

## 1. STANDAR PELAYANAN FARMASI (KLASTER 5)

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
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>
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 : No Wa Puskesmas <b>0822 3005 0845</b></li> <li>b. Telepon : <b>(0334) 441118</b></li> <li>c. Facebook : <b>Puskesmas Klakah</b></li> <li>d. Instragram : <b>@puskesmas_klakah</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> <li>2. Semua pengaduan akan dibahas oleh tim pengaduan</li> <li>3. Aduan yang tidak terselesaikan ditindaklanjuti dalam RTM</li> <li>4. Umpan balik pengaduan akan disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. SMS/Telp/WA/email pengadu yang bersangkutan</li> <li>b. papan pengumuman</li> <li>c. Secara langsung</li> </ol> </li> </ol>
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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</li> <li>5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 Tentang penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)</li> <li>6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/2015/ 2023 tentang Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer;</li> <li>7. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis</li> <li>9. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pedoman Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin;</li> <li>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;</li> <li>11. Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Lumajang Nomor : 188.45/7169/427.55/2020 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas dan Jaringan nya Dengan Penerapan 5 Hari Kerja.</li> </ol>
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> <li>2. Ruang berAC;</li> <li>3. Rak Obat;</li> <li>4. Labeling;</li> <li>5. Meja;</li> <li>6. Kursi;</li> <li>7. Almari penyimpanan arsip;</li> <li>8. Gudang Obat;</li> <li>9. ATK;</li> <li>10. Komputer;</li> <li>11. Printer;</li> <li>12. Ruang Tunggu;</li> <li>13. Mortir;</li> <li>14. Stemper;</li> <li>15. Blender;</li> <li>16. Alkohol 70%;</li> <li>17. Kertas Perkamen;</li> <li>18. Kertas Pembungkus Obat Racik;</li> </ol> </li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Profesi Apoteker</li> <li>2. Tenaga Teknis Kefarmasian (Minimal DIII Farmasi)</li> <li>3. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun)</li> <li>4. Menguasai Standart Operasional Prosedur</li> <li>5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik</li> <li>6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien</li> <li>7. Memiliki kemampuan kerjasama tim</li> <li>8. Mampu mengoperasikan Komputer</li> <li>9. Memahami penggunaan Aplikasi Sistem Informasi</li> </ol>

		Pelayanan (SIMPUL, PCARE, Antrian Web BPJS).
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan Langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh auditor Penanggungjawab Lintas Kluster Puskesmas</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 orang Profesi Apoteker</li> <li>2. 1 orang Tenaga Teknis Kefarmasian / TTK (DIII Farmasi)</li> </ol>
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP)</li> <li>2. Pelayanan cepat dan akurat sesuai dengan Standar Pelayanan</li> <li>3. Maklumat pelayanan</li> </ol>
7	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana dan prasarana penunjang keselamatan dan minimalisir bahaya bencana (CCTV, APAR, Kode Darurat, peralatan sesuai indikasi pemakaian dan terkalibrasi, dll)</li> <li>2. Sumber Daya Manusia yang kompeten dan ahli bidangnya.</li> <li>3. Informasi tentang rekam medis pasien dijamin kerahasiaan</li> <li>4. Obat yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluwarsa )</li> <li>5. Jaminan bebas dari KKN, suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun.</li> </ol>
8	Evaluasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Lokakarya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan Manajemen</li> <li>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan Langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</li> <li>3. Survei indeks kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali</li> </ol>