

**STRATEGI PENGEMBANGAN INSTALASI FARMASI  
BERBASIS EVALUASI AKREDITASI DI RSUD PANDAN ARANG  
KABUPATEN BOYOLALI DENGAN METODE HANLON**



Oleh :

**SABARUDIN  
SBF 071140161**

**PROGRAM PASCASARJANA ILMU FARMASI  
FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2013**

**STRATEGI PENGEMBANGAN INSTALASI FARMASI  
BERBASIS EVALUASI AKREDITASI DI RSUD PANDAN ARANG  
KABUPATEN BOYOLALIDENGAN METODE HANLON**

TESIS

Untuk memenuhi sebagian prasyarat  
Mencapai derajat Sarjana Strata 2

Program Studi Ilmu Farmasi  
Minat Manajemen Farmasi Rumah Sakit



Oleh :

SABARUDIN

SBF 071140161

**PROGRAM PASCASARJANA ILMU FARMASI  
FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA**

**2013**

**PENGESAHAN TESIS**

Berjudul :

**STRATEGI PENGEMBANGAN INSTALASI FARMASI  
BERBASIS EVALUASI AKREDITASI DI RSUD PANDAN ARANG  
KABUPATEN BOYOLALI DENGAN METODE HANLON**

Oleh :

**Nama : Sabarudin  
NIM : SBF 071140161**


Dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Tesis  
Program Pascasarjana Ilmu Farmasi  
Minat Manajemen Farmasi Rumah Sakit  
Pada tanggal : 4 April 2013




Mengetahui  
Fakultas Farmasi  
Universitas Setia Budi  
Dekan.

(Prof. Dr. RA. Oetari, SU., MM., Apt)

Pembimbing Utama

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

Pembimbing Pendamping

  
Dr. Satibi, M.Si., Apt

Dewan Penguji :

Prof. Dr. Ediati Sasmito, SE., Apt

1.....


Jason Merari P., M.Si., MM., Apt

2.....

Dr. Satibi, M.Si., Apt

3.....

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

4.....

## HALAMAN PERSEMBAHAN



### **Dengan Mengucap Syukur Alhamdulillah Ku Persembahkan Karya ini untuk Orang-Orang yang Ku Sayangi :**

Ayah dan Bunda Motivator Terbesar dalam Hidupku

Karya ini Spesial Ku Persembahkan sebagai tanda Cinta dan Baktiku,

Terima Kasih atas Kasih Sayang, Pengorbanan dan Kesabaran mengantarku sampai kini,

Tak cukup Ku membalas Cinta Ayah Bunda padaku....

***Wahai Tuhanku, kasihilah mereka keduanya sebagaimana mereka mendidik aku  
waktu kecil (Q.S. Al Isra : 24)***

Kakak, Adik dan Keluarga Besarku yang tak henti-hentinya memberidukung dan semangatsehingga kudapat menyelesaikan kuliah sampai tuntas.

Terima Kasih atas Doa, dukungan dan segalabantuannya....

Sahabat-sahabat seperjuanganku di MMFRS Angkatan VII dan Apoteker Angkatan XXII

USB serta semua teman-teman yang tak mungkin kusebutkan satu persatu. Bersama kalian itu sangat indah, sukses buat kita semua....

Agama, Almamater, Bangsa, dan Negara....

## **PERNYATAAN**

Saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga 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/skripsi/tesis orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, April 2013  
Penulis,

Sabarudin

## KATA PENGANTAR



Segala Puji hanya bagi Allah, Rabb semesta alam. Shalawat dan Salam semoga terlimpah atas Rasulullah SAW, keluarga, sahabat, dan orang-orang yang senantiasa memperjuangkan tegaknya Syariat Islam.

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah ‘Azza Wajalla atas segala rahmat dan anugerah-Nya yang telah memberi ilmu, kekuatan dan kesempatan sehingga akhirnya Penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“STRATEGI PENGEMBANGAN INSTALASI FARMASI BERBASIS EVALUASI AKREDITASI DI RSUD PANDAN ARANG KABUPATEN BOYOLALI DENGAN METODE HANLON”** sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Sains (M. Si) di Pasca Sarjana Universitas Setia Budi Surakarta.

