

**STRATEGI PENGEMBANGAN INSTALASI FARMASI BERBASIS  
EVALUASI AKREDITASI DENGAN METODE HANLON  
DI RSUD dr. DORIS SYLVANUS PALANGKARAYA**

**TESIS**

*Diajukan Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Sarjana Strata-2*

*Program Pascasarjana Ilmu Farmasi  
Minat Magister Manajemen Farmasi Rumah Sakit*



**Oleh:**

**Mensie Martha Lovianie  
SBF 111340258**

**PROGRAM PASCA SARJANA  
FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2015**

**STRATEGI PENGEMBANGAN INSTALASI FARMASI BERBASIS  
EVALUASI AKREDITASI DENGAN METODE HANLON  
DI RSUD dr. DORIS SYLVANUS PALANGKARAYA**

**TESIS**

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai  
derajat Sarjana Strata-2  
Program Pascasarjana Ilmu Farmasi  
Minat Manajemen Farmasi Rumah Sakit*



**UNIVERSITAS  
SETIA BUDI**

**Oleh:**

**Mensie Martha Lovianie  
SBF 111340258**

**PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2015**

**PENGESAHAN TESIS**

Dengan judul:

**STRATEGI PENGEMBANGAN INSTALASI FARMASI BERBASIS  
EVALUASI AKREDITASI DENGAN METODE HANLON  
DI RSUD dr. DORIS SYLVANUS PALANGKARAYA**

Oleh:

**Mensie Martha Lovianie  
SBF 111340258**

Dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Tesis  
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi  
Pada tanggal : 20 Februari 2015

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Farmasi  
Universitas Setia Budi



Prof. Dr. R. A. Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt.

Pembimbing Utama

Prof. Dr. R.A. Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt

Pembimbing Pendamping

Dr. Chairun W., M.Kes., M.App.Sc., Apt

Penguji:

1. Drs. Suharsono, Sp. FRS., Apt
2. Dr. Gunawan Pamudji Widodo, M.Si., Apt
3. Dr. Chairun W., M.Kes., M.App.Sc., Apt
4. Prof. Dr. R.A. Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt

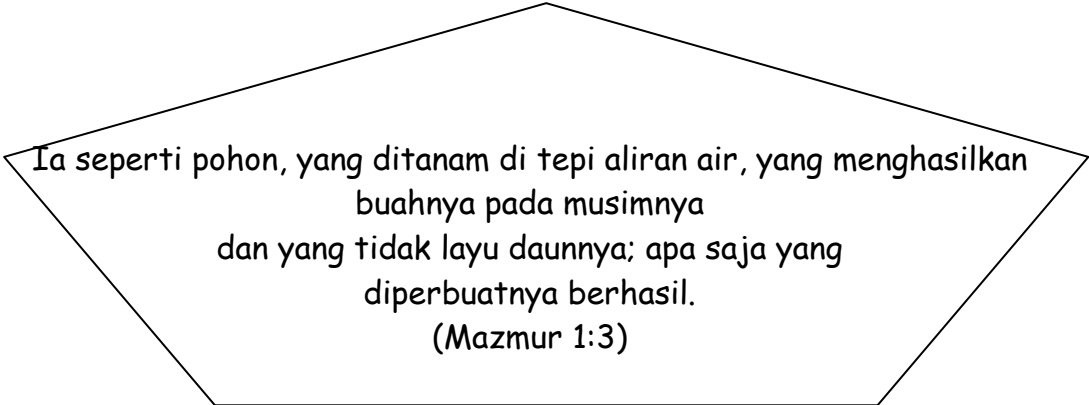
1.  .....

2.  .....

3.  .....

4.  .....

## HALAMAN PERSEMBAHAN



Ia seperti pohon, yang ditanam di tepi aliran air, yang menghasilkan buahnya pada musimnya dan yang tidak layu daunnya; apa saja yang diperbuatnya berhasil.  
(Mazmur 1:3)

Dengan segala kerendahan dan kebanggan hati kupersembahkan hasil karya ini kepada Tuhan, Agama, Bangsa, Negara, serta Almamaterku.

Kepada orang-orang tercinta, Papa dan Mama yang selalu mendoakan, mendukung dan memberikan nasehat untuk bisa menjadi yang terbaik. Alben olandi tersayang dan keluarga besarku yang selalu memberi semangat dan mendukung serta mendoakan yang terbaik. Teman-teman ku yang selalu membantu disaat kesulitan.


