

STANDAR PELAYANAN

Layanan Farmasi

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan:	<ol style="list-style-type: none">1. Pengguna layanan hadir2. Membawa identitas pengguna layanan yaitu kartu berobat dan/atau kartu BPJS pasien3. Membawa surat resep dari dokter atau dokter gigi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur:	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas farmasi menerima resep dari pasien2. Petugas farmasi membaca dan meneliti resep yang diterima3. Petugas farmasi memeriksa nama obat, jumlah obat, bentuk sediaan, dosis, cara, lama penggunaan obat, nama dan umur pasien4. Petugas farmasi menanyakan dengan dokter atau penulis resep apabila ditemukan keraguan pada resep atau obat yang diminta tidak tersedia5. Petugas farmasi mengambil obat yang dibutuhkan dengan memperhatikan nama obat, jumlah obat yang diminta dan tanggal kadaluarsa obat yang akan diberikan ke pasien, apabila obatnya diracik petugas farmasi meracik obat tersebut (menggerus dan membagi obat dalam bentuk puyer)6. Petugas farmasi memberikan etiket7. Petugas farmasi menuliskan nama pasien, tanggal, dan cara penggunaan pada etiket yang sesuai8. Petugas farmasi memasukan obat ke dalam wadah yang sesuai dan terpisah untuk obat yang berbeda9. Petugas farmasi memeriksa kembali kesesuaian antara jenis, jumlah dan cara penggunaan obat dengan permintaan pada resep10. Petugas farmasi memanggil dan memastikan nama, satuan kerja dan umur pasien11. Petugas farmasi menyerahkan obat ke pasien disertai pemberian informasi obat12. Petugas farmasi memastikan bahwa pasien telah memahami

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		<p>cara penggunaan obatnya</p> <p>13. Petugas meminta tanda tangan dari penerima obat.</p> <p>14. Petugas menyimpan resep pada tempatnya dan mendokumentasikannya</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu tunggu obat jadi kurang dari 15 menit Waktu tunggu Obat racikan kurang dari 30 menit
4	Biaya/ Tarif	Tidak Ada Biaya
5	Produk Pelayanan	Obat jadi dan/ atau obat racikan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifikasi Pengaduan melalui kotak saran <ol style="list-style-type: none"> b. Petugas menyiapkan kotak saran dan blangko keluhan untuk pasien. c. Petugas memantau kotak saran setiap 2 minggu sekali dan dibuka setiap hari jumat di minggu ke 2 d. Petugas pendaftaran mencatat hasil keluhan pasien di dalam buku keluhan pasien e. Petugas menganalisa hasil keluhan pasien dan membuat tindak lanjut. f. Petugas membuat laporan dan melaporkannya kepada unit terkait g. Petugas melakukan evaluasi tindak lanjut dan verifikasi kepada unit terkait bahwa keluhan sudah diatasi 2. Identifikasi pengaduan secara langsung <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas baik dokter atau perawat langsung menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pasien b. Petugas melaporkan hasil keluhan kepada poli terkait c. Petugas menuliskan keluhan pasien di dalam buku keluhan pasien. d. Membuat laporan untuk evaluasi
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU no.36 tahun 2009 pasal 93 dan 94 tentang kesehatan 2. Peraturan Pemerintah no.47 tahun 2016 tentang fasilitas pelayanan kesehatan 3. Peraturan pemerintah no.32 tahun 1996 tentang tenaga kesehatan 4. UU No.23 Pasal 84 tahun 1992 tentang kesehatan 5. UU No. 24 Th 2011 tentang BPJS 6. Peraturan BPJS Kesehatan No.1 tahun 2014 pasal 52 ayat 1 7. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 8. Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 14 Tahun 2019 Tentang

