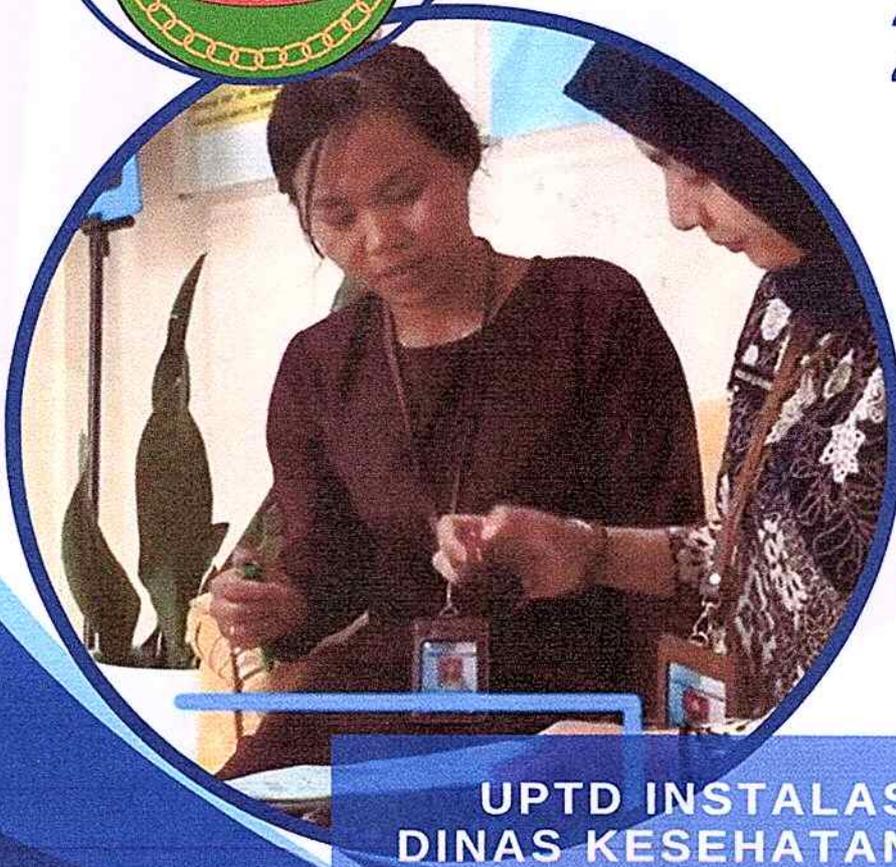


# DOKUMEN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

2024



UPTD INSTALASI FARMASI  
DINAS KESEHATAN KOTA BATAM

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan rahmat dan ridho Nya penyusunan Standar Pelayanan Publik (SPP) UPTD Instalasi Farmasi tahun 2024 dapat diselesaikan dengan baik.

Dokumen Standar Pelayanan Publik ini memberikan gambaran tentang tatacara atau prosedur Pelayanan pada UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam. Standar Pelayanan ini mempunyai peranan yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan, baik bagi UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan sebagai perangkat yang memberikan pelayanan kepada masyarakat/pelanggan maupun bagi masyarakat/pelanggan yang mendapat pelayanan. Bagi UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam Standar Pelayanan menjadi tolak ukur (*benchmark*) yang diperlukan untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan dokumen Standar Pelayanan ini. Kami mohon maaf karena tentunya masih banyak kekurangan dalam penyusunan dokumen standar pelayanan ini. Untuk itu, saran dan masukan sangat kami harapkan untuk menyempurnakan pelayanan pada UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan kota Batam.

Demikian, semoga Allah SWT selalu membimbing dan memberikan petunjuk Nya kepada kita semua. Aamiin.

