

BAB V

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

A. Identitas responden

Penelitian yang dilakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai merupakan wadah untuk pelayanan kesehatan masyarakat Kota Dumai. Sebagai unit pelaksana teknis diharapkan pelaksanaan pelayanan yang diberikan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Dalam melihat Standar Pelayanan Publik pada Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Studi Kasus Farmasi Rawat Jalan), penulis menyebarkan kuisioner untuk melihat penilaian terhadap pelayanan yang diselenggarakan. Untuk melihat data responden dalam penelitian ini dilihat sebagai berikut:

1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak bila dibandingkan dengan responden berjenis kelamin laki-laki. Hal ini dapat dilihat pada tabel V.1 dibawah ini:

Tabel V.1
Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Pegawai	Masyarakat	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	5	19	24	39,34
2	Perempuan	12	25	37	60,66
	Jumlah	17	44	61	100

Sumber Data:Hasil Olahan Data Lapangan 2023

Berdasarkan tabel V.1 di atas dapat dijelaskan,responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 24 orang (39,34 %) terdiri dari 5 pegawai dan 19 masyarakat.Sedangkan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 37 orang (60,66%) yang terdiri dari 12 pegawai dan 25 masyarakat.

Dari penjelasan diatas dapat dilihat bahwa pada rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Studi Kasus Farmasi Rawat Jalan) responden perempuan lebih dominan jika dibandingkan dengan jumlah responden laki – laki.

2. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

Pada penelitian penulis membedakan tingkat umur responden, untuk lebih jelasnya perbedaan berdasarkan tingkat umur responden dapat dilihat pada tabel V.2 dibawah ini:

Tabel V.2
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

No	Tingkat Umur	Pegawai	Masyarakat	Jumlah	Persentase (%)
1	21 - 30 Tahun	9	28	37	60,65
2	31 – 40 Tahun	5	11	16	26,23
3	41 – 50 Tahun	3	3	6	9,84
4	51 – 60 Tahun	-	2	2	3,28
Jumlah		17	44	61	100

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan 2023

Berdasarkan tabel V.2 diatas dapat dilihat responden pegawai dan masyarakat yang berusia relatif muda yaitu umur 21-30 tahun berjumlah 37 orang (60,65 %) yang terdiri dari 9 orang pegawai dan 28 orang masyarakat diikuti dengan umur 31-40 tahun yang berjumlah 16 orang (26,23%) yang terdiri dari 5 orang pegawai dan 11 orang masyarakat, untuk umur 41-50 tahun berjumlah 6 orang (9,84%) yang terdiri dari 3 orang pegawai dan 3 orang masyarakat. Kemudian untuk umur 51-60 hanya terdiri dari 2 orang masyarakat dengan persentase 3,28%.

3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.

Pendidikan merupakan salah satu tolak ukur bagi setiap penelitian yang dilakukan, dimana dengan pendidikan akan mempermudah peneliti dalam mencari jawaban yang dibutuhkan baik melalui angket maupun wawancara. Untuk mempermudah penulis dalam melaksanakan penelitian dan menegetahui tolak ukur tingkat ilmu dan pengetahuan yang dimiliki responden, baik pola

pikir, dan setiap tindakan yang diambil. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel V.3 dibawah ini:

Tabel V.3
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat pendidikan	Pegawai	Masyarakat	Jumlah	Persentase (%)
1	Pasca sarjana (S2)	2	-	2	3,28
2	Strata satu (S1)	8	11	19	31,14
3	Apoteker	2	-	2	3,28
4	Diploma III (D3)	4	4	8	13,12
5	SLTA	1	26	27	44,27
6	SMP	-	3	3	4,91
Jumlah		17	44	61	100

Berdasarkan tabel V.3 diatas dapat dilihat tingkat pendidikan untuk Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan pasca sarjana (S2) terdiri dari 2 orang pegawai dengan persentase 3,28 % , Untuk tingkat pendidikan strata satu (S1) berjumlah 19 orang (31,14%) yang terdiri dari 8 orang pegawai dan 11 orang masyarakat. Untuk pendidikan Apoteker 2 orang dari pegawai dengan persentase (3,28%), tingkat pendidikan Diploma III (D3) berjumlah 8 orang (13,12%) yang terdiri dari 4 orang pegawai dan 4 orang masyarakat. SLTA berjumlah 27 orang (44,27%) yang terdiri dari 1 orang pegawai dan 26 orang masyarakat, kemudian dari tingkat pendidikan SMP terdiri dari 3 orang masyarakat dengan persentase 4,91%.

