



**PEMERINTAH KOTA BATAM  
DINAS KESEHATAN  
UPTD INSTALASI FARMASI**  
Jl. Pramuka No. 7 Sei. Harapan Sekupang Kota Batam  
Telp. (0778) 8015410 Email : instalasifarmasibatam@gmail.com

Kode Pos : 29422

---

**SURAT KEPUTUSAN**

**KEPALA UPTD INSTALASI FARMASI  
DINAS KESEHATAN KOTA BATAM  
NOMOR : 003/000.8.3.4/I/2024**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
UPTD INSTALASI FARMASI DINAS KESEHATAN KOTA BATAM**

**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 penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar 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 Standar Pelayanan Publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu ditetapkan Keputusan Kepala UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam tentang Standar 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 Standar Pelayanan;
4. Peraturan Walikota Batam Nomor 80 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan;
5. Peraturan Walikota Batam Nomor 202 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Batam Nomor 6 Tahun 2018 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Instalasi Farmasi Pada Dinas Kesehatan Kota Batam;
6. Peraturan Walikota Batam Nomor 35 Tahun 2023 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Sistem Kerja di Lingkungan Dinas Kesehatan;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UPTD INSTALASI FARMASI TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI UPTD INSTALASI FARMASI PADA DINAS KESEHATAN KOTA BATAM
- PERTAMA : Standar Pelayanan pada UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam meliputi ruang lingkup :
- a. Pelayanan Obat dan BMHP (Bahan Medis Habis Pakai)
  - b. Pelayanan Vaksin
- KETIGA : Standar Pelayanan pada UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam 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.

Ditetapkan di : Batam

Pada tanggal : 26 Januari 2024

KEPALA UPTD INSTALASI FARMASI  
DINAS KESEHATAN KOTA BATAM



MARHAMAH

**LAMPIRAN 1.****Surat Keputusan Kepala UPTD Instalasi Farmasi  
Dinas Kesehatan Kota Batam****Nomor : 003/000.8.3.4/I/2024****Tanggal : 26 Januari 2024****A. PENDAHULUAN**

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

**B. STANDAR PELAYANAN**

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

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian.</li><li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2023 tentang Narkotika, Psikotropika, dan Prekursor Farmasi.</li><li>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.</li><li>4. Peraturan Walikota Batam Nomor 202 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Batam Nomor 6 Tahun 2018 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Instalasi Farmasi Pada Dinas Kesehatan Kota Batam.</li></ol>
2.	PERSYARATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Menyerahkan surat permintaan baik dalam bentuk kertas (khusus untuk klinik dan Rumah Sakit) maupun dalam bentuk elektronik (melalui sistem informasi kearsipan dinamis terintegrasi)</li><li>2. Membawa stempel instansi</li></ol>

3.	SISTEM MEKANISME PROSEDUR	<pre> graph TD     A([Puskesmas/Klinik/Rumah Sakit mengambil nomor antrian dan menyerahkan surat permintaan]) --&gt; B[Petugas memverifikasi surat permintaan obat dan BMHP]     B --&gt; C[Petugas menyiapkan obat dan BMHP]     C --&gt; D[Petugas membuat surat bukti barang keluar (SBBK) dan berita acara serah terima]     D --&gt; E[Petugas memverifikasi kesesuaian obat dan BMHP yang disiapkan dengan dokumen]     E --&gt; F([Serah terima obat dan BMHP]) </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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datang secara langsung ke UPTD Instalasi Farmasi</li> <li>2. Kotak saran</li> <li>3. e-mail : <a href="mailto:instalasifarmasibatam@gmail.com">instalasifarmasibatam@gmail.com</a></li> <li>4. QR Barcode</li> </ol> <p>Penanganan pengaduan melalui media tersebut di atas akan ditindaklanjuti dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan verifikasi atas aduan, saran dan masukan yang disampaikan.</li> <li>2. Memberikan klarifikasi dan solusi atas aduan, saran, dan masukan kepada pihak yang bersangkutan.</li> </ol>

8.	SARANA DAN PRASARANA	1. Meja 2. Komputer 3. Printer 4. ATK 5. Troli barang 6. Fasilitas pendukung : Jaringan Internet
9.	KOMPETENSI PELAKSANA	Petugas yang memahami prosedur dan mekanisme pelayanan obat dan BMHP (Bahan Medis Habis Pakai)
10.	PENGAWASAN INTERNAL	Dilakukan oleh atasan langsung
11.	JUMLAH PELAKSANA	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 PELAKSANA	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 - 16.30 WIB Istirahat : 11.30 - 13.00 WIB
16.	INFORMASI TRACKING SYSTEM	<i>Tracking Order System</i> (Elektronik)

