



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 34484

Email : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

LEMBARAN PENGESAHAN

Nama : CHAIRUNNISA
No. Induk Mahasiswa : 1910090811056
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang Pendidikan : STRATA 1 (S.1)
Judul Skripsi : ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KOTA DUMAI (STUDI
KASUS FARMASI RAWAT JALAN)

Tanggal Lulus : 05 Oktober 2023

Ketua,

DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

Sekretaris,

E. MAZNAH HUERIAH, S.Sos., M.Si

Anggota,

DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si

Anggota,

HILDAWATI, S.Sos., M.Si

Mengetahui :
STIA Lancang Kuning Dumai
Ketua,

LATIP, S.Sos., M.Si

LEMBARAN PERSETUJUAN

Nama : CHAIRUNNISA
No. Mahasiswa : 1910090811056
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Judul Skripsi : ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD)
KOTA DUMAI (STUDI KASUS FARMASI RAWAT
JALAN)

Disetujui oleh :

Pembimbing I



DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si.

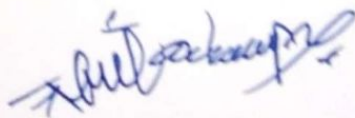
Pembimbing II



WIHENDRI, S. Pd., M.Si.

Mengetahui :

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
STIA Lancang Kuning Dumai
Ketua,



DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan anugerah nikmat dan hidayah-Nya, baik berupa kesehatan, kekuatan, dan ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata (S1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai.

Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan penulis ini tidak terlepas dari bantuan dan kerjasama berbagai pihak. Sebagai apresiasi dan rasa hormat pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Latip, S.Sos., M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai atas arahan dan motivasi yang diberikan kepada penulis.
2. Ibu Dewi Jannah, S.Sos., M.Si. selaku Pembantu Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai dan selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, nasehat, serta saran selama proses pengerjaan dan penyelesaian skripsi kepada penulis
3. Ibu Dila Erlianti, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai yang senantiasa memberikan semangat.

4. Bapak Wihendri,S.Pd., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang memberikan bimbingan, nasehat, saran serta meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan bantuannya kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai atas dedikasi, dukungan moral, dan ilmu pengetahuan yang sangat berarti bagi penulis.
6. Bapak drg. RidhonalDI., MKM selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai beserta staff/pegawai yang telah berkenan memberikan izin meneliti dan kemudahan memperoleh data pendukung yang diperlukan kepada penulis.
7. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Ajar dan Ibunda Yulismaniar yang selalu memberikan dukungan penuh serta doa restunya kepada penulis dan menjadi alasan utama penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Kedua saudara kandung penulis, Desi Lidya Jarnih dan Mukhlis al aziz serta seluruh keluarga yang senantiasa memberikan dukungan moral kepada penulis.
9. Teman-teman seperjuangan Elis, Putri, Sindi, Wenny dan Yuli serta teman-teman mahasiswa/i STIA Lancang Kuning Dumai khususnya Administrasi Negara kelas A angkatan 2019.
10. Serta pihak-pihak yang turut membantu penyelesaian tugas akhir ini yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan masih jauh dari kata sempurna untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penulisan dimasa yang akan datang.

Atas kontribusi dari semua pihak, semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal ibadah dan mendapat keridhaan dari Allah SWT.

Dumai, September 2023
Penulis,

CHAIRUNNISA

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL vii

DAFTAR GAMBAR..... ix

DAFTAR BAGAN..... x

DAFTAR LAMPIRAN xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 12

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 13

BAB II TELAAH PUSTAKA

A. Kerangka Teori 14

B. Operasional Variabel Penelitian 20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian..... 25

B. Populasi dan Sampel 25

C. Jenis dan Sumber Data..... 27

D. Teknik Pengumpulan Data..... 28

E. Analisa Data 29

BAB IV GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KOTA DUMAI

A. Sejarah dan Perkembangan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.....	31
B. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	35
C. Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	36
D. Keadaan dan Komposisi Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	41
E. Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.....	43

