



PROVINSI
KEPULAUAN RIAU

Kegiatan Forum Komunikasi Publik (FKP)

dengan Tema

**“Peningkatan Akses Layanan Kesehatan
Melalui Kolaborasi Evaluasi Sarana Distribusi
Kefarmasian dan Mekanisme Cara Distribusi
Obat Sesuai Standar.”**

UPTD INSTALASI FARMASI
DINAS KESEHATAN
PROVINSI KEPULAUAN RIAU



SARANA DISTRIBUSI
KEFARMASIAN



MEKANISME
DISTRIBUSI OBAT



OBAT SESUAI
STANDAR



Tanjungpinang
14 Agustus 2026

1. Pendahuluan & Kerangka Kebijakan

Laporan ini menyarikan dua dokumen strategis dari Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau, yaitu pembinaan dan pengawasan Pedagang Besar Farmasi (PBF) berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 serta Standar Pelayanan Publik UPTD Instalasi Farmasi Tahun 2026.

Penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di Provinsi Kepulauan Riau berlandaskan pada komitmen tata kelola yang transparan, akuntabel, berdaya guna, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat dan keselamatan pasien.

Landasan Hukum Utama :

- a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko sektor PBF dan Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) mengacu pada NSPK Pasal 137 dan 138.
- c. Peraturan BPOM Nomor 20 Tahun 2025 tentang Standar Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB) / GSDP WHO TRS No. 1023-2020.
- d. PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Dalam rangka melaksanakan amanat Pasal 39 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta mempedomani ketentuan Pasal 2 Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) 2026 pada

hari : Jumat

tanggal : 14 Agustus 2026

waktu : 09.00 WIB s.d Selesai

tempat : 1. Ruang Rapat LABKESMAS UPT Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau, Pulau Dompak (Peserta Luring).

2. Untuk Peserta Luar Daerah dapat mengikuti acara pada link zoom

<https://us06web.zoom.us/j/89107203533?pwd=Ib28AkK2nFzK4fV07qOWfuYo550lhh.1>

Meeting ID: 891 0720 3533

SPasscode: 625635

Tema : Peningkatan Akses Layanan Kesehatan Melalui Kolaborasi Evaluasi Sarana Distribusi Kefarmasian dan Mekanisme Cara Distribusi Obat Sesuai Standar.

Forum Konsultasi Publik (FKP) merupakan kegiatan komunikasi dua arah (dialog) dimana pengguna layanan dan unsur terkait dapat memberikan masukan dan saran kepada penyelenggara pelayanan atas layanan yang diterima. Diharapkan memberikan masukan dan saran agar kedepannya pelayanan pada Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar.

Peserta Daring :

1. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota se-Provinsi Kepulauan Riau
2. Kepala BPFAC Kabupaten/Kota se-Provinsi Kepulauan Riau
3. Kepala Cabang PT. United Dico Citas, Batam
4. Kepala Cabang PT. Anugrah Argon Medica, Batam
5. Kepala Cabang PT. Marga Nusantara Jaya, Batam

Peserta Luring :

1. Direktur RSUD RAT Provinsi Kepulauan Riau
2. Direktur RSJKO EHD Provinsi Kepulauan Riau
3. Direktur POLTEKKES Kemenkes RI Tanjungpinang
4. Ketua STIKES Hangtuah Tanjungpinang
5. Ketua PC Ikatan Apoteker Indonesia (IAI) Tanjung Pinang dan Bintan
6. Pihak Pengguna Layanan (Ekspedisi)
7. Perwakilan Media Massa Harian Kepri
8. Perwakilan Media Massa Ulasan Kepri
9. Kepala LOKA POM Tanjungpinang

2. Pengawasan dan Pembinaan Pedagang Besar Farmasi

Pemateri : Indri Ayu Ningsih, M. Farm, Apt selaku Kepala UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dan Suamiti, S. Si, Apt selaku Kepala Seksi Farmalkes Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau

RESUME :

Pedagang Besar Farmasi (PBF) Tahun 2025–2026 : Berdasarkan PP No. 28 Tahun 2025 dan Permenkes No. 11 Tahun 2025, perizinan berusaha berbasis risiko untuk PBF mengintegrasikan seluruh proses melalui sistem elektronik OSS (Online Single Submission). PBF diwajibkan memenuhi standar umum administratif, persyaratan teknis CDOB, serta kepemilikan Apoteker penanggung jawab purna waktu.

A. Data Sebaran dan Pelaporan PBF di Provinsi Kepulauan Riau

Berdasarkan data monitoring hingga Triwulan III 2026, jumlah total sarana PBF di Provinsi Kepulauan Riau terdiri atas PBF Pusat dan PBF Cabang yang terkonsentrasi sebagian besar di Kota Batam :

No	Kabupaten / Kota	PBF Pusat (Sarana)	PBF Cabang (Sarana)	Total Sarana
1	Kota Batam	13	14	27
2	Kota Tanjungpinang	1	0	1
3	Kabupaten Karimun	1	0	1
Jumlah PBF	Jumlah PBF	15	14	29

Terkait kepatuhan pelaporan distribusi melalui aplikasi e-report hingga Triwulan III 2026:

PBF Melapor : 22 sarana

PBF Belum Melapor: 7 sarana

B. Hasil Pengawasan Rutin & Temuan Lapangan

Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau melaksanakan pengawasan rutin terhadap 2 PBF Cabang dan 5 PBF Pusat. Evaluasi di lapangan menemukan beberapa ketidaksesuaian prinsip distribusi :

- a. Tidak adanya penanggung jawab teknis (Apoteker) yang berkompeten atau APJ tidak bekerja penuh waktu.
- b. Belum terlaporkannya aktivitas penyaluran secara berkala.
- c. Menyalurkan produk yang tidak sesuai dengan kelompok produk yang terdaftar pada izin perusahaan.
- d. Masa berlaku izin perusahaan telah habis dan belum melakukan proses perpanjangan atau perubahan izin.

Tantangan dan Solusi Pengawasan

Tantangan : Konsentrasi PBF di Kota Batam serta keterbatasan sumber daya manusia menyebabkan kunjungan langsung tidak dapat dilakukan secara rutin setiap tahun untuk seluruh sarana.

Solusi : Pemanfaatan teknologi informasi melalui koordinasi berkala secara online, pemantauan laporan via sistem elektronik, serta penyediaan layanan konsultasi online bagi PBF.

3. Standar Pelayanan Publik UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau

UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau berdiri 24 Juli 2024 sesuai Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 30 Tahun 2023 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah Instalasi Farmasi.

Tugas dan Fungsi mengelola perbekalan kesehatan (obat, vaksin, dan BMHP) dengan mengusung budaya kerja GEMILANG (Giat, Empati, Maju, Integritas, Loyal, Akuntabel, Nyaman, Good Pharmacy Practice). UPTD ini telah tersertifikasi ISO 9001:2015, GSDP WHO, dan menerapkan standar CDOB.

A. Mekanisme dan Alur Distribusi Logistik Farmasi

Distribusi obat, vaksin, dan Bahan Medis Habis Pakai (BMHP) dilaksanakan berdasarkan prinsip Tepat Jenis, Tepat Jumlah, Tepat Waktu, Tepat Sasaran, dengan Mutu & Integritas Terjaga (menerapkan prinsip FEFO/FIFO serta menjaga rantai dingin/cold chain pada suhu 2–8°C untuk vaksin). SILOVE (Sistem Informasi Logistik Obat dan Vaksin Elektronik): Digunakan oleh Kabupaten/Kota untuk perencanaan, pengajuan permintaan, pelaporan masalah, hingga pemantauan penyelesaian logistik obat dan BMHP secara transparan.

SMILE (Sistem Manajemen Imunisasi & Logistik Elektronik): Digunakan untuk pencatatan stok, penyiapan, pengiriman, pemantauan suhu rantai dingin, hingga pencatatan pemakaian vaksin secara real-time di fasyankes.

B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berdasarkan evaluasi pelayanan publik UPTD Instalasi Farmasi, pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) mencatatkan nilai sangat baik dengan predikat pelayanan prima :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Indeks Nilai (%)
1	Persyaratan Pelayanan	3.95	98.63%
2	Prosedur Pelayanan	3.93	98.28%
3	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3.92	97.93%
4	Pelayanan	3.93	98.28%
5	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.90	97.60%
6	Sarana dan Prasarana	3.95	98.63%
7	Komponen Kemampuan Pelayanan	3.90	97.60%
8	Kenyamanan Lingkungan	3.97	99.30%
9	Respon Pelayanan	4.00	100.00%
Nilai SKM Keseluruhan		98.56 (Predikat : SANGAT BAIK)	

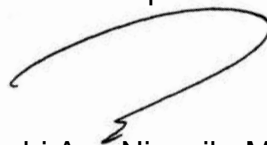
4. Penutup & Rekomendasi Tindak Lanjut

Berdasarkan kedua paparan pembinaan PBF dan standar pelayanan UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau, ditarik beberapa kesimpulan penting :

- a. Kepatuhan PBF: PBF wajib menjaga validitas izin, melaporkan distribusi secara berkala, mempekerjakan Apoteker Penanggung Jawab purna waktu, serta mematuhi standar CDOB.
- b. Transformasi Digital: Penggunaan sistem OSS untuk perizinan PBF serta SILOVE dan SMILE untuk distribusi logistik farmasi terbukti meningkatkan transparansi, kecepatan respon, dan akuntabilitas.
- c. Sinergi Lintas Sektor: Penguatan kolaborasi antara Dinas Kesehatan Provinsi, BPOM, Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, dan fasyankes sangat esensial untuk menjamin ketersediaan obat yang bermutu, berkhasiat, dan aman bagi masyarakat Kepulauan Riau.

Tanjungpinang, 20 Agustus 2026

Kepala UPTD Instalasi Farmasi
Dinas Kesehatan
Provinsi Kepulauan Riau



Indri Ayu Ningsih, M. Farm, Apt
Pembina / IV a
NIP. 198407282008032003

**DOKUMENTASI KEGIATAN
FORUM KONSULTASI PUBLIK UPTD INSTALASI FARMASI DINAS KESEHATAN
PROVINSI KEPULAUAN RIAU
TAHUN 2026**











PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU

DINAS KESEHATAN

Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau "Bandar Seri Kota Piring"
Kawasan Perkantoran Sultan Mahmud Riayat Syah Gedung Raja Jaafar Lantai 2 dan 3
Pulau Dompok Seri Darul Makmur Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau
Pos-el: dinkes@kepriprov.go.id Laman: dinkes@kepriprov.go.id

Tanjungpinang, 12 Agustus 2026

Nomor : B/000.8.3.4/109/DINKES/2026
Sifat : Biasa
Lampiran : Satu lembar
Hal : Undangan Forum Konsultasi Publik 2026

Yth. Terlampir
di
Tempat.

Dalam rangka melaksanakan amanat Pasal 39 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta mempedomani ketentuan Pasal 2 Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau bermaksud akan menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) 2026 pada

hari : Jumat
tanggal : 14 Agustus 2026
waktu : 09.00 WIB s.d Selesai
tempat : 1. Ruang Rapat LABKESMAS UPT Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau, Pulau Dompok (Peserta Luring).
2. Untuk Peserta Luar Daerah dapat mengikuti acara pada link zoom
<https://us06web.zoom.us/j/89107203533?pwd=lb28AkK2nFzK4fV07qOWfuYo550lhh.1>
Meeting ID: 891 0720 3533
SPasscode: 625635

tema : Peningkatan Akses Layanan Kesehatan Melalui Kolaborasi Evaluasi Sarana Distribusi Kefarmasian dan Mekanisme Cara Distribusi Obat Sesuai Standar.

FKP merupakan kegiatan komunikasi dua arah (dialog) dimana pengguna layanan dan unsur terkait dapat memberikan masukan dan saran kepada penyelenggara pelayanan atas layanan yang diterima. Berkenaan hal tersebut diatas, kami mengharapkan kehadiran Saudara untuk memberikan masukan dan saran agar kedepannya pelayanan pada Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar.

Untuk informasi dan koordinasi lebih lanjut dapat menghubungi Sdr. Fahrurrazi, SKM (0811 7778 486) dan dapat mengisi daftar kehadiran pada link ini <https://bit.ly/FORUMKONSULTASIPUBLIK2026>

Demikian disampaikan atas perhatian dan kehadirannya diucapkan terima kasih

Plt. Kepala Dinas Kesehatan
Provinsi Kepulauan Riau.



dr.Yosei Susanti, M.A.P
Pembina TK.I (IV/b)
NIP 197709072006042027.

Tembusan :

1. Gubernur Kepulauan Riau;
2. Wakil Gubernur Kepulauan Riau;
3. Sekretaris Daerah Provinsi Kepulauan Riau.

Lampiran 1

Nomor : B/000.8.3.4/109/DINKES/2026

Tanggal : 12 Agustus 2026

Kepada Yth :

Peserta Daring

1. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota se-Provinsi Kepulauan Riau
2. Kepala BPFAC Kabupaten/Kota se-Provinsi Kepulauan Riau
3. Kepala Cabang PT. United Dico Citas, Batam
4. Kepala Cabang PT.Anugrah Argon Medica, Batam
5. Kepala Cabang PT.Marga Nusantara Jaya, Batam

Peserta Luring

1. Direktur RSUD RAT Provinsi Kepulauan Riau
2. Direktur RSJKO EHD Provinsi Kepulauan Riau
3. Direktur POLTEKKES Kemenkes RI Tanjungpinang
4. Ketua STIKES Hangtuah Tanjungpinang
5. Ketua PC Ikatan Apoteker Indonesia (IAI) Tanjung Pinang dan Bintan
6. Pihak Pengguna Layanan (Exspedisi)
7. Perwakilan Media Massa Harian Kepri
8. Perwakilan Media Massa Ulasan Kepri



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
DINAS KESEHATAN
UPTD INSTALASI FARMASI

Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau Istana Kota Piring
Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Tanjungpinang - Pulau Dompak Provinsi Kepulauan Riau
Pos-el : uptdinstalasifarmasiprovkepri@gmail.com – Laman : dinkes.kepriprov.go.id

Tanjungpinang, 13 Agustus 2026

Nomor : B/000.8.3.4/5/2026
Sifat : Biasa
Lampiran : Satu lembar
Hal : Undangan Forum Konsultasi Publik 2026

Yth. Kepala Loka POM
di
Tanjungpinang.

Dalam rangka melaksanakan amanat Pasal 39 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta mempedomani ketentuan Pasal 2 Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau bermaksud akan menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik (FKP) 2026 pada

hari : Jumat

tanggal : 14 Agustus 2026

waktu : 09.00 WIB s.d Selesai

tempat : Ruang Rapat LABKESMAS UPT Dinas Kesehatan

Provinsi Kepulauan Riau, Pulau Dompak (Peserta Luring).

tema : Peningkatan Akses Layanan Kesehatan Melalui Kolaborasi Evaluasi
Sarana Distribusi Kefarmasian dan Mekanisme Cara Distribusi Obat
Sesuai Standar.

FKP merupakan kegiatan komunikasi dua arah (dialog) dimana pengguna layanan dan unsur terkait dapat memberikan masukan dan saran kepada penyelenggara pelayanan atas layanan yang diterima. Berkenaan hal tersebut diatas, kami mengharapkan kehadiran Saudara untuk memberikan masukan dan saran agar kedepannya pelayanan pada Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar.

Untuk informasi dan koordinasi lebih lanjut dapat menghubungi Sdri. Indri Ayu Ningsih, S. Farm, M. Farm, Apt (0811 7770 414) dan dapat mengisi daftar kehadiran pada link ini <https://bit.ly/FORUMKONSULTASIPUBLIK2026>.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kehadirannya diucapkan terima kasih

Kepala UPTD Instalasi Farmasi
Dinas Kesehatan
Provinsi Kepulauan Riau



Indri Ayu Ningsih, S. Farm, M. Farm, Apt.
Pembina (IV/a)
NIP 19847282008032003



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU

DINAS KESEHATAN

Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau "Bandar Seri Kota Piring"
Kawasan Perkantoran Sultan Mahmud Riayat Syah Gedung Raja Jaafar Lantai 2 dan 3
Pulau Dompok Seri Darul Makmur Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau
Pos-el: dinkes@kepriprov.go.id Laman: dinkes@kepriprov.go.id

BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP) SEKTOR LAYANAN DISTRIBUSI OBAT

Pada hari ini, Jumat, 14 Agustus 2026, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik dengan Tema Peningkatan Akses Layanan Kesehatan Melalui Kolaborasi Evaluasi Sarana Distribusi Kefarmasian dan Mekanisme Cara Distribusi Obat Sesuai Standar oleh Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:

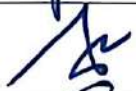
NO	Masalah/Pertanyaan	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Belum semua Kab/kota tersertifikasi CDOB	Semua BPFAD di Provinsi Kepulauan Riau tersertifikasi CDOB	2 Tahun
2.	Mahasiswa dapat berpraktek/magang di Labkesmas dan jangka waktu praktek dapat diperpanjang	Revisi Kerjasama terkait mahasiswa magang/praktek	30 Hari
3.	Fasilitator realokasi obat dan dukungan biaya distribusi obat	Relokasi dapat difasilitasi sepanjang anggaran di IFP tersedia	30 Hari
4.	Adanya buffer stok untuk obat esensial	Diupayakan untuk permintaan buffer stok obat esensial ke pusat	30 Hari
5.	Kurang tersosialisasi tugas dan fungsi kehadiran UPTD IF Provinsi di masyarakat	Sosialisasi kegiatan di media social atau kanal Dinkes	7 hari
6.	Kekurangan obat DBD dan Malaria untuk difasilitasi	Pelaporan kasus di SMILE melalui program RS	7 hari
7.	Apoteker masih minim berkontribusi dalam pelayanan publik	Apoteker agar dapat berkontribusi aktif dalam pelayanan publik	30 Hari

Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau beserta Unit Pelaksana Teknis Daerah Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dapat menerima pertanyaan atau permasalahan yang telah disampaikan, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau beserta Unit Pelaksana Teknis Daerah Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Tanjung Pinang , 14 Agustus 2026

No.	NAMA & NO HP*	JENIS KELAMIN (L/P)	PERWAKILAN	TANDA TANGAN*
1.	LILI SARTIKA	P	STIKES HANGTUAH TANJUNGPINANG	
2.	DIAN JUNI EKASARI	P	KABAG PERENCANAAN RSUD RAJA AHMAD TABIB	
3.	IRDIANSYAH	L	KA. LOKA POM TANJUNGPINANG	
4.	RIESA K.F	P	LOKA POM TANJUNGPINANG	
5.	NILA NURMALASARI	P	SEKRETARIS PC IAI TANJUNGPINANG BINTAN	
6.	AHMAT SYAIFUDIN	L	ANUGERAH JAYA EXPEDISI	
7.	MB ASHAB	L	MEDIA ULASAN NETWORK KEPULAUAN RIAU	
8.	SYARIF HIDAYATULLAH	L	KABAG PERENCANAAN RSKJKO	

*) Penandatanganan adalah masing-masing perwakilan dari Peserta FKP dan wajib mencantumkan nomor kontak/HP

KEPALA DINAS KESEHATAN PROVINSI
KEPULAUAN RIAU


dr. Yosei Susanti, MAP
NIP 197709072006042027

KEPALA UPTD INSTALASI FARMASI
DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN
RIAU


Indri Ayu Ningsih, M.Farm.Apt
NIP 198407282008032003

LAMPIRAN 1.

Surat Keputusan Kepala UPTD Instalasi Farmasi

Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau

Nomor : 01/SK/UPTD-IF/II/2025

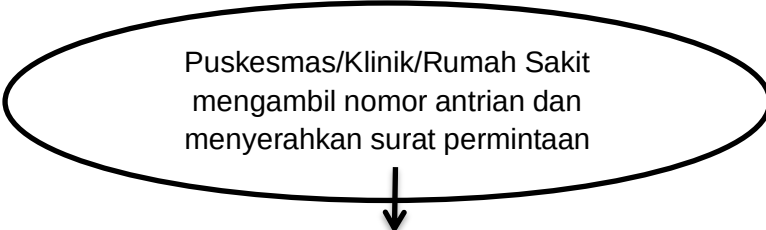
Tanggal : 6 Januari 2025

A. PENDAHULUAN

Sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik, UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau bertanggung jawab terhadap pengelolaan obat dan BMHP (Bahan Medis Habis Pakai). Salah satunya dengan melakukan Distribusi Obat dan BMHP ke Instalasi Farmasi Kabupaten/Kota 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, transparan, dan berkualitas. Oleh karena itu, perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik melalui Keputusan Kepala UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan: Pelayanan Obat dan BMHP (Bahan Medis Habis Pakai)

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian. 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2023 Tentang Narkoba, Psikotropika, dan Prekursor Farmasi. 3. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat yang Baik. 4. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 30 Tahun 2023 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Instalasi Farmasi pada Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Menyerahkan surat permintaan baik dalam bentuk kertas (khusus untuk klinik dan Rumah Sakit) maupun dalam bentuk elektronik (melalui sistem informasi kearsipan dinamis terintegrasi) 2. Membawa stempel instansi
3.	Sistem Mekanisme Prosedur	Puskesmas/Klinik/Rumah Sakit mengambil nomor antrian dan menyerahkan surat permintaan 

		<pre> graph TD A[Petugas memverifikasi surat permintaan obat dan BMHP] --> B[Petugas menyiapkan obat dan BMHP] B --> C[Petugas membuat surat bukti barang keluar (SBBK) dan berita acara serah] C --> D[Petugas memverifikasi kesesuaian obat dan BMHP yang disiapkan dengan dokumen] D --> E([Serah terima obat dan]) </pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit
5.	Biaya/ Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
6.	Produk Pelayanan	Obat dan BMHP (Bahan Medis Habis Pakai)
7.	Penanganan Pengaduan	1. Datang secara langsung ke UPTD Instalasi Farmasi 2. Kotak saran 3. e-mail: uptdinstalasifarmasiprovkepri@gmail.com Penanganan pengaduan melalui media tersebut di atas akan ditindaklanjuti dengan tahapan sebagai berikut: 1. Melakukan verifikasi atas aduan, saran dan masukan yang disampaikan. 2. Memberikan klarifikasi dan solusi atas aduan, saran, dan masukan kepada pihak yang bersangkutan.
8.	Sarana dan Prasarana	1. Meja 2. Komputer 3. Printer 4. ATK 5. Troli barang 6. Fasilitas pendukung: Jaringan Internet
9.	Kompetensi Pelaksanaan	Petugas yang memahami prosedur dan mekanisme pelayanan obat dan BMHP (Bahan Medis Habis Pakai)
10.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
11.	Jumlah Pelaksanaan	5 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilakukan oleh petugas yang kompeten di bidangnya

13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Ruang pelayanan yang bersih dan terang 2. Sarana pelayanan APAR
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Evaluasi dilakukan secara berkala dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan
15.	Waktu Pelayanan	Senin - Kamis : 07.30 -16.00 WIB Istirahat : 12.00 - 13.00 WIB Jumat : 07.30 – 15.30 WIB Istirahat : 11.30 -13.00 WIB
16.	Informasi Tracking System	Tracking Order System (Elektronik)

Kepala UPTD Instalasi Farmasi
Dinas Kesehatan
Provinsi Kepulauan Riau



Indri Ayu Ningsih, S. Farm, M. Farm, Apt
Pembina (IV/a)
NIP 198407282008032003

LAMPIRAN 2.

Surat Keputusan Kepala UPTD Instalasi Farmasi

Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau

Nomor : 01/SK/UPTD-IF/II/2025

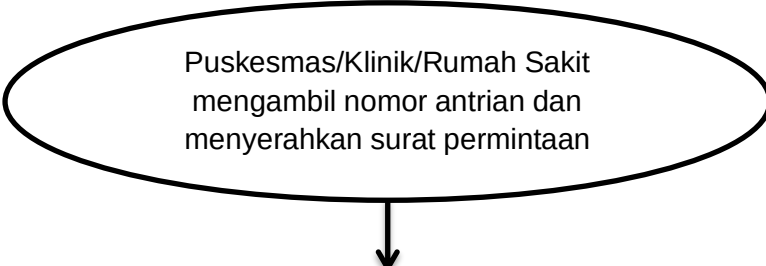
Tanggal : 6 Januari 2025

A. PENDAHULUAN

Sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik, UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam bertanggung jawab terhadap pengelolaan Vaksin. Salah satunya Dengan melakukan Distribusi Vaksin ke Instalasi Farmasi Kabupaten/Kota 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, transparan, dan berkualitas. Oleh karena itu, perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik melalui Keputusan Kepala UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan: Pelayanan Vaksin

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian. 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi. 3. Peraturan Badan Pengawasan Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pedoman Teknis CXara Distribusi Obat yang baik. 4. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 30 Tahun 2023 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Instalasi Farmasi pada Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.
3.	Persyaratan Pelayanan	1. Menyerahkan surat permintaan baik dalam bentuk kertas (khusus untuk klinik dan Rumah Sakit) maupun dalam bentuk elektronik (melalui sistem informasi kearsipan dinamis terintegrasi) 2. Membawa stempel instansi
3.	Sistem Mekanisme Prosedur	Puskesmas/Klinik/Rumah Sakit mengambil nomor antrian dan menyerahkan surat permintaan 

		<pre> graph TD A[Petugas memverifikasi surat permintaan Vaksin] --> B[Petugas menyiapkan Vaksin] B --> C[Petugas membuat surat bukti barang keluar (SBBK) dan berita acara serah] C --> D[Petugas memverifikasi kesesuaian Vaksin yang disiapkan dengan dokumen] D --> E([Serah terima Vaksin]) </pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	45 Menit
5.	Biaya/ Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
6.	Produk Pelayanan	Vaksin
7.	Penanganan Pengaduan	1. Datang secara langsung ke UPTD Instalasi Farmasi 2. Kotak saran 3. e-mail: uptdinstalasifarmasiprovkepri@gmail.com Penanganan pengaduan melalui media tersebut di atas akan ditindaklanjuti dengan tahapan sebagai berikut: 1. Melakukan verifikasi atas aduan, saran dan masukan yang disampaikan. 2. Memberikan klarifikasi dan solusi atas aduan, saran, dan masukan kepada pihak yang bersangkutan.
8.	Sarana dan Prasarana	1. Meja 2. Komputer 3. Printer 4. ATK 5. Troli barang 6. Fasilitas pendukung: Jaringan Internet
9.	Kompetensi Pelaksanaan	Petugas yang memahami prosedur dan mekanisme pelayanan obat dan BMHP (Bahan Medis Habis Pakai)
10.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
11.	Jumlah Pelaksanaan	5 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilakukan oleh petugas yang kompeten di bidangnya

13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Ruang pelayanan yang bersih dan terang b. Sarana pelayanan APAR
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Evaluasi dilakukan secara berkala dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan
15.	Waktu Pelayanan	Senin - Kamis : 07.30 -16.00 WIB Istirahat : 12.00 - 13.00 WIB Jumat : 07.30 – 15.30 WIB Istirahat : 11.30 -13.00 WIB
16.	Informasi Tracking System	Tracking Order System (Elektronik)

Kepala UPTD Instalasi Farmasi
Dinas Kesehatan
Provinsi Kepulauan Riau



Indri Ayu Ningsih, S. Farm, M. Farm, Apt
Pembina (IV/a)
NIP 198407282008032003



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
DINAS KESEHATAN
UPTD INSTALASI FARMASI

Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau Istana Kota Piring
Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Tanjungpinang - Pulau Dompak Provinsi Kepulauan Riau
Pos-el : uptdinstalasifarmasiprovkepri@gmail.com – Laman : dinkes.kepriprov.go.id

NOTA DINAS

Yth. : Plt. Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau
Dari : Kepala UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau
Tembusan :
Tanggal : 4 Agustus 2026
Nomor : B/000.8.3.4/48/UPTD-IF/VIII/2026
Sifat : Biasa
Lampiran : Satu berkas
Hal : Usulan Penetapan Standar Pelayanan Publik UPTD Instalasi Farmasi
Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau

Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau, bersama ini kami sampaikan dokumen Standar Pelayanan Publik untuk dapat ditetapkan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan di UPTD Instalasi Farmasi.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon persetujuan Bapak/Ibu Kepala Dinas untuk menetapkan Standar Pelayanan Publik UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau. Sebagai bahan pertimbangan, bersama Nota Dinas ini kami lampirkan dokumen Standar Pelayanan Publik.

Demikian Nota Dinas ini disampaikan. Atas perhatian dan persetujuannya, kami ucapkan terima kasih.

Kepala UPTD Instalasi Farmasi
Dinas Kesehatan
Provinsi Kepulauan Riau



Indri Ayu Ningsih, S. Farm, M. Farm, Apt
Pembina (IV/a)
NIP 19847282008032003



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU

**DINAS KESEHATAN
UPTD INSTALASI FARMASI**

Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau Istana Kota Piring
Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Tanjungpinang – Pulau Dompak Provinsi Kepulauan Riau
Pos-el: uptdinstalasifarmasiprovkepri@gmail.com – Laman: dinkes.kepriprov.go.id

SURAT KEPUTUSAN

**KEPALA UPTD INSTALASI FARMASI
DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU
NOMOR**

TENTANG

**STANDART PELAYANAN PUBLIK
UPTD INSTALASI FARMASI DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU
KEPALA UPTD INSTALASI FARMASI**

- Menimbang
- a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan Standart Pelayanan Publik;
 - b. Bahwa untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat, maka perlu disusun dan ditetapkan Standart Pelayanan Publik;
 - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf adan b, perlu ditetapkan keputusan kepala UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau tentang Standart Pelayanan Publik
- Mengingat
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standart Pelayanan;
4. Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Perda ini mengatur asas, hak dan kewajiban penyelenggara maupun masyarakat, serta kewajiban setiap penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
5. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 50 Tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau. Peraturan Gubernur ini menjadi pedoman penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan bagi seluruh perangkat daerah, BUMD, dan UPTD di lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau. Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan untuk setiap jenis layanan yang diberikan.

MEMUTUSKAN;

Menetapkan	KEPUTUSAN KEPALA UPTD INSTALASI FARMASI TENTANG STANDART PELAYANAN PUBLIK DI UPTD INSTALASI FARMASI DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU
PERTAMA	Standart Pelayanan pada UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
KEDUA	Standar Pelayanan pada UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau meliputi ruang lingkup: a. Pelayanan Obat, BMHP (Bahan Medis Habis Pakai), Bahan Habis Pakai, Vaksin, Makanan dan Minuman di Fasilitas Kesehatan yang disediakan. b. Pendistribusian Obat, BMHP (Bahan Medis Habis Pakai), Bahan Habis Pakai, Vaksin, Makanan dan Minuman di Fasilitas Kesehatan yang disediakan.
KETIGA	Standart Pelayanan pada UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau pada diktum Kedua wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana sebagai pedoman pelayanan dan acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

KEEMPAT Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Kepala UPTD Instalasi Farmasi
Dinas Kesehatan
Provinsi Kepulauan Riau

Indri Ayu Ningsih, S. Farm, M. Farm, Apt
Pembina (IV/a)
NIP 198407282008032003

LAMPIRAN 1.

Surat Keputusan Kepala UPTD Instalasi Farmasi
Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau

Nomor :

Tanggal :

A. PENDAHULUAN

Sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik, UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau bertanggung jawab terhadap pengelolaan obat dan BMHP (Bahan Medis Habis Pakai). Salah satunya dengan melakukan Distribusi Obat dan BMHP ke Instalasi Farmasi Kabupaten/Kota 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, transparan, dan berkualitas. Oleh karena itu, perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik melalui Keputusan Kepala UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan: Pelayanan Obat dan BMHP (Bahan Medis Habis Pakai)

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian. 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2023 Tentang Narkoba, Psikotropika, dan Prekursor Farmasi. 3. Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat yang Baik. 4. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 30 Tahun 2023 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Instalasi Farmasi pada Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Menyerahkan surat permintaan baik dalam bentuk kertas (khusus untuk klinik dan Rumah Sakit) maupun dalam bentuk elektronik (melalui sistem informasi kearsipan dinamis terintegrasi) 2. Membawa stempel instansi
3.	Sistem Mekanisme Prosedur	Puskesmas/Klinik/Rumah Sakit mengambil nomor antrian dan menyerahkan surat permintaan

		<pre> graph TD A[Petugas memverifikasi surat permintaan obat dan BMHP] --> B[Petugas menyiapkan obat dan BMHP] B --> C[Petugas membuat surat bukti barang keluar (SBBK) dan berita acara serah] C --> D[Petugas memverifikasi kesesuaian obat dan BMHP yang disiapkan dengan dokumen] D --> E([Serah terima obat dan]) </pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	30 Menit
5.	Biaya/ Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
6.	Produk Pelayanan	Obat dan BMHP (Bahan Medis Habis Pakai)
7.	Penanganan Pengaduan	1. Datang secara langsung ke UPTD Instalasi Farmasi 2. Kotak saran 3. e-mail: uptdinstalasifarmasiprovkepri@gmail.com Penanganan pengaduan melalui media tersebut di atas akan ditindaklanjuti dengan tahapan sebagai berikut: 1. Melakukan verifikasi atas aduan, saran dan masukan yang disampaikan. 2. Memberikan klarifikasi dan solusi atas aduan, saran, dan masukan kepada pihak yang bersangkutan.
8.	Sarana Prasarana dan	1. Meja 2. Komputer 3. Printer 4. ATK 5. Troli barang 6. Fasilitas pendukung: Jaringan Internet
9.	Kompetensi Pelaksanaan	Petugas yang memahami prosedur dan mekanisme pelayanan obat dan BMHP (Bahan Medis Habis Pakai)
10.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung
11.	Jumlah Pelaksanaan	5 Orang

12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilakukan oleh petugas yang kompeten di bidangnya
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Ruang pelayanan yang bersih dan terang 2. Sarana pelayanan APAR
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Evaluasi dilakukan secara berkala dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan
15.	Waktu Pelayanan	Senin - Kamis : 07.30 -16.00 WIB Istirahat : 12.00 - 13.00 WIB Jumat : 07.30 – 15.30 WIB Istirahat : 11.30 -13.00 WIB
16.	Informasi Tracking System	Tracking Order System (Elektronik)

Kepala UPTD Instalasi Farmasi
Dinas Kesehatan
Provinsi Kepulauan Riau

Indri Ayu Ningsih, S. Farm, M. Farm, Apt
Pembina (IV/a)
NIP 198407282008032003

LAMPIRAN 2.

Surat Keputusan Kepala UPTD Instalasi Farmasi
Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau
Nomor
Tanggal

A. PENDAHULUAN

Sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik, UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam bertanggung jawab terhadap pengelolaan Vaksin. Salah satunya Dengan melakukan Distribusi Vaksin ke Instalasi Farmasi Kabupaten/Kota 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, transparan, dan berkualitas. Oleh karena itu, perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik melalui Keputusan Kepala UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan: Pelayanan Vaksin

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian. 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi. 3. Peraturan Badan Pengawasan Obat dan Makanan Nomor 6 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 9 Tahun 2019 tentang Pedoman Teknis CXara Distribusi Obat yang baik. 4. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 30 Tahun 2023 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Instalasi Farmasi pada Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.
3.	Persyaratan Pelayanan	1. Menyerahkan surat permintaan baik dalam bentuk kertas (khusus untuk klinik dan Rumah Sakit) maupun dalam bentuk elektronik (melalui sistem informasi kearsipan dinamis terintegrasi) 2. Membawa stempel instansi
3.	Sistem Mekanisme Prosedur	Puskesmas/Klinik/Rumah Sakit mengambil nomor antrian dan menyerahkan surat permintaan

		<pre> graph TD A[Petugas memverifikasi surat permintaan Vaksin] --> B[Petugas menyiapkan Vaksin] B --> C[Petugas membuat surat bukti barang keluar (SBBK) dan berita acara serah] C --> D[Petugas memverifikasi kesesuaian Vaksin yang disiapkan dengan dokumen] D --> E([Serah terima Vaksin]) </pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	45 Menit
5.	Biaya/ Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis)
6.	Produk Pelayanan	Vaksin
7.	Penanganan Pengaduan	1. Datang secara langsung ke UPTD Instalasi Farmasi 2. Kotak saran 3. e-mail: uptdinstalasifarmasiprovkepri@gmail.com Penanganan pengaduan melalui media tersebut di atas akan ditindaklanjuti dengan tahapan sebagai berikut: 1. Melakukan verifikasi atas aduan, saran dan masukan yang disampaikan. 2. Memberikan klarifikasi dan solusi atas aduan, saran, dan masukan kepada pihak yang bersangkutan.
8.	Sarana Prasarana dan	1. Meja 2. Komputer 3. Printer 4. ATK 5. Troli barang 6. Fasilitas pendukung: Jaringan Internet
9.	Kompetensi Pelaksanaan	Petugas yang memahami prosedur dan mekanisme pelayanan obat dan BMHP (Bahan Medis Habis Pakai)
10.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung

11.	Jumlah Pelaksanaan	5 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilakukan oleh petugas yang kompeten di bidangnya
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Ruang pelayanan yang bersih dan terang b. Sarana pelayanan APAR
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Evaluasi dilakukan secara berkala dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan
15.	Waktu Pelayanan	Senin - Kamis : 07.30 -16.00 WIB Istirahat : 12.00 - 13.00 WIB Jumat : 07.30 – 15.30 WIB Istirahat : 11.30 -13.00 WIB
16.	Informasi Tracking System	Tracking Order System (Elektronik)

Kepala UPTD Instalasi Farmasi
Dinas Kesehatan
Provinsi Kepulauan Riau

Indri Ayu Ningsih, S. Farm, M. Farm, Apt
Pembina (IV/a)
NIP 198407282008032003



PEDOMAN STANDAR PELAYANAN

**UPTD INSTALASI FARMASI
DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

TAHUN 2026



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Pedoman ini merupakan salah satu bentuk komitmen UPTD Instalasi Farmasi dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat dan fasilitas pelayanan kesehatan sebagai pengguna layanan.

Standar Pelayanan merupakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Penyusunan Standar Pelayanan tidak hanya bertujuan memberikan kepastian terhadap jenis, mekanisme, waktu, biaya, serta mutu pelayanan, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui pelayanan yang profesional, efektif, efisien, dan mudah diakses. Oleh karena itu, seluruh proses penyusunannya harus dilakukan secara sistematis, melibatkan pemangku kepentingan, serta mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sebagai unit pelaksana teknis yang memiliki tugas dalam pengelolaan dan pendistribusian obat, vaksin, alat kesehatan, bahan medis habis pakai, serta perbekalan kesehatan lainnya di tingkat Provinsi Kepulauan Riau, UPTD Instalasi Farmasi memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap pelayanan yang diberikan memenuhi prinsip pelayanan publik yang prima. Pedoman ini diharapkan menjadi acuan bagi seluruh pegawai dalam menyusun, menetapkan, menerapkan, mengevaluasi, dan melakukan penyempurnaan Standar Pelayanan secara berkelanjutan, sejalan dengan penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, *Good Storage Distribution Practice* (GSDP), serta upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Saya menyampaikan apresiasi dan penghargaan kepada seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyusunan pedoman ini, baik melalui masukan, saran, maupun dukungan selama proses penyusunannya. Besar harapan saya agar pedoman ini dapat

diimplementasikan secara konsisten oleh seluruh jajaran UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau sehingga mampu menciptakan pelayanan yang semakin berkualitas, responsif, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Akhir kata, semoga Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan ini dapat memberikan manfaat sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik serta menjadi bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang profesional, berintegritas, dan berorientasi pada pelayanan prima.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.



Tanjungpinang, 2026

Kepala UPTD Instalasi Farmasi

Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau

Indri Ayu Ningsih, S.Farm., M.Farm., Apt
NIP 198407282008032003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum	3
C. Maksud	4
D. Tujuan	5
E. Ruang Lingkup	6
F. Sasaran.....	8
BAB II PROFIL UPTD INSTALASI FARMASI	10
A. Gambaran Umum	10
B. Struktur Organisasi	11
C. Tugas dan Fungsi	12
D. Jenis Pelayanan	13
E. Penerima Pelayanan	14
F. Dasar Kewenangan	14
BAB III KEBIJAKAN STANDAR PELAYANAN	16
A. Prinsip Pelayanan Publik.....	16
B. Standar Pelayanan.....	18
C. Asas Pelayanan	20
D. Hak dan Kewajiban	22
E. Penyelenggara	24
F. Pengguna Layanan.....	24

BAB IV PENYUSUNAN STANDAR PELAUANAN.....	26
A. Identifikasi Layanan	26
B. Penyusunan Standar Pelayanan	28
C. Pembahasan Internal	31
D. Forum Konsultasi Publik	34
E. Penetapan Standar Pelayanan	36
F. Publikasi	39
 BAB V KOMPONEN STANDAR PELAYANAN	 42
A. Pelayanan Distribusi Obat Program	42
B. Pelayanan Distribusi Vaksin	44
C. Pelayanan Distribusi BMHP	45
D. Pelayanan Distribusi Alat Kesehatan	47
E. Pelayanan Permintaan Buffer Stock	49
F. Pelayanan Informasi Kefarmasian	51
G. Pelayanan Pengembalian Barang	53
 BAB VI MONITORING DAN EVALUASI	 55
A. Review Standar Pelayanan	55
B. Revisi Standar Pelayanan	56
C. Indikator Monitoring dan Evaluasi.....	45
 BAB VII PENUTUP	 60
A. Kesimpulan	60
B. Saran	56
C. Rekomendasi	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Penyusunan Standar Pelayanan UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau	3
Gambar 2.1. Struktur Organisasi UPTD Instalasi Farmasi.....	12
Gambar 4.1. Alur Identifikasi Pelayanan.....	28
Gambar 4.2. Alur Penyusunan Standar Pelayanan	31
Gambar 4.3. Alur Pembahasan Internal	33
Gambar 4.4. Alur Forum Konsultasi Philik	36
Gambar 4.5. Alur Penetapan Standar Pelayanan	39
Gambar 4.6. Alur Publikasi Standar Pelayanan	41

DAFTAR TABEL

Tabel 5.1. Standar Pelayanan Distribusi Obat Program	43
Tabel 5.2. Standar Pelayanan Distribusi Vaksin	44
Tabel 5.3. Standar Pelayanan Distribusi Bahan Medis Habis Pakai (BMHP)	46
Tabel 5.4. Standar Pelayanan Distribusi Alat Kesehatan	48
Tabel 5.5. Standar Pelayanan Distribusi Buffer Stock.....	48
Tabel 5.6. Standar Pelayanan Informasi Kefarmasian	51
Tabel 5.7. Standar Pelayanan Pengembalian Barang	53
Tabel 6.1. Indikator Monitoring dan Evaluasi Standar Pelayanan	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	: Standar Pelayanan Distribusi Obat Program
Lampiran	2	: Standar Pelayanan Distribusi Vaksin
Lampiran	3	: Standar Pelayanan Distribusi Bahan Medis Habis Pakai (BMHP)
Lampiran	4	: Standar Pelayanan Distribusi Alat Kesehatan
Lampiran	5	: Standar Pelayanan Permintaan Buffer Stock
Lampiran	6	: Standar Pelayanan Informasi Kefarmasian
Lampiran	7	: Standar Pelayanan Pengembalian Barang
Lampiran	8	: Maklumat Pelayanan
Lampiran	9	: Formulir Permintaan Logistik
Lampiran	10	: Formulir Permintaan Buffer Stock
Lampiran	11	: Formulir Pengembalian Barang
Lampiran	12	: Berita Acara Serah Terima (BAST)
Lampiran	13	: Formulir Monitoring Standar Pelayanan
Lampiran	14	: Formulir Evaluasi Standar Pelayanan
Lampiran	15	: Format Review Standar Pelayanan
Lampiran	16	: Format Revisi Standar Pelayanan
Lampiran	17	: Format Rekap Pengaduan Pelayanan
Lampiran	18	: Indikator Monitoring dan Evaluasi
Lampiran	19	: Matriks Pengendalian Dokumen

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi hak dasar masyarakat sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan sebagai tolok ukur penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, mudah diakses, serta memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, dan mekanisme pengaduan. Standar Pelayanan menjadi instrumen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau merupakan Unit Pelaksana Teknis Daerah yang mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan sediaan farmasi, vaksin, alat kesehatan, bahan habis pakai (BHP), bahan medis habis pakai (BMHP), serta perbekalan kesehatan lainnya untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Provinsi Kepulauan Riau. Selain menjamin ketersediaan dan pendistribusian logistik kesehatan, UPTD Instalasi Farmasi juga memberikan berbagai bentuk pelayanan kepada pemerintah kabupaten/kota, rumah sakit, puskesmas, fasilitas pelayanan kesehatan, serta pemangku kepentingan lainnya. Fungsi tersebut menuntut adanya standar pelayanan yang jelas, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga seluruh proses pelayanan berlangsung secara efektif, efisien, konsisten, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Hal ini sejalan dengan tugas UPTD dalam menjamin distribusi obat, vaksin, alat kesehatan, dan perbekalan kesehatan ke fasilitas pelayanan kesehatan di Provinsi Kepulauan Riau.

Seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan di lingkungan UPTD Instalasi Farmasi perlu terus ditingkatkan melalui penyusunan Standar Pelayanan yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Peraturan tersebut mengamanatkan bahwa setiap unit penyelenggara pelayanan wajib menyusun Standar Pelayanan untuk setiap jenis layanan yang diselenggarakan sebagai bentuk komitmen dalam memberikan pelayanan yang profesional dan berkualitas.

Selain itu, proses penyusunan Standar Pelayanan harus melibatkan partisipasi masyarakat melalui Forum Konsultasi Publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2017. Keterlibatan pengguna layanan menjadi bagian penting dalam memastikan bahwa Standar Pelayanan yang disusun benar-benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, memberikan kemudahan akses, serta mendorong terciptanya pelayanan yang transparan, responsif, dan akuntabel.

Di sisi lain, UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau saat ini sedang mengembangkan Sistem Manajemen Mutu berbasis ISO 9001:2015 dan *Good Storage Distribution Practice* (GSDP) WHO sebagai upaya mewujudkan instalasi farmasi berstandar internasional. Penerapan sistem mutu tersebut memerlukan adanya dokumen pelayanan yang terdokumentasi secara baik, termasuk Standar Pelayanan sebagai salah satu dokumen utama yang menjadi acuan penyelenggaraan pelayanan kepada pengguna layanan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penyusunan Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau menjadi sangat penting sebagai acuan bagi seluruh unit kerja dalam menyusun, menetapkan, menerapkan, mengevaluasi, dan melakukan perbaikan Standar Pelayanan secara berkelanjutan. Pedoman ini diharapkan mampu menghasilkan Standar Pelayanan yang memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan, mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik, memperkuat implementasi Sistem Manajemen Mutu, serta menjadi salah satu eviden dalam penilaian Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP).

Penyusunan Standar Pelayanan di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dilaksanakan secara sistematis, terstruktur, dan mengacu pada ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan serta Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik. Proses penyusunan tidak hanya berorientasi pada pemenuhan ketentuan regulasi, tetapi juga mengedepankan prinsip partisipatif dengan melibatkan pengguna layanan dan para pemangku kepentingan guna memperoleh masukan terhadap kualitas pelayanan yang akan diberikan.

Kerangka penyusunan Standar Pelayanan dimulai dari identifikasi jenis pelayanan, penyusunan rancangan Standar Pelayanan sesuai komponen yang dipersyaratkan, pembahasan melalui Forum Konsultasi Publik, penetapan oleh Kepala UPTD, hingga implementasi, publikasi, monitoring, evaluasi, dan penyempurnaan secara berkelanjutan. Siklus ini diharapkan mampu

menghasilkan Standar Pelayanan yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat, memenuhi prinsip pelayanan publik yang berkualitas, serta mendukung penerapan Sistem Manajemen Mutu dan peningkatan kinerja pelayanan di lingkungan UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.

Gambar 1.1.
Kerangka Penyusunan Standar Pelayanan
UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau



Diagram alur tersebut mengacu pada siklus penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan sesuai PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 dan terintegrasi dengan prinsip peningkatan mutu berkelanjutan (*Plan-Do-Check-Act/PDCA*), sehingga sesuai digunakan sebagai kerangka dasar Pedoman Standar Pelayanan UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.

B. Dasar Hukum

Penyusunan Pedoman Standar Pelayanan UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik, pengelolaan sediaan farmasi, tata kelola pemerintahan, serta penyelenggaraan urusan kesehatan. Dasar hukum ini menjadi landasan dalam penyusunan, penetapan, penerapan, evaluasi, dan penyempurnaan Standar Pelayanan agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta mampu menjamin pelayanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Adapun dasar hukum penyusunan Pedoman Standar Pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.
9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan (sebagai acuan penyelenggaraan urusan kesehatan sesuai kewenangan).
10. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
11. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 30 Tahun 2023 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah Instalasi Farmasi.

C. Maksud

Penyusunan Pedoman Standar Pelayanan UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dimaksudkan sebagai acuan bagi seluruh unit kerja dan sumber daya manusia di lingkungan UPTD Instalasi Farmasi dalam menyusun, menetapkan, menerapkan, mempublikasikan, memantau, mengevaluasi, serta melakukan penyempurnaan Standar Pelayanan secara berkelanjutan. Pedoman ini disusun untuk mewujudkan keseragaman dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga setiap jenis pelayanan memiliki standar yang jelas,

terukur, mudah dipahami, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selain sebagai pedoman internal, dokumen ini juga dimaksudkan untuk memberikan kepastian pelayanan kepada pengguna layanan melalui penyampaian informasi mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu, biaya, produk layanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, mekanisme pengaduan, serta indikator mutu pelayanan. Dengan demikian, Standar Pelayanan dapat menjadi instrumen dalam membangun pelayanan publik yang transparan, akuntabel, profesional, efektif, efisien, serta berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Pedoman ini juga menjadi salah satu instrumen pendukung penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB), serta *Good Storage Distribution Practice* (GSDP) WHO yang diterapkan di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau. Melalui pedoman ini diharapkan seluruh proses pelayanan dapat dilaksanakan secara konsisten, terdokumentasi dengan baik, memenuhi prinsip perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik dan tata kelola organisasi yang profesional.

D. Tujuan

Penyusunan Pedoman Standar Pelayanan UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau bertujuan untuk memberikan acuan yang sistematis dalam penyusunan, penetapan, penerapan, publikasi, monitoring, evaluasi, dan penyempurnaan Standar Pelayanan pada setiap jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh UPTD Instalasi Farmasi. Pedoman ini diharapkan mampu mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan, akuntabel, efektif, efisien, serta berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pengguna layanan. Secara khusus, tujuan penyusunan pedoman ini adalah sebagai berikut:

1. Menjadi pedoman bagi seluruh unit kerja di lingkungan UPTD Instalasi Farmasi dalam menyusun, menetapkan, menerapkan, dan mengevaluasi Standar Pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Mewujudkan keseragaman Standar Pelayanan pada setiap jenis pelayanan sehingga memiliki persyaratan, prosedur, jangka waktu, produk layanan, biaya, serta mekanisme pelayanan yang jelas dan terukur.

3. Memberikan kepastian pelayanan kepada pengguna layanan melalui penyampaian informasi pelayanan yang mudah dipahami, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.
4. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik melalui penerapan prinsip pelayanan prima, budaya mutu, serta perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*).
5. Mendorong partisipasi masyarakat dan para pemangku kepentingan dalam penyusunan dan penyempurnaan Standar Pelayanan melalui pelaksanaan Forum Konsultasi Publik.
6. Mendukung implementasi Sistem Manajemen Mutu berdasarkan ISO 9001:2015, Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB), serta *Good Storage Distribution Practice* (GSDP) WHO dalam setiap proses pelayanan di UPTD Instalasi Farmasi.
7. Menjadi instrumen monitoring dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan sehingga Standar Pelayanan dapat ditinjau dan diperbaiki secara berkala sesuai kebutuhan organisasi maupun perkembangan regulasi.
8. Mendukung peningkatan nilai penyelenggaraan pelayanan publik serta pemenuhan indikator dalam Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP).

Dengan adanya pedoman ini, diharapkan seluruh proses penyelenggaraan pelayanan di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dapat dilaksanakan secara konsisten, terdokumentasi, mudah dievaluasi, serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, berintegritas, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

E. Ruang Lingkup

Pedoman Standar Pelayanan UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau disusun sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi kewenangan UPTD Instalasi Farmasi. Ruang lingkup pedoman ini mencakup seluruh tahapan penyusunan, penetapan, penerapan, publikasi, monitoring, evaluasi, dan penyempurnaan Standar Pelayanan pada setiap jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh UPTD Instalasi Farmasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Adapun ruang lingkup yang diatur dalam pedoman ini meliputi:

1. Kebijakan dan prinsip penyelenggaraan Standar Pelayanan di lingkungan UPTD Instalasi Farmasi.
2. Tata cara penyusunan, pembahasan, penetapan, dan publikasi Standar Pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik sebagai bentuk partisipasi masyarakat dan pemangku kepentingan dalam penyusunan maupun penyempurnaan Standar Pelayanan.
4. Penerapan Standar Pelayanan pada seluruh jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh UPTD Instalasi Farmasi.
5. Mekanisme penyampaian Maklumat Pelayanan sebagai bentuk komitmen penyelenggara dalam memberikan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan.
6. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan sebagai bagian dari evaluasi kualitas pelayanan.
7. Monitoring, evaluasi, reviu, serta penyempurnaan Standar Pelayanan secara berkala berdasarkan hasil evaluasi, perubahan regulasi, kebutuhan organisasi, dan masukan dari pengguna layanan.

Ruang lingkup pedoman ini diterapkan pada seluruh jenis pelayanan yang menjadi tugas dan fungsi UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau, antara lain meliputi:

- 1) Pelayanan distribusi obat program kepada fasilitas pelayanan kesehatan.
- 2) Pelayanan distribusi vaksin program.
- 3) Pelayanan distribusi alat kesehatan.
- 4) Pelayanan distribusi Bahan Medis Habis Pakai (BMHP).
- 5) Pelayanan distribusi Bahan Habis Pakai (BHP) dan perbekalan kesehatan lainnya.
- 6) Pelayanan pengelolaan *buffer stock* obat, vaksin, dan logistik kesehatan.
- 7) Pelayanan informasi dan konsultasi kefarmasian sesuai kewenangan UPTD Instalasi Farmasi.
- 8) Pelayanan administrasi dan pelayanan lain yang menjadi kewenangan UPTD Instalasi Farmasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pedoman ini tidak mengatur aspek teknis operasional yang telah diatur secara rinci dalam Standar Operasional Prosedur (SOP), petunjuk teknis, maupun ketentuan teknis lainnya. Pedoman ini berfungsi sebagai dokumen induk yang memberikan arah, prinsip, dan mekanisme penyusunan serta pengelolaan Standar Pelayanan sehingga seluruh layanan di lingkungan UPTD Instalasi Farmasi memiliki standar yang seragam, terdokumentasi, mudah dipahami, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

F. Sasaran

Pedoman Standar Pelayanan UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau disusun untuk menjadi acuan bagi seluruh pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan UPTD Instalasi Farmasi. Sasaran utama pedoman ini adalah terwujudnya Standar Pelayanan yang disusun secara sistematis, diterapkan secara konsisten, serta mampu memberikan kepastian dan peningkatan kualitas pelayanan kepada seluruh pengguna layanan.

Pedoman ini juga diarahkan untuk membangun kesamaan pemahaman di antara penyelenggara pelayanan mengenai prinsip, tata cara, dan mekanisme penyusunan serta penerapan Standar Pelayanan, sehingga setiap jenis pelayanan memiliki standar yang jelas, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan UPTD Instalasi Farmasi dapat berlangsung secara profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Sasaran penyusunan pedoman ini meliputi:

1. Pimpinan UPTD Instalasi Farmasi, sebagai penanggung jawab dalam menetapkan kebijakan, mengesahkan Standar Pelayanan, serta melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaannya.
2. Seluruh pegawai UPTD Instalasi Farmasi, baik pejabat struktural, pejabat fungsional, maupun pelaksana pelayanan, sebagai penyelenggara pelayanan yang bertanggung jawab menyusun, menerapkan, dan mengevaluasi Standar Pelayanan sesuai tugas dan fungsinya.
3. Tim Penyusun dan Tim Pengelola Standar Pelayanan, sebagai pelaksana penyusunan, review, monitoring, evaluasi, dan penyempurnaan Standar Pelayanan secara berkala.
4. Pengguna layanan, meliputi Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, rumah sakit, puskesmas, laboratorium kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan lainnya, serta instansi pemerintah yang menerima pelayanan dari UPTD Instalasi Farmasi.
5. Pemangku kepentingan (*stakeholders*), seperti organisasi profesi, instansi pemerintah terkait, lembaga pengawas, dan masyarakat yang berpartisipasi dalam penyusunan maupun evaluasi Standar Pelayanan melalui Forum Konsultasi Publik.

Melalui pedoman ini diharapkan seluruh sasaran tersebut memiliki pemahaman dan komitmen yang sama dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang memenuhi standar mutu, mendukung penerapan Sistem Manajemen Mutu, serta menciptakan budaya

pelayanan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan. Dengan demikian, Standar Pelayanan tidak hanya menjadi dokumen administratif, tetapi juga menjadi instrumen strategis dalam meningkatkan kinerja organisasi dan kepercayaan pengguna layanan terhadap UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.

BAB II

PROFIL UPTD INSTALASI FARMASI

A. Gambaran Umum

UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau merupakan Unit Pelaksana Teknis Daerah yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau. UPTD ini dibentuk sebagai unsur pelaksana teknis yang memiliki peran strategis dalam mendukung penyelenggaraan pembangunan kesehatan melalui pengelolaan logistik kesehatan secara efektif, efisien, aman, bermutu, dan berkelanjutan.

Sebagai salah satu simpul utama dalam sistem logistik kesehatan daerah, UPTD Instalasi Farmasi memiliki tanggung jawab untuk memastikan ketersediaan obat, vaksin, alat kesehatan, bahan medis habis pakai (BMHP), serta perbekalan kesehatan lainnya yang dibutuhkan oleh fasilitas pelayanan kesehatan di wilayah Provinsi Kepulauan Riau. Pelaksanaan tugas tersebut dilakukan melalui proses perencanaan, penerimaan, penyimpanan, pemeliharaan, pendistribusian, monitoring, dan pelaporan logistik kesehatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta standar mutu yang berlaku.

Karakteristik geografis Provinsi Kepulauan Riau yang terdiri atas wilayah kepulauan menjadi tantangan tersendiri dalam penyelenggaraan distribusi logistik kesehatan. Kondisi tersebut menuntut adanya sistem pengelolaan logistik yang mampu menjamin ketepatan jenis, jumlah, mutu, waktu, serta lokasi pendistribusian sehingga kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat tetap dapat terpenuhi secara optimal. Oleh karena itu, UPTD Instalasi Farmasi tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan logistik kesehatan, tetapi juga sebagai pusat pengelolaan rantai pasok (*health supply chain*) yang mendukung keberlangsungan program-program kesehatan pemerintah.

Dalam menjalankan tugasnya, UPTD Instalasi Farmasi menerapkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik (*good governance*), manajemen risiko, serta Sistem Manajemen Mutu yang mengedepankan efektivitas proses, kepatuhan terhadap regulasi, dan peningkatan mutu secara berkelanjutan (*continuous improvement*). Pengelolaan logistik kesehatan juga mengacu pada standar teknis yang berlaku, termasuk Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB), *Good Storage Distribution Practice* (GSDP), serta kebijakan nasional di bidang kefarmasian dan alat kesehatan.

Selain melaksanakan fungsi operasional, UPTD Instalasi Farmasi berperan dalam mendukung keberhasilan berbagai program prioritas kesehatan, seperti imunisasi, pengendalian penyakit menular dan tidak menular, kesehatan ibu dan anak, penanggulangan kejadian luar biasa (KLB), kesiapsiagaan bencana, serta program kesehatan strategis lainnya. Keberhasilan pelaksanaan program-program tersebut sangat dipengaruhi oleh ketersediaan logistik kesehatan yang memadai dan pengelolaan distribusi yang tepat sasaran.

Dalam konteks pelayanan publik, UPTD Instalasi Farmasi berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang profesional, cepat, tepat, transparan, dan akuntabel kepada seluruh pengguna layanan. Komitmen tersebut diwujudkan melalui penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan sebagai bentuk kepastian pelayanan kepada pengguna layanan sekaligus sebagai instrumen pengendalian mutu pelayanan. Standar Pelayanan menjadi dasar bagi seluruh penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan yang konsisten sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan dan ketentuan yang berlaku.

Dengan dukungan sumber daya manusia yang kompeten, sarana dan prasarana yang memadai, pemanfaatan teknologi informasi, serta penerapan sistem manajemen mutu, UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau diharapkan mampu menjadi pusat pengelolaan logistik kesehatan yang andal, adaptif, dan berdaya saing. Melalui pengelolaan yang profesional, UPTD Instalasi Farmasi diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan mendukung terwujudnya derajat kesehatan masyarakat Provinsi Kepulauan Riau yang setinggi-tingginya.

B. Struktur Organisasi

Susunan Organisasi UPTD Instalasi Farmasi, terdiri atas:

1. Kepala;
2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha;
3. Kepala Seksi Perencanaan dan Pemeliharaan;
4. Kepala Seksi Pendistribusian dan Pengamanan; dan
5. Kelompok Jabatan Fungsional.

UPTD dipimpin oleh seorang Kepala yang bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. (3) Sub Bagian dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang bertanggung jawab kepada Kepala UPTD. (4) Seksi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang bertanggungjawab kepada Kepala UPTD. (5)

Struktur Organisasi UPTD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

Gambar 2.1.
Struktur Organisasi UPTD Instalasi Farmasi



C. Tugas dan Fungsi

UPTD Instalasi Farmasi mempunyai tugas melaksanakan sebagian kewenangan dan tugas teknis tertentu yang diberikan oleh Dinas yaitu pengelolaan penatausahaan, pemberian pelayanan kefarmasian dan pengelolaan Sediaan Farmasi, Perbekalan Kesehatan, Vaksin dan Kalibrasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, UPTD Instalasi Farmasi mempunyai rincian tugas:

1. Menyusun bahan operasional di lingkungan UPTD Instalasi Farmasi;
2. Mendistribusikan tugas kepada bawahan di lingkungan UPTD Instalasi Farmasi;
3. Memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan di lingkungan UPTD Instalasi Farmasi;
4. Menyelia pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan UPTD Instalasi Farmasi;
5. Menyiapkan bahan rumusan kebijakan teknis operasional di lingkungan UPTD Instalasi Farmasi;
6. Memberikan layanan pelayanan kefarmasian dan pengelolaan Sediaan Farmasi, Perbekalan Kesehatan, Vaksin dan Kalibrasi kepada masyarakat di Fasilitas Pelayanan Kesehatan;
7. Menyiapkan bahan dan menyusun rencana pemeliharaan dan perawatan tempat penyimpanan Sediaan Farmasi, Perbekalan Kesehatan dan Vaksin serta Kalibrasi;

8. Melaksanakan pemantauan mutu Sediaan Farmasi, Perbekalan Kesehatan Vaksin dan Kalibrasi;
9. Melaksanakan ketatausahaan di lingkungan UPTD Instalasi Farmasi;
10. Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan di lingkungan UPTD Instalasi Farmasi;
11. Melaporkan pelaksanaan kinerja di lingkungan UPTD Instalasi Farmasi; dan
12. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan baik lisan maupun tertulis.

D. Jenis Pelayanan

UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau menyelenggarakan berbagai jenis pelayanan yang mendukung penyediaan logistik kesehatan bagi fasilitas pelayanan kesehatan di wilayah Provinsi Kepulauan Riau. Pelayanan yang diberikan berorientasi pada terpenuhinya kebutuhan obat, vaksin, alat kesehatan, dan perbekalan kesehatan lainnya secara tepat jenis, tepat jumlah, tepat mutu, tepat waktu, dan tepat sasaran sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Seluruh pelayanan dilaksanakan berdasarkan prinsip efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, transparansi, serta penerapan Sistem Manajemen Mutu dan standar distribusi logistik kesehatan yang berlaku. Setiap jenis pelayanan juga dilengkapi dengan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman dalam penyelenggaraannya.

Adapun jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh UPTD Instalasi Farmasi meliputi:

1. Pelayanan distribusi obat program.
2. Pelayanan distribusi vaksin program.
3. Pelayanan distribusi alat kesehatan.
4. Pelayanan distribusi Bahan Medis Habis Pakai (BMHP).
5. Pelayanan distribusi bahan habis pakai dan perbekalan kesehatan lainnya.
6. Pelayanan pengelolaan *buffer stock* logistik kesehatan.
7. Pelayanan informasi dan konsultasi pengelolaan logistik kefarmasian.
8. Pelayanan administrasi yang berkaitan dengan pengelolaan logistik kesehatan sesuai kewenangan UPTD Instalasi Farmasi.

Jenis pelayanan tersebut dapat berkembang sesuai dengan kebijakan pemerintah, kebutuhan pelayanan kesehatan, serta perkembangan regulasi di bidang kefarmasian dan logistik kesehatan.

E. Penerima Pelayanan

Pelayanan yang diselenggarakan oleh UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau ditujukan untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan melalui pemenuhan kebutuhan logistik kesehatan pada fasilitas pelayanan kesehatan dan unit kerja terkait. Seluruh pelayanan diberikan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, mekanisme distribusi yang berlaku, serta prinsip pemerataan pelayanan kesehatan di wilayah Provinsi Kepulauan Riau.

Penerima pelayanan pada UPTD Instalasi Farmasi meliputi:

1. Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota di Provinsi Kepulauan Riau.
2. Rumah sakit milik pemerintah.
3. Rumah sakit daerah.
4. Puskesmas.
5. Laboratorium kesehatan pemerintah.
6. Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) di bidang kesehatan.
7. Fasilitas pelayanan kesehatan lainnya yang menjadi sasaran program kesehatan pemerintah.
8. Organisasi perangkat daerah atau instansi pemerintah yang memperoleh pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku.

Selain sebagai penerima distribusi logistik kesehatan, pengguna layanan juga berperan sebagai mitra dalam memberikan masukan terhadap kualitas pelayanan melalui mekanisme pengaduan, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), maupun Forum Konsultasi Publik sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

F. Dasar Kewenangan

Penyelenggaraan pelayanan di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dilaksanakan berdasarkan kewenangan yang diberikan melalui peraturan perundang-undangan di bidang pemerintahan daerah, pelayanan publik, kesehatan, kefarmasian, serta pembentukan perangkat daerah. Kewenangan tersebut menjadi landasan bagi UPTD Instalasi Farmasi dalam melaksanakan tugas dan fungsi pengelolaan logistik kesehatan secara profesional, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik.

Dalam menjalankan tugasnya, UPTD Instalasi Farmasi memiliki kewenangan untuk mengelola logistik kesehatan sesuai dengan kebijakan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, mulai dari proses perencanaan kebutuhan, penerimaan, penyimpanan, pemeliharaan, pendistribusian, monitoring, hingga pelaporan logistik kesehatan. Kewenangan tersebut dilaksanakan sesuai dengan pembagian urusan pemerintahan di bidang kesehatan dan ketentuan teknis yang berlaku.

Dasar kewenangan penyelenggaraan pelayanan UPTD Instalasi Farmasi antara lain mengacu pada:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah beserta perubahannya.
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 Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik.
7. Peraturan Menteri Kesehatan dan ketentuan teknis lainnya yang mengatur pengelolaan kefarmasian, alat kesehatan, dan logistik kesehatan.
8. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau dan Peraturan Gubernur Kepulauan Riau mengenai pembentukan organisasi perangkat daerah serta kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi, dan tata kerja UPTD Instalasi Farmasi.

Dengan dasar kewenangan tersebut, UPTD Instalasi Farmasi memiliki legitimasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, memberikan kepastian pelayanan kepada pengguna layanan, serta mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan di Provinsi Kepulauan Riau melalui pengelolaan logistik kesehatan yang efektif, efisien, dan berkelanjutan.

BAB III

KEBIJAKAN STANDAR PELAYANAN

A. Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam penyelenggaraannya, pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada pemenuhan kewajiban administratif, tetapi juga diarahkan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau, UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau berkomitmen untuk menyelenggarakan pelayanan yang memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Penerapan prinsip-prinsip tersebut menjadi landasan dalam penyusunan Standar Pelayanan sekaligus menjadi pedoman bagi seluruh penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Prinsip pelayanan publik juga menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari penerapan Sistem Manajemen Mutu di lingkungan UPTD Instalasi Farmasi. Melalui penerapan prinsip-prinsip tersebut, setiap proses pelayanan diharapkan mampu memberikan kepastian pelayanan, meningkatkan kepercayaan pengguna layanan, serta mendorong terciptanya budaya kerja yang profesional dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*).

Prinsip-prinsip pelayanan publik yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan di UPTD Instalasi Farmasi meliputi:

1. Sederhana, yaitu pelayanan diselenggarakan melalui prosedur yang mudah dipahami, tidak berbelit-belit, serta mudah dilaksanakan oleh pengguna maupun penyelenggara pelayanan.
2. Jelas, yaitu setiap jenis pelayanan memiliki persyaratan, prosedur, jangka waktu, produk layanan, biaya, serta mekanisme pengaduan yang diinformasikan secara terbuka kepada pengguna layanan.

3. Pasti, yaitu seluruh pelayanan dilaksanakan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sehingga memberikan kepastian mengenai proses dan hasil pelayanan.
4. Akurat, yaitu setiap pelayanan dilaksanakan berdasarkan data dan informasi yang benar, lengkap, serta dapat dipertanggungjawabkan.
5. Transparan, yaitu seluruh informasi pelayanan dapat diakses dengan mudah oleh pengguna layanan tanpa adanya informasi yang ditutup-tutupi sesuai ketentuan yang berlaku.
6. Akuntabel, yaitu seluruh proses pelayanan dapat dipertanggungjawabkan baik dari aspek administrasi, teknis, maupun hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
7. Profesional, yaitu pelayanan dilaksanakan oleh sumber daya manusia yang memiliki kompetensi, integritas, dan etika pelayanan sesuai bidang tugasnya.
8. Efektif dan Efisien, yaitu pelayanan diselenggarakan dengan memanfaatkan sumber daya secara optimal untuk menghasilkan pelayanan yang tepat sasaran, tepat waktu, dan berkualitas.
9. Tidak Diskriminatif, yaitu setiap pengguna layanan memperoleh pelayanan yang sama tanpa membedakan suku, agama, ras, golongan, jenis kelamin, status sosial, maupun latar belakang lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
10. Responsif, yaitu penyelenggara pelayanan mampu memberikan tanggapan secara cepat terhadap kebutuhan, masukan, pengaduan, maupun perubahan kondisi yang memengaruhi pelayanan.
11. Berorientasi pada Kepuasan Pengguna Layanan, yaitu seluruh proses pelayanan diarahkan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan melalui peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Penerapan prinsip-prinsip tersebut menjadi tanggung jawab seluruh penyelenggara pelayanan di lingkungan UPTD Instalasi Farmasi, mulai dari pimpinan hingga pelaksana pelayanan. Setiap pegawai wajib menjadikan prinsip pelayanan publik sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan sehingga tercipta pelayanan yang konsisten, berkualitas, serta mampu mendukung peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebagai implementasi dari prinsip-prinsip tersebut, penyusunan Standar Pelayanan di UPTD Instalasi Farmasi harus memperhatikan kebutuhan pengguna layanan, ketentuan

peraturan perundang-undangan, kemampuan penyelenggara, serta hasil monitoring, evaluasi, dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Dengan demikian, Standar Pelayanan yang disusun tidak hanya memenuhi aspek administratif, tetapi juga mampu menjadi instrumen dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima, adaptif, dan berkelanjutan.

B. Standar Pelayanan

Standar Pelayanan merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan serta sebagai acuan bagi penyelenggara dan pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas. Keberadaan Standar Pelayanan memberikan kepastian mengenai jenis pelayanan yang diberikan, mekanisme pelayanan, hak dan kewajiban para pihak, serta jaminan kualitas pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, menerapkan, dan mengevaluasi Standar Pelayanan sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan. Penyusunan Standar Pelayanan dilakukan dengan melibatkan masyarakat dan pemangku kepentingan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) sebagai bentuk transparansi dan partisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Di lingkungan UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau, Standar Pelayanan menjadi pedoman bagi seluruh penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan yang konsisten, profesional, dan akuntabel. Standar Pelayanan juga menjadi instrumen pengendalian mutu yang memastikan setiap proses pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, mulai dari penerimaan permohonan layanan hingga penyampaian produk layanan kepada pengguna.

Selain sebagai pedoman operasional, Standar Pelayanan merupakan salah satu instrumen penting dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu, karena memberikan ukuran yang jelas terhadap kinerja pelayanan. Pelaksanaan Standar Pelayanan secara konsisten akan mendukung peningkatan efektivitas proses kerja, memperkuat akuntabilitas organisasi, serta meningkatkan kepuasan pengguna layanan melalui pelayanan yang terukur dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*).

Sesuai dengan ketentuan PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014, setiap Standar Pelayanan sekurang-kurangnya memuat komponen yang terbagi menjadi komponen penyampaian pelayanan (*service delivery*) dan komponen pengelolaan pelayanan (*manufacturing*).

1. Komponen Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

Komponen ini menggambarkan informasi pelayanan yang secara langsung diketahui dan dirasakan oleh pengguna layanan. Informasi tersebut menjadi dasar bagi masyarakat untuk memahami mekanisme pelayanan yang diberikan oleh UPTD Instalasi Farmasi. Komponen penyampaian pelayanan meliputi:

- a. Persyaratan pelayanan.
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan.
- c. Jangka waktu penyelesaian pelayanan.
- d. Biaya atau tarif pelayanan.
- e. Produk pelayanan.
- f. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

2. Komponen Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

Komponen ini merupakan aspek internal penyelenggara pelayanan yang mendukung terselenggaranya pelayanan secara efektif dan berkualitas. Komponen ini menjadi dasar bagi organisasi dalam memastikan bahwa seluruh sumber daya dan proses pelayanan telah memenuhi standar yang ditetapkan.

Komponen pengelolaan pelayanan meliputi:

- a. Dasar hukum.
- b. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas.
- c. Kompetensi pelaksana.
- d. Pengawasan internal.
- e. Jumlah pelaksana.
- f. Jaminan pelayanan.
- g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.
- h. Evaluasi kinerja pelaksana.

Penyusunan Standar Pelayanan di UPTD Instalasi Farmasi dilakukan secara sistematis dengan memperhatikan kebutuhan pengguna layanan, ketentuan peraturan perundang-

undangan, kemampuan penyelenggara, serta karakteristik setiap jenis pelayanan. Standar Pelayanan yang telah ditetapkan wajib dipublikasikan kepada pengguna layanan melalui media informasi yang mudah diakses sebagai bentuk keterbukaan informasi publik dan kepastian pelayanan.

Selanjutnya, Standar Pelayanan tidak bersifat statis, tetapi harus ditinjau secara berkala untuk memastikan kesesuaiannya dengan perkembangan regulasi, kebutuhan organisasi, kemajuan teknologi, serta harapan pengguna layanan. Hasil monitoring, evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), pengelolaan pengaduan, dan Forum Konsultasi Publik menjadi dasar dalam melakukan penyempurnaan Standar Pelayanan agar kualitas pelayanan terus meningkat dari waktu ke waktu.

