

**STRATEGI PENGEMBANGAN INSTALASI FARMASI BERBASIS  
EVALUASI AKREDITASI DENGAN METODE HANLON  
DI RSUD KRATON PEKALONGAN**



**Oleh :**

**NURWAHIDA**

**SBF 091240224**

**PROGRAM STUDI S2 ILMU FARMASI  
MINAT MANAJEMEN FARMASI  
FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2014**

**STRATEGI PENGEMBANGAN INSTALASI FARMASI BERBASIS  
EVALUASIAKREDITASI DENGAN METODE HANLON  
DI RSUD KRATON PEKALONGAN**

TESIS

Untuk memenuhi sebagian prasyarat mencapai  
derajat Sarjana Strata 2  
Program Studi Ilmu Farmasi  
Minat Manajemen Farmasi



Oleh :

**NURWAHIDA  
SBF 091240224**

**PROGRAM STUDI S2 ILMU FARMASI  
MINAT MANAJEMEN FARMASI  
FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2014**

**PENGESAHAN TESIS**

Berjudul

**STRATEGI PENGEMBANGAN INSTALASI FARMASI BERBASIS  
EVALUASI AKREDITASI DENGAN METODE HANLON  
DI RSUD KRATON PEKALONGAN**

Oleh:

**Nama : Nurwahida**

**NIM : SBF 091240224**

Dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Tesis  
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi  
Pada Tanggal: 24 Mei 2014

Mengetahui,  
Fakultas Farmasi  
Universitas Setia Budi  
Dekan,



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

**Pembimbing Utama**

Prof. Dr. Ediati Sasmito, SE., Apt.

**Pembimbing Pendamping**

Dr. Gunawan Pamudji W, M.Si., Apt.

**Dewan Penguji**

- |  |         |
|--|---------|
| 1. Drs. Suharsono, Sp.FRS., Apt.           | 1. .... |
| 2. Dr. Arief Nurrochmad, M.Si., M.Sc, Apt. | 2. .... |
| 3. Dr. Gunawan Pamudji W, M.Si., Apt.      | 3. .... |
| 4. Prof. Dr. Ediati Sasmito, SE., Apt.     | 4. .... |

## HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Karena sesungguhnya bersama setiap kesulitan ada kemudahan, Sesungguhnya bersama setiap kesulitan ada kemudahan.*

*(QS. Al-Insyirah 5-6)*

*Dengan Mengucapkan Syukur Alhamdulillah Kepada Allah ﷻ*

Tesis ini kupersembahkan untuk orang-orang dekat yang saya sayangi :

**Ayahanda SARANSI, S.Sos**

**Mama tercinta SITI MASITA, S.Pd**

sebagai Motivator Terbesar dikehidupanku

*Wahai Tuhanku, kasihilah mereka keduanya, sebagaimana mereka berdua telah mendidik aku waktu kecil.*

*(QS. Al Israa': 24)*

Buat Adik-adikku tercinta yang memberikan Semangat terbesar dalam hidupku. dan keluargaku yang tak henti-hentinya memberikan dukungan sampai ku menyelesaikan kuliah....

Sahabat-sahabat seperjuangku di MMFRS Angkatan IX dan Apoteker Angkatan XXIV USB serta teman-teman.

Agama, Almamater, Bangsa, dan Negara

## **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, Mei 2014

Nurwahida

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas berkat dan rahmat-Nya. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Nabi junjungan kita Muhammad SAW, yang telah diutus Allah AWT sebagai *rahmatan lil'alam* dan kepada keluarga beliau, sahabat-sahabatnya dan semua orang yang mengikuti mereka dengan baik hingga hari akhir, termasuk kita semua insyallah Allah, Amin.

Syukur Alhamdulillah penulis memperoleh kesehatan, kekuatan, semangat dan kemampuan untuk menyelesaikan tesis yang berjudul **“STRATEGI PENGEMBANGAN INSTALASI FARMASI BERBASIS EVALUASI AKREDITASI DENGAN METODE HANLON DI RSUD KRATON PEKALONGAN”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata 2 pada Program Studi S2 Manajemen Farmasi Rumah Sakit Universitas Setia Budi.

Penyusunan tesis ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Winarso Suryolegowo, SH., MPd. selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Prof. Dr. R.A., Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt. Selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi dan selaku Tim Penguji.

