

BAB I

PENDAHULUAN

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. pelayanan publik merupakan bentuk legalitas dimana memberikan hak kepada masyarakat untuk mendapatkan akses sesuai dengan harapan dan kebutuhan dalam menyiapkan dan mengurus keperluan masyarakat.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang di perlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan berbentuk pengaturan ataupun pelayanan lainnya dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan lainnya.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang undang nomor 25 tahun 2009, yang dimaksud Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam fungsi pelayanan publik ada hal yang sangat penting di perhatikan yaitu tugas atau pekerjaan itu sendiri yang harus di selesaikan sesuai dengan syarat dan ketentuan berlaku dan proses penyelesaiannya dalam berbentuk layanan yang memuaskan bagi yang menerima

layanan. namun dalam kenyataannya masih adanya pelayanan yang mengungkap berbagai kelemahan yang mencerminkan ketidak disiplin masyarakat terhadap pelayanan tersebut ,pelayanan yang tebilang kaku,berbelit-belit,kurang ramah,lambat serta sarana dan prasarananya kurang memadai menjadi salah satu lemahnya pelayanan yang di berikan. Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan.

Pelaksanaan kegiatan pelayanan publik wajib menerapkan standar pelayanan. Menerapkan standar pelayanan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Berbagai permasalahan yang ada dan tuntutan normatif peraturan perundang-undangan terkait upaya penyusunan standar pelayanan, maka pemerintahan pusat dan daerah dapat meningkatkan pelayanan melalui standar pelayanan. Penyusunan standar pelayanan publik ditujukan untuk menciptakan reformasi birokrasi pemerintah pusat maupun daerah dalam rangka meningkatkan tata kelola pelayanan publik yang lebih baik dimasa depan

Berdasarkan permen PAN & RB No.15 Tahun 2014 Pada pasal 1 ayat (1) menyatakan “setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan” Selanjutnya pada Bab III Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan dalam lampiran PERMEN PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 menyatakan bahwa pada Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:

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

Dalam pelayanan publik ada hal yang sangat penting di perhatikan yaitu tugas atau pekerjaan itu sendiri yang harus di selesaikan sesuai dengan syarat dan ketentuan berlaku dan proses penyelesaiannya dalam berbentuk layanan yang memuaskan bagi yang menerima layanan.namun dalam kenyataannnya masih adanya pelayanan yang mengungkap berbagai kelemahan yang mencerminkan ketidak disiplin masyarakat terhadap pelayanan tersebut ,pelayanan yang tebilang kaku,berbelit

belit, kurang ramah, lambat serta sarana dan prasarananya kurang memadai menjadi salah satu lemahnya pelayanan yang di berikan.

Berdasarkan peraturan walikota (PERWAKO) No.38,BD.2021/Nomor 29 Seri E tentang standar pelayanan minimal di lingkungan pemerintah Kota Dumai,pemerintahan menerapkan standar pelayanan minimal untuk memenuhi jenis pelayanan dasar yang diperoleh setiap warga Negara secara minimal.

Menurut undang-undang No. 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, fungsi rumah sakit adalah:

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan

Salah satu bagian pada RSUD Dumai adalah instalasi rawat jalan, yang dimaksud pelayanan rawat jalan adalah pelayanan terhadap orang (pasien)

yang masuk rumah sakit/puskesmas/klinik untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal di ruang inap. Muara terakhir dari rawat jalan adalah farmasi yaitu suatu unit di rumah sakit yang merupakan fasilitas penyelenggaraan kefarmasian di bawah pimpinan seorang Apoteker dan memenuhi persyaratan secara hukum untuk mengadakan, menyediakan, dan mengelola seluruh aspek penyediaan perbekalan kesehatan di rumah sakit

Untuk pelayanan rawat jalan pada tahun 2022 jumlah poliklinik yang ada baik itu poliklinik umum maupun poliklinik spesialis terdapat 24 poli yang terdiri atas:

Tabel I.1
Jenis Pelayanan Rawat Jalan

No	Jenis poli
1.	Poli anak
2.	Poli penyakit dalam
3.	Poli umum
4.	Poli gigi dan mulut
5.	Poli gigi bedah mulut
6.	Poli hemodelisa
7.	Poli jiwa/psiatry
8.	Poli VCT
9.	Poli konservasi gigi/edodontis
10.	Poli konservasi gigi anak/pedodontis
11.	Poli kulit dan kelamin
12.	Poli mata
13.	Poli obstetri dan ginekologi
14.	Poli paru paru
15.	Poli anatomi