C. Asas Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan publik di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dilaksanakan berdasarkan asas-asas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Asas pelayanan merupakan nilai-nilai dasar yang menjadi pedoman bagi penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berkeadilan, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada seluruh pengguna layanan.

Penerapan asas pelayanan tidak hanya menjadi kewajiban dalam memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan, tetapi juga menjadi fondasi dalam membangun budaya pelayanan yang profesional dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Seluruh pegawai UPTD Instalasi Farmasi wajib memahami dan menerapkan asas-asas tersebut dalam setiap tahapan penyelenggaraan pelayanan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi pelayanan.

Adapun asas pelayanan yang menjadi landasan penyelenggaraan pelayanan di UPTD Instalasi Farmasi meliputi:

1. Kepentingan Umum

Pelayanan diselenggarakan dengan mengutamakan kepentingan masyarakat dan mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan, tanpa mengutamakan kepentingan pribadi maupun kelompok tertentu.

2. Kepastian Hukum

Setiap pelayanan dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan sehingga memberikan kepastian mengenai hak, kewajiban, prosedur, dan tanggung jawab penyelenggara maupun pengguna layanan.

3. Kesamaan Hak

Setiap pengguna layanan memiliki hak yang sama untuk memperoleh pelayanan tanpa membedakan latar belakang suku, agama, ras, jenis kelamin, status sosial, maupun kondisi lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Penyelenggara dan pengguna layanan memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi secara proporsional sehingga tercipta hubungan pelayanan yang saling menghormati dan bertanggung jawab.

5. Profesionalisme

Pelayanan dilaksanakan oleh pegawai yang memiliki kompetensi, integritas, etika, dan tanggung jawab sesuai dengan bidang tugasnya, serta senantiasa meningkatkan kemampuan melalui pengembangan kompetensi secara berkelanjutan.

6. Partisipatif

Penyusunan dan penyempurnaan Standar Pelayanan melibatkan masyarakat dan pemangku kepentingan melalui Forum Konsultasi Publik, Survei Kepuasan Masyarakat, serta mekanisme pengelolaan pengaduan dan saran.

7. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif

Setiap pengguna layanan memperoleh perlakuan yang sama berdasarkan standar yang telah ditetapkan, tanpa adanya perlakuan khusus yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

8. Keterbukaan

Informasi mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu, produk layanan, biaya atau tarif, serta mekanisme pengaduan disampaikan secara jelas dan mudah diakses oleh pengguna layanan sebagai bentuk transparansi pelayanan publik.

9. Akuntabilitas

Seluruh proses pelayanan dapat dipertanggungjawabkan baik secara administratif, teknis, maupun hukum, serta dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

10. Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan

Dalam penyelenggaraan pelayanan, UPTD Instalasi Farmasi memberikan perhatian terhadap kebutuhan kelompok rentan sesuai karakteristik layanan, termasuk penyediaan fasilitas yang mendukung aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, lanjut usia, ibu hamil, dan kelompok lain yang memerlukan pelayanan khusus.

11. Ketepatan Waktu

Pelayanan diberikan sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditetapkan dalam Standar Pelayanan sehingga memberikan kepastian dan meningkatkan kepercayaan pengguna layanan.

12. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan

Pelayanan diselenggarakan melalui prosedur yang sederhana, mudah dipahami, cepat, serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai sehingga dapat diakses oleh seluruh pengguna layanan secara efektif dan efisien.

Penerapan asas-asas pelayanan tersebut menjadi komitmen seluruh jajaran UPTD Instalasi Farmasi dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Asas pelayanan juga menjadi landasan dalam penyusunan Standar Pelayanan, penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, serta evaluasi dan penyempurnaan pelayanan secara berkelanjutan.

Dengan berpedoman pada asas-asas pelayanan publik, diharapkan seluruh proses pelayanan di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau mampu memberikan kepastian pelayanan, meningkatkan kepuasan pengguna layanan, memperkuat kepercayaan publik, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) di bidang kesehatan.

D. Hak dan Kewajiban

Penyelenggaraan pelayanan publik pada UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dilaksanakan berdasarkan prinsip keseimbangan antara hak dan kewajiban penyelenggara maupun pengguna layanan. Keseimbangan tersebut bertujuan untuk mewujudkan hubungan pelayanan yang saling menghormati, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan.

1. Hak Penyelenggara

Penyelenggara pelayanan berhak untuk:

- Memperoleh dukungan sarana, prasarana, dan sumber daya dalam penyelenggaraan pelayanan.
- Mendapatkan perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Meminta pengguna layanan memenuhi persyaratan pelayanan yang telah ditetapkan.
- Menolak permohonan pelayanan yang tidak memenuhi persyaratan sesuai Standar Pelayanan.
- Memperoleh kesempatan untuk meningkatkan kompetensi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

2. Kewajiban Penyelenggara

Penyelenggara pelayanan berkewajiban:

- Menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- Memberikan pelayanan secara profesional, objektif, cepat, tepat, dan tidak diskriminatif.
- Menyampaikan informasi pelayanan secara lengkap, benar, dan mudah dipahami.
- Menjaga keamanan, kerahasiaan, dan integritas data sesuai ketentuan yang berlaku.
- Menindaklanjuti pengaduan, saran, dan masukan dari pengguna layanan.
- Melakukan evaluasi dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

3. Hak Pengguna Layanan

Pengguna layanan berhak:

- Memperoleh pelayanan sesuai Standar Pelayanan.
- Mendapatkan informasi pelayanan yang lengkap, benar, dan transparan.
- Menyampaikan pengaduan, saran, maupun masukan terhadap pelayanan yang diterima.
- Memperoleh perlakuan yang adil, sopan, dan tidak diskriminatif.
- Mendapatkan kepastian mengenai proses dan hasil pelayanan.

4. Kewajiban Pengguna Layanan

Pengguna layanan berkewajiban:

- Memenuhi persyaratan pelayanan yang telah ditetapkan.
- Menyampaikan data dan dokumen secara benar dan lengkap.
- Mematuhi prosedur pelayanan yang berlaku.
- Menjaga ketertiban selama proses pelayanan berlangsung.
- Menghormati petugas pelayanan dan pengguna layanan lainnya.

Pelaksanaan hak dan kewajiban tersebut diharapkan dapat menciptakan penyelenggaraan pelayanan yang efektif, efisien, serta membangun hubungan yang harmonis antara penyelenggara dan pengguna layanan.

E. Penyelenggara

Penyelenggara pelayanan adalah seluruh unsur organisasi pada UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Penyelenggara pelayanan terdiri atas pimpinan, pejabat struktural, pejabat fungsional, pelaksana pelayanan, serta unsur pendukung lainnya yang secara langsung maupun tidak langsung berperan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam melaksanakan tugasnya, penyelenggara pelayanan memiliki tanggung jawab untuk:

- Menyusun dan menerapkan Standar Pelayanan.
- Memberikan pelayanan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku.
- Menjaga mutu pelayanan melalui penerapan Sistem Manajemen Mutu.
- Menjamin ketersediaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan.
- Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan perbaikan pelayanan secara berkala.
- Menjaga profesionalisme, integritas, serta etika pelayanan dalam setiap pelaksanaan tugas.

Seluruh penyelenggara pelayanan wajib menjadikan Standar Pelayanan sebagai acuan utama dalam melaksanakan pelayanan sehingga tercipta pelayanan yang konsisten, berkualitas, dan dapat dipertanggungjawabkan.

F. Pengguna Layanan

Pengguna layanan adalah setiap pihak yang menerima atau memanfaatkan pelayanan yang diselenggarakan oleh UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengguna layanan merupakan mitra strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berperan sebagai penerima manfaat sekaligus sumber masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Pengguna layanan UPTD Instalasi Farmasi meliputi instansi pemerintah, fasilitas pelayanan kesehatan, dan pihak lain yang memperoleh pelayanan sesuai dengan kewenangan UPTD Instalasi Farmasi, antara lain:

- Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota.
- Rumah sakit pemerintah.
- Puskesmas.
- Laboratorium kesehatan pemerintah.
- UPT bidang kesehatan.
- Fasilitas pelayanan kesehatan lainnya yang menjadi sasaran program pemerintah.

Dalam penyelenggaraan pelayanan, pengguna layanan didorong untuk berpartisipasi aktif melalui penyampaian saran, masukan, maupun pengaduan terhadap kualitas pelayanan. Partisipasi tersebut dapat dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Forum Konsultasi Publik (FKP), maupun mekanisme pengelolaan pengaduan yang telah disediakan oleh UPTD Instalasi Farmasi.

Masukan yang diberikan oleh pengguna layanan menjadi salah satu bahan penting dalam proses monitoring, evaluasi, dan penyempurnaan Standar Pelayanan. Dengan demikian, penyelenggaraan pelayanan tidak hanya berfokus pada pemenuhan ketentuan administratif, tetapi juga terus berkembang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan serta tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB IV

PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

A. Identifikasi Layanan

Identifikasi layanan merupakan tahapan awal yang sangat penting dalam penyusunan Standar Pelayanan. Tahapan ini bertujuan untuk mengenali dan mendokumentasikan seluruh jenis pelayanan yang menjadi kewenangan UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau sehingga setiap pelayanan yang diberikan memiliki standar yang jelas, terukur, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

Proses identifikasi layanan dilakukan dengan menginventarisasi seluruh pelayanan yang diselenggarakan berdasarkan tugas dan fungsi organisasi, ketentuan peraturan perundang-undangan, serta kebutuhan pelayanan kepada pengguna layanan. Hasil identifikasi tersebut menjadi dasar dalam menentukan jenis pelayanan yang wajib memiliki Standar Pelayanan dan selanjutnya akan disusun sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Dalam pelaksanaannya, identifikasi layanan tidak hanya berfokus pada jenis pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan, tetapi juga memperhatikan karakteristik pelayanan, proses bisnis, tingkat risiko, sumber daya yang tersedia, serta kewenangan organisasi. Dengan demikian, Standar Pelayanan yang disusun benar-benar mencerminkan kondisi penyelenggaraan pelayanan yang sesungguhnya dan dapat diterapkan secara efektif. Proses identifikasi layanan dilaksanakan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Inventarisasi Jenis Pelayanan

Seluruh unit kerja melakukan pendataan terhadap jenis pelayanan yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya berdasarkan tugas pokok dan fungsi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Identifikasi Dasar Hukum

Setiap jenis pelayanan diidentifikasi dasar hukum yang menjadi landasan penyelenggaraannya, sehingga pelayanan memiliki legitimasi dan kepastian hukum.

3. Analisis Proses Pelayanan

Dilakukan pemetaan terhadap alur pelayanan, persyaratan, produk layanan, jangka waktu penyelesaian, pelaksana, serta sarana dan prasarana yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan.

4. Identifikasi Pengguna Layanan

Menentukan pihak yang menjadi penerima manfaat dari setiap jenis pelayanan, sehingga Standar Pelayanan dapat disusun sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

5. Penetapan Jenis Pelayanan

Berdasarkan hasil identifikasi dan analisis, ditetapkan jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanannya melalui keputusan pimpinan UPTD Instalasi Farmasi.

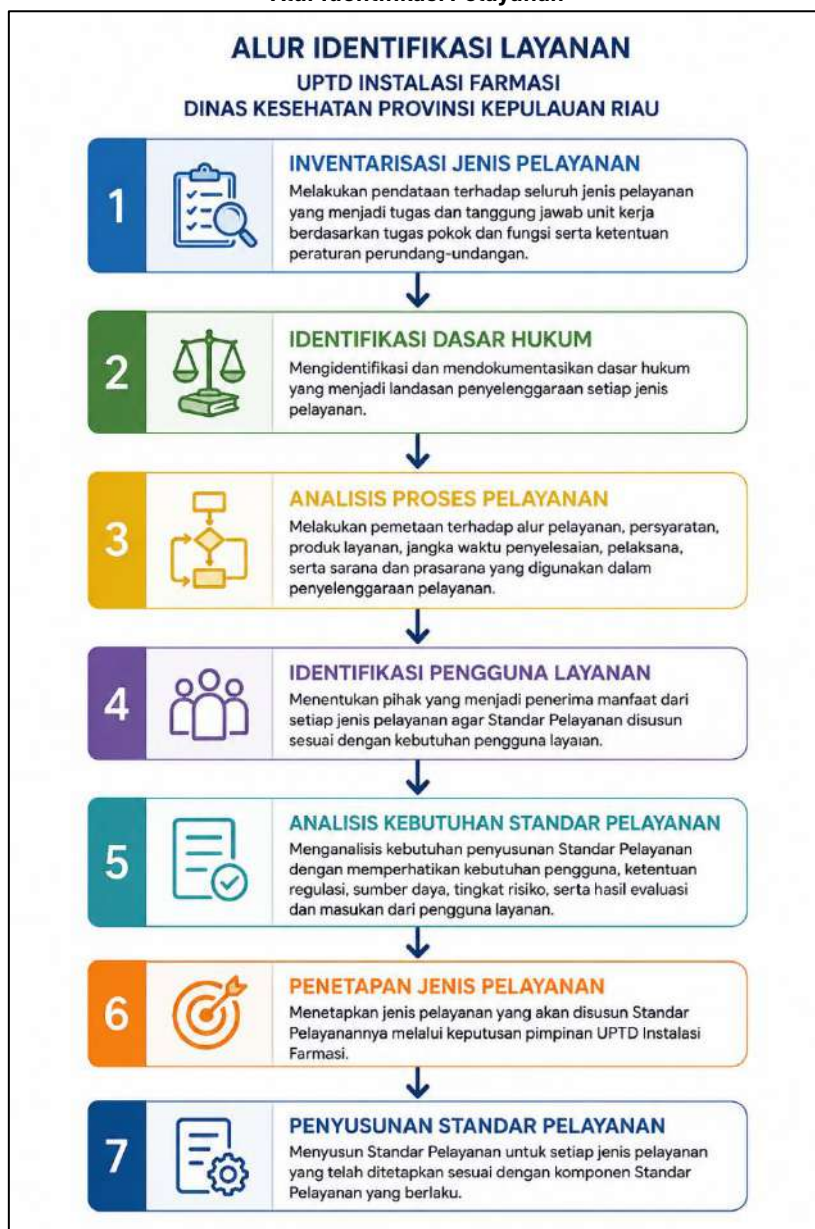
Dalam melakukan identifikasi layanan, UPTD Instalasi Farmasi juga perlu memperhatikan beberapa aspek penting, antara lain:

- Kesesuaian dengan tugas dan fungsi organisasi.
- Kebutuhan dan harapan pengguna layanan.
- Ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Ketersediaan sumber daya manusia, sarana, dan prasarana.
- Tingkat risiko pelayanan.
- Hasil monitoring dan evaluasi pelayanan sebelumnya.
- Masukan dari pengguna layanan, hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta Forum Konsultasi Publik (FKP).

Hasil identifikasi layanan selanjutnya menjadi dasar dalam penyusunan komponen Standar Pelayanan, mulai dari penetapan persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, jangka waktu penyelesaian, produk layanan, hingga mekanisme pengelolaan pengaduan. Oleh karena itu, proses identifikasi layanan harus dilakukan secara objektif, komprehensif, dan melibatkan unit kerja yang bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pelayanan.

Pada UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau, hasil identifikasi layanan juga perlu didokumentasikan sebagai bagian dari dokumen mutu organisasi. Dokumentasi tersebut menjadi bukti bahwa setiap Standar Pelayanan yang disusun telah melalui proses identifikasi yang sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan, sekaligus menjadi referensi dalam pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan penyempurnaan Standar Pelayanan di masa mendatang.

Gambar 4.1.
Alur Identifikasi Pelayanan



B. Penyusunan Standar Pelayanan

Penyusunan Standar Pelayanan merupakan proses sistematis untuk menetapkan ukuran, ketentuan, dan mekanisme pelayanan yang akan menjadi acuan bagi penyelenggara maupun pengguna layanan. Standar Pelayanan disusun agar setiap jenis pelayanan yang diberikan oleh UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau memiliki kepastian mengenai prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian, produk layanan, serta hak dan kewajiban para pihak yang terlibat.

Penyusunan Standar Pelayanan dilakukan setelah seluruh jenis pelayanan berhasil diidentifikasi. Proses penyusunan harus memperhatikan ketentuan Peraturan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, karakteristik pelayanan, kebutuhan pengguna layanan, kemampuan organisasi, serta hasil evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan yang telah berjalan.

Dalam penyusunannya, Standar Pelayanan tidak hanya menjadi dokumen administratif, tetapi juga menjadi instrumen pengendalian mutu yang memastikan bahwa setiap pelayanan dapat dilaksanakan secara konsisten, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu, penyusunan Standar Pelayanan perlu melibatkan unit kerja terkait sehingga standar yang dihasilkan sesuai dengan kondisi operasional dan dapat diterapkan secara efektif. Penyusunan Standar Pelayanan dilaksanakan melalui tahapan sebagai berikut.

1. Pembentukan Tim Penyusun

Pimpinan UPTD menetapkan tim yang bertanggung jawab menyusun Standar Pelayanan. Tim terdiri atas unsur pimpinan, pejabat atau pegawai yang memahami proses pelayanan, serta pihak lain yang dianggap perlu sesuai kebutuhan organisasi.

2. Pengumpulan Data dan Informasi

Tim melakukan pengumpulan data yang berkaitan dengan jenis pelayanan, dasar hukum, proses bisnis, Standar Operasional Prosedur (SOP), hasil monitoring dan evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta dokumen pendukung lainnya sebagai bahan penyusunan Standar Pelayanan.

3. Penyusunan Draft Standar Pelayanan

Berdasarkan hasil identifikasi layanan dan data yang telah dikumpulkan, tim menyusun rancangan Standar Pelayanan sesuai dengan komponen yang ditetapkan dalam PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014.

Komponen yang harus disusun meliputi:

- a. Komponen Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

- 1) Persyaratan pelayanan.
- 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur.
- 3) Jangka waktu penyelesaian.
- 4) Biaya atau tarif.
- 5) Produk pelayanan.
- 6) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

- b. Komponen Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

- 1) Dasar hukum.
- 2) Sarana, prasarana, dan fasilitas.
- 3) Kompetensi pelaksana.
- 4) Pengawasan internal.
- 5) Jumlah pelaksana.
- 6) Jaminan pelayanan.
- 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.
- 8) Evaluasi kinerja pelaksana.

4. Pembahasan Internal

Draft Standar Pelayanan dibahas bersama unit kerja terkait untuk memastikan kesesuaian dengan proses pelayanan yang sebenarnya, kemampuan organisasi, ketersediaan sumber daya, serta ketentuan yang berlaku.

5. Penyempurnaan *Draft*

Tim melakukan penyempurnaan terhadap *draft* berdasarkan hasil pembahasan internal sehingga diperoleh rancangan Standar Pelayanan yang lengkap, realistis, dan dapat diterapkan. Penyusunan Standar Pelayanan harus memperhatikan beberapa prinsip berikut:

- a. Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Mudah dipahami oleh pengguna layanan;
- c. Realistis dan dapat diterapkan;
- d. Berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan;
- e. Mendukung peningkatan kualitas pelayanan;
- f. Selaras dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Sistem Manajemen Mutu yang diterapkan oleh UPTD Instalasi Farmasi.

Hasil penyusunan Standar Pelayanan selanjutnya menjadi bahan pembahasan dalam Forum Konsultasi Publik (FKP) untuk memperoleh masukan dari pengguna layanan dan para pemangku kepentingan sebelum ditetapkan secara resmi oleh Kepala UPTD Instalasi Farmasi. Dengan proses penyusunan yang sistematis dan partisipatif, Standar Pelayanan diharapkan mampu menjadi pedoman yang jelas bagi penyelenggara pelayanan, memberikan kepastian kepada pengguna layanan, serta mendukung terwujudnya pelayanan publik yang profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada peningkatan mutu secara berkelanjutan.

Gambar 4.2.
Alur Penyusunan Standar Pelayanan



C. Pembahasan Internal

Pembahasan internal merupakan tahapan penting dalam proses penyusunan Standar Pelayanan yang bertujuan untuk memastikan bahwa rancangan Standar Pelayanan telah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kebutuhan pengguna layanan, serta kemampuan organisasi dalam menyelenggarakan pelayanan. Melalui pembahasan ini, setiap komponen Standar Pelayanan ditelaah secara menyeluruh agar dapat diterapkan secara efektif dan konsisten oleh seluruh penyelenggara pelayanan.

Pembahasan internal dilaksanakan sebelum Standar Pelayanan dibahas bersama pengguna layanan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP). Tahapan ini menjadi mekanisme pengendalian mutu internal untuk memastikan bahwa seluruh informasi yang tercantum dalam Standar Pelayanan telah akurat, realistis, dan sesuai dengan kondisi operasional di lingkungan UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.

Pembahasan dilakukan oleh Tim Penyusun dengan melibatkan unit kerja yang bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pelayanan, sehingga setiap aspek pelayanan dapat dikaji dari berbagai sudut pandang. Keterlibatan lintas unit kerja diharapkan mampu menghasilkan Standar Pelayanan yang komprehensif, implementatif, dan selaras dengan proses bisnis organisasi.

Adapun ruang lingkup pembahasan internal meliputi:

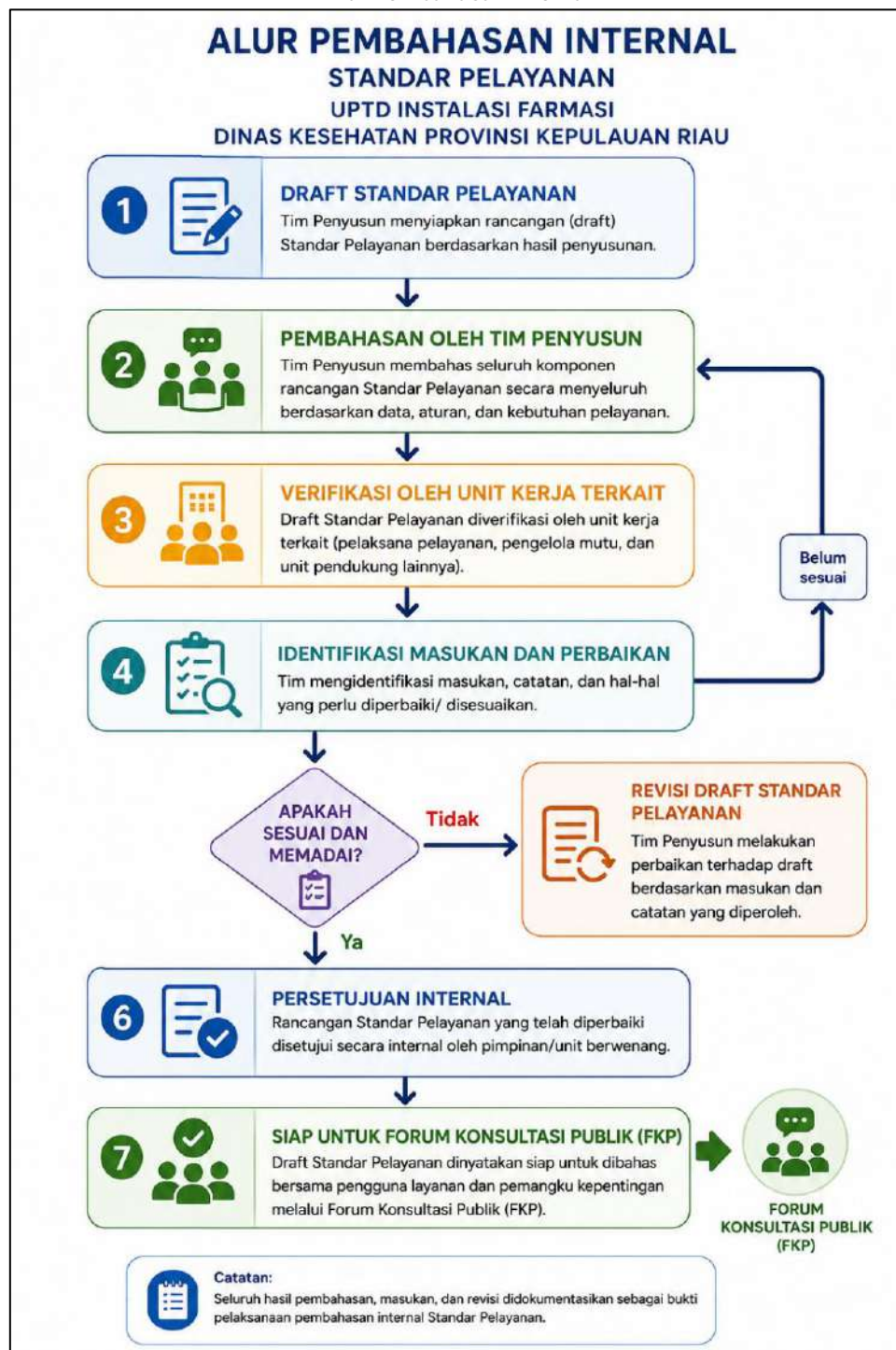
1. Kesesuaian jenis pelayanan dengan tugas dan fungsi organisasi;
2. Kejelasan persyaratan pelayanan;
3. Kesesuaian alur atau prosedur pelayanan;
4. Ketepatan jangka waktu penyelesaian pelayanan;
5. Kesesuaian produk layanan yang dihasilkan;
6. Penetapan biaya atau tarif pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku;
7. Kecukupan sarana, prasarana, dan sumber daya pendukung;
8. Kompetensi pelaksana pelayanan;
9. mekanisme pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan;
10. Kesesuaian dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), Sistem Manajemen Mutu, serta regulasi yang berlaku.

Dalam proses pembahasan, Tim Penyusun dapat melakukan verifikasi terhadap dokumen pendukung, observasi proses pelayanan, maupun diskusi dengan pelaksana pelayanan apabila ditemukan komponen yang memerlukan penyempurnaan. Seluruh hasil pembahasan didokumentasikan sebagai bahan perbaikan terhadap rancangan Standar Pelayanan sebelum memasuki tahap konsultasi publik.

Apabila terdapat komponen yang belum sesuai, Tim Penyusun melakukan revisi terhadap rancangan Standar Pelayanan berdasarkan hasil pembahasan. Revisi dilakukan dengan tetap memperhatikan prinsip pelayanan publik, kemampuan organisasi, serta kebutuhan pengguna layanan sehingga Standar Pelayanan yang dihasilkan dapat diterapkan secara optimal.

Hasil akhir pembahasan internal berupa *draft* Standar Pelayanan yang telah diverifikasi secara internal dan dinyatakan siap untuk dibahas bersama pengguna layanan dan pemangku kepentingan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP). Tahapan ini menjadi bagian penting dalam menjamin bahwa Standar Pelayanan yang akan ditetapkan telah melalui proses pengkajian yang sistematis, objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Gambar 4.3.
Alur Pembahasan Internal



D. Forum Konsultasi Publik

Forum Konsultasi Publik (FKP) merupakan wadah dialog antara penyelenggara pelayanan dengan pengguna layanan dan pemangku kepentingan dalam rangka memperoleh masukan terhadap rancangan Standar Pelayanan sebelum ditetapkan secara resmi. Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik merupakan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik sebagai bentuk penerapan prinsip partisipatif, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Di lingkungan UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau, Forum Konsultasi Publik menjadi salah satu tahapan penting dalam proses penyusunan Standar Pelayanan. Melalui forum ini, penyelenggara pelayanan memperoleh masukan secara langsung dari pengguna layanan mengenai kesesuaian standar yang disusun dengan kebutuhan pelayanan di lapangan. Dengan demikian, Standar Pelayanan yang ditetapkan tidak hanya memenuhi ketentuan regulasi, tetapi juga mampu menjawab kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

Forum Konsultasi Publik dilaksanakan setelah proses pembahasan internal selesai dilakukan dan rancangan Standar Pelayanan dinyatakan siap untuk dikonsultasikan kepada para pemangku kepentingan. Pelaksanaan forum dilakukan secara terbuka, objektif, dan terdokumentasi sebagai bagian dari proses penyusunan Standar Pelayanan. Forum Konsultasi Publik bertujuan untuk:

1. Memperoleh masukan terhadap rancangan Standar Pelayanan;
2. Memastikan Standar Pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan;
3. Meningkatkan partisipasi pengguna layanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
4. Membangun kesepahaman antara penyelenggara dan pengguna layanan;
5. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan.

Peserta Forum Konsultasi Publik disesuaikan dengan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan oleh UPTD Instalasi Farmasi. Peserta dapat terdiri atas:

1. Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota;
2. Rumah sakit pemerintah;
3. Puskesmas;
4. Laboratorium kesehatan;

5. Unit Pelaksana Teknis (UPT) bidang kesehatan;
6. Organisasi profesi;
7. Instansi pemerintah terkait;
8. Akademisi atau pakar sesuai kebutuhan;
9. Unsur masyarakat atau pengguna layanan lainnya.

Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

1. Persiapan Forum

Tim Penyusun menyiapkan rancangan Standar Pelayanan, daftar peserta, materi pembahasan, undangan, serta dokumen pendukung lainnya.

2. Pelaksanaan Konsultasi

Rancangan Standar Pelayanan dipaparkan kepada peserta forum untuk memperoleh tanggapan, masukan, saran, maupun usulan penyempurnaan.

3. Inventarisasi Masukan

Seluruh masukan, pendapat, dan rekomendasi dari peserta didokumentasikan dalam berita acara atau notulen rapat sebagai bahan penyempurnaan Standar Pelayanan.

4. Tindak Lanjut

Tim Penyusun melakukan telaah terhadap seluruh masukan yang diterima dan mengakomodasi masukan yang relevan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta kemampuan organisasi.

5. Penyempurnaan Rancangan Standar Pelayanan

Berdasarkan hasil Forum Konsultasi Publik, rancangan Standar Pelayanan disempurnakan sebelum diajukan kepada Kepala UPTD Instalasi Farmasi untuk ditetapkan.

Seluruh proses Forum Konsultasi Publik wajib didokumentasikan sebagai bukti bahwa penyusunan Standar Pelayanan telah dilaksanakan secara partisipatif. Dokumentasi tersebut sekurang-kurangnya meliputi undangan, daftar hadir, materi paparan, notulen atau berita acara, dokumentasi kegiatan, serta daftar tindak lanjut atas masukan peserta. Dokumen tersebut juga menjadi bagian dari *eviden* dalam pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP).

Melalui Forum Konsultasi Publik, diharapkan Standar Pelayanan yang ditetapkan oleh UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau mampu mengakomodasi

kebutuhan pengguna layanan, meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, serta memperkuat kepercayaan para pemangku kepentingan terhadap pelayanan yang diberikan.

Gambar 4.4.
Alur Forum Konsultasi Publik



E. Penetapan Standar Pelayanan

Penetapan Standar Pelayanan merupakan tahapan akhir dalam proses penyusunan Standar Pelayanan setelah seluruh rangkaian identifikasi layanan, penyusunan rancangan, pembahasan internal, dan Forum Konsultasi Publik (FKP) selesai dilaksanakan. Pada tahap ini,

Standar Pelayanan yang telah disempurnakan memperoleh pengesahan dari Kepala UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau sehingga memiliki kekuatan sebagai pedoman resmi dalam penyelenggaraan pelayanan.

Penetapan Standar Pelayanan bertujuan untuk memberikan kepastian hukum, keseragaman pelaksanaan pelayanan, serta menjadi dasar bagi seluruh penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan sesuai dengan standar yang telah disepakati. Standar Pelayanan yang telah ditetapkan wajib diterapkan secara konsisten oleh seluruh unit kerja dan menjadi acuan dalam pelaksanaan monitoring, evaluasi, serta peningkatan mutu pelayanan.

Sebelum ditetapkan, Tim Penyusun memastikan bahwa seluruh komponen Standar Pelayanan telah memenuhi ketentuan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014. Selain itu, seluruh masukan yang diperoleh melalui Forum Konsultasi Publik telah ditelaah dan diakomodasi sesuai dengan kebutuhan organisasi serta ketentuan peraturan perundang-undangan. Tahapan penetapan Standar Pelayanan meliputi:

1. Finalisasi Dokumen

Tim Penyusun melakukan pemeriksaan akhir terhadap seluruh dokumen Standar Pelayanan untuk memastikan bahwa isi dokumen telah lengkap, konsisten, dan sesuai dengan hasil pembahasan internal maupun Forum Konsultasi Publik.

2. Verifikasi Akhir

Dokumen Standar Pelayanan diverifikasi oleh pejabat atau unit yang berwenang guna memastikan kesesuaian dengan regulasi, tugas dan fungsi organisasi, serta kebijakan yang berlaku di lingkungan Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.

3. Persetujuan Kepala UPTD

Kepala UPTD Instalasi Farmasi memberikan persetujuan terhadap Standar Pelayanan yang telah diverifikasi sebagai bentuk pengesahan terhadap dokumen yang akan diberlakukan.

4. Penetapan Standar Pelayanan

Standar Pelayanan ditetapkan melalui Keputusan Kepala UPTD Instalasi Farmasi atau bentuk penetapan lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sejak tanggal penetapan tersebut, Standar Pelayanan menjadi dokumen resmi yang wajib diterapkan oleh seluruh penyelenggara pelayanan.

5. Publikasi Standar Pelayanan

Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dipublikasikan kepada pengguna layanan melalui media informasi yang mudah diakses, seperti papan informasi pelayanan, *website* resmi, media digital, maupun sarana informasi lainnya sebagai bentuk keterbukaan informasi publik.

Setelah ditetapkan, seluruh unit kerja berkewajiban mengimplementasikan Standar Pelayanan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing. Pelaksanaan Standar Pelayanan selanjutnya menjadi objek monitoring, evaluasi, reviu berkala, dan penyempurnaan apabila terdapat perubahan regulasi, kebutuhan organisasi, perkembangan teknologi, maupun hasil evaluasi pelayanan.

Dokumen penetapan beserta seluruh dokumen pendukung, seperti berita acara Forum Konsultasi Publik, notulen rapat, daftar hadir, hasil telaah, dan keputusan penetapan, harus diarsipkan dengan baik sebagai bagian dari dokumen mutu organisasi. Dokumentasi tersebut juga menjadi bukti pemenuhan indikator dalam Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP), audit internal, maupun audit eksternal.

Dengan ditetapkannya Standar Pelayanan, UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau memiliki pedoman resmi yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penerapan Standar Pelayanan secara konsisten diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat akuntabilitas organisasi, serta memberikan kepastian dan kepuasan kepada seluruh pengguna layanan.

Gambar 4.5.
Alur Penetapan Standar Pelayanan



F. Publikasi

Publikasi Standar Pelayanan merupakan tahapan setelah Standar Pelayanan ditetapkan secara resmi oleh Kepala UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau. Publikasi bertujuan untuk memberikan informasi yang terbuka kepada seluruh pengguna layanan mengenai standar yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga masyarakat memperoleh kepastian mengenai jenis pelayanan, persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, produk layanan, biaya atau tarif, serta mekanisme penyampaian pengaduan.

Publikasi merupakan salah satu bentuk implementasi prinsip keterbukaan informasi publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain sebagai media penyampaian informasi, publikasi Standar Pelayanan juga menjadi sarana untuk membangun kepercayaan pengguna layanan melalui penyampaian informasi yang mudah diakses, mudah dipahami, dan selalu diperbarui apabila terdapat perubahan terhadap Standar Pelayanan.

UPTD Instalasi Farmasi berkewajiban memastikan bahwa setiap Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dipublikasikan secara luas melalui berbagai media informasi yang sesuai dengan karakteristik pengguna layanan. Informasi yang dipublikasikan harus akurat, lengkap, mutakhir, dan disajikan dalam format yang mudah dipahami.

Media publikasi Standar Pelayanan dapat dilakukan melalui:

1. Papan informasi atau ruang pelayanan;
2. Website resmi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau;
3. Media sosial resmi instansi;
4. Aplikasi atau sistem informasi pelayanan;
5. Media digital lainnya yang mudah diakses oleh pengguna layanan;
6. Media cetak seperti buku pedoman, leaflet, atau brosur apabila diperlukan.

Materi yang dipublikasikan sekurang-kurangnya memuat:

1. Nama jenis pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan;
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan;
4. Jangka waktu penyelesaian;
5. Biaya atau tarif pelayanan;
6. Produk pelayanan;
7. Sarana penyampaian pengaduan, saran, dan masukan;
8. Maklumat Pelayanan.

Publikasi Standar Pelayanan tidak hanya dilakukan pada saat Standar Pelayanan pertama kali ditetapkan, tetapi juga setiap kali terdapat perubahan atau penyempurnaan. Oleh karena itu, UPTD Instalasi Farmasi wajib melakukan pembaruan informasi secara berkala agar pengguna layanan selalu memperoleh informasi yang sesuai dengan kondisi pelayanan yang berlaku.

Selain menyediakan media publikasi, UPTD Instalasi Farmasi juga perlu memastikan bahwa petugas pelayanan memahami isi Standar Pelayanan yang telah dipublikasikan. Hal ini penting agar informasi yang diberikan kepada pengguna layanan tetap konsisten dengan Standar Pelayanan yang berlaku serta mampu memberikan kepastian pelayanan.

Pelaksanaan publikasi harus didokumentasikan sebagai bagian dari administrasi penyelenggaraan pelayanan publik. Dokumentasi tersebut dapat berupa salinan media publikasi, tangkapan layar (*screenshot*) website atau media sosial, dokumentasi pemasangan Standar Pelayanan di ruang pelayanan, maupun bukti publikasi lainnya. Dokumentasi tersebut menjadi salah satu *eviden* dalam pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP), audit mutu internal, maupun audit eksternal.