Dalam pelaksanaan dan penyusunan tesis ini tentunya tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Winarso Soerjolegowo, SH., MPd, selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Prof. Dr. RA. Oetari, SU, MM, Apt., selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Dr. Gunawan Pamudji Widodo, M.Si., Apt., selaku Ketua Program Pascasarjana Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta dan sekaligus

selaku Dosen Pembimbing yang telah bersabar dan meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, nasehat dan motivasi yang mendorong Penulis untuk terus maju.

4. Dr. Satibi, M.Si., Apt selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah bersabar dan meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, nasehat dan motivasi yang mendorong penulis untuk terus maju.
5. Tim Penguji yang telah menyediakan waktu untuk menguji dan memberi masukan kepada Penulis dalam menyempurnakan tesis ini.
6. Seluruh Dosen Pasca Sarjana Minat Manajemen Farmasi Rumah Sakit Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama di bangku kuliah.
7. Segenap pihak RSUD dan IFRS Pandan Arang Kabupaten Boyolali yang telah memberi izin penelitian dan membantu penulis dalam melakukan penelitian.
8. Seluruh Staf Pengajar di Program Magister Manajemen Farmasi Rumah Sakit angkatan VII, tahun akademik 2011/2012 yang telah memberikan ilmu pengetahuan baik berupa teknikal maupun praktikal selama masa perkuliahan, sehingga dapat membantu dalam penyelesaian Tesis ini.
9. Bapak dan Ibu tercinta serta keluarga yang telah memberikan semangat dan dorongan materiil, moril dan spiritual kepada penulis selama masa perkuliahan, penyusunan tesis hingga selesainya studi di S2 Magister Manajemen Farmasi Rumah Sakit Universitas Setia Budi.

10. Rekan-rekan Mahasiswa Program S2 Magister Manajemen Farmasi Rumah Sakit Universitas Setia Budi Angkatan VII yang ikut memberikan dukungan, semangat dan kerjasamanya selama penyusunan Tesis ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dorongan baik secara materiil maupun spiritual kepada penulis selama ini.

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.

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 dalam upaya penyempurnaan penulisan Tesis ini.

Akhirnya penulis berharap semoga apa yang telah penulis persembahkan dalam karya ini akan berguna secara khusus bagi penulis serta secara umum bagi para pembaca.

Surakarta, April 2013

Penulis,

Sabarudin



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMANPERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTI SARI.....	xiv
ABSTRACK.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Keaslian Penelitian.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Rumah Sakit.....	9
B. Profil RSUD Pandan Arang.....	14
1. Letak RSUD Pandan Arang.....	14
2. Filosofi, Visi dan Misi RSUD Pandan Arang.....	14
3. Sejarah RSUD Pandan Arang.....	15
C. Unit Pelayanan Farmasi.....	16
1. Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	16
2. Tugas dan Tanggung Jawab IFRS.....	20

3. Standar Pelayanan Minimal IFRS.....	21
4. Lingkup Fungsi IFRS.....	24
D. Akreditasi Rumah Sakit.....	25
E. Standar Akreditasi Kegiatan Pelayanan Farmasi.....	33
F. Strategi .....	41
G. Perencanaan .....	44
H. Audit Mutu Internal .....	48
I. Evaluasi.....	50
J. Penyempurnaan Mutu .....	51
K. Uji Perbaikan Manajemen dengan Metode Hanlon.....	52
L. Landasan Teori.....	59
M. Kerangka Konsep.....	62
N. Keterangan Empiris.....	62
BAB III. METODE PENELITIAN.....	63
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	63
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	63
C. Subyek Penelitian .....	64
D. Instrumen Penelitian.....	64
E. Jalannya Peneliti .....	66
F. Analisis Data.....	67
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	70
A. Karakteristik Subyek Penelitian.....	70
B. Standar Akreditasi.....	71
a. Standar Falsafah dan Tujuan.....	75
b. Standar Administrasi dan Pengelolaan.....	78
c. Standar Staf dan Pimpinan.....	81
d. Standar fasilitas dan Peralatan.....	84
e. Standar kebijakan dan prosedur.....	86
f. Standar pengembangan staf dan program pendidikan.....	89
g. Standar Evaluasi dan pengendalian mutu.....	91
C. Strategi pengembangan Instalasi farmasi dengan Metode Hanlon.....	94
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	102
A. Kesimpulan.....	102
B. Saran.....	103
BAB VI. RINGKASAN.....	104

