

ABSTRAK

ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KOTA DUMAI (STUDI KASUS FARMASI RAWAT JALAN)

Nama : CHAIRUNNISA

No Mahasiswa : 1910090811056

Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Studi Kasus Farmasi Rawat Jalan) merupakan penyelenggara pelayanan publik khususnya pelayanan kesehatan masyarakat. Adapun gejala masalah yaitu belum adanya transparansi alur pelayanan farmasi rawat jalan dan waktu penyelesaian obat. Dengan rumusan masalah yaitu: "Bagaimana standar pelayanan farmasi rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai?". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan standar pelayanan publik pada farmasi rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dan untuk mengetahui faktor pendukung serta faktor penghambat dalam pelayanan publik pada farmasi rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.

Teori yang digunakan yaitu menurut Mahmudi (2015:226-227) yaitu: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai farmasi dan masyarakat berjumlah 61 responden. Teknik pengambilan sampel metode *sensus sampling* untuk responden petugas farmasi rawat jalan dan *sampling insidental* untuk masyarakat pasien farmasi rawat jalan. Sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu Observasi, wawancara dan kuesioner. Analisis data menggunakan *rating scale*.

Hasil penelitian Standar Pelayanan Publik pada rsud kota Dumai (Studi Kasus Farmasi Rawat Jalan) dikategorikan baik dengan jumlah skor 2.505 dengan persentase 76,04%. Adapun faktor pendukung yaitu terdapatnya sarana dan prasarana yang memadai dan produk pelayanan yang baik seperti tindak lanjut dari petugas farmasi tentang ketersediaan obat. Sedangkan faktor penghambat yaitu masih kurangnya prosedur pelayanan seperti alur pelayanan dan masih kurangnya keterbukaan waktu tentang waktu penyelesaian obat.