

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALISIS PELAYANAN OBAT PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DURI KABUPATEN BENGKALIS

SKRIPSI

Diajukan Sebagai salah satu Syarat Untuk Mengikuti Sidang Skripsi Strata 1 Pada
Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

Oleh :

Riski Permata Dini

NIM. 12270522565

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2025



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

: Riski Permata Dini

: 12270522565

: Administrasi Negara

: Ekonomi dan Ilmu Sosial

: Analisis Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi

Rumah Sakit Umum Daerah Duri Kabupaten Bengkalis

DISETUJUI OLEH:

Dosen Pembimbing

Fitria Ramadhani Agusti NST, S.IP, M.Si

NIP. 19910410 202521 2 016

MENGETAHUI

KETUA PROGRAM STUDI
Administrasi Negara

Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si

NIP. 19781025 200604 1 002

DEKAN

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Dr. Desri Miftah, S.E., M.M., Ak

NIP. 19740412 200604 2 002

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Hassanudin Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang menyalin, mengutip, atau menjiplak sebagian atau seluruhnya tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nama : Riski Permata Dini

NIM : 12270522565

Program Studi : Administrasi Negara

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul : Analisis Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi

Rumah Sakit Umum Daerah Duri Kabupaten Bengkalis

Tanggal Ujian : Rabu, 17 Desember 2025

Tim Penguji

Ketua Penguji

Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si.

NIP. 197901012007101003

Penguji I

Afrinaldi Rustam, S.IP., M.Si

NIP. 197404202014111001

Penguji II

Fitria Ramadhani Agusti NST, S.IP, M.Si

NIP. 199104102025212016

Sekretaris

Chandra Jon Asmara, S.Sos., M.Si

NIP. 197601042023211001



Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Riski Permata Dini

NIM : 12270522565

Tempat/Tgl. Lahir : Duri, 10 Maret 2003

Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Prodi : Administrasi Negara

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

Analisis Pelayanan obat pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah
Sakit Umum Daerah Duri Kabupaten Bengkalis

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 06 Januari 2026

Yang membuat pernyataan



Riski Permata Dini

NIM : 12270522565

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



PERSEMBAHAN

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya” (QS. Al-Baqarah : 286)

Maka sungguh bersama kesulitan dan kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan” (QS. Al-Insyirah: 5-6)

“Let your dreams be bigger than your fears.”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

MOTTO

“Attitude defense on your attitude” artinya derajatmu tergantung dari sikapmu. Nilai memang penting tetapi menjadi manusia memiliki attitude yang baik tidak menjatuhkan orang lain memiliki empati dan integritas adalah segalanya



ANALISIS PELAYANAN OBAT PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DURI KABUPATEN BENGKALIS

RISKI PERMATA DINI
12270522565

Kata Kunci : Pelayanan Obat, Instalasi Farmasi, Pasien Rawat Jalan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

ANALYSIS OF OUTPATIENT DRUG SERVICES AT THE PHARMACY INSTALLATION OF DURI REGIONAL GENERAL HOSPITAL, BENGKALIS REGENCY

By:

RISKI PERMATA DINI

12270522565

The Duri Regional General Hospital (RSUD Duri) in Bengkalis Regency is one of the healthcare institutions that strives to provide the best service to the community, including outpatient pharmacy services at the Pharmacy Installation. The aim of this study is to examine the outpatient pharmacy services at RSUD Duri, as well as to identify the factors that hinder these services. This study uses public service theory according to Sinambela, which states that the primary objective of public services is to satisfy the community. The research method employed is qualitative descriptive, with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. Data analysis was conducted through data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of the study indicate that outpatient pharmacy services at RSUD Duri have not been fully optimized. This is evident from several indicators, including transparency, accountability, conditionality, participation, equality of rights, balance, and obligations. The identified inhibiting factors are: (1) Limited Human Resources (HR) in the Pharmacy, (2) Limited Facilities and Infrastructure at the Pharmacy Installation, (3) Limited Availability of Medicines, (4) Lack of Openness and Communication of Information to Patients, and (5) Lack of Optimization of the SIMPONI program.

Keywords: Drug Services, Pharmacy Installation, Outpatient Patients.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

Assalamu 'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Dengan mengucapkan Alhamdulillah rabbil'alamin dan rasa syukur yang sebesar-besarnya kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik, dan tidak lupa pula sholawat serta salam penulis ucapkan kepada baginda Nabi besar Muhammad SAW yang menjadi suri teladan bagi seluruh umat Islam.

Skripsi yang berjudul : **“Analisis Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Duri Kabupaten Bengkalis”** ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata I Prodi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya dari lubuk hati terdalam kepada orang tua tercinta yaitu Rostini yang telah menjadi sumber kekuatan, semangat, dan inspirasi dalam setiap langkah perjalanan penulis. Terima kasih atas kasih sayang, doa, dukungan, dan pengorbanan yang tiada henti diberikan sejak penulis kecil hingga saat ini. Alhamdulillah kini penulis bisa berada di tahap ini menyelesaikan karya tulis ilmiah. Kepada Ibu tersayang, terima kasih atas kasih sayang, kesabaran, dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keteladanan yang selalu menguatkan penulis untuk terus berjuang dan tidak mudah menyerah. Berkat doa dan dukungan kalian berdua, penulis dapat melalui berbagai proses hingga akhirnya menyelesaikan karya ilmiah ini dengan penuh rasa syukur.

Pada kesempatan ini juga penulis menyampaikan rasa ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah menjadi penyemangat dan membimbing selama berlangsungnya skripsi, dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS, SE, M.Si, Ak selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Desrir Miftah, S.E., M.M., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
3. Ibu Dr, Nurlasera S.E.,M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr.Khairil Henry.S.E.,M.Si,Ak selaku Wakil Dekan II di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Dr. Mustiqowati Ummul F, S.Pd., M.Si selaku Wakil Dekan III di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Bapak Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos, M.Soc, Sc selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Ibu Fitria Ramadhani Agusti Nst, S.IP, M.Si selaku pembimbing akademik sekaligus pembimbing skripsi yang senantiasa membimbing dan memberikan masukan serta arahan kepada penulis.
9. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu. Terima kasih atas ilmu yang bapak dan ibu berikan, semoga menjadi bekal bagi penulis dan menjadi ladang pahala bagi Bapak dan Ibu sekalian.
10. Kepada seluruh pegawai rumah sakit umum daerah Duri kabupaten Bengkalis serta para informan penelitian yang telah memberikan izin untuk peneliti melakukan penelitian serta sudah dengan sangat baik menerima peneliti hingga peneliti mudah menyelesaikan penelitian ini.
11. Kepada Abang dan kakak tersayang Andri Saputra dan Suci Pratiwi terimakasih atas dukungan, semangat, perhatian, motivasi dan doa terbaik selama penulis menjalani proses perkuliahan hingga akhir penyusunan skripsi.
12. Kepada sahabat-sahabat penulis Natasya Ayunda, Siti Zaleha, Dhea Ananda, Nasya Qowlam, Runi Tiyanisa, Amelia Ramadani , Gustianda yang telah menemani penulis sejak awal perkuliahan hingga akhir perjuangan ini. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan tawa yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

selalu mengiringi setiap proses. Kehadiran kalian membuat masa kuliah menjadi lebih berwarna dan penuh makna. Semoga persahabatan ini tetap terjalin dengan baik, dan kita semua dapat meraih kesuksesan di jalan masing-masing.

13. Kepada keluarga besar Administrasi Negara Lokal A Angkatan 2022, terima kasih atas kebersamaan, kekompakan, dan dukungan yang telah terjalin selama tujuh semester di bangku perkuliahan.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan berharap semoga hasil penelitian dalam skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Penulis juga dengan senang hati menerima masukan dan saran dari berbagai pihak sebagai bahan pembelajaran dan penyempurnaan di masa mendatang. Semoga apa yang telah penulis upayakan dapat memberikan kontribusi positif dan membawa kebaikan bagi banyak orang.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, Desember 2025

Penulis

Riski Permata Dini
NIM. 12270522565

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

PERSEMBAHAN.....	i
MOTTO	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
1.5 Sistematik Penulisan.....	15
BAB II LANDASAN TEORI	17
2.1 Kajian Teori	17
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	17
2.1.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	19
2.1.3 Pelayanan Kesehatan.....	20
2.1.4 Pelayanan Obat.....	21
2.1.5 Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	22
2.1.6 Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.....	24
2.1.7 Pelayanan Publik dalam Pandangan Islam.....	25
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Definisi Konsep	33
2.4 Konsep Operasional	34
2.5 Kerangka Berfikir	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian	36



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.2	Jenis Penelitian	36
3.3	Jenis dan Sumber Data	37
3.4	Informan Penelitian	38
3.5	Teknik Pengumpulan Data	38
3.6	Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV GAMBARAN UMUM.....		42
4.1	Sejarah Kota Duri	42
4.2	Keadaan Geografi Duri.....	43
4.2.1	Penduduk	44
4.2.2	Ekonomi.....	45
4.2.3	Sarana dan Prasarana	46
4.3	Rumah Sakit Umum Daerah Duri	46
4.4	Visi, Misi, Dan Motto Rumah Sakit Umum Daerah Duri	49
4.5	Logo RSUD Kecamatan Mandau.....	50
4.6	Struktur Organisasi	51
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		62
5.1	Analisis Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Duri Kabupaten Bengkalis	62
5.1.1	Transparansi	63
5.1.2	Akuntabilitas	67
5.1.3	Kondisional	70
5.1.4	Partisipatif	73
5.1.5	Kesamaan hak, Keseimbangan dan kewajiban	76
5.2	Faktor Penghambat Analisis Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Duri Kabupaten Bengkalis	79
BAB VI PENUTUP		85
6.1	Kesimpulan.....	85
6.2	Saran	86
DAFTAR PUSTAKA.....		88
LAMPIRAN.....		93



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pasien Rawat Jalan RSUD Duri	10
Tabel 1.2 Data Pegawai Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Duri	10
Tabel 1.3 Data Fasilitas di Instalasi Farmasi RSUD Duri.....	12
Tabel 1.4 Data Pasien memakai SIMPONI.....	13
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 2.2 Konsep Operasional	34



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Berita antrian pasien di Apotik RSUD Duri.....	13
Gambar 4.1 Logo RSUD Kecamatan Mandau	50
Gambar 4.2 Struktur Organisasi RSUD Kecamatan Mandau	51



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat adalah salah satu indikator kemajuan sebuah negara, Pemerintah harus memenuhi kebutuhan masyarakat melalui sistem pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelayanan kesehatan, Karena suatu wilayah dianggap berhasil jika kualitas ekonomi, pendidikan, dan kesehatannya baik dan berada di taraf layak atau stabil. Pelayanan kesehatan sangat penting untuk kesejahteraan masyarakat, dan sudah menjadi hak kemanusiaan untuk mendapatkan jaminan kesehatan dengan pelayanan kesehatan yang baik (Nuraeni et al., 2024).

Di era globalisasi, Pelayanan publik khususnya bidang kesehatan menghadapi tantangan seiring dengan meningkatnya harapan masyarakat terhadap kualitas layanan dan persaingan antar institusi kesehatan (Rachmiana et al., 2024). Namun, Pelayanan publik pemerintah masih banyak mengalami kekurangan, sehingga kualitasnya belum sesuai dengan harapan masyarakat. Masih ada banyak keluhan masyarakat tentang pelayanan publik di bidang kesehatan (Agustina et al., 2020).

Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Untuk memastikan hak ini terpenuhi pemerintah menetapkan Permenkes Nomor 6 Tahun 2024 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) kesehatan yang bertujuan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyediakan pelayanan kesehatan yang merata, berkualitas, dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat Indonesia yang mengatur indikator capaian serta jenis layanan kesehatan yang wajib disediakan oleh pemerintah daerah.

Pelayanan kesehatan merupakan upaya peningkatan kesehatan baik perseorangan, maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan. Tujuan pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah untuk menjelaskan hubungan antara faktor penentu pemanfaatan pelayanan kesehatan, merencanakan kebutuhan atau target pelayanan kesehatan di masa depan, dan memastikan apakah ada ketidakseimbangan pelayanan akibat pemanfaatan pelayanan kesehatan (Winda et al., 2023)

Penyediaan layanan kesehatan berkualitas tinggi syarat utama bagi keberhasilan penyedia layanan. Hal ini karena kualitas layanan sangat memengaruhi nilai, kepuasan, dan kenyamanan. Ada dua jenis kualitas dalam pelayanan kesehatan yaitu kualitas teknis (klinis) berpusat pada kemampuan, akurasi prosedur, dan diagnosis medis. kedua adalah kualitas fungsional (non-klinis) berpusat pada bagaimana layanan kesehatan diberikan (Dewi Agustina et al., 2025). Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan, hal ini dapat dicapai melalui kolaborasi antara pemerintah, lembaga kesehatan, tenaga medis, dan masyarakat dalam membangun sistem kesehatan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Ananda et al., 2023).