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

A. Identitas Responden	47
B. Standar Pelayanan Publik pada Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (studi kasus farmasi rawat jalan).....	50
C. Faktor Pendukung dan Penghambat pada Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Studi Kasus Farmasi Rawat Jalan)	69

BAB VI KESIMPULAN

A. Kesimpulan.....	72
--------------------	----

B. Saran.....	73
---------------	----

DAFTAR PUSTAKA.....	
----------------------------	-------------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah Poliklinik Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	5
Tabel I.2	Standar Pelayanan Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	8
Tabel I.3	Jumlah Tenaga Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai 2021.....	9
Tabel III.1	Keadaan Populasi dan Sampel dari Lokasi Penelitian pada Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.....	27
Tabel IV.1	Keadaan dan Komposisi Pegawai berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel IV.2	Keadaan dan Komposisi Pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan	42
Tabel IV.3	Keadaan dan Komposisi Pegawai berdasarkan Status	43
Tabel IV.4	Sarana dan Prasarana pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.....	44
Tabel V.1	Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin pada Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.....	47
Tabel V.2	Identitas Responden berdasarkan Tingkat Umur pada Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.....	48

Tabel V.3	Identitas Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	49
Tabel V.4	Tanggapan Responden tentang Prosedur Pelayanan.....	52
Tabel V.5	Tanggapan Responden tentang Waktu Pelayanan	54
Tabel V.6	Tanggapan Responden tentang Biaya Pelayanan	58
Tabel V.7	Tanggapan Responden tentang Produk Pelayanan.....	61
Tabel V.8	Tanggapan Responden tentang Sarana dan Prasarana Pelayanan.....	63
Tabel V.9	Tanggapan Responden tentang Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.....	66
Tabel V.10	Rekapitulasi Analisis Standar Pelayanan Publik pada Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.....	68

DAFTAR BAGAN

Bagan I.1	Alur Pelayanan pada Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.....	7
Bagan IV.1	Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	40

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keputusan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai Nomor: 31/KPTS/STIA-LK/D/III/2023 11 April 2023 Tentang Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai.
2. Surat Rekomendasi Penelitian dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai Nomor: 031/STIA-LK/D/III/2023 tanggal 11 April 2023 Perihal Permohonan Izin Penelitian
3. Surat Rekomendasi Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi dari Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai Nomor : 0052/SKP/DPMPTSP/IV2023 tanggal 11 April 2023
4. Surat keterangan telah selesai melakukan penelitian dan pengumpulan data dari Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai Nomor:
5. Angket penelitian
6. Lembaran data penelitian
7. Daftar konsultasi bimbingan skripsi mahasiswa



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 34484

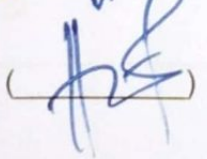
Email : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

BERITA ACARA UJIAN MEJA HIJAU / SKRIPSI MAHASISWA STIA DUMAI

Berdasarkan Surat Keputusan Ketua STIA Lancang Kuning Dumai Nomor : 27/KPTS/STIA-LK/D/X/2023 Tanggal 02 Oktober 2023 tentang Tim Penguji Ujian Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai, maka pada hari ini Kamis Tanggal Lima bulan Oktober tahun Dua Ribu Dua puluh Tiga, telah dilaksanakan ujian skripsi sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai untuk

N a m a : CHAIRUNNISA
No. Induk Mahasiswa : 1910090811056
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang Pendidikan : STRATA 1 (S.1)
Judul Skripsi : ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KOTA DUMAI (STUDI KASUS FARMASI RAWAT JALAN)
Tanggal Ujian : 05 Oktober 2023
Waktu Ujian : 15:00-16:00
Tempat Ujian : Ruang Sidang STIA Lancang Kuning Dumai
Lulus Ujian dengan nilai : B Huruf 3 Angka
Keterangan : Waktu perbaikan selama 7 hari

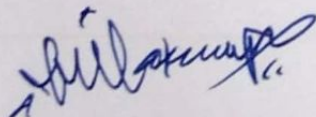
1. DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si
(Pembimbing I)
2. HILDAWATI, S.Sos., M.Si
(Pembimbing II)

