 Menit	Informasi / jawaban sesuai tugas fungsi/ Database laporan pengaduan	Apabila pertanyaan mengenai keluhan dan tata usaha akan dijawab oleh kasablag Kru dan Tata Usaha / apabila pertanyaan tentang kesehatan pelaut dan tenaga penunjang keselamatan pelayaran maka akan dijawab Kasi KPTPKP / apabila pertanyaan tentang kesehatan lingkungan kerja pelayanan maka akan dijawab Kasi SLKP/ apabila pertanyaan tentang pengembangan usaha & kerentanan maka akan dijawab Kasi PUKS																																																						
4	menerima jawaban dan kasablag Kru & TU/ Kasi KPTPKP/ Kasi SLKP/ Kasi PUKS	□	□		Database Laporan Pengaduan	10 Menit	Informasi / jawaban / Database laporan pengaduan																																																							
5	Menerima solusi / informasi / jawaban	○			Nomor Tiket Pengaduan	15 Menit																																																								
Komponen Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing).																																																														
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Kedokteran; b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan;																																																												

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; d. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; e. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan; f. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; g. Peraturan Pemerintah Nomor 65 tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal; h. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal; i. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan; j. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2019 Tentang Pemeriksaan Kesehatan Pelaut, Tenaga Penunjang Keselamatan Pelayaran, Pemeriksaan Lingkungan Kerja Pelayaran; k. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 73 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Kesehatan Kerja Pelayaran; l. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 126/PMK.05/2022 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Kesehatan Kerja Pelayaran pada Kementerian Perhubungan.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Sarana : Alat-Alat Kesehatan b. Prasarana : Gedung Klinik
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Seksi Kesehatan Pelaut dan Tenaga Penunjang Keselamatan Pelayaran. b. Koordinator Kelompok Fungsional. c. Tenaga Medis : <ul style="list-style-type: none"> - Dokter spesialis Mata, THT, Radiologi dan Patologi Klinik. - Dokter Umum. - Dokter Gigi. - Perawat. - Perawat Gigi. - Radiografer. - Analis Laboratorium. - Psikolog. - Memiliki Ijazah serendah-rendahnya Diploma III; - Pangkat golongan minimal Pengatur (II/c); - Ijazah sesuai dengan kualifikasi jabatan;
4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Audit Internal (Sistem Manajemen Mutu).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. Audit Internal Keuangan dan Sumber Daya yang dilaksanakan oleh Satuan Pengawas Internal (SPI).
5.	Jumlah pelaksana	Dalam menunjang Standar Pelayanan Balai Kesehatan Kerja Pelayanan diperlukan tenaga pelaksana sebagai berikut : a. Dokter Spesialis Mata : 1 orang b. Dokter Spesialis Penyakit Dalam : 1 orang c. Dokter Spesialis THT : 1 orang d. Dokter Spesialis Radiologi : 1 orang e. Dokter Spesialis Patologi Klinik : 1 orang f. Dokter Umum/Dokter Pemeriksa : 1 orang g. Dokter Gigi : 1 orang h. Perawat : 3 orang i. Analis Laboratorium : 1 orang j. Radiografer/ Penata Rontgen : 1 orang k. Apoteker : 1 orang l. Perekam Medis : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	a. Pemeriksaan kesehatan yang cepat, akurat dan akuntabel yang tersertifikasi ISO 9001 : 2015 b. Sertifikasi Kalibrasi Alat Kesehatan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Penyediaan Sistem Pemadam Kebakaran; b. Prosedur Keadaan Darurat; c. Petugas keamanan 24 Jam; d. CCTV 24 Jam.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik dan pengawasan langsung; b. Dilakukan Evaluasi Kinerja Internal melalui Aplikasi AP2KP.

