

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PENGAMBILAN OBAT PADA
PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI
RUMAH SAKIT TK. III DR. R. SOEHARSONO (TPT)
BANJARMASIN**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Publik**



Erestu Fadya

NIM. 2110411320040

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

**KUALITAS PELAYANAN PENGAMBILAN OBAT PADA PASIEN RAWAT
JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT TK. III DR. R.
SOEHARSONO (TPT) BANJARMASIN**

- A. Nama Mahasiswa : **Erestu Fadya** NIM : 2110411320040
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 11 Desember 2025
- C. Tim Penguji :
- a. Ketua
Widyakanti, S.Sos, M.AP
NIP. 196811021994032001 (.....*Widyakanti*.....)
 - b. Sekretaris
Sugiannor, S.Sos., M.AP
NIP. 198903062022031005 (.....*Sugiannor*.....)
 - c. Anggota
Anjani, S.AP., M.AP
NIP. 199506102022032018 (.....*Anjani*.....)

Banjarmasin, 29 Desember 2025

Mengetahui,
Koordinator Program Studi

Avela Dewi, S.Sos., M.Si
NIP. 197506161999032002

Dekan FISIP ULM

Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M. Si
NIP. 197301221998021001





KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis tanggal Sebelas bulan Desember tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 6909 /UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 1 Desember untuk menguji skripsi :

Nama : Erestu Fadya
NIM : 2110411320040
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pengambilan Obat pada Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono (TPT) Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 09.30 wita s/d selesai
Nilai : 82 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~




Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 11 Desember 2025

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


Erestu Fadya

1. ketua : Widyakanti, S.Sos, M.AP
()
2. Sekretaris : Sugiannor, S.Sos, M.AP
()
3. Anggota : Anjani, S.A.P, M.A.P
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,



Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erestu Fadya
Tempat/ Tanggal Lahir : Banjarmasin, 30 September 2003
NIM : 2110411320040
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Komplek Griya Permata Jl. Mawar II A, Kel. Handil Bakti,
Kec. Alalak, Kab. Barito Kuala

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/ pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 19 Januari 2026

Mahasiswa yang bersangkutan,

A yellow rectangular stamp with a red border. On the left side, there is a vertical barcode and the text 'KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN INFORMATIKA'. In the center, there is a red Garuda logo and the text 'METERAI TEMPEL'. At the bottom, the number 'C6330ANX237521168' is printed. A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

Erestu Fadya

NIM. 2110411320040

ABSTRAK

Erestu Fadya, 2110411320040, 2025. Kualitas Pelayanan Pengambilan Obat Pada Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono (TPT) Banjarmasin. Dibawah bimbingan Widyakanti.

Pelayanan pengambilan obat di instalasi farmasi merupakan bentuk pelayanan publik yang sangat penting untuk menentukan kepuasan pasien. Namun, di Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono (TPT) Banjarmasin, masih terdapat keluhan mengenai lamanya waktu tunggu dan sikap petugas yang kurang ramah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pengambilan obat pada pasien rawat jalan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengambilan obat pada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono (TPT) Banjarmasin secara umum berjalan cukup baik berdasarkan enam atribut kualitas pelayanan menurut Tjiptono. Namun, ketepatan waktu pelayanan masih kurang baik karena waktu tunggu yang lama, yang dipengaruhi oleh beberapa faktor. Di sisi lain, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, serta atribut pendukung lainnya sudah baik. Kemudahan mendapatkan pelayanan dan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan tergolong cukup baik. Faktor penghambat meliputi: 1) Keterbatasan sumber daya manusia (SDM); 2) Ketidaktahuan pasien terhadap alur pelayanan; 3) Ketidakteraturan jadwal poli; 4) Gangguan koneksi internet atau server *down*; 5) Kendala pengadaan obat; 6) Keterbatasan ruang pelayanan farmasi, serta 7) Keluhan pasien terhadap lamanya waktu tunggu.

Saran dari penelitian ini meliputi peningkatan jumlah dan kompetensi SDM, perbaikan sistem penjadwalan poli, penguatan jaringan serta sistem digital, penyediaan informasi alur pelayanan yang lebih jelas, dan optimalisasi manajemen persediaan obat. Selain itu, peningkatan kapasitas ruang pelayanan diharapkan dapat mendukung kelancaran proses pengambilan obat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Farmasi, Instalasi Farmasi

ABSTRACT

Erestu Fadya, 2110411320040, 2025. Quality of Medicine Dispensing Services for Outpatients at the Pharmacy Installation of Dr. R. Soeharsono (TPT) Banjarmasin Level III Hospital. Under the guidance of Widyakanti.