## PERNYATAAN

Saya menyatakan adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila tesis ini merupakan jiplakan dari penelitian, karya ilmiah atau tesis orang lain, maka saya siap menerima sanksi baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, Februari 2015

Penulis,



Mensie Martha Lovianie

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis memperoleh kesehatan, kekuatan, semangat dan kemampuan untuk menyelesaikan tesis yang berjudul **“STRATEGI PENGEMBANGAN INSTALASI FARMASI BERBASIS EVALUASI AKREDITASI DENGAN METODE HANLON DI RSUD dr. DORIS SYLVANUS PALANGKARAYA”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata 2 pada Program Studi S2 Manajemen Farmasi Rumah Sakit Universitas Setia Budi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini telah mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Winarso Soeryolegowo, SH., M.Pd selaku rektor Universitas Setia Budi, Surakarta yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis.
2. Prof. Dr. R.A. Oetari, SU., MM.,M.Sc, Apt. selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi, Surakarta sekaligus sebagai dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu, perhatian dan keikhlasannya dalam memberikan ilmu dan bimbingan sehingga terselesaikannya tesis ini.
3. Dr. Chairun Wiedyaningsih, M. Kes., M. App.Sc., Apt. selaku dosen pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu, perhatian dan keikhlasannya dalam memberikan ilmu dan bimbingan sehingga terselesaikannya tesis ini.

4. Dr. Gunawan Pamudji Widodo, M.Si., Apt. Selaku ketua Program Pascasarjana Ilmu Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
5. Tim Penguji Drs. Suharsono, Sp.FRS., Apt. dan Dr. Gunawan Pamudji Widodo, M.Si., Apt. yang telah menyediakan waktu untuk menguji dan memberi masukan kepada Penulis dalam menyempurnakan tesis ini.
6. Seluruh Dosen Pascasarjana Fakultas Farmasi Minat Manajemen Farmasi Rumah Sakit yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama di bangku kuliah.
7. Segenap pihak RSUD dan IFRS dr. Doris Sylvanus Palangkaraya yang telah memberi izin penelitian dan membantu penulis dalam melakukan penelitian.
8. Papah, Mamah, Alben Olandi tercinta serta keluarga yang telah memberikan semangat dan dorongan materi, moril dan spiritual kepada penulis selama perkuliahan, penyusunan tesis hingga selesainya studi S2 Ilmu Farmasi Minat Manajemen Farmasi Fakultas Farmasi di Universitas Setia Budi.
9. Teman satu tim saya Priska Noviana Poerba senantiasa menghibur dan selalu bekerjasama serta membantu disaat kesulitan. Semoga kamu secepatnya bertemu artis idola mu “Prilly”.
10. Sahabat dan teman-teman kuliah S2 Ilmu Farmasi minat Manajemen Farmasi Rumah Sakit Angkatan 2013, Apoteker Angkatan 2013 dan S1 Universitas Setia Budi Angkatan 2009 yang ikut memberikan dukungan, semangat dan kerjasama selama penyusunan tesis ini.

11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan tesis ini. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang diberikan dalam upaya penyempurnaan penulisan tesis ini. Akhir kata, penulis berharap semoga apa yang telah penulis persembahkan dalam karya ini akan berguna secara khusus bagi penulis serta secara umum bagi para pembaca.

Penulis dengan tulus hati memohon semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberikan berkat dan rahmat yang melimpah kepada pihak yang telah banyak membantu sehingga Tesis ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Mengingat terbatasnya kemampuan dan pengetahuan yang ada pada penulis, maka penulis menyadari bahwa tesis ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik dari pembaca sehingga tesis ini dapat lebih bermanfaat.

Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Surakarta, Febuari 2015

Penulis,

Mensie Martha Lovianie



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Keaslian Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
A. Rumah Sakit.....	8
1. Definisi Rumah Sakit.....	8
2. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit .....	10
2.1. Menyelenggarakan pelayanan medik. ....	11
2.2. Menyelenggarakan pelayanan penunjang medik dan non medik. ....	11
2.3. Menyelenggarakan pelayanan rujukan. ....	11
2.4. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan .....	12
2.5. Menyelenggarakan penelitian dan pengembangan ....	12
2.6. Menyelenggarakan administrasi umum dan keuangan	13
B. Profil RSUD dr. Doris Sylvanus .....	13