3. Standar Pelayanan Penyediaan Sertifikat Kesehatan Pelaut

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat Permohonan permintaan sertifikat dari RS/KU yang telah mendapat penetapan dari Ditjen Hubla.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	a. RS/KU melakukan permohonan permintaan Sertifikat Kesehatan Pelaut melalui Aplikasi SISKESPI; b. Permintaan di terima oleh Admin pada aplikasi SISKESPI, untuk selanjutnya persetujuan jumlah permintaan Sertifikat disesuaikan berdasarkan stok Sertifikat BKPP maupun stok Sertifikat di RS/KU; c. Setelah mendapat persetujuan dari Admin BKPP, RS/KU dapat segera melakukan pembayaran sesuai dengan jumlah yang telah disetujui;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>d. RS/KU mengunduh tagihan pada SISKESPI dan mendapat nomor Virtual Account untuk selanjutnya melakukan pembayaran 14 x 24 Jam;</p> <p>e. Setelah RS/KU melakukan pembayaran, selanjutnya bagian Gudang akan mempersiapkan Sertifikat sesuai permintaan yang disetujui;</p> <p>f. Pengambilan Sertifikat dapat dilakukan sesuai Perjanjian Kerjasama yang berlaku, baik secara langsung ke BKPP atau dikirimkan melalui ekspedisi;</p> <p>g. Setelah Sertifikat diterima, RS/KU wajib melakukan konfirmasi telah menerima Sertifikat melalui aplikasi SISKESPI.</p>
3.	Jangka waktu Penyelesaian	3 s.d 20 hari (setelah pembayaran yang dilakukan RS/KU sesuai Nota Tagihan).
4.	Biaya/tarif	Biaya/tarif layanan Dokumen Sertifikat Kesehatan Pelaut sebesar Rp. 60.000,- s.d. Rp. 100.000,- (sesuai PMK 126/PMK.05/2022)
5.	Produk Pelayanan	Menyediakan Dokumen Kesehatan Pelaut yang terdiri dari Sertifikat Kesehatan Pelaut, Lembar Status Kesehatan (LSK) dan Buku Rekam Medis
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Kritik, saran, dan masukan pengguna jasa dapat disampaikan melalui :</p> <p>g. Hotline : 0811-4000-900</p> <p>h. Media Sosial</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instagram : djpl_bkkp - Twitter : djpl_bkkp - Facebook : Balai Kesehatan Kerja Pelayaran - Email : pengaduan.bkkp@kemenhub.go.id <p>i. Kotak Pengaduan/Saran/Masukan di Klinik Utama BKPP Gunung Sahari.</p> <p>Jam Pelayanan Pengaduan: Senin – Jumat jam 08.00 – 16.00 WIB.</p> <p>Semua kritik, saran dan masukan akan diproses sesuai dengan prosedur sebagai berikut:</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN																																																												
		<p style="text-align: center;">STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN TERPADU SECARA LANGSUNG DAN HOTLINE</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">NO.</th> <th rowspan="2">URAIAN JENIS KEGIATAN</th> <th colspan="3">PELAKSANA</th> <th colspan="3">MUTU BAKU</th> <th rowspan="2">REK</th> </tr> <tr> <th>Pelapor</th> <th>Petugas Pengaduan</th> <th>Kasubag Kru & TU / Kasu KPTPKP / Kasu KIKP / Kasu PKSS</th> <th>KELENGKAPAN</th> <th>WAKTU</th> <th>OUTPUT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Menerima panggilan</td> <td>○</td> <td>□</td> <td></td> <td>Identitas Pelapor, Form Laporan</td> <td>15 Menit</td> <td>Identitas Pelapor, Form Keluhan Pengaduan</td> <td>Pelapor menyampaikan pertanyaan dengan datang langsung atau melalui call hotline</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Menerima, memulakan, menjawab ke dalam sistem dan menyampaikan pertanyaan Pelapor sesuai tuis masing masing unit</td> <td>□</td> <td>□</td> <td></td> <td>Identitas Pelapor, Form Keluhan & Nomor Tiket Pengaduan</td> <td>15 Menit</td> <td>Nomor Tiket Pengaduan, Database Laporan Pengaduan, solusi / informasi / jawaban</td> <td>Apabila pertanyaan tentang SOP dan F.MQ maka Petugas Pengaduan akan langsung menjawab pertanyaan Pelapor. Sistem secara otomatis memberikan Nomor Tiket pengaduan setelah identitas Pelapor masuk sistem</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>memberikan jawaban sesuai tugas fungsi unit dan menyampaikan jawaban ke petugas pengaduan</td> <td></td> <td>□</td> <td>□</td> <td>Database Laporan Pengaduan</td> <td>15 Menit</td> <td>Informasi / jawaban sesuai tugas fungsi / database laporan pengaduan</td> <td>Apabila pertanyaan mengenai kerusakan dan tata usaha akan dijawab oleh Kasubag Kru dan Tata Usaha / jawaban sesuai apabila pertanyaan tentang keluhan pelaut dan tenaga penunjang keselamatan pelayaran maka akan dijawab Kasu KPTPKP / apabila pertanyaan tentang kesehatan lingkungan kerja pelayaran maka akan dijawab Kasu KIKP, apabila pertanyaan tentang permasalahan usaha & kemitraan maka akan dijawab Kasu PKSS</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>menerima jawaban dari Kasubag Kru & TU / Kasu KPTPKP / Kasu KIKP / Kasu PKSS</td> <td></td> <td>□</td> <td></td> <td>Database Laporan Pengaduan</td> <td>10 Menit</td> <td>informasi / jawaban / database laporan pengaduan</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Menerima solusi / informasi / jawaban</td> <td>○</td> <td></td> <td></td> <td>Nomor Tiket Pengaduan</td> <td>15 Menit</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	NO.	URAIAN JENIS KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			REK	Pelapor	Petugas Pengaduan	Kasubag Kru & TU / Kasu KPTPKP / Kasu KIKP / Kasu PKSS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	1	Menerima panggilan	○	□		Identitas Pelapor, Form Laporan	15 Menit	Identitas Pelapor, Form Keluhan Pengaduan	Pelapor menyampaikan pertanyaan dengan datang langsung atau melalui call hotline	2	Menerima, memulakan, menjawab ke dalam sistem dan menyampaikan pertanyaan Pelapor sesuai tuis masing masing unit	□	□		Identitas Pelapor, Form Keluhan & Nomor Tiket Pengaduan	15 Menit	Nomor Tiket Pengaduan, Database Laporan Pengaduan, solusi / informasi / jawaban	Apabila pertanyaan tentang SOP dan F.MQ maka Petugas Pengaduan akan langsung menjawab pertanyaan Pelapor. Sistem secara otomatis memberikan Nomor Tiket pengaduan setelah identitas Pelapor masuk sistem	3	memberikan jawaban sesuai tugas fungsi unit dan menyampaikan jawaban ke petugas pengaduan		□	□	Database Laporan Pengaduan	15 Menit	Informasi / jawaban sesuai tugas fungsi / database laporan pengaduan	Apabila pertanyaan mengenai kerusakan dan tata usaha akan dijawab oleh Kasubag Kru dan Tata Usaha / jawaban sesuai apabila pertanyaan tentang keluhan pelaut dan tenaga penunjang keselamatan pelayaran maka akan dijawab Kasu KPTPKP / apabila pertanyaan tentang kesehatan lingkungan kerja pelayaran maka akan dijawab Kasu KIKP, apabila pertanyaan tentang permasalahan usaha & kemitraan maka akan dijawab Kasu PKSS	4	menerima jawaban dari Kasubag Kru & TU / Kasu KPTPKP / Kasu KIKP / Kasu PKSS		□		Database Laporan Pengaduan	10 Menit	informasi / jawaban / database laporan pengaduan		5	Menerima solusi / informasi / jawaban	○			Nomor Tiket Pengaduan	15 Menit		
NO.	URAIAN JENIS KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			REK																																																						
		Pelapor	Petugas Pengaduan	Kasubag Kru & TU / Kasu KPTPKP / Kasu KIKP / Kasu PKSS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT																																																							
1	Menerima panggilan	○	□		Identitas Pelapor, Form Laporan	15 Menit	Identitas Pelapor, Form Keluhan Pengaduan	Pelapor menyampaikan pertanyaan dengan datang langsung atau melalui call hotline																																																						
2	Menerima, memulakan, menjawab ke dalam sistem dan menyampaikan pertanyaan Pelapor sesuai tuis masing masing unit	□	□		Identitas Pelapor, Form Keluhan & Nomor Tiket Pengaduan	15 Menit	Nomor Tiket Pengaduan, Database Laporan Pengaduan, solusi / informasi / jawaban	Apabila pertanyaan tentang SOP dan F.MQ maka Petugas Pengaduan akan langsung menjawab pertanyaan Pelapor. Sistem secara otomatis memberikan Nomor Tiket pengaduan setelah identitas Pelapor masuk sistem																																																						
3	memberikan jawaban sesuai tugas fungsi unit dan menyampaikan jawaban ke petugas pengaduan		□	□	Database Laporan Pengaduan	15 Menit	Informasi / jawaban sesuai tugas fungsi / database laporan pengaduan	Apabila pertanyaan mengenai kerusakan dan tata usaha akan dijawab oleh Kasubag Kru dan Tata Usaha / jawaban sesuai apabila pertanyaan tentang keluhan pelaut dan tenaga penunjang keselamatan pelayaran maka akan dijawab Kasu KPTPKP / apabila pertanyaan tentang kesehatan lingkungan kerja pelayaran maka akan dijawab Kasu KIKP, apabila pertanyaan tentang permasalahan usaha & kemitraan maka akan dijawab Kasu PKSS																																																						
4	menerima jawaban dari Kasubag Kru & TU / Kasu KPTPKP / Kasu KIKP / Kasu PKSS		□		Database Laporan Pengaduan	10 Menit	informasi / jawaban / database laporan pengaduan																																																							
5	Menerima solusi / informasi / jawaban	○			Nomor Tiket Pengaduan	15 Menit																																																								