Dengan publikasi yang efektif, Standar Pelayanan tidak hanya menjadi dokumen internal organisasi, tetapi juga menjadi bentuk komitmen UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, mudah diakses, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Gambar 4.6.
Alur Publikasi Standar Pelayanan



BAB V

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Standar Pelayanan merupakan dokumen yang memuat ukuran penyelenggaraan pelayanan yang wajib dipedomani oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi acuan bagi pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas. Penyusunan Standar Pelayanan bertujuan untuk memberikan kepastian pelayanan, meningkatkan transparansi, mewujudkan akuntabilitas penyelenggara pelayanan, serta mendorong peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, setiap jenis pelayanan wajib memiliki Standar Pelayanan yang disusun berdasarkan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan. Standar Pelayanan memuat komponen penyampaian pelayanan (*service delivery*) dan komponen pengelolaan pelayanan (*manufacturing*) sehingga setiap pelayanan memiliki ukuran yang jelas mengenai proses, persyaratan, jangka waktu, produk layanan, hingga mekanisme evaluasi penyelenggaraannya.

Pada UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau, Standar Pelayanan disusun untuk seluruh jenis pelayanan yang menjadi kewenangan UPTD. Setiap Standar Pelayanan disusun dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan, kebutuhan pengguna layanan, kemampuan organisasi, serta prinsip pelayanan publik yang profesional, transparan, akuntabel, efektif, dan efisien.

Bab ini memuat Standar Pelayanan untuk masing-masing jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau. Setiap Standar Pelayanan disusun dengan format yang seragam agar mudah dipahami, diterapkan, dan dievaluasi secara berkala sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan.

A. Pelayanan Distribusi Obat Program

Pelayanan Distribusi Obat Program merupakan pelayanan yang diselenggarakan oleh UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dalam rangka mendistribusikan obat program kepada fasilitas pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebijakan pemerintah di bidang kesehatan. Pelayanan ini

bertujuan untuk menjamin ketersediaan obat program di seluruh wilayah Provinsi Kepulauan Riau sehingga pelaksanaan program kesehatan dapat berjalan secara efektif, berkesinambungan, dan tepat sasaran.

Pelaksanaan distribusi obat program dilakukan berdasarkan prinsip tepat jenis, tepat jumlah, tepat mutu, tepat waktu, tepat tujuan, dan tepat administrasi dengan mengacu pada sistem pengelolaan logistik kesehatan yang berlaku. Seluruh proses distribusi dilaksanakan sesuai dengan penerapan Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB), *Good Storage Distribution Practice* (GSDP), serta Sistem Manajemen Mutu yang diterapkan di lingkungan UPTD Instalasi Farmasi.

Standar Pelayanan Pelayanan Distribusi Obat Program disusun sebagai pedoman bagi penyelenggara pelayanan dan sebagai informasi bagi pengguna layanan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, produk pelayanan, serta hak dan kewajiban dalam memperoleh pelayanan distribusi obat program.

Tabel 5.1.
Standar Pelayanan Distribusi Obat Program

No	Komponen	Uraian Standar Pelayanan
1	Jenis Pelayanan	Pelayanan Distribusi Obat Program
2	Dasar Hukum	UU, PP, Permenkes, PermenPANRB, dan regulasi terkait
3	Persyaratan	Surat permintaan obat, LPLPO, atau dokumen sesuai ketentuan
4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Uraian singkat/alur pelayanan
5	Jangka Waktu	Misalnya maksimal 3 hari kerja setelah persyaratan lengkap (d disesuaikan kondisi UPTD)
6	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
7	Produk Pelayanan	Obat program diterima sesuai permintaan yang disetujui
8	Penanganan Pengaduan	Nomor telepon, email, SP4N-LAPOR!, atau media pengaduan resmi
9	Sarana dan Prasarana	Gudang, <i>cold chain</i> , kendaraan distribusi, komputer, internet, dll.
10	Kompetensi Pelaksana	Apoteker, TTK, Pengelola Gudang, Pengemudi, dll.
11	Pengawasan Internal	Kepala UPTD/Kepala Instalasi/Tim Mutu
12	Jumlah Pelaksana	Disesuaikan kondisi organisasi
13	Jaminan Pelayanan	Pelayanan sesuai Standar Pelayanan
14	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Menjamin mutu obat selama penyimpanan dan distribusi

No	Komponen	Uraian Standar Pelayanan
15	Evaluasi Kinerja	SKM, monitoring, audit internal, evaluasi berkala

B. Pelayanan Distribusi Vaksin

Pelayanan Distribusi Vaksin merupakan pelayanan yang diselenggarakan oleh UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dalam rangka menjamin ketersediaan vaksin program bagi fasilitas pelayanan kesehatan di wilayah Provinsi Kepulauan Riau. Pelayanan ini bertujuan untuk mendukung pelaksanaan program imunisasi nasional dan program kesehatan lainnya melalui distribusi vaksin yang tepat sasaran, tepat waktu, serta tetap terjaga mutu, keamanan, dan khasiatnya.

Pendistribusian vaksin dilaksanakan dengan memperhatikan penerapan *Cold Chain System* (Sistem Rantai Dingin), sehingga kualitas vaksin tetap terjaga sejak diterima di UPTD Instalasi Farmasi hingga diterima oleh fasilitas pelayanan kesehatan. Seluruh proses penyimpanan dan distribusi dilakukan sesuai dengan ketentuan Kementerian Kesehatan, pedoman pengelolaan vaksin, serta prinsip *Good Storage Distribution Practice* (GSDP) dan Sistem Manajemen Mutu yang berlaku.

Standar Pelayanan ini menjadi pedoman bagi penyelenggara pelayanan sekaligus memberikan kepastian kepada pengguna layanan mengenai persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, produk layanan, serta mekanisme pengaduan dalam pelayanan distribusi vaksin.

Tabel 5.2.
Standar Pelayanan Distribusi Vaksin

No	Komponen	Uraian Standar Pelayanan
1	Jenis Pelayanan	Pelayanan Distribusi Vaksin
2	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 4. Peraturan Menteri Kesehatan mengenai Program Imunisasi dan Pengelolaan Vaksin. 5. Ketentuan teknis pengelolaan rantai dingin (<i>Cold Chain</i>) yang berlaku.
3	Persyaratan	1. Surat permintaan vaksin dari Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota atau fasilitas pelayanan kesehatan yang berwenang. 2. Dokumen kebutuhan/logistik vaksin sesuai ketentuan.

No	Komponen	Uraian Standar Pelayanan
		3. Persyaratan administrasi lainnya apabila diperlukan.
4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna layanan menyampaikan permintaan vaksin. 2. Petugas melakukan verifikasi administrasi dan ketersediaan stok. 3. Vaksin disiapkan sesuai permintaan dan prosedur rantai dingin. 4. Dilakukan pencatatan dan dokumentasi distribusi. 5. Vaksin didistribusikan kepada pengguna layanan sesuai jadwal dan ketentuan.
5	Jangka Waktu	Disesuaikan dengan jadwal distribusi vaksin dan ketersediaan stok setelah persyaratan dinyatakan lengkap.
6	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.
7	Produk Pelayanan	Vaksin program diterima oleh fasilitas pelayanan kesehatan sesuai alokasi, jenis, jumlah, dan ketentuan yang berlaku.
8	Penanganan Pengaduan	Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi UPTD Instalasi Farmasi, seperti layanan pengaduan, surat elektronik, nomor telepon, atau kanal pengaduan pemerintah yang berlaku.
9	Sarana dan Prasarana	Gudang vaksin, <i>cold room</i> , lemari es vaksin, <i>vaccine carrier</i> , <i>cold box</i> , data logger, termometer, kendaraan distribusi, komputer, jaringan internet, dan fasilitas pendukung lainnya.
10	Kompetensi Pelaksana	Apoteker, Tenaga Teknis Kefarmasian, Pengelola Logistik, Pengelola Program Imunisasi, serta petugas yang telah mendapatkan pelatihan pengelolaan vaksin dan rantai dingin
11	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh Kepala UPTD Instalasi Farmasi, Penanggung Jawab Pengelolaan Vaksin, dan Tim Manajemen Mutu melalui monitoring serta evaluasi berkala.
12	Jumlah Pelaksana	Disesuaikan dengan struktur organisasi dan kebutuhan pelayanan.
13	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai Standar Pelayanan dengan menjaga mutu, keamanan, dan kualitas vaksin selama penyimpanan maupun distribusi
14	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Vaksin disimpan dan didistribusikan sesuai standar rantai dingin (<i>Cold Chain System</i>) untuk menjaga mutu dan efektivitas vaksin hingga diterima oleh pengguna layanan.
15	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan melalui monitoring distribusi, audit internal, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), evaluasi program imunisasi, serta tindak lanjut terhadap pengaduan pengguna layanan.

C. Pelayanan Distribusi BMHP

Pelayanan Distribusi Bahan Medis Habis Pakai (BMHP) merupakan pelayanan yang diselenggarakan oleh UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dalam rangka memenuhi kebutuhan Bahan Medis Habis Pakai bagi fasilitas pelayanan kesehatan di wilayah Provinsi Kepulauan Riau. Pelayanan ini bertujuan untuk menjamin ketersediaan BMHP yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berlangsung secara efektif, aman, dan berkesinambungan.

Pelaksanaan distribusi BMHP dilakukan berdasarkan prinsip tepat jenis, tepat jumlah, tepat mutu, tepat waktu, tepat sasaran, dan tepat administrasi. Seluruh proses pengelolaan BMHP, mulai dari penerimaan, penyimpanan, hingga pendistribusian, dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, standar pengelolaan logistik kesehatan, serta Sistem Manajemen Mutu yang diterapkan di lingkungan UPTD Instalasi Farmasi.

Standar Pelayanan ini menjadi pedoman bagi penyelenggara pelayanan sekaligus memberikan kepastian kepada pengguna layanan mengenai persyaratan, mekanisme pelayanan, jangka waktu penyelesaian, produk layanan, serta mekanisme penyampaian pengaduan.

Tabel 5.3.
Standar Pelayanan Distribusi Bahan Medis Habis Pakai (BMHP)

No	Komponen	Uraian Standar Pelayanan
1	Jenis Pelayanan	Pelayanan Distribusi Bahan Medis Habis Pakai (BMHP)
2	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 4. Peraturan Menteri Kesehatan mengenai pengelolaan logistik kesehatan. 5. Peraturan perundang-undangan lain yang mengatur pengelolaan BMHP.
3	Persyaratan	1. Surat permintaan BMHP dari Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota atau fasilitas pelayanan kesehatan yang berwenang. 2. Dokumen kebutuhan BMHP sesuai ketentuan. 3. Persyaratan administrasi lainnya sesuai kebijakan yang berlaku.
4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna layanan menyampaikan permintaan BMHP. 2. Petugas melakukan verifikasi administrasi dan ketersediaan stok. 3. BMHP disiapkan sesuai permintaan yang telah disetujui. 4. Dilakukan pencatatan dan dokumentasi distribusi. 5. BMHP didistribusikan kepada pengguna layanan sesuai jadwal dan ketentuan yang berlaku.
5	Jangka Waktu	Disesuaikan dengan jadwal distribusi dan ketersediaan stok setelah persyaratan dinyatakan lengkap.
6	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.
7	Produk Pelayanan	BMHP diterima oleh fasilitas pelayanan kesehatan sesuai jenis, jumlah, dan alokasi yang telah ditetapkan.
8	Penanganan Pengaduan	Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi UPTD Instalasi Farmasi, seperti layanan pengaduan, surat elektronik, nomor telepon, atau kanal pengaduan pemerintah yang berlaku.

No	Komponen	Uraian Standar Pelayanan
9	Sarana dan Prasarana	Gudang penyimpanan BMHP, rak penyimpanan, peralatan bongkar muat, kendaraan distribusi, komputer, jaringan internet, serta sarana pendukung lainnya.
10	Kompetensi Pelaksana	Apoteker, Tenaga Teknis Kefarmasian, Pengelola Logistik, Petugas Gudang, dan petugas distribusi yang memiliki kompetensi sesuai bidang tugasnya.
11	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh Kepala UPTD Instalasi Farmasi, penanggung jawab gudang, dan Tim Manajemen Mutu melalui monitoring dan evaluasi secara berkala.
12	Jumlah Pelaksana	Disesuaikan dengan struktur organisasi dan kebutuhan pelayanan.
13	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai Standar Pelayanan dengan menjamin ketepatan jenis, jumlah, mutu, dan waktu distribusi BMHP.
14	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	BMHP disimpan dan didistribusikan sesuai ketentuan penyimpanan logistik kesehatan untuk menjaga mutu, keamanan, dan kelayakan penggunaan hingga diterima oleh pengguna layanan.
15	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan melalui monitoring distribusi, audit internal, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), evaluasi pengelolaan logistik, serta tindak lanjut terhadap pengaduan pengguna layanan.

D. Pelayanan Distribusi Alat Kesehatan

Pelayanan Distribusi Alat Kesehatan merupakan pelayanan yang diselenggarakan oleh UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dalam rangka memenuhi kebutuhan alat kesehatan bagi fasilitas pelayanan kesehatan di wilayah Provinsi Kepulauan Riau. Pelayanan ini bertujuan untuk menjamin ketersediaan alat kesehatan yang mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan, program kesehatan nasional, serta penanganan kondisi khusus seperti kejadian luar biasa (KLB), bencana, dan kebutuhan pelayanan kesehatan lainnya.

Distribusi alat kesehatan dilaksanakan berdasarkan prinsip tepat jenis, tepat jumlah, tepat mutu, tepat waktu, tepat sasaran, dan tepat administrasi. Seluruh proses pengelolaan alat kesehatan, mulai dari penerimaan, penyimpanan, pemeliharaan, hingga pendistribusian dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, standar pengelolaan logistik kesehatan, serta Sistem Manajemen Mutu yang diterapkan di lingkungan UPTD Instalasi Farmasi.

Standar Pelayanan ini disusun sebagai pedoman bagi penyelenggara pelayanan sekaligus memberikan kepastian kepada pengguna layanan mengenai persyaratan, mekanisme pelayanan, jangka waktu penyelesaian, produk layanan, serta mekanisme penyampaian pengaduan.

Tabel 5.4.
Standar Pelayanan Distribusi Alat Kesehatan

No	Komponen	Uraian Standar Pelayanan
1	Jenis Pelayanan	Pelayanan Distribusi Alat Kesehatan
2	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 4. Peraturan Menteri Kesehatan tentang Alat Kesehatan dan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT). 5. Peraturan perundang-undangan lainnya yang mengatur pengelolaan alat kesehatan.
3	Persyaratan	1. Surat permintaan alat kesehatan dari Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota atau fasilitas pelayanan kesehatan yang berwenang. 2. Dokumen kebutuhan alat kesehatan sesuai ketentuan. 3. Persyaratan administrasi lainnya sesuai kebijakan yang berlaku.
4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna layanan menyampaikan permintaan alat kesehatan. 2. Petugas melakukan verifikasi administrasi dan ketersediaan stok. 3. Alat kesehatan disiapkan sesuai permintaan yang telah disetujui. 4. Dilakukan pemeriksaan kondisi fisik, fungsi, dan kelengkapan alat kesehatan sebelum didistribusikan. 5. Dilakukan pencatatan dan dokumentasi distribusi. 6. Alat kesehatan didistribusikan kepada pengguna layanan sesuai jadwal dan ketentuan yang berlaku.
5	Jangka Waktu	Disesuaikan dengan jadwal distribusi dan ketersediaan alat kesehatan setelah persyaratan dinyatakan lengkap.
6	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.
7	Produk Pelayanan	Alat kesehatan diterima oleh fasilitas pelayanan kesehatan sesuai jenis, spesifikasi, jumlah, dan alokasi yang telah ditetapkan.
8	Penanganan Pengaduan	Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi UPTD Instalasi Farmasi, seperti layanan pengaduan, surat elektronik, nomor telepon, atau kanal pengaduan pemerintah yang berlaku.
9	Sarana dan Prasarana	Gudang alat kesehatan, rak penyimpanan, area penyimpanan sesuai karakteristik alat kesehatan, peralatan bongkar muat, kendaraan distribusi, komputer, jaringan internet, serta sarana pendukung lainnya.
10	Kompetensi Pelaksana	Apoteker, Tenaga Teknis Kefarmasian, Pengelola Alat Kesehatan, Pengelola Logistik, Petugas Gudang, serta petugas distribusi yang memiliki kompetensi sesuai bidang tugasnya.
11	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh Kepala UPTD Instalasi Farmasi, penanggung jawab pengelolaan alat kesehatan, dan Tim Manajemen Mutu melalui monitoring dan evaluasi secara berkala.

No	Komponen	Uraian Standar Pelayanan
12	Jumlah Pelaksana	Disesuaikan dengan struktur organisasi dan kebutuhan pelayanan.
13	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai Standar Pelayanan dengan menjamin ketepatan jenis, spesifikasi, jumlah, mutu, dan waktu distribusi alat kesehatan.
14	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Alat kesehatan disimpan, ditangani, dan didistribusikan sesuai persyaratan teknis untuk menjaga mutu, keamanan, fungsi, dan kelayakan penggunaan hingga diterima oleh pengguna layanan.
15	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan melalui monitoring distribusi, audit internal, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), evaluasi pengelolaan logistik alat kesehatan, serta tindak lanjut terhadap pengaduan pengguna layanan.

E. Pelayanan Permintaan *Buffer Stock*

Pelayanan Permintaan *Buffer Stock* merupakan pelayanan yang diselenggarakan oleh UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dalam rangka memenuhi kebutuhan logistik kesehatan yang bersifat mendesak atau tidak terduga. Pelayanan ini diberikan untuk menjamin keberlangsungan pelayanan kesehatan apabila terjadi kekosongan stok, peningkatan kebutuhan akibat kejadian luar biasa (KLB), bencana, wabah penyakit, ataupun kondisi lain yang memerlukan pemenuhan logistik kesehatan secara cepat.

Buffer stock merupakan persediaan cadangan yang dikelola oleh UPTD Instalasi Farmasi sebagai bentuk antisipasi terhadap kondisi darurat maupun gangguan rantai pasok logistik kesehatan. Pengelolaan dan pendistribusian *buffer stock* dilaksanakan secara selektif, berdasarkan hasil verifikasi kebutuhan, ketersediaan persediaan, serta persetujuan pejabat yang berwenang.

Standar Pelayanan ini menjadi pedoman bagi penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan permintaan *buffer stock* secara cepat, tepat, transparan, dan akuntabel, sekaligus memberikan kepastian kepada pengguna layanan mengenai persyaratan, mekanisme pelayanan, jangka waktu penyelesaian, dan hak serta kewajiban para pihak.

Tabel 5.5.
Standar Pelayanan Distribusi *Buffer Stock*

No	Komponen	Uraian Standar Pelayanan
1	Jenis Pelayanan	Pelayanan Permintaan <i>Buffer Stock</i>
2	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

No	Komponen	Uraian Standar Pelayanan
		3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 4. Peraturan Menteri Kesehatan mengenai pengelolaan logistik kesehatan. 5. Ketentuan lain yang mengatur pengelolaan persediaan cadangan (<i>buffer stock</i>) dan logistik kesehatan.
3	Persyaratan	1. Surat permohonan <i>buffer stock</i> dari Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota atau fasilitas pelayanan kesehatan yang berwenang. 2. Penjelasan kondisi yang melatarbelakangi permintaan (misalnya kekosongan stok, KLB, bencana, peningkatan kasus, atau keadaan darurat lainnya). 3. Data kebutuhan logistik dan stok yang tersedia. 4. Persyaratan administrasi lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.
4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna layanan menyampaikan permohonan <i>buffer stock</i> . 2. Petugas melakukan verifikasi administrasi dan kondisi kebutuhan. 3. Dilakukan pemeriksaan ketersediaan <i>buffer stock</i> di gudang. 4. Permohonan diajukan kepada pejabat yang berwenang untuk memperoleh persetujuan. 5. Logistik disiapkan sesuai persetujuan. 6. Dilakukan pencatatan dan dokumentasi pengeluaran <i>buffer stock</i> . 7. Logistik didistribusikan kepada pengguna layanan.
5	Jangka Waktu	Permohonan diproses sesegera mungkin setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan memperoleh persetujuan sesuai tingkat urgensi kebutuhan.
6	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.
7	Produk Pelayanan	Logistik kesehatan dari <i>buffer stock</i> diterima oleh pengguna layanan sesuai jenis, jumlah, dan persetujuan yang diberikan.
8	Penanganan Pengaduan	Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi UPTD Instalasi Farmasi, seperti layanan pengaduan, surat elektronik, nomor telepon, atau kanal pengaduan pemerintah yang berlaku.
9	Sarana dan Prasarana	Gudang penyimpanan, area <i>buffer stock</i> , kendaraan distribusi, komputer, sistem informasi logistik, jaringan internet, serta sarana pendukung lainnya.
10	Kompetensi Pelaksana	Apoteker, Tenaga Teknis Kefarmasian, Pengelola Logistik, Petugas Gudang, serta petugas distribusi yang memiliki kompetensi sesuai bidang tugasnya.
11	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh Kepala UPTD Instalasi Farmasi, penanggung jawab gudang, dan Tim Manajemen Mutu melalui monitoring serta evaluasi terhadap penggunaan <i>buffer stock</i> .
12	Jumlah Pelaksana	Disesuaikan dengan struktur organisasi dan kebutuhan pelayanan.
13	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, dan akuntabel sesuai tingkat urgensi kebutuhan serta ketersediaan <i>buffer stock</i> .

No	Komponen	Uraian Standar Pelayanan
14	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Logistik kesehatan yang disalurkan berasal dari persediaan yang memenuhi persyaratan mutu, keamanan, dan kelayakan sesuai ketentuan penyimpanan dan distribusi yang berlaku.
15	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan melalui monitoring penggunaan <i>buffer stock</i> , audit internal, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), evaluasi pengelolaan logistik, serta tindak lanjut terhadap pengaduan pengguna layanan.

F. Pelayanan Informasi Kefarmasian

Pelayanan Informasi Kefarmasian merupakan pelayanan yang diselenggarakan oleh UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau untuk menyediakan informasi yang akurat, objektif, mutakhir, dan dapat dipertanggungjawabkan mengenai obat, vaksin, Bahan Medis Habis Pakai (BMHP), alat kesehatan, serta aspek pengelolaan logistik kefarmasian. Pelayanan ini bertujuan untuk mendukung pengambilan keputusan yang tepat dalam pengelolaan dan penggunaan sediaan farmasi serta meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di fasilitas pelayanan kesehatan.

Pelayanan Informasi Kefarmasian diberikan kepada Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, fasilitas pelayanan kesehatan, tenaga kesehatan, maupun pemangku kepentingan lainnya sesuai kewenangan UPTD Instalasi Farmasi. Informasi yang diberikan meliputi ketersediaan logistik kesehatan, tata cara permintaan dan distribusi, penyimpanan, penanganan produk, regulasi kefarmasian, hingga informasi teknis lainnya yang berkaitan dengan tugas dan fungsi UPTD Instalasi Farmasi.

Pelaksanaan pelayanan mengedepankan prinsip akurat, cepat, jelas, transparan, mudah diakses, dan dapat dipertanggungjawabkan. Seluruh informasi disampaikan berdasarkan referensi ilmiah, ketentuan peraturan perundang-undangan, serta kebijakan Kementerian Kesehatan dan Pemerintah Daerah yang berlaku.

Tabel 5.6.
Standar Pelayanan Informasi Kefarmasian

No	Komponen	Uraian Standar Pelayanan
1	Jenis Pelayanan	Pelayanan Informasi Kefarmasian
2	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

No	Komponen	Uraian Standar Pelayanan
		- Peraturan Menteri Kesehatan mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian dan pengelolaan sediaan farmasi. - Peraturan perundang-undangan lainnya yang berkaitan dengan pelayanan informasi kefarmasian.
3	Persyaratan	- Permintaan informasi secara langsung, tertulis, melalui surat elektronik, telepon, atau media komunikasi resmi lainnya. - Menyampaikan identitas pemohon dan informasi yang dibutuhkan secara jelas. - Persyaratan administrasi lainnya apabila diperlukan.
4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Pemohon menyampaikan permintaan informasi. - Petugas menerima dan mengidentifikasi kebutuhan informasi. - Petugas melakukan penelusuran data, regulasi, atau referensi ilmiah yang relevan. - Informasi diverifikasi sebelum disampaikan kepada pemohon. - Informasi diberikan melalui media yang disepakati. - Dilakukan pencatatan dan dokumentasi pelayanan informasi.
5	Jangka Waktu	Informasi sederhana diberikan pada saat permohonan diterima, sedangkan informasi yang memerlukan penelusuran lebih lanjut disampaikan setelah proses verifikasi selesai sesuai kompleksitas permintaan.
6	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.
7	Produk Pelayanan	Informasi kefarmasian yang akurat, objektif, terkini, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai kebutuhan pemohon.
8	Penanganan Pengaduan	Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi UPTD Instalasi Farmasi, seperti layanan pengaduan, surat elektronik, nomor telepon, atau kanal pengaduan pemerintah yang berlaku.
9	Sarana dan Prasarana	Ruang pelayanan informasi, komputer, jaringan internet, telepon, surat elektronik, media komunikasi daring, referensi ilmiah, peraturan perundang-undangan, dan sistem informasi pendukung.
10	Kompetensi Pelaksana	Apoteker dan/atau Tenaga Teknis Kefarmasian yang memiliki kompetensi dalam pelayanan informasi kefarmasian, pengelolaan logistik kesehatan, serta komunikasi pelayanan publik.
11	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh Kepala UPTD Instalasi Farmasi dan Tim Manajemen Mutu melalui monitoring, evaluasi, serta peninjauan terhadap kualitas informasi yang diberikan.
12	Jumlah Pelaksana	Disesuaikan dengan struktur organisasi dan kebutuhan pelayanan.
13	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan secara profesional, cepat, akurat, objektif, mudah dipahami, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
14	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Kerahasiaan data dan informasi yang bersifat terbatas dijaga sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, serta informasi yang disampaikan telah melalui proses verifikasi untuk menjamin keakuratan dan keandalannya.
15	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan melalui monitoring pelayanan, audit internal, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), evaluasi kualitas

No	Komponen	Uraian Standar Pelayanan
		informasi, serta tindak lanjut terhadap pengaduan dan masukan dari pengguna layanan.

G. Pelayanan Pengembalian Barang

Pelayanan Pengembalian Barang merupakan pelayanan yang diselenggarakan oleh UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau dalam rangka menerima pengembalian obat, vaksin, Bahan Medis Habis Pakai (BMHP), dan/atau alat kesehatan yang telah didistribusikan kepada pengguna layanan apabila ditemukan ketidaksesuaian dengan ketentuan yang berlaku. Pengembalian barang dapat dilakukan karena adanya kerusakan, cacat mutu, ketidaksesuaian jenis atau jumlah, mendekati masa kedaluwarsa, *recall* dari produsen, maupun alasan lain yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai hasil verifikasi.

Pelayanan ini bertujuan untuk menjamin mutu, keamanan, dan ketertelusuran logistik kesehatan yang beredar, serta memastikan setiap proses pengembalian dilakukan secara tertib administrasi, transparan, dan akuntabel. Seluruh barang yang dikembalikan akan melalui proses pemeriksaan fisik, verifikasi dokumen, pencatatan, dan tindak lanjut sesuai ketentuan pengelolaan logistik kesehatan yang berlaku.

Pelaksanaan pelayanan pengembalian barang mengacu pada prinsip ketepatan administrasi, ketertelusuran (*traceability*), keamanan produk, akuntabilitas, dan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, sehingga seluruh proses dapat dipertanggungjawabkan serta menjadi bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan UPTD Instalasi Farmasi.

Tabel 5.7.
Standar Pelayanan Pengembalian Barang

No	Komponen	Uraian Standar Pelayanan
1	Jenis Pelayanan	Pelayanan Pengembalian Barang
2	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 4. Peraturan Menteri Kesehatan mengenai pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan logistik kesehatan. 5. Ketentuan internal mengenai tata cara pengembalian barang di UPTD Instalasi Farmasi.
3	Persyaratan	1. Surat pengajuan pengembalian barang dari pengguna layanan.

No	Komponen	Uraian Standar Pelayanan
		2. Berita acara atau dokumen pendukung yang menjelaskan alasan pengembalian. 3. Data barang yang dikembalikan (nama barang, jumlah, nomor <i>batch/lot</i> apabila ada, dan kondisi barang). 4. Persyaratan administrasi lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.
4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna layanan mengajukan permohonan pengembalian barang. 2. Petugas menerima dan memverifikasi dokumen pengembalian. 3. Dilakukan pemeriksaan fisik dan kesesuaian barang. 4. Petugas menetapkan hasil verifikasi dan tindak lanjut sesuai ketentuan. 5. Dilakukan pencatatan serta dokumentasi pengembalian barang. 6. Barang diproses sesuai mekanisme pengelolaan logistik, termasuk penyimpanan sementara, penggantian, redistribusi, atau pemusnahan apabila diperlukan.
5	Jangka Waktu	Diproses setelah dokumen dan barang yang dikembalikan dinyatakan lengkap, sesuai tingkat kompleksitas hasil verifikasi.
6	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.
7	Produk Pelayanan	Berita acara atau dokumen penyelesaian pengembalian barang serta tindak lanjut sesuai hasil verifikasi.
8	Penanganan Pengaduan	Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi UPTD Instalasi Farmasi, seperti layanan pengaduan, surat elektronik, nomor telepon, atau kanal pengaduan pemerintah yang berlaku.
9	Sarana dan Prasarana	Gudang penyimpanan, area karantina barang, komputer, sistem informasi logistik, formulir administrasi, serta sarana pendukung lainnya.
10	Kompetensi Pelaksana	Apoteker, Tenaga Teknis Kefarmasian, Pengelola Logistik, Petugas Gudang, dan petugas lain yang memiliki kompetensi sesuai bidang tugasnya.
11	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh Kepala UPTD Instalasi Farmasi, penanggung jawab gudang, dan Tim Manajemen Mutu melalui monitoring, evaluasi, dan audit terhadap proses pengembalian barang.
12	Jumlah Pelaksana	Disesuaikan dengan struktur organisasi dan kebutuhan pelayanan.
13	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilakukan secara profesional, objektif, transparan, dan akuntabel berdasarkan hasil verifikasi serta ketentuan yang berlaku.
14	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Barang yang dikembalikan dipisahkan, diidentifikasi, dan ditangani sesuai prosedur untuk mencegah penggunaan kembali barang yang tidak memenuhi persyaratan mutu, keamanan, atau kelayakan.
15	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan melalui monitoring pelayanan, audit internal, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), evaluasi pengelolaan logistik, serta tindak lanjut terhadap pengaduan dan hasil temuan selama proses pengembalian barang.

BAB VI

MONITORING DAN EVALUASI

Monitoring dan evaluasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan Standar Pelayanan di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau. Kegiatan ini dilaksanakan untuk memastikan bahwa Standar Pelayanan telah diterapkan secara konsisten, efektif, efisien, serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebutuhan pengguna layanan.

Monitoring dilakukan secara berkala terhadap seluruh aspek penyelenggaraan pelayanan, mulai dari pemenuhan standar, pelaksanaan prosedur pelayanan, pencapaian indikator kinerja, hingga penanganan pengaduan masyarakat. Sementara itu, evaluasi dilaksanakan untuk menilai tingkat efektivitas penerapan Standar Pelayanan, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta merumuskan langkah-langkah perbaikan secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

Hasil monitoring dan evaluasi menjadi dasar bagi UPTD Instalasi Farmasi dalam melakukan penyempurnaan Standar Pelayanan, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, penguatan sistem pelayanan, serta pengembangan inovasi pelayanan publik. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan pemangku kepentingan dapat terus ditingkatkan secara berkesinambungan.

A. *Review* Standar Pelayanan

Review Standar Pelayanan merupakan kegiatan peninjauan kembali terhadap Standar Pelayanan yang telah ditetapkan untuk memastikan kesesuaian dengan perkembangan peraturan perundang-undangan, kebijakan pemerintah, kebutuhan pengguna layanan, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta dinamika penyelenggaraan pelayanan di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.

Pelaksanaan *review* dilakukan secara berkala maupun sewaktu-waktu apabila terdapat perubahan regulasi, perubahan jenis pelayanan, perubahan struktur organisasi, hasil evaluasi kinerja pelayanan, temuan audit, hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), maupun masukan dari pengguna layanan dan pemangku kepentingan. Proses *review* bertujuan untuk memastikan bahwa Standar Pelayanan tetap relevan, aplikatif, dan mampu menjawab kebutuhan pelayanan yang terus berkembang.

Dalam pelaksanaannya, *review* Standar Pelayanan melibatkan unit kerja terkait, Tim Manajemen Mutu, serta pimpinan UPTD Instalasi Farmasi. Apabila diperlukan, proses peninjauan dapat melibatkan pemangku kepentingan eksternal melalui forum konsultasi atau mekanisme lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Setiap usulan perubahan harus didasarkan pada hasil analisis yang objektif dan didukung oleh data serta bukti yang dapat dipertanggungjawabkan.

Hasil *review* menjadi dasar dalam penyempurnaan Standar Pelayanan, baik berupa perubahan substansi, penyesuaian prosedur, penyempurnaan persyaratan pelayanan, maupun penyesuaian terhadap indikator kinerja pelayanan. Standar Pelayanan yang telah direvisi selanjutnya ditetapkan kembali oleh Kepala UPTD Instalasi Farmasi sesuai mekanisme yang berlaku dan dipublikasikan kepada seluruh pengguna layanan agar dapat diterapkan secara konsisten. Tahapan *Review* Standar Pelayanan

1. Identifikasi kebutuhan *review*, berdasarkan hasil monitoring, evaluasi, audit, SKM, pengaduan masyarakat, atau perubahan regulasi.
2. Pengumpulan data dan informasi, sebagai bahan analisis terhadap efektivitas penerapan Standar Pelayanan.
3. Analisis dan pembahasan, untuk mengidentifikasi bagian yang memerlukan penyempurnaan.
4. Penyusunan rekomendasi perbaikan, sesuai hasil evaluasi dan kebutuhan organisasi.
5. Penetapan perubahan Standar Pelayanan, oleh Kepala UPTD Instalasi Farmasi sesuai kewenangannya.
6. Sosialisasi dan implementasi, kepada seluruh pelaksana pelayanan dan pengguna layanan.
7. Monitoring terhadap implementasi hasil *review*, sebagai bagian dari siklus peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

B. Revisi Standar Pelayanan

Revisi Standar Pelayanan merupakan proses penyempurnaan terhadap Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagai tindak lanjut dari hasil *review*, monitoring, evaluasi, maupun perubahan kebijakan yang memengaruhi penyelenggaraan pelayanan. Revisi dilakukan untuk memastikan bahwa Standar Pelayanan senantiasa relevan, efektif, adaptif, dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan serta perkembangan penyelenggaraan pelayanan publik.

Revisi Standar Pelayanan dapat dilakukan apabila terdapat perubahan peraturan perundang-undangan, perubahan kebijakan pemerintah, perubahan struktur organisasi, penambahan atau pengurangan jenis pelayanan, perubahan proses bisnis, perkembangan teknologi informasi, hasil audit internal maupun eksternal, hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta adanya rekomendasi perbaikan dari pengguna layanan atau pemangku kepentingan. Setiap perubahan harus didasarkan pada kajian yang objektif serta didukung oleh data dan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan.

Proses revisi dilaksanakan secara sistematis dengan melibatkan unit kerja terkait, Tim Manajemen Mutu, dan pimpinan UPTD Instalasi Farmasi. Dalam hal revisi berdampak pada substansi pelayanan atau kepentingan pengguna layanan, pembahasan dapat melibatkan pemangku kepentingan melalui Forum Konsultasi Publik atau mekanisme konsultasi lainnya sesuai ketentuan yang berlaku. Hal ini bertujuan agar Standar Pelayanan yang dihasilkan tetap memenuhi prinsip partisipatif, transparan, dan akuntabel.

Standar Pelayanan yang telah direvisi wajib ditetapkan kembali oleh Kepala UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau sebelum diterapkan. Selanjutnya, hasil revisi disosialisasikan kepada seluruh pelaksana pelayanan dan pengguna layanan melalui media informasi yang mudah diakses, sehingga perubahan yang dilakukan dapat dipahami dan diimplementasikan secara konsisten. Tahapan Revisi Standar Pelayanan

1. Identifikasi kebutuhan revisi, berdasarkan hasil *review*, monitoring, evaluasi, audit, SKM, pengaduan masyarakat, atau perubahan regulasi.
2. Penyusunan rancangan revisi, dengan memperhatikan hasil analisis dan rekomendasi perbaikan.
3. Pembahasan internal, untuk memperoleh masukan dan kesepakatan terhadap rancangan revisi.
4. Konsultasi dengan pemangku kepentingan, apabila revisi berdampak pada substansi pelayanan atau hak pengguna layanan.
5. Penyempurnaan dokumen Standar Pelayanan, berdasarkan hasil pembahasan dan konsultasi.
6. Penetapan revisi Standar Pelayanan, oleh Kepala UPTD Instalasi Farmasi sesuai kewenangannya.
7. Sosialisasi dan implementasi, kepada seluruh pelaksana pelayanan dan pengguna layanan.

8. Monitoring pelaksanaan hasil revisi, untuk memastikan perubahan telah diterapkan secara efektif.

Ketentuan Revisi Standar Pelayanan. Dalam pelaksanaan revisi Standar Pelayanan, UPTD Instalasi Farmasi memperhatikan beberapa ketentuan sebagai berikut:

1. Revisi dilakukan secara terdokumentasi dan terdokumentasi dalam sistem pengendalian dokumen organisasi.
2. Setiap perubahan harus memiliki dasar hukum, hasil evaluasi, atau alasan yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.
3. Dokumen Standar Pelayanan yang telah direvisi diberikan nomor revisi dan tanggal berlaku sebagai bagian dari pengendalian dokumen.
4. Dokumen Standar Pelayanan yang sudah tidak berlaku ditarik dari peredaran untuk mencegah penggunaan dokumen yang telah kedaluwarsa.
5. Seluruh pelaksana pelayanan wajib memahami dan menerapkan Standar Pelayanan yang telah direvisi.