()
()

Saksi - Saksi :

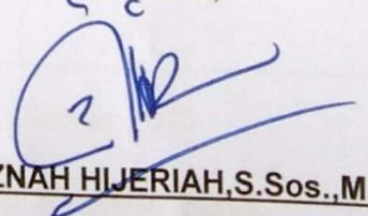
1. MUHAMMAD RIDWAN, S.A.P. ()

Ketua,

()

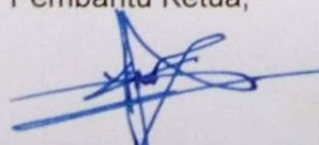
DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

Sekretaris,

()

E. MAZNAH HIJERIAH, S.Sos., M.Si

Mengetahui / Disetujui :
STIA Lancang Kuning Dumai
Pembantu Ketua,

()

DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 34484

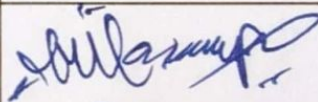
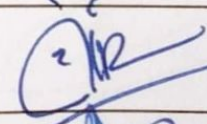
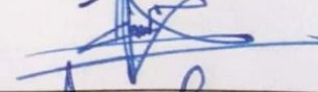
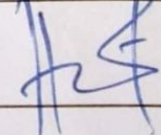
Email : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA STIA DUMAI

Pada hari ini Kamis Tanggal Lima bulan Oktober tahun Dua Ribu Dua puluh Tiga, Tim Ujian Skripsi Sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai telah menguji Mahasiswa atas nama :

N a m a : **CHAIRUNNISA**
No. Induk Mahasiswa : **1910090811056**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KOTA DUMAI (STUDI KASUS FARMASI RAWAT JALAN)**
H a s i l : **B (Baik)**

TIM PENGUJI :

No.	N a m a	Jabatan	Tanda Tangan
1.	DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si	Ketua	
2.	E. MAZNAH HIJERIAH, S.Sos., M.Si	Sekretaris	
3.	DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si	Anggota	
4.	HILDAWATI, S.Sos., M.Si	Anggota	

Dumai, 05 Oktober 2023

Mengetahui :

STIA Lancang Kuning Dumai
Pembantu Ketua,



DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 34484

Email : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

HASIL PERBAIKAN SKRIPSI MAHASISWA STIA DUMAI

Berdasarkan Hasil Ujian Skripsi pada tanggal, 05 Oktober 2023, menerangkan bahwa

Mahasiswa atas nama :

N a m a : **CHAIRUNNISA**
No. Induk Mahasiswa : **1910090811056**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KOTA DUMAI (STUDI KASUS
FARMASI RAWAT JALAN)**

Dimana diputuskan oleh TIM Penguji bahwa :

Skripsi : dapat diterima/belum dapat diterima *) dan harus diperbaiki

Setelah diadakan penelitian atas perbaikan Skripsi Mahasiswa yang bersangkutan maka

Skripsi dinyatakan : Dapat diterima / Belum dapat diterima *)

Dengan Nilai : Angka (3), Huruf (B)

TIM PENGUJI :

No.	N a m a	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1.	DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si	Ketua		30/10-23
2.	E. MAZNAH HIJERIAH, S.Sos., M.Si	Sekretaris		30/10-23
3.	DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si	Anggota		30/10-2023
4.	HILDAWATI, S.Sos., M.Si	Anggota		30/10-2023

Dumai,
STIA Lancang Kuning Dumai
Pembantu Ketua,

DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 38848

E-mail : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

Nomor : 063/STIA-LK/D/IV/2023

Dumai, 11 April 2023

Lamp. : 1 (satu) berkas

Perihal : **REKOMENDASI PENELITIAN.**

Bapak Walikota Dumai

C/Q : Kepala Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai

di-

DUMAI

Dengan hormat,

Bersama ini diberitahukan pada Bapak/Ibu, dalam rangka penyelesaian Studi Akhir Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai, diwajibkan membuat Karya Ilmiah atau Skripsi. Dimana Skripsi tersebut bersumber dari hasil penelitian yang dilakukan Mahasiswa bersangkutan.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kesediaan Bapak untuk memberikan Rekomendasi kepada mahasiswa kami:

