

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam rangka memberikan pelayanan kefarmasian yang bermutu, melalui peningkatan kerja petugas kefarmasian yang secara berkesinambungan serta upaya peningkatan sumber daya manusia di Instalasi Farmasi RSUD dr M.M. Dunda Limboto diperlukan evaluasi kinerja yang dapat bermanfaat untuk peningkatan kualitas pelayanan. Adanya kualitas yang tinggi diharapkan akan mendapat kepuasan konsumen. Menurut Kotler (2000). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang akibat dari perbandingan *performance* produk yang diterima atau dirasakan dengan yang diharapkannya. Meningkatnya derajat kepuasan akan memberikan citra yang baik bagi rumah sakit, dalam hal ini adalah RSUD dr M.M. Dunda Limboto. Sehingga perlu diadakan penelitian di RSUD dr M.M. Dunda Limboto untuk dapat mengetahui kepuasan konsumennya terhadap pelayanan kefarmasian yang telah diberikan oleh pihak rumah sakit dan memberikan sumbangan pemikiran kepada Instalasi Farmasi dalam upaya peningkatan pelayanan kepada pasien, serta memberikan pertimbangan kepada pihak manajemen dalam pengambilan keputusan tentang perbaikan kinerja pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Dr M.M. Dunda Limboto.

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan adalah model kesenjangan atau analisis gap kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (Kotler, 2006). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan yang diharapkan, maka layanan disebut memuaskan. Oleh karena itu kualitas pelayanan didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Berdasarkan model mutu jasa, terdapat lima penentu kualitas mutu jasa. Kualitas dari

suatu kerja atau pelayanan dapat disajikan menurut tingkat dimensinya, seperti keandalan (*realibility*) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan percaya dan akurat, daya tangkap (*responsiveness*) yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan jasa dengan cepat terhadap pelanggan, jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, empati (*empathy*) yaitu kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan, berwujud (*tangibles*) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan dan petugas.

Dalam penelitian Sari dan Emellia (2014) yang berjudul kualitas pelayanan resep berdasarkan perspektif pasien di instalasi farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Hadji Boedjasin Pelaihari Periode Oktober-November 2013. Berdasarkan penelitian mengenai kualitas pelayanan menunjukkan masih adanya kesenjangan (perbedaan) antara harapan pasien dengan kenyataan pada instalasi rawat jalan RSUD H. Boedjasin Pelaihari. Sedangkan dalam penelitian Nugraheni dan Purnomo (2011) yang berjudul analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan instalasi farmasi RSUD Setjonegoro Wonosobo. Menyatakan bahwa secara keseluruhan kesenjangan (*GAP*) pada kualitas pelayanan IFRJ RSUD Setjonegoro Wonosobo bernilai positif yang menunjukkan bahwa kinerja IFRJ RSUD Setjonegoro Wonosobo lebih besar dari harapan pasien IFRJ RSUD Setjonegoro Wonosobo. Lain halnya dengan penelitian Mas'ud (2009) yang berjudul analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan apotek Kimia Farma Jakarta menggunakan model *servqual* (studi kasus pada tiga apotek) hanya melihat hasil uji hipotesis kualitas layanan antar apotek yang menunjukkan tidak ada perbedaan bermakna antara kualitas pelayanan yang diberikan apotek kimia farma yang satu dengan apotek kimia farma yang lain.

Instalasi Farmasi RSUD dr. M.M. Dunda Limboto merupakan salah satu unit penunjang pelayanan medis yang berperan dalam pelayanan farmasi rumah sakit, pengelolaan obat dan alat kesehatan. Instalasi Farmasi

RSUD dr. M.M. Dunda Limboto dituntut untuk dapat mendukung dan melaksanakan visi rumah sakit yaitu menjadi rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan prima, menyeluruh dan terintegrasi sesuai dengan standar nasional. Instalasi Farmasi RSUD dr. M.M. Dunda Limboto juga harus memberikan pelayanan kefarmasian secara profesional dengan memperhatikan keinginan pasien agar pasien tidak beralih ke apotek diluar rumah sakit. Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau belum. Oleh karena itu, instalasi farmasi RSUD dr. M.M. Dunda Limboto dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Instalasi farmasi RSUD dr. M.M. Dunda Limboto perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi harapan/keinginan dan meningkatkan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan latar belakang dan penelitian di atas peneliti ingin melakukan penelitian mengenai pelayanan resep di instalasi farmasi RSUD. dr M.M. Dunda Limboto.

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana analisis GAP pada pelayanan resep di RSUD dr. M.M. Dunda Limboto?

1.3. Tujuan Penelitian

Mengetahui analisis GAP pada pelayanan resep di RSUD dr. M.M. Dunda Limboto.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Instalasi Farmasi RSUD dr. M.M Dunda Limboto

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak instalasi farmasi RSUD dr. M.M Dunda untuk meningkatkan mutu pelayanannya guna menunjang pelayanan kesehatan di instalasi

farmasi dan dapat melaksanakan peran dan fungsinya dengan baik untuk kepentingan dan kesejahteraan pasien.

1.4.2. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian dapat dijadikan bahan pustaka untuk menambah wawasan dan pengetahuan pasien tentang pelayanan resep di instalasi farmasi.

1.4.3. Bagi Peneliti

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi, RSUD dr. M.M. Dunda Limboto kepada pasien.
2. Dari penelitian ini dapat diketahui pula kesenjangan yang terjadi antara harapan dan jasa yang dirasakan pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan pihak Instalasi Farmasi, RSUD dr. M.M. Dunda Limboto kepada pasien.