Batam, Mei 2024

Kepala UPTD Instalasi Farmasi

Dinas Kesehatan Kota Batam



Marhamah, S.Farm

NIP. 19820409 200409 2 009

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung, wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat/pelanggan dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik, UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam bertanggung jawab terhadap pengelolaan Obat, BMHP (Bahan Medis Habis Pakai) dan Vaksin. Salah satunya dengan melakukan distribusi Obat, BMHP (Bahan Medis Habis Pakai) dan Vaksin ke Puskesmas, Klinik dan Rumah Sakit di Kota Batam untuk menunjang pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Hal tersebut tentunya harus didukung dengan kualitas pelayanan yang baik bagi pihak pengguna layanannya sehingga tercipta pelayanan yang efektif, efisien, responsif, adil, terukur, akuntabel, transparan, dan berkualitas. Oleh karena itu, perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik melalui Keputusan Kepala UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam.

### **B. Tujuan**

Tujuan disusun, ditetapkan, dan diterapkannya Standar Pelayanan Publik pada UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota

Batam adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat/pelanggan dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat/pelanggan.

### **C. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Dokumen Standar Pelayanan Publik ini meliputi penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan sesuai amanat Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

### **D. Visi, Misi dan Motto Pelayanan**

#### **1. Visi**

Visi UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam yaitu **"Mewujudkan UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam sebagai sarana yang aman dan nyaman dalam mengamankan sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan"**.

#### **2. Misi**

Sejalan dengan visinya tersebut di atas, maka misi UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam yaitu :

- a. Menyediakan obat dan perbekalan kesehatan yang memadai
- b. Menjamin keamanan, khasiat dan mutu obat serta perbekalan kesehatan
- c. Menyiapkan obat dan perbekalan kesehatan yang mudah dijangkau secara merata dan tepat waktu

### 3. Motto Pelayanan

Motto pelayanan UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam yaitu melayani pelanggan/pengguna layanan dengan PASTI (Profesional, Amanah, Santun, Tulus, Ikhlas).



**UPTD Instalasi Farmasi  
Dinas Kesehatan Kota Batam**

BerAKHLAK  
#bangga  
melayani  
bangsa

**Melayani dengan "PASTI"**  
[ Profesional, Amanah, Santun, Tulus, Ikhlas ]

### E. Maklumat Pelayanan



**UPTD Instalasi Farmasi  
Dinas Kesehatan Kota Batam**

BerAKHLAK  
#bangga  
melayani  
bangsa

**MAKLUMAT PELAYANAN**

"Dengan ini kami berjanji, akan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila kami tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku."

Batam, 3 Mei 2023  
Kepala UPTD Instalasi Farmasi  
Murniarni, S.Farm  
NIP. 19820402 200904 2 009

## **BAB II**

### **STANDAR PELAYANAN**

#### **A. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi.
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2023 tentang Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Farmasi.
8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2023 tentang Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Farmasi.
9. Peraturan Walikota Batam Nomor 80 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan.
10. Peraturan Walikota Batam Nomor 202 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Batam Nomor 6 Tahun 2018 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Instalasi Farmasi Pada Dinas Kesehatan Kota Batam.
11. Peraturan Walikota Batam Nomor 35 Tahun 2023 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Sistem Kerja di Lingkungan Dinas Kesehatan.

## B. Persyaratan Pelayanan

Pelayanan publik di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam terdiri dari 2 jenis layanan, yaitu pelayanan Obat dan BMHP (Bahan Medis Habis Pakai) dan pelayanan Vaksin. Persyaratan yang harus dipenuhi oleh pengguna layanan untuk dapat memperoleh produk layanan di UPTD Instalasi Farmasi, antara lain :

- Menyerahkan surat permintaan baik dalam bentuk kertas (khusus untuk klinik dan Rumah Sakit) maupun dalam bentuk elektronik (melalui sistem informasi kearsipan dinamis terintegrasi)
- Membawa stempel instansi

## C. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur layanan obat, BMHP, dan vaksin dapat dijabarkan sebagai berikut :

- Pengguna mengambil nomor antrian dan menyerahkan surat permintaan obat dan BMHP atau vaksin.
- Petugas memverifikasi surat permintaan obat dan BMHP atau vaksin
- Petugas menyiapkan obat dan BMHP atau vaksin.
- Petugas membuat Surat Bukti Barang Keluar (SBBK) dan Berita Acara Serah Terima (BAST)
- Petugas memverifikasi kesesuaian obat dan BMHP atau vaksin yang dispikan dengan dokumen.
- Serah terima obat dan BMHP atau vaksin.



