



**PEMERINTAH PROVINSI BALI  
DINAS KESEHATAN  
UPTD RUMAH SAKIT JIWA**

Jl. Kusuma Yuda No. 29, Telp. (0366) 91073-91074  
Bangli 80613

Website : [www.rsjiwa.baliprov.go.id](http://www.rsjiwa.baliprov.go.id)  
Email : [admin.rsjiwa@baliprov.go.id](mailto:admin.rsjiwa@baliprov.go.id)

---

Lampiran : Keputusan Direktur UPTD Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali  
Nomor : 188.44 / 2872. 5 / RSJ / 2019  
Tanggal : 15 Juni 2019

---

## **A. PENDAHULUAN**

Rumah sakit merupakan salah satu pelayanan kesehatan jiwa yang mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan paripurna, bermutu dan terjangkau oleh semua lapisan masyarakat, tempat pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan jiwa masyarakat. Instalasi Farmasi UPTD Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali merupakan unsur pelaksanaan utama pimpinan rumah sakit, yang berperan sebagai penyelenggara kegiatan pelayanan kefarmasian dan secara manajerial profesional dilibatkan dalam semua tahap kegiatan rumah sakit.

Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi (obat, bahan obat, obat tradisional, dan kosmetik) dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit meliputi pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai dan pelayanan farmasi klinik. Dengan adanya standar pelayanan farmasi maka penyelenggaraan pelayanan farmasi di rumah sakit dapat dilaksanakan secara optimal.

## **B. STANDAR PELAYANAN**

Jenis Pelayanan Obat dan Konseling Obat

<b>NO.</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang - undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Narkotika</li><li>2. Undang - undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan</li><li>3. Undang - undang Nomor 44 Tahun 2009 Rumah Sakit</li><li>4. Undang - undang Nomor 5 Tahun 1997 tentang Psicotropika</li><li>5. Permenkes Nomor 340/MENKES/PER/11/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit</li><li>6. Permenkes No. 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit</li><li>7. PP Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian</li></ol>

2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kelengkapan administrasi untuk pasien yang menggunakan JKN</li> <li>2. Menunjukkan Bukti Lunas dari Kasir untuk pasien umum/bayar</li> <li>3. Kartu Identitas</li> <li>4. Kelengkapan resep</li> </ol>
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Obat       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pasien / Perawat membawa resep ke Instalasi Farmasi kemudian diterima oleh petugas farmasi.</li> <li>b. Petugas farmasi membaca dan menyeleksi kelengkapan resep pada lembar resep dan melihat status pasien (BPJS, UMUM).</li> <li>c. Petugas farmasi mengisi kolom verifikasi dan memberi paraf entry dan respon time sebagai tanda bahwa resep tersebut sudah diperiksa ulang dan informasi waktu penyiapan resep.</li> <li>d. Pengkajian resep meliputi :           <ul style="list-style-type: none"> <li>√ Keabsahan resep (kop resep,nama dokter, paraf / ttd)</li> <li>√ Tanggal penulisan resep</li> <li>√ Nama pasien,umur,alamat pasien</li> <li>√ Nama obat</li> <li>√ Bentuk sediaan</li> <li>√ Kekuatan sediaan</li> <li>√ Aturan pakai</li> <li>√ Dosis</li> <li>√ Jumlah perbekalan farmasi yang diminta</li> <li>√ Potensi obat yang tidak tercampurkan</li> <li>√ Potensi interaksi obat dan masalah terkait obat lainnya.</li> </ul> </li> <li>e. Apabila ada salah satu obat tidak tersedia, Apoteker / Koordinator farmasi segera menghubungi dokter yang menulis resep dengan memberikan informasi obat sejenis yang dapat diberikan berdasarkan formularium yang berlaku.</li> <li>f. Bila obat yang diresepkan tidak tersedia maka petugas farmasi membuat Copy Resep agar pasien dapat menebus obat tersebut di luar Instalasi Farmasi.</li> <li>g. Apabila resep tidak / sulit terbaca, apoteker / petugas farmasi berdiskusi dengan petugas farmasi yang lain. Apabila ada keraguan (penulisan tidak jelas,kurang lengkap, kesalahan dosis, aturan pakai) apoteker / petugas farmasi menghubungi dokter yang bersangkutan / perawat yang bertugas di ruangan bila dokter tidak bisa dihubungi.</li> <li>h. Komunikasi melalui telepon harus dilakukan dengan jelas, dengan cara menulis permintaan, membaca, dan mengulang kembali permintaan yang sudah disebutkan (dengan menyebutkan abjad satu persatu). Bila sudah permasalahan sudah terkonfirmasi maka diberi stempel "<i>ReadBack</i>" pada resep sebagai bukti konfirmasi.</li> <li>i. Setelah obat di resep terverifikasi, petugas</li> </ol> </li> </ol>