16.	Poli panthologi klinik
17.	Poli paru dan DOTS
18.	Poli radiologi
19.	Poli rehabilitasi medic
20.	Poli saraf
21.	Poli THT
22.	Poli umum
23.	Poli jantung
24.	Poli kebidanan dan kandungan

Sumber data: Standar pelayanan dan maklumat pelayanan RSUD Kota Dumai, 2022

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Pelayanan pada pendaftaran Rawat Jalan dibuka:

Senin – Kamis 7.30 Wib s/d 11.00 Wib

Jumat 7.30 Wib s/d 10.00 Wib

Sabtu 08.00 Wib s/d 11.00 Wib

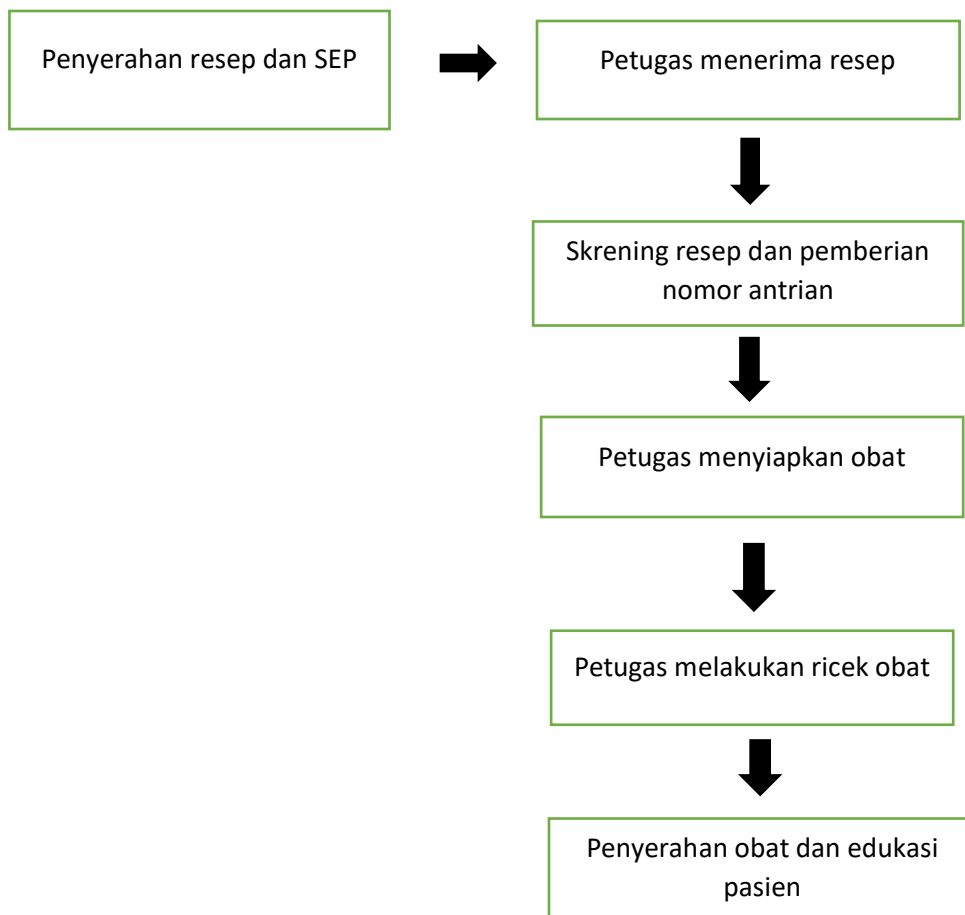
Instalasi farmasi merupakan muara terakhir rangkaian berobat dari mereka berharap terhadap kesembuhan. Masyarakat pada umumnya mengenal nama Farmasi sebagai tempat untuk mengambil obat. Farmasi merupakan salah satu unit pelayanan di rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan kefarmasian seperti mengadakan, menyediakan, mengelola dan mendistribusikan obat-obatan.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 Tentang perubahan atas peraturan menteri kesehatan nomor 58 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit.

Layanan Farmasi di rumah sakit juga memiliki tanggung jawab atas pengeluaran dan penambahan obat-obatan dan terapi zat kimia lainnya yang digunakan untuk pengobatan pasien.