Salah satu kebutuhan utama masyarakat sekarang adalah masalah kesehatan. Seiring dengan peningkatan standar hidup, permintaan akan kualitas kesehatan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

juga meningkat. Karena itu, pelayanan kesehatan harus berusaha lebih banyak untuk meningkatkan standar pelayanan mereka untuk meningkatkan kualitas hidup pasien dan membuat mereka tetap sehat (Khamidah et al., 2024). Pelayanan yang berkualitas tidak hanya mencakup aspek medis, tetapi seperti keramahan staf, kebersihan lingkungan, fasilitas dan efisiensi administrasi (Khoirunnisa et al., 2024).

Untuk menunjang kesehatan yang optimal pada masyarakat diperlukan upaya penyelenggaraan kesehatan seperti penyelenggaraan kesehatan secara umum, salah satu bidang jasa yang memegang peran penting bagi masyarakat adalah rumah sakit (Thersia et al., 2021). Menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit menyebutkan bahwa rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, dan efektif dengan tujuan meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih baik.

Rumah sakit negeri dan swasta adalah dua jenis fasilitas yang berbeda. Meskipun keduanya memiliki tujuan yang sama, yaitu menyediakan layanan kesehatan yang optimal, terdapat perbedaan yang signifikan dalam pendekatan, kualitas, dan efisiensi pelayanan. Rumah sakit pemerintahan umumnya dikelola oleh pemerintah dan memiliki tanggung jawab untuk memberikan akses kesehatan yang merata kepada seluruh lapisan masyarakat. Rumah sakit ini sering menjadi andalan bagi pasien dengan keterbatasan finansial karena biaya yang relatif terjangkau, terutama bagi peserta BPJS Kesehatan. Sebaliknya, Rumah sakit

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

swasta biasanya berfokus pada layanan yang lebih personal, fasilitas modern, dan kenyamanan pasien (Vika et al. 2025)

Salah satu bagian pelayan kesehatan rumah sakit berinteraksi langsung dengan pasien atau masyarakat adalah Instalasi farmasi rumah sakit. Instalasi farmasi rumah sakit merupakan apoteknya rumah sakit yang memberikan pelayanan kepada pasien dan masyarakat harus mampu bertindak secara profesional untuk menjamin kualitas pelayanan instalasi farmasi rumah sakit (Setyorini et al. 2025)

Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) adalah unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit. Pelayanan kefarmasian berorientasi untuk menyediakan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau. Semua sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang beredar di rumah sakit dilaksanakan oleh Instalasi Farmasi melalui proses pengelolaan yang mencakup perencanaan, pengadaan, penyimpanan, distribusi, hingga pemantauan penggunaannya (Riady et al., 2024).

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 menetapkan standar pelayanan kefarmasian sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian untuk memberikan layanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan tujuan mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu pelayanan kesehatan yang mempunyai peran penting dalam menjamin kualitas kesehatan. Sebagai bagian dari tenaga kesehatan, tenaga kefarmasian mempunyai peran dan tanggung jawab



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk menginformasikan pasien tentang penggunaan obat yang rasional (Najib et al., 2024). Awalnya aktivitas pelayanan kefarmasian berfokus pada pengelolaan obat tetapi menjadi pelayanan penuh yang ditujukan dalam memaksimalkan mutu hidup pasien (Latu et al., 2023).

Aspek pelayanan kefarmasian yang sangat penting adalah pelayanan obat. Pelayanan obat mencakup berbagai kegiatan yang bertujuan untuk memastikan bahwa pasien menerima obat yang tepat pada waktu yang tepat. Pelayanan obat adalah bagian penting dari sistem kesehatan, dan berfokus pada penyediaan, pengelolaan, dan penggunaan obat secara aman dan efektif. Proses ini melibatkan pengelolaan resep, pemantauan terapi obat, serta edukasi kepada pasien mengenai penggunaan obat yang benar. Pelayanan obat yang efektif dapat mengurangi kesalahan pengobatan dan meningkatkan hasil kesehatan pasien secara signifikan (WHO, 2021).

Pelayanan obat di Instalasi Farmasi sangat penting karena ketidakefisienan dapat berdampak negatif terhadap mutu rumah sakit, baik dari segi keselamatan pasien maupun aspek keuangan. Pengendalian persediaan obat tidak dapat disamakan dengan meminimalkan persediaan, karena tujuan dari pengendalian untuk membuat persediaan bernilai efektif persediaan obat yang tidak terkendali. Selain itu jika terjadi *stock* sedikit akan berdampak pada pelayanan karena persediaan mengalami *stockout* sehingga menurunkan mutu pelayanan terutama pelayanan obat (Syahidah et al., 2025).

Alur pelayanan obat merupakan serangkaian proses yang dilakukan untuk memastikan pasien mendapatkan obat yang sesuai dengan resep, aman untuk



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

digunakan, dan efektif dalam pengobatan. Penerimaan resep (pasien menyerahkan resep dari dokter ke bagian farmasi), verifikasi resep (Apoteker mengecek keabsahan resep dan tahapan yang paling lama), Peracikan obat (Petugas farmasi menyiapkan obat sesuai prosedur jika memerlukan peracikan jika obat sudah dalam bentuk siap pakai, petugas mengambilnya dari stok), Pemeriksaan akhir (Apoteker memeriksa kembali obat yang akan diberikan untuk memastikan kesesuaiannya dengan resep) terakhir Penyerahan obat (Pasien diberikan obat oleh petugas farmasi dan edukasi tentang cara penggunaan, dosis, efek samping, dan hal-hal yang perlu diperhatikan) (Mutmainnah et al., 2025).

Ketersediaan obat sangat penting dalam mendukung pelayanan kesehatan. Pengelolaan logistik farmasi di rumah sakit mencakup beberapa tahap penting, seperti perencanaan, pengadaan, penyimpanan, distribusi, pembuangan, evaluasi, dan pemantauan. Obat adalah bahan baik campuran yang digunakan untuk pencegahan, meringankan, dan untuk penyembuhan penyakit yang dipakai oleh manusia untuk pengobatan bagian dalam maupun luar tubuh manusia (Fajriah Istiqamah 2025). Dalam pemilihan obat paten dan generik pasien berhubungan langsung dengan tenaga kesehatan yang memiliki peranan penting terhadap pemilihan obat khususnya di kalangan dokter dan apoteker. Obat paten adalah obat yang masih ada hak patennya dan hanya bisa diproduksi oleh produsen pemegang patennya, obat generik adalah obat dengan nama resmi International *Non-proprietary Names* (INN) yang ditetapkan dalam Farmakope Indonesia atau buku standar lainnya untuk zat berkhasiat kandungannya (Verawaty, Dewi, and Kota 2022).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam pelayanan obat ini, Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 resep merupakan permintaan tertulis dari dokter kepada apoteker, baik dalam bentuk cetak maupun elektronik, untuk menyediakan dan menyerahkan obat kepada pasien sesuai peraturan yang berlaku, dikenal sebagai resep menjadi sarana komunikasi utama dalam proses pelayanan obat. Tujuan penulisan resep adalah untuk memudahkan pekerjaan dokter, meningkatkan efektivitas, dan mengurangi kesalahan pemberian obat. Pada peresepan manual sering kali menyebabkan kesalahan, seperti salah baca tulisan tangan dokter atau kesalahan dalam pemberian dosis yang dapat merugikan pasien dan mengakibatkan pelayanan kepada pasien tidak sesuai standar (Widyapratwi et al., 2025) Sistem resep elektronik mulai digunakan untuk menggantikan resep manual seiring dengan kemajuan teknologi di bidang kesehatan. Resep elektronik adalah resep yang dikirimkan melalui media elektronik dan menggabungkan berbagai informasi terkait resep (Afifah et al., 2025)

Berdasarkan Kepmenkes RI Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, waktu tunggu obat maksimal 30 menit untuk obat jadi (non-racikan) dan 60 menit untuk obat racikan. Waktu tunggu ini dihitung sejak pasien menyerahkan resep hingga menerima obat dan meninggalkan Instalasi Farmasi.

peran apoteker sangat penting bila peran dan tanggung jawab ini dilaksanakan dengan benar, akan membentuk suatu penilaian dimata masyarakat. Salah satu bentuk penilaian tersebut dapat dilihat dari tingkat kualitas hidup pasien yang dapat dijadikan mutu pelayanan, khususnya pelayanan obat. Pelayanan obat yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berorientasi pada pasien akan meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan, mengurangi risiko kesalahan, serta memberikan dampak positif terhadap hasil klinis (Yulianingsih et al., 2023)

Pasien di rumah sakit dibagi menjadi pasien umum dan pasien anggota jaminan kesehatan. Pasien umum adalah pasien yang sama sekali tidak memiliki kartu jaminan kesehatan nasional atau pasien dengan asuransi kesehatan swasta. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) menawarkan jaminan kesehatan nasional bagi masyarakat Indonesia, yang juga sudah banyak dimanfaatkan untuk masyarakat Indonesia mendapatkan pelayanan kesehatan. Perbedaan pelayanan kesehatan yang didapatkan oleh pasien umum dan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) terdapat beragam perbedaan pelayanan kesehatan seperti pelayanan kefarmasian terhadap kebutuhan pasien dimana pasien umum sering kali didahulukan serta diperlakukan dengan baik dan ramah. Hal ini tentunya berbanding terbalik dengan pasien yang menggunakan BPJS sehingga menimbulkan kesenjangan dan kontradiksi terhadap pelayanan kesehatan (Ismail and Dwinta, M. Pharm., Sci. 2025).

Terdapat beberapa faktor pengaruh pelayanan obat rawat jalan di instalasi farmasi diantaranya waktu tunggu pasien dimana waktu yang lama dapat menyebabkan ketidakpuasan dan mengurangi kepatuhan pasien terhadap pengobatan, sumber daya manusia (SDM), yaitu kurangnya SDM di bagian farmasi rumah sakit, Ketersediaan obat, yaitu memiliki perbedaan antara Umum dan BPJS, Umum dapat diberi obat generik 3 hari sedangkan obat paten beli di luar. BPJS ketika obat kosong akan digantikan ke obat lain yang fungsinya



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sama. Program pelayanan obat, SIMPONI yaitu pengantaran obat langsung kerumah diprioritaskan pasien penyakit kronis kendalanya yaitu, nomor hp pasien tidak bisa dihubungi, keterbatasan jangkauan pengantaran, terbatasnya penerima resep sebanyak 30 kuota perhari dan jam 11.30 WIB SIMPONI akan tutup. Infrastruktur, faktor penyebabnya adalah fasilitas Instalasi Farmasi yang kurang memadai serta sistem peresepan yang masih mengandalkan resep manual dan resep elektronik

Rumah Sakit Umum Daerah Duri merupakan rumah sakit Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis berdasarkan Peraturan Daerah kabupaten Bengkalis Nomor 07 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum duri Kabupaten Bengkalis dan sesuai Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 46 Tahun 2012 tentang Tugas Pokok dan Fungsi serta Rincian tugas pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bengkalis. RSUD Duri bertanggung jawab untuk menyusun dan menerapkan kebijakan pelayanan kesehatan daerah dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan. Bersama dengan pencegahan dan pelaksanaan rujukan serta upaya peningkatan. Rumah Sakit Umum Daerah Duri memiliki Instalasi farmasi yang merupakan tempat akhir dalam proses pelayanan obat yang telah diresepkan oleh dokter untuk pasien yang akan diproses, disiapkan, dan diterima kepada pasien (LKJ RSUD Kecamatan Mandau, 2023)

Berikut untuk mengetahui data pegawai di Instalasi Farmasi RSUD Duri Tahun 2023 :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.1
Data Pasien Rawat Jalan RSUD Duri
Tahun 2022 – 2024

No	Tahun	Jumlah
1	2022	174.567
2	2023	204.473
3	2024	211.616

Sumber: *RSUD Duri*

Berdasarkan tabel 1.1 Data pasien rawat jalan RSUD Duri pada tahun 2022 berjumlah sebanyak 174.567 pasien. Pada tahun 2023 sebanyak 204.473 pasien. Dan tahun 2024 sebanyak 211. 616 pasien. Setiap tahunnya pasien rawat jalan mengalami peningkatan dan paling terbanyak pada tahun 2024.