Medication dispensing services at the pharmacy are an essential component of public services delivery because they directly affect patient satisfaction. At Dr. R. Soeharsono (TPT) Banjarmasin Level III Hospital, however, patients still report long waiting times and less-than-friendly staff attitudes. This study aims to assess the quality of outpatient medication dispensing services and identify the factors that hinder service performance.

This research employs a descriptive qualitative approach, using interviews, observations, and documentation as data collection techniques. Data were analyzed using the Miles and Huberman model, consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing.

The findings indicate that the quality of outpatient medication dispensing services at the Pharmacy Installation of Dr. R. Soeharsono (TPT) Banjarmasin Level III Hospital is generally quite good when reviewed using Tjiptono's six service quality attributes. Nevertheless, service timeliness remains inadequate due to prolonged waiting times, influenced by several contributing factors. Meanwhile, service accuracy, politeness and friendliness, as well as other supporting attributes are categorized as good. Convenience and ease of accessing services are fairly good, although still affected by several obstacles. Inhibiting factors include: (1) limited human resources; (2) patients' lack of understanding of service procedures; (3) irregular clinic schedules; (4) internet disruptions or server downtime; (5) challenges in medicine procurement; (6) restricted pharmacy service space; and (7) patient complaints about long waiting times.

The study recommends increasing the number and competency of human resources, improving clinic scheduling, strengthening digital systems and network stability, providing clearer service procedure information, and optimizing medication inventory management. Enhancing the capacity of the service area is also expected to improve the overall dispensing process.

Keywords: *Service Quality, Pharmaceutical Services, Pharmacy Installation*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Pengambilan Obat pada Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono (TPT) Banjarmasin” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Skripsi ini disusun untuk mengkaji dan memahami lebih dalam mengenai kualitas pelayanan publik di sektor kesehatan, dengan fokus pada instalasi farmasi rumah sakit, terutama terkait efisiensi pengambilan obat. Penelitian ini diharapkan ini dapat memberikan kontribusi ilmiah dan praktis dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Penulis menyadari bahwa tersusunnya skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, serta masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E, M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

3. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Enly Hadiyanor, S.IP., M.Si selaku Dosen Penasehat Akademik selama peneliti berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang selalu memberikan dukungan dan arahan selama berkuliah.
5. Ibu Widyakanti, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, membimbing, memberikan arahan, serta membuka cakrawala berpikir penulis selama proses penyusunan.
6. Bapak Sugiannor, S.Sos., M.AP selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan, arahan, dan koreksi yang membangun selama proses penyusunan skripsi ini. Saran dan bimbingan yang diberikan sangat berharga bagi peneliti dalam menyempurnakan karya ini.
7. Ibu Anjani, S.AP., M.AP selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan, arahan, dan koreksi yang membangun selama proses penyusunan skripsi ini. Saran dan bimbingan yang diberikan sangat berharga bagi peneliti dalam menyempurnakan karya ini.
8. Segenap Dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dan motivasi selama masa perkuliahan, juga kepada seluruh staf Program Studi yang telah membantu kelancaran proses

administrasi dan memenuhi kebutuhan akademik peneliti selama menempuh masa perkuliahan.

9. Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono (TPT) Banjarmasin, khususnya Instalasi Farmasi, atas izin, bantuan, dan dukungan yang diberikan selama pelaksanaan penelitian.
10. Kedua Orang tua dan Kakak tercinta. Setiap doa, kasih sayang, dukungan moril dan materil yang telah diberikan, serta semangat yang tak pernah putus sepanjang perjalanan menemani peneliti dalam menuntut ilmu pengetahuan.
11. Sahabat peneliti Hairunnisa dan Annisa Eka Julianti yang selalu menemani, memberikan dukungan, motivasi, dan mendengarkan keluh kesah peneliti disetiap kondisi.
12. Sahabat dan teman seperjuangan peneliti selama berkuliah yang selalu memberikan dukungan dan motivasi Adel, Gina, Ina, Jidah, Maya, Selvia serta teman-teman satu angkatan 2021 Program Studi Administrasi Publik.

Penulis menyadari skripsi ini masih memiliki keterbatasan, sehingga kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga penelitian ini memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu administrasi publik dan peningkatan kualitas pelayanan.