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		<p>Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan.</p> <p>9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5/Menkes/PER/2014 tentang Panduan Praktek Klinis Dokter di Fasyankes Primer</p> <p>10. Keputusan Menteri Pertahanan Nomor : Kep/745/M/V/2019 tentang Daftar susunan Personil dan uraian tugas Jabatan fungsional serta jabatan pelaksana Kementerian Pertahanan</p> <p>11. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek;</p> <p>12. Materi Pelatihan Manajemen Kefarmasian di Instalasi Farmasi, Direktorat Bina Obat Publik dan Perbekalan Kesehatan</p> <p>13. Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan Kementerian Kesehatan RI Bekerjasama dengan Japan International Cooperation Agency (JICA) 2010.</p> <p>14. Permenkes Nomor 14 Tahun 2021 hal.687 tentang Standar kegiatan usaha dan Produk Perizinan berusaha berbasis risiko sektor kesehatan</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Sarana-prasarana dan fasilitas pendukung proses pelayanan farmasi sesuai standar antara lain :</p> <p>A. Peralatan Non Medis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kulkas 2. Almari obat 3. Komputer 4. Printer 5. Box file bambi 6. AC 7. Meja racik 8. Rak Obat 9. Meja dan kursi 10. Rak Susun exel kecil 11. Kontainer plastic besar 12. Keranjang obat 13. Toples kapsul 14. Meja arsip 15. Tempat sampah anorganik 16. Tempat sampah medis 17. Termometer ruangan 18. Alat tulis kantor <p>B. Peralatan Medis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mortir dan stamper kecil 2. Mortir dan stamper besar 3. Blender obat 4. Mesin perekat perkamen
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Apoteker yang dipersyaratkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan profesi apoteker 2. Memiliki STR dan SIP yang berlaku di Klinik Pratama kemhan 3. Mampu melakukan praktik Kefarmasian secara professional dan etik.

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		<p>4. Mampu menyelesaikan masalah terkait dengan penggunaan sediaan farmasi.</p> <p>5. Mampu melakukan dispensing sediaan farmasi dan alat kesehatan</p> <p>6. Mampu memformulasi dan memproduksi sediaan farmasi dan alat kesehatan sesuai standar yang berlaku.</p> <p>7. Mempunyai keterampilan komunikasi dalam pemberian informasi sediaan obat dan alat kesehatan.</p> <p>8. Mampu mengelola sediaan farmasi dan alat kesehatan sesuai standar yang berlaku</p> <p>9. Mempunyai keterampilan organisasi dan mampu membangun hubungan interpersonal dalam melakukan praktek profesional kefarmasian.</p> <p>10. Mampu mengikuti perkembangan Ilmu Pengetahuan dan teknologi yang berhubungan dengan kefarmasian</p> <p>11. Memiliki kemampuan manajerial dalam hal layanan klinis.</p> <p>Asisten apoteker yang dipersyaratkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal Diploma III Asisten apoteker 2. Memiliki STR dan SIK yang berlaku di Klinik Pratama kemhan 3. Memenuhi standar kualifikasi 4. Telah mengikuti pelatihan-pelatihan yang dipersyaratkan
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal; dan 3. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh Kepala Klinik Pratama Kemhan dan atau Kepala Sub Bag Yankes Bag Ruma Rum Setjen Kemhan 4. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	<p>Sesuai dengan DSP (Daftar Susunan Personil) Kementerian Pertahanan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apoteker 2 orang 2. Asisten apoteker 2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan diberikan sesuai jadwal dan SOP yang sudah ditentukan. 2. Pelayanan diberikan oleh Petugas yang memiliki kompetensi 3. Layanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung 4. Pelayanan dilaksanakan secara cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan. 5. Kepatuhan petugas dalam melayani dengan komunikasi 3 S (Senyum,Sapa,Salam)

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan pelayanan telah memiliki kompetensi (STR dan SIP) 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggungjawab Kassubagyankes Bagrumga Roum Setjen Kemhan selama berada di lingkungan Klinik Kementerian Pertahanan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.