Tabel 1.2
Data Pegawai Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Duri
Tahun 2023 – 2025

NO	Jabatan	2023	2024	2025
1	Apoteker	4	3	3
2	Tenaga teknis kefarmasian	19	12	11
3	Administrasi Farmasi	3	3	3

Sumber: *RSUD Duri*

Berdasarkan tabel 1.2 Data pegawai Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Duri tahun 2023 – 2025. Dari data diatas memperjelas adanya pengurangan Tenaga teknis kefarmasian berjumlah 19 orang pada tahun 2023, Kemudian 12 orang tahun 2024, dan 11 orang pada tahun 2025. Sedangkan apoteker mengalami pengurangan pada tahun 2023 sebanyak 4 orang, kemudian pada tahun 2024 – 2025 sebanyak 3 orang. Hal ini sudah seharusnya sebuah Instalasi Farmasi memiliki Apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian yang sesuai dengan beban kerja dan petugas penunjang lain agar tercapai sasaran dan tujuan Instalasi Farmasi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Duri, ada ketidakseimbangan antara tenaga kefarmasian dan jumlah pasien rawat jalan, seperti yang ditunjukkan oleh Tabel 1.1 dan Tabel 1.2. Terjadi antara peningkatan jumlah pasien rawat jalan dan penurunan jumlah tenaga kefarmasian dapat menyebabkan peningkatan jumlah pekerjaan yang dilakukan oleh petugas. Ketidakseimbangan ini dapat menyebabkan antrean yang panjang, pelayanan obat yang lebih lambat, dan kurangnya informasi dan edukasi obat kepada pasien. Seharusnya jika jumlah pasien bertambah jumlah tenaga bertambah, namun kenyataan dilapangan sebaliknya malahan jumlah tenaga kesehatannya semakin berkurang akibatnya beban kerja tinggi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan antara keadaan nyata di lapangan dan keadaan ideal untuk pelayanan farmasi. Akibatnya, untuk membuat pelayanan obat di Instalasi Farmasi RSUD Duri lebih efisien dan efektif, diperlukan upaya untuk menyesuaikan jumlah dan distribusi tenaga farmasi.

Berdasarkan Permenkes nomor 72 tahun 2016 Penyelenggaraan Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit harus didukung oleh ketersediaan sumber daya kefarmasian pada pasal 4 ayat (1) menyebutkan bahwa Instalasi Farmasi harus memiliki Apoteker dan tenaga teknis kefarmasian yang sesuai dengan beban kerja dan petugas penunjang lain agar tercapai sasaran dan tujuan Instalasi Farmasi. Penghitungan kebutuhan Apoteker berdasarkan beban kerja pada Pelayanan Kefarmasian di rawat jalan dengan aktivitas pengkajian Resep, penyerahan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Obat, Pencatatan Penggunaan Obat (PPP) dan konseling, idealnya dibutuhkan tenaga Apoteker dengan rasio 1 Apoteker untuk 50 pasien.

Tabel 1.3
Data Fasilitas di Instalasi Farmasi RSUD Duri
Tahun 2022 - 2024

NO	Fasilitas	2022	2023	2024
1	Kursi	6	6	6
2	Meja	3	3	3
3	Ac	7	7	4
4	Kursi Tunggu	8	8	8
5	Meja Resep	1	1	1
6	Televisi	1	1	1
7	Mikrofon	1	1	1

Sumber: *RSUD Duri*

Berdasarkan tabel 1.3 Data Fasilitas Instalasi Farmasi RSUD Duri pada tahun 2022-2024 fasilitas kursi, meja, kursi tunggu dan meja resep, Televisi, Mikrofon tidak mengalami penambahan tetapi tetap berjumlah yang sama untuk kursi sebanyak 6, meja 3, kursi tunggu 8, meja resep, Televisi, dan Mikrofon 1. Sedangkan ac pada tahun 2024 memiliki penambahan yaitu sebanyak 4.

Sistem Pengantaran Obat-obatan Terintegrasi (SIMPONI) adalah sebuah layanan inovatif yang diresmikan pada 23 Maret 2022 di Kecamatan Talang Muandau oleh Bupati Bengkalis Kasmarni, program ini untuk mengantarkan obat langsung ke rumah pasien rawat jalan secara gratis. Program ini ditujukan untuk pasien lansia dan penderita penyakit kronis yang melakukan kontrol rutin, dengan tujuan mengurangi antrean panjang di Instalasi Farmasi rumah sakit serta meningkatkan kenyamanan pasien Obat diantar menggunakan sepeda motor yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

disediakan rumah sakit, tanpa biaya tambahan bagi pasien. Berikut data pasien yang memakai SIMPONI.

Tabel 1.4
Data Pasien memakai SIMPONI

No	Tahun	Jumlah
1	2022	4565
2	2023	4274
3	2024	2998

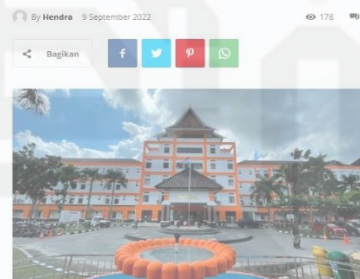
Sumber: *RSUD Duri*

Berdasarkan tabel 1.4 Data pasien memakai SIMPONI pada tahun 2022 sebanyak 4565 pasien. Pada tahun 2023 sebanyak 4274 pasien. Dan pada tahun 2024 sebanyak 2998 pasien. Pasien yang memakai SIMPONI terbanyak tahun 2022 sedangkan tahun 2023 – 2024 mengalami penurunan.

Gambar 1.1

Berita antrian pasien di Apotik RSUD Duri

Antrean Pasien di Apotik RSUD Mandau, Ini Penjelasan Kabid Pelayanan



Jagariiau – DURI – Adanya keluhan pada layanan apotik Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Mandau, Kepala bidang Pelayanan, dr Armen gerak cepat mengevaluasi sejumlah petugas dengan melakukan tracking data pasien, Jum'at (9/9/22).

Sumber: https://riauterkini.com/index.php?com=isi&id_news=151144303

Gambar diatas menunjukkan adanya keluhan antrian pasien di apotik RSUD Duri. Berdasarkan berita yang dibagikan (*JAGA RIAU.COM*) pada Jumat, 9 September 2022. Pasien berinisial A, warga Kelurahan Duri Timur yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengeluhkan lambannya pelayanan apotik terpantau memasukkan resep pada pukul 12.47 WIB dengan racikan nomor 20 dan mendapatkan obat pada pukul 14.25 WIB dengan permintaan obat berupa racikan.

Adanya gambaran berita diatas, tentunya pelayanan obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Duri dapat memberikan pelayanan yang bermutu kepada pasien. Dapat kita ketahui bahwa pelayanan kesehatan harus sesuai dengan peraturan yang ada, tetapi hal ini mungkin tidak terjadi karena masih ada pelayanan yang tidak memenuhi kebutuhan pasien seperti waktu tunggu pelayanan obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Duri yang tidak sesuai dengan standarnya.

Berdasarkan uraian diatas, penulis menemukan adanya permasalahan pada pelayanan obat di Instalasi Farmasi. Adapun fenomena yang penulis temukan yaitu pelayanan obat yang tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan dan disebabkan oleh beberapa faktor.

Dari fenomena yang terjadi, Penulis tertarik untuk mengkaji permasalahan pelayanan obat di RSUD Duri dengan judul penelitian **"Analisis Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Duri Kabupaten Bengkalis"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan obat pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Duri Kabupaten Bengkalis?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Apa saja faktor penghambat pelayanan obat pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah Duri Kabupaten Bengkalis?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pelayanan obat pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah Duri.
2. Untuk menganalisis faktor penghambat pelayanan obat pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah Duri.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang telah didapatkan di bangku kuliah, mengembangkan kemampuan dalam melakukan penelitian.
- b) Meningkatkan kemampuan berfikir penulis dalam rangka ikut memberikan sumbangan pemikiran khusus bidang yang di teliti

2. Manfaat Praktisi

- a) Sebagai bahan/masukan dan informasi bagi RSUD Duri Kabupaten Bengkalis terkait dalam peningkatan pelayanan terhadap masyarakat
- b) Sebagai bahan refrensi permasalahan yang ada keterkaitannya dengan penelitian ini, khususnya bidang pelayanan.

1.5 Sistematik Penulisan

Untuk mempermudah penulisan proposal penelitian ini secara sistematis maka penulis membagi beberapa bagian yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Meliputi pendahuluan yang berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan memuat dan menguraikan tentang teori yang mendukung penelitian, seperti pelayanan publik, yang berisi pandangan islam, Penelitian terdahulu, Definisi Konsep, Konsep Operasional dan Kerangka berfikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memaparkan metode yang digunakan dalam penelitian yang akan dilaksanakan berisi tentang Lokasi Penelitian, Jenis dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan data, informan dan Teknik Analisa Data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Memaparkan sejarah singkat, keadaan Geografi, profil instansi, visi & misi, logo instansi, struktur organisasi tempat penelitian dilakukan.

BAB V : PEMBAHASAN

Dalam bab ini memuat hasil dari penelitian dan pembahasan yang dilakukan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang dapat diberikan kepada pihak terkait berdasarkan temuan penelitian.

LAMPIRAN



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik adalah segala jenis jasa pelayanan, baik barang publik maupun jasa publik, yang pada dasarnya dilakukan oleh lembaga pemerintah pusat, daerah, dan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk mematuhi peraturan perundang-undangan.

Menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah Dengan tujuan memberikan kepuasan kepada penerima layanan, memenuhi kebutuhan individu, komunitas, atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi.

Menurut Rohman (2010:3) Pelayanan Publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan publik adalah Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25 tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan 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.

Menurut L.P. Sinambela (2006:6) Publik: dalam bukunya "Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi", secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut pelayanan prima yang terermin dari:

1. Transparan, Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dimengerti.
2. Akuntabilitas, Pelayanan serta yang mudah dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan undangan.
3. Kondisional, Pelayanan yang perundang sesuai dengan kondisidan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang kepada prinsip evisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Kesamaan Hak Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

2.1.2 Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Toni Wijaya (2011:11) Kualitas pelayanan merupakan Kualitas ditentukan oleh pelanggan, artinya kualitas didasarkan pada pengalaman nyata pelanggan atau pengguna dengan produk atau jasa yang diukur sesuai dengan persyaratan. Sedangkan menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2011:157) Kualitas layanan ini diukur sebagai tingkat layanan yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang pedoman dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat bahwa kualitas pelayanan publik, yaitu Prosedur pendaftaran, persyaratan pelayanan, kejelasan, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan, dan kecepatan petugas pelayanan.

Menurut Dwiyanto (2017) Kualitas merupakan Kinerja organisasi publik biasanya ditentukan oleh kualitas pelayanan; kekurangan pelayanan menyebabkan banyak pandangan negatif tentang organisasi publik muncul. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh organisasi publik, sehingga diperlukan peningkatan layanan untuk masyarakat secara keseluruhan.

Kinerja pelayanan bergantung pada kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik, pelayanan publik yang baik menunjukkan bahwa pelayanan diberikan sesuai dengan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu, ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia harus profesional, bertanggung jawab, dan kompeten. Jika kualitas pelayanan publik baik, maka dapat dipastikan bahwa kinerja aparatur pelayanan juga maksimal (Hayat 2017:70).

2.1.3 Pelayanan Kesehatan

Dalam kehidupan sehari-hari, kita memerlukan "kebutuhan publik" seperti pelayanan kesehatan. Kesehatan adalah hak dan investasi yang dimiliki setiap warga negara. Memberikan layanan kesehatan yang memadai adalah tujuan masyarakat. dan menjadi salah satu kebutuhan yang paling penting selain makanan dan pendidikan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas didefinisikan sebagai pelayanan kesehatan yang peduli dan terfokus pada kebutuhan, harapan, dan nilai pelanggan sebagai titik tolak ukur penyediaan pelayanan kesehatan dan menetapkan persyaratan yang harus dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa.

Menurut Undang-Undang No 36 Tahun 2009 "Kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual, maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk dapat hidup produktif secara sosial maupun ekonomis".

Adapun tujuan dari pelayanan kesehatan, yaitu memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mengatasi, menetralisasi, atau menormalisasikan semua masalah dan penyimpangan kesehatan yang ada di lingkungannya. Paradigma pelayanan kesehatan menjadi sangat penting dalam hubungan administrasi publik dengan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan bangsa karena keberhasilan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan kesehatan secara keseluruhan berdampak pada banyak aspek kehidupan lainnya. (Saptawan & Nengyanti, n.d.).

Peran pemerintah berdasarkan Depkes RI dalam definisi pelayanan kesehatan Semua upaya yang dilakukan secara individu atau oleh organisasi dapat meningkatkan dan menjaga kesehatan, menyembuhkan dan mencegah penyakit menular, dan memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat luas.

Salah satu fasilitas dari pelayanan kesehatan adalah Rumah Sakit. Menurut *World Health Organization* (WHO) Rumah Sakit merupakan bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan memiliki fungsi dalam menyediakan pelayanan kesehatan paripurna yang meliputi (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif), serta pencegahan penyakit (preventif). (Panjaitan and Manurung 2020).

Dari penjelasan di atas, kita menyadari betapa pentingnya kesehatan dan bahwa setiap instansi, termasuk rumah sakit, harus memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas baik, maka pemerintah bertanggung jawab atas pelayanan kesehatan agar masyarakat sehat secara fisik dan mental.