Bagan I.1

Alur pelayanan farmasi Rawat Jalan RSUD Kota Dumai



Sumber data: Hasil Olahan Data penelitian 2023

Berdasarkan bagan I.1 di atas, pelayanan pada farmasi rawat jalan rsud kota dumai memiliki tahapan-tahapan yang harus diikuti oleh pasien.

Pada hasil observasi di farmasi rawat jalan RSUD kota Dumai alur yang diberikan kepada masyarakat tidak diperlihatkan secara terbuka, proses pemberian layanan secara umum kepada masyarakat atau tidak tertulis di ruang lingkup farmasi RSUD kota Dumai sehingga hal ini membuat masyarakat tidak tahu bagaimana alur pengajuan obat dan kesulitan untuk melakukan proses pelayanan.

Tabel 1.2.

Standar pelayanan Farmasi Rawat Jalan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	1. Resep 2. Surat Elektabilitas Peserta (SEP)
2	Sistem, Manajemen dan Prosedur	1. Pasien atau keluarga menyerahkan resep 2. Skrining resep dan pemberian nomor antrian 3. Menyiapkan obat 4. Membuat etiket (cara pakai) obat 5. Melakukan ricek obat 6. Penyerahan obat dan edukasi pasien
3	Waktu Pelayanan	1. Racikan : Lebih dari 60 menit 2. Non racikan : Lebih kurang 30 menit
4	Biaya/ Tarif	1. Pasien BPJS : Dijamin BPJS 2. Pasien JAMKESKO : Gratis 3. Untuk Pasien UMUM : SK Direktur Nomor :
5	Produk Layanan	Pelayanan Farmasi Rawat Jalan
6	Pengelolaan Pengaduan	Melalui : 1. Email : rsuddumaihumas@gmail.com 2. Telp/ Hp : 081363072493 3. SMS : 081363072493 4. Kotak Saran/ Kritik : Di masing-masing Instalasi 5. Unit Pelayanan Pelanggan : 081363072493

Sumber Data: Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan RSUD Kota

Dumai 2022

Pada saat penulis melakukan observasi dan penulis melakukan wawancara kepada salah seorang pasien yang ingin menebus obat dengan menanyakan “kendala apa yang ibu rasakan saat ingin menebus obat?” ibu Atik (48 tahun) beliau mengatakan:

“Yang ibu liat alurnya gak ada di tempel seperti yang di pintu depan rawat jalan,jadi ibu agak kesusahan mau menuju pintu mana dulu” (10 juni 2023)

Berdasarkan hasil wawancara di atas diketahui bahwa rumah sakit umum daerah (RSUD) Kota Dumai bagian farmasi rawat jalan tidak memiliki alur pelayanan yang belum terbuka untuk masyarakat.

Kemudian penulis melakukan wawancara dengan petugas farmasi rawat jalan rumah sakit umum daerah (RSUD) kota Dumai “ apakah alur pelayanan pada farmasi rawat jalan tidak ada bang?” (Hengki Krismanto),beliau mengatakan:

“Alur di farmasi rawat jalan memang belum ada di tempel di luar ”
(wawancara ,10 juni 2023)

Dari wawancara di atas alur pada pelayanan farmasi rawat jalan rumah sakit umum daerah (RSUD) kota Dumai memang tidak di tampilkan secara terbuka yang menyebabkan masyarakat kesusahan dalam melakukan pelayanan.

Ketika penulis melakukan observasi banyak masyarakat yang masih salah masuk pintu loket untuk pemberian resep ataupun pengambilan obat dikarenakan tidak jelasnya alur pelayanan yang akan diberikan.

Tabel 1.3
Jumlah Tenaga Farmasi RSUD Kota Dumai 2021

No	Pendidikan	Jenis kelamin		Jumlah
		Laki-laki	perempuan	
1	S2 Farmasi	0	1	1
2	S1 Farmasi	3	5	8
3	Apoteker	1	3	4
4	D3 anaslis farmasi dan makanan	0	7	7
5	D3 farmasi/asisten apoteker	3	8	11
6	SMF/SMK Farmasi	1	9	10
	Jumlah	8	33	41

Sumber Data: Rumah sakit umum daerah (RSUD) kota Dumai 2021

Pemerintah telah mengeluarkan peraturan tentang standar minimum layanan farmasi untuk digunakan sebagai panduan bagi rumah sakit dalam memastikan kualitas layanan kesehatannya, harapannya tentu saja tercapainya kepuasan pasien. Waktu tunggu standar layanan Farmasi untuk obat yang tidak diformulasikan adalah 30 menit, dan untuk obat yang diformulasikan adalah 60 menit. Tetapi pada praktiknya, layanan Farmasi belum bisa memenuhi standar minimum layanan karena terkendala beberapa hal.