Banjarmasin, 11 Desember 2025

Erestu Fadya

2110411320040

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Konsep Teoritis	20
2.2.1 Pengertian Pelayanan	20
2.2.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	21
2.2.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	23
2.2.4 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	24
2.2.5 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	26
2.2.6 Standar Pelayanan Publik.....	30
2.2.7 Kualitas Pelayanan Publik.....	32
2.2.8 Faktor Penghambat Pelayanan	36
2.3 Pelayanan Farmasi Rumah Sakit.....	37
2.3.1 Pengertian Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	37
2.3.2 Fungsi dan Peran Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	38
2.3.3 Standar Pelayanan Kefarmasian.....	40
2.4 Konsep Kepuasan Pasien.....	40
2.5 Kerangka Pemikiran	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Pendekatan Penelitian.....	43
3.2 Tipe Penelitian.....	43

3.3	Lokasi Penelitian	44
3.4	Sumber Data dan Instrumen	45
3.4.1	Data Primer	45
3.4.1	Data Sekunder	46
3.5	Teknik Pengumpulan Data	46
3.6	Pengolahan Data.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		52
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	52
4.1.1	Sejarah Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin.....	52
4.1.2	Profil Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono.....	53
4.1.3	Visi dan Misi Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono	54
4.1.4	Tujuan Rumah Sakit.....	54
4.1.5	Falsafah dan Motto Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono	55
4.1.6	Struktur Organisasi Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono.....	56
4.1.7	Tugas Pokok Sumber Daya Manusia di Instalasi Farmasi Rumah Sakit	57
4.1.8	Sarana dan Prasarana Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono.....	59
4.2	Uraian Temuan Penelitian	59
4.2.1	Mekanisme Pelayanan Pengambilan Obat pada Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono (TPT) Banjarmasin	59
4.2.2	Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pengambilan Obat pada Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin	80
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....		89
5.1	Kualitas Pelayanan Pengambilan Obat pada Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin	89
5.1.1	Ketepatan Waktu Pelayanan	89
5.1.2	Akurasi Pelayanan.....	91
5.1.3	Kesopanan dan Keramahan.....	93
5.1.4	Kemudahan Mendapatkan Pelayanan	94
5.1.5	Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan	96
5.1.6	Atribut Pendukung Pelayanan.....	98

5.2	Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pengambilan Obat pada Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin.....	102
BAB VI	PENUTUP	107
6.1	Kesimpulan.....	107
6.2	Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA		110
LAMPIRAN.....		117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Keluhan Waktu Tunggu pada Pelayanan Pengambilan Obat di Instalasi Farmasi Berdasarkan Ulasan Pasien di Google Maps.....	8
Gambar 1. 2 Ulasan Pasien Mengenai Sikap Petugas Farmasi dalam Memberikan Pelayanan Obat di Google Maps.....	9
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 3. 1 Komponen dalam Analisis Data.....	50
Gambar 4. 1 RS Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin.....	53
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono.....	56
Gambar 4. 3 Lembar Surat Elegibilitas Peserta.....	61
Gambar 4. 4 Lembar Surat Elegibilitas Peserta (SEP) dan Nomor Antrean Obat Kronis (Obat 1 Bulan).....	63
Gambar 4. 5 Nomor Antrean Obat Non Kronis (Obat 1 Minggu).....	64
Gambar 4. 6 Loket dan Kotak Penerimaan Resep.....	66
Gambar 4. 7 Ruang Penyimpanan Obat dan Perlengkapan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Dr. R. Soeharsono Banjarmasin.....	68
Gambar 4. 8 Ruang Tunggu Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tk. III Dr. R. Soeharsono Banjarmasin.....	73
Gambar 4. 9 Kertas Informasi Mengambil Dua Nomor Antrean.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan BPJS dan Umum Tahun 2024.	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	45
Tabel 4. 1 Pengaturan Jadwal Jaga Pegawai (SDM) Instalasi Farmasi	58
Tabel 4. 2 Sarana dan Prasarana Instalasi Farmasi	59
Tabel 4. 3 Matriks Hasil Penelitian.....	77
Tabel 4. 4 Matriks Hasil Penelitian Hambatan Pelayanan.....	87
Tabel 5. 1 Matriks Analisis Pembahasan	99
Tabel 5. 2 Matriks Analisis Pembahasan Hambatan.....	105