B. Standar Pelayanan Publik Pada Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Studi Kasus Farmasi Rawat Jalan)

Standar pelayanan publik pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Studi Kasus Farmasi Rawat Jalan) dalam penelitian ini dapat dilihat enam aspek yang harus dilaksanakan oleh petugas farmasi rawat jalan untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas. Keenam aspek tersebut merupakan indikator sebagai perwujudan pelaksanaan Standar Pelayanan yaitu, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Selanjutnya akan dijelaskan dan diambil kesimpulan atas hasil tanggapan responden standar pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Studi Kasus Farmasi Rawat Jalan) dapat dilihat melalui indikator dibawah ini:

1. Prosedur Pelayanan

Yang dimaksud dengan prosedur pelayanan dalam penelitian ini adalah ketentuan yang sudah ditetapkan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Studi Kasus Farmasi Rawat Jalan) kemudian dilaksanakan dalam proses pelayanan. Untuk melihat prosedur pelayanan dapat dilihat dari beberapa sub indikator sebagai berikut.:

a. Kejelasan prosedur pelayanan

Yang dimaksud dengan kejelasan prosedur pelayanan yaitu adanya aturan yang sudah ditetapkan dan selanjutnya dilaksanakan sesuai dengan semestinya.

b. Kejelasan tentang persyaratan pelayanan

Yang dimaksud dengan kejelasan tentang persyaratan pelayanan yaitu adanya syarat-syarat yang sudah ditetapkan dan dapat dipahami oleh masyarakat yang akan melakukan pelayanan kesehatan.

c. Petugas memberikan pelayanan berdasarkan pelayanan yang dibutuhkan

Yang dimaksud dengan petugas memberikan pelayanan berdasarkan pelayanan yang dibutuhkan yaitu adanya petugas yang melayani masyarakat sesuai alur pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai prosedur pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Studi Kasus Farmasi Rawat Jalan) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.4

Tanggapan Responden Tentang Prosedur Pelayanan

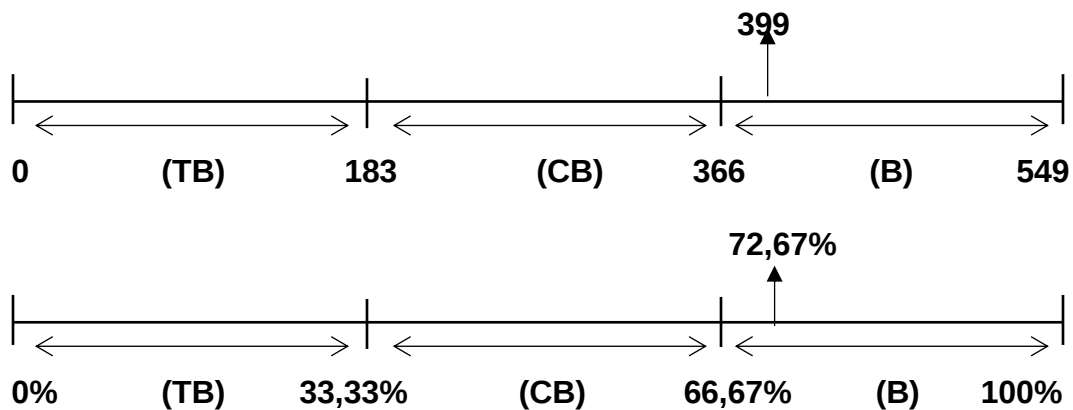
No	Sub indikator	Skor
1	Kejelasan tentang prosedur pelayanan	130
2	Kejelasan tentang persyaratan dalam pelayanan	135
3	Petugas memberikan pelayanan berdasarkan pelayanan yang dibutuhkan	134
Total Skor		399

Sumber Data : Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.4 diatas menunjukkan tanggapan responden tentang prosedur pelayanan,dapat dilihat dari sub indikator kejelasan tentang

prosedur pelayanan skor 130, kejelasan tentang persyaratan dalam pelayanan dengan skor 135 dan petugas memberikan pelayanan berdasarkan pelayanan yang dibutuhkan dengan skor 134.

Secara keseluruhan total skor untuk tanggapan responden tentang prosedur pelayanan adalah 399 dan berada pada kategori Baik, untuk lebih jelas dapat dilihat pada garis kontinum dibawah ini:



Dari garis kontinum diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang Prosedur Pelayanan yang diberikan dalam pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Studi Kasus Farmasi Rawat Jalan) dikategorikan baik dengan total skor 399 (72,67%) sehingga dapat dikategorikan baik, karena pada interval 367 – 549. Untuk mencari persentase total skor tanggapan responden melalui indikator prosedur pelayanan, yaitu: jumlah skor jawaban dibagi jumlah skor tertinggi perindikator dikali 100 dapat dilihat dibawah ini:

$$(399 : 549) \times 100 = 72,67\%$$

Sehingga indikator biaya pelayanan dikategorikan baik yaitu dengan total skor 399 dengan presentase 72,67 %

2. Waktu Penyelesaian

Yang dimaksud dengan waktu penyelesaian pada penelitian ini adalah waktu yang sudah ditetapkan setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Untuk melihat waktu penyelesaian dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

a. Adanya ketepatan waktu penyelesaian pelayanan.