1. Letak RSUD dr. Doris Sylvanus .....	13
2. Visi, Misi, Motto dan Tujuan RSUD dr. Doris Sylvanus...	13
2.1. Visi .....	13
2.2. Misi.....	13
2.3. Motto .....	13
2.4. Tujuan.....	13
3. Sejarah RSUD dr. Doris Sylvanus .....	14
C. Unit Pelayanan Farmasi .....	15
1. Instalasi Farmasi Rumah Sakit .....	15
2. Pelayanan Farmasi Rumah Sakit .....	16
2.1. Organisasi dan Manajemen .....	16
2.2. Seleksi dan Pengadaan .....	17
2.3. Penyimpanan .....	17
2.4. Pemesanan dan Pencatatan ( <i>ordering &amp; transcribing</i> ) .....	18
2.5. Persiapan dan Penyaluran ( <i>dispensing</i> ).....	19
2.6. Pemberian ( <i>administration</i> ).....	19
2.7. Pemantauan ( <i>monitoring</i> ).....	20
3. Tujuan Pelayanan Farmasi.....	20
4. Tugas Pelayanan Farmasi .....	21
D. Akreditasi Rumah Sakit.....	21
1. Tingkat Dasar.....	23
2. Tingkat Madya.....	24
3. Tingkat Utama .....	24
4. Tingkat Paripurna .....	25
E. Standar Akreditasi Kegiatan Pelayanan Farmasi.....	25
1. Organisasi dan Manajemen.....	25
2. Seleksi dan Pengadaan.....	26
3. Penyimpanan.....	27
4. Pemesanan dan Pencatatan ( <i>ordering &amp; transcribing</i> ).....	27
5. Persiapan dan Penyaluran ( <i>dispensing</i> ) .....	28
6. Pemberian ( <i>Administration</i> ).....	28
7. Pemantauan ( <i>Monitoring</i> ) .....	29
F. Strategi .....	29
G. Perencanaan .....	30
H. Audit Mutu Internal .....	32
I. Evaluasi.....	33
J. Penyempurnaan Mutu .....	34
K. Metode Hanlon .....	34
1. Metode Hanlon .....	34
2. <i>Basic Priority Rating Formula</i> .....	36
3. <i>Prioritas</i> .....	37
L. Landasan Teori .....	41
M. Kerangka Penelitian.....	43
 BAB III METODE PENELITIAN .....	 44
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	44

B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	44
C. Subyek Penelitian .....	44
D. Instrumen Penelitian .....	44
E. Jalannya Penelitian .....	46
F. Analisis Data.....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
A. Karakteristik Responden dan Penelitian .....	52
B. Pencapaian Standar Akreditasi di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya.....	53
C. Kerangka Usulan Perbaikan Strategi Pengembangan Pelayanan	67
D. Keterbatasan Penelitian .....	75
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>76</b>
A. Kesimpulan .....	76
B. Saran .....	77
<b>BAB VI RINGKASAN.....</b>	<b>79</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Bagan Kerangka Konsep .....	43
Gambar 2. Skor penilaian Standar Organisasi dan Manajemen dari petugas instansi farmasi dan hasil Observasi.....	57
Gambar 3. Skor penilaian standar seleksi dan pengadaan dari petugas instalasi farmasi dan hasil observasi .....	58
Gambar 4. Skor penilaian standar penyimpanan dari petugas Instalasi farmasi dan hasil observasi .....	60
Gambar 5. Skor penilaian standar pemesanan dan pencatatan dari petugas instalasi farmasi dan hasil observasi .....	62
Gambar 6. Skor penilaian standar persiapan dan penyaluran dari petugas instalasi farmasi dan hasil observasi .....	63
Gambar 7. Skor penilaian standar pemberian dari petugas Instalasi farmasi dan hasil observasi .....	65
Gambar 8. Skor penilaian standar pemantauan dari petugas Instalasi farmasi dan hasil observasi .....	66