C. Indikator Monitoring dan Evaluasi

Indikator Monitoring dan Evaluasi merupakan ukuran yang digunakan untuk menilai tingkat keberhasilan penerapan Standar Pelayanan di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau. Indikator ini berfungsi sebagai alat ukur dalam mengetahui sejauh mana Standar Pelayanan telah dilaksanakan secara konsisten, efektif, efisien, serta memberikan manfaat bagi pengguna layanan dan organisasi.

Monitoring terhadap indikator dilakukan secara berkala melalui pengumpulan data, observasi, telaah dokumen, evaluasi kinerja, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), audit internal, serta analisis terhadap pengaduan dan masukan pengguna layanan. Hasil pengukuran indikator menjadi dasar dalam pengambilan keputusan, penyusunan rekomendasi perbaikan, serta peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Indikator yang digunakan harus memenuhi prinsip SMART (*Specific, Measurable, Achievable, Relevant, dan Time-bound*) sehingga hasil pengukurannya dapat dipertanggungjawabkan dan menjadi dasar yang objektif dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan.

Tabel 6.1.
Indikator Monitoring dan Evaluasi Standar Pelayanan

No	Indikator	Tujuan Pengukuran	Sumber Data	Frekuensi Evaluasi
1	Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan	Mengukur tingkat kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.	Monitoring internal, audit	Semesteran
2	Ketepatan waktu pelayanan	Menilai ketepatan penyelesaian pelayanan sesuai standar waktu yang ditetapkan.	Rekapitulasi pelayanan	Bulanan
3	Tingkat ketersediaan logistik kesehatan	Mengukur kemampuan UPTD dalam menjaga ketersediaan obat, vaksin, BMHP, dan alat kesehatan.	Sistem informasi logistik, laporan persediaan	Bulanan
4	Tingkat ketepatan distribusi	Mengukur ketepatan jenis, jumlah, mutu, tujuan, dan waktu distribusi logistik kesehatan.	Dokumen distribusi	Bulanan
5	Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM)	Menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan.	Hasil SKM	Semesteran
6	Jumlah pengaduan pelayanan	Mengidentifikasi jumlah pengaduan yang diterima sebagai bahan evaluasi kualitas pelayanan.	Buku/register pengaduan	Bulanan
7	Persentase penyelesaian pengaduan	Mengukur efektivitas tindak lanjut terhadap pengaduan pengguna layanan.	Laporan tindak lanjut pengaduan	Bulanan
8	Hasil audit internal	Menilai tingkat kesesuaian pelaksanaan pelayanan terhadap prosedur dan sistem manajemen mutu	Laporan audit	Tahunan atau sesuai program audit
9	Implementasi tindak lanjut hasil evaluasi	Mengukur persentase rekomendasi perbaikan yang telah dilaksanakan.	Laporan monitoring tindak lanjut	Semesteran
10	Efektivitas revisi Standar Pelayanan	Menilai keberhasilan implementasi Standar Pelayanan yang telah direvisi.	Hasil monitoring dan evaluasi	Setelah revisi diterapkan

Hasil pengukuran terhadap indikator-indikator tersebut dianalisis secara berkala untuk mengetahui capaian kinerja pelayanan serta mengidentifikasi peluang perbaikan. Apabila ditemukan indikator yang belum memenuhi target, UPTD Instalasi Farmasi menyusun rencana tindak lanjut yang memuat langkah perbaikan, penanggung jawab, target penyelesaian, serta mekanisme pemantauan pelaksanaannya.

Indikator Monitoring dan Evaluasi juga menjadi bagian penting dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu, pengendalian internal, serta pembangunan budaya perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*). Dengan adanya indikator yang terukur dan terdokumentasi, penyelenggaraan Standar Pelayanan di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau diharapkan semakin berkualitas, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

BAB VII

PENUTUP

Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau disusun sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan dalam merencanakan, menyusun, menetapkan, menerapkan, serta mengevaluasi Standar Pelayanan secara sistematis, terukur, dan berkesinambungan. Pedoman ini diharapkan mampu mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan, akuntabel, efektif, efisien, serta berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

Penerapan Standar Pelayanan yang konsisten memerlukan komitmen seluruh unsur organisasi, mulai dari pimpinan hingga seluruh pelaksana pelayanan. Selain itu, dukungan sumber daya manusia yang kompeten, sarana dan prasarana yang memadai, penerapan sistem manajemen mutu, serta budaya perbaikan berkelanjutan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau.

Dengan adanya pedoman ini diharapkan seluruh proses penyelenggaraan pelayanan dapat dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, memenuhi harapan pengguna layanan, serta mampu mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan di Provinsi Kepulauan Riau.

A. Kesimpulan

Standar Pelayanan merupakan instrumen penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang memberikan kepastian mengenai prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian, produk layanan, biaya, serta hak dan kewajiban antara penyelenggara dan pengguna layanan. Penyusunan Standar Pelayanan yang mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan menjadi dasar dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel.

Melalui pedoman ini, UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau memiliki acuan yang jelas dalam menyusun dan mengimplementasikan Standar Pelayanan pada seluruh jenis pelayanan yang diselenggarakan, meliputi pelayanan distribusi obat program, distribusi vaksin, distribusi Bahan Medis Habis Pakai (BMHP), distribusi alat kesehatan, pelayanan permintaan *buffer stock*, pelayanan informasi kefarmasian, serta pelayanan pengembalian barang.

Pelaksanaan monitoring, evaluasi, *review*, dan revisi Standar Pelayanan secara berkala diharapkan mampu menciptakan budaya peningkatan mutu berkelanjutan (*continuous improvement*), sehingga kualitas pelayanan senantiasa meningkat dan mampu menjawab kebutuhan pengguna layanan serta perkembangan kebijakan di bidang kesehatan.

B. Saran

Agar implementasi Standar Pelayanan dapat berjalan secara optimal, diperlukan komitmen dan dukungan dari seluruh unsur organisasi dalam menerapkan ketentuan yang telah ditetapkan dalam pedoman ini. Setiap pelaksana pelayanan diharapkan memahami dan melaksanakan Standar Pelayanan secara konsisten sesuai tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pendidikan, pelatihan, bimbingan teknis, dan pengembangan kapasitas perlu dilakukan secara berkelanjutan agar pelaksana pelayanan mampu mengikuti perkembangan regulasi, teknologi, serta kebutuhan pelayanan publik. Di samping itu, pemanfaatan teknologi informasi perlu terus ditingkatkan untuk mendukung efektivitas pengelolaan logistik kesehatan, dokumentasi pelayanan, dan penyampaian informasi kepada pengguna layanan.

Monitoring dan evaluasi terhadap penerapan Standar Pelayanan hendaknya dilaksanakan secara berkala dengan melibatkan seluruh unit terkait. Hasil evaluasi tersebut harus dimanfaatkan sebagai dasar dalam melakukan perbaikan dan penyempurnaan Standar Pelayanan sehingga kualitas pelayanan terus meningkat dari waktu ke waktu.

C. Rekomendasi

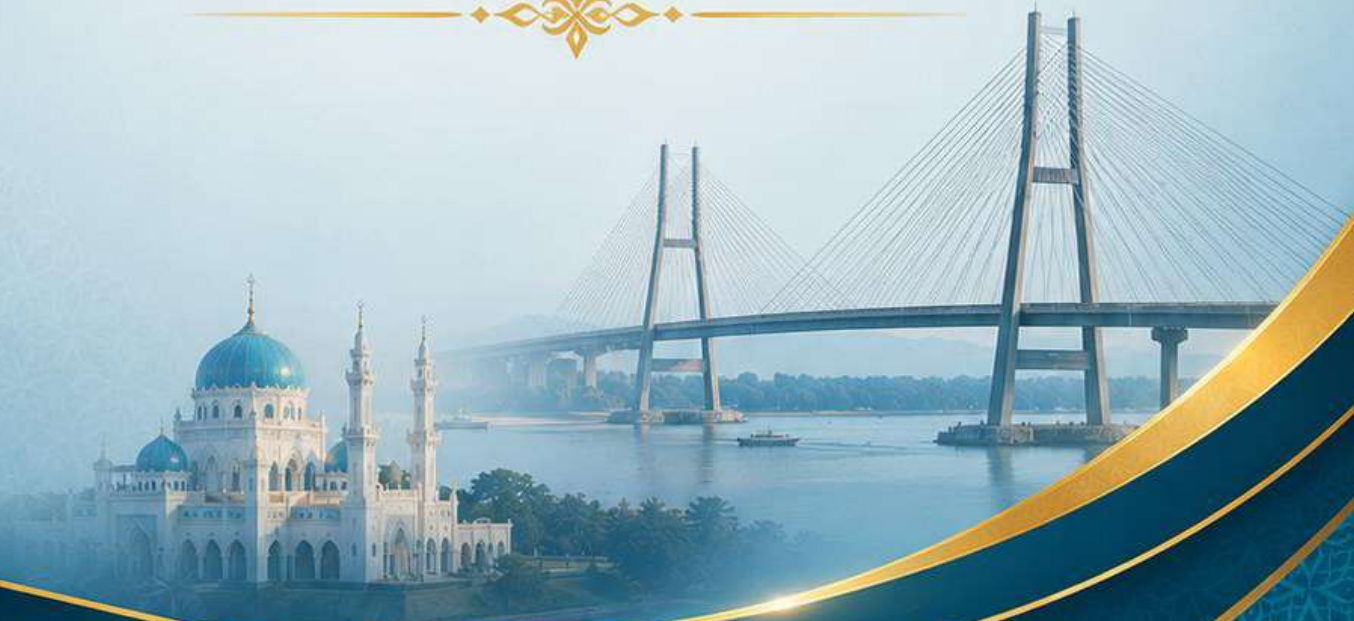
Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau, direkomendasikan beberapa upaya sebagai berikut:

1. Melaksanakan *review* dan revisi Standar Pelayanan secara berkala, khususnya apabila terdapat perubahan peraturan perundang-undangan, kebijakan pemerintah, atau kebutuhan pelayanan.
2. Mengoptimalkan penerapan Sistem Manajemen Mutu, termasuk pengendalian dokumen, audit internal, manajemen risiko, dan tindak lanjut hasil evaluasi untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan.

3. Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan, sertifikasi, dan pengembangan profesional yang berkelanjutan di bidang kefarmasian, logistik kesehatan, dan pelayanan publik.
4. Mengembangkan digitalisasi pelayanan, termasuk pemanfaatan sistem informasi logistik, pengelolaan dokumen elektronik, serta media informasi pelayanan yang mudah diakses oleh pengguna layanan.
5. Memperkuat koordinasi dan kolaborasi dengan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, fasilitas pelayanan kesehatan, serta pemangku kepentingan lainnya dalam mendukung kelancaran distribusi logistik kesehatan di Provinsi Kepulauan Riau.
6. Meningkatkan partisipasi pengguna layanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), pengelolaan pengaduan, forum konsultasi publik, dan mekanisme umpan balik sebagai bagian dari evaluasi kualitas pelayanan.
7. Membangun budaya perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), sehingga setiap hasil monitoring dan evaluasi dapat ditindaklanjuti menjadi inovasi yang mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang semakin efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.



LAMPIRAN



STANDAR PELAYANAN

DISTIBUSI OBAT PROGRAM



**UPTD INSTALASI FARMASI
DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU
TAHUN 2026**

STANDAR PELAYANAN DISTRIBUSI OBAT PROGRAM

No	Komponen	Uraian Standar Pelayanan
1	Jenis Pelayanan	Pelayanan Distribusi Obat Program
2	Dasar Hukum	UU, PP, Permenkes, PermenPANRB, dan regulasi terkait
3	Persyaratan	Surat permintaan obat, LPLPO, atau dokumen sesuai ketentuan
4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Uraian singkat/alur pelayanan
5	Jangka Waktu	Misalnya maksimal 3 hari kerja setelah persyaratan lengkap (d disesuaikan kondisi UPTD)
6	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
7	Produk Pelayanan	Obat program diterima sesuai permintaan yang disetujui
8	Penanganan Pengaduan	Nomor telepon, email, SP4N-LAPOR!, atau media pengaduan resmi
9	Sarana dan Prasarana	Gudang, <i>cold chain</i> , kendaraan distribusi, komputer, internet, dll.
10	Kompetensi Pelaksana	Apoteker, TTK, Pengelola Gudang, Pengemudi, dll.
11	Pengawasan Internal	Kepala UPTD/Kepala Instalasi/Tim Mutu
12	Jumlah Pelaksana	D disesuaikan kondisi organisasi
13	Jaminan Pelayanan	Pelayanan sesuai Standar Pelayanan
14	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Menjamin mutu obat selama penyimpanan dan distribusi
15	Evaluasi Kinerja	SKM, monitoring, audit internal, evaluasi berkala

FLOWCHART STANDAR PELAYANAN DISTRIBUSI OBAT PROGRAM

UPTD INSTALASI FARMASI DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU

NO	KEGIATAN	PELAKSANA	ALUR PROSES	OUTPUT / DOKUMEN
1	Pengajuan Permintaan Pengguna layanan mengajukan permintaan obat program sesuai kebutuhan melalui surat/ aplikasi/ email/ media resmi lainnya.	Pengguna Layanan (Dinkes Kab/Kota/ Fasilitas Kesehatan)	Mengajukan permintaan obat program	- Surat Permintaan/ Formulir Permintaan - Data kebutuhan obat program
2	Penerimaan Permintaan Petugas menerima dan mencatat permintaan yang masuk.	Petugas Layanan Administrasi	Menerima dan mencatat permintaan	Register Permintaan
3	Verifikasi Permintaan Petugas memverifikasi kelengkapan dokumen dan kesesuaian kebutuhan dengan ketentuan.	Petugas Layanan Administrasi	Verifikasi kelengkapan dan kesesuaian permintaan Tidak → Notifikasi perbaikan/ permintaan dokumen lengkap Ya → Melakukan pengecekan ketersediaan stok	Notifikasi perbaikan/ permintaan dokumen lengkap
4	Pengecekan Ketersediaan Petugas melakukan pengecekan ketersediaan obat program pada sistem dan stok fisik.	Petugas Gudang/ Petugas Logistik	Melakukan pengecekan ketersediaan stok	Laporan Ketersediaan Stok
5	Ketersediaan Stok Menentukan apakah obat program tersedia sesuai kebutuhan.	Petugas Gudang/ Petugas Logistik	Stok tersedia sesuai kebutuhan? Tidak → Koordinasi pemenuhan stok (redistribusi/ pengadaan) Ya → Menyiapkan obat program sesuai permintaan	Notulen/ Hasil koordinasi ketersediaan obat program
6	Persiapan Barang Petugas menyiapkan obat program sesuai jenis, jumlah, batch, dan ketentuan penyimpanan.	Petugas Gudang/ Petugas Logistik	Menyiapkan obat program sesuai permintaan	- Label/ Identitas Barang - Checklist Persiapan Barang
7	Pemeriksaan (Quality Check) Petugas melakukan pemeriksaan fisik, jumlah, batch, ED, kemasan, dan kondisi obat.	Petugas Gudang/ Apoteker/ TTK	Melakukan pemeriksaan mutu, jumlah, batch, ED dan kondisi obat	- Form Pemeriksaan Barang - Checklist QC
8	Pengemasan dan Pelabelan Obat program dikemas sesuai standar penyimpanan dan diberi label pengiriman.	Petugas Gudang	Melakukan pengemasan dan pelabelan pengiriman	- Label Pengiriman - Checklist Pengemasan
9	Pembuatan Dokumen Petugas membuat dokumen pengiriman/berita acara serah terima.	Petugas Layanan Administrasi	Membuat dokumen pengiriman (BAST, DO, Faktur)	- BAST - Delivery Order (DO) - Surat Jalan/ Faktur
10	Serah Terima / Pengiriman Petugas menyerahkan barang kepada pihak ekspedisi atau pengguna layanan.	Petugas Gudang/ Petugas Distribusi	Menyerahkan obat program kepada ekspedisi/ pengguna layanan	- BAST (ditandatangani) - Resi Pengiriman
11	Penerimaan Barang Pengguna layanan menerima barang dan melakukan pemeriksaan serta konfirmasi penerimaan.	Pengguna Layanan	Menerima barang dan memeriksa kesesuaian	- BAST yang ditandatangani penerima - Konfirmasi penerimaan
12	Pencatatan dan Arsip Petugas melakukan pencatatan pengiriman dan mengarsipkan dokumen.	Petugas Layanan Administrasi	Mencatat pengiriman dan mengarsipkan dokumen Selesai	- Register Distribusi - Arsip Dokumen

KETERANGAN :

- Waktu pelayanan dihitung sejak permintaan dinyatakan lengkap dan stok tersedia.
- Distribusi dilakukan sesuai prinsip tepat jenis, tepat jumlah, tepat mutu, tepat sasaran, tepat waktu, dan tepat biaya.
- Mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang berlaku.

Singkatan :

- BAST : Berita Acara Serah Terima
 DO : Delivery Order
 ED : Expired Date
 TTK : Tenaga Teknis Kefarmasian

STANDAR PELAYANAN

DISTIBUSI VAKSIN



**UPTD INSTALASI FARMASI
DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU
TAHUN 2026**

STANDAR PELAYANAN DISTRIBUSI VAKSIN

No	Komponen	Uraian Standar Pelayanan
1	Jenis Pelayanan	Pelayanan Distribusi Vaksin
2	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 4. Peraturan Menteri Kesehatan mengenai Program Imunisasi dan Pengelolaan Vaksin. 5. Ketentuan teknis pengelolaan rantai dingin (<i>Cold Chain</i>) yang berlaku.
3	Persyaratan	1. Surat permintaan vaksin dari Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota atau fasilitas pelayanan kesehatan yang berwenang. 2. Dokumen kebutuhan/logistik vaksin sesuai ketentuan. 3. Persyaratan administrasi lainnya apabila diperlukan.
4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna layanan menyampaikan permintaan vaksin. 2. Petugas melakukan verifikasi administrasi dan ketersediaan stok. 3. Vaksin disiapkan sesuai permintaan dan prosedur rantai dingin. 4. Dilakukan pencatatan dan dokumentasi distribusi. 5. Vaksin didistribusikan kepada pengguna layanan sesuai jadwal dan ketentuan.
5	Jangka Waktu	Disesuaikan dengan jadwal distribusi vaksin dan ketersediaan stok setelah persyaratan dinyatakan lengkap.
6	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.
7	Produk Pelayanan	Vaksin program diterima oleh fasilitas pelayanan kesehatan sesuai alokasi, jenis, jumlah, dan ketentuan yang berlaku.
8	Penanganan Pengaduan	Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi UPTD Instalasi Farmasi, seperti layanan

No	Komponen	Uraian Standar Pelayanan
		pengaduan, surat elektronik, nomor telepon, atau kanal pengaduan pemerintah yang berlaku.
9	Sarana dan Prasarana	Gudang vaksin, <i>cold room</i> , lemari es vaksin, <i>vaccine carrier</i> , <i>cold box</i> , data logger, termometer, kendaraan distribusi, komputer, jaringan internet, dan fasilitas pendukung lainnya.
10	Kompetensi Pelaksana	Apoteker, Tenaga Teknis Kefarmasian, Pengelola Logistik, Pengelola Program Imunisasi, serta petugas yang telah mendapatkan pelatihan pengelolaan vaksin dan rantai dingin
11	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh Kepala UPTD Instalasi Farmasi, Penanggung Jawab Pengelolaan Vaksin, dan Tim Manajemen Mutu melalui monitoring serta evaluasi berkala.
12	Jumlah Pelaksana	Disesuaikan dengan struktur organisasi dan kebutuhan pelayanan.
13	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai Standar Pelayanan dengan menjaga mutu, keamanan, dan kualitas vaksin selama penyimpanan maupun distribusi
14	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Vaksin disimpan dan didistribusikan sesuai standar rantai dingin (<i>Cold Chain System</i>) untuk menjaga mutu dan efektivitas vaksin hingga diterima oleh pengguna layanan.
15	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan melalui monitoring distribusi, audit internal, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), evaluasi program imunisasi, serta tindak lanjut terhadap pengaduan pengguna layanan.

FLOWCHART STANDAR PELAYANAN DISTRIBUSI VAKSIN

UPTD INSTALASI FARMASI DINAS KESEHATAN
PROVINSI KEPULAUAN RIAU

NO	KEGIATAN	PELAKSANA	ALUR PROSES	OUTPUT / DOKUMEN
1	 Pengajuan Permintaan Pengguna layanan mengajukan permintaan vaksin sesuai kebutuhan melalui surat, aplikasi/email atau media resmi lainnya.	Pengguna Layanan (Dinkes Kab/Kota/ Puskemas/ Fasilitas Kesehatan)	Mengajukan permintaan vaksin	- Surat Permintaan/Formulir Permintaan - Data kebutuhan vaksin
2	 Penerimaan Permintaan Petugas menerima dan mencatat permintaan yang masuk.	Petugas Layanan Administrasi	Menerima dan mencatat permintaan	- Register Permintaan - Tanda terima permintaan
3	 Verifikasi Permintaan Petugas memverifikasi kelengkapan dokumen dan kesesuaian kebutuhan dengan ketentuan.	Petugas Layanan Administrasi	Verifikasi kelengkapan dan kesesuaian permintaan Tidak → Permintaan dikembalikan untuk dilengkapi/diperbaiki Ya → Lanjutkan	- Notifikasi perbaikan/permintaan dokumen lengkap (jika tidak sesuai) - Hasil verifikasi
4	 Pengecekan Ketersediaan Petugas melakukan pengecekan ketersediaan vaksin berdasarkan jenis, jumlah, batch/lot, dan masa berlaku.	Petugas Gudang/ Petugas Logistik	Melakukan pengecekan ketersediaan vaksin	Laporan Ketersediaan Stok
5	 Ketersediaan Vaksin Menentukan apakah vaksin tersedia sesuai kebutuhan dan memenuhi persyaratan penyimpanan rantai dingin.	Petugas Gudang/ Petugas Logistik	Vaksin tersedia sesuai kebutuhan? Tidak → Koordinasi pemenuhan vaksin (redistribusi/pengadaan) Ya → Lanjutkan	Notulen/ Hasil koordinasi ketersediaan vaksin (jika tidak tersedia)
6	 Persiapan Vaksin Petugas menyiapkan vaksin sesuai jenis, jumlah, batch, dan tanggal kedaluwarsa (FEFO/FIFO).	Petugas Gudang/ Petugas Logistik	Menyiapkan vaksin sesuai permintaan	- Label/ Identitas Vaksin - Checklist Persiapan Vaksin
7	 Pemeriksaan Mutu & Rantai Dingin Petugas melakukan pemeriksaan fisik, jumlah, batch/lot, ED, dan kondisi penyimpanan (suhu).	Petugas Gudang/ Apoteker/ TTK	Melakukan pemeriksaan mutu, jumlah, ED, batch/lot, dan kondisi rantai dingin	- Form Pemeriksaan Vaksin - Checklist QC - Catatan Suhu (Cold Chain)
8	 Pengemasan Vaksin Vaksin dikemas menggunakan vaccine carrier/cold box dengan ice pack sesuai standar rantai dingin.	Petugas Gudang	Melakukan pengemasan vaksin dengan menjaga rantai dingin	- Checklist Pengemasan - Catatan Suhu Pengemasan
9	 Pembuatan Dokumen Petugas membuat dokumen pengiriman dan berita acara serah terima.	Petugas Layanan Administrasi	Membuat dokumen pengiriman (BAST, DO, Faktur, Surat Jalan)	- BAST - Delivery Order (DO) - Surat Jalan/ Faktur
10	 Pengiriman Petugas menyerahkan vaksin kepada ekspedisi dengan kondisi rantai dingin terjaga.	Petugas Gudang/ Petugas Distribusi	Menyerahkan vaksin kepada ekspedisi/ petugas distribusi	- BAST (ditandatangani) - Resi Pengiriman - Catatan Suhu Pengiriman
11	 Penerimaan Vaksin Pengguna layanan menerima vaksin dan memeriksa kesesuaian jenis, jumlah, batch, ED, serta kondisi vaksin.	Pengguna Layanan	Menerima vaksin dan memeriksa kesesuaian serta kondisi suhu	- BAST yang ditandatangani penerima - Konfirmasi penerimaan - Catatan Suhu Diterima
12	 Konfirmasi Penerimaan Pengguna layanan mengirimkan konfirmasi penerimaan vaksin dan catatan suhu.	Pengguna Layanan	Mengirimkan konfirmasi penerimaan dan catatan suhu	- Konfirmasi Penerimaan - Catatan Suhu
13	 Pencatatan dan Arsip Petugas mencatat pengiriman, penerimaan, dan mengarsipkan seluruh dokumen.	Petugas Layanan Administrasi	Mencatat pengiriman dan mengarsipkan dokumen	- Register Distribusi Vaksin - Arsip Dokumen
14	 Selesai Proses distribusi vaksin dinyatakan selesai.	-	Selesai	-

KETERANGAN :

- Distribusi vaksin wajib menjaga rantai dingin (cold chain) 2°C – 8°C.
- Vaksin yang diterima harus memenuhi syarat: jenis, jumlah, batch/lot, masa berlaku, dan kondisi rantai dingin sesuai ketentuan.
- Distribusi dilakukan sesuai jadwal, prioritas kebutuhan, dan kebijakan pemerintah.
- Mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

SINGKATAN :

BAST : Berita Acara Serah Terima
 DO : Delivery Order
 ED : Expired Date (Tanggal Kedaluwarsa)
 TTK : Tenaga Teknis Kefarmasian
 FEFO : First Expired First Out
 FIFO : First In First Out

STANDAR PELAYANAN

DISTIBUSI BAHAN MEDIS PAKAI HABIS (BMHP)



**UPTD INSTALASI FARMASI
DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU
TAHUN 2026**

STANDAR PELAYANAN

DISTRIBUSI BAHAN MEDIS HABIS PAKAI (BMHP)

No	Komponen	Uraian Standar Pelayanan
1	Jenis Pelayanan	Pelayanan Distribusi Bahan Medis Habis Pakai (BMHP)
2	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 4. Peraturan Menteri Kesehatan mengenai pengelolaan logistik kesehatan. 5. Peraturan perundang-undangan lain yang mengatur pengelolaan BMHP.
3	Persyaratan	1. Surat permintaan BMHP dari Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota atau fasilitas pelayanan kesehatan yang berwenang. 2. Dokumen kebutuhan BMHP sesuai ketentuan. 3. Persyaratan administrasi lainnya sesuai kebijakan yang berlaku.
4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna layanan menyampaikan permintaan BMHP. 2. Petugas melakukan verifikasi administrasi dan ketersediaan stok. 3. BMHP disiapkan sesuai permintaan yang telah disetujui. 4. Dilakukan pencatatan dan dokumentasi distribusi. 5. BMHP didistribusikan kepada pengguna layanan sesuai jadwal dan ketentuan yang berlaku.
5	Jangka Waktu	Disesuaikan dengan jadwal distribusi dan ketersediaan stok setelah persyaratan dinyatakan lengkap.
6	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.
7	Produk Pelayanan	BMHP diterima oleh fasilitas pelayanan kesehatan sesuai jenis, jumlah, dan alokasi yang telah ditetapkan.
8	Penanganan Pengaduan	Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi UPTD Instalasi Farmasi, seperti layanan

No	Komponen	Uraian Standar Pelayanan
		pengaduan, surat elektronik, nomor telepon, atau kanal pengaduan pemerintah yang berlaku.
9	Sarana dan Prasarana	Gudang penyimpanan BMHP, rak penyimpanan, peralatan bongkar muat, kendaraan distribusi, komputer, jaringan internet, serta sarana pendukung lainnya.
10	Kompetensi Pelaksana	Apoteker, Tenaga Teknis Kefarmasian, Pengelola Logistik, Petugas Gudang, dan petugas distribusi yang memiliki kompetensi sesuai bidang tugasnya.
11	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh Kepala UPTD Instalasi Farmasi, penanggung jawab gudang, dan Tim Manajemen Mutu melalui monitoring dan evaluasi secara berkala.
12	Jumlah Pelaksana	Disesuaikan dengan struktur organisasi dan kebutuhan pelayanan.
13	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai Standar Pelayanan dengan menjamin ketepatan jenis, jumlah, mutu, dan waktu distribusi BMHP.
14	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	BMHP disimpan dan didistribusikan sesuai ketentuan penyimpanan logistik kesehatan untuk menjaga mutu, keamanan, dan kelayakan penggunaan hingga diterima oleh pengguna layanan.
15	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan melalui monitoring distribusi, audit internal, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), evaluasi pengelolaan logistik, serta tindak lanjut terhadap pengaduan pengguna layanan.

FLOWCHART STANDAR PELAYANAN DISTRIBUSI BAHAN MEDIS HABIS PAKAI (BMHP)

UPTD INSTALASI FARMASI DINAS KESEHATAN
PROVINSI KEPULAUAN RIAU

NO	KEGIATAN	PELAKSANA	ALUR PROSES	OUTPUT / DOKUMEN
1	 Pengajuan Permintaan Pegguna layanan mengajukan permintaan BMHP sesuai kebutuhan melalui surat, aplikasi/email atau media resmi lainnya.	Pegguna Layanan (Dinkes Kab/Kota/ Fasilitas Kesehatan)	Mengajukan permintaan BMHP	- Surat Permintaan/Formulir Permintaan - Data kebutuhan BMHP
2	 Penerimaan Permintaan Petugas menerima dan mencatat permintaan yang masuk.	Petugas Layanan Administrasi	Menerima dan mencatat permintaan	- Register Permintaan - Tanda terima permintaan
3	 Verifikasi Permintaan Petugas memverifikasi kelengkapan dokumen dan kesesuaian kebutuhan dengan ketentuan.	Petugas Layanan Administrasi	Verifikasi kelengkapan dan kesesuaian permintaan Tidak Permintaan ditombak kan untuk dilengkap kan/diperbaiki Ya	- Notifikasi perbaikan/ permintaan dokumen lengkap (jika tidak sesuai) - Hasil verifikasi
4	 Pengecekan Ketersediaan Petugas melakukan pengecekan ketersediaan BMHP pada sistem dan stok fisik.	Petugas Gudang/ Petugas Logistik	Melakukan pengecekan ketersediaan BMHP	Laporan Ketersediaan Stok
5	 Ketersediaan BMHP Menentukan apakah BMHP tersedia sesuai kebutuhan dan memenuhi syarat penyimpanan (jenis, jumlah, batch/lot, tanggal kedaluwarsa, dll).	Petugas Gudang/ Petugas Logistik	BMHP tersedia sesuai kebutuhan? Tidak Koordinasi pemenuhan BMHP (redistribusi/ pengadaan) Ya	Notulen/ Hasil koordinasi ketersediaan BMHP (jika tidak tersedia)
6	 Persiapan BMHP Petugas menyiapkan BMHP sesuai jenis, jumlah, batch/lot, dan tanggal kedaluwarsa.	Petugas Gudang/ Petugas Logistik	Menyiapkan BMHP sesuai permintaan	- Label/ Identitas Barang - Checklist Persiapan BMHP
7	 Pemeriksaan Mutu & Kondisi Petugas melakukan pemeriksaan mutu, jumlah, batch/lot, ED, kemasan, dan kondisi BMHP.	Petugas Gudang/ Apoteker/ TTK	Melakukan pemeriksaan mutu, jumlah, batch/lot, ED, dan kondisi BMHP	- Form Pemeriksaan BMHP - Checklist QC
8	 Pengemasan dan Pelabelan BMHP dikemas sesuai standar penyimpanan dan diberi label pengiriman.	Petugas Gudang	Melakukan pengemasan dan pelabelan pengiriman	- Label Pengiriman - Checklist Pengemasan
9	 Pembuatan Dokumen Petugas membuat dokumen pengiriman/berita acara serah terima.	Petugas Layanan Administrasi	Membuat dokumen pengiriman (BAST, DO, Faktur)	- BAST - Delivery Order (DO) - Surat Jalan/ Faktur
10	 Pengiriman Petugas menyerahkan BMHP kepada ekspedisi/ petugas distribusi.	Petugas Gudang/ Petugas Distribusi	Menyerahkan BMHP kepada ekspedisi/ petugas distribusi	- BAST (ditandatangani) - Resi Pengiriman - Catatan Suhu Pengiriman (jika diperlukan)
11	 Penerimaan BMHP Pegguna layanan menerima BMHP dan memeriksa kesesuaian jenis, jumlah, batch/lot, ED, dan kondisi BMHP.	Pegguna Layanan	Menerima BMHP dan memeriksa kesesuaian	- BAST yang ditandatangani penerima - Konfirmasi penerimaan - Catatan Kondisi BMHP
12	 Konfirmasi Penerimaan Pegguna layanan mengirimkan konfirmasi penerimaan dan catatan kondisi BMHP.	Pegguna Layanan	Mengirimkan konfirmasi penerimaan dan catatan kondisi	- Konfirmasi Penerimaan - Catatan Kondisi
13	 Pencatatan dan Arsip Petugas mencatat pengiriman, penerimaan, dan mengarsipkan seluruh dokumen.	Petugas Layanan Administrasi	Mencatat pengiriman dan mengarsipkan dokumen Selesai	- Register Distribusi BMHP - Arsip Dokumen

KETERANGAN :

- BMHP harus memenuhi standar mutu dan ketentuan penyimpanan.
- Distribusi dilakukan sesuai jadwal, prioritas kebutuhan, dan kebijakan pemerintah.
- Kendaraan pengiriman harus menjaga kondisi BMHP sesuai persyaratan (suhu, kelembapan, dll).
- Mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

SINGKATAN :

BAST : Berita Acara Serah Terima
 DO : Delivery Order
 ED : Expired Date (Tanggal Kedaluwarsa)
 TTK : Tenaga Teknis Kefarmasian
 BMHP : Bahan Medis Habis Pakai

STANDAR PELAYANAN

DISTIBUSI ALAT KESEHATAN



**UPTD INSTALASI FARMASI
DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU
TAHUN 2026**

STANDAR PELAYANAN DISTRIBUSI ALAT KESEHATAN

No	Komponen	Uraian Standar Pelayanan
1	Jenis Pelayanan	Pelayanan Distribusi Alat Kesehatan
2	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 4. Peraturan Menteri Kesehatan tentang Alat Kesehatan dan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT). 5. Peraturan perundang-undangan lainnya yang mengatur pengelolaan alat kesehatan.
3	Persyaratan	1. Surat permintaan alat kesehatan dari Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota atau fasilitas pelayanan kesehatan yang berwenang. 2. Dokumen kebutuhan alat kesehatan sesuai ketentuan. 3. Persyaratan administrasi lainnya sesuai kebijakan yang berlaku.
4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna layanan menyampaikan permintaan alat kesehatan. 2. Petugas melakukan verifikasi administrasi dan ketersediaan stok. 3. Alat kesehatan disiapkan sesuai permintaan yang telah disetujui. 4. Dilakukan pemeriksaan kondisi fisik, fungsi, dan kelengkapan alat kesehatan sebelum didistribusikan. 5. Dilakukan pencatatan dan dokumentasi distribusi. 6. Alat kesehatan didistribusikan kepada pengguna layanan sesuai jadwal dan ketentuan yang berlaku.
5	Jangka Waktu	Disesuaikan dengan jadwal distribusi dan ketersediaan alat kesehatan setelah persyaratan dinyatakan lengkap.
6	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.

No	Komponen	Uraian Standar Pelayanan
7	Produk Pelayanan	Alat kesehatan diterima oleh fasilitas pelayanan kesehatan sesuai jenis, spesifikasi, jumlah, dan alokasi yang telah ditetapkan.
8	Penanganan Pengaduan	Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi UPTD Instalasi Farmasi, seperti layanan pengaduan, surat elektronik, nomor telepon, atau kanal pengaduan pemerintah yang berlaku.
9	Sarana dan Prasarana	Gudang alat kesehatan, rak penyimpanan, area penyimpanan sesuai karakteristik alat kesehatan, peralatan bongkar muat, kendaraan distribusi, komputer, jaringan internet, serta sarana pendukung lainnya.
10	Kompetensi Pelaksana	Apoteker, Tenaga Teknis Kefarmasian, Pengelola Alat Kesehatan, Pengelola Logistik, Petugas Gudang, serta petugas distribusi yang memiliki kompetensi sesuai bidang tugasnya.
11	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh Kepala UPTD Instalasi Farmasi, penanggung jawab pengelolaan alat kesehatan, dan Tim Manajemen Mutu melalui monitoring dan evaluasi secara berkala.
12	Jumlah Pelaksana	Disesuaikan dengan struktur organisasi dan kebutuhan pelayanan.
13	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai Standar Pelayanan dengan menjamin ketepatan jenis, spesifikasi, jumlah, mutu, dan waktu distribusi alat kesehatan.
14	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Alat kesehatan disimpan, ditangani, dan didistribusikan sesuai persyaratan teknis untuk menjaga mutu, keamanan, fungsi, dan kelayakan penggunaan hingga diterima oleh pengguna layanan.
15	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan melalui monitoring distribusi, audit internal, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), evaluasi pengelolaan logistik alat kesehatan, serta tindak lanjut terhadap pengaduan pengguna layanan.