Komponen Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Kedokteran; b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan; c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; d. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; e. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan; f. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; g. Peraturan Pemerintah Nomor 65 tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal; h. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal; i. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan; j. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2019 Tentang Pemeriksaan Kesehatan Pelaut, Tenaga Penunjang Keselamatan Pelayaran, Pemeriksaan Lingkungan Kerja Pelayaran; k. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 73 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Kesehatan Kerja Pelayaran; l. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 126/PMK.05/2022 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Kesehatan Kerja Pelayaran pada Kementerian Perhubungan.
----	-------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Prasarana : Gudang Penyimpanan b. Sarana : Komputer, SISKESPI
3.	Kompetensi Pelaksana	Kepala Balai Kesehatan Kerja Pelayaran; Admin pelaksana; Bendahara Penerimaan; Kepala Gudang;
4.	Pengawasan internal	a. Audit Internal (Sistem Manajemen Mutu). b. Audit Internal Keuangan dan Sumber Daya yang dilaksanakan oleh Satuan Pengawas Internal (SPI)
5.	Jumlah pelaksana	Admin Pelaksana : 1 orang Bendahara Penerimaan : 1 orang Kepala Gudang : 1 orang Petugas Gudang : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	a. Medical Check Up yang cepat, akurat dan akuntabel yang tersertifikasi ISO 9001 : 2015 b. Sertifikasi Kalibrasi Alat Kesehatan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Penyediaan Sistem Pemadam Kebakaran; b. Prosedur Keadaan Darurat; c. Petugas keamanan 24 Jam; d. CCTV 24 Jam.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	a. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik dan pengawasan langsung; b. Dilakukan Evaluasi Kinerja Internal melalui Aplikasi AP2KP