Waktu merupakan elemen penting dalam menjamin kepuasan pengguna pelayanan. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan yang dijanjikan menjadi pegangan bagi pengguna pelayanan sebagai jaminan selesainya setiap pengurusan pelayanan sehingga masyarakat mendapat kejelasan atas urusan yang dilakukannya.

b. Adanya kesesuaian antara waktu penyelesaian pelayanan dengan standar waktu pelayanan.

Yang dimaksud dengan kesesuaian antara waktu penyelesaian pelayanan dengan standar waktu pelayanan yaitu waktu pelayanan tidak melebihi standar waktu yang sudah ditetapkan.

c. Tindakan yang diambil petugas dalam menangani keluhan pasien terkait waktu tunggu obat.

Yang dimaksud dengan tindakan yang diambil petugas dalam menangani keluhan pasien terkait waktu pelayanan yaitu adanya penyampaian informasi oleh petugas terkait waktu tunggu.

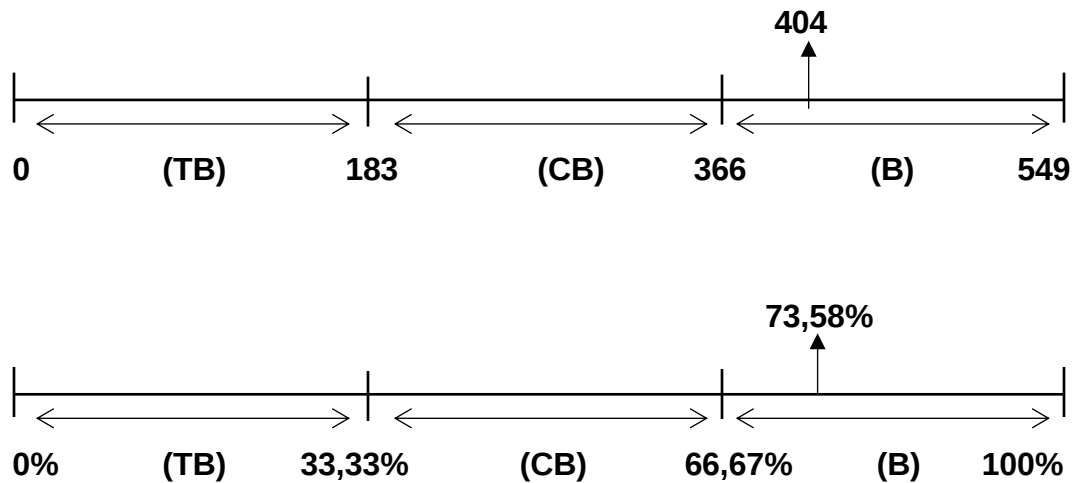
Tabel V.5
Tanggapan Responden Tentang Waktu Pelayanan

No	Sub Indikator	Skor
1	Adanya ketepatan waktu penyelesaian pelayanan	137
2	Adanya kesesuaian antara waktu penyelesaian pelayanan dengan standar waktu pelayanan	131
3	Tindakan yang diambil petugas dalam menangani keluhan pasien terkait waktu tunggu obat	136
Total Skor		404

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.5 diatas menunjukkan tanggapan responden tentang waktu penyelesaian, dapat dilihat dari sub indikator adanya ketepatan waktu penyelesaian pelayanan dengan skor 137, adanya kesesuaian antara waktu penyelesaian pelayanan dengan standar waktu pelayanan dengan skor 131 dan tindakan yang diambil petugas dalam menangani keluhan pasien terkait waktu tunggu obat dengan skor 136.

Secara keseluruhan total skor untuk tanggapan responden tentang waktu penyelesaian adalah 404 dan berada pada kategori baik, untuk lebih jelas dapat dilihat pada garis kontinum dibawah ini:



Dari garis kontinum diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang waktu penyelesaian yang diberikan dalam pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Studi Kasus Farmasi Rawat Jalan) dikategorikan baik dengan total skor 404 (73,58) sehingga dapat dikategorikan baik, karena pada interval 367 – 549. Untuk mencari persentase total skor tanggapan responden melalui indikator prosedur pelayanan, yaitu: jumlah skor jawaban dibagi jumlah skor tertinggi perindikator dikali 100 dapat dilihat dibawah ini:

$$(404 : 549) \times 100 = 73,58\%$$

Sehingga indikator waktu penyelesaian dikategorikan baik yaitu dengan total skor 404 dengan persentase 73,58 %

3. Biaya Pelayanan

Kepastian biaya pelayanan merupakan salah satu hal yang menjadi perhatian pada pelaksanaan pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Studi Kasus Farmasi Rawat Jalan). Hal ini sangat

dibutuhkan oleh masyarakat karena biaya yang dapat diakses mempengaruhi kepuasan masyarakat, selain itu petugas farmasi rawat jalan dituntut agar dapat *konsisten* terhadap pemungutan biaya *retribusi* pelayanan agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Untuk lebih jelasnya standar pelayanan publik yang diteliti melalui indikator biaya pelayanan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Terdapatnya kesesuaian atas biaya pelayanan dengan jenis pelayanan yang ditetapkan.