DAFTAR PUSTAKA.....	109
LAMPIRAN.....	112

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Karakteristik Subjek penelitian .....	70
Tabel 2. Persentasi pencapaian nilai akreditasi petugas Instalasi Farmasi dengan penilaian hasil observasi di Instalasi farmasi RSUD Pandan Arang.....	72
Tabel 3. Deskripsi perbedaan penilaian antara standar akreditasi petugas Instalasi farmasi dengan hasil observasi.....	74
Tabel 4. Selisih persentasi pencapaian nilai akreditasi hasil observasi di Instalasi farmasi RSUD Pandan Arang dengan standar yang ditetapkan oleh Departemen kesehatan untuk pencapaian akreditasi maksimal .....	96
Tabel 5. Masalah dan solusi pengembangan pelayanan farmasi .....	97
Tabel 6. Penentuan skala prioritas penanganan masalah dengan metode Hanlon.....	98
Tabel 7. Presentase skala prioritas penanganan masalah dengan metode Hanlon.....	99

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Gambaran hubungan survei akreditasi dengan mutu pelayanan Rumah sakit berdasarkan struktur – Proses – Luaran.....	33
Gambar 2. Rencana strategis dalam kaitannya dengan berbagai aspek.....	43
Gambar 3. <i>Performance management system paradigm</i> .....	47
Gambar 4. Bagan Kerangka konsep.....	62
Gambar 5. Skor penilaian standar falsafah dan tujuan dari <i>self assessment</i> petugas Instalasi farmasi dan hasil observasi.....	76
Gambar6. Skor penilaian standar administrasi dan pengelolaan dari <i>self assessment</i> petugas Instalasi farmasi dan peneliti.....	79
Gambar7. Skor penilaian standar staf dan pimpinan dari <i>self assessment</i> petugas Instalasi farmasi dan hasil observasi .....	82
Gambar8. Skor penilaian standar fasilitas dan peralatan dari <i>self assessment</i> petugas Instalasi farmasi dan hasil observasi.....	85
Gambar9. Skor penilaian standar kebijakan dan prosedur dari <i>self assessment</i> petugas Instalasi farmasi dan hasil observasi.....	87
Gambar 10. Skor penilaian standar pengembangan staf dan program pendidikan dari <i>self assessment</i> petugas Instalasi farmasi dan hasil observasi ....	89
Gambar11. Skor penilaian standar evaluasi dan pengendalian mutu dari <i>self assessment</i> petugas Instalasi farmasi dan peneliti.....	92

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Penelitian .....	112
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	113
Lampiran 3. Surat Keterangan telah melakukan penelitian.....	114
Lampiran 4. Kesiadaan untuk menjadi Responden.....	115
Lampiran 5. Kuesioner penelitian.....	116
Lampiran 6. Pedoman wawancara.....	132
Lampiran 7. Pedoman survei Akreditasi Rumah Sakit khusus pelayanan farmasi.....	133
Lampiran 8. Distribusi skor penilaian staf instalasi farmasi terhadap standar akreditasi di Instalasi Farmasi RSUD Pandan Arang.....	163

## INTI SARI

**SABARUDIN, 2013, STRATEGI PENGEMBANGAN INSTALASI FARMASI BERBASIS EVALUASI AKREDITASI DI RSUD PANDAN ARANG KABUPATEN BOYOLALI DENGAN METODE HANLON, TESIS, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.**

Mendapatkan pelayanan prima merupakan dambaan semua masyarakat terutama penerima pelayanan kesehatan di rumah sakit termasuk di instalasi farmasi. Banyak permasalahan yang didapatkan pasien, karena pelayanan belum memenuhi standar. Untuk memenuhi kebutuhan pasien tersebut, instalasi farmasi harus diakreditasi. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kesesuaian pelayanan farmasi terhadap standar akreditasi di RSUD Pandan Arang Kabupaten Boyolali dan strategi pengembangannya berdasarkan metode Hanlon.