2.1.4 Pelayanan Obat

Pelayanan obat adalah proses kegiatan yang meliputi teknis dan non teknis yang harus dikerjakan mulai dan menerima resep dokter sampai pada penyerahan obat kepada pasien. Semua resep yang telah dilayani oleh Rumah sakit harus dipelihara dan disimpan minimal 2 (dua) tahun pada setiap resep harus diberi tanda:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Umum (untuk resep umum)
2. Askes (untuk resep yang diterima oleh peserta asuransi kesehatan)
3. Gratis (untuk resep yang diberikan kepada pasien yang dibebaskan dan pembiayaan retribusi).

Pelayanan obat bertujuan agar pasien memperoleh obat yang sesuai dengan resep yang diberikan oleh tenaga farmasi dan memahami cara penggunaannya dengan benar. Hal ini merupakan bagian dari upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara menyeluruh, serta menciptakan keselamatan dan kepuasan pasien dalam menerima terapi pengobatan. (Azwar., 1996).

Pelayanan obat rawat jalan berusaha meningkatkan kepatuhan pasien terhadap terapi, terutama pada pasien yang menderita penyakit jangka panjang yang membutuhkan pengobatan jangka panjang. Komponen penting dari layanan ini adalah edukasi, di mana apoteker memberikan informasi tentang efek samping yang mungkin terjadi, interaksi dengan makanan atau obat lain, dan apa yang harus dilakukan jika pasien melewati dosis. Selain itu, kepatuhan pasien juga dipantau melalui kunjungan terus-menerus atau analisis data penggunaan obat (Burhan Hesti Trisnianti et., 2024).

2.1.5 Instalasi Farmasi Rumah Sakit

Instalasi Farmasi Rumah Sakit adalah unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di suatu rumah sakit. Ini biasanya merupakan departemen, unit, atau bagian dari suatu rumah sakit, di bawah pimpinan seorang apoteker dan dibantu oleh beberapa orang apoteker yang memenuhi persyaratan perundang-undangan yang berlaku. Instalasi Farmasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan kefarmasian, yang terdiri dari pelayanan farmasi dan obat-obatan. (Kemenkes, 2016)

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, Instalasi Farmasi adalah unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian. Hal tersebut juga terdapat dalam keputusan Menteri Kesehatan No. 1197/Menkes/SK/X/2004 tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit, disebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu.

Adapun tugas instalasi farmasi meliputi:

1. Menyelenggarakan, mengkoordinasikan, mengatur, dan mengawasi seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian yang optimal dan profesional serta sesuai prosedur dan etik profesi.
2. Melaksanakan pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang efektif, aman, bermutu dan efisien.
3. Melaksanakan pengkajian dan pemantauan penggunaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai guna memaksimalkan efek terapi dan keamanan serta meminimalkan risiko.
4. Melaksanakan Komunikasi, Edukasi, dan Informasi (KIE) serta memberikan rekomendasi kepada dokter, perawat dan pasien.
5. Berperan aktif dalam Komite/Tim Farmasi dan Terapi.
6. Melaksanakan pendidikan dan pelatihan serta pengembangan pelayanan kefarmasian.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Memfasilitasi dan mendorong tersusunnya standar pengobatan dan formularium rumah sakit. (Kemenkes, 2016)

2.1.6 Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit

Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan tentang jenis dan kualitas pelayanan dasar yang merupakan tugas wajib daerah dan seharusnya diberikan kepada setiap warga secara minimal, serta spesifikasi teknis untuk tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan kepada masyarakat oleh Badan Layanan Umum (Depkes RI, 2008).

Menurut Permenkes Nomor 72 Tahun 2016 Tujuan Standar pelayanan Kefarmasian di rumah sakit adalah sebagai berikut.

1. Meningkatkan mutu Pelayanan Kefarmasian
2. Menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan
3. Melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*)

Menurut Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, terdapat 21 jenis pelayanan rumah sakit yang minimal wajib disediakan oleh rumah sakit, salah satunya adalah pelayanan farmasi yang meliputi:

1. Waktu tunggu pelayanan obat jadi (non racikan) dan obat racikan
2. Tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat
3. Kepuasan pelanggan
4. Penulisan resep sesuai formularium



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selain itu, ada indikator mutu yang dapat digunakan untuk menilai setiap jenis layanan yang diberikan, salah satunya adalah waktu tunggu pelayanan obat jadi (non racikan) dan obat jadi (racikan).

2.1.7 Pelayanan Publik dalam Pandangan Islam

Manusia merupakan makhluk sosial yang di mana satu dengan yang lain saling membutuhkan, di manapun kita berada. Pentingnya dalam menjaga kesehatan karena kesehatan menjadi salah satu aspek dalam kehidupan manusia. Kesehatan salah satu bentuk syukur kita kepada Allah SWT yang telah memberikan macam banyak kenikmatan kepada kita semua.

Islam merupakan agama yang indah dibangun atas dasar kelembutan, kasih sayang, serta kemudahan didalamnya dan lengkap membawa berkah bagi seluruh umat manusia. Dalam pandangan Islam, setiap individu berhak mendapatkan pelayanan yang cepat dan berkualitas. Jika seseorang dilayani dengan baik atau dilayani dengan baik, maka pelanggan akan setia kepada mereka. pelayanannya. Apabila pelanggan merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan, layanan tersebut dapat dipastikan tidak baik, efisien, dan efektif. Memberikan layanan yang baik akan berdampak pada usaha yang dilakukan dan meningkatkan rasa puas. Sebagaimana firman Allah SWT, dalam Al-Qur'an surat Ali Imran ayat 159 :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

Artinya: " Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal.”

Jika suatu pelayanan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, maka pelayanan tersebut dinilai memuaskan. Jika pelanggan tidak puas dengan suatu pelayanan, pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Ini terutama berlaku untuk layanan publik.. Hal ini terutama berlaku untuk layanan publik. Sesuai dengan sabda Rasulullah saw:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ خَيْرًا أَوْ لِيَصْمُتْ، وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ جَارَهُ، وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ.

Artinya: ”Dari Abu Hurairah radhiyallahu anhu, sesungguhnya Rasulullah Shallallahu 'alaihi wa Sallam telah bersabda: ”Barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhirat, maka hendaklah ia berkata baik atau diam, barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhirat, maka hendaklah ia memuliakan tetangga dan barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhirat, maka hendaklah ia memuliakan tamunya” (HR. Bukhari dan Muslim).

Dalam hadis ini, kita harus percaya bahwa menghormati tamu adalah ibadah yang tidak boleh dikurangi oleh kekayaannya. Menyambut tamu dengan wajah ceria, kata-kata yang baik, adalah cara menghormati tamu. Hendaklah ia segera melakukan pelayanan yang mudah tanpa memaksakan diri.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Furqan Djamaluddin,	Kepatuhan Pelayanan	Hasil penelitian menemukan bahwa	Perbedaan jurnal ini dengan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Amir Imbaruddin, Muttaqin	Farmasi Klinik Di Rumah Sakit Di Rsup Dr. Wahidin Sudirohusodo	sebelas indikator pelayanan farmasi klinik yaitu pengkajian dan pelayanan Resep, penelusuran riwayat penggunaan obat, rekonsiliasi obat, Pelayanan Informasi Obat (PIO), konseling, visite, Pemantauan Terapi Obat (PTO), Monitoring Efek Samping Obat (MESO), Evaluasi Penggunaan Obat (EPO), dispensing sediaan steril; dan Pemantauan Kadar Obat dalam Darah (PKOD) sudah dilaksanakan dengan baik walaupun masih ada indikator yang belum optimal. Hanya satu indikator yang belum terlaksana yaitu pemantauan	penelitian penulis pada pada tingkat tempat yang diteliti, fokus indikator yang digunakan, dan konteks pelaksanaan pelayanan farmasi, di mana jurnal tersebut lebih menekankan kepatuhan standar klinik dan aspek teknis pelayanan farmasi di rumah sakit rujukan
---------------------------------	--	--	---



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			kadar obat dalam darah karena terkendala dengan pembiayaan sarana dan prasarana yang cukup mahal.	
	M. Rizal Helmi, Reno Affrian, Barkatullah	Kualitas Pelayanan Publik Pada Layanan Instalasi Farmasi Di Klinik Utama Mega Anugerah Amuntai (Studi Kualitatif Pada Kepuasan Pasien)	Hasil pembahasan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada program layanan kesehatan Instalasi Farmasi di Klinik Utama Mega Anugerah dapat dikategorikan baik. Hal tersebut dianalisis dari sub variabel Empati, dimana Petugas apotek menunjukkan tingkat empati yang sangat tinggi, terutama dalam hal keramahan, sikap tidak diskriminatif, dan penghargaan terhadap pasien. Kehandalan, dimana Pasien	Perbedaan jurnal ini dengan penelitian penulis pada tempat yang diteliti, teori penelitian hasil dan pembahasan yang berbeda.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		memiliki kepercayaan yang kuat terhadap legalitas pelayanan dan profesionalisme petugas. Berwujud, dimana Kondisi fisik apotek, seperti kebersihan dan kenyamanan tempat, dinilai memuaskan dan mendukung persepsi positif pasien. Ketanggapan, dimana kekurangan terbesar apotek ini adalah pada aspek kecepatan pelayanan.	
Twowenti Fitri Marpaung	Analisis Kualitas Pelayanan Apotek Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten	Hasil penelitian menunjukkan bahwa segi waktu pelayanan dan fasilitas yang sepenuhnya belum memadai sesuai harapan dari pasien. Penelitian ini mengkaji dan	Perbedaan jurnal ini dengan penelitian penulis pada tempat yang diteliti, teori penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		Malinau	menjawab pertanyaan tentang kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit khususnya apotek rawat jalan, dan apakah pasien merasa puas atau tidak dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit.	
4.	Sabriela Br Pinem	Analisis Akar Masalah dan Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan	Hasil penelitian menunjukkan akar masalah utama meliputi kurangnya SDM di instalasi farmasi, kelengkapan berkas pasien yang belum terpenuhi, ketersediaan obat yang terbatas, penggunaan sistem resep elektronik dan manual secara bersamaan, banyaknya resep di luar formularium nasional, tingginya	Perbedaan jurnal ini dengan penelitian penulis terdapat pada tempat penelitian dan fokus penelitian.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			permintaan obat racikan, dan kesulitan membacatulisasi dokter. Waktu tunggu rata-rata untuk obat non racikan adalah 24,8 menit dan obatracakan 49,44 menit, yang masih sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM).	
5.	Wayan Ira Masuari	Kualitas Pelayanan Informasi Obat Di Rumah Sakit X Gianyar	Berdasarkan hasil pengamatan terhadap kinerja dari Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Gianyar dalam melakukan pelayanan informasi obat telah didasari atas Standar Pelayanan Informasi Obat menurut Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 72 tahun 2016 tentang	Perbedaan jurnal ini dengan penelitian penulis terdapat pada teknik pengumpulan data penulis menggunakan wawancara, dokumentasi, observasi sedangkan Penelitian jurnal merupakan tempat penelitian ,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dengan kualitas pelayanan informasi obat yang sangat baik. Selain itu semua apoteker yang memberikan pelayanan informasi obat di Rumah Sakit X Gianyar sudah memiliki kompetensi, serta adanya tingkat kepuasan yang tinggi dalam memberikan pelayanan terkait kebermanfaatan informasi obat yang dirasakan oleh pengguna layanan informasi obat.	metode deskriptif
--	--	--	-------------------



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3 Definisi Konsep

Adapun konsep penelitian untuk menghindari penafsiran yang beragam, maka diperlukan adanya penegasan istilah, penegasan istilah ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Pelayanan Obat

Pelayanan obat adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan, terutama apoteker, untuk memastikan bahwa pasien menerima obat yang tepat, dengan cara yang benar, dan pada waktu yang tepat.

2. Pelayanan Publik

Kegiatan atau rangkaian yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduknya atas barang dan jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara disebut.

3. Pasien Rawat Jalan

Pasien rawat jalan yaitu pasien yang tidak memerlukan perawatan yang intensif dirumah sakit namun masih disarankan mengonsumsi resep obat.