Penetapan biaya kepada masyarakat harus didasari dengan ketentuan berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan kepada masyarakat dalam proses pelayanan seharusnya dapat dilaksanakan dengan baik oleh petugas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Studi Kasus Farmasi Rawat Jalan), sehingga peraturan tersebut dapat dijadikan pedoman bagi masyarakat pada saat melakukan proses pelayanan yang dibutuhkan.

- b. Adanya kesesuaian biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat sesuai dengan pelayanan yang diterima.

Yang dimaksud dengan kesesuaian biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat sesuai dengan pelayanan yang diterima yaitu kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan standar yang berlaku.

- c. Adanya pemberian bukti pembayaran atas biaya yang sudah dikeluarkan.

Yang dimaksud dengan pemberian bukti pembayaran atas biaya yang sudah dikeluarkan yaitu petugas memberikan bukti atau kwitansi kepada masyarakat sebagai bukti masyarakat telah melakukan pembayaran.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai biaya pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Studi Kasus Farmasi Rawat Jalan) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.6
Tanggapan Responden Tentang Biaya Pelayanan

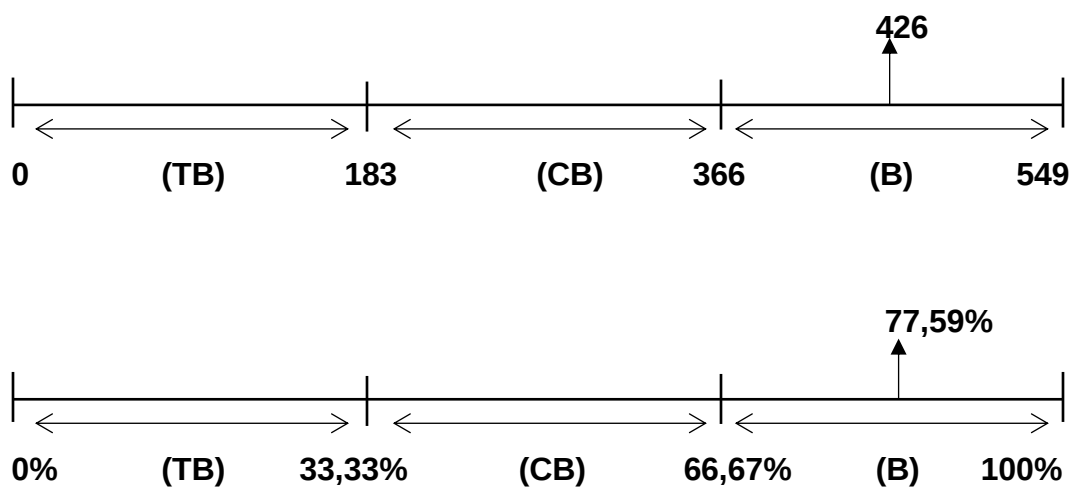
No	Sub Indikator	Skor
1	Terdapatnya kesesuaian atas biaya pelayanan dengan jenis pelayanan yang ditetapkan	140
2	Adanya kesesuaian biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat sesuai dengan pelayanan yang diterima	143
3	Adanya pemberian bukti pembayaran atas biaya yang sudah dikeluarkan	143
	Total Skor	426

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.6 diatas menunjukkan tanggapan responden tentang biaya pelayanan,dapat dilihat dari sub indikator kesesuaian biaya pelayanan dengan jenis pelayanan yang ditetapkan dengan skor 140, kesesuaian biaya pelayanan yang dikeluarkan oleh masyarakat sesuai dengan

pelayanan yang diterima dengan skor 143 dan pemberian bukti pembayaran dengan skor 143.