Penelitian ini merupakan rancangan penelitian non eksperimental. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner *self assesment* standar pelayanan farmasi. Responden penelitian terdiri dari informan kunci yaitu Direktur Rumah Sakit, Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan Diklat, Kepala Diklat Bidang Non Keperawatan dan Kepala IFRS, dan informan utama yaitu apoteker dan TTK di IFRS Pandan Arang Kabupaten Boyolali. Dari hasil hitungan jawaban responden petugas IFRS, dibandingkan dengan hasil observasi. Pengolahan data dilakukan dengan metode perbandingan tetap.

Hasil penelitian menemukan bahwa terdapat selisih hasil penilaian standar akreditasi antara *self assesment* staf IFRS (93,75%) dengan hasil observasi (90%). Dari hasil itu, IFRS Pandan Arang Kabupaten Boyolali sudah memenuhi standar akreditasi KARS tetapi masih perlu dikembangkan untuk mengarah ke akreditasi istimewa atau standar akreditasi JCI. Oleh karena itu, diperlukan komitmen Direktur, Komite Akreditasi, *Stakeholder* dan staf IFRS dalam meningkatkan pelayanan sesuai standar. Upaya strategi dan rencana pengembangan harus segera dilakukan antara lain melalui penambahan tenaga farmasi, penyediaan ruang/tempat yang memenuhi standar, melengkapi SOP, pelayanan farmasi yang optimal dan dilakukan evaluasi serta ditindak lanjuti.

---

*Kata kunci : Standar akreditasi, strategi pengembangan, RSUD Pandan Arang.*

## ABSTRACT

**SABARUDIN, 2013. STRATEGY OF PHARMACY INSTALLATION DEVELOPMENT BASED ACCREDITATION EVALUATION IN PANDAN ARANG HOSPITAL BOYOLALI BY HANLON METHOD, THESIS, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.**

Getting excellent service is the desire of all society, especially recipients of health services in the hospital including in pharmacy installation. Many problems obtained by the patient, because services do not meet the standards. To meet the needs of the patient, pharmacy installation must accredited. The purpose this study was to determine the suitability of pharmacy installation service to accreditation standards in Pandan Arang Hospital Boyolali and strategy to development based on Hanlon method

The research was a non experimental research plan. The data collected by using a self-assessment questionnaire of pharmacy care standards. The respondents consisted of key informant was the Hospital Director, Head of Sub Division of Human Resources and Training, Head of Nursing Training Division and Head of Non-IFRS, and the main informant were all pharmacists and pharmacy technical staff in IFRS Pandan Arang Hospital Boyolali. From the results count of respondent of pharmacy installation officers, equalled with observation result. The processing of research data conducted with fixed ratio method.

The results there was difference in accreditation standard assessment between self-assessment of IFRS staff (93,75%) with the observation results (90%). From the result, the pharmacy installation of Pandan Arang Hospital Boyolali had to meet KARS accreditation standards but still need to be maximized again to lead to special accreditation or JCI accreditation standard. Therefore, needed commitment of Director, Accreditation Committee, Stakeholders and IFRS staffs in improving services in accordance with standards. Strategy and plan development efforts could be done through the addition of pharmacy staff, provision of space/place which meet the standards, complete SOP, optimal pharmaceutical care and evaluated and followed up.

---

Keywords: Standard accreditation, strategy development, Pandan Arang Hospital.