4. Instalasi Farmasi

Bagian atau departemen dari suatu rumah sakit yang dipimpin oleh seorang apoteker dan dibantu oleh beberapa apoteker yang memenuhi persyaratan perundang-undangan yang berlaku dan bertanggung jawab atas seluruh prosedur dan kefarmasian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4 Konsep Operasional

Tabel 2.2
Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Pelayanan Publik dalam Sinambela, (2006:6)	1. Transparansi	1. Keterbukaan informasi proses pelayanan 2. Kemudahan akses pelayanan
	2. Akuntabilitas	1. Tanggung jawab petugas terhadap pelayanan 2. Kedisiplinan dalam pelayanan
	3. Kondisional	1. Pelayanan disesuaikan dengan kemampuan petugas 2. Efisiensi dan efektivitas pelayanan
	4. Partisipatif	1. Aspirasi dan Harapan masyarakat terhadap pelayanan 2. Kebutuhan dalam pelayanan
	5. Kesaamaan hak, Keseimbangan dan kewajiban	1. Pelayanan tanpa membedakan status sosial 2. Perlakuan yang adil dan setara dalam pelayanan

Sumber: Olahan Peneliti, 2025



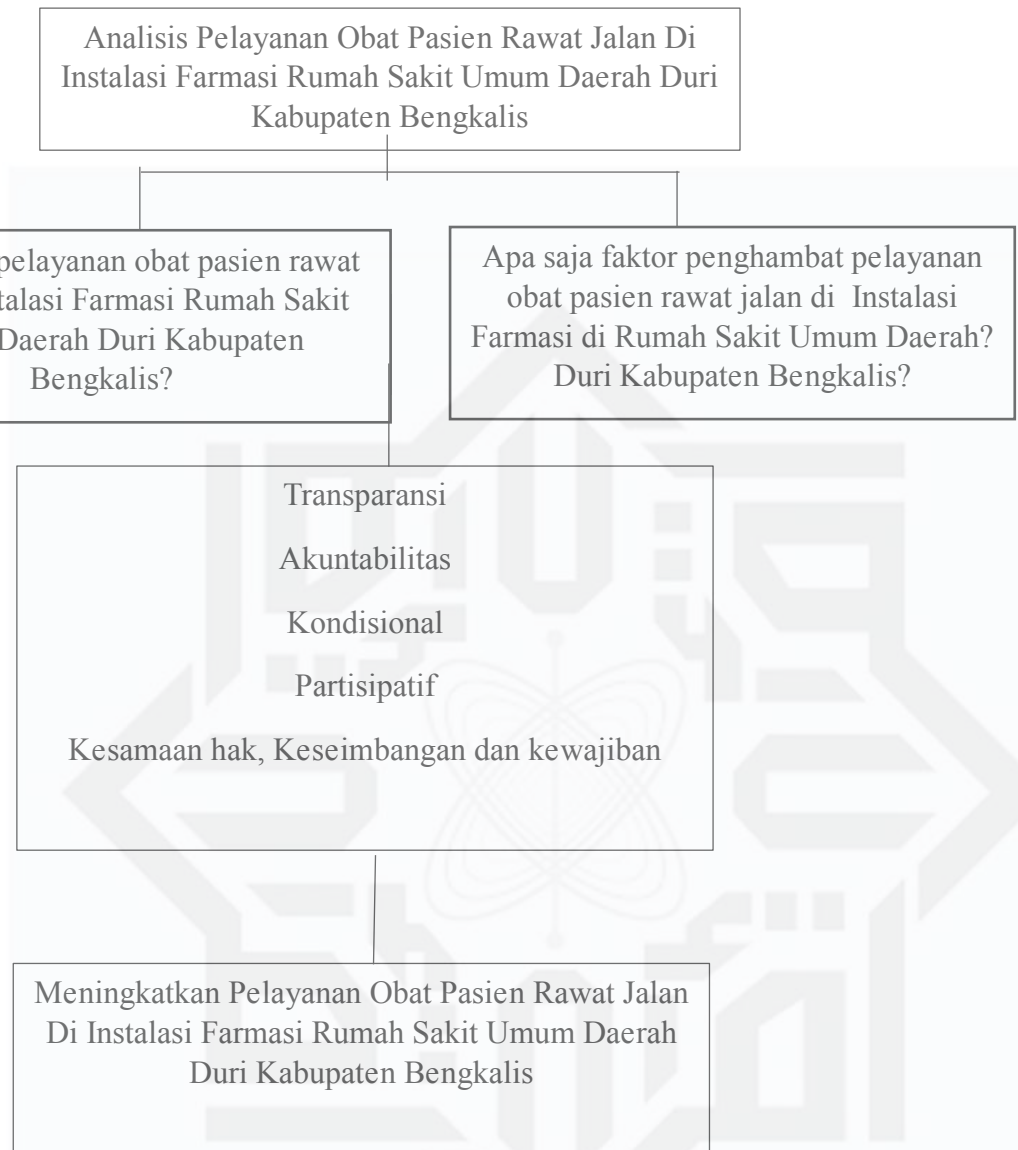
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5 Kerangka Berfikir



Sumber: *Olahan Peneliti, 2025*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau beralamat di Jalan Stadion No.10 Kelurahan Air Jamban Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Alasan peneliti mengambil lokasi penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau adalah karena peneliti tertarik terhadap kondisi pelayanan di RSUD Mandau khususnya pelayanan di Instalasi Farmasi. Rumah sakit ini merupakan satu – satunya Rumah Sakit Umum yang berada di daerah Duri tepatnya berlokasi di Kecamatan Mandau. Selain itu alasan peneliti mengambil lokasi penelitian di RSUD Mandau dikarenakan lokasi penelitian cukup strategis dan terjangkau dari tempat tinggal peneliti.

Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan April 2025 – Desember 2025

3.2 Jenis Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2016), data kualitatif berfungsi untuk menguji hipotesis atau teori. Berdasarkan rangkaian teori mengenai penelitian kualitatif, penelitian ini berfokus pada pengumpulan data dalam bentuk kalimat-kalimat yang memiliki makna mendalam, yang diperoleh dari informan serta perilaku yang diamati. Hasil penelitian ini terdiri dari fakta-fakta yang ditemukan oleh peneliti selama di lapangan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Creswell (2014) Penelitian kualitatif sebagai metode penelitian yang berfokus pada pemahaman fenomena sosial dan masalah manusia dalam konteks tertentu, menurutnya Metode ini lebih fleksibel dan terbuka, memungkinkan peneliti untuk menjelajahi perspektif subjektif partisipan dan memahami fenomena dari sudut pandang mereka sendiri.

3.3 Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Lofland dalam Moloeng (2006: 157) menjelaskan bahwa data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari lapangan. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara mendalam antara peneliti dan informan. Informan yang dipilih adalah individu yang dianggap memiliki pengetahuan yang akurat mengenai situasi yang terjadi di lapangan. Sumber data utama dalam penelitian ini adalah apoteker dan pasien rawat jalan di RSUD Duri.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti dokumen, instansi, literatur, dan artikel yang relevan dengan objek penelitian. Sumber data sekunder ini mencakup buku-buku, referensi, jurnal-jurnal baik nasional maupun internasional, serta peraturan perundang-undangan yang berkaitan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.4 Informan Penelitian

Informasi penelitian adalah orang yang memberikan informasi kepada peneliti tentang pelayanan obat di Instalasi farmasi Rumah sakit Umum daerah dari Kecamatan mandau. Informan peneliti adalah orang yang mengetahui tentang permasalahan yang sedang diteliti dan berperan sebagai informan atau narasumber dalam penelitian sebagai berikut:

No	Subjek Penelitian	Jumlah (orang)
1	Kepala Instalasi Farmasi	1
1	Apoteker	1
2	Petugas Farmasi	1
3	Pasien rawat Jalan	4
	Jumlah	7

3.5 Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Esterberg (2002) dalam Sugiyono (2010:72) mendefinisikan wawancara sebagai suatu bentuk komunikasi antara dua individu yang bertujuan untuk bertukar informasi dan ide melalui proses tanya jawab, sehingga makna yang terkandung dalam suatu topik tertentu dapat dikonstruksi. Pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara kepada narasumber terkait permasalahan yang diteliti tidak harus disampaikan secara berurutan. Menurut Arikunto (2010:198), wawancara merupakan dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk mendapatkan informasi dari terwawancara. Teknik ini merupakan metode pengumpulan data yang melibatkan komunikasi dengan sumber data melalui dialog (tanya jawab)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

secara lisan, baik secara langsung maupun tidak langsung (Djumhur dan Surya, 1985). Dalam penelitian ini, penulis menerapkan teknik wawancara untuk memperoleh data secara langsung dan akurat mengenai pelayanan obat di Instalasi Farmasi RSUD Duri Kabupaten Bengkalis.

b. Dokumentasi

Arikunto (2014) menjelaskan bahwa dokumentasi berasal dari kata "dokumen," yang merujuk pada barang-barang tertulis. Dalam penelitian ini, dokumentasi yang diperoleh peneliti mencakup peraturan-peraturan, buku, dokumen, notulen rapat, laporan, serta foto-foto yang diambil selama wawancara. Penulis memperoleh dokumentasi dari Rumah Sakit Umum Daerah Duri Kabupaten Bengkalis dan sumber lain yang relevan dengan judul penelitian, serta mengambil dokumentasi saat pelaksanaan wawancara.

c. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang memiliki karakteristik spesifik jika dibandingkan dengan teknik lainnya (Sugiyono, 2018:229). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik observasi untuk secara langsung melihat dan mengamati pelayanan obat di Instalasi Farmasi. Observasi dilakukan untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Duri Kabupaten Bengkalis.



3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Analisis data merupakan proses yang dilakukan dengan cara mengelola data, mengorganisir, dan memilahnya menjadi unit-unit yang dapat dikelola, mensintesis informasi, serta mencari dan menemukan pola-pola yang relevan. Selain itu, analisis ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi hal-hal yang penting dan yang perlu dipelajari, serta menentukan informasi yang dapat disampaikan kepada orang lain (Moleong, 2011:248).

Dalam metodologi ini, analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif, yang berarti bahwa analisis dan hasil penelitian akan memberikan gambaran yang jelas dan rinci berdasarkan data empiris yang dikumpulkan di lapangan. Hasil wawancara akan disajikan dalam bentuk kesimpulan yang memberikan jawaban atas permasalahan yang dihadapi, dengan tujuan untuk menemukan solusi yang tepat.

Langkah-langkah yang diambil oleh peneliti dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

- a. Pengumpulan Data, Proses ini melibatkan kegiatan pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi untuk memperoleh informasi yang komprehensif.
- b. Reduksi Data, Tahap ini mencakup merangkum dan memilih informasi yang esensial, serta memfokuskan perhatian pada hal-hal yang penting.

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Penyajian Data Dalam penelitian ini, penyajian data dapat dilakukan melalui uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan bentuk penyajian lainnya.
- d. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi, Kesimpulan merupakan langkah untuk meninjau kembali catatan di lapangan, di mana kesimpulan tersebut harus diuji kebenarannya dan kecocokannya melalui proses validasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM

4.1 Sejarah Kota Duri

Kecamatan Mandau awalnya berada di Muara Kelantan, sekarang di Kabupaten Siak yaitu Sungai Mandau. Kantor Kecamatan Mandau pindah ke Kota Duri pada tahun 1960. Kantor pertamanya berada di Pokok Jengkol lingkungan Kantor Lurah Batang Serosa dan Kantor KUA sekarang. Pada tahun 1977 kantor Camat Mandau pindah lokasi ke kantor yang sekarang di jalan Sudirman No. 56 Duri.

Kecamatan Mandau termasuk Kecamatan yang asli (tertua), terbentuk bersamaan dengan terbentuknya Kabupaten Bengkalis berdasarkan UU Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Provinsi Sumatera Tengah, dengan Luas wilayah 937,47 Km. Terdiri dari 15 desa/kelurahan, jumlah penduduk sebanyak 229.989 jiwa, keadaan bulan September 2011. Adapun potensi daerah Duri yaitu Petambangan minyak bumi, perkebunan (karet dan kelapa sawit), perternakan (Sapi, Kambing, Unggas), Perikanan darat dan industri makro dan mikro, perdagangan, jasa, pariwisata.

Pada tahun 2017 Kota Duri hanya memiliki satu Kecamatan yaitu Kecamatan Mandau dimekarkan menjadi dua kecamatan yaitu Kecamatan Mandau dan Kecamatan Bathin Solapan. Pada awalnya Kelurahan/Desa di Kecamatan Mandau ada 24 Kelurahan/ Desa dan sekarang menjadi 11 Kelurahan desa. Kelurahan/Desa yang termasuk dalam Kecamatan Mandau antara lain: Kelurahan Air Jamban, Babussalam, Balik Alam, Batang Serosa, Duri Barat, Duri



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Timur, Gajah Sakti, Pematang pudu, Talang Mandi, Desa Bathin Batuah dan Desa Harapan Baru. Kemudian Kelurahan/Desa yang masuk dalam Kecamatan Bathin Solapan antara lain: Desa Air Kulim, Desa Balai Makam, Desa Bathin Sobanga, Desa Boncah Mahang, Desa Buluh Manis, Desa Bumbung, Desa Kesumbo Ampai, Desa Pamesi, Desa Pematang Obo, Desa Petani, Desa Sebangar, Desa Simpang Padang, dan Desa Tambusai Batang Duri.