Secara keseluruhan total skor untuk tanggapan responden tentang Biaya Pelayanan adalah 426 dan berada pada kategori Baik, untuk lebih jelas dapat dilihat pada garis kontinum dibawah ini:



Dari garis kontinum diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang biaya Pelayanan yang diberikan dalam pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Studi Kasus Farmasi Rawat Jalan) dikategorikan baik dengan total skor 421 (76,68%) sehingga dapat dikategorikan baik, karena pada interval 367 – 549. Untuk mencari persentase total skor tanggapan responden melalui indikator prosedur pelayanan, yaitu: jumlah skor jawaban dibagi jumlah skor tertinggi perindikator dikali 100 dapat dilihat dibawah ini:

$$(426 : 549) \times 100 = 77,59 \%$$

Sehingga indikator biaya pelayanan dikategorikan baik yaitu dengan total skor 426 dengan persentase 77,59 %

4. Produk Pelayanan

Yang dimaksud dengan produk pelayanan dalam penelitian ini adalah bentuk dari hasil pelayanan yang akan diperoleh penerima pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Untuk melihat Produk Pelayanan dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut.

a. Adanya kejelasan jenis pelayanan yang diberikan

Yang dimaksud dengan adanya kejelasan jenis pelayanan yang diberikan yaitu petugas tidak bertele-tele dalam memberikan pelayanan atau tidak membuat bingung penerima pelayanan.

b. Adanya kesesuaian atas pelayanan yang diterima masyarakat dalam pengurusan

Yang dimaksud dengan adanya kesesuaian atas pelayanan yang diterima masyarakat dalam pengurusan yaitu kesesuaian pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

c. Adanya tindak lanjut dari petugas pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

Yang dimaksud dengan adanya tindak lanjut dari petugas pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan yaitu tindak lanjut dari petugas farmasi tentang ketersediaan obat yang dibutuhkan, jika obat

yang dibutuhkan tidak ada / habis petugas memberi resep obat dan masyarakat dapat membelinya di apotek lain.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai Produk Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Studi Kasus Farmasi Rawat Jalan) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

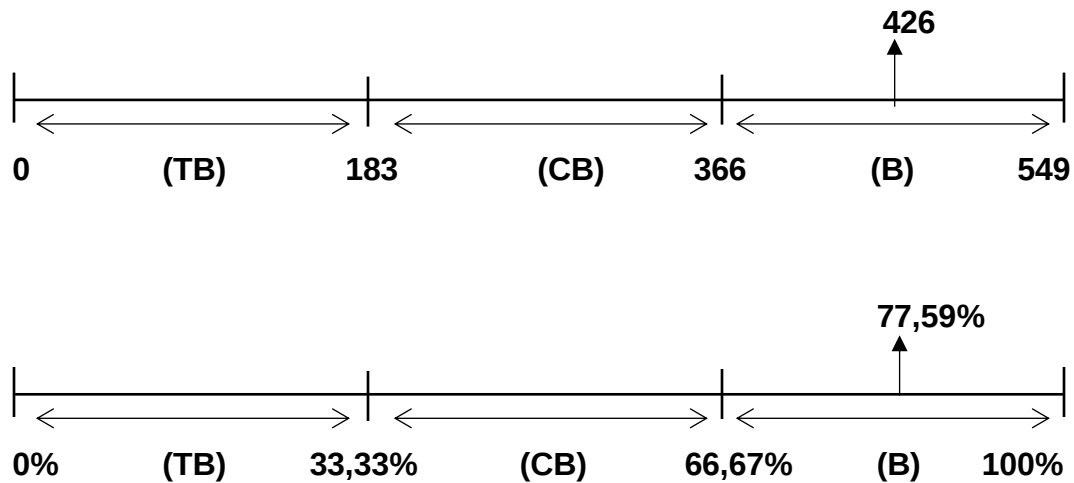
Tabel V.7
Tanggapan Responden Tentang Produk Pelayanan

No	Sub Indikator	Skor
1	Adanya kejelasan jenis pelayanan yang diberikan	140
2	Adanya kesesuaian atas pelayanan yang diterima masyarakat dalam pengurusan	141
3	Adanya tindak lanjut dari petugas pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	145
Total Skor		426

Sumber Data:Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.7 diatas menunjukkan tanggapan responden tentang produk pelayanan,dapat dilihat dari sub indikator hasil kejelasan jenis pelayanan dengan skor 140, kesesuaian pelayanan yang diterima masyarakat dalam pengurusan dengan skor 141 dan tindak lanjut dari petugas pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dengan skor 145.

