

SP Pelayanan Apotik

a. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

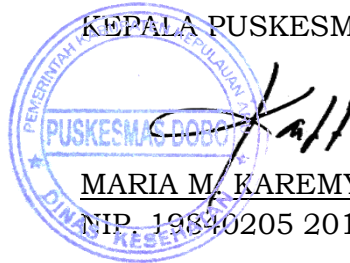
NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Resep dari poli
2.	Sistim, mekanisme dan prosedur	Pasien menaruh resep di apotik Pasien menunggu diruang tunggu Peracikan Obat Penyerahan obat disertai informasi penggunaan obat 1. Pasien menaruh resep di tempat resep Apotik 2. Pasien menunggu dipanggil sesuai urutan kedatangan 3. Petugas mengambil resep untuk diberi nomor urut 4. Petugas melakukan skreening resep 5. Peracikan obat 6. Penyerahan obat sesuai nomor urut disertai pemberian informasi atau konseling penggunaan obat kepada pasien
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	- Penyiapan resep racikan 15 – 30 menit per 1 lembar resep - Penyiapan resep non racikan 5 – 10 menit per 1 lembar resep - Penyerahan dan pemberian informasi obat dan konseling (PIO) maksimal 15 menit per pasien.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan Biaya/Tarif
5.	Produk pelayanan	Pelayanan resep, pelayanan obat dan pelayanan informasi obat
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Langsung : dapat dilakukan melalui Tim Penanganan Komplain Puskesmas Dobo 2. Datang langsung ke kantor Puskessams Dobo Jln. Umar Anakoda 3. Melalui WA (085243552698) 4. Melalui email : pkmdobo90@gmail.com

b. Proses Pengelolaan Pelayanan Internal (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan; 3. Permenkes No. 43 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas); 4. Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Aru Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kepulauan Aru.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan apotek 2. Alat tulis kantor 3. Mabelair 4. Peralatan medis dan non medis untuk menyiapkan obat 5. Ruang gudang obat
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Apoteker yang memiliki ijin praktek 2. Memiliki sikap ramah, teliti, cekatan/responsif, komunikatif, sopan santun, kestabilan emosi, disiplin dan kerja sama
4.	Pengawasan Internal	1. Tim Mutu Puskesmas Dobo 2. Tim Audit Internal Puskesmas dobo
5.	Jumlah Pelaksana	1 orang Apoteker 1 orang tenaga medis
6.	Jaminan Pelayanan	1. Keberadaan apoteker, dan tenaga pendukung lainnya 2. Ketersediaan sarana dan prasarana yang berkaitan dengan obat 3. Ketaatan pada jam pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Disiapkan Standar Operasional Prosedur 2. Peralatan yang digunakan terjamin kebersihannqaya 3. Obat, vaksin, Reagen yang digunakan dijamin masa berlaku penggunaannya (tidak kadaluarsa)
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Loka Karya Mini Bulanan Puskesmas dan Rapat Tinjauan

		Manajemen setiap 6 Bulan sekali 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan 3. Survei indek kepuasan masyarakat setiap 6 bulan sekali
--	--	--

KEPALA PUSKESMAS DOBO



MARIA M. KAREMY, SKM

NIP. 19840205 201001 2 023