Nama Mahasiswa	: CHAIRUNNISA
No. Induk Mahasiswa	: 1910090811056
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Judul Penelitian	: ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA RAWAT JALAN RSUD KOTA DUMAI

Yang dilakukan di Kota Dumai

Tempat Pengambilan Data :

1. Pada RSUD Kota Dumai.
2. Badan Pusat Statistik Kota Dumai.

Demikian permohonan ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik dari Bapak terlebih dahulu diucapkan terima kasih.


Ketua,
LATIP, S.Sos., M.Si
NIDN. 1025116601

Tembusan Kepada Yth,

1. Sdr. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
STIA Lancang Kuning Dumai
2. Mahasiswa Ybs.
3. Arsip.



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 38848

E-mail : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

SURAT KEPUTUSAN SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LANCANG KUNING DUMAI Nomor : 63/KPTS/STIA-LK/D/IV/2023

Tentang

**PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
STIA LANCANG KUNING DUMAI**

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai,

Menimbang : 1. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan penulisan Skripsi Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai perlu ditetapkan Dosen Pembimbing melalui Surat Keputusan Ketua.

2. Bahwa untuk keperluan tersebut terhadap mahasiswa yang telah memenuhi persyaratan akademis dan syarat-syarat lain yang telah ditentukan, perlu dilakukan bimbingan dalam melaksanakan penulisan Skripsi sesuai dengan ketentuan jenjang kepangkatan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Program Studi Ilmu Administrasi Niaga STIA Lancang Kuning Dumai.

- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional.
2. Undang-undang Nomor : 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
 3. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor : 131/D/O/1999 tentang Pendirian STIA Lancang Kuning Dumai.
 4. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor : 3758/D/T/K-X/2010 Tanggal 06 September 2010.
 5. Keputusan Ketua STIA Lancang Kuning Dumai Nomor : 038/KPTS/STIA-LK/D/VII/2002 tentang Pedoman Penyusunan Proposal Penelitian/Skripsi.
 6. Keputusan Ketua STIA Lancang Kuning Dumai Nomor : 039/KPTS/STIA-LK/D/VII/2002 tentang Kepangkatan Tim Pembimbing Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai.

Memperhatikan : Usulan Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Program Studi Ilmu Administrasi Niaga STIA Lancang Kuning Dumai tentang nama-nama Dosen sebagai Pembimbing Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai.

✓



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 38848

E-mail : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- Pertama : Menunjuk **Sdri. DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si** sebagai Dosen Pembimbing I (satu) dan **Sdr. WIHENDRI, S.Pd., M.Si** Dosen Pembimbing II (dua) untuk Skripsi Mahasiswa atas nama **CHAIRUNNISA/1910090811056** dilingkungan STIA Lancang Kuning Dumai.
- Kedua : Pembimbing I (satu) dan Pembimbing II (dua) bertindak sebagai pengarah penulisan Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai.
- Ketiga : Segala biaya akibat dari dikeluarkannya Surat Keputusan ini, dibebankan kepada STIA Lancang Kuning Dumai.
- Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam penetapannya sebagai mana mestinya.

Ditetapkan Di : Dumai
Pada Tanggal : 11 April 2023

Ketua,

LATIP, S.Sos., M.Si
NIDN. 1025116601

Tembusan disampaikan Kepada Yth,

1. Saudara yang bersangkutan.
2. Yayasan Pendidikan Lancang Kuning Dumai di Dumai
3. Ketua Program Studi di lingkungan STIA Lancang Kuning Dumai
4. Arsip



PEMERINTAH KOTA DUMAI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. H.R. Soebrantas Telp/Fax. (0765) 3122-440360

DUMAI

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

NOMOR : 0123/SKP/DPMPTSP/IV/2023

Tentang

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA-RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai, berdasarkan surat dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai Nomor : 063/STIA-LK/D/IV/2023 Tanggal 11 April 2023 perihal Permohonan Izin Penelitian dengan ini memberikan rekomendasi yang dimaksud kepada:

