

## **ABSTRAK**

### **Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Instalasi Farmasi Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Adnaan WD Payakumbuh**

**Oleh : Iwan Nanda Agusti Widodo**

Pelaksanaan pelayanan publik pelayanan publik pada instalasi farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Adnaan WD Payakumbuh sering mendapatkan komplain seperti pelayanan yang sulit seras ketersediaan obat yang kurang lengkap sehingga masyarakat lebih memilih membeli obat di apotik-apotik swasta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Instalasi Farmasi Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Adnaan WD Payakumbuh dan juga untuk mengetahui bagaimana kendala yang terjadi dalam pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Instalasi Farmasi Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Adnaan WD Payakumbuh tersebut, di samping itu penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala-kendala tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Informan ditentukan secara *purposive* sesuai dengan tujuan penelitian yang ditetapkan. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Sedangkan uji keabsahan data dilakukan melalui triangulasi data. Kemudian data dianalisis melalui tahap reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan yang dilakukan selama proses penelitian berlangsung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Instalasi Farmasi Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Adnaan WD Payakumbuh belum berjalan dengan baik. Karena dalam pelaksanaan pelayanan tersebut belum sesuai Standar Pelayanan Farmasi yakni Administrasi dan Pengelolaan, Staf dan Pimpinan, Fasilitas dan peralatan, Kebijakan dan Prosedur, Pengembangan Staf dan Program Pendidikan, Evaluasi dan Pengendalian Mutu.

Sedangkan kendala yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan terdiri dua faktor yakni faktor internal berupa sarana, prasarana serta kualitas SDM yang dimiliki serta faktor eksternal berupa banyaknya apotik-apotik yang menyediakan kelengkapan obat yang dibutuhkan pasien. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut yakni dengan pemberi sanksi tegas terhadap petugas yang lalai, perbaikan sarana dan prasarana serta mengevaluasi ulang semua prosedur operasional dalam pelayanan tersebut.