4.2 Keadaan Geografi Duri

Kecamatan Mandau yang ibukotanya Duri merupakan salah satu kecamatan yang termasuk dalam wilayah administrasi Kabupaten Bengkalis yang berada di Pulau Sumatera, yang memiliki batas-batas wilayah :

- a. Sebelah Utara Berbatasan dengan Kecamatan Bukit Batu & Kota Dumai
- b. Sebelah Selatan Berbatasan dengan Kecamatan Pinggir
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Rokan Hulu
- d. Sebelah Timur Berbatasan dengan Kecamatan Bukit Batu Sedangkan

letak wilayahnya adalah :

- a) 0°56'12 Lintang Utara s/d 1°28'17" Lintang Utara
 - b) 100°56'10 Bujur Timur s/d 101°43'26" Bujur Timur
- Duri adalah kota Kecamatan Mandau dan Kecamatan Bathin Solapan Bengkalis, Riau, Indonesia. Kecamatan Mandau merupakan kecamatan di Kabupaten Bengkalis yang paling besar ketiga berdasarkan luas wilayahnya, setelah Kecamatan Pinggir dan Kecamatan Bukit Batu, yang mencapai 937,47 km². Wilayah administrasi desa/kelurahan yang terbesar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adalah Desa Bumbung yang mencapai luas 104 km² atau sebesar 11,09 persen dari luas total Kecamatan Mandau.

Secara topografis, wilayah Kecamatan Mandau berbentuk datar dan kesemuanya berada di daratan. Apabila ditarik garis lurus dari ibukota kecamatan, maka Desa Pamesi dan Desa Bathin Sobanga adalah desa yang terjauh, yaitu mencapai 53 km dan 43 km.

Duri adalah salah satu ladang minyak di Provinsi Riau. Ladang Minyak Duri telah dieksploitasi sejak tahun 50-an dan masih berproduksi oleh PT Chevron Pacific Indonesia (CPI), bersama Minas dan Dumai, Duri Menyumbang sekitar 60% produksi minyak mentah Indonesia, dengan rata-rata produksi saat ini 400.000 – 500.000 barel per hari. Minyak mentah yang dihasilkan, meskipun Kecamatan Mandau mempunyai 24 desa/kelurahan yang saat ini sudah menjadi desa/ kelurahan definitif. dari seluruh desa/kelurahan tersebut terdiri dari 15 desa dan 9 kelurahan. Menurut klasifikasi desa seluruhnya merupakan desa swadaya.

Kecamatan Mandau terdiri dari 902 Rukun tetangga (RT) dan 203 Rukun Warga (RW). Adapun Desa/Kelurahan yang memiliki jumlah RT yang terbanyak adalah Kelurahan Air Jamban sebanyak 122 RT dan Kelurahan Pematang Pudu sebanyak 83 RT.

4.2.1 Penduduk

Penduduk di Kecamatan Mandau pada tahun 2013 berjumlah 239.361 orang, yang terdiri dari 124.531 laki-laki dan 114.830 perempuan. Dengan luas wilayah 912,47 kilometer persegi dan penduduk 239.361 orang, membuat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepadatan penduduk 263, artinya dalam setiap satu kilometer persegi dihuni oleh 263 orang. Kecamatan Mandau memiliki 59.583 keluarga, dengan rata-rata penduduk di satu keluarga empat orang. Jumlah ini hampir merata di semua desa/kelurahan.

Perkebunan merupakan sektor pertanian terdepan di kecamatan Mandau. Selama tahun 2013, produktivitas karet dan kelapa sawit mencapai masing-masing, 21.782 ton dan 619.958 ton. Pada sektor perikanan, hanya budidaya di kolam yang dilakukan oleh masyarakat kecamatan Mandau, mengingat geografis Mandau adalah daratan.

Industri memegang peranan penting dalam perekonomian kemasyarakatan di kecamatan Mandau. Oleh dinas terkait, selama tahun 2013 tercatat tiga industri besar dan lima industri menengah di kecamatan Mandau. Sementara itu, 104 unit industri kecil dan 322 industri unit mikro. Selain industri, perdagangan juga merupakan salah satu penggerak perekonomian di Kecamatan Mandau. Sebagai wilayah perlintasan antar propinsi dan antar kabupaten, Kecamatan Mandau memiliki sarana perdagangan dan akomodasi yang terbilang dalam jumlah yang relatif banyak. Koperasi sebagai dasar perekonomian Indonesia juga tumbuh cukup pesat di Mandau. Jumlah anggota koperasi mencapai 2,318 orang selama tahun 2013.

4.2.2 Ekonomi

Industri memegang peranan penting dalam perekonomian kemasyarakatan di kecamatan mandau. Angka yang tercatat oleh dinas terkait ,menyebutkan, sebanyak dua industri besar dan lima industri sedang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

beroperasi di wilayah Kecamatan Mandau. Sedangkan untuk industri kecil 96 unit dan industri mikro 233 unit, selama kurun waktu tahun 2011.

Selain industri, perdagangan juga merupakan salah satu penggerak perekonomian di Kecamatan Mandau. Sebagai wilayah perlintasan antar propinsidan antar kabupaten, Kecamatan Mandau memiliki sarana perdagangan dan akomodasi yang terbilang dalam jumlah yang relatif banyak.

Koperasi sebagai dasar perekonomian Indonesia juga berkembang cukup marak di Kecamatan Mandau. Tercatat sebanyak 9 unit KUD dan 88 unit koperasi non KUD tersebar di seluruh desa/kelurahan. Jumlah anggota koperasi mencapai 2.391 orang selama Tahun 2011.

4.2.3 Sarana dan Prasarana

Kecamatan Mandau memiliki sarana dan prasarana lengkap yang dapat mendukung pemekaran di kecamatan Mandau. Mulai dari sarana pendidikan, sarana peribadatan, sarana kesehatan, hingga perhubungan.

4.3 Rumah Sakit Umum Daerah Duri

Rumah Sakit Umum Daerah Duri termasuk dalam kategori type C. RSUD yang dibangun di atas tanah seluas 25.600 m², dengan luas bangunan 17.456 m² terletak di Jalan Stadion No.10 kelurahan Air Jamban kecamatan mandau Kabupaten Bengkalis. Berdiri dengan megah berlantai empat Rumah Sakit Umum Daerah Duri yang mulai difungsikan pada Maret 2008 berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Propinsi Riau Nomor 447/Sarkes/XII/2008/26.03 tentang Pemberian Izin Penyelenggaraan Sementara Rumah Sakit Umum Daerah Duri Kabupaten Bengkalis. Tahun 2011, berdasarkan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Dan Peraturan Bupati Nomor 46 tahun 2012 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Serta Rincian Tugas Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Kabupaten Bengkalis Bengkalis, bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau merupakan Lembaga Teknis Daerah yang bertanggungjawab sepenuhnya kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah.

Dengan peraturan daerah tersebut dibentuk Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dalam kategori Kelas C dari Menkes RI Nomor HK.03.05/I/522/2011 resmi beroperasi dengan izin operasional tetap dari Bupati Kabupaten Bengkalis Nomor 60/KPTS/I/2012 tanggal 9 Januari 2012 dan *grand opening* oleh Bupati Bengkalis Bapak Ir. H. Herliyan Saleh, Msc pada tanggal 07 Februari 2012 yang memberikan pelayanan rawat jalan dilakukan oleh 13 poliklinik, lengkap dengan dokter spesialisnya dan juga pelayanan rawat inap dengan kapasitas 100 tempat tidur. Selain itu ditunjang dengan unit penunjang antara lain unit laboratorium, radiologi, fisioteraphy dan juga farmasi serta instalasi gawat darurat yang melayani 24 jam selama tujuh hari.

Seiring dengan perubahan waktu dan besarnya pertumbuhan, harapan, serta tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, maka berdasarkan Keputusan Bupati Bengkalis Nomor 529/KPTS/XII/2014 tentang penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau sebagai Badan Layanan Umum Daerah tanggal 29 Desember 2014, maka sejak bulan Januari tahun 2015 RSUD

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kecamatan Mandau ditetapkan menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) bertahap.

Tahun 2015, melalui Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.03/I/08 34/2015 Tanggal 20 Maret 2015 Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau ditingkatkan menjadi Rumah Sakit Umum Daerah dengan memberikan pelayanan medik dasar dokter umum dan dokter gigi, empat dasar pelayanan medik spesialis, pelayanan rawat jalan dilakukan oleh 16 poliklinik yang ada lengkap dengan dokter spesialisnya dan juga pelayanan rawat inap dengan kapasitas ± 200 tempat tidur. Ditunjang dengan unit penunjang antara lain unit laboratorium central dan laboratorium gawat darurat, radiologi, patologi klinik, anestesi, dan rehabilitasi medik lengkap dengan dokter spesialisnya, fisioteraphy dan juga farmasi rawat jalan, farmasi rawat inap serta instalasi rawat darurat yang melayani tujuh hari dalam seminggu selama 24 jam.

Di tahun 2017 pihak RSUD membuat Berdasarkan Surat Keputusan Direktur RSUD Kecamatan Mandau Nomor 13/KPTS/RSUD-MDU/II/2017 Tanggal 2 Februari 2017 tentang Penetapan Logo Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau. Tahun 2017, RSUD Kecamatan Mandau kembali mendapatkan izin operasional lanjutan lima tahun kedepan dari Pemerintah Kabupaten Bengkalis sesuai dengan Surat Keputusan Bupati Bengkalis Nomor 503/KPTS/IX/2017 tanggal 14 September 2017 oleh Bapak Amril Mukminin, SE.MM di Bengkalis. RSUD Kecamatan Mandau mendapatkan akreditasi versi 2019 Tingkat Madya dengan Sertifikat Nomor KARS SERT/955/IX/2019 berlaku mulai 20 Agustus 2019 s/d 19 Agustus 2022.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sertifikat ini diberikan sebagai pengakuan bahwa RSUD Kecamatan Mandau telah memenuhi Standar Akreditasi Rumah Sakit yang meliputi Administrasi dan Manajemen, Pelayanan Medis, Pelayanan Gawat Darurat, Pelayanan Keperawatan, Rekam Medis, Pelayanan Farmasi, K3, Pelayanan Radiologi, Pelayanan Laboratorium, Pelayanan Kamar Operasi, Pelayanan Pengendalian Infeksi di Rumah Sakit, Pelayanan Perinatal Risiko Tinggi, Pelayanan Gizi, dan Pelayanan Intensif.

4.4 Visi, Misi, Dan Motto Rumah Sakit Umum Daerah Duri

1. Visi :

Terwujudnya Kabupaten Bengkalis yang bernaung, Maju, dan sejahtera

2. Misi :

- a. Mewujudkan Pengelolaan Potensi Keuangan Daerah Sumber Daya Alam dan Sumber Daya Manusia yang Efektif dalam Memajukan Perekonomian.
- b. Mewujudkan Reformasi Birokrasi Serta Penguatan Nilai-nilai Agama dan Budaya Melayu Menuju Tata Kelola Pemerintah yang Baik dan Masyarakat yang Berkarakter.
- c. Mewujudkan Penyediaan Infrastruktur yang Berkualitas dan Mengembangkan Potensi Wilayah Perbatasan untuk Kesejahteraan Rakyat.

3. Motto :

“Ikhlâs Dalam Bekerja, Santun Dalam Melayani”.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Tujuan :

- a. Umum : Memberikan gambaran secara menyeluruh tentang pelayanan yang sudah dilaksanakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau Tahun 2015, sehingga dengan adanya laporan tertulis dapat memberikan gambaran sebagai evaluasi terhadap pelaksanaan yang sudah berjalan.
- b. Khusus : Sebagai media pemberi informasi dan promosi bagi masyarakat dan pengguna jasa rumah sakit, Untuk mendapatkan proyeksi kebutuhan dan permintaan alat medik terhadap jenis pelayanan medik rumah sakit sebagai media promosi bagi rumah sakit dan pelanggan, Sebagai bahan perencanaan tahun yang akan datang kepada Direktur RSUD Kecamatan Mandau, Sebagai acuan rencana kerja dan anggaran terhadap program atau kegiatan di RSUD Kecamatan Mandau.