FLOWCHART STANDAR PELAYANAN DISTRIBUSI ALAT KESEHATAN

UPTD INSTALASI FARMASI DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU

NO	KEGIATAN	PELAKSANA	ALUR PROSES	OUTPUT / DOKUMEN
1	 Pengajuan Permintaan Pengguna layanan mengajukan permintaan alat kesehatan sesuai kebutuhan melalui surat, aplikasi/ email atau media resmi lainnya.	Pengguna Layanan (Dinkes Kab/Kota/ Fasilitas Kesehatan)	Mengejukkan permintaan alat kesehatan	- Surat Permintaan/Formulir Permintaan - Data kebutuhan alat kesehatan
2	 Penerimaan Permintaan Petugas menerima dan mencatat permintaan yang masuk.	Petugas Layanan Administrasi	Menerima dan mencatat permintaan	- Register Permintaan - Tanda terima permintaan
3	 Verifikasi Permintaan Petugas memverifikasi kelengkapan dokumen dan kesesuaian kebutuhan dengan ketentuan.	Petugas Layanan Administrasi	Verifikasi kelengkapan dan kesesuaian permintaan Tidak → Permintaan dikembalikan untuk dilengkapi/ diperbaiki Ya → Lanjutkan	- Notifikasi perbaikan/ permintaan dokumen lengkap (jika tidak sesuai) - Hasil verifikasi
4	 Pengecekan Ketersediaan Petugas melakukan pengecekan ketersediaan alat kesehatan pada sistem dan stok fisik.	Petugas Gudang/ Petugas Logistik	Melakukan pengecekan ketersediaan alat kesehatan	Laporan Ketersediaan Stok
5	 Ketersediaan Alat Kesehatan Menentukan apakah alat kesehatan tersedia sesuai kebutuhan.	Petugas Gudang/ Petugas Logistik	Alat kesehatan tersedia sesuai kebutuhan? Tidak → Koordinasi pemenuhan alat kesehatan (pengadaan) Ya → Lanjutkan	Notulen/ Hasil koordinasi ketersediaan alat kesehatan (jika tidak tersedia)
6	 Persiapan Barang Petugas menyiapkan alat kesehatan sesuai jenis, jumlah, spesifikasi, dan tanggal kedaluwarsa (jika ada).	Petugas Gudang/ Petugas Logistik	Menyiapkan alat kesehatan sesuai permintaan	- Label/ Identitas Barang - Checklist Persiapan Barang
7	 Pemeriksaan Mutu & Kondisi Petugas melakukan pemeriksaan mutu, jumlah, kelengkapan, fungsi, kondisi, dan kelayakan alat kesehatan.	Petugas Gudang/ Apoteker/ TTK	Melakukan pemeriksaan mutu, jumlah, kelengkapan, dan kondisi alat kesehatan	- Form Pemeriksaan Barang - Checklist QC
8	 Pengemasan dan Pelabelan Alat kesehatan dikemas sesuai standar penyimpanan dan diberi label pengiriman.	Petugas Gudang	Melakukan pengemasan dan pelabelan pengiriman	- Label Pengiriman - Checklist Pengemasan
9	 Pembuatan Dokumen Petugas membuat dokumen pengiriman/berita acara serah terima.	Petugas Layanan Administrasi	Membuat dokumen pengiriman (BAST, DO, Faktur, Surat Jalan)	- BAST - Delivery Order (DO) - Surat Jalan/ Faktur
10	 Pengiriman Petugas menyerahkan alat kesehatan kepada ekspedisi/ petugas distribusi.	Petugas Gudang/ Petugas Distribusi	Menyerahkan alat kesehatan kepada ekspedisi/ petugas distribusi	- BAST (ditandatangani) - Resi Pengiriman - Catatan Suhu (jika diperlukan)
11	 Penerimaan Barang Pengguna layanan menerima alat kesehatan dan memeriksa kesesuaian jenis, jumlah, spesifikasi, dan kondisi.	Pengguna Layanan	Menerima alat kesehatan dan memeriksa kesesuaian	- BAST yang ditandatangani penerima - Konfirmasi penerimaan - Catatan Kondisi Barang
12	 Konfirmasi Penerimaan Pengguna layanan mengirimkan konfirmasi penerimaan dan catatan kondisi alat kesehatan.	Pengguna Layanan	Mengirimkan konfirmasi penerimaan dan catatan kondisi	- Konfirmasi Penerimaan - Catatan Kondisi
13	 Pencatatan dan Arsip Petugas mencatat pengiriman, penerimaan, dan mengarsipkan seluruh dokumen.	Petugas Layanan Administrasi	Mencatat pengiriman dan mengarsipkan dokumen Selesai	- Register Distribusi Alat Kesehatan - Arsip Dokumen

KETERANGAN :

- Distribusi alat kesehatan wajib sesuai jadwal, prioritas kebutuhan, dan kebijakan pemerintah.
- Pemeriksaan meliputi jumlah, fungsi, kelengkapan, kondisi fisik, dan masa berlaku (jika ada).
- Pengemasan disesuaikan dengan karakteristik alat kesehatan agar aman selama pengiriman.
- Mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

SINGKATAN :

- BAST : Berita Acara Serah Terima
 DO : Delivery Order
 TTK : Tenaga Teknis Kefarmasian

STANDAR PELAYANAN

PERMINTAAN BUFFER STOCK



**UPTD INSTALASI FARMASI
DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU
TAHUN 2026**

STANDAR PELAYANAN PERMINTAAN BUFFER STOCK

No	Komponen	Uraian Standar Pelayanan
1	Jenis Pelayanan	Pelayanan Permintaan <i>Buffer Stock</i>
2	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 4. Peraturan Menteri Kesehatan mengenai pengelolaan logistik kesehatan. 5. Ketentuan lain yang mengatur pengelolaan persediaan cadangan (<i>buffer stock</i>) dan logistik kesehatan.
3	Persyaratan	1. Surat permohonan <i>buffer stock</i> dari Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota atau fasilitas pelayanan kesehatan yang berwenang. 2. Penjelasan kondisi yang melatarbelakangi permintaan (misalnya kekosongan stok, KLB, bencana, peningkatan kasus, atau keadaan darurat lainnya). 3. Data kebutuhan logistik dan stok yang tersedia. 4. Persyaratan administrasi lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.
4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna layanan menyampaikan permohonan <i>buffer stock</i>. 2. Petugas melakukan verifikasi administrasi dan kondisi kebutuhan. 3. Dilakukan pemeriksaan ketersediaan <i>buffer stock</i> di gudang. 4. Permohonan diajukan kepada pejabat yang berwenang untuk memperoleh persetujuan. 5. Logistik disiapkan sesuai persetujuan. 6. Dilakukan pencatatan dan dokumentasi pengeluaran <i>buffer stock</i>. 7. Logistik didistribusikan kepada pengguna layanan.
5	Jangka Waktu	Permohonan diproses sesegera mungkin setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan memperoleh persetujuan sesuai tingkat urgensi kebutuhan.

No	Komponen	Uraian Standar Pelayanan
6	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.
7	Produk Pelayanan	Logistik kesehatan dari <i>buffer stock</i> diterima oleh pengguna layanan sesuai jenis, jumlah, dan persetujuan yang diberikan.
8	Penanganan Pengaduan	Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi UPTD Instalasi Farmasi, seperti layanan pengaduan, surat elektronik, nomor telepon, atau kanal pengaduan pemerintah yang berlaku.
9	Sarana dan Prasarana	Gudang penyimpanan, area <i>buffer stock</i> , kendaraan distribusi, komputer, sistem informasi logistik, jaringan internet, serta sarana pendukung lainnya.
10	Kompetensi Pelaksana	Apoteker, Tenaga Teknis Kefarmasian, Pengelola Logistik, Petugas Gudang, serta petugas distribusi yang memiliki kompetensi sesuai bidang tugasnya.
11	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh Kepala UPTD Instalasi Farmasi, penanggung jawab gudang, dan Tim Manajemen Mutu melalui monitoring serta evaluasi terhadap penggunaan <i>buffer stock</i> .
12	Jumlah Pelaksana	Disesuaikan dengan struktur organisasi dan kebutuhan pelayanan.
13	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, dan akuntabel sesuai tingkat urgensi kebutuhan serta ketersediaan <i>buffer stock</i> .
14	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Logistik kesehatan yang disalurkan berasal dari persediaan yang memenuhi persyaratan mutu, keamanan, dan kelayakan sesuai ketentuan penyimpanan dan distribusi yang berlaku.
15	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan melalui monitoring penggunaan <i>buffer stock</i> , audit internal, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), evaluasi pengelolaan logistik, serta tindak lanjut terhadap pengaduan pengguna layanan.

FLOWCHART STANDAR PELAYANAN BUFFER STOCK

UPTD INSTALASI FARMASI DINAS KESEHATAN
PROVINSI KEPULAUAN RIAU

NO	KEGIATAN	PELAKSANA	ALUR PROSES	OUTPUT / DOKUMEN
1	Pengajuan Permintaan Pengguna layanan mengajukan permintaan buffer stock sesuai kebutuhan melalui surat resmi/ aplikasi/email atau media resmi lainnya.	Pengguna Layanan (Dinkes Kab/Kota/ Fasilitas Kesehatan)	Mengajukan permintaan buffer stock	- Surat Permintaan Buffer Stock/ Formulir Permintaan - Data kebutuhan dan alasan permintaan
2	Penerimaan Permintaan Petugas menerima dan mencatat permintaan yang masuk.	Petugas Layanan Administrasi	Menerima dan mencatat permintaan	- Register Permintaan - Tanda terima permintaan
3	Verifikasi Permintaan Petugas memverifikasi kelengkapan dokumen, urgensi, dan kesesuaian permintaan dengan kriteria buffer stock.	Petugas Layanan Administrasi	Verifikasi kelengkapan, urgensi dan kesesuaian permintaan Tidak → Permintaan dikembalikan untuk dilengkapi/ diperbaiki Ya	- Notifikasi perbaikan/ permintaan dokumen lengkap (jika tidak sesuai) - Hasil verifikasi
4	Persetujuan Permintaan Permintaan buffer stock yang sesuai disetujui oleh Kepala UPTD Instalasi Farmasi.	Kepala UPTD Instalasi Farmasi	Menelaah dan menyetujui permintaan buffer stock	- Lembar Persetujuan - Catatan Alasan Persetujuan
5	Pengecekan Ketersediaan Petugas melakukan pengecekan ketersediaan buffer stock pada sistem dan stok fisik.	Petugas Gudang/ Petugas Logistik	Melakukan pengecekan ketersediaan buffer stock	Laporan Ketersediaan Stok
6	Ketersediaan Buffer Stock Menentukan apakah buffer stock tersedia sesuai kebutuhan.	Petugas Gudang/ Petugas Logistik	Buffer stock tersedia sesuai kebutuhan? Tidak → Koordinasi pemenuhan (stok, redistribusi atau pengadaan) Ya	Notulen/ Hasil koordinasi ketersediaan buffer stock (jika tidak tersedia)
7	Persiapan Barang Petugas menyiapkan barang buffer stock sesuai jenis, jumlah, spesifikasi, dan kondisi.	Petugas Gudang/ Petugas Logistik	Menyiapkan barang buffer stock sesuai permintaan	- Label/ Identitas Barang - Checklist Persiapan Barang
8	Pemeriksaan Mutu & Kondisi Petugas memeriksa mutu, jumlah, ED, kondisi, dan kelayakan barang.	Petugas Gudang/ Apoteker/ TTK	Melakukan pemeriksaan mutu, jumlah, ED, kondisi dan kelayakan barang	- Form Pemeriksaan Barang - Checklist QC
9	Pengemasan dan Polabelan Barang buffer stock dikemas sesuai standar penyimpanan dan diberi label pengiriman.	Petugas Gudang	Melakukan pengemasan dan pelabelan pengiriman	- Label Pengiriman - Checklist Pengemasan
10	Pembuatan Dokumen Petugas membuat dokumen pengiriman/berita acara serah terima.	Petugas Layanan Administrasi	Membuat dokumen pengiriman (BAST, DO, Faktur, Surat Jalan)	- BAST - Delivery Order (DO) - Surat Jalan/ Faktur
11	Pengiriman Petugas menyerahkan barang buffer stock kepada ekspedisi/ petugas distribusi atau pengguna layanan.	Petugas Gudang/ Petugas Distribusi	Menyerahkan barang buffer stock kepada ekspedisi/ petugas distribusi	- BAST (ditandatangani) - Resi Pengiriman - Catatan Suhu (jika diperlukan)
12	Penerimaan Barang Pengguna layanan menerima barang buffer stock dan melakukan pemeriksaan serta konfirmasi penerimaan.	Pengguna Layanan	Menerima barang dan memeriksa kesesuaian Mengirimkan konfirmasi penerimaan dan catatan kondisi (jika ada) Selesai	- BAST yang ditandatangani penerima - Konfirmasi penerimaan - Catatan Kondisi Barang - Konfirmasi Penerimaan - Catatan Kondisi

KETERANGAN :

1. Buffer stock digunakan untuk keadaan darurat, bencana, KLB, kekosongan stok sementara, atau kondisi mendesak lainnya sesuai kebijakan.
2. Distribusi dilakukan sesuai prinsip tepat jenis, tepat jumlah, tepat mutu, tepat sasaran, tepat waktu, dan tepat biaya.
3. Barang wajib dikirim dalam kondisi baik dan aman sesuai standar penyimpanan dan transportasi.
4. Mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

SINGKATAN :

BAST : Berita Acara Serah Terima
 DO : Delivery Order
 ED : Expired Date (Tanggal Kedaluwarsa)
 TTK : Tenaga Teknis Kefarmasian
 KLB : Kejadian Luar Biasa

STANDAR PELAYANAN

INFORMASI KEFARMASIAN



**UPTD INSTALASI FARMASI
DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU
TAHUN 2026**

STANDAR PELAYANAN DISTRIBUSI OBAT PROGRAM

No	Komponen	Uraian Standar Pelayanan
1	Jenis Pelayanan	Pelayanan Informasi Kefarmasian
2	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 4. Peraturan Menteri Kesehatan mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian dan pengelolaan sediaan farmasi. 5. Peraturan perundang-undangan lainnya yang berkaitan dengan pelayanan informasi kefarmasian.
3	Persyaratan	1. Permintaan informasi secara langsung, tertulis, melalui surat elektronik, telepon, atau media komunikasi resmi lainnya. 2. Menyampaikan identitas pemohon dan informasi yang dibutuhkan secara jelas. 3. Persyaratan administrasi lainnya apabila diperlukan.
4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan permintaan informasi. 2. Petugas menerima dan mengidentifikasi kebutuhan informasi. 3. Petugas melakukan penelusuran data, regulasi, atau referensi ilmiah yang relevan. 4. Informasi diverifikasi sebelum disampaikan kepada pemohon. 5. Informasi diberikan melalui media yang disepakati. 6. Dilakukan pencatatan dan dokumentasi pelayanan informasi.
5	Jangka Waktu	Informasi sederhana diberikan pada saat permohonan diterima, sedangkan informasi yang memerlukan penelusuran lebih lanjut disampaikan setelah proses verifikasi selesai sesuai kompleksitas permintaan.
6	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.

No	Komponen	Uraian Standar Pelayanan
7	Produk Pelayanan	Informasi kefarmasian yang akurat, objektif, terkini, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai kebutuhan pemohon.
8	Penanganan Pengaduan	Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi UPTD Instalasi Farmasi, seperti layanan pengaduan, surat elektronik, nomor telepon, atau kanal pengaduan pemerintah yang berlaku.
9	Sarana dan Prasarana	Ruang pelayanan informasi, komputer, jaringan internet, telepon, surat elektronik, media komunikasi daring, referensi ilmiah, peraturan perundang-undangan, dan sistem informasi pendukung.
10	Kompetensi Pelaksana	Apoteker dan/atau Tenaga Teknis Kefarmasian yang memiliki kompetensi dalam pelayanan informasi kefarmasian, pengelolaan logistik kesehatan, serta komunikasi pelayanan publik.
11	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh Kepala UPTD Instalasi Farmasi dan Tim Manajemen Mutu melalui monitoring, evaluasi, serta peninjauan terhadap kualitas informasi yang diberikan.
12	Jumlah Pelaksana	Disesuaikan dengan struktur organisasi dan kebutuhan pelayanan.
13	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan secara profesional, cepat, akurat, objektif, mudah dipahami, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
14	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Kerahasiaan data dan informasi yang bersifat terbatas dijaga sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, serta informasi yang disampaikan telah melalui proses verifikasi untuk menjamin keakuratan dan keandalannya.
15	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan melalui monitoring pelayanan, audit internal, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), evaluasi kualitas informasi, serta tindak lanjut terhadap pengaduan dan masukan dari pengguna layanan.

FLOWCHART STANDAR PELAYANAN INFORMASI KEFARMASIAN

UPTD INSTALASI FARMASI DINAS KESEHATAN
PROVINSI KEPULAUAN RIAU

NO	KEGIATAN	PELAKSANA	ALUR PROSES	OUTPUT / DOKUMEN
1	 Permintaan Informasi Pengguna layanan menyampaikan permintaan informasi kefarmasian melalui tatap muka, telepon, email, atau media resmi lainnya.	Pengguna Layanan (Faskes, Tenaga Kesehatan, Masyarakat, Instansi)	Menyampaikan permintaan informasi kefarmasian	- Surat/Email/Formulir Permintaan Informasi - Data pendukung (jika ada)
2	 Penerimaan Permintaan Petugas menerima dan mencatat permintaan informasi pada register informasi kefarmasian.	Petugas Layanan Kefarmasian	Menerima dan mencatat permintaan informasi	- Register Permintaan Informasi - Tanda terima permintaan (jika diminta)
3	 Verifikasi Permintaan Petugas memverifikasi kelengkapan data dan menilai jenis informasi yang diminta.	Petugas Layanan Informasi Kefarmasian	Apakah permintaan lengkap dan sesuai kewenangan? Tidak: Meminta kelengkapan/klarifikasi kepada pemohon Ya	- Hasil verifikasi - Catatan klarifikasi (jika tidak lengkap/tidak sesuai)
4	 Identifikasi & Penelusuran Informasi Petugas mengidentifikasi jenis informasi yang diminta dan menelusuri sumber informasi yang relevan (literatur, database, regulasi, label obat, SOP, dll).	Petugas Layanan Informasi Kefarmasian	Menelusuri dan mengumpulkan informasi yang akurat, mutakhir, dan dapat dipertanggungjawabkan	- Sumber informasi - Catatan penelusuran
5	 Analisis Informasi Petugas menganalisis informasi untuk memastikan kebenaran, kejelasan, dan kesesuaian dengan ketentuan yang berlaku.	Petugas Layanan Informasi Kefarmasian/ Apoteker	Menganalisis dan memvalidasi informasi	- Catatan analisis - Referensi/bukti pendukung
6	 Penyampaian Informasi Petugas menyampaikan informasi kepada pengguna layanan secara jelas, lengkap, dan mudah dipahami sesuai media yang digunakan.	Petugas Layanan Informasi Kefarmasian/ Apoteker	Menyampaikan informasi kepada pengguna layanan	- Jawaban Informasi tertulis/ lisan/elektronik - Leaflet/Referensi (jika ada)
7	 Konfirmasi Pemahaman Petugas memastikan pengguna layanan memahami informasi yang telah diberikan.	Petugas Layanan Informasi Kefarmasian/ Apoteker	Apakah pengguna memahami informasi? Tidak: Memberikan penjelasan ulang/ tambahan informasi Ya	Catatan konfirmasi pemahaman
8	 Pencatatan dan Dokumentasi Petugas mencatat seluruh proses pemberian informasi pada register layanan informasi kefarmasian.	Petugas Layanan Informasi Kefarmasian	Mencatat dan mendokumentasikan pelayanan informasi	- Register Layanan Informasi Kefarmasian - Dokumentasi pendukung
9	 Tindak Lanjut Jika diperlukan, petugas melakukan tindak lanjut sesuai permintaan atau hasil konsultasi.	Petugas Layanan Informasi Kefarmasian/ Apoteker	Melakukan tindak lanjut (pengiriman dokumen, rujukan ke unit lain, atau monitoring)	- Catatan tindak lanjut - Dokumen pendukung (jika ada)
10	 Evaluasi Layanan Petugas mengevaluasi kualitas pelayanan informasi untuk perbaikan berkelanjutan.	Petugas Layanan Informasi Kefarmasian/ Kepala Instalasi Farmasi	Melakukan evaluasi berkala terhadap pelayanan informasi	- Laporan evaluasi - Rekomendasi perbaikan
11	 Selesai Proses pelayanan informasi kefarmasian dinyatakan selesai.	-	Selesai	-

KETERANGAN :

- Informasi yang diberikan bersifat akurat, mutakhir, tidak menyesatkan, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Sumber informasi dapat berupa literatur ilmiah, regulasi, label/insert, formulir nasional, database resmi, atau dokumen kebijakan.
- Petugas wajib menjaga kerahasiaan data dan informasi sesuai ketentuan yang berlaku.
- Jenis layanan: tatap muka, telepon, email, surat, media elektronik lainnya.

SINGKATAN :

SOP : Standar Operasional Prosedur
 ED : Expired Date (Tanggal Kedaluwarsa)
 TTK : Tenaga Teknis Kefarmasian
 Faskes : Fasilitas Kesehatan

STANDAR PELAYANAN

PENGEMBALIAN BARANG



**UPTD INSTALASI FARMASI
DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU
TAHUN 2026**

STANDAR PELAYANAN PENGEMBALIAN BARANG

No	Komponen	Uraian Standar Pelayanan
1	Jenis Pelayanan	Pelayanan Pengembalian Barang
2	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 4. Peraturan Menteri Kesehatan mengenai pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan logistik kesehatan. 5. Ketentuan internal mengenai tata cara pengembalian barang di UPTD Instalasi Farmasi.
3	Persyaratan	1. Surat pengajuan pengembalian barang dari pengguna layanan. 2. Berita acara atau dokumen pendukung yang menjelaskan alasan pengembalian. 3. Data barang yang dikembalikan (nama barang, jumlah, nomor <i>batch/lot</i> apabila ada, dan kondisi barang). 4. Persyaratan administrasi lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.
4	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna layanan mengajukan permohonan pengembalian barang. 2. Petugas menerima dan memverifikasi dokumen pengembalian. 3. Dilakukan pemeriksaan fisik dan kesesuaian barang. 4. Petugas menetapkan hasil verifikasi dan tindak lanjut sesuai ketentuan. 5. Dilakukan pencatatan serta dokumentasi pengembalian barang. 6. Barang diproses sesuai mekanisme pengelolaan logistik, termasuk penyimpanan sementara, penggantian, redistribusi, atau pemusnahan apabila diperlukan.
5	Jangka Waktu	Diproses setelah dokumen dan barang yang dikembalikan dinyatakan lengkap, sesuai tingkat kompleksitas hasil verifikasi.

No	Komponen	Uraian Standar Pelayanan
6	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.
7	Produk Pelayanan	Berita acara atau dokumen penyelesaian pengembalian barang serta tindak lanjut sesuai hasil verifikasi.
8	Penanganan Pengaduan	Pengaduan dapat disampaikan melalui media resmi UPTD Instalasi Farmasi, seperti layanan pengaduan, surat elektronik, nomor telepon, atau kanal pengaduan pemerintah yang berlaku.
9	Sarana dan Prasarana	Gudang penyimpanan, area karantina barang, komputer, sistem informasi logistik, formulir administrasi, serta sarana pendukung lainnya.
10	Kompetensi Pelaksana	Apoteker, Tenaga Teknis Kefarmasian, Pengelola Logistik, Petugas Gudang, dan petugas lain yang memiliki kompetensi sesuai bidang tugasnya.
11	Pengawasan Internal	Dilaksanakan oleh Kepala UPTD Instalasi Farmasi, penanggung jawab gudang, dan Tim Manajemen Mutu melalui monitoring, evaluasi, dan audit terhadap proses pengembalian barang.
12	Jumlah Pelaksana	Disesuaikan dengan struktur organisasi dan kebutuhan pelayanan.
13	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilakukan secara profesional, objektif, transparan, dan akuntabel berdasarkan hasil verifikasi serta ketentuan yang berlaku.
14	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Barang yang dikembalikan dipisahkan, diidentifikasi, dan ditangani sesuai prosedur untuk mencegah penggunaan kembali barang yang tidak memenuhi persyaratan mutu, keamanan, atau kelayakan.
15	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan melalui monitoring pelayanan, audit internal, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), evaluasi pengelolaan logistik, serta tindak lanjut terhadap pengaduan dan hasil temuan selama proses pengembalian barang.

FLOWCHART STANDAR PELAYANAN PENGEMBALIAN BARANG

UPTD INSTALASI FARMASI DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU

NO	KEGIATAN	PELAKSANA	ALUR PROSES	OUTPUT / DOKUMEN
1	 Pengejuan Pengembalian Barang Pengguna layanan mengajukan pengembalian barang dengan mengisi formulir dan melampirkan dokumen pendukung sesuai alasan pengembalian.	Pengguna Layanan (Faskes, Unit Kerja, atau UPTD Lain)	Mengajukan pengembalian barang beserta dokumen pendukung	- Formulir Pengembalian Barang - Faktur/BAST - Bukti penerimaan barang - Alasan pengembalian
2	 Penerimaan Permintaan Petugas menerima dan mencatat permintaan pengembalian barang pada register pengembalian.	Petugas Layanan Administrasi	Menerima dan mencatat permintaan pengembalian	- Register Pengembalian Barang - Tanda terima pengembalian
3	 Verifikasi Permintaan Petugas memverifikasi kelengkapan dokumen, kesesuaian data, jenis barang, jumlah, kondisi, dan alasan pengembalian.	Petugas Layanan Administrasi	Apakah dokumen lengkap dan sesuai ketentuan?	- Hasil verifikasi - Notifikasi perbaikan (jika tidak sesuai)
4	 Pemeriksaan Fisik Barang Petugas melakukan pemeriksaan fisik terhadap barang yang dikembalikan (jumlah, kondisi, kemasan, kadaluarsa, label).	Petugas Gudang/ Petugas Logistik	Melakukan pemeriksaan fisik barang	- Form Pemeriksaan Barang - Foto dokumentasi (jika perlu) - Checklist Pemeriksaan
5	 Penilaian Kelayakan Petugas menilai kelayakan barang apakah dapat diterima kembali (stok layak) atau ditolak (tidak layak).	Penanggung Jawab Gudang / Apoteker	Barang layak diterima kembali?	- Berita Acara Penolakan (jika tidak layak) - Hasil penilaian kelayakan
6	 Persetujuan Pengembalian Penanggung jawab memberikan persetujuan atas pengembalian barang yang layak diterima kembali.	Kepala UPTD Instalasi Farmasi	Menyetujui pengembalian barang	- Lembar persetujuan - Paraf/TTD persetujuan
7	 Pencatatan dan Penerimaan Kembali Petugas mencatat pengembalian barang pada sistem/ledger dan menerima kembali barang ke gudang.	Petugas Gudang/ Petugas Logistik	Mencatat pengembalian dan menerima barang ke gudang	- Register Pengembalian Barang - Kartu Stok / Sistem Persediaan - Label stok baru (jika perlu)
8	 Pembuatan Dokumen Petugas membuat dokumen serah terima pengembalian barang.	Petugas Layanan Administrasi	Membuat Berita Acara Pengembalian Barang (BA)	- Berita Acara Pengembalian (BA) - Delivery Order (DO) / BAST - Nota Pengembalian
9	 Penyerahan Dokumen Petugas menyerahkan dokumen pengembalian kepada pengguna layanan.	Petugas Layanan Administrasi	Menyerahkan dokumen pengembalian kepada pengguna layanan	- BA Pengembalian (ditandatangani) - Salinan DO/BAST (jika diperlukan)
10	 Pengarsipan Petugas mengarsipkan seluruh dokumen pengembalian secara fisik dan/atau elektronik.	Petugas Layanan Administrasi	Mengarsipkan dokumen pengembalian	- Arsip Dokumen - Backup elektronik (jika ada)
11	 Evaluasi dan Monitoring Petugas melakukan evaluasi pengembalian untuk perbaikan pengelolaan persediaan.	Penanggung Jawab Gudang / Apoteker	Melakukan evaluasi dan monitoring pengembalian barang	- Laporan Pengembalian Barang - Rekomendasi Tindak Lanjut
12	 Selesai Proses pengembalian barang dinyatakan selesai.	-	Selesai	-

KETERANGAN :

- Pengembalian barang harus dalam kondisi baik, belum kadaluarsa, segel utuh, dan masih dapat digunakan kembali (sesuai ketentuan).
- Pengembalian karena rusak/terkontaminasi/expired mengikuti prosedur pemusnahan.
- Waktu pelayanan maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak dokumen lengkap diterima.

SINGKATAN :

- BA : Berita Acara
 BAST : Berita Acara Serah Terima
 DO : Delivery Order
 TTK : Tenaga Teknis Kefarmasian

MAKLUMAT PELAYANAN



**UPTD INSTALASI FARMASI
DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU
TAHUN 2026**

MAKLUMAT PELAYANAN



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
DINAS KESEHATAN
UPTD INSTALASI FARMASI



Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau Istana Kota Piring
Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Tanjungpinang – Pulau Dompak Provinsi Kepulauan Riau
Pos-el : uptdinstalasifarmasiprovkepri@gmail.com | Laman : dinkes.kepriprov.go.id

MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK

KAMI PIMPINAN DAN SELURUH STAF UPTD
INSTALASI FARMASI DINAS KESEHATAN PROVINSI
KEPULAUAN RIAU DENGAN INI MENYATAKAN :

-  | Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Publik yang Telah Ditetapkan;
-  | Sanggup Memberikan Pelayanan Sesuai Kewajiban;
-  | Siap Melakukan Perbaikan Secara Berkelanjutan;
-  | Siap Menerima Sanksi Apabila Pelayanan yang Diberikan Tidak Sesuai Standar Pelayanan.

Kepala UPTD Instalasi Farmasi
Dinas Kesehatan
Provinsi Kepulauan Riau



Indri Ayu Ningsih, M. Farm, Apt
NIP. 198407282008032003

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten,
Harmonis, Layak, Adaptif, Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**

FORMULIR PERMINTAAN LOGISTIK KESEHATAN

UPTD INSTALASI FARMASI DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU

A. IDENTITAS PEMOHON

Nomor Permintaan : _____
 Tanggal Permintaan : _____
 Nama Instansi / Fasilitas Kesehatan : _____
 Alamat : _____
 Kabupaten / Kota : _____
 Penanggung Jawab : _____
 Jabatan : _____
 Nomor Telepon / HP : _____
 Email : _____

B. JENIS PERMINTAAN

- ☐ Obat Program
☐ Vaksin
☐ Bahan Medis Habis Pakai (BMHP)
☐ Alat Kesehatan
☐ Buffer Stock
☐ Lainnya : _____

C. DAFTAR KEBUTUHAN LOGISTIK

No	Nama Barang	Spesifikasi	Satuan	Stok Saat Ini	Jumlah Diminta	Keterangan
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

D. ALASAN PERMINTAAN

- ☐ Kebutuhan rutin
☐ Penambahan kebutuhan pelayanan
☐ Buffer Stock
☐ Kekosongan stok
☐ Kejadian Luar Biasa (KLB)
☐ Bencana
☐ Lainnya : _____

E. LAMPIRAN YANG DISERTAKAN

- ☐ LPLPO
☐ Data stok
☐ Surat permohonan
☐ Berita Acara
☐ Dokumen pendukung lainnya

F. PERNYATAAN PEMOHON

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa data dan kebutuhan logistik yang diajukan adalah benar sesuai kondisi riil di fasilitas pelayanan kesehatan serta akan digunakan sesuai ketentuan yang berlaku.

Pemohon	Mengetahui Kepala Fasilitas Kesehatan
Nama : _____	Nama : _____
Jabatan : _____	Jabatan : _____
Tanda Tangan	Tanda Tangan
(_____)	(_____)

Tanggal : _____

G. HASIL VERIFIKASI UPTD INSTALASI FARMASI

Dokumen Permintaan : ☐ Lengkap ☐ Tidak Lengkap
 Ketersediaan Stok : ☐ Tersedia ☐ Sebagian ☐ Tidak Tersedia
 Hasil Verifikasi : ☐ Disetujui ☐ Disetujui Sebagian ☐ Ditunda ☐ Ditolak
 Catatan Verifikator : _____

Verifikator

Nama : _____
 Jabatan : _____
 Tanda Tangan : _____
 Tanggal : _____

H. PERSETUJUAN

- ☐ Disetujui
☐ Disetujui Sebagian
☐ Ditolak

Jumlah yang Disetujui : _____

Catatan : _____

Menyetujui,
Kepala UPTD Instalasi Farmasi

Nama : _____
 NIP : _____
 Tanda Tangan
 (_____)

I. REALISASI PENYERAHAN

Tanggal	Nomor BAST / DO	Jumlah Barang Diserahkan	Petugas

Penerima,
 Nama : _____
 Jabatan : _____
 Tanda Tangan
 (_____)

Catatan :

- Formulir ini digunakan untuk permintaan semua jenis logistik kesehatan (obat, vaksin, BMHP, alat kesehatan, buffer stock).
- Harap diisi dengan lengkap, jelas, dan disertai lampiran yang diperlukan.
- Informasi yang diberikan akan digunakan untuk proses pengadaan dan distribusi logistik kesehatan.



FORMULIR PERMINTAAN **BUFFER STOCK**

UPTD INSTALASI FARMASI

DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Nomor Permintaan :

Tanggal Permintaan :

No. Register :

A. IDENTITAS PEMOHON

Nama Instansi / Fasilitas Kesehatan : Kabupaten / Kota :
Alamat : Kode Pos :
Penanggung Jawab : Jabatan :
No. Telepon / HP : Email :

B. JENIS BUFFER STOCK YANG DIMINTA (Pilih salah satu atau lebih)

☐ Obat Program ☐ Vaksin ☐ BMHP ☐ Alat Kesehatan ☐ Lainnya :

C. DAFTAR KEBUTUHAN BUFFER STOCK

No	Nama Barang	Spesifikasi	Satuan	Stok Saat Ini	Jumlah Diminta	Perkiraan Kebutuhan per Bulan	Keterangan
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

Catatan: Lampirkan data dukung stok dan pemakaian (LPLPO / Laporan Stok / Laporan Pemakaian).

D. ALASAN PERMINTAAN BUFFER STOCK

- ☐ Antisipasi KLB / Wabah
☐ Antisipasi Bencana Alam
☐ Kebutuhan Program Prioritas
☐ Kekosongan stok di wilayah layanan
☐ Lainnya :

Uraian Alasan Permintaan :
.....
.....
.....

E. INFORMASI PENDUKUNG

1. Jumlah Penduduk Dilayani : orang
2. Cakupan Wilayah :
3. Kondisi / Situasi Saat Ini (Uraian Singkat):
.....
.....
.....
4. Periode Buffer Stock yang Diminta : bulan
5. Rencana Distribusi Buffer Stock :

F. PERNYATAAN PEMOHON

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa data dan kebutuhan buffer stock yang diajukan adalah benar sesuai kondisi riil dan akan digunakan sesuai ketentuan yang berlaku.

Pemohon

Nama :

Jabatan :

Tanda Tangan

(.....)

G. REKOMENDASI KEPALA FASKES

Disetujui untuk diajukan

Nama :

Jabatan :

Tanda Tangan

(.....)

Tanggal :

H. VERIFIKASI UPTD INSTALASI FARMASI

Hasil Verifikasi :

- ☐ Disetujui
☐ Disetujui Sebagian
☐ Ditunda
☐ Ditolak

Catatan Verifikasi :
.....
.....

Verifikator,

Nama :

Jabatan :

Tanda Tangan :

Tanggal :

I. KEPUTUSAN KEPALA UPTD INSTALASI FARMASI

Keputusan :

- ☐ Disetujui
☐ Disetujui Sebagian
☐ Ditolak

Jumlah yang Disetujui :

Catatan / Alasan :
.....
.....
.....

Kepala UPTD Instalasi Farmasi

Nama :

NIP :

Tanda Tangan

(.....)

Tanggal :

KETERANGAN:

1. Buffer stock digunakan untuk keadaan darurat, bencana, KLB, kekosongan stok sementara, atau kondisi mendesak lainnya sesuai kebijakan.
2. Formulir ini harus dilengkapi dengan data dukung yang sah dan terkini.
3. Permintaan yang tidak memenuhi ketentuan dapat ditolak atau ditunda.

SINGKATAN:

BMHP : Bahan Medis Habis Pakai
KLB : Kejadian Luar Biasa
LPLPO : Laporan Pemakaian dan Lembar Permintaan Obat
Faskes : Fasilitas Kesehatan



FORMULIR PENGEMBALIAN BARANG

UPTD INSTALASI FARMASI

DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Nomor Pengembalian :

Tanggal Pengembalian :

No. Register :

A. IDENTITAS PENGEMBALIAN

Nama Instansi / Fasilitas Kesehatan :
Alamat :
Kabupaten / Kota :
Kode Pos :

Penanggung Jawab :
Jabatan :
No. Telepon / HP :
Email :

B. ALASAN PENGEMBALIAN

- ☐ Barang Tidak Sesuai Pesanan ☐ Kelebihan Pengiriman ☐ Kerusakan / Cacat ☐ Kedaluwarsa
☐ Perubahan Kebutuhan ☐ Kesalahan Penerimaan ☐ Lainnya :

Uraian Alasan Pengembalian :
.....
.....

C. DAFTAR BARANG YANG DIKEMBALIKAN

No	Nama Barang	Spesifikasi / Satuan	No. Batch / No. Seri	Tanggal Kedaluwarsa	Jumlah Diterima (Sesuai DO)	Jumlah Dikembalikan	Keterangan
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

D. KONDISI BARANG YANG DIKEMBALIKAN

Kondisi Barang:

- ☐ Baik (Belum Digunakan) ☐ Rusak Ringan ☐ Rusak Berat
☐ Kedaluwarsa ☐ Redaluwarsa

Uraian Kondisi Barang :
.....
.....

Lampiran Dokumentasi (jika ada):

- ☐ Foto Barang ☐ Berita Acara Pemeriksaan ☐ Lainnya :

E. INFORMASI PENERIMAAN BARANG

No. BA / BAST Penerimaan :
Tanggal BA / BAST Penerimaan :
No. DO / Surat Jalan :
Tanggal DO / Surat Jalan :

F. PERNYATAAN PEMOHON

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa data dan barang yang dikembalikan adalah benar sesuai kondisi riil di fasilitas pelayanan kesehatan dan sesuai alasan pengembalian yang tercantum di atas.