		<p>farmasi mulai menyiapkan obat/alat kesehatan sesuai permintaan pada resep.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>j. Petugas mengisi kolom etiket, respon time dan memberi paraf.</li> <li>k. Petugas farmasi mengambil obat di rak penyimpanan kemudian memberikan etiket obat dengan menuliskan tanggal resep, nama pasien, aturan pemakaian obat, dan informasi lain yang diperlukan.</li> <li>l. Petugas farmasi memberi tanda tangan dan respon time pada kolom validasi (Racik).</li> <li>m. Apoteker / Petugas farmasi memeriksa ulang resep, obat serta etiketnya dan member tanda tangan dan respon time pada kolom validasi (Koreksi).</li> <li>n. Setelah resep dinyatakan lengkap dan benar, obat diserahkan kepada pasien, setelah sebelumnya mengisi <i>respon time</i> pada kolom validasi (Serah).</li> <li>o. Khusus pasien umum, setelah menyelesaikan administrasi dan pembayaran, baru obat diserahkan.</li> <li>p. Pasien diberikan penjelasan tentang hal-hal yang terkait obat oleh Petugas farmasi.</li> <li>q. Untuk pasien rawat inap, Petugas farmasi memeriksa ulang perbekalan farmasi (mencocokkan kesesuaian antara perbekalan farmasi dengan resep yang ditulis dokter)</li> <li>r. Perawat ruangan mengambil obat ke instalasi farmasi untuk di bawa ke ruangan.</li> <li>s. Penyerahan perbekalan farmasi diketahui oleh petugas ruangan/perawat kepada pasien / penunggu pasien (harus dipastikan diserahkan pada pasien/penunggu pasien yang tepat, dengan minimal 2 identitas yaitu nama pasien, tanggal lahir).</li> </ol> <p>2. Konseling Obat</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Apoteker Memperkenalkan diri</li> <li>b. Memastikan identitas pasien</li> <li>c. Menjelaskan secara ringkas tujuan konseling</li> <li>d. Menggunakan Three Prime Questions (menghindari duplikasi): <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Apa yang dokter katakan tentang kegunaan obat yang diberikan?</li> <li>2) Bagaimana penjelasan dokter tentang cara menggunakannya?</li> <li>3) Apa yang dokter katakan tentang efek apa yang diharapkan / efek apa yang dapat terjadi setelah minum obat?</li> </ol> </li> <li>e. Mendiskusikan hal lain diluar butir 4: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Nama generik dan nama dagang</li> <li>2) Tujuan yang dicapai dari terapi dan cara kerja obat</li> <li>3) Bagaimana dan kapan sebaiknya menggunakan obat</li> <li>4) Petunjuk khusus dan perhatian khusus yang harus dicermati</li> <li>5) Bagaimana mengetahui dan meminimalkan efek samping yang sering terjadi (hati-hati</li> </ol> </li> </ol>
--	--	--