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Karakteristik Subjek Penelitian .....	52
Tabel 2. Presentasi pencapaian nilai akreditasi staf IFRS dan hasil observasi di instalasi farmasi RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya .....	54
Tabel 3. Deskripsi perbedaan penilaian antara standar akreditasi petugas instalasi farmasi dengan hasil observasi .....	54
Tabel 4. Persentasi nilai akreditasi hasil observasi di Instalasi Farmasi RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya dengan standar yang ditetapkan oleh Departemen Kesehatan untuk pencapaian akreditasi maksimal .....	67
Tabel 5. Masalah dan Solusi Pengembangan pelayanan farmasi .....	68
Tabel 6. Penentuan Skala Prioritas Penanganan Masalah dengan Metode Hanlon .....	70
Tabel 7. Hasil Penentuan Skala Prioritas Penanganan Masalah di IFRS dengan Metode Hanlon .....	71
Tabel 8. Masalah dan Solusi Pengembangan pelayanan farmasi .....	82
Tabel 9. Penentuan Skala Prioritas Penanganan Masalah dengan Metode Hanlon .....	84

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat pengantar penelitian .....	90
Lampiran 2. Surat keterangan telah melakukan penelitian .....	91
Lampiran 3. Kesiediaan untuk menjadi responden .....	92
Lampiran 4. Identitas Responden.....	93
Lampiran 5. Kuesioner penelitian .....	94
Lampiran 6. Foto Instalasi Farmasi.....	105
Lampiran 7. Distribusi skor penilaian stap instalasi farmasi terhadap standar akreditasi di Instalasi Farmasi RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya .....	108

## INTISARI

**LOVIANIE, M.,M., 2015, STRATEGI PENGEMBANGAN INSTALASI FARMASI BERBASIS EVALUASI AKREDITASI DENGAN METODE HANLON DI RSUD dr. DORIS SYLVANUS PALANGKARAYA, TESIS, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.**

Mendapatkan pelayanan dengan cepat, baik, dan profesional dengan hasil yang memuaskan merupakan dambaan semua masyarakat terutama penerima pelayanan kesehatan di rumah sakit umumnya dan Instalasi Farmasi khususnya. Oleh karena itu untuk memenuhi kebutuhan pasien akan pelayanan di Instalasi Farmasi, pelayanan Instalasi Farmasi harus di akreditasi. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kesesuaian tujuh standar akreditasi dan strategi rencana pengembangan Instalasi Farmasi dengan metode Hanlon.

Penelitian ini merupakan rancangan observasi analitik, dengan mengumpulkan data kuesioner standar pelayanan farmasi. Responden penelitian ini sebanyak 28 orang yaitu staf IFRS. Dari hasil hitungan jawaban staf IFRS dibandingkan dengan hasil observasi. Rancangan pengembangan strategi dilakukan dengan metode Hanlon.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat selisih hasil penelitian standar akreditasi antara staf IFRS (82,9%) dengan hasil observasi (81,8%). Dari ke tujuh MPO hanya MPO 6 yang menunjukkan skor rata-rata sebesar 100%. Tiga skala prioritas masalah terbesar yaitu MPO.1 50%, MPO.7 75%, dan MPO.2 75%. Dari hasil tersebut strategi pengembangan pelayanan farmasi di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya berdasarkan metode Hanlon yaitu dengan dilakukan monitoring terhadap petugas supervisi, perlu kerjasama dalam penyusunan pedoman tentang penggunaan/kesalahan obat, perlu penambahan tenaga kefarmasian, perlu kerjasama antara petugas farmasi dan petugas lainnya serta melakukan perbaikan dari setiap evaluasi yang diadakan.

---

Kata kunci : Standar akreditasi Rumah Sakit, metode Hanlon, strategi pengembangan Instalasi Farmasi

## ABSTRACT

**LOVIANIE, M.,M., 2015, STRATEGY OF PHARMACY INSTALLATION DEVELOPMENT BASED EVALUATION OF HOSPITAL ACCREDITATION BY HANLON METHOD IN dr. DORIS SYLVANUS PALANGKARAYA, THESIS, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.**

Getting care quickly, well, and professionally with excellent results is the desire of all society, especially recipients of health care in general and hospitals in pharmacy installation particularly. Therefore, to meet the needs of the patient to the pharmacy installation services, services of pharmacy installation must accredited. The purpose this study was to determine the suitability of seven accreditation standards and strategy of development plans of pharmacy installation by Hanlon method.

This research is observation analitic non-experimental research, with collecting the questionnaire about pharmacy services standard. The respondents of this research consists of 28 which are the staff of IFRS.. The results of the IFRS staff answers count are compared with the results of observation. Management of data performed with a fixed Hanlon method.