Nama :
Jabatan :
Tanda Tangan :

(.....)

Tanggal :

G. VERIFIKASI UPTD INSTALASI FARMASI

Hasil Verifikasi:

- ☐ Disetujui ☐ Ditunda
☐ Disetujui Sebagian ☐ Ditolak

Catatan Verifikasi :
.....
.....

Verifikator,

Nama :
Jabatan :
Tanda Tangan :
Tanggal :

H. KEPUTUSAN / PERSETUJUAN

- Keputusan:
☐ Disetujui
☐ Disetujui Sebagian
☐ Ditolak

Jumlah yang Disetujui untuk Dikembalikan :
.....

Catatan / Alasan:
.....
.....

Kepala UPTD Instalasi Farmasi

Nama :
NIP :
Tanda Tangan :
(.....)
Tanggal :

I. REALISASI PENERIMAAN KEMBALI BARANG

Tanggal Penerimaan	Jumlah Diterima Kembali	No. BA Pengembalian	Petugas Penerima

Penerima,

Nama :
Jabatan :
Tanda Tangan :
(.....)

Catatan:

- Pengembalian barang harus dalam kondisi sesuai ketentuan (belum digunakan, segel utuh, dan masih dalam kondisi baik) kecuali karena rusak/cacat atau kedaluwarsa.
- Pengembalian karena kedaluwarsa wajib melampirkan berita acara pemusnahan jika barang tidak dapat dikembalikan.
- Formulir ini digunakan sebagai dokumen resmi proses pengembalian barang.

Keterangan Singkatan:

BAST : Berita Acara Serah Terima DO : Delivery Order
DO : Berita Acara UPTD : Unit Pelaksana Teknis Daerah



BERITA ACARA SERAH TERIMA (BAST) BARANG / LOGISTIK KESEHATAN

UPTD INSTALASI FARMASI
DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Nomor BAST :
Tanggal :
No. Referensi :
Jenis Pengiriman :

Pada hari ini, tanggal bulan tahun,
yang bertanda tangan di bawah ini, masing-masing pihak menerangkan bahwa telah dilakukan serah terima barang /
logistik kesehatan dengan rincian sebagai berikut:

I. PIHAK PERTAMA (PENYERAH)

Nama Instansi : UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau
Alamat :
Penanggung Jawab :
Jabatan :

II. PIHAK KEDUA (PENERIMA)

Nama Instansi / Faskes :
Alamat :
Penanggung Jawab :
Jabatan :

III. RINCIAN BARANG / LOGISTIK KESEHATAN YANG DISERAHKAN

No.	Nama Barang / Logistik	Spesifikasi / Satuan	No. Batch / No. Seri	Jumlah Diserahkan	Satuan	Kondisi Barang*	Keterangan
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							

* Kondisi Barang : B = Baik RR = Rusak Ringan RB = Rusak Berat ED = Expired

Total Barang

IV. KETERANGAN PENGIRIMAN

Dokumen Pengiriman (DO) : Tanggal DO :
Kendaraan / Ekspedisi : No. Polisi / Resi :
Kondisi Kemasan : Baik / Rusak Ringan / Rusak Berat*)
Catatan :
.....

V. PERNYATAAN

Pihak pertama (penyerah) dan pihak kedua (penerima) menyatakan bahwa barang / logistik kesehatan tersebut di atas
telah diterima dalam jumlah yang sesuai dan kondisi baik / sesuai keterangan.

PIHAK PERTAMA (PENYERAH) UPTD INSTALASI FARMASI DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU	PIHAK KEDUA (PENERIMA) INSTANSI / FASILITAS KESEHATAN
Nama :	Nama :
Jabatan :	Jabatan :
Tanda Tangan dan Stempel (.....)	Tanda Tangan dan Stempel (.....)

Tembusan :

- Arsip UPTD Instalasi Farmasi
- Instansi / Fasilitas Kesehatan Penerima
- Bidang Terkait (jika diperlukan)



FORMULIR MONITORING STANDAR PELAYANAN

UPTD INSTALASI FARMASI
DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Nomor Formulir :
Tanggal Monitoring :
Periode Monitoring :
Nama Petugas Monitoring :

A. IDENTITAS UNIT PELAYANAN



Unit Pelaksana / Layanan :
UPTD / Instansi : UPTD Instalasi Farmasi
Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau
Alamat :
Penanggung Jawab :
Jabatan :

B. JENIS STANDAR PELAYANAN YANG DIMONITORING

- | | |
|--|--|
| ☐ Distribusi Alat Kesehatan | ☐ Permintaan Logistik |
| ☐ Buffer Stock | ☐ Serah Terima (BAST) |
| ☐ Informasi Kefarmasian | ☐ Penyimpanan Logistik |
| ☐ Pengembalian Barang | ☐ Layanan Farmasi Lainnya |
| ☐ Lainnya : | |



C. TUJUAN MONITORING

Monitoring dilakukan untuk memastikan pelaksanaan standar pelayanan berjalan sesuai ketentuan, mengidentifikasi kendala, serta melakukan perbaikan berkelanjutan demi peningkatan kualitas pelayanan.

D. ASPEK YANG DIMONITORING

No.	Aspek yang Dinilai	Kriteria Penilaian	Skor (1-4)	Keterangan / Temuan	Rekomendasi Perbaikan
1	Sarana dan Prasarana	Ketersediaan dan kondisi sarana prasarana mendukung pelayanan.			
2	Sumber Daya Manusia	Ketersediaan, kompetensi, dan sikap petugas pelayanan.			
3	Prosedur / Alur Pelayanan	Alur pelayanan dilaksanakan sesuai SOP dan mudah dipahami.			
4	Waktu Pelayanan	Waktu penyelesaian sesuai standar yang ditetapkan.			
5	Kelengkapan Dokumen	Dokumen/berkas yang dipersyaratkan tersedia dan sesuai ketentuan.			
6	Kualitas Hasil / Output	Hasil pelayanan sesuai kebutuhan, aman, dan tepat sasaran.			
7	Ketersediaan Logistik	Ketersediaan obat, alat kesehatan, BMHP sesuai standar.			
8	Informasi dan Komunikasi	Informasi pelayanan jelas, mudah diakses, dan diberikan dengan baik.			
9	Kepuasan Pengguna Layanan	Pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.			
10	Kepatuhan terhadap Standar	Pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar, regulasi, dan kebijakan.			
TOTAL SKOR					

• Keterangan Skor: 4 = Sangat Baik | 3 = Baik | 2 = Cukup | 1 = Kurang

E. HASIL MONITORING



Nilai Akhir : (..... / 40)
Kategori : ☐ Sangat Baik ☐ Baik
☐ Cukup ☐ Kurang
Kesimpulan :

F. TEMUAN UMUM

- Kekuatan (Strength) :
- Kendala / Permasalahan :
- Rekomendasi Perbaikan :

G. RENCANA TINDAK LANJUT

No.	Rekomendasi / Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Target Waktu Penyelesaian	Status (✓/Proses/Selesai)	Keterangan
1.					
2.					
3.					

H. DIBUAT OLEH (PETUGAS MONITORING)

Nama :
Jabatan :
Tanda Tangan :
(.....)
Tanggal :

I. MENGETAHUI / KEPALA UPTD INSTALASI FARMASI

Nama :
Jabatan :
Tanda Tangan dan Stempel
(.....)
Tanggal :

J. EVALUASI BERKALA



Monitoring dilakukan minimal 1 (satu) kali setiap triwulan atau sesuai kebutuhan.

Periode Berikutnya :

Catatan :

- Formulir ini digunakan untuk memantau pelaksanaan standar pelayanan di UPTD Instalasi Farmasi.
- Hasil monitoring menjadi dasar perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan.



Melayani dengan Profesional,
Berkualitas, dan Akuntabel



FORMULIR EVALUASI STANDAR PELAYANAN

UPTD INSTALASI FARMASI
DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU

No. Formulir :
Tanggal Evaluasi :
Periode Evaluasi :
Evaluator :

A. IDENTITAS UNIT PELAYANAN

Unit Pelaksana :
Jenis Pelayanan : ☐ Distribusi Alat Kesehatan ☐ Buffer Stock ☐ Informasi Kefarmasian ☐ Pengembalian Barang
☐ Lainnya :
Penanggung Jawab Unit :
Lokasi / Tempat :

B. DASAR EVALUASI

☐ Survei Kepuasan Masyarakat ☐ Pengawasan Internal ☐ Pengaduan Masyarakat ☐ Audit Mutu Internal
☐ Kunjungan / Monitoring ☐ Rapat Evaluasi ☐ Reviu Dokumen ☐ Lainnya :

C. EVALUASI KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

No.	Komponen Standar Pelayanan	Sesuai (Ya/Tidak)	Tingkat Kesesuaian (%)	Temuan / Uraian Hasil Evaluasi	Catatan / Rekomendasi Perbaikan
1.	Persyaratan				
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur				
3.	Jangka Waktu Penyelesaian				
4.	Biaya / Tarif				
5.	Produk Pelayanan				
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan				
7.	Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas				
8.	Kompetensi Pelaksana				
9.	Pengawasan Internal				
RATA-RATA TINGKAT KESESUAIAN			%		

D. ANALISIS HASIL EVALUASI

1. Kelebihan / Hal yang Sudah Baik :

.....
.....
.....

2. Kekurangan / Permasalahan :

.....
.....
.....

3. Faktor Penyebab :

.....
.....

E. REKOMENDASI PERBAIKAN

No.	Rekomendasi Perbaikan	Penanggung Jawab	Target Penyelesaian	Prioritas (Tinggi/Sedang/Rendah)
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

F. RENCANA TINDAK LANJUT

No.	Tindak Lanjut / Rencana Aksi	Penanggung Jawab	Sumber Daya (Dana/SDM/Sarana)	Jadwal Pelaksanaan	Indikator Keberhasilan
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					

G. RENGSAHAN

Evaluator, Nama : Jabatan : Tanda Tangan (.....) Tanggal :	Penanggung Jawab Unit Pelayanan, Nama : Jabatan : Tanda Tangan (.....) Tanggal :	Mengetahui, Kepala UPTD Instalasi Farmasi Nama : NIP : Tanda Tangan (.....) Tanggal :
--	--	--

Catatan:

- Evaluasi dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 tahun atau sesuai kebutuhan.
- Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan (continuous improvement).
- Simpan formulir ini sebagai dokumen mutu dan arsip unit pelayanan.

Dasar Hukum:

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Gubernur Kepulauan Riau tentang Tugas dan Fungsi UPTD Instalasi Farmasi.



FORMAT REVIEW STANDAR PELAYANAN

UPTD INSTALASI FARMASI
DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU

No. Dokumen :
Tanggal Review :
Periode Review :
Reviewer :

A. INFORMASI UMUM

1. Nama Unit Pelaksana

:

2. Jenis Pelayanan

:

☐ Distribusi Alat Kesehatan

☐ Buffer Stock

☐ Informasi Kefarmasian

☐ Pengembalian Barang

☐ Lainnya :

3. Judul Standar Pelayanan

:

4. Nomor Standar Pelayanan

:

5. Tanggal Penetapan SP

:

6. Dasar Hukum

:

B. ASPEK YANG DIREVIEW

No.	Aspek Review	Kriteria Review	Penilaian			Catatan
			Sesuai	Sebagian Sesuai	Tidak Sesuai	
1.	Persyaratan	Persyaratan pelayanan mudah dipahami, relevan, dan dapat dipenuhi	☐	☐	☐	
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Alur pelayanan jelas, mudah diikuti, dan dilaksanakan	☐	☐	☐	
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu pelayanan sesuai standar yang ditetapkan dan konsisten	☐	☐	☐	
4.	Biaya / Tarif	Informasi biaya/tarif jelas dan tidak bertentangan dengan ketentuan	☐	☐	☐	
5.	Produk Pelayanan	Produk/hasil pelayanan sesuai dengan standar dan kebutuhan pengguna	☐	☐	☐	
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Mekanisme pengaduan mudah diakses, ditindaklanjuti, dan memberikan solusi	☐	☐	☐	
7.	Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas	Sarana, prasarana dan fasilitas memadai, tersedia dan berfungsi baik	☐	☐	☐	
8.	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana memiliki kompetensi sesuai dengan tugasnya	☐	☐	☐	
9.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan secara berkala dan terdokumentasi	☐	☐	☐	
10.	Keterbukaan Informasi	Informasi pelayanan mudah diakses dan tersedia secara jelas	☐	☐	☐	

C. HASIL REVIEW

1. Kesimpulan Hasil Review

☐ Standar Pelayanan masih sesuai dan efektif

☐ Standar Pelayanan perlu penyesuaian sebagian

☐ Standar Pelayanan perlu penyesuaian menyeluruh

☐ Standar Pelayanan perlu ditetapkan baru

2. Rekomendasi Tindak Lanjut

D. USULAN PERUBAHAN / PENYESUAIAN (Jika diperlukan)

No.	Bagian yang Perlu Diubah	Uraian Saat Ini	Usulan Perubahan	Alasan Perubahan	Prioritas (Rendah/Sedang/Tinggi)
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					

E. PENUTUP

Demikian hasil review standar pelayanan ini dibuat untuk menjadi dasar perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

Reviewer

Nama :

Jabatan :

Tanda Tangan

(.....)

Tanggal :

Penanggung Jawab Unit Pelayanan

Nama :

Jabatan :

Tanda Tangan

(.....)

Tanggal :

Tim Mutu / Pengendali Dokumen

Nama :

Jabatan :

Tanda Tangan

(.....)

Tanggal :

Mengetahui, Kepala UPTD Instalasi Farmasi

Nama :

NIP :

Tanda Tangan

(.....)

Tanggal :

Catatan:

1. Review dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau sewaktu-waktu jika diperlukan.

2. Hasil review digunakan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan (continuous improvement).

3. Simpan dokumen review sebagai arsip mutu dan referensi perbaikan layanan.



FORMAT REVISI STANDAR PELAYANAN

UPTD INSTALASI FARMASI

DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU

No. Dokumen :
Tanggal Revisi :
Versi Revisi :
Disusun oleh :

A. INFORMASI UMUM

1. Nama Unit Pelaksana :
2. Jenis Pelayanan : ☐ Distribusi Alat Kesehatan ☐ Buffer Stock ☐ Informasi Kefarmasian ☐ Pengembalian Barang
☐ Lainnya :
3. Judul Standar Pelayanan :
4. Nomor Standar Pelayanan :
5. Tanggal Penetapan SP :
6. Alasan Revisi : ☐ Hasil Evaluasi ☐ Perubahan Peraturan ☐ Permintaan Pengguna ☐ Lainnya :
7. Ringkasan Alasan Revisi :
.....
.....

B. PERUBAHAN KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

No.	Komponen Standar Pelayanan	Kondisi Sebelumnya (Sebelum Revisi)	Perubahan yang Dilakukan (Setelah Revisi)	Alasan Perubahan	Dasar / Referensi Perubahan
1.	Persyaratan				
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur				
3.	Jangka Waktu Penyelesaian				
4.	Biaya / Tarif				
5.	Produk Pelayanan				
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan				
7.	Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas				
8.	Kompetensi Pelaksana				
9.	Pengawasan Internal				

C. PENJELASAN PERUBAHAN SIGNIFIKAN

.....
.....
.....

D. PEMBERLAKUAN

Tanggal Mulai Berlaku Revisi :
Pihak yang Bertanggung Jawab :

E. PENGESAHAN

Disusun oleh (Tim Revisi)	Diperiksa oleh (Penanggung Jawab Unit)	Disetujui oleh (Kepala UPTD Instalasi Farmasi)	Diketahui oleh (Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau)
Nama : Jabatan : Tanda Tangan (.....) Tanggal :	Nama : Jabatan : Tanda Tangan (.....) Tanggal :	Nama : Jabatan : Tanda Tangan (.....) Tanggal :	Nama : Jabatan : Tanda Tangan (.....) Tanggal :

Catatan:

1. Revisi dilakukan berdasarkan hasil evaluasi, perubahan regulasi, atau kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
2. Semua perubahan harus disahkan oleh Kepala UPTD Instalasi Farmasi.
3. Simpan dokumen revisi sebagai arsip mutu dan referensi pelayanan.



FORMAT REKAP PENGADUAN PELAYANAN

UPTD INSTALASI FARMASI

DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU

No. Dokumen :
Tanggal Rekap :
Periode Rekap :
Petugas Rekap :

A. INFORMASI UMUM

Unit Pelaksana :
Bentuk Layanan : ☐ Distribusi Alat Kesehatan ☐ Buffer Stock ☐ Informasi Kefarmasian ☐ Pengembalian Barang ☐ Lainnya
Saluran Pengaduan : ☐ Tatap Muka ☐ Telepon ☐ WhatsApp ☐ Email ☐ Website/Online ☐ Kotak Saran ☐ Lainnya
Lokasi/Fasilitas :
Kabupaten/Kota :
Periode Rekap : Tanggal/...../..... s/d/...../.....

B. REKAPITULASI PENGADUAN

No.	Tanggal Pengaduan	Nomor Registrasi	Jenis Layanan					Media Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Status Pengaduan			Keterangan
			Dist. Alkes	Buffer Stock	Info Kefarmasian	Pengembalian Barang	Lainnya			Proses	Selesai	Dalam Tindak Lanjut	
1.													
2.													
3.													
4.													
5.													
6.													
7.													
8.													
9.													
10.													
11.													
12.													
13.													
14.													
15.													
TOTAL			-	-	-	-	-						

C. REKAPITULASI BERDASARKAN STATUS

No.	Status Pengaduan	Jumlah (Kasus)	Persentase (%)
1.	Proses		 %
2.	Selesai		 %
3.	Dalam Tindak Lanjut		 %
TOTAL			100 %

Catatan / Permasalahan Utama :

.....
.....
.....
.....
.....

D. REKAPITULASI BERDASARKAN JENIS LAYANAN

No.	Jenis Layanan	Jumlah (Kasus)	Persentase (%)
1.	Distribusi Alat Kesehatan		 %
2.	Buffer Stock		 %
3.	Informasi Kefarmasian		 %
4.	Pengembalian Barang		 %
5.	Lainnya		 %
TOTAL			100 %

E. TINDAK LANJUT UMUM

Langkah / Tindak Lanjut yang Telah atau Akan Dilakukan :

.....
.....
.....
.....
.....

F. PENGESAHAN

Petugas Rekap

Nama :
Jabatan :
Tanda Tangan

(.....)

Tanggal :

Penanggung Jawab Unit Layanan

Nama :
Jabatan :
Tanda Tangan

(.....)

Tanggal :

Mengetahui,
Kepala UPTD Instalasi Farmasi

Nama :
NIP :
Tanda Tangan

(.....)

Tanggal :

Catatan:

- Rekap pengaduan dilakukan setiap akhir periode (harian/mingguan/bulanan).
- Pastikan setiap pengaduan telah dicatat dalam Register Pengaduan.
- Gunakan data rekap untuk analisis perbaikan layanan.



INDIKATOR MONITORING DAN EVALUASI

UPTD INSTALASI FARMASI

DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU

No. Dokumen :

Tanggal Berlaku :

Revisi :

TUJUAN

Menetapkan indikator yang digunakan untuk memantau (monitoring) dan menilai (evaluasi) kinerja layanan UPTD Instalasi Farmasi secara berkala dan terukur.

I. INDIKATOR MONITORING

No.	Aspek / Proses	Indikator	Definisi Operasional	Satuan	Frekuensi Monitoring	Target	Sumber Data	Penanggung Jawab
1.	Ketersediaan Obat	Persentase ketersediaan obat esensial	Persentase jumlah item obat esensial yang tersedia dibandingkan jumlah item obat esensial yang direncanakan	%	Bulanan	≥ 95%	SIPF, Laporan Stok	Seksi Pengelolaan Obat
2.	Ketepatan Waktu Pengadaan	Persentase paket pengadaan yang selesai tepat waktu	Persentase paket pengadaan yang selesai sesuai jadwal yang direncanakan	%	Triwulanan	≥ 90%	Dokumen Pengadaan	Seksi Pengelolaan Obat
3.	Penerimaan Barang	Persentase penerimaan barang sesuai spesifikasi	Persentase jumlah item yang diterima sesuai spesifikasi terhadap total item yang diterima	%	Bulanan	≥ 98%	BAST Penerimaan	Seksi Penerimaan & Penyimpanan
4.	Simpanan Obat	Persentase penyimpanan sesuai standar	Persentase kepatuhan penyimpanan terhadap standar suhu, kelembapan, dan penataan	%	Bulanan	≥ 95%	Lembar Monitoring Penyimpanan	Seksi Penerimaan & Penyimpanan
5.	Distribusi Obat	Persentase pengiriman tepat waktu	Persentase pengiriman yang dilakukan sesuai jadwal kepada fasilitas pelayanan kesehatan	%	Bulanan	≥ 95%	Laporan Distribusi	Seksi Distribusi
6.	Pelayanan Pelanggan	Indeks kepuasan pelanggan	Nilai indeks kepuasan dari unit layanan terhadap pelayanan UPTD Instalasi Farmasi	Skor (1–100)	Semesteran	≥ 85	Hasil Survei Kepuasan	Seksi Distribusi
7.	Pengelolaan Obat Kadaluarsa dan Rusak	Persentase obat kadaluarsa dan rusak	Persentase nilai obat kadaluarsa dan rusak terhadap total nilai stok	%	Bulanan	≤ 1%	Laporan Stok	Seksi Pengelolaan Obat
8.	Laporan dan Dokumentasi	Persentase laporan tepat waktu	Persentase laporan yang disampaikan sesuai jadwal yang ditetapkan	%	Bulanan	100%	Dokumen Laporan	Subbag Tata Usaha

II. INDIKATOR EVALUASI (OUTCOME / DAMPAK)

No.	Aspek Outcome	Indikator	Definisi Operasional	Satuan	Frekuensi Evaluasi	Target	Sumber Data	Penanggung Jawab
1.	Ketersediaan Layanan Kefarmasian	Persentase fasilitas kesehatan yang tidak mengalami kekosongan obat	Persentase fasilitas kesehatan yang tidak melaporkan kekosongan obat dalam periode tertentu	%	Semesteran	≥ 95%	Laporan Fasilitas Kesehatan	Kepala UPTD Inst. Farmasi
2.	Efisiensi Pengelolaan Persediaan	Rasio perputaran stok (Inventory Turn Over)	Nilai penggunaan obat dalam periode tertentu dibanding rata-rata nilai persediaan	Kali	Tahunan	≥ 4 kali	Laporan Keuangan & Stok	Subbag Tata Usaha
3.	Dampak pada Pelayanan Kesehatan	Persentase keluhan terkait obat dan logistik	Persentase keluhan terkait obat dan logistik terhadap total keluhan pelayanan	%	Semesteran	≤ 5%	Rekap Pengaduan	Kepala UPTD Inst. Farmasi
4.	Kepatuhan terhadap Regulasi	Persentase temuan audit kepatuhan	Persentase temuan ketidak-sesuaian terhadap standar dan regulasi	%	Tahunan	0%	Laporan Audit Internal/ Eksternal	Kepala UPTD Inst. Farmasi

KETERANGAN :

- Monitoring dilakukan untuk memantau kinerja proses setiap bulan/triwulan.
- Evaluasi dilakukan untuk menilai hasil dan dampak kinerja setiap semester/tahun.
- Hasil monitoring dan evaluasi digunakan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan (continuous improvement).

Disetujui oleh,
Kepala UPTD Instalasi Farmasi

(.....)

NIP.



MATRIKS PENGENDALIAN DOKUMEN

UPTD INSTALASI FARMASI

DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU

No. Dokumen :

Tanggal Berlaku :

Revisi :

A. INFORMASI UMUM

Unit Kerja :
Tujuan :
Ruang Lingkup :

B. DAFTAR DOKUMEN TERKENDALI

No.	Kode Dokumen	Judul Dokumen	Jenis Dokumen (SOP/ Form/ IK/ Instruksi Kerja/ Kebijakan/ Lainnya)	No. Revisi	Tanggal Terbit	Status Dokumen (Aktif/ Kadaluarsa)	Lokasi Penyimpanan (Fisik/Digital)	Penanggung Jawab	Keterangan
1.									
2.									
3.									
4.									
5.									
6.									
7.									
8.									
9.									
10.									
11.									
12.									
13.									
14.									
15.									

* Tambahkan baris apabila diperlukan

C. RIWAYAT PERUBAHAN DOKUMEN

No.	Kode Dokumen	No. Revisi Sebelumnya	No. Revisi Terbaru	Tanggal Revisi	Uraian Perubahan	Alasan Perubahan	Disetujui Oleh
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							

* Tambahkan baris apabila diperlukan

D. DISTRIBUSI DOKUMEN

No.	Kode Dokumen	Judul Dokumen	Dikirim Kepada (Unit/Bagian)	Tanggal Distribusi	Media Distribusi (Cetak/Digital)	Penerima	Paraf
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							

* Tambahkan baris apabila diperlukan

KETERANGAN :

- Dokumen yang tercantum dalam matriks ini merupakan dokumen terkendali yang digunakan dalam sistem manajemen mutu UPTD Instalasi Farmasi.
- Pastikan dokumen yang digunakan adalah dokumen dengan status "Aktif".
- Dokumen dengan status "Kadaluarsa" tidak boleh digunakan dan harus diarsipkan sesuai prosedur.
- Review matriks ini minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau jika terdapat perubahan dokumen.

Disetujui oleh,
Kepala UPTD Instalasi Farmasi

(.....)
NIP.



UPTD INSTALASI FARMASI DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU



**Gedung Sultan Mahmud Riayat Syah Tanjungpinang -
Pulau Dompak Provinsi Kepulauan Riau**





STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI UPTD INSTALASI FARMASI DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU



UPTD INSTALASI FARMASI
DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU



UPTD INSTALASI FARMASI DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Melayani dengan Hati
Mengelola Obat dengan Integritas



TERSERTIFIKASI
ISO 9001:2015



TERSERTIFIKASI
GSDP WHO



SESUAI
CDOB BPOM



INTEGRITAS



PROFESIONAL



AKUNTABEL



INOVATIF

Kesehatan Masyarakat, Tanggung Jawab Bersama





Landasan Hukum

- . Undang-Undang 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan
- . Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 20 Tahun 2025 tentang Standar Cara Distribusi Obat Yang Baik
- . Standar Pelayanan WHO : GSDP (*Good Storage and Distribution For Medical Product*) WHO TRS No 1023—2020
- . Standar Persyaratan ISO 9001:2015 Amandemen 2024 tentang Sistem Manajemen Mutu

Landasan Kebijakan & Target UPTD

Mewujudkan Tata Kelola Distribusi & Pelayanan Kefarmasian yang Transparan, Akuntabel, Berdaya Guna, dan Berorientasi pada Kepuasan Masyarakat Kepri

PROFIL SINGKAT UPTD Instalasi Farmasi

Tugas Utama

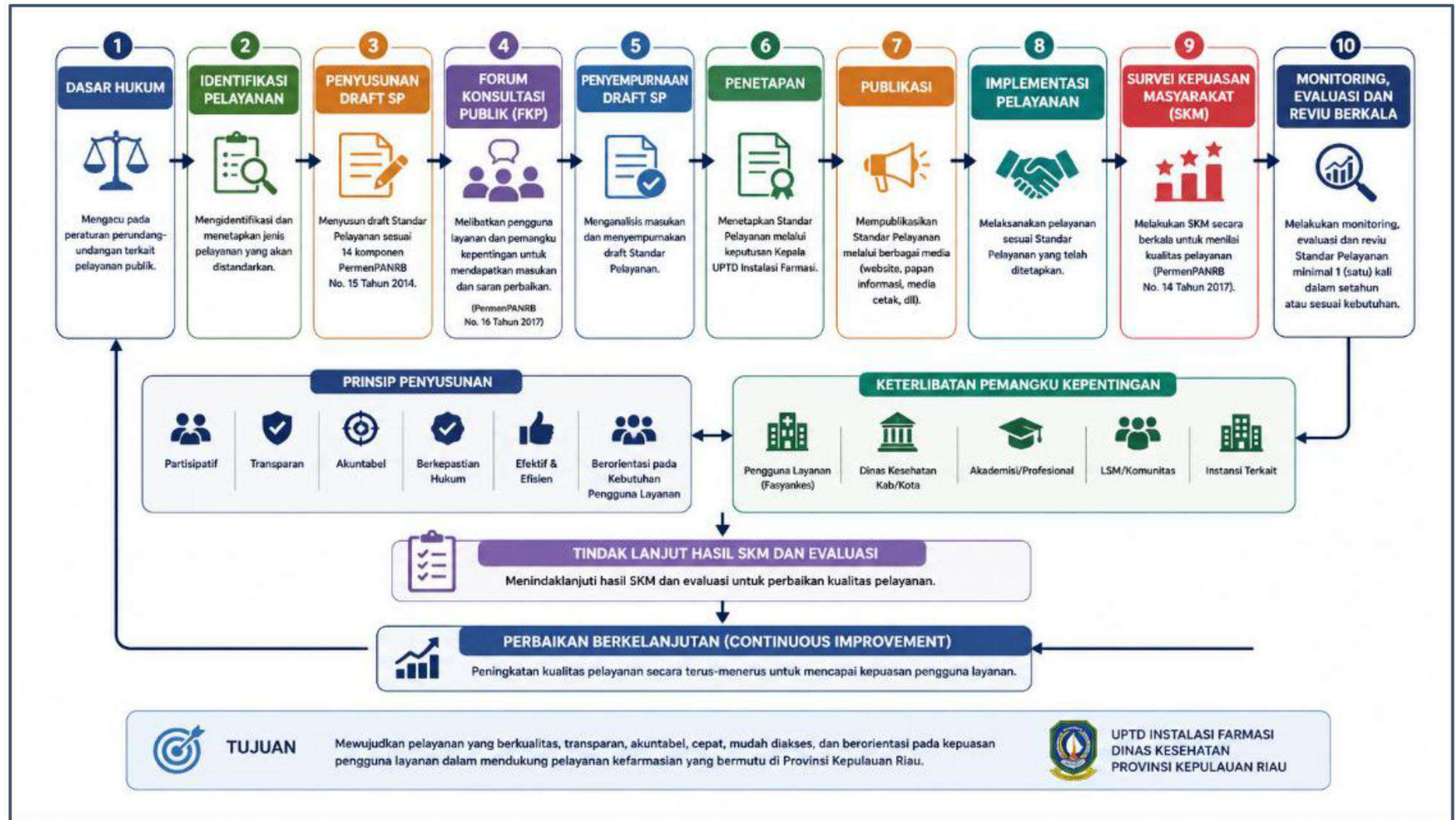
- Pengelolaan obat
- Pengelolaan vaksin
- Pengelolaan BMHP
- Penyimpanan sesuai standar
- Distribusi logistik kesehatan
- Pembinaan pengelolaan perbekalan farmasi kepada fasilitas pelayanan kesehatan

Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik yang Transparan, Akuntabel, dan Berorientasi pada Kepuasan Masyarakat.



Kerangka Penyusunan Standar Pelayanan

UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau





Kebijakan Pelayanan Publik

- **Standar Pelayanan (SP) 14 Komponen:** Wajib menyusun SP sesuai PermenPANRB No. 15 Tahun 2014 untuk seluruh jenis layanan perbekalan farmasi.
- **Pelibatan Unsur Masyarakat:** Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP) minimal melibatkan >4 unsur (akademisi, media, pengguna layanan, LSM).
- **Peninjauan Berkala:** Reviu SP dilakukan minimal 1 tahun sekali yang ditindaklanjuti dengan berita acara resmi.
- **Publikasi Terintegrasi:** Dipublikasikan secara rinci melalui media sosial, website instansi, serta terhubung aktif dengan SIPPN MenPANRB.

Alur Identifikasi Pelayanan

ALUR IDENTIFIKASI LAYANAN UPTD INSTALASI FARMASI DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU



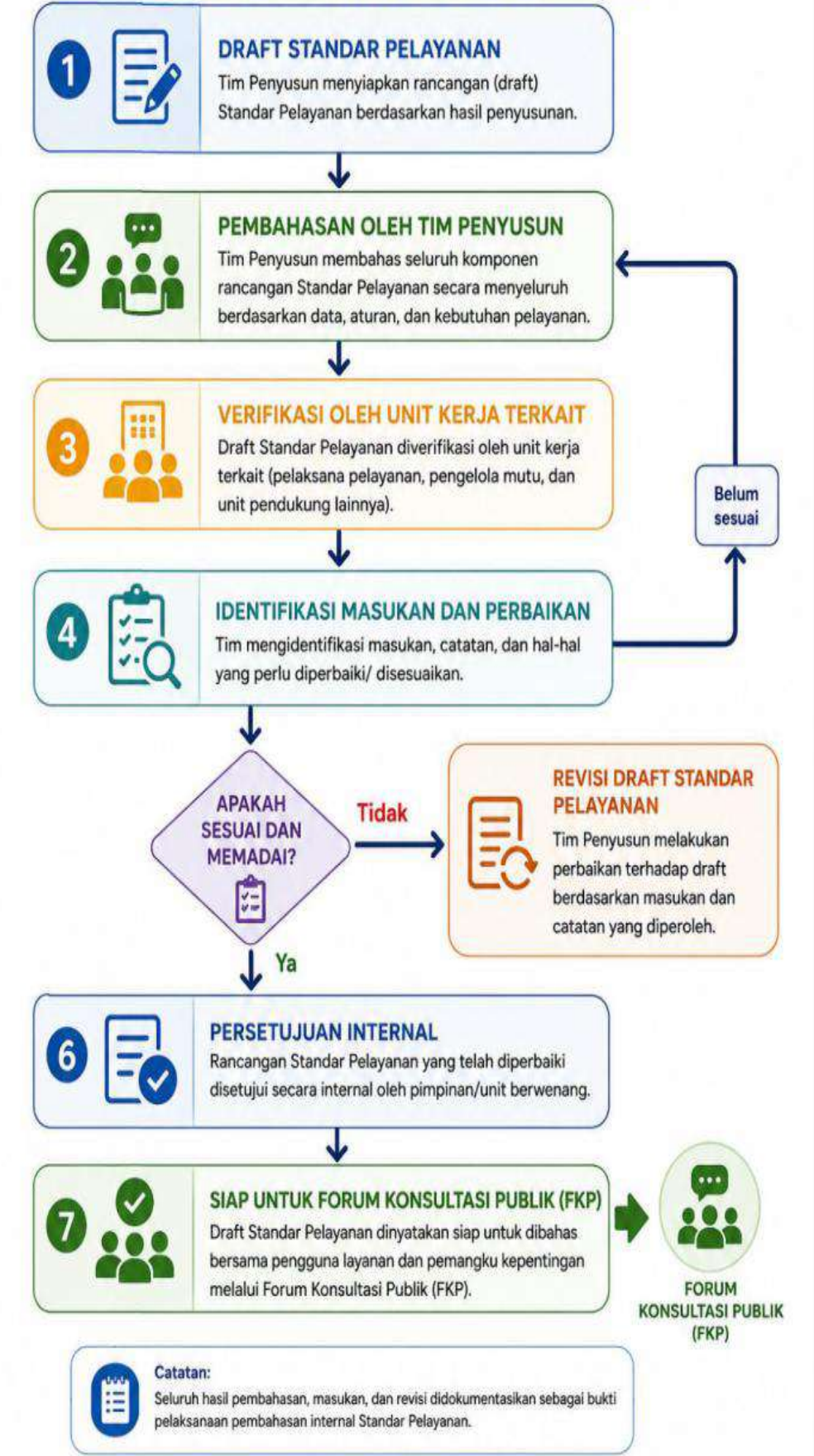
Alur Penyusunan Standar Pelayanan

ALUR PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN UPTD INSTALASI FARMASI DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU



Alur Pembahasan Internal

ALUR PEMBAHASAN INTERNAL STANDAR PELAYANAN UPTD INSTALASI FARMASI DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU



Alur Forum Konsultasi Publik

ALUR FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP) PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN UPTD INSTALASI FARMASI DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU



CATATAN:

Seluruh tahapan Forum Konsultasi Publik didokumentasikan sebagai bukti pelaksanaan yang meliputi undangan, daftar hadir, notulen/berita acara, materi, dokumentasi kegiatan, dan tindak lanjut atas masukan.

Alur Publikasi Standar Pelayanan

ALUR PUBLIKASI STANDAR PELAYANAN UPTD INSTALASI FARMASI DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU



Catatan:

Pastikan informasi yang dipublikasikan mudah diakses, jelas, lengkap, dan mutakhir agar pengguna layanan memperoleh kepastian pelayanan.



Jenis Pelayanan

- . Distribusi obat program
- . Distribusi vaksin
- . Distribusi BMHP
- . Pelayanan informasi perbekalan farmasi
- . Pelayanan pengaduan
- . Konsultasi logistik farmasi



Daftar Obat Program Kesehatan

Diadakan oleh Kementerian Kesehatan

MALARIA

- ☐ Artesunate injeksi 60 mg
- ☐ Primakuin tab 15 mg
- ☐ Doksisisiklin tab 100 mg
- ☐ DHP (Dehidro Artemisin + Piperakuin)
- ☐ DHP Dispersible

FILARIASIS & KECACINGAN

- ☐ DEC tab 100 mg
- ☐ Albendazol tab 400 mg
- ☐ Albendazol susp 200 mg/5 ml

ANTIVENOM

- ☐ Antivenom Sea Snake
- ☐ Hemato Polyvalent Snake Antivenom
- ☐ Neuro Polyvalent Snake Antivenom
- ☐ Polyvalent Snake Antivenom (Australia - PNG)

TB

- ☐ OAT FDC Kat. 1
- ☐ OAT FDC Kat. 2
- ☐ OAT FDC Kat. Anak
- ☐ OAT Kombipak Dewasa
- ☐ OAT Kombipak Anak

DIARE

- ☐ Garam Oralit
- ☐ Zinc tab disp 20 mg

KUSTA & FRAMBUSIA

- ☐ MDT dewasa
- ☐ MDT anak
- ☐ Azitromisin tab 500 mg
- ☐ Rifampisin tab 300 mg
- ☐ Rifampisin tab 450 mg
- ☐ Rifampisin tab 600 mg

AIDS & PMS

- ☐ Efavirenz tab 600 mg
- ☐ Lopinavir 200 mg + Ritonavir 50 mg
- ☐ Lopinavir 100 mg + Ritonavir 25 mg
- ☐ Nevirapin 200 mg
- ☐ Tenofovir tab 300 mg
- ☐ Zidovudin kaps 100 mg
- ☐ Lamivudin tab 150 mg
- ☐ Zidovudin 300 mg + Lamivudin 150 mg
- ☐ Efavirenz tab 200 mg
- ☐ Tenofovir 300 mg + Emtricitabine 200 mg
- ☐ Zidovudin 60 mg + Lamivudine 30 mg + Nevirapine 50 mg Ped Triple FDC
- ☐ Tenofovir 300 mg + Lamivudin 300 mg + Efavirenz 600 mg
- ☐ Rilpivirine tab 25 mg
- ☐ Tenofovir 300 mg + Lamivudin 300 mg + Dolutegravir 50 mg
- ☐ Dolutegravir 50 mg

IMUNISASI

- ☐ Vaksin Hepatitis B
- ☐ Vaksin BCG
- ☐ Vaksin Polio 10 dosis (b-OPV)
- ☐ Vaksin DT
- ☐ Vaksin Td
- ☐ Vaksin IPV
- ☐ Vaksin DPT-HB-Hib
- ☐ Vaksin MR
- ☐ Vaksin HPV
- ☐ Vaksin PCV
- ☐ Vaksin JE
- ☐ Vaksin Rotavirus
- ☐ Vaksin Hepatitis Dewasa
- ☐ Vaksin Heksavalen

HEPATITIS

- ☐ Daklatasvir tab 30 mg
- ☐ Daklatasvir tab 60 mg
- ☐ Sofosbuvir tab 400 mg
- ☐ Elbasvir 50 mg + Grazoprevir 100 mg
- ☐ KDT Sofosbuvir+Dacla
- ☐ Tenofovir 300 mg

KES. Jiwa

- ☐ Diazepam tab 5 mg
- ☐ Diazepam inj 5 mg/ml
- ☐ Amitriptilin tab 25 mg
- ☐ Flufenazine Dekanoat inj 25 mg/ml
- ☐ Haloperidol Dekanoat inj 50 mg/ml
- ☐ Haloperidol inj 5 mg/ml
- ☐ Haloperidol tab 5 mg
- ☐ Klorpromazin HCL tab 100 mg
- ☐ Risperidon tab 2 mg
- ☐ Trifluoperazine HCL tab 5 mg
- ☐ Triheksifenidil tab 2 mg
- ☐ Metadon 10 mg/ml

RABIES

- ☐ Vaksin Anti Rabies
- ☐ Serum Anti Rabies



Daftar Obat Program Kesehatan

Diadakan oleh Dinkes Provinsi melalui DAK Non Fisik

GIZI

- ☐ Retinol (Vitamin A) 100.000 IU
- ☐ Retinol (Vitamin A) 200.000 IU
- ☐ Tablet Tambah Darah
- ☐ Mineral Mix
- ☐ MMS
- ☐ F75
- ☐ F100

KES. IBU

- ☐ Oksitosin inj 10 IU/ml
- ☐ Metil Ergometrin Maleat inj 0,20 mg/ml
- ☐ Magnesium Sulfat inj 40%
- ☐ Magnesium sulfat inj 20%
- ☐ Kalsium Glukonat inj 10%
- ☐ Metronidazol infus 5 mg/ml

KES. ANAK

- ☐ Fitomenadion (Vit. K1) injeksi 2 mg/mL
- ☐ Levo Tiroksin tab 50 mcg
- ☐ Oksitetrasiklin HCl Salep mata 1%
- ☐ Fenobarbital injeksi 50 mg/mL
- ☐ Diazepam injeksi 5 mg/mL
- ☐ Ampisilin inj 1000 mg/vial
- ☐ Gentamisin inj 40 mg/ml

PENGELOLA FPK MENJADI PENGHUBUNG KUNCI DALAM RANTAI SUPLAJ PERBEKALAN KESEHATAN



TANGGUNG JAWAB PENGELOLA FPK

- Perencanaan kebutuhan yang tepat untuk menjamin ketersediaan obat.
- Penerimaan obat sesuai spesifikasi dan prosedur.
- Penyimpanan sesuai persyaratan (*Good Storage Practice*).
- Pengelolaan stok dengan prinsip FEFO/FIFO untuk mencegah kedaluwarsa.
- Distribusi yang tepat, aman, dan terkontrol.
- Dokumentasi lengkap, akurat, dan dapat ditelusuri.



IDENTITAS PEMDA

- Berintegritas
- Profesional
- Akuntabel
- Pelayan Masyarakat

PENGELOLA FPK (PEMDA)

Penanggung jawab utama memastikan obat selalu **TERSEDIA**, **BERMUTU**, dan **BERINTEGRITAS**

MENJAGA MUTU DAN INTEGRITAS

- Memastikan suhu & kondisi sesuai persyaratan.
- Mencegah penyimpangan, kerusakan, kehilangan, dan pemalsuan.
- Bekerja sesuai regulasi dan prinsip Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB).
- Bertindak jujur, profesional, dan bertanggung jawab.
- Melakukan monitoring, evaluasi, dan perbaikan berkelanjutan.

HASIL AKHIR

- Terjamin MUTU, KHASIAT, dan KEAMANAN obat
- Ketersediaan obat terjaga berkelanjutan
- Pelayanan kesehatan berkualitas dan masyarakat sehat
- Kepercayaan masyarakat meningkat terhadap pelayanan pemerintah



INGAT!

Obat yang bermutu dan berintegritas adalah investasi untuk keselamatan pasien dan keberhasilan pelayanan kesehatan.

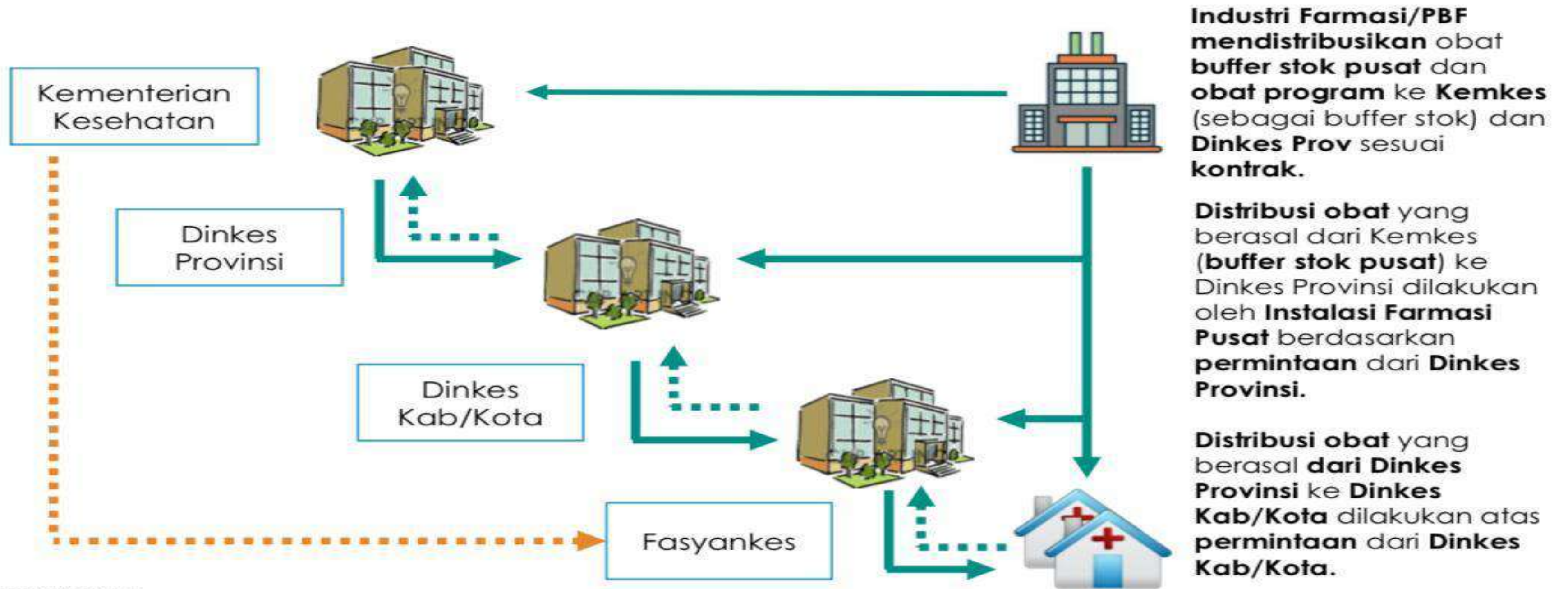


KUNCI UTAMA: Pengelola FPK memastikan **TEPAT JENIS, TEPAT JUMLAH, TEPAT WAKTU, TEPAT TUJUAN**, dengan **MUTU & INTEGRITAS TERJAGA**.



PENGELOLA FPK BERINTEGRITAS, OBAT BERKUALITAS, MASYARAKAT TERLINDUNGI.

Mekanisme Pendistribusian Obat, Vaksin dan BMHP



Keterangan :

-  Alur Pendistribusian
-  Alur Permintaan
-  Distribusi langsung



UPTD INSTALASI FARMASI
DINAS KESEHATAN PROVINSI
KEPULAUAN RIAU

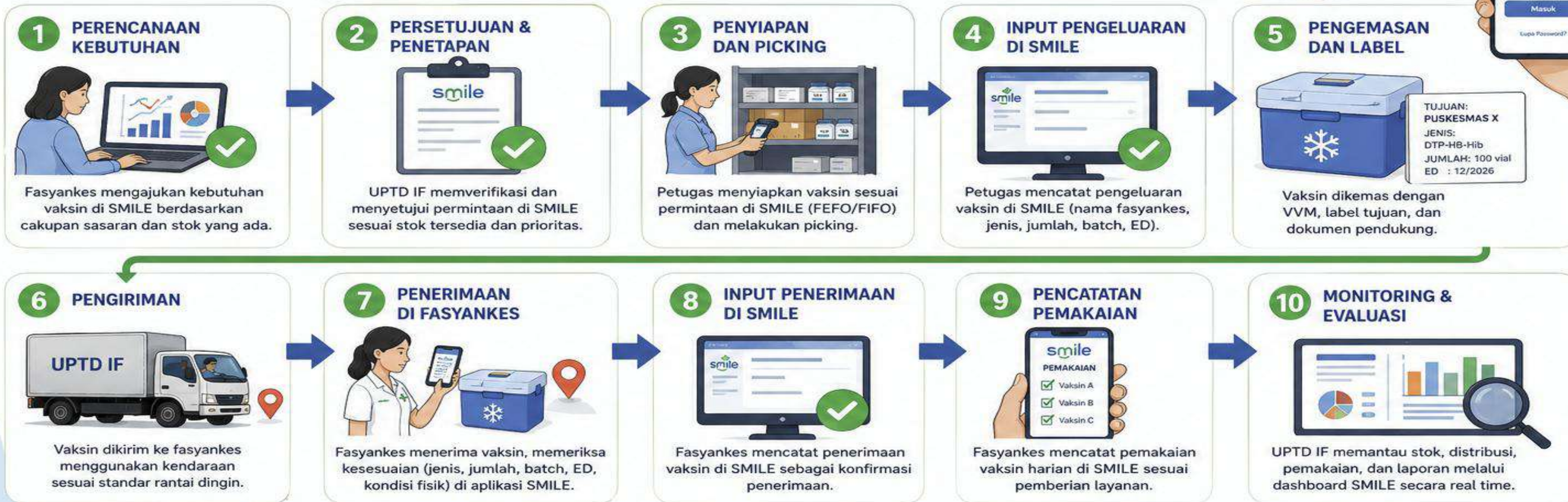
ALUR DISTRIBUSI DENGAN SMILE

(SISTEM MANAJEMEN IMUNISASI & LOGISTIK ELEKTRONIK)

Data Akurat • Stok Terkendali • Distribusi Efektif • Imunisasi Bermutu

smile

SISTEM MANAJEMEN IMUNISASI
& LOGISTIK ELEKTRONIK



KEUNTUNGAN
DISTRIBUSI DENGAN SMILE



Perencanaan
kebutuhan
lebih akurat



Stok terpantau
real time



Menjaga rantai dingin
dan kualitas vaksin



Data valid untuk
pengambilan
keputusan



Mendukung program
imunisasi bermutu



SMILE untuk Logistik Sehat,
Imunisasi Kuat,
Masyarakat Hebat!



ALUR DISTRIBUSI UPTD INSTALASI FARMASI

DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Distribusi Tepat • Mutu Terjaga • Layanan Prima



PRINSIP DISTRIBUSI

- ✓ Tepat Jenis
- 📦 Tepat Jumlah
- 🕒 Tepat Waktu
- 📍 Tepat Sasaran
- 🛡️ Mutu Terjaga

1 PERENCANAAN KEBUTUHAN



Fasyankes mengajukan kebutuhan melalui aplikasi e-Monev / SILOVe / formulir permintaan.

2 PENERIMAAN & VERIFIKASI PERMINTAAN



Petugas UPTD IF menerima dan memverifikasi permintaan (jenis, jumlah, stok, dan prioritas).

3 PENYIAPAN BARANG



Petugas menyiapkan obat, vaksin, BMHP sesuai permintaan dengan prinsip FEFO/FIFO.

4 PENGECEKAN MUTU & KUANTITAS



Dilakukan pengecekan nama barang, jumlah, nomor batch, ED, kondisi kemasan dan suhu (jika diperlukan).

5 PENGEMASAN



Pengemasan sesuai standar, dilengkapi dokumen dan label tujuan.

6 PENCATATAN & DOKUMENTASI



Pencatatan pengeluaran di SILOVe dan arsip dokumen (surat jalan, faktur, BA serah terima).

7 PENGIRIMAN / TRANSPORTASI



Pengiriman menggunakan kendaraan yang memenuhi standar (termasuk rantai dingin untuk vaksin/CCP).

8 PENERIMAAN DI FASYANKES TUJUAN



Fasyankes menerima, memeriksa kesesuaian barang dan dokumen, lalu menandatangani BA Serah Terima.

9 PENCATATAN & PELAPORAN



Fasyankes mencatat di e-Monev / SILOVe dan UPTD IF memantau realisasi distribusi.

10 MONITORING & EVALUASI



UPTD IF melakukan monitoring ketersediaan, pemakaian, dan umpan balik untuk perbaikan.



JAMINAN MUTU

Menjaga mutu obat, vaksin, dan BMHP selama proses distribusi hingga diterima fasyankes tujuan.



RANTAI DINGIN TERJAGA

Vaksin dan produk CCP dikirim dengan memastikan suhu sesuai standar (2 – 8°C).



KOLABORASI

Bersinergi dengan Dinas Kesehatan Kab/Kota dan Fasyankes untuk layanan kesehatan yang optimal.



MELAYANI DENGAN HATI
KESEHATAN MASYARAKAT
PRIORITAS KAMI



UPTD INSTALASI FARMASI
DINAS KESEHATAN PROVINSI
KEPULAUAN RIAU

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmoni Layat Adaptif Kolaborasi

#bangga
melayani
bangsa

UPTD INSTALASI FARMASI DINKES KEPRI

★ *Raih* ★

NILAI SKM

98,56

PREDIKAT PELAYANAN
SANGAT BAIK



Indri Ayu Ningsih, M. Farm, Apt.
Kepala UPTD Instalasi Farmasi
Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau

Terima kasih atas kepercayaan
dan dukungan seluruh masyarakat.
Kami terus berkomitmen memberikan
pelayanan terbaik untuk Anda.

PELAYANAN
PROFESIONAL

CEPAT
TEPAT

RAMAH
TRANSPARAN

AKUNTABEL
BERINTEGRITAS

“Melayani dengan Hati, untuk Kesehatan Masyarakat Kepri”

@uptd_if_prov_kepri | uptdinstalasifarmasi.kepriprov.go.id



UPTD INSTALASI FARMASI DINKES KEPRI

★ *Raih* ★

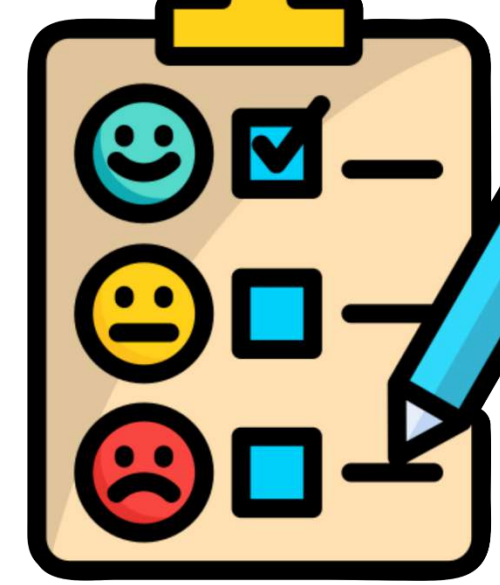
NILAI SKM

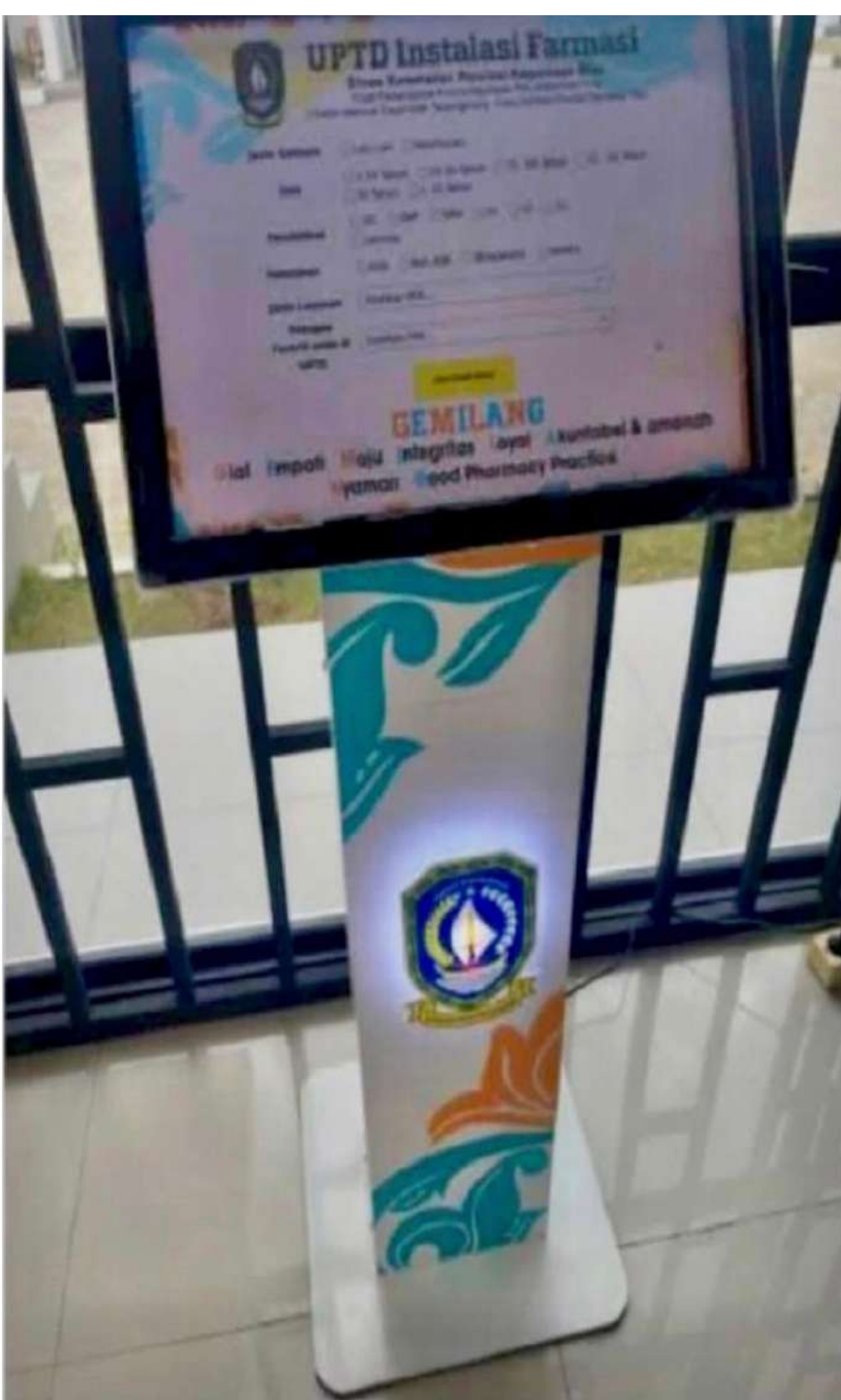
98,56

PREDIKAT PELAYANAN
SANGAT BAIK

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNSUR PELAYANAN

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	INDEKS NILAI (%)
1	Persyaratan Pelayanan	3,95	98,63
2	Prosedur Pelayanan	3,93	98,28
3	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3,92	97,93
4	Pelayanan UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau	3,93	98,28
5	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,90	97,60
6	Sarana dan Prasarana	3,95	98,63
7	Kompetensi/Kemampuan Pelayanan	3,90	97,60
8	Kenyamanan Lingkungan	3,97	99,30
9	Respon Pelayanan	4,00	100





Profesionalisme SDM Gemilang

Budaya & Etika Pelayanan

Setiap petugas farmasi menerapkan nilai organisasi **GEMILANG** (Giat, Empati, Maju, Integritas, Loyal, Akuntabel, Nyaman, Good Pharmacy Practice).

Penerapan kode etik yang ketat, kepastian jam pelayanan penerimaan & pengeluaran obat, serta pemberian apresiasi pegawai berprestasi secara berkala.



Profesionalisme SDM Gemilang

Budaya & Etika Pelayanan

Setiap petugas farmasi menerapkan nilai organisasi **GEMILANG** (Giat, Empati, Maju, Integritas, Loyal, Akuntabel, Nyaman, Good Pharmacy Practice).

Penerapan kode etik yang ketat, kepastian jam pelayanan penerimaan & pengeluaran obat, serta pemberian apresiasi pegawai berprestasi secara berkala.





UPTD INSTALASI FARMASI DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Melayani dengan Hati, Menyalurkan dengan Pasti



KEMENTERIAN
KESEHATAN
REPUBLIK
INDONESIA



AMAN
Keamanan
Terjamin



BERKUALITAS
Kualitas
Terjaga



TERDISTRIBUSI
Distribusi
Merata



PROFESIONAL
SDM Kompeten
& Berdedikasi



TRANSPARAN
Pelayanan
Terbuka



MELAYANI
dengan Hati



TEPAT MUTU



UPTD INSTALASI FARMASI
KEPRI

TEPAT WAKTU



Kualitas
Terjaga



Rantai Dingin
Terjamin



Distribusi
Merata



SDM
Profesional



Pelayanan
Prima



Melayani
dengan Hati

ALUR PELAPORAN SILOVe

DARI KABUPATEN/KOTA KE WEB UPTD

UNTUK LAYANAN PENYELESAIAN MASALAH

Kabupaten/Kota menyampaikan masalah melalui SILOVe, UPTD memproses dan memberikan penyelesaian secara cepat, tepat, dan terintegrasi.

1. PELAPORAN KABUPATEN/KOTA



Petugas Kab/Kota login ke SILOVe dan membuat laporan masalah

- Pilih Jenis Masalah
- Isi Detail Masalah
- Lampirkan Dokumen (jika ada)
- Kirim Laporan



Seluruh Kabupaten/Kota di Kepulauan Riau

Laporan
Terkirim
Secara Online

2. WEB UPTD INSTALASI FARMASI PENERIMAAN & PROSES LAPORAN



JENIS MASALAH YANG DILAPORKAN



Kekurangan Obat



Kerusakan/
Kadaluarsa



Keterlambatan
Pengiriman



Permintaan
Informasi



Masalah
Aplikasi



Lain-lain

PROSES UPTD

- Verifikasi Laporan
- Analisis Masalah
- Koordinasi & Tindak Lanjut
- Penyelesaian Masalah
- Memberikan Respon ke Kab/Kota

Respon &
Penyelesaian
Dikirim

3. KABUPATEN/KOTA MENERIMA PENYELESAIAN



Kab/Kota menerima respon dan solusi dari UPTD melalui SILOVe

- Lihat Respon
- Tindak Lanjut
- Masalah Selesai
- Riwayat Tersimpan

KEUNGGULAN



Pelaporan Cepat
dan Mudah



Respon Lebih
Cepat



Transparan dan
Terintegrasi



Data Tersimpan
dengan Aman



Mendukung
Pengambilan
Keputusan

MANFAAT

- Masalah terselesaikan lebih cepat
- Koordinasi lebih efektif
- Pelayanan logistik obat dan vaksin semakin optimal
- Mendukung transformasi digital kesehatan

SILOVe

Sistem Informasi Logistik
Obat dan Vaksin Elektronik



<https://silove.kepriprov.go.id>

UPTD INSTALASI FARMASI
DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULUAAN RIAU

Komitmen Pelayanan GEMILANG



"Melayani dengan GEMILANG: Giat, Empati, Maju, Integritas, Loyal, Akuntabel, Nyaman, dan Good Pharmacy Practice."

UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Riau

PEMBINAAN PBF DALAM RANGKA PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO DI PROVINSI KEPULAUAN RIAU

SEKSI KEFARMASIAN DAN ALAT KESEHATAN DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU



OUTLINE

PERIZINAN PBF CABANG

LAPORAN E-REPORT

HASIL PEMBINAAN DAN PENGAWASAN PBF TAHUN 2025

PENUTUP

PERATURAN PEMERINTAH NO 28 TAHUN 2025

Peraturan Pemerintah No 28 Tahun 2025 mengatur Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Ketentuan sektor Pedagang Besar Farmasi (PBF) dan aktivitas di Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) merujuk pada acuan tunggal Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria (**NSPK**) pada **Pasal 137** serta pemisahan kewenangan menerbitkan izin pada **Pasal 138** yang terintegrasi melalui sistem OSS.

Kerangka Pengaturan Utama

- Peran **NSPK** pada **Pasal 137** sebagai acuan tunggal bagi Administrator KEK dan pusat.
- Pemisahan kewenangan pejabat penerbit perizinan pada **Pasal 138** sesuai Lampiran I.
- Klasifikasi tingkat risiko usaha menentukan dokumen PBF di KEK (**Pasal 124 s.d. 134**).
- Integrasi seluruh proses perizinan melalui sistem elektronik OSS

PERSYARATAN UMUM PERIZINAN PBF CABANG SESUAI PERATURAN PEMERINTAH NO 28 TAHUN 2025 PERMENKES NO 11 TAHUN 2025

ADMINISTRASI UMUM

- Permohonan
- NIB Aktif
- KTP, NPWP & SK Pimpinan
- Denah gudang & Lokasi PBF

IZIN PBF

- Izin PBF Pusat
- Izin PBF Cabang (Perubahan)

APOTEKER PENANGGUNG JAWAB

- KTP/Surat Domisili
- Ijazah
- STRA dan SIPA
- Perjanjian Kerjasama
- Pernyataan Bekerja Purna Waktu
- Berita Acara Serah Terima APJ (Perubahan)

PEMBAYARAN PAD

- Bukti bayar Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan Retribusi sesuai ketentuan yang berlaku

PERSYARATAN KHUSUS PERIZINAN PBF CABANG

1. Memiliki bangunan dan sarana yang memadai untuk dapat melaksanakan pengadaan, penyimpanan dan penyaluran obat dan/atau bahan obat
2. Memiliki prosedur pengadaan, penerimaan, penyimpanan, dan penyaluran obat dan/atau bahan obat.
3. Memiliki prosedur Keselamatan dan Kesehatan Kerja
4. Memiliki prosedur pengelolaan lingkungan sesuai dengan dokumen Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (SPPL)
5. Menerapkan standar CDOB dalam kegiatan pengadaan, penyimpanan dan penyaluran obat dan/atau bahan obat
6. Apoteker penanggung jawab memiliki SIPA sebagai persetujuan kewenangan praktik pada sarana PBF tersebut
7. Memiliki Izin Khusus Penyaluran Narkotika bagi PBF yang melakukan penyaluran Narkotika sesuai ketentuan peraturan perundangan
8. Memiliki Izin Khusus Importir/Eksportir Narkotika bagi PBF yang melakukan impor/ekspor narkotika sesuai ketentuan peraturan perundangan
9. Menerapkan standar usaha PBOT dan/atau PBK

PERUBAHAN IZIN PBF CABANG

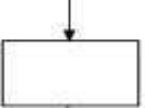
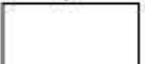
PBF WAJIB MENGAJUKAN PERUBAHAN IZIN PBF CABANG JIKA :

1. PERPANJANGAN IZIN PBF PUSAT
2. PERUBAHAN APOTEKER PENANGGUNG JAWAB/PIMPINAN CABANG
3. PERUBAHAN ALAMAT PBF
4. PERUBAHAN LINGKUP PENYALURAN

ALUR PROSES PERIZINAN BERUSAHA

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			
		1 Pemohon	2 Kementerian Teknis/OPD Teknis/BKPM	3 Sistem OSS	4 DPMPTSP/ BKPM	5 Kelengkapan	6 Waktu	7 Output	8 Keterangan
1.	Melakukan registrasi akun melalui aplikasi OSS					Aplikasi OSS		Akun Pemohon	
2.	Melakukan konfirmasi data pelaku usaha					- Akun Pemohon - Data Pelaku Usaha		Data Pelaku Usaha	
3.	Mengisikan data kegiatan usaha					- Data Pelaku Usaha - Data Kegiatan Usaha		Data Kegiatan Usaha dan Tingkat Risiko	
4.	Verifikasi KKPR	Tidak				Data Kegiatan Usaha dan Tingkat Risiko	Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko	Hasil verifikasi KKPR	→ Jika Izin Utamanya merupakan kewenangan Pemerintah Pusat Verifikasi dilakukan oleh Kementerian Teknis → Jika Izin Utamanya merupakan kewenangan Pemerintah Daerah Verifikasi dilakukan oleh OPD Teknis → Jika Usaha tersebut sudah memiliki Dokumen Tata Ruang Maka Verifikasi dilakukan oleh BKPM
5.	Persetujuan KKPR					Hasil verifikasi KKPR		Persetujuan KKPR	
6.	Mengunggah dokumen lingkungan (Bagi yang sudah punya)/ memilih parameter lingkungan (bagi yg belum punya dokumen lingkungan)					Persetujuan KKPR		Dokumen Lingkungan/Parameter lingkungan	
7.	Mengisikan pernyataan mandiri kegiatan usaha (self Declare)					- Dokumen Lingkungan/Parameter lingkungan - Draft Pernyataan Mandiri		Pernyataan Mandiri	
8.	Menerbitkan NIB					- Data Kegiatan Usaha - KKPR/KKKPR - Dokumen Lingkungan - Pernyataan Mandiri		- NIB - Pernyataan Mandiri	
9.	Menerima notifikasi					- NIB - Pernyataan Mandiri		Notifikasi	

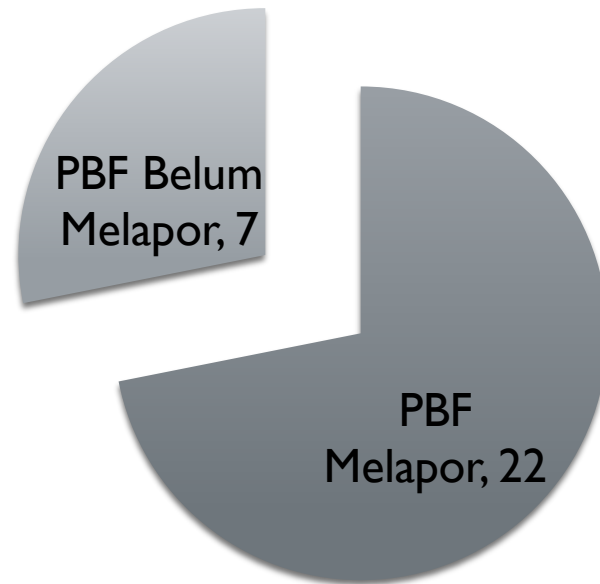
ALUR PROSES PERIZINAN BERUSAHA

No	Kegiatan	Pelaksana				5	6	Mutu Baku	
		1	2	3	4			7	8
		Pemohon	Kementerian Teknis/OPD Teknis/BKPM	Sistem OSS	DPMPSTP/ BKPM	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
10	Melakukan pemenuhan persyaratan (Bagi yang sudah memiliki dokumen lingkungan)/ Melakukan pemenuhan persyaratan dan penyusunan dokumen lingkungan (Bagi yang belum memiliki dokumen lingkungan)					- Notifikasi - Dokumen Persyaratan		Dokumen lingkungan	
11	Menerima notifikasi					Dokumen lingkungan		Notifikasi	
12	Melakukan pemenuhan persyaratan					- Notifikasi - Dokumen Persyaratan		Dokumen Persyaratan	
13	Memverifikasi atas pemenuhan persyaratan				Memenuhi Persyaratan	Dokumen Persyaratan		Hasil verifikasi Dokumen Persyaratan	Sesuai kewenangan
14	Menerbitkan Izin					Hasil verifikasi Dokumen Persyaratan		Izin	Sesuai kewenangan
15	Menerima Notifikasi					- NIB - Izin		Notifikasi	

DATA JUMLAH PBF DI PROVINSI KEPULAUAN RIAU TAHUN 2025

No	Kabupaten/Kota	PBF Pusat (Sarana)	PBF Cabang (Sarana)
1.	Kota Batam	13	14
2.	Kota Tanjungpinang	1	1
3.	Kabupaten Karimun	1	-
	Jumlah PBF	15	14

ABSENSI PELAPORAN E-REPORT PBF HINGGA TRIWULAN III 2026



PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

TUJUAN

1. Menjamin Obat dan Bahan Obat yang beredar memenuhi persyaratan keamanan, khasiat, dan mutu; serta
2. Menjamin terselenggaranya penyaluran Obat dan Bahan Obat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

■ CAKUPAN

- Pengawasan atas pemenuhan standar usaha Pedagang Besar Farmasi dilakukan oleh Menteri, gubernur, dan Kepala BP sesuai dengan kewenangannya

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

- PELAKSANAAN PENGAWASAN MELALUI:
 - 1. Pemeriksaan Laporan Distribusi
 - 2. Kunjungan Lapangan
 - 3. Tindak Lanjut temuan BPOM
- TEKNIK PENGAWASAN :
 - A. Memeriksa lokasi dan fasilitas PBF
 - B. Pemeriksaan Dokumen Perizinan
 - C. Pemeriksaan Dokumen Kegiatan PBF
 - D. Mewawancarai pihak PBF (APJ & Manajemen)
 - E. Mengkaji hasil pemeriksaan
 - F. Memberi Rekomendasi Hasil Pengawasan

PENGAWASAN PBF 2025

PENGAWASAN RUTIN DINAS KESEHATAN PROVINSI

- HASIL :

- I. PENGAWASAN 2 PBF CABANG & 5 PBF PUSAT

- Dari hasil analisis dan evaluasi di lapangan tergambar kondisi terdapat beberapa sarana yang tidak sesuai dengan prinsip perizinan distributor.
- Contoh dari temuan di lapangan yaitu tidak adanya penanggung jawab teknis yang berkompeten ataupun penanggung jawab teknis tidak bekerja penuh waktu, dan belum terlaporkannya aktivitas penyaluran,
- menyalurkan produk yang tidak sesuai dengan kelompok produk yang terdaftar di izin perusahaan,
- Masa izin dari perusahaan tersebut sudah habis dan belum di lakukannya proses pengurusan izin kembali.

TANTANGAN

1. SEBAGIAN BESAR SARANA PBF BERADA DI KOTA BATAM MENGAKIBATKAN TERBATASNYA PENGAWASAN OLEH DINAS KESEHATAN PROVINSI
 2. KETERBATASAN SUMBER DAYA SEHINGGA TIDAK SEMUA PBF DAPAT DIKUNJUNGI SETAHUN SEKALI
- SOLUSI :
1. PEMANFAATAN TEKNOLOGI KOMUNIKASI DAN INFORMASI SEBAGAI SARANA KOORDINASI ANTARA DINAS KESEHATAN PROVINSI DAN PBF SECARA BERKALA
 2. PENGAWASAN OLEH DINAS KESEHATAN PROVINSI MELALUI PEMANTAUAN SECARA ONLINE TERHADAP LAPORAN DAN KESESUAIAN PERIZINAN PBF
 3. LAYANAN KONSULTASI SECARA ONLINE BAGI PBF UNTUK MENCEGAH KETIDAKSESUAIAN

PENUTUP

- ✓ IZIN PBF BERLAKU SELAMA MASIH MENJALANKAN AKTIFITAS
- ✓ PBF WAJIB MENGAJUKAN PERUBAHAN IZIN JIKA ADA PERUBAHAN
- ✓ PBF WAJIB MENYAMPAIKAN LAPORAN DISTRIBUSI SECARA BERKALA
- ✓ DINAS KESEHATAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU MEMBUTUHKAN DUKUNGAN TIM KERJA LINTAS SEKTOR DALAM MELAKSANAKAN PEMBINAAN DAN PENGAWASAN, MISALNYA BPOM

TERIMA KASIH