

## INTISARI

**YUSNITA TA'BI PATARRU, 2013, STRATEGI PERENCANAAN PENGEMBANGAN MUTU PELAYANAN INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WAMENA, TESIS, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.**

Perkembangan persaingan rumah sakit menurut peningkatan kualitas kesehatan, maka rumah sakit harus memiliki teknologi yang canggih, dan memiliki kemampuan pelayanan yang baik, sehingga dibutuhkan sistem manajemen rumah sakit yang dapat mengendalikan segala aspek rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mutu pelayanan serta menetapkan strategi pengembangan yang akan diterapkan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit dengan menggunakan metode Hanlon.

Penelitian menggunakan rancangan penelitian non eksperimental. Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis suatu strategi dalam mengembangkan mutu pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Wamena. Penelitian ini menggunakan beberapa indikator mutu pelayanan. Data yang dikumpulkan berupa data kuantitatif dan kualitatif melalui hasil kuesioner kepada pasien rawat jalan, pengumpulan data sekunder dan wawancara langsung dengan petugas terkait. Seluruh data yang telah diperoleh diolah dengan menggunakan indikator DepKes dan WHO, kemudian dibandingkan dengan hasil penelitian, lalu dibuat analisis perbaikan mutu pelayanan menggunakan analisis Hanlon.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Wamena sebagian telah terlaksana secara efisien dan beberapa yang masih dalam tahapan perbaikan. Strategi alternatif yang dapat diterapkan untuk pengembangan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Wamena antara lain : meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia, meningkatkan pelayanan yang berorientasi pada *customer satisfaction*, melakukan riset dan pengembangan Instalasi Farmasi Rumah Sakit dan menambah fasilitas ilmu pengetahuan dan teknologi.

Kata Kunci : Strategi pengembangan, mutu pelayanan, pengembangan instalasi farmasi, metode hanlon

## **ABSTRACT**

**YUSNITA TA'BI PATARRU., 2013, PHARMACEUTICAL PLANT DEVELOPMENT STRATEGY OF QUALITY PHARMACY INSTALLATION CARE GENERAL HOSPITAL WAMENA, THESIS, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.**

The development of hospital competition are required to improve the quality of health, the hospital must have an advanced technology, and have good service capabilities, requiring system hospital management. this study aims to analyze quality of service and will define the strategy to be implemented in the hospital pharmacy installation using the Hanlon method.

The research was studies design using non-experimental. This study aimed to analyze a strategy for developing the quality of service in Hospital Pharmacy. This study uses a number of indicators used to determine the quality of service. The collected data quantitative and qualitative the results thrugh of a questionnaire to patients, collection secondary data and interviews with relevant officials. The data has been all processed with the results obtained, and the analysis made using of service quality improvement Hanlon.

The results of the quality of care in general Hospital Pharmacy Wamena has been partially are accomplished efficiently and still in the stage of repair. Alternatif strategies that can be applied to the development of Pharmacy Installation General Hospital Wamena : Improving the quality and quantity of human resources, improve service-oriented customer satidfaction, conduct research and development of hospital pharmacy intallation and add science and technology facilities.

Keyword : Development Strategic, Service of Quality, Development of Pharmacy, Hanlon.