



## Rumah Sakit Sultan Muhammad Jamaludin I

Jl. Provinsi, Sukadana 78852 08125650630

[rsudsmjamaludin.kayongutarakab.go.id](http://rsudsmjamaludin.kayongutarakab.go.id)

Pemerintah Kab. Kayong Utara / Dinas Kesehatan / Rumah Sakit Sultan

Muhammad Jamaludin I

# Standar Pelayanan Farmasi

No. SK :

## Persyaratan

1. Resep dari dokter di pelayanan (rawat jalan, rawat inap, IGD, bedah, kamar bersalin dll)
2. Kwitansi pembayaran dari kasir (untuk pasien umum)

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. ALUR PENDAFTARAN PASIEN FARMASI

## Waktu Penyelesaian

30 Menit

## Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Sesuai dengan peraturan daerah Kabupaten Kayong Utara Provinsi Kalimantan Barat Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan

## Produk Pelayanan

1. - Obat Racik - Obat Non racik

## Pengaduan Layanan



## Rumah Sakit Sultan Muhammad Jamaludin I

Jl. Provinsi, Sukadana 78852 08125650630

[rsdusmjamaludin.kayongutarakab.go.id](http://rsdusmjamaludin.kayongutarakab.go.id)

Pemerintah Kab. Kayong Utara / Dinas Kesehatan / Rumah Sakit Sultan  
Muhammad Jamaludin I

- Pengaduan dapat disampaikan melalui :

1. Kotak Saran Rawat Jalan (di bagian farmasi) dan Rawat Inap
2. Email : [rsdusmjkku@gmail.com](mailto:rsdusmjkku@gmail.com)
3. SMS Pengaduan No HP : 089529105943

- Menerima keluhan/pengaduan
- Mencatat keluhan di buku register keluhan
- Memilah keluhan/pengaduan yang masuk
- Meneliti pengaduan agar dapat ditindak lanjuti
- Memastikan keluhan pelanggan tersebut bukan keluhan berulang dan sudah tercatat dalam buku register keluhan.
- Alur Pengaduan

1. Menerima pengaduan
2. Melakukan pencatatan pengaduan
3. Mengelola pengaduan
4. Analisis Kasus
5. Tindak Lanjut Penangan Kasus
6. Penyelesaian kasus
7. Penyelesaian tuntutan hukum jika ada (tergantung Kasus)
8. Memimalisasi dampak negative dari pemberitaan
9. Melakukan upaya pendekatan kepada keluarga untuk menjelaskan posisi kasus (pelaksananya adalah kepala ruangan didampingi oleh customer service)
10. Apabila penjelasan tidak dapat diterima oleh keluarga pasien, maka langkah selanjutnya :
  1. Merespon langkah yang dilakukan oleh keluarga pasien dan kuasa hukum sesuai tuntutan yang akan dilakukan
  2. Bila tuntutan dilakukan melalui litigasi maka dilakukan langkah persiapan litigasi sesuai dengan SPO
11. Bila ada kesepakatan untuk menyelesaikan kasus secara kekeluargaan, maka kasus diselesaikan secara damai

Setelah ada kesepakatan perdamaian, segera membuat akta perdamaian sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku