










STANDAR PELAYANAN RUANG LAYANAN FARMASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. PERMENPAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik 2. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas
2	Persyaratan	1. Pasien Umum : - Membawa identitas KTP/ KK/ kartu identitas anak - Membawa resep obat 2. Pasien BPJS : - Membawa identitas KTP/ KK/ BPJS/ kartu identitas anak - Membawa resep obat
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre>graph TD; PASIEN --> PENDAFTARAN; PENDAFTARAN --> POLIKLINIK; PENDAFTARAN --> UGD_PONEK_RAWAT_INAP[UGD, PONEK, RAWAT INAP]; POLIKLINIK --> PEMBAYARAN; PEMBAYARAN --> UMUM; PEMBAYARAN --> BPJS; UMUM --> FARMASI; BPJS --> FARMASI; FARMASI --> AMBIL_OBAT[AMBIL OBAT]; AMBIL_OBAT --> PASIEN_PULANG[PASIEN PULANG];</pre>

4	Jangka waktu Penyelesaian	10 – 15 menit untuk resep non racikan 10 – 30 menit untuk resep racikan
5	Biaya/ Tarif	Pasien BPJS : Gratis Pasien Umum : Pembayaran retribusi sesuai Perbup Kab. Ngawi Nomor 108 Tahun 2022
6	Produk Layanan	Layanan Pemeriksaan dan Pengobatan
7	Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas	Meja, Rak obat, Mortir, kertas puyer
8	Kompetensi Pelaksana	Apoteker, Asisten Apoteker, Administrasi
9	Pengawasan Internal	Audit Internal
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanggungjawab Pengelola Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> - Lastriani, Amd.Kep - No telp/ WA : 08113022007 2. Media pengaduan <ol style="list-style-type: none"> a. Kotak Pengaduan b. Pengaduan Langsung c. Digital : <ul style="list-style-type: none">   08113022007  Puskesmas Pangkur  Puskesmas_pangkur  pkmpangkur@gmail.com  Scan QR barcode  https://pkmpangkur.ngawikab.go.id/ 3. Respon time pengaduan: 10 menit setelah menerima pengaduan dari berbagai saluran pengaduan pada saat jam kerja 4. Waktu penyelesaian pengaduan <ul style="list-style-type: none"> - Maksimal 2 x 24 jam pada hari kerja

		<pre> graph TD A[Aduan, Saran, Masukan] --> B[Medsos/ WA/Telp: Instagram : puskesmas_pangkur WA/Telp : 08113022007 FB : puskesmas pangkur] A --> C[Kotak Saran] A --> D[Langsung (Petugas)] B --> E[Petugas UPM] C --> E D --> E E --> F[Tim UPM] F --> G[Penyampaian Umpan Balik: Papan Umpan Balik] G --> H[SELESAI] </pre>
11	Jumlah Pelaksana	Apoteker : 2 orang Asisten Apoteker 1 orang Administrasi : 1 orang
12	Jaminan Pelayanan yang Memberikan Kepastian	SK Kepala Puskesmas nomor : 188.4/026.4/404.302.4.12/2023 tentang Pemberian Kompensasi atau reward Kepada Pengguna layanan atas ketidakpatuhan pelaksana Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan dalam bentuk Komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keraguan	CCTV, Satpam
14	Evaluasi Kinerja	- Layanan Kinerja Bulanan - Penilaian Kinerja Puskesmas

Pangkur, 02 April 2024
Mengetahui
Kepala Puskesmas Pangkur
dr. Mochtar
NIP. 19720914 200501 1 003