4.5 Logo RSUD Kecamatan Mandau**Gambar 4.1****Logo RSUD Kecamatan Mandau**

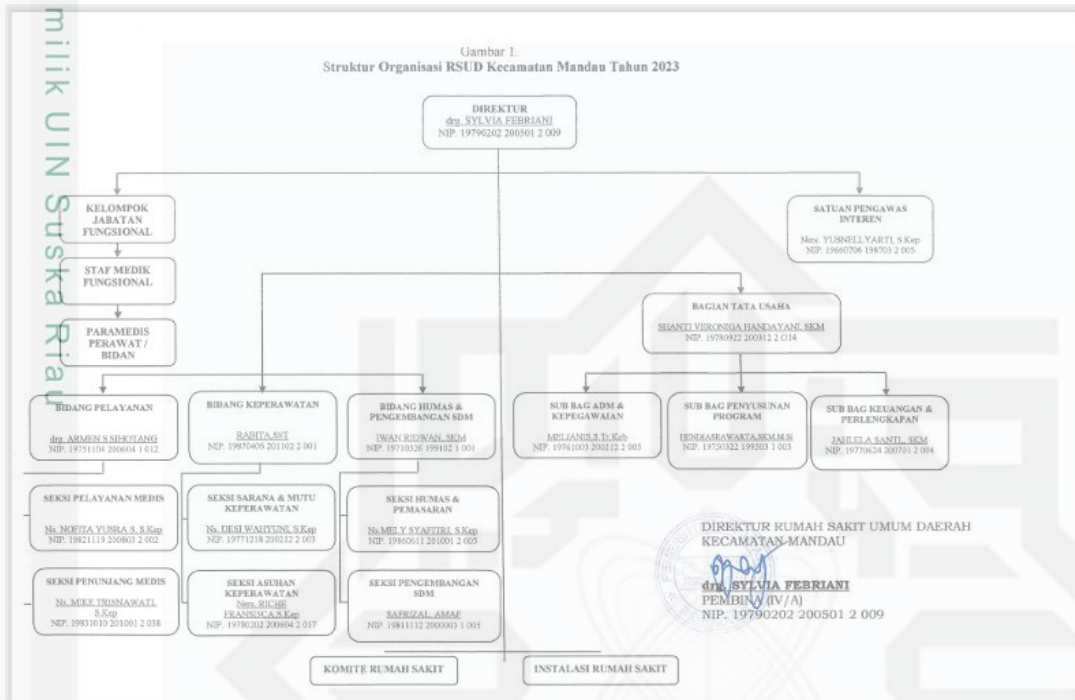
Sumber: (<https://rsudmandau.com/>)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4.6 Struktur Organisasi

Gambar 4.2

Struktur Organisasi RSUD Kecamatan Mandau



Sumber: *RSUD Duri*

Rumah Sakit RSUD Kecamatan Mandau merupakan lembaga teknis daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala dengan sebutan Direktur yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah.

Sejalan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 07 Tahun 2011, Organisasi RSUD Kecamatan Mandau, terdiri dari 3 (tiga) unsur yaitu : Unsur Pimpinan adalah Direktur, Unsur Pembantu Pimpinan adalah Bagian Tata Usaha dan Unsur Pelaksana adalah Bidang-Bidang.

Susunan organisasi RSUD Kecamatan Mandau, terdiri dari :

1. Direktur.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Bagian Tata Usaha, terdiri dari :
 - a. Sub.Bagian Penyusunan Program
 - b. Sub.Bagian Administrasi dan Kepegawaian
 - c. Sub.Bagian Keuangan dan Perlengkapan
3. Bidang Pelayanan, terdiri dari :
 - a. Seksi Pelayanan Medik
 - b. Seksi Pelayanan Penunjang Medik
4. Bidang Keperawatan, terdiri dari:
 - a. Seksi Sarana dan Mutu Keperawatan
 - b. Seksi Asuhan Keperawatan
5. Bidang Hubungan Masyarakat dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, terdiri dari :
 - a. Seksi Humas dan Pemasaran
 - b. Seksi Pengembangan SDM
 - c. Satuan Pengawas Intern (SPI)
 - d. Komite-Komite
 - e. Kelompok Jabatan Fungsional
 - f. Staf Medis Fungsional
 - g. Instalasi-Instalasi.

A. Direktur

Direktur mempunyai tugas menyiapkan perumusan kebijakan, menyiapkan koordinasi dan menyiapkan pembinaan, pengendalian dan pemberian



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bimbingan, serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, direktur mempunyai fungsi :

- a. Perumusan dan penetapan kebijakan dibidang pelayanan kesehatan;
- b. Penyusunan dan pelaksanaan program dibidang pelayanan kesehatan;
- c. Pembinaan pelayanan kesehatan kepada masyarakat;
- d. Pembinaan pengelolaan ketatausahaan; Pembinaan pengelolaan keuangan;
- e. Pelaksanaan evaluasi program pelayanan kesehatan.

B. Bagian Tata Usaha

Bagian tata usaha mempunyai tugas memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas dibidang pengelolaan, pelayanan Bagian Tata Usaha yang meliputi pengkoordinasian, perencanaan, penyusunan program dan anggaran, pengelolaan keuangan, perlengkapan, administrasi dan kepegawaian.

Bagian tata usaha, terdiri dari 3 sub bagian yaitu :

1. Sub. Bagian Penyusunan Program

Mempunyai tugas menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis serta layanan di bidang Penyusunan Program sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Sub. Bagian Administrasi dan Kepegawaian

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mempunyai tugas menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis serta layanan dibidang Administrasi dan Kepegawaian sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. Sub. Bagian Keuangan dan Perlengkapan.

Mempunyai tugas menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis serta layanan dibidang Keuangan dan Perlengkapan sesuai ketentuan yang berlaku.

C. Bidang Pelayanan

Bidang pelayanan mempunyai tugas membantu Direktur RSUD Kecamatan Mandau dalam perencanaan, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengendalian kegiatan pelayanan kesehatan Rumah Sakit serta penyelenggaraan, seluruh kegiatan dan mengawasi serta pengendalian program pengadaan kebutuhan guna memperlancar kegiatan pelayanan medis Rumah Sakit sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Bidang pelayanan terdiri dari 2 seksi pelayanan, yaitu :

1. Seksi Pelayanan Medik dan Seksi Pelayanan Penunjang Medis.
2. Tugas dan Indikator Kinerja
 - a. Pengkoordinasian seluruh kebutuhan pelayanan medik dan penunjang medik;
 - b. Pengawasan dan pengendalian pelayanan medik dan penunjang medik;

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Pemantauan, pengawasan penggunaan Fasilitas kegiatan pelayanan medic dan penunjang medic;
- d. Pelaksanaan koordinasi dan pengawasan serta pengendalian terhadap mutu pelayanan RSUD Kecamatan Mandau;
- e. Pelaksanaan koordinasi dan pengawasan serta pengendalian terhadap pengembangan pelayanan medis RSUD Kecamatan Mandau;
- f. Pelaksanaan koordinasi dan pengawasan serta pengendalian penyelenggaraan administrasi bidang pelayanan RSUD Kecamatan Mandau;
- g. Pengkoordinasian pelaksanaan kegiatan instalasi instalasi di bawahnya;
- h. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Direktur RSUD Kecamatan Mandau.

D. Bidang Keperawatan

1. Susunan Organisasi Bidang Pelayanan, terdiri dari:
 - a. Seksi Sarana dan Mutu keperawatan; dan
 - b. Seksi Asuhan Keperawatan.
2. Tugas dan Indikator Kinerja
 - a. Pelaksanaan pembinaan dan pengembangan tenaga keperawatan dan asuhan keperawatan;
 - b. Peningkatan kemampuan profesi dan mutu keperawatan serta peningkatan sarana dan prasarana keperawatan;

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Pelaksanaan pengembangan dan pengelolaan sarana dan prasarana keperawatan;
 - d. Pelaksanaan dan pengkoordinasian serta pengendalian kegiatan pelayanan, asuhan keperawatan, sarana keperawatan dan teknis administrasi keperawatan;
 - e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Direktur RSUD Kecamatan Mandau;
3. Pencapaian Kinerja di Bidang Keperawatan
- a. Mencari, mengumpulkan, menghimpun, memsistematisasikan dan mengolah data serta informasi yang berhubungan dengan tugas Sarana dan Mutu Keperawatan;
 - b. Menyiapkan bahan penyusunan kebijaksanaan, pedoman dan petunjuk teknis dibidang Sarana dan Mutu Keperawatan;
 - c. Mengatur dan mengawasi serta bertanggung jawab terhadap pengawasan peralatan dan sarana yang ada di Seksi Sarana dan Mutu Keperawatan;
 - d. Membuat rincian tugas bagi semua pegawai yang berada di lingkungan Sarana dan Mutu Keperawatan;
 - e. Mengatur dan mengawasi serta bertanggung jawab terhadap barang inventaris yang ada di lingkungan kerja;
 - f. Menyusun program kerja, protap dilingkungan kerja bidang keperawatan dan berkoordinasi dengan unit terkait;

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- g. Menginventarisasikan permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan pengembangan Seksi Sarana dan Mutu Keperawatan dan menyiapkan petunjuk pemecahan masalah;
- h. Melakukan koordinasi dengan unit kerja/instansi terkait sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas;
- i. Menyiapkan bahan evaluasi, pengawasan dan pengendalian dibidang Sarana dan Mutu Keperawatan;
- j. Membuat Laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Sarana dan Mutu Keperawatan sesuai dengan data yang ada berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi atasan.

E. Bidang Humas dan Pengembangan SDM

1. Susunan Organisasi Bidang Hubungan Masyarakat dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, terdiri dari:
 - a. Seksi Humas dan Pemasaran
 - b. Seksi Pengembangan SDM
2. Tugas dan Indikator Kinerja
 - a. Pengkoordinasian kegiatan Hubungan Masyarakat dan Pengembangan Sumber Daya manusia (SDM);
 - b. Pelaksanaan Hubungan Masyarakat, Pemasaran dan Pengembangan Sumber Daya manusia (SDM);
 - c. Pelaksanaan pembinaan dan pengembangan pendidikan berkelanjutan;

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Direktur RSUD Kecamatan Mandau
3. Pencapaian Kinerja Bidang Humas dan Pengembangan SDM
 - a. Merencanakan kegiatan Seksi Humas dan dan Pengembangan Sumber Daya manusia (SDM) berdasarkan data kegiatan tahun sebelumnya serta sumber data yang ada sebagai bahan untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan peraturan perundangundangan yang telah ditetapkan;
 - b. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Humas dan Pemasaran;
 - c. Mencari, mengumpulkan, menghimpun, memsistematisasikan dan mengolah data serta informasi yang berhubungan dengan tugas Humas dan dan Pengembangan Sumber Daya manusia (SDM);
 - d. Menyiapkan bahan penyusunan kebijaksanaan, pedoman dan petunjuk teknis dibidang Humas dan Pengembangan Sumber Daya manusia (SDM);
 - e. Menginventarisir permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan Humas dan Pengembangan Sumber Daya manusia (SDM) dan menyiapkan petunjuk pemecahan masalah;
 - f. Melakukan koordinasi dan menyiapkan bahan dalam rangka kerjasama dengan unit kerja/instansi yang lain terkait sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas;

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- g. Menghimpun, melakukan analisis dan pengolahan bahan-bahan publikasi dan informasi;
- h. Menyiapkan bahan evaluasi, pengawasan dan pengendalian dibidang Humas dan Pengembangan Sumber Daya manusia (SDM);
- i. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Kepala Bidang Hubungan Masyarakat dan Pengembangan Sumber Daya Manusia sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;
- j. Membuat Laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Humas dan dan Pengembangan Sumber Daya manusia (SDM) sesuai dengan data yang ada berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi atasan.

F. Jenis Pelayanan**a. Fasilitas Layanan**

1. Instalasi rawat inap
 - 1) Unit Rawat Inap Obgyn
 - 2) Unit Perinatologi
 - 3) Rawat Inap Bedah
 - 4) Rawat Inap Penyakit Dalam
 - 5) Rawat Inap Anak
 - 6) Rawat Inap VVIP
2. Instalasi Rawat Jalan

Pada Instalasi Rawat Jalan (IRJ) di tahun 2019, RSUD kecamatan Mandau membuka 18 poliklinik yang terdiri atas:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Poliklinik umum
- 2) Poliklinik Kulit dan Kelamin
- 3) Poliklinik Mata
- 4) Poliklinik Penyakit Dalam
- 5) Poliklinik Penyakit Dalam
- 6) Poliklinik Bedah
- 7) Poliklinik Anak
- 8) Poliklinik Kebidanan
- 9) Poliklinik THT-KL
- 10) Poliklinik Gigi
- 11) Poliklinik Fisioterapi
- 12) Poliklinik Saraf
- 13) Poliklinik TB- DOT
- 14) Poliklinik Jantung
- 15) Poliklinik MCU (Medical Check Up)
- 16) Poliklinik VCT (Voluntary Counselling Testing)
- 17) Poliklinik Paru
- 18) Poliklinik Urologi

3. Instalasi Gawat Darurat 24 Jam

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan pintu gerbang rumah sakit, sebagai Instalasi yang menangani kasus-kasus yang bersifat gawat darurat yang terdiri dari kasus darurat bedah dan darurat non bedah. Untuk menunjang kinerja dan kelancaran pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

selama 24 jam unit ini juga ditunjang oleh unit-unit yang lain seperti farmasi, rontgent, dan laboratorium.