3. Dr. Gunawan Pamudji Widodo, M.Si., Apt. selaku ketua Program Pascasarjana Ilmu Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta dan sekaligus Dosen Pembimbing yang telah sabar dan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, nasehat dan motivasi.
4. Prof. Dr. Ediati Sasmito, SE., Apt. selaku Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan memberikan pengarahan yang sangat bermanfaat bagi penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis ini.
5. Tim Penguji Drs. Suharsono, Sp.FRS., Apt. dan Dr. Arief Nurrochmad, M.Si., M.Sc., 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 yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama di bangku kuliah.
7. Kepala IFRS dan seluruh karyawan Intalasi Farmasi RSUD Kraton Pekalongan yang telah meluangkan waktu untuk menjadi responden dalam penelitian ini.
8. Bapak dan Ibu 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. Chairul, S.farm., Apt yang tak henti hentinya selalu memberikan semangat dan motivasi sekaligus sebagai shoulmate yang selalu ada dalam keadaan apapun.
10. Wulan Agustin Ningrum, S.Farm., Apt sebagai patrner penelitian dan keluarga besarnya yang ikut membantu dalam menyelesaikan tesis.
11. Sahabat seperjuangan Muh. Jamiat, S.farm., Apt, Heriani, S.farm., Apt, Andi Helvi, S.farm., Apt, Assajadah, S.farm., Apt dan teman-teman kuliah S2 Ilmu Farmasi minat Manajemen Farmasi Angkatan IX, Apoteker Angkatan XXIV dan S1 Universitas Islam Negeri Alaudin Makassar Angkatan 2006 yang ikut memberikan dukungan, semangat dan kerjasama selama penyusunan tesis ini.
12. 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.

Surakarta, Maret 2014

Penulis,

Nurwahida

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>INTISARI</b> .....	xiii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Keaslian Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
A. Rumah Sakit .....	9
1. Definisi Rumah Sakit.....	9
2. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit .....	10
3. Jenis dan Klasifikasi Rumah Sakit.....	11
B. Profil RSUD Kraton Pekalongan .....	13
C. Instalasi Farmasi Rumah Sakit .....	15
1. Pengertian Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	15
2. Pelayanan Farmasi Rumah sakit .....	15
3. Tujuan Pelayanan Farmasi .....	20
D. Akreditasi Rumah Sakit .....	20
1. Perkembangan Akreditasi Rumah Sakit di Indonesia.....	20

2. Pengertian Akreditasi Rumah Sakit.....	21
3. Tujuan dan Manfaat Akreditasi .....	22
4. Kelulusan Akreditasi Rumah Sakit.....	24
E. Uji Perbaikan Manajemen dengan Metode Hanlon.....	30
F. Landasan teori.....	36
G. Kerangka konsep.....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	40
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	40
C. Subyek penelitian .....	40
D. Instrumen Penelitian .....	41
E. Jalannya Penelitian.....	43
F. Analisis Data.....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
A. Karakteristik Responden .....	49
B. Standar Akreditasi .....	50
1. Standar organisasi dan manajemen .....	53
2. Standar seleksi dan pengadaan.....	55
3. Standar penyimpanan .....	57
4. Standar pemesanan dan pencatatan.....	60
5. Standar persiapan dan penyaluran.....	62
6. Standar pemberian.....	64
7. Standar pemantauan .....	65
C. Kerangka Usulan Perbaikan Strategi Pengembangan Pelayanan.....	67
D. Keterbatasan Penelitian .....	74
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>75</b>
A. Kesimpulan .....	75
B. Saran.....	76
<b>BAB VI RINGKASAN .....</b>	<b>77</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>87</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Tabel Karakteristik subjek penelitian .....	49
Tabel 2. Persentasi pencapaian nilai akreditasi staf IFRS dan hasil observasi di IFRS RSUD Kraton Pekalongan .....	51
Tabel 3. Deskripsi perbedaan penilaian antara standar akreditasi petugas instalasi farmasi dan hasil observasi.....	52
Tabel 4. Persentasi nilai akreditasi hasil observasi di Instalasi Farmasi RSUD Kraton Pekalongan dengan standar yang ditetapkan oleh Departemen Kesehatan untuk pencapaian akreditasi maksimal .....	68
Tabel 5. Masalah dan solusi manajemen.....	68
Tabel 6. Penentuan skala prioritas penanganan masalah dengan metode Hanlon ...	71
Tabel 7. Hasil penentuan skala prioritas penanganan masalah dengan metode Hanlon .....	72

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Bagan kerangka konsep.....	39
Gambar 2. Modus standar organisasi dan manajemen dari petugas Instalasi Farmasi dan observasi .....	54
Gambar 3. Modus standar seleksi dan pengadaan dari petugas Instalasi Farmasi dan observasi .....	56
Gambar 4. Modus standar penyimpanan dari petugas Instalasi Farmasi dan observasi .....	58
Gambar 5. Modus standar pemesanan dan pencatatan dari petugas Instalasi Farmasi dan observasi .....	60
Gambar 6. Modus standar persiapan dan penyaluran dari petugas Instalasi Farmasi dan observasi .....	62
Gambar 7. Modus standar pemberian dari petugas Instalasi Farmasi dan observasi .....	64
Gambar 8. Modus standar pemantauan dari petugas Instalasi Farmasi dan observasi .....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Rekomendasi Penelitian BAPPEDA Pekalongan .....	87
Lampiran 2. Surat Keterangan Telak Melaksanakan Penelitian .....	88
Lampiran 3. Kesediaan untuk Menjadi Responden .....	89
Lampiran 4. Instrumen penelitian .....	90
Lampiran 5. Pedoman wawancara .....	106
Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	107

## INTI SARI

**NURWAHIDA, 2014, STRATEGI PENGEMBANGAN INSTALASI FARMASI BERBASIS EVALUASI AKREDITASI DENGAN METODE HANLON DI RSUD KRATON PEKALONGAN, 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. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut di pelayanan Instalasi farmasi, maka pelayanan instalasi farmasi harus terakreditasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kesesuaian standar akreditasi terhadap strategi dan rencana pengembangan pelayanan Instalasi farmasi di RSUD Kraton Pekalongan

Penelitian ini merupakan rancangan penelitian non eksperimental, dengan mengumpulkan data kuesioner standar pelayanan farmasi. Responden penelitian ini terdiri informan utama sebanyak 23 orang yaitu staf IFRS dan informan kunci sebanyak 2 orang terdiri dari kepala IFRS dan sekretaris PFT. 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 (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.

---

*Kata kunci : Standar akreditasi Rumah Sakit, metode Hanlon, strategi pengembangan Instalasi Farmasi, RSUD Kraton Pekalongan*

## ABSTRACT

**NURWAHIDA, 2014, DEVELOPMENT STRATEGY OF PHARMACY DEPARTMENT BASED ON ACCREDITATION ASSESSMENT WITH HANLON METHOD AT KRATON PEKALONGAN HOSPITAL, THESIS, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.**

Immediate good and professional service with satisfying result is the expectation of all societies particularly customers of health service in hospitals in general and pharmacy installation in particular. To fulfil these needs in the pharmaceutical installation services, the services must be accredited . The purpose of this study to identify relevance of strategy and planning of pharmacy service development according of standard based on standards of accreditation with the IFRS Kraton Pekalongan Hospital.

This research is non-experimental research, with collecting the questionnaire about pharmacy services standard. The respondents of this research consists of 23 main informants which are the staff of IFRS and 2 key informants which are head of IFRS and PFT secretary. 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 showed that there was a difference result about accreditation standards research between IFRS staff (71,4%) with the results of observations (79,5%). From these results, Kraton Pekalongan of staff IFRS has not fulfill the KARS accreditation standards but still need to be developed to lead into JCI accreditation. Therefore, need a good cooperation and commitment of the Director, Accreditation Committee, stakeholder, and IFRS staff to improve the services according to the standard. Strategy and development plan be done, among the addition of pharmacy staff, optimization of pharmaceutical care and routinely evaluation at the pharmacy department and its follow up.

---

*Keywords: Hospital accreditation standards, Hanlon method, pharmacy department development strategy, Kraton Pekalongan Hospital*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit adalah tempat untuk menyelenggarakan salah satu upaya kesehatan yaitu pelayanan kesehatan. Rumah sakit sebagai sarana kesehatan memegang peranan penting untuk meningkatkan derajat kesehatan. Pada hakekatnya rumah sakit berfungsi sebagai tempat penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan dan fungsi dimaksud memiliki makna tanggung jawab yang seyogyanya merupakan tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat. Hal ini sesuai dengan penjelasan umum atas UU No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit (Depkes RI, 2009).

Definisi mutu adalah kepatuhan terhadap standar yang ditentukan. Prinsip standar menurut ISQua dalam akreditasi adalah satu hal yang penting / kunci yaitu dengan memperhatikan hak klien, metode monitoring dan evaluasi kualitas pelayanan, fokus pada pelanggan (*costumer focus*), program rujukan, manajemen resiko, rencana strategik dan proses manajemen, standar harus jelas, isi standar komprehensif dan jelas strukturnya, proses penyusunan, dan dapat mengunggulkan *perfomance* (Sugian, 2006).

