



පිම්බිලු ප්‍රාදේශීය පාලි
PEMERINTAH PROVINSI BALI

සෞඛ්‍ය සේවා දෙපාර්තමේන්තුව
DINAS KESEHATAN

රුහ සාකිති ජිවා මානා ෂාන්ති මාහොත්තමා

RUMAH SAKIT JIWA MANAH SHANTI MAHOTTAMA

රුහ සාකිති ජිවා මානා ෂාන්ති මාහොත්තමා (රුහ) ස්ථානය

Jalan Kusuma Yudha Nomor 29 Bangli 80613, Telepon (0366) 91073

Laman : www.rsjiwa.baliprov.go.id Pos-el : admin.rsjiwa@baliprov.go.id



STANDAR PELAYANAN FARMASI

A. PENDAHULUAN

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 Dengan adanya standar pelayanan farmasi maka penyelenggaraan pelayanan farmasi di Rumah Sakit dapat dilaksanakan secara optimal.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Layanan: Pelayanan resep dan Konseling

PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN	1. Pasien 2. Kelengkapan administrasi untuk pasien yang menggunakan JKN 3. Menunjukkan Bukti Lunas dari Kasir untuk pasien umum/bayar 4. Kartu Identitas 5. Kelengkapan resep
2	SISTEM, MEKANISME, PROSEDUR	Pelayanan Resep 1. Resep elektronik dikirim oleh dokter penulis resep ke instalasi farmasi melalui SIMRS 2. Petugas farmasi menerima resep elektronik kemudian memberi nomor antrian antara lain : - Nomor antrian warna hijau untuk resep obat jadi/non racikan - Nomor antrian warna kuning untuk resep racikan - Nomor antrian warna merah untuk pasien dalam keadaan tertentu (gawat/sakit keras) yang perlu didahulukan. 3. Petugas farmasi melakukan pengkajian resep meliputi : ✓ Keabsahan resep (kop resep,nama dokter, SIP dokter) ✓ Tanggal penulisan resep ✓ Nama pasien,umur,alamat pasien ✓ Nama obat ✓ Bentuk sediaan

		✓ Kekuatan sediaan ✓ Aturan pakai ✓ Dosis ✓ Jumlah perbekalan farmasi yang diminta ✓ Potensi obat yang tidak tercampurkan ✓ Potensi interaksi obat dan masalah terkait obat lainnya. 4. Apabila ada salah satu obat tidak tersedia, petugas farmasi segera menghubungi dokter yang menulis resep dengan memberikan informasi obat sejenis yang dapat diberikan berdasarkan formularium yang berlaku. 5. Bila obat yang diresepkan tidak tersedia maka petugas farmasi membuat Copy Resep. Untuk pasien JKN, copy resep digunakan untuk mengambil obat saat obat sudah tersedia kembali di Instalasi Farmasi, untuk pasien Non JKN, copy resep dapat digunakan untuk menebus obat tersebut diluar Instalasi Farmasi. 6. Apabila ada keraguan (penulisan tidak jelas, kurang lengkap, kesalahan dosis, aturan pakai, dll.) petugas farmasi menghubungi dokter yang bersangkutan / perawat yang bertugas di ruangan bila dokter tidak bisa dihubungi. 7. 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 permasalahan sudah terkonfirmasi maka diberi stempel "ReadBack" pada resep sebagai bukti konfirmasi. 8. Setelah obat/BMHP di resep terverifikasi, petugas farmasi mulai menyiapkan obat/alat kesehatan sesuai permintaan pada resep. 9. Petugas farmasi mencetak resep dan etiket obat/BMHP. Etiket Obat/BMHP terdiri dari No. RM, Tgl. Lahir, Nama Pasien, Nama Obat, Jumlah Obat, Aturan Pakai dan Aturan tambahan. 10. Untuk resep obat jadi, petugas farmasi mengambil obat/BMHP di rak penyimpanan kemudian memberikan etiket. Untuk resep obat racikan petugas farmasi mengambil obat/BMHP di rak penyimpanan kemudian melakukan proses peracikan sesuai permintaan dalam resep selanjutnya diberikan etiket obat. 11. Petugas farmasi memeriksa ulang resep, obat/BMHP serta etiketnya. 12. Untuk Obat tergolong High Alert dilakukan Double Check oleh 2 petugas farmasi, jika obat sudah sesuai, petugas mengisi stempel Double Check dan tanda tangan pada resep. 13. Setelah resep dinyatakan lengkap dan benar, obat diserahkan kepada pasien. 14. Khusus pasien Non JKN, setelah menyelesaikan administrasi dan pembayaran, baru obat diserahkan. 15. Saat menyerahkan obat, Petugas farmasi memanggil nama pasien. 16. Petugas farmasi melakukan identifikasi pasien dengan menggunakan minimal 2 identitas pasien meliputi nama, tanggal lahir, atau nomor RM.
--	--	---