Secara keseluruhan total skor untuk tanggapn responden mengenai produk pelayanan adalah 426 dan berada pada kategori baik, untuk lebih jelas dapt dilihat pada garis kontinium dibawah ini:



Dari garis kontinum diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang Produk Pelayanan yang diberikan dalam pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Studi Kasus Farmasi Rawat Jalan) dikategorikan baik dengan total skor 426 (77,59%) sehingga dapat dikategorikan baik, karena pada interval 367 – 549. Untuk mencari persentase total skor tanggapan responden melalui indikator prosedur pelayanan, yaitu: jumlah skor jawaban dibagi jumlah skor tertinggi perindikator dikali 100 dapat dilihat dibawah ini:

$$(426: 549) \times 100 = 77,59\%$$

Sehingga indikator produk pelayanan dikategorikan baik yaitu dengan total skor 426 dengan persentase 77,59 %

5. Sarana dan Prasarana

Yang dimaksud dengan sarana prasarana dalam penelitian ini adaah fasilitas yang ada pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Studi

Kasus Farmasi Rawat Jalan). Untuk melihat sarana dan prasarana dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

a. Adanya ruang tunggu yang mendukung pemberian pelayanan

Yang dimaksud dengan Adanya ruang tunggu yang mendukung pemberian pelayanan adalah ruang tunggu pada farmasi rawat jalan mencukupi dan layak untuk pasien yang menunggu obat setiap harinya .

b. Adanya penataan loket pelayanan untuk mengatur para pemohon pelayanan

Letak loket untuk penyerahan resep dari dokter dan loket pengambilan obat jelas.

c. Adanya kelengkapan peralatan kerja untuk menunjang pelayanan

Yaitu peralatan medis dan obat yang lengkap serta bisa digunakan sesuai dengan fungsinya.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai Sarana dan Prasarana pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Studi Kasus Farmasi Rawat Jalan) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

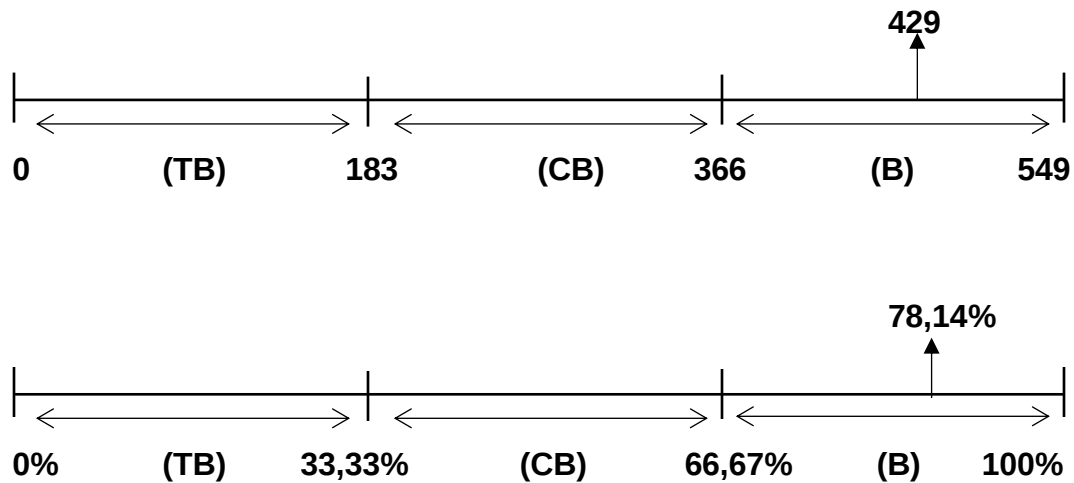
Tabel V.8
Tanggpan Responden Tentang Sarana dan Prasarana

No	Sub Indikator	Skor
1	Adanya ruang tunggu yang mendukung pemberian pelayanan	146
2	Adanya penataan loket pelayanan untuk mengatur para pemohon pelayanan	142
3	Adanya kelengkapan peralatan kerja untuk menunjang pelayanan	141
Total Skor		429

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.8 diatas menunjukkan tanggpan responden tentang sarana dan prasarana,dapat dilihat dari sub indikator kelengkapan ruang pelayanan yang dibutuhkan dnegan skor 146, penataan loket pelayanan dengan skor 142 dan kelengkapan peralatan kerja untuk menunjang pelayanan dengan skor 141.

Secara keseluruhan total skor untuk tanggapan responden tentang Sarana dan Prasarana adalah 429 dan berada pada kategori Baik, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada garis kontinium dibawah ini:



Dari garis kontinum diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang sarana dan prasarana dalam pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Studi Kasus Farmasi Rawat Jalan) dikategorikan baik dengan total skor 429 (78,14%) sehingga dapat dikategorikan baik, karena pada interval 367 – 549. Untuk mencari persentase total skor tanggapan responden melalui indikator prosedur pelayanan, yaitu: jumlah skor jawaban dibagi jumlah skor tertinggi perindikator dikali 100 dapat dilihat dibawah ini:

$$(429 : 549) \times 100 = 78,14 \%$$

Sehingga indikator sarana prasarana di kategorikan baik yaitu dengan total skor 429 dengan prsentase 78,14 %

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Yang dimaksud dengan kompetensi petugas pemberi pelayanan adalah pengetahuan, kemampuan, keterampilan dan sikap petugas pemberi pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Studi Kasus

Farmasi Rawat Jalan), penempatan yang sesuai dengan pendidikan disetiap bidangnya.