1. Standar Pelayanan Pemeriksaan Lingkungan Kerja Pelayaran.

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery).		
1.	Persyaratan Pelayanan	Pendaftaran layanan pemeriksaan lingkungan kerja pelayaran dilakukan dengan mengirim surat permohonan dari UPT/Perusahaan/Kantor pemohon.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	a. Kepala BKPP memerintahkan kepada Kepala Seksi KLKP untuk menyiapkan pemeriksaan kesehatan lingkungan kerja pada instansi pemohon; b. Kepala Seksi KLKP memerintahkan kepada Manajemen Lab untuk memeriksa lingkungan kerja; c. Kepala Seksi KLKP bersama manajemen Lab berkoordinasi menyiapkan rencana pemeriksaan kesehatan lingkungan kerja; d. Personil Lab KLKP sebagai personil pemeriksa mempersiapkan alat yang akan di gunakan untuk melakukan pemeriksaan kesehatan lingkungan kerja; e. Personil Lab KLKP sebagai tim pemeriksa lingkungan melakukan pemeriksaan kesehatan lingkungan kerja di UPT/Perusahaan/Kantor sesuai dengan jenis pemeriksaan yang dibutuhkan; f. Tim pemeriksa merapihkan alat dan melakukan pengecekan kembali; g. Tim Pemeriksa melakukan evaluasi terhadap hasil pemeriksaan kesehatan lingkungan kerja; h. Tim pemeriksa Menyusun laporan hasil pemeriksaan kesehatan lingkungan kerja.
3.	Jangka waktu Penyelesaian	Kualitas udara ambient : 215 menit Kebisingan : 214 menit Pencahayaan : 212 menit Emisi Gas : 209 menit Getaran : 212 menit ISBB : 215 menit Gelombang Elektro : 201 menit Debu : 201 menit Jam Operasional mulai dari pukul 08.00 WIB – 15.00 WIB setiap hari kerja Pemeriksaan lingkungan = 3 hari kalender Penyelesaian laporan sampai dengan sertifikat = 14 hari kalender
4.	Biaya/tarif	Biaya/tarif layanan Pemeriksaan Lingkungan Kerja sebesar Rp.54.000,- s.d Rp.1.000.000,- (sesuai PMK 126/PMK.05/2022)
5.	Produk Pelayanan	Menyediakan pelayanan pemeriksaan lingkungan yang cepat, akurat dan akuntabel