Mutu pelayanan menjadi isu pokok dalam reformasi pelayanan kesehatan yang dapat diartikan terjadinya peningkatan profesionalisme yaitu setiap kegiatan harus dapat dipertanggung jawabkan secara profesional meliputi kepatuhan terhadap standar dan kode etik. Dalam proses akreditasi rumah sakit,

pengembangan mutu merupakan salah satu instrumen yang paling penting. Program menjaga mutu adalah upaya mengkaji secara periodik berbagai kondisi yang mempengaruhi pelayanan, melakukan pemantauan terhadap pelayanan, melakukan pemantauan terhadap pelayanan, serta menelusuri keluaran yang dihasilkan sedemikian rupa sehingga berbagai kekurangan dan penyebab kekurangan dapat diketahui kemudian selanjutnya dilakukan perbaikan supaya lebih menyempurnakan taraf kesehatan dan kesejahteraan (Luwiharsih, 2002).

*Joint commition on accreditation of hospital (JCAHO)* mendefinikan program menjaga mutu adalah program berkelanjutan yang disusun secara objektif dan sistematis untuk memantau dan menilai mutu serta kewajaran pelayanan, menggunakan berbagai peluang yang tersedia dalam meningkatkan pelayanan yang diselenggarakan serta menyelesaikan masalah yang ditemukan (Triwibowo, 2012).

Akreditasi rumah sakit adalah suatu pengakuan yang diberikan oleh pemerintah kepada rumah sakit karena telah memenuhi standar yang telah dilakukan. Tujuan dari akreditasi rumah sakit ini adalah agar kualitas diintegrasikan dan dibudayakan ke dalam sistem pelayanan rumah sakit. Dalam akreditasi terbaru (versi 2012) penilaian standar akreditasi dilakukan terhadap standar yaitu kelompok standar pelayanan berfokus pada pasien, kelompok standar manajemen rumah sakit, sasaran keselamatan pasien rumah sakit, sasaran *milinium development goals*. Pada standar akreditasi baru, keselamatan pasien adalah menjadi isu utamanya. Sebagai sumber referensi standar akreditasi nasional adalah diambil dari *Joint Commission International Accreditation*

*Standards for Hospitals 4 rd Edition 2011*, dimana standar akreditasi harus memenuhi kriteria – kriteria internasional dan bersifat dinamis, pelayanan berfokus pada pasien dan keselamatan pasien serta pelayanan yang berkesinambungan. Sistem akreditasi KARS yang baru (versi 2012) direncanakan mulai dilaksanakan pada Juni 2012 .Beberapa standar penilaian yang dapat dinilai dalam pelayanan kefarmasian di rumah sakit antara lain standar organisasi dan manajemen, seleksi dan pengadaan obat, penyimpanan obat, pemesanan dan pencatatan obat, persiapan dan penyaluran obat, cara pemberian obat serta pemantauan penggunaan obat (Depkes RI, 2011).

Rumah sakit Kraton Pekalongan merupakan rumah sakit tipe B non Pendidikan. Secara garis besar, standar pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit belum sepenuhnya tercapai sesuai dengan standar akreditasi. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa gambaran yang ada di rumah sakit misalnya kurangnya tenaga farmasis yang bekerja di rumah sakit, pengontrolan efek samping obat pada pasien yang belum begitu efektif serta pelayanan di instalasi farmasi yang belum begitu maksimal. Oleh sebab itu, dengan adanya penilaian akreditasi versi terbaru (versi 2012) maka RSUD Kraton Pekalongan bertekad untuk memenuhi dan meningkatkan standar pelayanan kesehatan agar sesuai dengan standar akreditasi terbaru.

Ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian di Instalasi Farmasi RSUD Kraton Pekalongan adalah untuk melihat perkembangan dengan meninjau dari segi mutu pelayanan yang telah dijalankan di Instalasi RSUD Kraton Pekalongan dan mengadakan suatu strategi pengembangan dengan berdasarkan

analisis Hanlon. Hasil penelitian diharapkan Instalasi Farmasi RSUD Kraton Pekalongan 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 Kraton Pekalongan 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 yang meliputi : organisasi dan manajemen, seleksi dan pengadaan, penyimpanan, pemesanan dan pencacatan, persiapan dan penyaluran, Pemberian (*administration*) dan Pemantauan (*Monitoring*)
2. Bagaimana strategi pengembangan pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi RSUD Kraton Pekalongan berdasarkan analisis prioritas dengan metode hanlon ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kesesuaian pelayanan farmasi di IFRS RSUD Kraton Pekalongan terhadap standar akreditasi 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 Rumah Sakit berdasarkan analisis prioritas dengan metode hanlon.