#### **D. Jangka Waktu Penyelesaian**

Jangka waktu penyelesaian pelayanan obat dan BMHP (Bahan Medis Habis Pakai) yaitu 30 menit dan pelayanan vaksin yaitu 45 menit.

#### **E. Biaya/Tarif**

Tidak dikenakan biaya pada segala jenis layanan di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam.

#### **F. Produk Pelayanan**

Produk pelayanan di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam yaitu obat, BMHP (Bahan Medis Habis Pakai), dan vaksin.

#### **G. Penanganan Pengaduan**

Pelanggan dapat menyampaikan pengaduan atas ketidakpuasan layanan yang diberikan oleh UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam secara langsung dan melalui kotak saran. Selain itu pelanggan juga dapat menyampaikan ketidakpuasan atas layanan yang diberikan oleh UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam melalui surat elektronik yang dikirimkan ke alamat e-mail : [instalasifarmasibatam@gmail.com](mailto:instalasifarmasibatam@gmail.com).

Pengaduan yang disampaikan melalui mekanisme pengaduan di atas akan diolah dan dianalisis oleh petugas pelaksana pengaduan. Setelah itu, petugas akan segera memberikan klarifikasi dan solusi atas aduan, saran dan masukan kepada pihak yang bersangkutan.

Secara rinci, alur pengaduan dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



## H. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam yaitu meja, komputer, printer, ATK, Troli barang, *vaccine carrier*, dan fasilitas pendukung berupa jaringan internet.

## I. Kompetensi Pelaksana

Pelaksana layanan harus memiliki kompetensi di bidang keilmuan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Berikut adalah profil staf di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam berdasarkan bidang keilmuan.

NO	NAMA	PENDIDIKAN	JABATAN DALAM DINAS
1	Marhamah, S.Farm	S1, Farmasi	Kepala UPTD Instalasi Farmasi
2	Deby Andriany, SKM	S1, Kesehatan Masyarakat	Kasubag Tata Usaha
3	Fajrin Meirsa, S.Farm, Apt.	S1, Pendidikan Profesi Apoteker	Analisis Data dan Informasi
4	Nurhafni Hiroso, S.Farm, Apt.	S1, Pendidikan Profesi Apoteker	Apoteker Ahli Muda
5	Mirawaty Sari, P, A.Md, Farm	D3, Farmasi	Asisten Apoteker Mahir
6	Apt. Fadhilah Ulfa Irawan, S.Farm	S1, Pendidikan Profesi Apoteker	Apoteker Ahli Pertama
7	Ratna Sirait, A.Md, Farm	D3, Farmasi	Asisten Apoteker Mahir
8	Sitti Hariyanti Amalia, A.Md, Farm	D3, Farmasi	Asisten Apoteker Mahir
9	Fitria Linda, A.Md, Farm	D3, Farmasi	Asisten Apoteker Pelaksana
10	Asriyani Rantetasak, A.Md, Farm	D3, Farmasi	Asisten Apoteker Pelaksana
11	Apt. Joko Hadianon, S.Si	S1, Pendidikan Profesi Apoteker	Apoteker Ahli Pertama
12	Apt. Herdi Ida Sijabat, S.Farm	S1, Pendidikan Profesi Apoteker	Apoteker Ahli Pertama
13	Apt. Desi Lili A, S.Farm	S1, Pendidikan Profesi Apoteker	Apoteker Ahli Pertama
14	Rahmawati, A.Md, Farm	D3, Farmasi	Asisten Apoteker Pelaksana
15	Risha Eka Putri, A.Md, Farm	D3, Farmasi	Asisten Apoteker Pelaksana
16	Edi Widakdo, S.Pd	S1, Pendidikan	Arsiparis Ahli Pertama
17	Nikko Rizky Ramadhan, S.Kom	S1, Sistem Informasi	Pranata Komputer Ahli Pertama
18	Apt. Nina Nur'aini, S.Farm	S1, Pendidikan Profesi Apoteker	Apoteker Ahli Pertama