		<p>pada pasien tertentu dapat menimbulkan masalah ketidakpatuhan)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6) Penggantian, penambahan atau perubahan terapi</li> <li>7) Persyaratan penyimpanan obat</li> <li>8) Interaksi obat</li> <li>9) Lama terapi</li> <li>10) Yang harus dilakukan bila lupa menggunakan obat</li> <li>11) Gaya hidup yang perlu dimodifikasi</li> <li>12) Perubahan diet yang perlu dilakukan</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>f. Menyimpulkan informasi yang penting bagi pasien</li> <li>g. Menilai pemahaman pasien tentang obat yang digunakannya</li> <li>h. Menanyakan apakah pasien masih memiliki pertanyaan terkait terapi yang mereka jalani</li> <li>i. Menetapkan bila diperlukan tindak lanjut, dan mendokumentasikan kegiatan konseling yang dilakukan.</li> </ol>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Waktu tunggu obat racikan : 60 menit  Waktu tunggu obat non racikan : 30 menit  Konseling : 10 menit</p>
5.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Umum : Pergub Bali No. 23 tahun 2018</li> <li>b. JKN : Permenkes RI No. 64 tahun 2016</li> </ol>
6.	Produk Pelayanan	Layanan Farmasi
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Obat : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Resep</li> <li>b. Ruang Racik</li> <li>c. Meja Racikan</li> <li>d. Blender Obat/Mortir + stamper</li> <li>e. Mesin sealing puyer</li> <li>f. Timbangan gram dan mg</li> <li>g. Kertas Perkamen</li> <li>h. Klip Obat</li> <li>i. etiket</li> <li>j. Ruang tunggu pasien</li> <li>k. Air</li> <li>l. Listrik</li> </ol> </li> <li>2. Konseling Obat <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang Konseling</li> <li>b. Meja dan Kursi</li> <li>c. Buku - buku / literatur yang berhubungan dengan obat - obatan dan penyakit</li> <li>d. Formulir konseling</li> </ol> </li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Obat : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Apoteker</li> <li>b. Tenaga Teknis Kefarmasian</li> </ol> </li> <li>2. Konseling Obat : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Apoteker</li> </ol> </li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	Direktur melalui jajarannya baik pejabat struktural dan SPI melakukan pengawasan langsung kepada Kepala Instalasi Farmasi secara rutin

10.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan Konsumen melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran</li> <li>2. Keluhan langsung pelanggan</li> <li>3. Email : <a href="mailto:admin.rsjiwa@baliprov.go.id">admin.rsjiwa@baliprov.go.id</a></li> <li>4. Telp : (0366) 91073.91074.91008</li> </ol> <p>Humas → Direktur, SPI, User (Pelaksana)  SPI → User (Pelaksana)  SPI → Direktur dan humas</p> <p>Pengaduan yang masuk ke Humas diteruskan ke Direktur, SPI dan pelaksana. Kemudian SPI mengecek langsung ke user dan mendapatkan konfirmasi dan kenyataan di lapangan. Hasil investigasi SPI disampaikan ke Direktur dan humas.</p> <p>Humas memberikan jawaban ke pihak yang memberikan pengaduan.</p>
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoteker : 7 orang</li> <li>2. Tenaga Teknis Kefarmasian : 10 orang</li> </ol>
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan oleh petugas yang kompeten di bidang kefarmasian
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Resep dijamin keabsahannya dan diarsipkan sesuai peraturan yang berlaku
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan secara berkala setiap bulan

Dikuatkan dengan pengesahan oleh  
Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Bali



dr. Ketut Suarjaya, MPPM  
Pembina Utama Madya  
NIP. 19620115 198710 1 001

Ditetapkan di Bangli  
Pada tanggal : 15 Juni 2019  
Direktur UPTD Rumah Sakit Provinsi Bali



dr. I Dewa Gede Basudewa, Sp.KJ  
Pembina Tk. I  
NIP. 19620802 199103 1 003



**PEMERINTAH PROVINSI BALI  
DINAS KESEHATAN  
UPTD RUMAH SAKIT JIWA**

Jl. Kusuma Yuda No. 29, Telp. (0366) 91073-91074  
Bangli 80613

Website : [www.rsjiwa.baliprov.go.id](http://www.rsjiwa.baliprov.go.id)

Email : [admin.rsjiwa@baliprov.go.id](mailto:admin.rsjiwa@baliprov.go.id)

---

**MAKLUMAT**

**PELAYANAN OBAT DAN KONSELING OBAT**

**“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN OBAT DAN KONSELING OBAT SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”**

Mengetahui  
Direktur UPTD Rumah Sakit Provinsi Bali



dr. I Dewa Gede Basudewa, Sp.KJ  
Pembina Tk. I  
NIP. 19620802 199103 1 003

Ditetapkan di Bangli  
Pada tanggal 15 Juni 2019  
Kepala Instalasi Farmasi  
UPTD Rumah Sakit Provinsi Bali

I Wayan Ardika Wirawan, S.Farm., Apt.  
Penata  
NIP. 19870125 201503 1 001