NO	KOMPONEN	URAIAN																																																											
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Kritik, saran, dan masukan pengguna jasa dapat disampaikan melalui :</p> <p>a. Hotline : 0811-4000-900</p> <p>b. Media Sosial</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instagram : djpl_bkkp - Twitter : djpl_bkkp - Facebook : Balai Kesehatan Kerja Pelayaran - Email : pengaduan.bkkp@kemenhub.go.id <p>c. Kotak Pengaduan/Saran/Masukan di Klinik Utama BKKP Gunung Sahari.</p> <p>Jam Pelayanan Pengaduan: Senin – Jumat jam 08.00 – 16.00 WIB.</p> <p>Semua kritik, saran dan juga masukan akan diproses sesuai dengan prosedur sebagai berikut:</p> <p style="text-align: center;">STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN TERPADU SECARA LANGSUNG DAN HOTLINE</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">NO.</th> <th rowspan="2">URAIAN JENIS KEGIATAN</th> <th colspan="3">PELAKSANA</th> <th colspan="2">MUTU BAKU</th> <th rowspan="2">KET</th> </tr> <tr> <th>Pelapor</th> <th>Petugas Pengaduan</th> <th>Kasubag Kru & TU/ Kasi KPTPK/Kasi KLRP/Kasi PUKS</th> <th>KELENGKAPAN</th> <th>WAKTU</th> <th>OUTPUT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Menerima pengaduan</td> <td>○</td> <td>□</td> <td>□</td> <td>Identitas Pelapor, Form Laporan</td> <td>15 Menit</td> <td>Identitas Pelapor, Form Keluhan/Pelangan</td> <td>Pelapor menyampaikan pertanyaan dengan datang langsung atau melalui call hotline</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Menerima, menuliskan, menjawab ke dalam sistem dan menginputkan pertanyaan Pelapor sesuai tim masing-masing unit</td> <td>□</td> <td>□</td> <td>□</td> <td>Identitas Pelapor, Form Keluhan & Nomor Tiket Pengaduan</td> <td>15 Menit</td> <td>Nomor Tiket Pengaduan, Database Laporan Pengaduan, sistem / informasi / jawaban</td> <td>Apabila pertanyaan tentang SOP dan FAQ maka Petugas Pengaduan akan langsung menjawab pertanyaan via Pelapor. Sistem secara otomatis menuliskan Nomor Tiket pengaduan setelah identitas Pelapor masuk sistem.</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Memberikan jawaban sesuai tugas fungsi unit dan menyampaikan jawaban ke petugas pengaduan</td> <td>□</td> <td>□</td> <td>□</td> <td>Database Laporan Pengaduan</td> <td>15 Menit</td> <td>Informasi / jawaban sesuai tugas fungsi / Database laporan pengaduan</td> <td>Apabila pertanyaan mengenai keluhan dan tata usaha akan dijawab oleh Kasubag Kru dan Tata Usaha / apabila pertanyaan tentang keluhan pelaut dan tenaga pemungut kru/lamutan pelayaran maka akan dijawab Kasi KPTPK / apabila pertanyaan tentang keluhan angkutan kru pelayaran maka akan dijawab Kasi KLRP / apabila pertanyaan tentang pengembalian mata & kerucutnya maka akan dijawab Kasi PUKS</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Memberikan jawaban dari Kasubag Kru & TU / Kasi KPTPK / Kasi KLRP / Kasi PUKS</td> <td>□</td> <td>□</td> <td>□</td> <td>Database Laporan Pengaduan</td> <td>10 Menit</td> <td>Informasi / jawaban / Database laporan pengaduan</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Menerima solusi / informasi / jawaban</td> <td>○</td> <td>□</td> <td>□</td> <td>Nomor Tiket Pengaduan</td> <td>15 Menit</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	NO.	URAIAN JENIS KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU		KET	Pelapor	Petugas Pengaduan	Kasubag Kru & TU/ Kasi KPTPK/Kasi KLRP/Kasi PUKS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	1	Menerima pengaduan	○	□	□	Identitas Pelapor, Form Laporan	15 Menit	Identitas Pelapor, Form Keluhan/Pelangan	Pelapor menyampaikan pertanyaan dengan datang langsung atau melalui call hotline	2	Menerima, menuliskan, menjawab ke dalam sistem dan menginputkan pertanyaan Pelapor sesuai tim masing-masing unit	□	□	□	Identitas Pelapor, Form Keluhan & Nomor Tiket Pengaduan	15 Menit	Nomor Tiket Pengaduan, Database Laporan Pengaduan, sistem / informasi / jawaban	Apabila pertanyaan tentang SOP dan FAQ maka Petugas Pengaduan akan langsung menjawab pertanyaan via Pelapor. Sistem secara otomatis menuliskan Nomor Tiket pengaduan setelah identitas Pelapor masuk sistem.	3	Memberikan jawaban sesuai tugas fungsi unit dan menyampaikan jawaban ke petugas pengaduan	□	□	□	Database Laporan Pengaduan	15 Menit	Informasi / jawaban sesuai tugas fungsi / Database laporan pengaduan	Apabila pertanyaan mengenai keluhan dan tata usaha akan dijawab oleh Kasubag Kru dan Tata Usaha / apabila pertanyaan tentang keluhan pelaut dan tenaga pemungut kru/lamutan pelayaran maka akan dijawab Kasi KPTPK / apabila pertanyaan tentang keluhan angkutan kru pelayaran maka akan dijawab Kasi KLRP / apabila pertanyaan tentang pengembalian mata & kerucutnya maka akan dijawab Kasi PUKS	4	Memberikan jawaban dari Kasubag Kru & TU / Kasi KPTPK / Kasi KLRP / Kasi PUKS	□	□	□	Database Laporan Pengaduan	10 Menit	Informasi / jawaban / Database laporan pengaduan		5	Menerima solusi / informasi / jawaban	○	□	□	Nomor Tiket Pengaduan	15 Menit		
NO.	URAIAN JENIS KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU		KET																																																						
		Pelapor	Petugas Pengaduan	Kasubag Kru & TU/ Kasi KPTPK/Kasi KLRP/Kasi PUKS	KELENGKAPAN	WAKTU		OUTPUT																																																					
1	Menerima pengaduan	○	□	□	Identitas Pelapor, Form Laporan	15 Menit	Identitas Pelapor, Form Keluhan/Pelangan	Pelapor menyampaikan pertanyaan dengan datang langsung atau melalui call hotline																																																					
2	Menerima, menuliskan, menjawab ke dalam sistem dan menginputkan pertanyaan Pelapor sesuai tim masing-masing unit	□	□	□	Identitas Pelapor, Form Keluhan & Nomor Tiket Pengaduan	15 Menit	Nomor Tiket Pengaduan, Database Laporan Pengaduan, sistem / informasi / jawaban	Apabila pertanyaan tentang SOP dan FAQ maka Petugas Pengaduan akan langsung menjawab pertanyaan via Pelapor. Sistem secara otomatis menuliskan Nomor Tiket pengaduan setelah identitas Pelapor masuk sistem.																																																					
3	Memberikan jawaban sesuai tugas fungsi unit dan menyampaikan jawaban ke petugas pengaduan	□	□	□	Database Laporan Pengaduan	15 Menit	Informasi / jawaban sesuai tugas fungsi / Database laporan pengaduan	Apabila pertanyaan mengenai keluhan dan tata usaha akan dijawab oleh Kasubag Kru dan Tata Usaha / apabila pertanyaan tentang keluhan pelaut dan tenaga pemungut kru/lamutan pelayaran maka akan dijawab Kasi KPTPK / apabila pertanyaan tentang keluhan angkutan kru pelayaran maka akan dijawab Kasi KLRP / apabila pertanyaan tentang pengembalian mata & kerucutnya maka akan dijawab Kasi PUKS																																																					
4	Memberikan jawaban dari Kasubag Kru & TU / Kasi KPTPK / Kasi KLRP / Kasi PUKS	□	□	□	Database Laporan Pengaduan	10 Menit	Informasi / jawaban / Database laporan pengaduan																																																						
5	Menerima solusi / informasi / jawaban	○	□	□	Nomor Tiket Pengaduan	15 Menit																																																							

