

## 20. STANDAR PELAYANAN FARMASI (LINTAS KLASTER)

### a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*),

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Pengguna layanan ( Pasien) Sudah mendapatkan resep dari layanan sebelumnya
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pasien menyerahkan resep yang dibawa dari layanan sebelumnya,</li> <li>2) Pasien/wali pasien menunggu di ruang tunggu farmasi,</li> <li>3) Pasien mendapatkan informasi obat dan konseling,</li> <li>4) Pasien menandatangani bukti pelayanan,</li> <li>5) Pasien menerima obat,</li> <li>6) Pasien pulang.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Non Puyer : 5-15 Menit Puyer : 10-30 Menit
4	Biaya /Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kategori pasien dan jenis pembiayaan :                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Umum : Sesuai Perda Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024</li> <li>b. BPJS : Gratis Apabila sesuai dengan Faskes yang dipilih Pasien</li> <li>c. BIAKESMASKIN :                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdaftar dalam DTKS : GRATIS !</li> <li>• Kasus ODGJ / Stunting : GRATIS !</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>UPTD PUSKESMAS PADANG TIDAK MENERIMA SUAP DAN ATAU GRATIFIKASI DALAM BENTUK APAPUN, JIKATERDAPAT POTENSI SUAP ATAU GRATIFIKASI SILAHKAN LAPORKAN MELALUI NOMOR PENGADUAN 085143406556 DAN WEB PENGADUAN</b></p> <p style="text-align: center;"><a href="https://pkmpadang.dinkesp2kb.lumajangkab.go.id/">https://pkmpadang.dinkesp2kb.lumajangkab.go.id/</a></p>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pelayanan Farmasi;</li> <li>2) Konseling Obat;</li> <li>3) Informasi Obat;</li> <li>4) Obat;</li> <li>5) BMHP.</li> </ol>
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengguna/pasien menyampaikan pengaduan melalui media:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. SMS dan Whatsapp :                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>No WA Puskesmas : <b>085143406556</b></li> <li>No WA DINKESP2KB : <b>082346355253</b></li> </ul> </li> <li>b. Telepon : <b>(0334) 889522</b></li> <li>c. Facebook : <b>padangpuskesmas_LMJ</b></li> <li>d. Instragram : <b>padangpuskesmas_LMJ</b></li> <li>e. Secara tertulis melalui:                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat yang ditujukan kepada tim pelayanan pengaduan</li> <li>• Kotak pengaduan</li> </ul> </li> <li>f. Secara langsung</li> </ol> </li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2) Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan 3) Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM 4) Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui: a. SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan b. papan pengumuman c. Secara langsung 5)
7	Jam Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senin – Kamis : 07.30 - 15:00</li> <li>• Jumat : 08.00 -14.30</li> </ul>

**b. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Pengelolaan Di Internal Organisasi (*Manufacturing*), meliputi:**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1) Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 3) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 4) Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 5) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) 6) Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015/ 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer; 7) Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 8) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis 9) Peraturan Bupati Lumajang Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pedoman Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin; 10) Keputusan Kepala Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Lumajang Nomor 400.7.2/5941/427.52/2024 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kelola Pusat Kesehatan Masyarakat Pelaksana Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer di Kabupaten Lumajang; 11) Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Lumajang Nomor : 188.45/7169/427.55/2020 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas dan Jaringannya Dengan Penerapan 5 Hari Kerja
2	Sarana, Prasarana dan /atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat;</li> <li>- Persediaan Obat dan Alat Sesuai Permenkes No.26 tahun 2020               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Bahan Habis Pakai;</li> </ol> </li> </ul>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2) Ruangan berAC; 3) Rak Obat; 4) Labeling; 5) Meja; 6) Kursi; 7) Alamari penyimpanan arsip; 8) Gudang Obat; 9) ATK; 10) Komputer; 11) Printer; 12) Ruang Tunggu; 13) Mortir; 14) Stemper; 15) Blender; 16) Alkohol 70%; 17) Kertas Perkamen; 18) Kertas Pembungkus Obat Racik;
3	Kompetensi Pelaksana	1) Profesi Apoteker 2) Tenaga Teknis Kefarmasian (Minimal DIII Farmasi) 3) Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) 4) Menguasai Standart Operasional Prosedur 5) Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik 6) Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 7) Memiliki kemampuan kerjasama tim 8) Mampu mengoperasikan Komputer 9) Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIMPUL, PCARE, Antrian Web BPJS).
4	Pengawasan Internal	1) Supervisi oleh atasan Langsung 2) Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor Penanggungjawab Lintas Kluster Puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1) 1 orang Profesi Apoteker 2) 1 orang Tenaga Teknis Kefarmasian / TTK (DIII Farmasi)
6	Jaminan Pelayanan	1) Pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) 2) Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan standar pelayanan 3) Maklumat pelayanan
7	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	1) Sarana dan prasarana penunjang keselamatan dan minimalisir bahaya bencana (CCTV, APAR, Kode Darurat, peralatan sesuai indikasi pemakaian dan terkalibrasi, dll) 2) Sumber Daya Manusia yang kompeten dan ahli bidangnya. 3) Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaan 4) Obat yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa ) 5) Jaminan bebas dari KKN, suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun.
8	Evaluasi	1) Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen 2) Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan Langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3) Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali

