

**STRATEGI PERENCANAAN PENGEMBANGAN MUTU
PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI RSUD WAMENA**

TESIS

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai

derajat Sarjana Strata-2

Program Pascasarjana Ilmu Farmasi

Minat Manajemen Farmasi Rumah Sakit



Diajukan oleh :

YUSNITA TA'BI PATARRU

SBF 071140172

PROGRAM PASCASARJANA ILMU FARMASI

FAKULTAS FARMASI

UNIVERSITAS SETIA BUDI

SURAKARTA

2013

PENGESAHAN TESIS

Berjudul

**STRATEGI PERENCANAAN PENGEMBANGAN MUTU PELAYANAN
INSTALASI FARMASI RSUD WAMENA**

Oleh :

YUSNITA TA'BI PATARRU

SBF071140172

Dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Tesis

Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi

Pada tanggal : 30 Maret 2013

Mengetahui

Dekan Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi



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

Pembimbing Utama,

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

Pembimbing Pendamping,

(Dr. Satibi, M.Si., Apt)

Dewan Penguji :

1. Jason Merari P., M.Si., MM., Apt
2. Dr. Gunawan Pamudji Widodo, M.si., Apt
3. Prof. Dr. R. A. Oetari, SU., MM., Apt
4. Dr. Satibi, M.Si., Apt

1.....
2.....
3.....
4.....

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Ia Membuat segala Sesuatu Indah Pada WaktuNya” (PKH 3:11a)

“Firman Tuhan, yaitu Rancangan Damai Sejahtera dan Bukan Rancangan Kecelakaan, untuk Memberikan Kepadamu Hari Depan yang Penuh Harapan” (Yeremia 29:11b)

Learning has not taken place, until behavior has changed

Three grand essentials to happiness in this life are something to do, something to love
and something to hope for.

Tesis ini kupersembahkan kepada:

Tuhan Yesus yang selalu menuntun dan memberkatidalam menyelesaikan karya ini

Alm. Papa Jo, my beloved mami Etha , sist Selvi,sist Lhin, sist Evha,sist fheby

Yang memberikan semangat, dukungan, doa dan kasih sayangnya... luph u....

Abang Edwin yang selalu mensupport dan membantu

Sahabat seperjuanganku, Teman-teman apoteker dan angkatan VII MFRS spesial :Tika, Canox, K'trie,

Mbak Reny, Rizqi, Novi, Linda,

terima kasih atas kerjasamanya selama ini dan sukses buat Qt semua

Agama, Almamater, bangsa dan Negara

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tesis ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister disuatu 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, Maret 2013

Yusnita Ta'bi Patarru

SBF071140172

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini dengan sebaik-baiknya. Tesis yang berjudul “STRATEGI PERENCANAAN PENGEMBANGAN MUTU PELAYANAN INSTALASI FARMASI RSUS WAMENA “.

Tesis ini disusun sebagai salah satu wujud tanggung jawab penulis untuk memperoleh gelar Magister Sains pada program Pascasarjana Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.

Penulis menyadari selama proses penyusunan tesis ini, banyak mendapatkan bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak sehingga penelitian ini dapat terselesaikan. Maka dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Winarno Soerjolegowo, SH., MPd, selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta beserta seluruh staf yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk melanjutkan Pendidikan Program Pascasarjana.
2. Prof. Dr. R.A. Oetari, SU., MM., Apt., selaku Dekan Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu, pikiran serta tenaga dengan penuh kesabaran dan keikhlasan memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
3. Dr. Gunawan Pamudji Widodo, M.Si., Apt., selaku Ketua Program Pascasarjana Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta selaku penguji kedua yang telah menyediakan waktu dan memberikan masukan bagi peneliti dalam menyempurnakan tesis ini.

4. Dr.Satibi., M.Si., Apt selaku Dosen Pendamping yang telah bersabar dan meluangkan waktunya membimbing, mengarahkan, memberi masukan dan memotivasi penulis untuk dapat menyelesaikan tesis ini.
5. Jason Merari P., M.Si., MM., Apt selaku penguji pertama yang telah menyediakan waktu untuk menguji dan memberikan masukan kepada penulis dalam menyempurnakan tesis ini.
6. Seluruh Dosen Pascasarjana minat Manajemen Farmasi Rumah Sakit Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama mengikuti pendidikan.
7. Segenap pihak RSUD Wamena yang telah memberi izin penelitian dan membantu penulis dalam melakukan penelitian.
8. Ayahanda Yohanes D. Patarru (Almarhum) dan Ibunda Bertha Saranga tercinta yang selalu mengiringi setiap langkah dengan doa dan materi untuk keberhasilan penulis dalam menyelesaikan studi ini.
9. Semua keluarga kakak, adik yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan studi ini.
10. Kanda Edwin Hutabarat yang selalu memotivasi penuh kesabaran serta dukungan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini.
11. Rekan-rekan Mahasiswa Program S2 Magister Manajemen Farmasi Rumah Sakit Universitas Setia Budi yang ikut memberikan dukungan, semangat dan kerjasama selama pembuatan tesis ini.
12. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis selama ini.

Penulis dengan setulus hati menaikkan doa semoga Tuhan Yang Maha Kuasa selalu memberikan berkat 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 semua pihak yang berkepentingan.

Surakarta, 30 Maret 2013

Penulis

Yusnita T.Patarru

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Keaslian Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Rumah Sakit	7
1. Definisi Rumah Sakit	7
2. Klasifikasi Rumah Sakit	8
3. Tugas dan fungsi Rumah sakit	8

	B. Instalasi Farmasi Rumah Sakit	9
	1. Definisi Instalasi Farmasi Rumah Sakit	9
	2. Visi dan Misi Instalasi Farmasi Rumah sakit	10
	3. Tugas Instalasi Farmasi Rumah Sakit	10
	C. Mutu Pelayanan	10
	D. Standar Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah sakit	15
	E. Analisis Strategi	20
	F. Metode Hanlon	21
	G. Kepuasan Konsumen	28
	H. Kerangka Penelitian	33
	I. Keterangan Empirik	34
BAB III.	METODE PENELITIAN	35
	A. Rancangan Penelitian	35
	B. Lokasi Penelitian	37
	C. Bahan dan Alat Ukur Penelitian	37
	D. Populasi dan Sampel	38
	E. Uji Instrumen	39
	F. Definisi Operasional Variabel Utama	40
	G. Indikator	42
	H. Jalannya Penelitian	43
	I. Skema Jalannya Penelitian	44
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
	A. Visi dan Misi IFRSUD Wamena	45
	B. Uji Instrumen	46
	1. Uji Validitas	46

2. Uji Reliabilitas	48
C. Lingkungan Instalasi Farmasi RSUD Wamena	49
1. Sumber Daya Manusia	49
2. Struktur Organisasi IFRS	54
3. Kebijakan dan Prosedur	55
D. Mutu Pelayanan	56
1. Tingkat Kepuasan Pasien	57
2. Dimensi Waktu	62
3. Protap pelayanan	64
E. Kerangka Usulan Perbaikan Mutu Pelayanananan	66
F. Analisis Hanlon	71
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	77
BAB VI RINGKASAN	79
A. Pendahuluan	79
B. Tinjauan Pustaka	81
C. Metode Penelitian	85
D. Hasil dan Pembahasan	86
E. Kesimpulan	90
F. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	96

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Wamena.....	47
Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Wamena	48
Tabel 3. Data Sumber Daya Manusia di IFRSUD Wamena	49
Tabel 4. Skala Semangat Kerja Karyawan IFRSUD Wamena	51
Tabel 5. Skala Kepuasan Kerja Karyawan IFRSUD Wamena	53
Tabel 6. Hasil Kuesioner Pasien Rawat Jalan	58
Tabel 7. Rata-rata Waktu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan	63
Tabel 8. Masalah dan Solusi Perbaikan Mutu Pelayanan di IFRSUD Wamena	68
Tabel 9. Presentase Skala Prioritas Penanganan Masalah dengan Metode Hanlon.....	71
Tabel 10. Urutan Presentase Skala Prioritas Penanganan Masalah dengan Metode Hanlon.....	72
Tabel 11. Presentase Skala Prioritas Penanganan Masalah dengan Metode Hanlon.....	87

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Penelitian	34
Gambar 2. Diagram Alur Jalannya Penelitian	44
Gambar 3. Diagram Alur Pelayanan Resep Rawat Jalan	65

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian di Instalasi Farmasi RSUD Wamena.....	96
Lampiran 2. Struktur Organisasi Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Wamena	97
Lampiran 3. Data Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Wamena.....	98
Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Wamena	99
Lampiran 5. Kuesioner Pasien Rawat Jalan.....	100
Lampiran 6. Hasil Kuesioner Persepsi Pasien Rawat Jalan	103
Lampiran 7. Hasil Kuesioner Harapan Pasien Rawat Jalan	108
Lampiran 8. Kuesioner Karyawan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Wamena	113
Lampiran 9. Hasil Kesioner Kepuasan Kerja Karyawan Instalasi Farmasi Rumah sakit Umum Daerah Wamena.....	115
Lampiran 10. Hasil kuesioner Skala Kerja Karyawan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Wamena	116
Lampiran 11. Waktu Pelayanan Resep Rawat Jalan.....	117
Lampiran 12. Wawancara Mendalam Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Wamena..	125
Lampiran 13. Pedoman wawancara mendalam kepala IFRS	128
Lampiran 14. Gambar Bangunan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Wamena	132
Lampiran 15. Jadwal Kegiatan Penelitian	133

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.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-undang Republik Indonesia No. 44 tahun 2009 mendefinisikan Rumah Sakit didefinisikan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah Sakit diselenggarakan berasaskan Pancasila dan didasarkan kepada nilai kemanusiaan, etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien, serta mempunyai fungsi sosial. (DepKes, 2009)

Menurut Kepmenkes No. 1197/MENKES/SK/X/2004 tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit, 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.