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Rumah sakit sebagai institusi dalam pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan suatu pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan diantaranya : pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit juga merupakan suatu tempat dalam menyelenggarakan upaya kesehatan yaitu setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi kelangsungan hidup masyarakat (Siregar dan Amalia, 2004).

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi 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. Rumah sakit yang merupakan salah satu dari sarana kesehatan, merupakan rujukan pelayanan kesehatan dengan fungsi utama menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan dan pemulihan bagi pasien (Depkes RI, 2006).

Suatu sistem pelayanan kesehatan dikatakan baik, bila struktur dan fungsi pelayanan kesehatan dapat menghasilkan pelayanan kesehatan yang memenuhi 13 persyaratan yaitu : tersedia (*available*), adil/merata (*equity*), tercapai (*accessible*), terjangkau (*affordable*), dapat diterima (*acceptable*), wajar (*appropriate*), efektif (*effective*), efisien (*efficient*), menyeluruh (*comprehensive*), terpadu (*integral*), berkelanjutan (*continues*), bermutu (*quality*), serta berkesinambungan (*sustainable*). Langkah untuk menjawab tantangan tersebut adalah dengan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan akan menjadi lebih baik jika masing-masing profesi kesehatan memberikan pelayanannya kepada pasien didasarkan pada standar profesi, etika, dan norma masing-masing.

Pelayanan farmasi di rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal tersebut diperjelas dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1333/Menkes/SK/XII/1999 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit, yang menyebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang utuh dan berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu termasuk pelayanan farmasi klinik yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat (Depkes RI, 2004).

Dengan semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan meningkatnya kesadaran akan arti hidup sehat dan keadaan tersebut menyebabkan tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang bermutu dan nyaman semakin mendesak. Demikian pula, dengan mulai berlakunya *Asean Free Trade Area* (AFTA) 2003 dan era globalisasi tahun 2010, maka paradigma hidup sehat

yang disusun Departemen Kesehatan adalah Indonesia Sehat Tahun 2010. Dengan pertimbangan – pertimbangan tersebut maka Departemen Kesehatan sejak 1992 telah menyusun standar pelayanan rumah sakit yang berisi kriteria – kriteria penting tentang jenis disiplin pelayanan yang berkaitan terutama dengan struktur dan proses pelayanan rumah sakit. Apabila kriteria tersebut dapat dipenuhi rumah sakit di Indonesia maka mutu rumah sakit tersebut dapat dipertanggung jawabkan sehingga di area *nation borderless* nanti tidak ada masalah.

Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan farmasi, mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradigma lama *drug oriented* ke paradigma baru *patient oriented* dengan filosofi *pharmaceutical care* (pelayanan kefarmasian). Praktek pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Berdasarkan UU Kesehatan No. 23 tahun 1992, mendefinisikan kesehatan sebagai suatu keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Apabila kesehatan terganggu maka dibutuhkan suatu upaya untuk memelihara kesehatan tersebut (Depkes RI, 1992).

Namun, hingga saat ini kenyataannya sebagian besar instalasi farmasi rumah sakit di Indonesia belum melakukan kegiatan pelayanan farmasi seperti yang diharapkan, mengingat kendala-kendala yang ada, antara lain kemampuan tenaga farmasi, terbatasnya pengetahuan manajemen rumah sakit dan fungsi rumah sakit, kebijakan manajemen rumah sakit, terbatasnya pengetahuan pihak-pihak terkait tentang pelayanan farmasi rumah sakit. Akibat kondisi ini, maka pelayanan farmasi rumah sakit masih bersifat konvensional yang hanya

berorientasi pada produk yaitu sebatas penyediaan dan pendistribusian (Depkes RI, 2006).

Upaya yang dilakukan Departemen Kesehatan untuk itu adalah melalui kegiatan akreditasi rumah sakit baik milik pemerintah maupun swasta, yang tujuan akhirnya adalah menjaga mutu pelayanan. Dalam buku Standar Pelayanan Rumah Sakit telah disusun dua puluh standar pelayanan yang mana salah satunya adalah standar pelayanan farmasi. Meski dengan ditetapkannya standar pelayanan farmasi di rumah sakit, tidaklah berarti semua permasalahan tentang pelayanan kefarmasian di rumah sakit menjadi mudah dan selesai. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi dan strategi pengembangan mutu pelayanan dengan metode yang tepat.