- 1) Instalasi Kamar Operasi
- 2) Instalasi ICU (intensive care unit)
- 3) Instalasi Farmasi
- 4) Instalasi Radiologi
- 5) Instalasi Laboratorium
- 6) Instalasi Gizi
- 7) Instalasi Rekam Medik
- 8) Instalasi IPSRS
- 9) Instalasi Sanitasi
- 10) Instalasi Pemulasaran Jenazah
- 11) Instalasi Laundry
- 12) Instalasi Patologi Anatomi DOT

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis mengenai Analisis Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Duri Kabupaten Bengkalis, dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan obat di Instalasi Farmasi RSUD Duri belum berjalan secara optimal. Berdasarkan indikator pelayanan publik menurut Sinambela (2006), yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, serta kesamaan hak, keseimbangan, dan kewajiban, dapat diketahui bahwa sebagian besar aspek tersebut telah diterapkan, tetapi belum maksimal di semua bagian. Dari hal tersebut, masih perlu perbaikan hal ini diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan farmasi agar menjadi lebih efektif, efisien, dan mampu memberikan kenyamanan serta kepuasan yang optimal bagi pasien di masa mendatang.

Beberapa hal yang masih jadi faktor penghambat dalam Analisis Pelayanan Obat Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Duri Kabupaten Bengkalis adalah : (1) Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) Farmasi menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat terutama pada saat jam-jam sibuk dan tingginya jumlah pasien rawat jalan, (2) Keterbatasan Sarana dan Prasarana Pendukung di Instalasi Farmasi menyebabkan keterlambatan dalam proses pelayanan obat membuat kenyamanan dan kepuasan pasien menjadi berkurang, (3) Keterbatasan ketersediaan obat disebabkan oleh faktor pengadaan dan kebijakan rumah sakit membuat pasien tidak selalu



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mendapatkan obat secara langsung dan hal ini berdampak pada tingkat kepuasan, (4) Kurangnya Keterbukaan dan Komunikasi Informasi kepada Pasien menyebabkan komunikasi yang efektif menimbulkan ketidaknyamanan dan menurunkan tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan. (5) Kurangnya optimalisasi program SIMPONI, terutama karena jangkauan pengantaran obat yang terbatas, menyebabkan pasien yang berada di luar wilayah pengantaran tetap harus datang langsung ke rumah sakit, sehingga kemudahan dan efektivitas layanan tidak dirasakan secara merata.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, masih ditemukannya beberapa permasalahan mengenai Analisis pelayanan obat pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Duri Kabupaten Bengkalis. Maka dari hal tersebut, peneliti memberikan beberapa saran agar dapat menjadi pertimbangan dalam meningkatkan mutu pelayanan dan efektivitas kerja petugas farmasi, adapun sarannya antara lain ialah:

1. Permasalahan mengenai keterbatasan tenaga farmasi, pihak manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Duri diharapkan dapat melakukan penambahan jumlah tenaga farmasi, baik apoteker maupun tenaga teknis kefarmasian. Dengan demikian, proses pelayanan obat dapat berjalan lebih cepat dan efisien sehingga waktu tunggu pasien dapat diminimalisir.
2. Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan, Rumah sakit diharapkan dapat memperbaiki serta menambah fasilitas yang mendukung kenyamanan pasien,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

seperti perluasan ruang tunggu, perbaikan sistem antrean digital yang sering mengalami gangguan, serta penambahan fasilitas pelayanan obat agar proses kerja petugas menjadi lebih maksimal dan efektif.

3. Meningkatkan ketersediaan obat melalui pengelolaan pengadaan yang lebih baik. Pihak rumah sakit bersama Dinas Kesehatan diharapkan dapat memperbaiki sistem pengadaan obat dengan memperhatikan kebutuhan prioritas pasien, sehingga tidak terjadi kekosongan obat dan pelayanan dapat diberikan dengan tepat waktu serta sesuai kebutuhan medis pasien.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

Al-Qur'an Surah Ali Imran ayat 159.

Buku

- Arikunto, S. (2010). *Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2014). *Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, A. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Burhan, H. T., Mursiany, A., Novitasari, M., & Hasanah, K. (2024). *Farmasi Rumah Sakit: Manajemen dan Pelayanan Obat*. Jakarta: PT Bukuloka Literasi Bangsa.
- Creswell, J. W. (2014). *Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (4th ed.)*. SAGE Publications.
- Dwiyanto, A. (2017). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016. *Farmasi Rumah Sakit dan Klinik (Modul bahan ajar cetak Farmasi)*, Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan, Jakarta
- Moleong, L. J. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto & Winarsih, A. S. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rohman, A. A. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.
- Shambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2011). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Jurnal

Agustina, N., & Sakawati, H. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar. Universitas Negeri Makassar, 1–21.

Djamaluddin, F., Imbaruddin, M., & Amir, M. (2019). Kepatuhan pelayanan farmasi klinik di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo. *Jurnal Administrasi Negara*, 176–193.

Holo, R. N., Ariastuti, R., & Khusna, K. (2023). Analisis waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di RSJD Dr. Arif Zainudin Surakarta. *SEHATMAS*, 2(2), 488–499.

Khamidah, I. N., Muchsin, S., & Sekarsari, R. W. (2024). Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kota Malang.

Masuari, I. W. (2021). Kualitas pelayanan informasi obat di Rumah Sakit X Gianyar. *Jurnal Sosial dan Sains*, 1112–1118.

Marpaung, F. T. (2021). Analisis kualitas pelayanan apotek rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Malinau. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2035–2042.

Pinem, B. S. (2025). Analisis akar masalah dan waktu tunggu pelayanan obat di instalasi farmasi rawat jalan. *Jurnal Locus*, 7795–7807.

Rifda, A., Mumtaz, F., Annisaa, E., Rahmania, I., & Dini, E. (2025). Waktu tunggu pelayanan resep obat dan faktor yang mempengaruhi di instalasi farmasi rawat jalan RS Nasional Diponegoro.

Risna Mulyanti & Y. I. (2024). Analisis waktu tunggu pelayanan obat pasien rawat BPJS: Tinjauan literatur. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 8674–8682.

S. B. T., Huda, N., & Haryati, N. (2022). Evaluasi kepuasan pasien rawat jalan reguler terhadap pelayanan kefarmasian. *Indonesia Jurnal Farmasi*, 7(1), 10.

Setyorini, Budi, Dyah Kusumastuti, Chevie Wirawan, Manajemen Rumah Sakit, and Fakultas Magister Manajemen. 2025. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Bella Bekasi.” *EKOMA : Jurnal Ekonomi* 4(3).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Alifah, Salwa Aulia, Anna Uswatun, Hasanah Rochjana, Sylvi Adiana, Studi Program, / Farmasi, Kesehatan Institusi, Indonesia Hermina, and Penulis Korespondensi. 2025. "Perbandingan Kelengkapan Resep Secara Administratif Pada Resep Elektronik Dan Resep Manual Di Poli Anak Eksekutif Rumah Sakit X Kemayoran Periode Oktober-Desember 2023." *The Journal General Health and Pharmaceutical Sciences Research*: 23–32. doi:10.57213/tjghpsr.v3i3.856.
- Agustina, Nina, and Herlina Sakawati. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar." *Universitas Negeri Makassar*: 1–21.
- Ananda, Rusda, Risna Damayanti, and Rizky Maharja. 2023. "Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan." *Jurnal Keperawatan Profesional (KEPO)* 4(1): 9–17. doi:10.36590/kepo.v4i1.570.
- Dewi Agustina, Dea Rizka Ananda Pulungan, Dewi Syahfitri, Dhea Salsabila Br. Sitepu, Difa Adelia, Fika Ayu Cahaya Hsb, Mutia Friska, et al. 2025. "Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan: Literatur Review." *Jurnal Penelitian Sains dan Kesehatan Avicenna* 4(2): 120–31.
- Fajriah Istiqamah, Nurul. 2025. 4 Graha Medika Public Health Journal *Analisis Manajemen Pengelolaan Logistik Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit: Literature Review*. <https://journal.iktgm.ac.id/index.php/publichealth>.
- Huvaidd, Sevilla Ukhtil, Nurmaines Adhyka, and Evrinda Antika. 2023. "Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Di Instalasi Farmasi Pada Pasien Rawat Jalan Di Rsi Siti Rahmah." *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan* 19(2): 165. doi:10.24853/jkk.19.2.165-172.
- Ismail, Deni, and Apt. Eliza Dwinta, M. Pharm., Sci. 2025. "KEPUASAN PASIEN UMUM DAN PASIEN BPJS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI RS X WILAYAH BANTUL." *INPHARNMED Journal (Indonesian Pharmacy and Natural Medicine Journal)* 8(2). doi:10.21927/inpharnmed.v8i2.5229.
- Khamidah, Ilma Nur, Slamet Muchsin, Retno Wulan Sekarsari, Kata Kunci, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Kesehatan, and Kepuasan Pasien. 2024. 18 Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rsud Kota Malang (*Studi Kasus Tentang Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien Dalam Menggunakan Program BPJS*).
- Khoirunnisa, S, and A Ramadhika. 2024. 4 *Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis* Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Bina Sehat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mutmainnah Alih Germas KodyatDewi WulandariSonya. (2025). Analisis Lean Manajemen Untuk Menurunkan Waktu Tunggu Pasien Jkn Rawat Jalan Pada Layanan Farmasi Di Rumah Sakit Umum Medimas Cirebon. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)* , 155-165.

Verawaty, Verawaty, Irene Puspa Dewi, and Fanny Millenia Kota. 2022. “Tingkat Pemahaman Tenaga Teknis Kefarmasian Terhadap Obat Paten Dan Obat Generik Di Kota Padang.” *Jurnal Riset Kefarmasian Indonesia* 4(1): 24–33. doi:10.33759/jrki.v4i1.230.

Vika, Alvina, Dwi Lesmana, Herninda Safira, M Lukman, and Kata Kunci. 2025. “Komsopol: Jurnal Komunikasi Sosial Dan Politik Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Kotabumi (Umko) Komsopol Volume 5 Nomor 1: Pages 21-27 Website Perbandingan Pelayanan Publik Antara Rumah Sakit Swasta Dan Rumah Sakit Negeri Di Lampung: Studi Kasus RSUD Abdoel MoeloekDanRumahSakitAdventBandarLampung.”*JurnalKomsopol*5(1).doi:10.47637/komsopol.v5i1.1569.

Widyapратиwi, R., Feibriani, A., & Husna, F. (2025). Kajian kelengkapan administratif, farmasetik, dan klinis pada e-resep pasien. *Sainstech Farma*, 18(1), 10–20.

World Health Organization. (2021). *Medicines: A key component of health systems*.

Undang-Undang dan Peraturan Perundang-undangan

Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang–Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.

Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004 tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kesehatan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 07 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Duri Kabupaten Bengkalis.

Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 46 Tahun 2012 tentang Tugas Pokok dan Fungsi serta Rincian Tugas pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bengkalis.

Website

Pemerintah Kabupaten Bengkalis. Laporan Kinerja (LKJ) RSUD Kecamatan Mandau Tahun 2023.

https://ppid.bengkaliskab.go.id/web/unduh/3172/49099406313LAKIP_Tahun_2023.pdf

https://riauterkini.com/index.php?com=isi&id_news=151144303

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI

Kepala Instalasi Farmasi



Wawancara bersama ibu Apt. Desi Kasmita AN, S.Farm selaku kepala Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Duri kabupaten Bengkalis

Apoteker Instalasi Farmasi rawat Jalan



Wawancara bersama ibu Apt. Annisa Nur Salasa, S.Farm selaku Apoteker Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Duri kabupaten Bengkalis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Petugas Kefarmasian



Wawancara bersama ibu Dini Anggrani, Amd.Farm selaku Tenaga Kefarmasian Instalasi Farmasi rawat jalan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Duri kabupaten Bengkalis

Pasien Rawat Jalan



Wawancara bersama ibu Tini selaku pasien rawat jalan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara bersama ibu Nurmalasari selaku pasien rawat jalan



Wawancara bersama ibu Ernawati selaku pasien rawat jalan

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara bersama Bapak Hendra selaku pasien rawat jalan

Loket Pendaftaran SIMPONI



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BIODATA PENULIS



Riski Permata Dini, lahir di Duri 10 Maret 2003 Anak ketiga dari bertiga saudara dari pasangan Bapak Ramli Pulungan dan Ibu Rostini. Pada tahun 2015 penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar (SD) Negeri 21 Balai makam, dan pada tahun 2018 penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 10 Mandau. Kemudian pada tahun 2021 penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 3 Mandau.

Pada tahun 2022 penulis melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Jurusan Administrasi Negara jenjang strata 1 (SI). Pada tahun 2025 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT. Wahana Karsa Swandiri jalan lintas Duri-Dumai km.4 Kota Duri, kemudian pada tahun yang sama penulis melakukan Kuliah Kerja Nyata (di Desa Kadur Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis. Penulis melakukan penelitian di Kota Duri Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dengan judul "**Analisis pelayanan obat pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit umum daerah Duri kabupaten Bengkalis**". Dibawah bimbingan Ibu Fitria Ramadhani Agusti Nst, S.IP., M.Si. Penulis mengikuti ujian Munaqasah pada hari Rabu, 17 Desember 2025 kemudian dinyatakan lulus dan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos).