

## INTISARI

**POTTI L, 2013, STRATEGI PENGEMBANGAN INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT KHUSUS DAERAH MALUKU DENGAN METODE HANLON, TESIS, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.**

Keberlangsungan organisasi rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kondisi lingkungan eksternal (ekonomi, sosial, teknologi, pesaing, pemasok dan pelanggan) serta lingkungan internal (organisasi, keuangan, SIM, SDM dan pelanggan) yang dimilikinya. Oleh karena itu, rumah sakit harus dapat membuat dan menerapkan strategi dengan melihat skala prioritas masalah pengendalian faktor-faktor lingkungan tersebut agar dapat bertahan dan berkembang di tengah semakin meningkatnya arus persaingan saat ini dan dapat meningkatkan mutu pelayanan dan menjaga kelangsungan instalasi farmasi sebagai *revenue center* bagi rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui permasalahan instalasi farmasi rumah sakit dan menganalisis strategi alternatif yang akan diterapkan di IFRSKD Maluku dengan menggunakan metode Hanlon.

Penelitian ini dilakukan dengan wawancara kepada kepala rumah sakit dan kepala instalasi farmasi serta kepala bagian penunjang, pemberian kuesioner kepada karyawan instalasi farmasi, kepada pasien rawat jalan dan kepada pasien rawat inap, pengumpulan data sekunder mengenai instalasi farmasi rumah sakit serta pengamatan langsung di lapangan yang dilakukan oleh peneliti. Dari penelitian yang dilakukan, dapat ditetapkan faktor-faktor yang menjadi masalah yang ada di IFRSKD Maluku yang selanjutnya dilakukan penentuan strategi alternatif yang akan diterapkan dengan menggunakan metode Hanlon.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi alternatif yang tepat untuk diterapkan di IFRSKD Maluku yaitu perlu menetapkan dan merancang pembuatan prosedur tetap, perlu meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia, meningkatkan pelayanan yang berorientasi pada *customer*, melakukan riset dan pengembangan instalasi farmasi rumah sakit, menambah fasilitas ilmu pengetahuan dan teknologi.

---

Kata kunci : Strategi pengembangan metode Hanlon, IFRSKD Maluku.

## ABSTRACT

**POTTI L, 2013, DEVELOPMENT STRATEGY OF PHARMACY INSTALLATION OF MALUKU SPECIALTY HOSPITAL BY HANLON METHOD, THESIS, FACULTY OF PHARMACY, SETIA UNIVERSITY, SURAKARTA.**

Sustainability of hospital organization is strongly affected by external environment (economic, social, technology, competitor, supplier and customer) and internal environment (organizational, financial, MIS, HR and customer) owned. Therefore, hospital should be able to create and implement a strategy by see priority scale of problems controlling the environmental factors in order to survive and thrive amid in the increasing flow of current competition and can improve quality of service and maintaining the pharmacy installation as revenue center for hospital. This study was aimed to determine problems of pharmacy installation of hospital and analyzing alternative strategies to be implemented in Maluku IFRSKD using Hanlon.

The research was conducted by interviewing hospital chief and pharmacy chief and support chief, giving questionnaires to pharmacy employees, to outpatient and inpatient, collecting secondary data on the pharmacy installation of hospital and direct field observation conducted by researcher. From the research conducted, it could be determined factors which were the problem that exist in the Maluku IFRSKD then conducted determination of alternative strategies to be implemented by Hanlon method.

The results showed that appropriate alternative strategies to be applied in Maluku IFRSKD was to establishment and design making of fixed procedure, to improve quality and quantity of human resources, improve customer service oriented, conducted research and development of pharmacy instalation of hospital, adding science and technology facility.

---

Keywords: development strategy of Hanlon method, Maluku IFRSKD.