Kepala UPTD Instalasi Farmasi  
Dinas Kesehatan Kota Batam



MARHAMAH

**LAMPIRAN 2.****Surat Keputusan Kepala UPTD Instalasi Farmasi  
Dinas Kesehatan Kota Batam**

Nomor : 003/000.8.3.4/I/2024

Tanggal : 26 Januari 2024

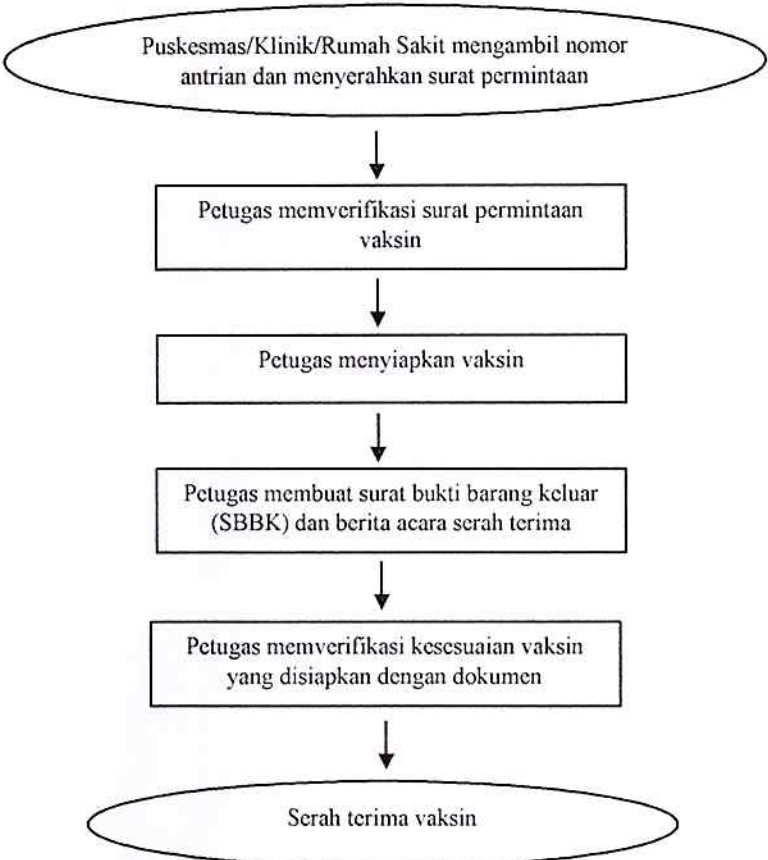
**A. PENDAHULUAN**

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 Puskesmas, Klinik dan Rumah Sakit di Kota Batam untuk menunjang pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Hal tersebut tentunya harus didukung dengan kualitas pelayanan yang baik bagi pihak pengguna layanannya sehingga tercipta pelayanan yang efektif, efisien, responsif, adil, terukur, transparan, dan berkualitas. Oleh karena itu, perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik melalui Keputusan Kepala UPTD Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kota Batam.

**B. STANDAR PELAYANAN**

Jenis Pelayanan : Pelayanan Vaksin

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian.</li><li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Imunisasi.</li><li>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.</li><li>4. Peraturan Walikota Batam Nomor 202 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Batam Nomor 6 Tahun 2018 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Instalasi Farmasi Pada Dinas Kesehatan Kota Batam.</li></ol>
2.	PERSYARATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Menyerahkan surat permintaan vaksin baik dalam bentuk kertas (khusus untuk klinik dan Rumah Sakit) maupun dalam bentuk elektronik (melalui sistem informasi kearsipan dinamis terintegrasi)</li><li>2. Membawa stempel instansi</li></ol>

3.	SISTEM MEKANISME PROSEDUR	 <pre> graph TD     A([Puskesmas/Klinik/Rumah Sakit mengambil nomor antrian dan menyerahkan surat permintaan]) --&gt; B[Petugas memverifikasi surat permintaan vaksin]     B --&gt; C[Petugas menyiapkan vaksin]     C --&gt; D[Petugas membuat surat bukti barang keluar (SBBK) dan berita acara serah terima]     D --&gt; E[Petugas memverifikasi kesesuaian vaksin yang disiapkan dengan dokumen]     E --&gt; F([Serah terima vaksin]) </pre>
4.	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	45 menit
5.	BIAYA/TARIF	Tidak dikenakan biaya (gratis)
6.	PRODUK PELAYANAN	Vaksin
7.	PENANGANAN PENGADUAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datang secara langsung ke UPTD Instalasi Farmasi</li> <li>2. Kotak saran</li> <li>3. e-mail : <a href="mailto:instalasifarmasibatam@gmail.com">instalasifarmasibatam@gmail.com</a></li> <li>4. QR Barcode</li> </ol> <p>Penanganan pengaduan melalui media tersebut di atas akan ditindaklanjuti dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan verifikasi atas aduan, saran dan masukan yang disampaikan.</li> <li>2. Memberikan klarifikasi dan solusi atas aduan, saran, dan masukan kepada pihak yang bersangkutan.</li> </ol>



8.	SARANA DAN PRASARANA	1. Meja 2. Komputer 3. Printer 4. ATK 5. Troli barang 6. <i>Vaccine carrier</i> 7. Fasilitas pendukung : Jaringan Internet
9.	KOMPETENSI PELAKSANA	Petugas yang memahami prosedur dan mekanisme pelayanan vaksin
10.	PENGAWASAN INTERNAL	Dilakukan oleh atasan langsung
11.	JUMLAH PELAKSANA	4 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 PELAKSANA	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 - 16.30 WIB Istirahat : 11.30 - 13.00 WIB
16.	INFORMASI TRACKING SYSTEM	<i>Tracking Order System</i> (Elektronik)

Kepala UPTD Instalasi Farmasi  
Dinas Kesehatan Kota Batam