Untuk melihat kompetensi petugas pemberi pelayanan dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya petugas pemberi pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan

Yang dimaksud dengan adanya petugas pemberi pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan adalah petugas memberikan pelayanan sesuai dengan standar atau keahlian yang dimiliki petugas karena farmasi rawat jalan merupakan pelayanan jasa kesehatan kepada masyarakat.

- b. Adanya kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan sikap adil, ramah dan sopan

Yaitu etika petugas dalam memberikan pelayanan dengan sikap adil, ramah dan sopan kepada masyarakat

- c. Adanya kemampuan petugas dalam memproses pengajuan permohonan dengan cepat

Dalam hal ini petugas farmasi rawat jalan dituntut untuk mampu dalam menanggapi seluruh permohonan masyarakat dan senantiasa memeberikan solusi yang terbaik.

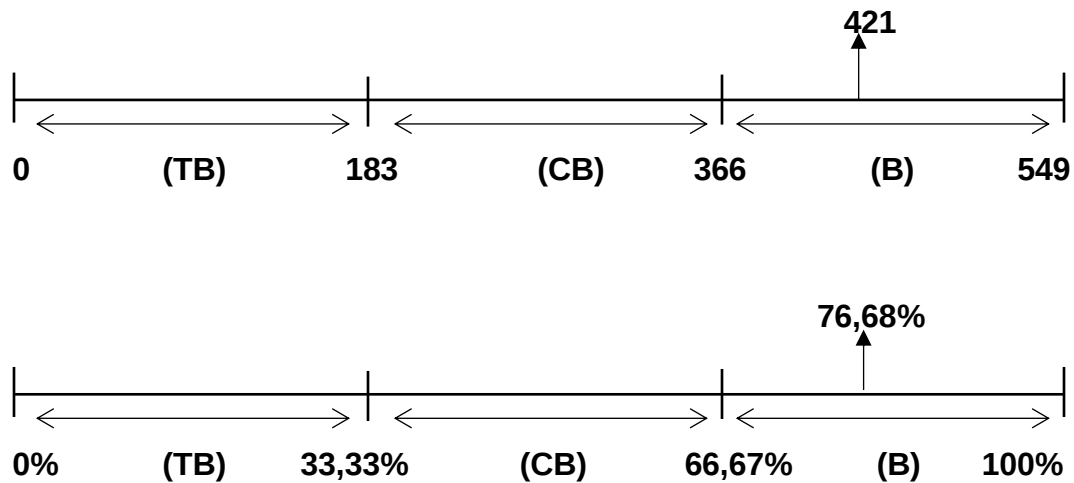
Tabel V.9
Tanggapan Responden Tentang Kompetensi Petugas
Pemberi Pelayanan

No	Sub Indikator	Skor
1	Adanya petugas pemberi pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan	139
2	Adanya kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan sikap adil, ramah dan sopan	144
3	Adanya kemampuan petugas dalam memproses pengajuan permohonan dengan cepat	138
Total Skor		421

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel V.9 diatas dapat dilihat dari hasil tanggapan responden tentang Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Studi Kasus Farmasi Rawat Jalan) dengan sub indikator petugas pemberi pelayanan sesuai dengan standar dengan skor 139, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan sikap adil, ramah dan sopan dengan skor 144 dan kemampuan petugas dalam memproses pengajuan permohonan dengan cepat dengan skor 138.

Secara keseluruhan total skor untuk tanggapan responden tentang Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan adalah 421 dan berada pada kategori Baik, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada garis kontinum dibawah ini:



Dari garis kontinum diatas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Studi Kasus Farmasi Rawat Jalan) dikategorikan baik dengan total skor 421 (76,68%) sehingga dapat dikategorikan baik, karena pada interval 367 – 549. Untuk mencari persentase total skor tanggapan responden melalui indikator prosedur pelayanan, yaitu: jumlah skor jawaban dibagi jumlah skor tertinggi perindikator dikali 100 dapat dilihat dibawah ini:

$$(421:549) \times 100 = 76,68 \%$$

Sehingga indikator kompetensi petugas pemberi pelayanan dikategorikan baik yaitu dengan total skor 421 dengan persentase 76,68 %

Setelah mengetahui pelaksanaan standar pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Study Kasus Farmasi Rawat Jalan) yang dapat dilihat dari 6 (enam) indikator, maka hasil rekapitulasi yang diperoleh dapat dilihat pada tabel V.10 berikut ini:

Tabel V.10
Rekapitulasi Pelaksanaan Standar Pelayanan pada Rumah Sakit
Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Studi Kasus Farmasi Rawat Jalan)