Menurut SK Menteri Kesehatan No.1197/Menkes/SK/XII/2004 tentang standar pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit menyatakan bahwa pelayanan farmasi Rumah Sakit adalah bagian yang tak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang utuh dan berorientasi kepada pelayanan pasien,

penyediaan obat yang bermutu, serta pelayanan farmasi klinik yang terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik yang terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat (Depkes, 2004).

Tuntutan masyarakat dan pasien akan mutu pelayanan farmasi, mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradigma lama *drug oriented* (berorientasi produk) dengan filosofi *Pharmaceutical care* (pelayanan kefarmasian). Praktek pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan.

Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) merupakan salah satu divisi dari rumah sakit yang mempunyai pengaruh sangat besar pada perkembangan profesional rumah sakit dan juga terhadap ekonomi dan biaya total rumah sakit. IFRS adalah satu-satunya divisi rumah sakit yang bertanggung jawab penuh atas pengelolaan dan pengendalian seluruh sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lain yang beredar dan digunakan dirumah sakit (Siregar dan Amalia, 2004).

Satu hal yang menjadi tantangan bagi manajer, karyawan-karyawan Rumah Sakit ataupun pemilik Rumah Sakit adalah bagaimana mereka dapat mengenali lingkungan Rumah Sakit dan segala perubahan yang terjadi, serta melakukan analisis dan mengelola lingkungan tersebut dan kemudian membuat dan menerapkan

perencanaan strategis sebagai langkah terbaik agar organisasi Rumah Sakit dapat bertahan bahkan bertumbuh (Trisnantoro, 2009).

Pada kenyataannya, saat ini sebagian besar Rumah Sakit di Indonesia belum melakukan kegiatan pelayanan farmasi seperti yang diharapkan, mengingat beberapa kendala antara lain kemampuan tenaga farmasi, terbatasnya pengetahuan manajemen Farmasi Rumah Sakit akan fungsinya, hambatan pada kebijakan manajemen Rumah Sakit, serta 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, 2004).

RSUD Wamena adalah Rumah sakit yang terletak di jalan Trikora RSUD Wamena berupaya dalam peningkatan akreditasi, hal ini berarti 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.

Ketertarikan peneliti untuk melakukan suatu penelitian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Wamena untuk melihat perkembangan Instalasi Farmasi RSUD Wamena yang telah dicapai dengan meninjau dari segi mutu pelayanan yang telah dijalankan di Instalasi Farmasi RSUD Wamena dan mengadakan suatu strategi pengembangan dengan berdasarkan analisis Hanlon. Hasil penelitian diharapkan IFRS Wamena 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 yang berkualitas menjadi kebanggaan masyarakat.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah kondisi mutu pelayanan farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Wamena?
2. Bagaimanakah strategi alternatif peningkatan mutu pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Wamena dengan menggunakan metode Hanlon?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui mutu pelayanan farmasi Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Wamena.
2. Untuk mengetahui strategi alternatif yang diterapkan untuk pengembangan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Wamena dengan metode Hanlon.

D. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai Strategi Perencanaan Pengembangan Mutu Pelayanan Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Wamena belum pernah dilakukan penelitian sebelumnya, namun ada beberapa penelitian tentang strategi sebelumnya, yaitu Analisis Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Instalasi Farmasi Umum Rumah Sakit Tentara Semarang oleh Naniek (2009), Pengukuran Mutu Pelayanan Farmasi di Unit

Rawat Jalan Instalasi Farmasi RSUD Sleman oleh Rizkiya (2011) dan Analisis Pengelolaan Obat dan Strategi Pengembangannya Berdasarkan Analisis Hanlon di Instalasi Farmasi RSUD Kabupaten Kolaka oleh Akbar (2012). Keaslian dari penelitian ini berbeda dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya baik lokasi, waktu maupun metode yang digunakan.

E. Batasan Studi

Dikarenakan luasnya cakupan penelitian dan agar penelitian lebih fokus maka penulis membatasi masalah penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian difokuskan pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit.
2. Analisis strategi pengembangan mutu pelayanan farmasi bagi Instalasi Farmasi Rumah Sakit didasarkan pada hasil analisis Hanlon.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Wamena dapat bermanfaat sebagai bahan masukan dalam strategi pengembangan mutu pelayanan yang akan diterapkan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Daerah Wamena.
2. Bagi Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Wamena hasil penelitian dapat digunakan sebagai salah satu acuan atau bahan pertimbangan dalam rapat internal tenaga farmasi untuk mempersiapkan strategi pengembangan mutu pelayanan di Instalasi farmasi rumah sakit menuju jenjang yang lebih baik.

3. Bagi Rumah Sakit lain yang memiliki kondisi internal serupa, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dan pertimbangan dalam perbaikan sekaligus pengembangan kondisi internal di Rumah Sakit terkait.
4. Bagi peneliti sendiri bermanfaat dalam mengasah kemampuan manajerial serta menambah ilmu pengetahuan dan wawasan yang sangat berharga dalam penerapan ilmu terhadap kenyataan yang ada di lapangan.