Nama : **CHAIRUNNISA**
No. Induk Mahasiswa : 1910090811056
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jenjang : S1
Alamat : Jl. Dumai Sei Pakning Kel. Pelintung Kec. Medang Kampai Kab/Kota Dumai
Nomor Telp : 082386815015

Untuk melakukan Penelitian/Pengumpulan Data pada RSUD Kota Dumai dan Badan Pusat Statistik Kota Dumai guna dijadikan pengumpulan data untuk Bahan Penelitian dengan Judul :

" ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA RAWAT JALAN RSUD KOTA DUMAI "

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Menjaga Tata Tertib dan Mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku di daerah setempat.
3. Setelah selesai penelitian agar menyampaikan hasilnya kepada kami sebanyak 1 (satu) exemplar.

Demikian Surat Rekomendasi ini diberikan, agar dapat digunakan sebagai mana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk memberikan kemudahan dan membantu kegiatan Riset ini, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Dikeluarkan di : Dumai
Pada Tanggal : 10 Mei 2023

Kepala



HENDRA S.Sos, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19680724 198602 1 002



PEMERINTAH KOTA DUMAI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Jl. Tanjung Jati No. 4 Telp. (0765) 38367 Fax (0765) 31041
DUMAI

SURAT KETERANGAN

No : 449 / 3313 / RSUD

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zapri Salis, SKM, M.K.M
NIP : 197712111998031001
Jabatan : Kepala Bagian Umum Dan Kepegawaian
Unit Kerja : RSUD Kota Dumai

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa Mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : Chairunnisa
NIM : 1910090811056
Prodi : Ilmu Administrasi Negara

Benar telah selesai melaksanakan Penelitian mulai dari tanggal 12 Desember 2022 s/d 13 Agustus 2023 di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan : Dumai
Pada Tanggal : 14 September 2023

a.n. DIREKTUR
Kepala Bagian Umum Dan Kepegawaian



ZAPRI SALIS, SKM, M.K.M
NIP. 197712111998031001

PENGANTAR ANGKET PENELITIAN (MASYARAKAT)

A. PERMOHONAN

Dumai, 2023

No.Angket :

Perihal : Permohonan Pengisian
Angket

Kepada Yth.
Bapak /Ibu/Pasien Farmasi
Rawat Jalan RSUD Kota
Dumai
di tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka penulisan skripsi yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S.1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai.Untuk itu penulis mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr sebagai responden berkenan meluangkan waktu untuk mengisi angket yang telah disediakan.

Adapun pertanyaan angket berkaitan dengan judul penelitian yaitu: “Analisis Standar Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Study Kasus Farmasi Rawat Jalan)”. Pengisian angket ini pada prinsipnya tidak mempengaruhi penilaian apapun, karena digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan ilmiah dan seluruh jawaban yang diberikan akan terjaga kerahasiaannya.

Demikian Permohonan ini penulis sampaikan, atas perhatian dan bantuan yang Bapak/Ibu/Sdr.berikan, penulis ucapkan terima kasih.

Hormat Penulis,

CHAIRUNNISA
NIM: 1910090811056

PENGANTAR ANGKET PENELITIAN (MASYARAKAT)

A. PERMOHONAN

Dumai,

2023

No.Angket :

Perihal : Permohonan Pengisian
Angket

Kepada Yth.

Bapak /Ibu/Pegawai Farmasi

Rawat Jalan RSUD Kota

Dumai

di

tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka penulisan skripsi yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S.1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai. Untuk itu penulis mohon ketersediaan Bapak/Ibu/Sdr sebagai responden berkenan meluangkan waktu untuk mengisi angket yang telah disediakan.

Adapun pertanyaan angket berkaitan dengan judul penelitian yaitu: "Analisis Standar Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Study Kasus Farmasi Rawat Jalan)". Pengisian angket ini pada prinsipnya tidak mempengaruhi penilaian apapun, karena digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan ilmiah dan seluruh jawaban yang diberikan akan terjaga kerahasiaannya.