		17. Pasien diberikan informasi terkait obat oleh Petugas Farmasi. Konseling Obat 1. Apoteker Memperkenalkan diri 2. Memastikan identitas pasien 3. Menjelaskan secara ringkas tujuan konseling 4. Menggunakan <i>Three Prime Questions</i> (menghindari duplikasi): 1) Apa yang dokter katakan tentang kegunaan obat yang diberikan? 2) Bagaimana penjelasan dokter tentang cara menggunakannya? 3) Apa yang dokter katakan tentang efek apa yang diharapkan / efek apa yang dapat terjadi setelah minum obat? 5. Mendiskusikan hal lain diluar butir 4: 1) Nama generik dan nama dagang 2) Tujuan yang dicapai dari terapi dan cara kerja obat 3) Bagaimana dan kapan sebaiknya menggunakan obat 4) Petunjuk khusus dan perhatian khusus yang harus dicermati 5) Bagaimana mengetahui dan meminimalkan efek samping yang sering terjadi (hati-hati pada pasien tertentu dapat menimbulkan masalah ketidakpatuhan) 6) Penggantian, penambahan atau perubahan terapi 7) Persyaratan penyimpanan obat 8) Interaksi obat 9) Lama terapi 10) Yang harus dilakukan bila lupa menggunakan obat 11) Gaya hidup yang perlu dimodifikasi 12) Perubahan diet yang perlu dilakukan 6. Menyimpulkan informasi yang penting bagi pasien 7. Menilai pemahaman pasien tentang obat yang digunakannya 8. Menanyakan apakah pasien masih memiliki pertanyaan terkait terapi yang mereka jalani 9. Menetapkan bila diperlukan tindak lanjut, dan mendokumentasikan kegiatan konseling yang dilakukan.
3	JANGKA WAKTU PELAYANAN	Waktu tunggu obat racikan : 60 menit Waktu tunggu obat non racikan : 30 menit Konseling : 10 menit
4	BIAYA / TARIF	1. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Permenkes no 3 Tahun 2023 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
5	PRODUK PELAYANAN	Layanan Farmasi, obat, BMHP
6	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN / APRESIASI	Pengaduan Konsumen melalui: 1. Kotak Saran : ada di masing-masing ruangan dan unit 2. Email : admin.rsjiwa@baliprov.go.id 3. Website : http://rsjiwa.baliprov.go.id

		4. Facebook : Rumah Sakit Jiwa Manah Shanti Mahottama 5. Instagram : @rsmanahshantimahottama 6. Whatsapp Customer Service : 081246422848 7. SP4N Lapor : https://lapor.go.id Ruang Pengaduan : Unit Humas dan Pemasaran Alur Keluhan: 1. Dari Ruangan/Unit terkait/ Costumer service dan ditindaklanjuti oleh Tim Pusat Pengelolaan Pengaduan. 2. Petugas di ruangan/unit dapat memberikan klarifikasi ke pihak pengadu disetiap pengaduan yang bisa diselesaikan secara langsung dan dapat mengklarifikasi pengaduan dengan menghubungi pihak pengadu melalui telepon ataupun korespondensi
PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit; 4. Peraturan Daerah Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi; 5. Peraturan Gubernur Bali Nomor 74 Tahun 2022 tentang Pembentukan, kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit; 6. Peraturan Gubernur Bali Nomor 56 Tahun 2023 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali.
8	Sarana/prasarana dan fasilitas	1. Pelayanan Obat : a. Resep b. Ruang racik c. Meja racikan d. Blender Obat/Mortir+stamper e. Mesin sealing puyer f. Timbangan gram dan mg g. Kertas perkamen h. Klip obat i. Etiket j. Ruang tunggu pasien k. Air l. Listrik m. Printer etiket n. Printer resep n. Komputer

		2. Konseling obat : a. Ruang konseling b. Meja dan kursi c. Buku-buku/literature yang berhubungan dengan obat-obatan dan penyakit
9	Kompetensi Pelaksana	1. Pelayanan Obat : a. Apoteker b. Tenaga Teknis Kefarmasian 2. Konseling Obat : a. Apoteker
10	Pengawasan Internal	Direktur melalui jajarannya baik pejabat struktural dan SPI melakukan pengawasan langsung kepada kepala Instalasi Farmasi secara rutin
11	Jumlah Pelaksana	1. Apoteker : 7 orang 2. Tenaga Teknis Kefarmasian : 10 orang
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan oleh petugas yang kompeten di bidang kefarmasian, pengadaan obat dan BMHP melalui jalur resmi
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Resep pasien dijamin kerahasiannya 2. Resep pasien disimpan sesuai standar yang berlaku di Rumah Sakit
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan secara berkala setiap bulan melalui pemantauan indikator mutu

Ditetapkan di Bangli
 Pada Tanggal : 2 Maret 2026
 Direktur Rumah Sakit Jiwa
 Manah Shanti Mahottama



 W/ dr. Ni Wayan Murdani, MAP
 Pembina Tk. I (IVb)



පිම්බිලු ප්‍රාදේශීය පාලි
PEMERINTAH PROVINSI BALI

සෞඛ්‍ය සේවා දෙපාර්තමේන්තුව
DINAS KESEHATAN

භෞතික සුවතාවය සහ සුවසේනා

RUMAH SAKIT JIWA MANAH SHANTI MAHOTTAMA

රුහ්මතුමාගේ නිවස සුවසේනා ප්‍රදේශයේ (0366) 91073

Jalan Kusuma Yudha Nomor 29 Bangli 80613, Telepon (0366) 91073
Laman : www.rsjiwa.baliprov.go.id Pos-el : admin.rsjiwa@baliprov.go.id



MAKLUMAT PELAYANAN

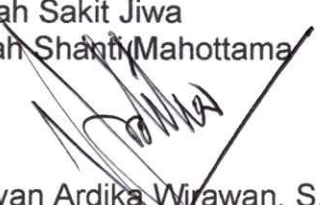
PELAYANAN FARMASI

“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN FARMASI SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN, AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN TERUS - MENERUS DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI DAN/ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”

Mengetahui
Direktur Rumah Sakit Jiwa
Manah Shanti Mahottama


dr. Ni Wayan Murdani, MAP
Pembina Tk. I (IVb)

Ditetapkan di Bangli
Pada Tanggal: 2 Maret 2026
Kepala Instalasi Farmasi
Rumah Sakit Jiwa
Manah Shanti Mahottama


I Wayan Ardika Wirawan, S.Farm., Apt.
Penata Tk. I (IIIId)