The research shound that there was a difference result about accreditation standards research between IFRS staff (82,9%) with the results of observations (81,8%). Of the seven MPO, MPO only 6 which shows the average score of 100%. Three priorities of the biggest problems that MPO.1 50%, MPO.7 75%, and MPO.2 75%. From these results, strategy of development plans of pharmacy installation in RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya by Hanlon method it is worker help monitoring toward supervisor, needed a teamwork cooperation in composing using directive or a mistake of medicine, needed increment of pharmaceutical affairs, needed teamwork cooperation between pharmaceutical and the other workers, neede improvement of each evaluated had done.

---

Keywords: Hospital accreditation standards, Hanlon method, pharmacy department and its follow up.



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan sekaligus merupakan investasi untuk keberhasilan pembangunan bangsa. Pembangunan kesehatan harus diselenggarakan secara menyeluruh dan berkesinambungan, dengan tujuan guna untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya (Anonim, 2004).

Bangsa yang maju adalah suatu bangsa yang mempunyai derajat kesehatan yang tinggi. Oleh karena itu, pembangunan di bidang kesehatan ditujukan untuk membentuk manusia yang sehat, cerdas dan produktif. Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan dan serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan/atau masyarakat. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan. Konsep kesatuan upaya kesehatan ini menjadi pedoman dan pegangan bagi semua fasilitas kesehatan di Indonesia termasuk rumah sakit (Siregar, 2003).

Rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan dan merupakan rujukan pelayanan kesehatan. SK Menteri Kesehatan Nomor 58 Tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit menyebutkan bahwa pelayanan kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian (Anonim, 2014b).

Seperti kita ketahui program akreditasi rumah sakit yang merupakan program departemen kesehatan dan diselenggarakan oleh komite akreditasi rumah sakit (KARS) merupakan salah satu instrumen penilaian mutu pelayanan yang menilai apakah pelayanan di rumah sakit tersebut telah memenuhi standar minimal pelayanan. Tujuan dari akreditasi rumah sakit adalah mendapatkan gambaran seberapa jauh rumah sakit di Indonesia telah memenuhi berbagai standar yang ditetapkan, dengan demikian mutu pelayanan rumah sakit dapat dipertanggungjawabkan. Disamping itu akreditasi rumah sakit dimaksudkan untuk memberi jaminan dan kepuasan kepada pelanggan (pasien dan karyawan) dan masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit diselenggarakan sebaik mungkin dengan mutu pelayanan yang baik (Harvey, 2013).

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus Palangkaraya merupakan rumah sakit umum milik pemerintah daerah kota Palangkaraya dan menjadi rumah sakit rujukan bagi masyarakat dari beberapa kabupaten/kota di sekitarnya, RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya merupakan rumah sakit tipe B. Standar pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit secara garis besar belum sepenuhnya tercapai sesuai dengan standar akreditasi, mengingat beberapa kendala antara lain

misalnya kurangnya tenaga farmasis yang bekerja di rumah sakit, serta pelayanan di Instalasi farmasi yang belum begitu maksimal.

Ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian di IFRSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya adalah untuk melihat perkembangan dengan meninjau dari segi mutu pelayanan yang telah dijalankan di IFRSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya dan mengadakan suatu strategi pengembangan dengan berdasarkan analisis metode Hanlon. Hasil penelitian diharapkan IFRSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya mampu meningkatkan posisi dan keberadaannya di tengah-tengah pelayanan yang ada dan dapat mengambil strategi yang kompetitif sehingga mampu meningkatkan eksistensinya dan memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat.

Setelah mengetahui dan mengidentifikasi beberapa masalah dalam proses pelayanan kesehatan di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya khususnya pelayanan di instalasi farmasi, maka upaya perbaikan dapat dilakukan dengan menggunakan metode Hanlon. Metode ini merupakan suatu alat yang digunakan untuk membandingkan berbagai masalah kesehatan yang berbeda-beda dengan cara *relative* dan bukan *absolute, framework*, seadil mungkin dan objektif. Cara yang digunakan untuk menentukan prioritas masalah dengan menggunakan empat kelompok kriteria, yakni : besarnya masalah (*magnitude*), kegawatan masalah (*emergency*), kemudahan penanggulangan masalah (*causability*), faktor yang menentukan dapat tidaknya program dilaksanakan (*PEARL factor*). Metode ini memiliki tiga tujuan utama yaitu memungkinkan para pengambil keputusan untuk mengidentifikasi faktor-faktor eksplisit yang harus diperhatikan dalam

menentukan prioritas, untuk mengorganisasi faktor-faktor ke dalam kelompok yang memiliki bobot relatif satu sama lain dan memungkinkan faktor-faktor agar dapat dimodifikasi sesuai dengan kebutuhan dan dinilai secara individual (Nurbeti, 2009).