Komponen Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Kedokteran;</p> <p>b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan;</p> <p>c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;</p> <p>d. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>e. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan;</p> <p>f. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;</p> <p>g. Peraturan Pemerintah Nomor 65 tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;</p> <p>h. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal;</p>
----	-------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

NO	KOMPONEN	URAIAN
		i. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan; j. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2019 Tentang Pemeriksaan Kesehatan Pelaut, Tenaga Penunjang Keselamatan Pelayaran, Pemeriksaan Lingkungan Kerja Pelayaran; k. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 73 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Kesehatan Kerja Pelayaran; l. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 126/PMK.05/2022 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Kesehatan Kerja Pelayaran pada Kementerian Perhubungan.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Sarana : Alat - Alat Laboratorium Lingkungan b. Prasarana : Gedung Laboratorium Lingkungan BKKP
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Seksi Kesehatan Lingkungan Kerja Pelayaran. b. Kepala Laboratorium Lingkungan. c. Tim pemeriksa yang terdiri dari : <ul style="list-style-type: none"> - Memiliki Ijazah serendah-rendahnya Diploma III; - Pangkat golongan minimal Pengatur (II/c); - Ijazah yang dimiliki bidang ilmunya harus sesuai dengan kualifikasi jabatan; - Mempunyai pengalaman di Bidang pemeriksaan lingkungan.
4.	Pengawasan internal	a. Audit Internal (Sistem Manajemen Mutu). b. Audit Internal Keuangan dan Sumber Daya yang dilaksanakan oleh Satuan Pengawas Internal (SPI)
5.	Jumlah pelaksana	a. Seksi Kesehatan Lingkungan Kerja Pelayaran. b. Kepala Laboratorium Lingkungan. c. Tim pemeriksa yang terdiri dari : <ul style="list-style-type: none"> - Dokter dengan sertifikat Hiperkes : 1 orang - Analis Kesehatan Lingkungan : 1 orang - Tenaga Sampling Pengujian : 2 orang - Tenaga Administrasi : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	a. Pemeriksaan Kesehatan Lingkungan yang cepat, akurat dan akuntabel yang tersertifikasi ISO : 17025 b. Sertifikat kalibrasi peralatan pemeriksaan lingkungan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Penyediaan Sistem Pemadam Kebakaran; b. Prosedur Keadaan Darurat; c. Petugas keamanan 24 Jam; d. CCTV 24 Jam.