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Bagi *Stakeholder* : penelitian ini diharapkan sebagai bahan informasi dan pertimbangan bagi *stakeholder* di unit pelayanan farmasi dari RSUD Kraton Pekalongan 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 diharapkan sebagai contoh evaluasi pelaksanaan kegiatan pelayanan standar untuk standar pelayanan lainnya.
4. Manfaat bagi peneliti : penelitian diharapkan menambah pengetahuan penulis dalam pelaksanaan 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**

Penelitian tentang Strategi Pengembangan Instalasi Farmasi Berbasis Evaluasi Akreditasi di RSUD Kraton Pekalongan dengan metode Hanlon belum pernah dilakukan sebelumnya, namun ada beberapa penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu :

1. Strategi dan rencana pengembangan pelayanan farmasi berdasarkan kesesuaian standar akreditasi : Studi Kasus di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Muna (Ifaya, 2012). Penelitian ini merupakan studi kasus di Instalasi farmasi, data dianalisis secara kuantitatif dan kualitatif, cara pengumpulan data dari hasil hitungan jawaban responden petugas Instalasi

farmasi, untuk mendukung wawancara mendalam. Penelitian ini dilakukan terhadap seluruh apoteker dan pegawai IFRS yang memiliki peranan penting di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Muna. Pengolahan data hasil penelitian dilakukan dengan metode perbandingan tetap. Hasil Penelitian terdapat perbedaan hasil penilaian standar akreditasi antara petugas Instalasi farmasi dengan peneliti. Dari ketujuh standar akreditasi, tidak ada yang memenuhi standar akreditasi ( $< 60\%$ ). Standar akreditasi yang sangat rendah nilai skornya adalah standar lima yaitu kebijakan dan prosedur (100%). Standar akreditasi instalasi farmasi RSUD kabupaten Muna belum memenuhi standar akreditasi Oleh karena itu diperlukan komitmen Direktur, Komite medik, Komite Akreditasi dalam meningkatkan pelayanan sesuai dengan standar akreditasi.

2. Tingkat kesesuaian standar akreditasi terhadap strategi dan rencana pengembangan pelayanan instalasi gawat darurat : Studi kasus di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Meutia Aceh Utara (Budiman, 2004) bertujuan mengetahui tingkat kesesuaian tujuh standar akreditasi terhadap strategi dan rencana pengembangan pelayanan instalasi gawat darurat di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Meutia Aceh Utara. penelitian ini merupakan studi kasus, data dianalisis secara kuantitatif dan kualitatif, cara pengumpulan data dari hasil hitungan jawaban responden petugas IGD, untuk mendukung wawancara mendalam, dari ketujuh standar akreditasi yang memenuhi syarat hanya standar falsafah dan tujuan (93%),sedangkan ke enam standar lainnya tidak memenuhi standar akreditasi ( $< 60\%$ ). Standar akreditasi yang sangat rendah

nilai skornya adalah standar enam yaitu pengembangan staf dan program pendidikan (10%). Standar akreditasi instalasi gawat darurat RSUD Cut Meutia Aceh Utara belum memenuhi standar akreditasi. Oleh karena itu diperlukan komitmen direktur, komite medik, komite akreditasi dalam meningkatkan pelayanan sesuai dengan standar akreditasi. Upaya strategi dan rencana pengembangan, harus segera dilakukan, adanya komitmen dari seluruh staf IGD dan *stakeholder*, penyusunan program peningkatan mutu, melaksanakan pemenuhan dokumen, SOP, melengkapi obat dan alat, melakukan program pelatihan, monitoring dan evaluasi.

Perbedaan penelitian ini dibandingkan dengan penelitian sebelumnya adalah fokus penelitian tentang evaluasi tingkat kesesuaian standar akreditasi dengan karakteristik lokasi penelitian yang berbeda, objek dan metodologi yang berbeda yaitu menggunakan metode hanlon untuk menentukan prioritas penanganan masalah dalam merumuskan strategi pengembangan pelayanan.