Metode Hanlon 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*).

RSUD Pandan Arang merupakan salah satu rumah sakit umum milik pemerintah daerah Kabupaten Boyolali dan menjadi salah satu rumah sakit rujukan bagi masyarakat Kabupaten Boyolali dan sekitarnya. Pada tahun 2011 RSUD Pandan Arang melayani pasien sebanyak 76.574 pasien rawat jalan dan 19.345 pasien rawat inap dimana 85,64% berasal dari Boyolali, 5,99% berasal dari Klaten, 5,62% dari Semarang, 1,12% dari Sukoharjo, sedangkan sisanya

berasal dari daerah Surakarta, Salatiga dan Karanganyar. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja semakin meningkat dan pelayanan harus menjadi lebih baik dari sekarang, maka perlu daya pengembangan rumah sakit sesuai dengan tuntutan masyarakat. Untuk mengantisipasi dan menjaga kelangsungan usaha rumah sakit dan sekaligus sebagai rumah sakit rujukan harus memiliki strategi untuk menghadapinya. Sehingga dalam rangka evaluasi dan bahan pertimbangan dalam menyusun strategi pengembangan dan peningkatan mutu pelayanan yang lebih baik, maka penelitian ini ditujukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian pelayanan farmasi terhadap standar akreditasi di RSUD Pandan Arang Kabupaten Boyolali.

Ketertarikan peneliti untuk melakukan suatu penelitian di Instalasi Farmasi RSUD Pandan Arang Kabupaten Boyolali adalah untuk melihat perkembangan yang telah dicapai dengan meninjau dari segi mutu pelayanan yang telah dijalankan di Instalasi Farmasi RSUD Pandan Arang dan mengadakan suatu strategi pengembangan dengan berdasarkan analisis Hanlon. Hasil penelitian diharapkan Instalasi Farmasi RSUD Pandan Arang Kabupaten Boyolali mengetahui posisi dan keberadaannya di tengah-tengah pelayanan yang ada dan dapat mengambil strategi yang kompetitif sehingga mampu mempertahankan keberadaan dan eksistensinya, serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan menjadi kebanggaan masyarakat.

## **B. Perumusan Masalah**

Bagaimana tingkat kesesuaian pelayanan farmasi terhadap standar akreditasi yang meliputi : standar falsafah dan tujuan, standar administrasi dan

pengelolaan, standar staf dan pimpinan, standar fasilitas dan peralatan, standar kebijakan dan prosedur, standar pengembangan staf dan program pendidikan dan standar evaluasi dan pengendalian mutu di RSUD Pandan Arang Kabupaten Boyolali serta bagaimana strategi pengembangannya berdasarkan metode Hanlon?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kesesuaian pelayanan farmasi terhadap standar akreditasi yang meliputi : standar falsafah dan tujuan, standar administrasi dan pengelolaan, standar staf dan pimpinan, standar fasilitas dan peralatan, standar kebijakan dan prosedur, standar pengembangan staf dan program pendidikan dan standar evaluasi dan pengendalian mutu di Instalasi Farmasi RSUD Pandan Arang Kabupaten Boyolali.
2. Untuk mengetahui strategi pengembangan pelayanan farmasi di RSUD Pandan Arang Kabupaten Boyolali berdasarkan 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 Pandan Arang Kabupaten Boyolali 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 Pandan Arang Kabupaten Boyolali 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).
2. Evaluasi pelaksanaan standar pelayanan farmasi di Rumah Sakit tipe C di Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2005 (Aulia, 2006).

3. Analisis pelaksanaan standar pelayanan farmasi di Rumah Sakit Umum Daerah tipe C di Propinsi Kalimantan Selatan (Anwar, 2010).

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.