Demikian Permohonan ini penulis sampaikan, atas perhatian dan bantuan yang Bapak/Ibu/Sdr berikan, penulis ucapkan terima kasih.

Hormat Penulis,

CHAIRUNNISA
NIM: 1910090811056

**ANALISIS STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH (RSUD) KOTA DUMAI (STUDY KASUS FARMASI RAWAT JALAN)**

B. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
Jenis kelamin :
Pendidikan :
Umur :
Pekerjaan :

C. PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon Angket diisi oleh bapak/ibu/sdr. untuk dijawab seluruh pertanyaan yang disediakan
2. Beri tanda centang (✓) pada salah satu alternatif jawaban yang tersedia dan pilihlah jawaban sesuai dengan kondisi sebenarnya.
3. Ada 3 alternatif jawaban, yaitu:
 - a. Baik (B) diberi skor : 3
 - b. Cukup Baik (CB) diberi skor : 2
 - c. Tidak Baik (TB) diberi skor : 1

Contoh:

No	Pernyataan	Alternatif jawaban		
		B	CB	TB
1	Terdapatnya kepastian waktu pelayanan yang diberikn kepada masyarakat	✓		
2	Terdapatnya keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan		✓	

D. Pernyataan Angket

NO	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN		
		B	CB	TB
1.	Adanya kemudahan prosedur pelayanan			
2.	Adanya kejelasan tentang persyaratan pelayanan			
3.	Adanya petugas pemberi pelayanan berdasarkan pelayanan yang dibutuhkan			
4.	Adanya ketepatan waktu penyelesaian pelayanan			
5.	Adanya ketidaksesuaian antara waktu penyelesaian pelayanan dengan standar waktu pelayanan			
6.	Tindakan yang diambil petugas dalam menangani keluhan pasien terkait waktu tunggu obat			
7.	Terdapatnya kesesuaian atas biaya pelayanan dengan jenis pelayanan yang ditetapkan			
8.	Adanya kesesuaian biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat sesuai dengan pelayanan yang diterima			
9.	Adanya pemberian bukti pembayaran atas biaya yang sudah dikeluarkan			
10.	Adanya kejelasan jenis pelayanan yang diberikan			
11.	Adanya kesesuaian atas pelayanan yang diterima masyarakat dalam pengurusan			
12.	Adanya tindak lanjut dari petugas pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.			
13.	Adanya ruang tunggu yang mendukung pemberian pelayanan			
14.	Adanya penataan loket pelayanan untuk mengatur para pemohon pelayanan			
15.	Adanya kelengkapan peralatan kerja untuk menunjang pelayanan			
16.	Adanya petugas pemberi pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan			

17.	Adanya kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan sikap adil, ramah dan sopan			
18.	Adanya kemampuan petugas dalam memproses pengajuan permohonan dengan cepat.			

Saran:

.....

.....

.....

.....

.....

Lembaran Data : F Rekapitulasi standar pelayanan publik rawat jalan rumah s mah sakit umum daerah (study kasus farmasi rawat jal

No	Indikator I			Indikator II			Indikator III			Indikator IV			Indikator V			Indikator VI			Skor
Responden	sub 1	sub 2	sub 3	sub 1	sub 2	sub 3	sub 1	sub 2	sub 3	sub 1	sub 2	sub 3	sub 1	sub 2	sub 3	sub 1	sub 2	sub 3	
1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52
2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	48
4	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	45
5	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	46
6	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	47
7	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	47
8	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	41
9	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	39
10	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	45
11	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	39
12	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	50
13	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	49
14	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	48
15	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	44
16	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	43
17	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	43
18	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	45
19	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	42
20	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	42
21	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	44
22	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	42
23	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	47
24	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	41
25	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	44
26	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	46
27	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	48
28	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	44
29	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	45
30	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	42
31	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	48