No	Indikator	Skor
1	Prosedur pelayanan	399
2	Waktu penyelesaian	404
3	Biaya pelayanan	426
4	Produk pelayanan	426
5	Sarana dan prasarana	429
6	Kompetensi pemberi pelayanan	421
Total Skor		2505

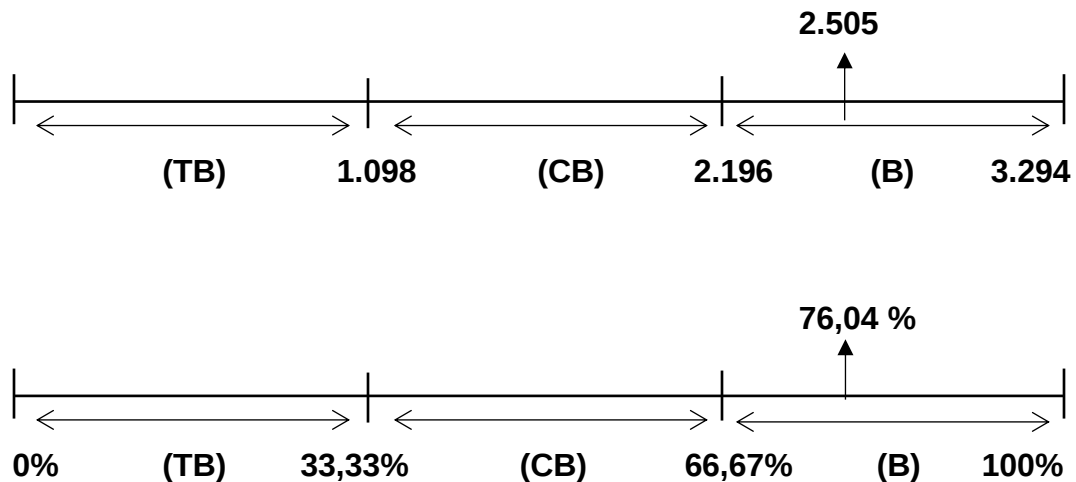
Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan tabel rekapitulasi responden dalam standar pelayanan publik pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Studi Kasus Farmasi Rawat Jalan) dapat dilihat bahwa penelitian yang dilakukan terhadap enam indikator standar pelayanan publik diperoleh total skor untuk keseluruhan indikator yaitu 2.505

Untuk mencari persentase total skor tanggapan responden melalui 6 (enam) indikator standar pelayanan publik yaitu jumlah total skor rekapitulasi dibagi jumlah skor tertinggi rekapitulasi pernyataan (skor harapan dikali 100 dapat dilihat dibawah ini:

$$(2.505 : 3.294) \times 100 = 76,04 \%$$

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada garis kontinum berikut:



Sehingga dapat dikatakan bahwa untuk standar pelayanan publik pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Studi Kasus Farmasi Rawat Jalan) dikategorikan Baik dengan total skor 2.505 dengan persentase 76,04 %

C. Faktor Pendukung dan Penghambat Standar Pelayanan Publik pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Studi Kasus Farmasi Rawat Jalan)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap standar pelayanan publik pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Studi Kasus Farmasi Rawat Jalan) dalam pelaksanaannya memiliki beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat yang akan dijelaskan sebagai berikut ini:

1. Faktor Pendukung

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap pelayanan publik pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Studi Kasus Farmasi Rawat Jalan) terdapat beberapa faktor pendukung dan dalam pelaksanaan yaitu:

- a. Terdapatnya sarana dan prasarana dalam standar pelayanan publik pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Studi Kasus Farmasi Rawat Jalan) yang memadai untuk masyarakat penerima pelayanan
- b. Terdapatnya produk pelayanan dalam standar pelayanan publik pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Studi Kasus Farmasi Rawat Jalan). Hal ini dapat dilihat dari adanya tindak lanjut dari petugas farmasi tentang ketersediaan obat yang dibutuhkan kepada masyarakat penerima pelayanan.

2. Faktor Penghambat

Adapun faktor – faktor penghambat standar pelayanan publik pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Studi Kasus Farmasi Rawat Jalan) yaitu:

- a. Masih kurangnya prosedur pelayanan dalam standar pelayanan publik pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Studi Kasus Farmasi Rawat Jalan). Hal ini dapat dilihat dari kejelasan tentang persyaratan pelayanan berdasarkan alur pelayanan farmasi rawat jalan yang dibutuhkan.
- b. Masih lambatnya waktu dalam standar pelayanan publik pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai (Studi Kasus Farmasi Rawat Jalan). Hal ini dapat dilihat dari masih kurangnya keterbukaan tentang waktu penyelesaian tunggu obat.