### **B. Perumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat kesesuaian pelayanan farmasi terhadap standar akreditasi Rumah Sakit tahun 2011 mengenai MPO (Manajemen Penggunaan Obat) yang meliputi :
  - a. Organisasi dan manajemen
  - b. Seleksi dan pengadaan
  - c. Penyimpanan
  - d. Pemesanan dan pencatatan
  - e. Persiapan dan penyaluran
  - f. Pemberian (*administration*)
  - g. Pemantauan (*Monitoring*)
2. Bagaimana strategi pengembangannya dengan menggunakan metode Hanlon?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kesesuaian pelayanan farmasi RSUD dr. Doris Sylvanus terhadap standar akreditasi Rumah Sakit mengenai MPO (Manajemen Penggunaan Obat) yang meliputi : organisasi dan manajemen,

seleksi dan pengadaan, penyimpanan, pemesanan dan pencacatan, persiapan dan penyaluran, pemberian (*administration*) dan pemantauan (*Monitoring*).

2. Untuk mengetahui strategi pengembangan pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi RSUD dr. Doris Sylvanus berdasarkan analisis prioritas dengan metode Hanlon.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi *Stakeholder*, penelitian ini diharapkan sebagai bahan informasi dan pertimbangan bagi *stakeholder* di unit pelayanan farmasi dari RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya dalam mengatur strategi dan rencana pengembangan pelayanan farmasi.
2. Bagi petugas pelayanan farmasi, penelitian diharapkan dapat merangsang profesi di unit pelayanan farmasi untuk meningkatkan mutu pelayanan melalui pemberian pelayanan sesuai dengan standar.
3. Bagi staf rumah sakit, penelitian ini diharapkan sebagai contoh evaluasi pelaksanaan kegiatan pelayanan standar untuk standar pelayanan lainnya.
4. Manfaat bagi peneliti, penelitian diharapkan menambah pengetahuan penulis dalam melaksanakan tujuh standar pelayanan farmasi.
5. Manfaat bagi pembaca, penelitian diharapkan memberikan informasi kepada pembaca, bahwa pentingnya pelaksanaan tujuh standar pelayanan farmasi sebagai ujung tombak rumah sakit di dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

### **E. Keaslian Penelitian**

1. Strategi pengembangan Instalasi Farmasi berbasis evaluasi akreditasi Rumah Sakit dengan metode Hanlon di RSUD H.M. Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara Sulawesi Tenggara (Harvey, 2013). Hasil penelitian menunjukkan strategi pengembangan prioritas dengan metode Hanlon sebagai berikut : administrasi dan pengelolaan, pada Komisi Farmasi Terapi (KFT). Evaluasi dan pengendalian mutu, pada Instalasi Farmasi harus menyelenggarakan pertemuan berkala untuk membicarakan masalah-masalah dalam peningkatan pelayanan farmasi. Fasilitas dan peralatan, pada tersedianya ruang/tempat pengelolaan perbekalan farmasi. Kebijakan dan prosedur tertulis mengenai pengelolaan perbekalan farmasi. Pengembangan staf dan program pendidikan, pada orientasi bagi pegawai baru di Instalasi Farmasi.
2. Strategi pengembangan Instalasi Farmasi RSUD Kraton Pekalongan dengan metode Hanlon (Nurwahida, 2014). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat selisih hasil penelitian standar akreditasi antara staf IFRS (71,4%) dengan hasil observasi (79,5%). Dari hasil tersebut IFRS RSUD Kraton Pekalongan belum memenuhi standar akreditasi KARS sehingga masih perlu dikembangkan untuk mengarah ke akreditasi JCI. Oleh karena itu, diperlukan kerja sama yang baik dan komitmen Direktur, Komite Akreditasi, Stakholder, dan staf IFRS dalam meningkatkan pelayanan sesuai dengan standar. Upaya strategi dan rencana pengembangan segera dilakukan antara lain penambahan tenaga farmasi, pelayanan farmasi yang optimal dan dilakukan evaluasi secara rutin di instalasi farmasi dan ditindak lanjuti.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya adalah alat uji/kuisisioner serta kondisi yang berbeda dari penelitian terdahulu.