Langkah entri data resep yang merupakan tahap dengan waktu tunggu yang paling lama dibandingkan dengan tahap lain dari layanan Farmasi. Lamanya proses entri data disebabkan sering absennya beberapa petugas jaga Farmasi atau seringnya petugas ke luar ruangan untuk sekedar menyelesaikan urusan pribadi di saat jam kerja. Sehingga distribusi

petugas di Farmasi menjadi kacau dan petugas lain menjadi kewalahan, hal ini mengakibatkan terlambatnya proses entri data resep

Dan penulis juga mewawancarai masyarakat senin 6 Februari 2023 ibu Ayu (47 tahun) yang sedang mengantri obat pada farmasi rawat jalan dengan bertanya, Apa keluhan yang ibu rasakan pada saat mengantri obat? Beliau menjawab:

“waktu tunggu sih, karna saya sudah masukkan resep jam 10.00 tapi sampai jam 11.20 baru dipanggil untuk ngambil obatnya”

Dari hasil observasi diatas dapat dilihat masih ditemukannya petugas yang belum memenuhi standar pelayanan Rumah Sakit khususnya pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan yang waktu tunggu obatnya melebihi 30 menit. hingga 60 menit untuk obat yang di racik

Penulis juga mewawancarai petugas farmasi rawat jalan Muhammad Ridho (9 Juni 2023) penulis bertanya apa yang menyebabkan waktu tunggu obat lama? beliau menjawab:

“begini, resep yang masuk ada dari 24 poli dari berbagai dokter, terus pasiennya juga ramai dan tidak dibatasi, jadi setiap pasien kan beda-beda resep dan obatnya tidak satu obat dalam 1 resep bisa juga 1 pasien ada 2 sampai 3 lembar resep, bisa termasuk obat racikan dalam 1 resep, kami sebagai petugas farmasi juga harus lebih teliti dalam melayani obat agar tidak terjadi kekeliruan dalam memberikan obat”

Dari penjelasan petugas farmasi diatas dapat dilihat bahwa yang menyebabkan waktu tunggu obat lama karna petugas harus mengecek

resep yang diberikan apakah stok masih ada atau tidak setelah itu petugas mencocokkan resep yang diberikan dokter dengan jenis obat yang sudah disiapkan agar tidak terjadi kesalahan dalam pemberian obat pada pasien dan proses tunggu obat lama dikarenakan pasien ramai dan tidak dibatasi untuk bagian farmasi.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada farmasi rawat jalan rumah sakit umum daerah (RSUD) kota Dumai dengan mengambil judul **“Analisa Standar Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Study Kasus Farmasi Rawat Jalan)”**

B. Rumusan Masalah

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) harus memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas sesuai standar pelayanan yang sudah ditentukan. Begitu pula dengan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai yang harus memberikan pelayanan yang baik.

Namun masih di temukannya pelayanan yang kurang baik pada bagian farmasi rawat jalan di rumah sakit umum daerah (RSUD) Kota Dumai, seperti pelayanan yang cukup lama, ruang tunggu yang kurang memadai dan sebagainya khusus nya pada farmasi rawat jalan. Maka dari itu Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai juga harus mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis pada rumah sakit umum daerah (RSUD) kota Dumai penulis menemukan masalah:

1. Belum adanya transparansi informasi mengenai alur dalam pelayanan farmasi rawat jalan rumah sakit umum daerah (RSUD) kota Dumai.
2. Masih terdapatnya waktu penyelesaian obat pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan yang belum memenuhi standar pelayanan.

Berdasarkan dari gejala permasalahan diatas, penulis merumuskan masalah: ***“Bagaimana standar pelayanan pada instalasi farmasi rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) kota Dumai?”***

C. Tujuan dan kegunaan penelitian

a. Tujuan penelitian

- I. Untuk mengetahui pelaksanaan standar pelayanan Farmasi Rawat Jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai
- II. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat standar pelayanan Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai

b. Kegunaan penelitian

- I. Sebagai bahan informasi bagi pihak RSUD Dumai yang terutama bagi yang memberikan pelayanan pada masyarakat
- II. Sebagai bahan pengembangan dan penerapan ilmu administrasi khususnya pada *study* Administrasi Negara
- III. Sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian terhadap permasalahan yang sama