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik dan pengawasan langsung; b. Dilakukan Evaluasi Kinerja Internal melalui Aplikasi AP2KP

B. Layanan Penunjang Balai Kesehatan Kerja Pelayaran

1. Standar Pelayanan Pemeliharaan Kesehatan Pelaut, Tenaga Penunjang Keselamatan Pelayaran dan Masyarakat Umum.

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen Standar Pelayanan terkait proses penyampaian pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Melakukan pendaftaran untuk layanan tindakan pemeriksaan dan pengobatan dengan mengisi formulir yang telah disediakan di Klinik Balai Kesehatan Kerja Pelayaran
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	a. Pasien yang akan melakukan pemeliharaan kesehatan mendaftar di bagian Registrasi; b. Petugas pendaftaran akan melakukan verifikasi data; c. Setelah masuk dalam sistem pendaftaran di I-Clinic, pasien menuju ruang tunggu pada poli atau unit masing-masing sesuai jenis pemeliharaan kesehatan; d. Pasien menunggu panggilan pemeliharaan kesehatan sesuai sistem antrian; e. Pemeliharaan kesehatan dilakukan pada masing-masing poli/unit sesuai dengan jenis pemeliharaan kesehatan, antara lain : - Poli Mata - Poli THT - Poli Jantung - Poli Fisik - Poli Gigi - Unit Radiologi - Unit Laboratorium - Unit Psikologi
3.	Jangka waktu Penyelesaian	a. Pendaftaran : 2-3 menit b. Pemeliharaan kesehatan : 5 – 20 menit
4.	Biaya/tarif	Biaya/tarif layanan Pemeliharaan Kesehatan - Poli Mata : Rp. 60.000,- s.d Rp. 557.000,- - Poli THT : Rp. 72.000,- s.d Rp. 96.000,- - Poli Jantung : Rp. 104.000,- s.d Rp. 610.000,-

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> - Poli Fisik : Rp. 117.000,- s.d Rp. 206.000,- - Poli Gigi : Rp. 107.000,- s.d Rp. 2.191.000,- - Unit Radiologi : Rp. 24.000,- s.d Rp. 960.000,- - Unit Laboratorium : Rp. 49.000,- s.d Rp. 580.000,- - Unit Psikologi : Rp. 62.000,- s.d Rp. 82.000,- <p>(sesuai PMK 126/PMK.05/2022)</p>

5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Hasil Pemeriksaan b. Resep
----	------------------	------------------------------------------------------------------------------------------

6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Kritik, saran, dan masukan pengguna jasa dapat disampaikan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Hotline : 0811-4000-900 b. Media Sosial <ul style="list-style-type: none"> - Instagram : djpl_bkkp - Twitter : djpl_bkkp - Facebook : Balai Kesehatan Kerja Pelayaran - Email : pengaduan.bkkp@kemenhub.go.id c. Kotak Pengaduan/Saran/Masukan di Klinik Utama BKKP Gunung Sahari.
----	------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Jam Pelayanan Pengaduan:
 Senin – Jumat jam 08.00 – 16.00 WIB.

Semua kritik, saran dan juga masukan akan diproses sesuai dengan prosedur sebagai berikut:

