

|                                                                                   |                                     |                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>STANDAR PELAYANAN<br/>APOTEK</b> | Nomor Dokumen :<br>000.8.3.2/004.4/UPTD.PKMJUATA<br>Revisi : Belum Revisi<br>Tanggal Efektif : 02 Januari 2026 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Unit Kerja Puskesmas Juata

| <b>A    Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) meliputi :</b> |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| No.                                                                                                                   | Komponen                                 | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1.                                                                                                                    | Persyaratan Administrasi                 | 1. Kartu Tanda Pengenal (KTP)<br>2. Kartu BPJS<br>3. Resep                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2.                                                                                                                    | Sistem, Mekanisme dan Prosedur           | 1. Petugas menerima resep<br>2. Petugas melakukan screening resep<br>3. Petugas melakukan konfirmasi kepada dokter jika resep tidak sesuai atau tidak jelas<br>4. Petugas menyiapkan obat sesuai resep<br>5. Petugas memanggil pasien<br>6. Petugas menjelaskan obat yang akan diterima pasien<br>7. Petugas menyerahkan obat kepada pasien<br>8. Pasien pulang |
| 3.                                                                                                                    | Jangka Waktu                             | 1. Resep racikan maksimal 30 menit<br>2. Resep non racikan maksimal 15 menit                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4.                                                                                                                    | Biaya/Tarif                              | Gratis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 5.                                                                                                                    | Produk Pelayanan                         | Pemberian Obat 24 Jam                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 6.                                                                                                                    | Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan | 1. Disampaikan secara langsung melalui layanan pengaduan Puskesmas Juata<br>2. Melalui Telp/SMS/WA: 08115926888<br>3. Melalui Email: <a href="mailto:pkm.juata@gmail.com">pkm.juata@gmail.com</a><br>4. Melalui Kotak Saran                                                                                                                                     |

| <b>B    Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :</b> |             |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| No.                                                                                                                                       | Komponen    | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1.                                                                                                                                        | Dasar Hukum | 1. Undang - Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan<br>2. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2020 tentang Cipta Kerja<br>3. Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas<br>4. Peraturan Daerah Kota Tarakan Nomor 2 Tahun 2020 tentang Retribusi Jasa Umum |

|    |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. | Sarana Prasarana dan / atau Fasilitas      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Internet</li> <li>3. Printer</li> <li>4. Alat Tulis Kantor</li> <li>5. Meja</li> <li>6. Kursi</li> <li>7. Aplikasi/Program</li> <li>8. Kemasan</li> <li>9. Alat meracik obat</li> </ol>                                                                     |
| 3. | Kompetensi pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoteker</li> <li>2. Tenaga Teknis Kefarmasian</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                        |
| 4. | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Puskesmas</li> <li>2. Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP) Puskesmas</li> <li>3. Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI) Puskesmas</li> </ol>                                                                                                                 |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Satu orang Apoteker</li> <li>2. Empat orang Tenaga Teknis Kefarmasian</li> </ol>                                                                                                                                                                                                 |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Maklumat Pelayanan: Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila terdapat ketidaksesuaian standar pelayanan, kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan                                             |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketepatan identifikasi pasien</li> <li>2. Peningkatan komunikasi yang efektif</li> <li>3. Peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai (high-alert)</li> <li>4. Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan</li> <li>5. Pengurangan risiko pasien jatuh</li> </ol> |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksanan                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capaian monitoring indikator mutu Lintas Klaster ruangan Farmasi</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan</li> </ol>                                                                                                                                                                |

Kepala Puskesmas Juata



dr. Marianti  
 Penata Muda Tk.I / IIIb  
 NIP. 19910509 202203 2 007