32	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	2	43
33	2	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	42
34	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	43
35	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	44
36	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	46
37	3	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	39
38	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	42
39	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	3	3	2	40
40	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	1	2	41
41	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	43
42	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	43
43	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	33
44	2	2	2	3	3	2	1	2	3	3	2	1	1	3	3	2	2	2	39
45	1	2	3	2	3	1	2	1	1	3	2	1	2	1	3	2	2	2	34
46	3	2	3	2	1	1	1	2	3	2	2	1	3	1	2	2	3	2	36
47	1	1	3	2	3	1	1	1	3	2	1	2	3	1	1	3	2	2	33
48	2	3	1	2	1	1	2	3	2	2	1	2	3	2	1	1	1	3	33
49	2	3	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	34
50	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	34
51	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	1	2	2	3	1	36
52	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	1	39
53	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	28
54	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	3	1	1	2	3	3	30
55	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	26
56	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	30
57	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	3	3	36
59	1	1	3	3	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
60	2	2	1	2	2	1	1	3	1	3	3	3	2	3	3	2	2	3	39
61	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	50
Skor	130	135	134	137	131	136	140	143	143	140	141	145	146	142	141	139	144	138	2505
Total Skor	399			404			426			426			429			421			

Keterangan :
keterangan penilaian :

Baik : 3
Cukup Baik : 2
Tidak Baik : 1

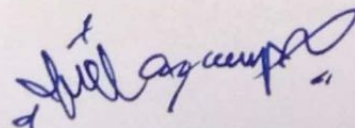
Kategori Baik : 366-549
Kategori Cukup Baik :183-366
Kategori Tidak Baik :0-183

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA MAHASISWA : CHAIRUNNISA
NOMOR MAHASISWA : 1910090811056
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH (RSUD) KOTA DUMAI (STUDI
KASUS FARMASI RAWAT JALAN)
NAMA PEMBIMBING I : DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si.

Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan disarankan	Paraf Pembimbing
Jumat 12/05/2023	- Penyerahan SK Pembimbing Skripsi	
Selasa 23/05/2023	- Konsultasi gejala masalah	
Rabu 24/05/2023	- Pemeriksaan Sub Indikator dengan teori yang digunakan	
Selasa 01/07/2023	- Pemeriksaan angket	
Kamis 03/07/2023	- Acc Angket	
Sabtu 12/08/2023	- Pemeriksaan Bab V dan Bab VI	
Senin 04/09/2023	- Pemeriksaan konsep penulisan	
Sabtu 09/09/2023	- Penyempurnaan format penulisan	
Selasa 12/09/2023	- Acc skripsi	

Dumai, September 2023
STIA LANCANG KUNING DUMAI
Ketua Program Studi Ilmu Adm. Negara



DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si.

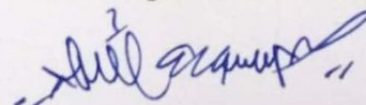
NIDN. 1017057101

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA MAHASISWA : CHAIRUNNISA
NOMOR MAHASISWA : 1910090811056
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH (STUDY KASUS FARMASI RAWAT
JALAN)
NAMA PEMBIMBING II : WIHENDRI, S.Pd., M.Si.

Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan disarankan	Paraf Pembimbing
Jum'at 12/05/2023	- Penyerahan SK Pembimbing Skripsi - Pemeriksaan Bab I – Bab III	
Selasa 15/05/2023	- Revisi Bab I dan Bab II	
Jum'at 19/05/2023	- Pemeriksaan Bab I - Penambahan Deskripsi	
Selasa 23/05/2023	- Periksa Kembali Bab I – Bab III	
Kamis 27/05/2023	- Lanjut Bab IV - Siapkan Angket	
Senin 19/06/2023	- Koreksi Bab IV	
Senin 31/07/2023	- Koreksi Angket - Lanjut ke Pembimbing 1	
Senin 29/08/2023	- Pemeriksaan Bab I – VI - Pemeriksaan Abstrak	
Kamis 31/08/2023	- Lanjut ke Pembimbing I	
Kamis 31/08/2023	- ACC Skripsi	

Dumai, Agustus 2023
STIA LANCANG KUNING DUMAI
Ketua Program Studi Ilmu Adm. Negara



DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si.
NIDN.1017057101