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
 PENANGANAN PENGADUAN TERPADU SECARA LANGSUNG DAN ROTINE

NO	URAIAN/JENIS KEGIATAN	PELAKSANA			BUTU BAHU			KET
		Pelapor	Pelapor Pengaduan	Kasubag Kru & TU/ Kasi KPTPNP/Kasi KIKP/Kasi PUKS	MELENGKAPAR	WAKTU	OUTPUT	
1	Menerima pengaduan	○	□		Identitas Pelapor, Form Keluhan Pelanggan	15 Menit	Identitas Pelapor, Form Keluhan Pelanggan	Pelapor menerima pertanyaan dengan datang langsung atau melalui call hotline
2	Menerima, menuliskan, menjabarkan ke dalam sistem dan menyampaikan pertanyaan Pelapor sesuai Tuni masing masing unit	□	□		Identitas Pelapor, Form Keluhan & Nomor Tiket Pengaduan	15 Menit	Nomor Tiket Pengaduan, Database Laporan Pengaduan, solusi / informasi / jawaban	Apabila pertanyaan tentang SOP dan FAQ maka Petugas Pengaduan akan langsung menjawab pertanyaan Pelapor. Sistem secara otomatis mererahkan Nomor tiket pengaduan setelah identitas Pelapor masuk sistem
3	Memberikan jawaban sesuai tugas fungsi unit dan menyampaikan jawaban ke petugas pengaduan		□	□	Database Laporan Pengaduan	15 Menit	Informasi / jawaban sesuai tugas fungsi / Database laporan pengaduan	Apabila pertanyaan mengenai keluhan dan tata usaha akan dijawab oleh Kasubag Kru dan Tata Usaha / apabila pertanyaan tentang keluhan pelaut dan tenaga pendukung keselamatan pelayaran maka akan dijawab Kasi KPTPNP / apabila pertanyaan tentang keluhan dukungan kerja pelayaran maka akan dijawab Kasi KIKP/ apabila pertanyaan tentang pengembalian biaya & kompensasi maka akan dijawab Kasi PUKS
4	Menerima jawaban dari Kasubag Kru & TU/ Kasi KPTPNP/ Kasi KIKP/ Kasi PUKS		□		Database Laporan Pengaduan	10 Menit	Informasi / jawaban / database laporan pengaduan	
5	Menerima solusi / informasi / jawaban	○			Nomor Tiket Pengaduan	15 Menit		

Komponen Standar Pelayanan terkait proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Kedokteran; b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran; c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
----	-------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> d. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; e. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan; f. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; g. Peraturan Pemerintah Nomor 65 tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal; h. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal; i. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan; j. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2019 Tentang Pemeriksaan Kesehatan Pelaut, Tenaga Penunjang Keselamatan Pelayaran, Pemeriksaan Lingkungan Kerja Pelayaran; k. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 73 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Kesehatan Kerja Pelayaran; l. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 126/PMK.05/2022 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Kesehatan Kerja Pelayaran pada Kementerian Perhubungan.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Sarana : Alat-Alat Kesehatan b. Prasarana : Gedung Klinik
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Seksi Kesehatan Pelaut dan Tenaga Penunjang Keselamatan Pelayaran. b. Koordinator Kelompok Fungsional. c. Tenaga Medis : <ul style="list-style-type: none"> - Dokter spesialis Mata, THT, Radiologi, Patologi Klinik, Jantung dan Penyakit Dalam. - Dokter Umum. - Dokter Gigi. - Perawat. - Perawat Gigi. - Radiografer. - Analis Laboratorium. - Psikolog. - Memiliki Ijazah serendah-rendahnya Diploma III; - Pangkat golongan minimal Pengatur (II/c); - Ijazah yang dimiliki bidang ilmunya harus sesuai dengan kualifikasi jabatan; - Mempunyai pengalaman di Bidang Medis;
4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Audit Internal (Sistem Manajemen Mutu).

NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. Audit Internal Keuangan dan Sumber Daya yang dilaksanakan oleh Satuan Pengawas Internal (SPI)
5.	Jumlah pelaksana	<p>Dalam menunjang Standar Pelayanan Balai Kesehatan Kerja Pelayanan diperlukan tenaga pelaksana sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Dokter Spesialis Mata : 1 orang b. Dokter Spesialis Penyakit Dalam : 1 orang c. Dokter Spesialis THT : 1 orang d. Dokter Spesialis Radiologi : 1 orang e. Dokter Spesialis Patologi Klinik : 1 orang f. Dokter Umum/Dokter Pemeriksa : 1 orang g. Dokter Gigi : 1 orang h. Perawat : 3 orang i. Analis Laboratorium : 1 orang j. Radiografer/ Penata Rontgen : 1 orang k. Apoteker : 1 orang l. Perekam Medis : 1 orang
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemeliharaan Kesehatan yang cepat, akurat dan akuntabel yang tersertifikasi ISO 9001 : 2015 b. Sertifikasi Kalibrasi Alat Kesehatan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Penyediaan Sistem Pemadam Kebakaran; b. Prosedur Keadaan Darurat; c. Petugas keamanan 24 Jam; d. CCTV 24 Jam.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik dan pengawasan langsung; b. Dilakukan Evaluasi Kinerja Internal melalui Aplikasi AP2KP