19	Syarifah Aini, A.Md, Farm	D3, Farmasi	Asisten Apoteker Pelaksana
20	Windy Melynia, A.Md, Farm	D3, Farmasi	Asisten Apoteker Pelaksana
21	M. Ikhrar Febriandi	SMA	Sopir
22	Egha Ramadhan	SMA	Sopir
23	Istopan Saputra	SD	Tenaga Kebersihan
24	Sugianto	SMA	Penjaga Kantor

#### **J. Pengawasan Internal**

Pengawasan internal dilakukan langsung oleh Kepala UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam.

#### **K. Jumlah Pelaksana**

Jumlah petugas pelaksana pelayanan pada Pelayanan Obat dan BMHP adalah 5 orang. Sedangkan Pelayanan Vaksin dilakukan oleh dilakukan oleh 3 orang.

#### **L. Jaminan Pelayanan**

UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam memberikan jaminan kepastian layanan yang diberikan sesuai dengan waktu dan kualitas yang telah dijanjikan. Waktu yang dijanjikan adalah 30 menit untuk Pelayanan Obat dan BMHP (Bahan Medis Habis Pakai) dan 45 menit untuk Pelayanan Vaksin. UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam juga memberikan jaminan bahwa pelayanan dilakukan oleh petugas yang kompeten.

#### **M. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**

Jaminan terhadap keamanan dan keselamatan pelanggan selama menerima layanan di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam yaitu tersedianya ruang tunggu dan ruang pelayanan yang bersih dan terang, tersedianya APAR dan jalur evakuasi yang jelas apabila sewaktu-waktu terjadi bencana.

#### **N. Evaluasi Kinerja Pelaksana**

1. Evaluasi dilakukan langsung oleh Kepala UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam.
2. Laporan bulanan disampaikan oleh masing-masing staf kepada Kepala UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam pada rapat bulanan UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam.
3. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat/Pelanggan dilakukan sebanyak 2 kali dalam setahun (setiap 6 bulan sekali). Pelaksanaan tindakan perbaikan untuk menjaga tingkat kepuasan pelanggan ini dilakukan secara terus menerus.

#### **O. Waktu Pelayanan**

Pelayanan Publik di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam pada hari Senin - Kamis dimulai pukul 07.30 WIB - 16.00 WIB (Istirahat pukul 12.00 WIB - 13.00 WIB), dan pada hari Jumat dimulai pukul 07.30 WIB - 16.30 WIB (Istirahat pukul 11.30 WIB - 13.00 WIB).

#### **P. Informasi *Tracking System***

Segala proses pelayanan di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam dilakukan secara transparan sehingga pelanggan dapat memantau proses penyelesaian layanannya pada layar *tracking order* yang terdapat di ruang tunggu pelayanan. Dengan demikian,

pelanggan mendapatkan hak nya dalam pelayanan yaitu memperoleh kepastian pelayanan.

### **BAB III**

### **PENUTUP**

Standar pelayanan publik yang telah disusun dan ditetapkan perlu dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam. Dalam melakukan perbaikan, perlu diperhatikan pengaduan masyarakat/pelanggan serta kemungkinan adanya inovasi pelayanan publik. Keberhasilan penyusunan dan penerapan standar pelayanan publik pada UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam ditentukan oleh komitmen dan konsistensi petugas penyelenggara pelayanan publik.