

**STRATEGI PENGEMBANGAN PELAYANAN KEFARMASIAN DAN
PENGUNAAN OBAT (PKPO) DI INSTALASI FARMASI RSUD
KOTA MATARAM (H. MUH. RUSLAN) DENGAN
METODE HANLON**

TESIS



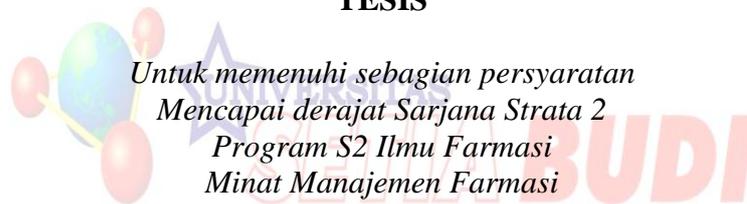
Oleh:

**Lale Syifaun Nufus
SBF 181740382**

**PROGRAM STUDI S-2 ILMU FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2019**

**STRATEGI PENGEMBANGAN PELAYANAN KEFARMASIAN DAN
PENGUNAAN OBAT (PKPO) DI INSTALASI FARMASI RSUD
KOTA MATARAM (H. MUH. RUSLAN) DENGAN
METODE HANLON**

TESIS



Oleh:

**Lale Syifaun Nufus
SBF 181740382**

**PROGRAM STUDI S-2 ILMU FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2019**

PENGESAHAN TESIS

Berjudul:

STRATEGI PENGEMBANGAN PELAYANAN KEFARMASIAN DAN PENGUNAAN OBAT (PKPO) DI INSTALASI FARMASI RSUD KOTA MATARAM (H. MUH. RUSLAN) DENGAN METODE HANLON

Oleh:

Lale Syifaun Nufus
SBF 181740382

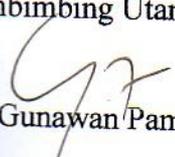
Dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Tesis Fakultas Farmasi Universitas
Setia Budi Pada tanggal : Mei 2019

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Dekan

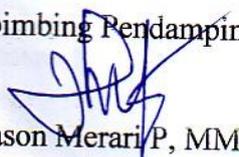


Prof. Dr. RA. Oetari, SU, MM., M.Sc., Apt.

Pembimbing Utama


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

Pembimbing Pendamping


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

Penguji

1. Dr. Ika Purwidyaningrum, M.Sc., Apt.
2. Dr. Tri Wijayanti, S.Farm., MPH., Apt.
3. Dr. Jason Merari P, MM., M.Si., Apt.
4. Dr. Gunawan Pamudji Widodo, S.Si., M.Si., Apt

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

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Tuntutlah ilmu sepuas-puas

Dari yang rendah sampai fakultas

Jangan sekali lengah dan malas

MENJEMUR SEMENTARA HARI PANAS

Tuntutlah ilmu sebanyak mungkin

Sampai mendapat gelar muflihin

Gelar dunia perlu dijalin

Dengan ajaran Rabbul Alamin

Jaga baiklah gelar ananda

Agar ananda jangan ternoda

Pergunakan teguh selama lamanya

Untuk Agama untuk Negara

Wahai anakku jangan termenung

Dan jangan sekali angkuh membusung

Taat setia agar beruntung

BUMI DIPIJAK LANGIT DIJUNJUNG

(Pahlawan Nasional NTB. Maulana Syaikh TGKH Muhammad Zainuddin Abdul Majid)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Karya sederhana ini ku persembahkan untuk:

- ✚ Umi dan Mamiq (almarhum) yang telah mendukungku, memberiku motivasi dalam segala hal serta memberikan kasih sayang yang teramat besar yang tidak mungkin bisa ku balas dengan apapun.
- ✚ Suami dan anak-anak, yang dengan penuh kesabaran dan tidak henti-hentinya memberiku dukungan moril maupun materil serta motivasi yang teramat sering untuk menyelesaikan tesis ini.
- ✚ Kakek yang sebagai pahlawan nasional NTB TGKH.M. Zainuddin Abdul Madjid (almarhum) dan nenek Hj. Rahmatullah (almarhum).
- ✚ Tim IFRSUD Kota Mataram.
- ✚ Teman-teman S2 manajemen dan Sains farmasi angkatan 2017 Universitas Setia Budi Surakarta yang telah memberikan dorongan motivasi untuk menyelesaikan tesis ini.

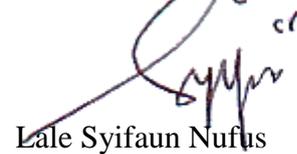
PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tesis ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister 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/skripsi/tesis/disertasi orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, Mei 2019

Yang menyatakan



Lale Syifaun Nufus

NIM: SBF 181740382

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya kepada penulis sehingga penulisan Tesis yang berjudul **“STRATEGI PENGEMBANGAN PELAYANAN KEFARMASIAN DAN PENGGUNAAN OBAT (PKPO) DI INSTALASI FARMASI RSUD KOTA MATARAM (H. MUH. RUSLAN) DENGAN METODE HANLON”** dapat penulis selesaikan dengan baik. Sebagai syarat guna menyelesaikan Studi pada Program Studi Manajemen Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.

Disadari sepenuhnya tanpa bantuan, dukungan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak maka tesis ini tidak mungkin dapat diselesaikan dengan sempurna oleh karena itu ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan., MBA, selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Prof. Dr. RA. Oetari, SU, MM, M.Sc, Apt., selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Dr. Gunawan Pamudji Widodo, M.Si., Apt., selaku Ketua Program Studi S2 Ilmu Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta, sekaligus sebagai dosen Pembimbing Utama yang penuh dengan kesabaran memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
4. Dr. Jason Merari P, MM., M.Si., Apt. selaku Pembimbing pendamping yang telah banyak memberikan arahan serta motivasi untuk menyelesaikan tesis ini
5. Dr. Ika Purwidyaningrum, M.Sc., Apt. dan Dr. Tri Wijayanti, S.Farm., MPH., Apt selaku dewan penguji yang telah menyediakan waktu untuk menguji dan memberi masukan kepada penulis dalam menyempurnakan tesis ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Pascasarjana minat Manajemen Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama di bangku kuliah.
7. Direktur dan segenap pihak di RSUD Kota Mataram yang telah memberi ijin penelitian dan membantu penulis dalam melakukan penelitian.

8. Umi, suami, anak-anak beserta kakak-kakak dan adik-adik yang telah memberikan dorongan semangat serta dukungan moril maupun materil untuk menyelesaikan tesis ini
9. Teman-teman seangkatan di Program Studi S2 Ilmu Farmasi minat Manajemen dan Sains Farmasi Universitas Setia Budi yang ikut memberikan dukungan, semangat dan kerjasamanya selama pembuatan tesis ini.
10. Seluruh pimpinan, dosen dan karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Nahdlatul Wathan Mataram yang telah memberikan dorongan semangat guna menyelesaikan tesis ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dorongannya kepada penulis selama ini.

Penulis menyadari terdapat banyak kekurangan dalam penulisan tesis ini. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik dari pembaca demi kesempurnaan tesis ini.

Akhir kata penulis berharap semoga tesis ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak.

Surakarta, Mei 2019

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN	ii
PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Keaslian Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Rumah Sakit	7
B. Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	9
C. Akreditasi	13
D. Penentuan Kebijakan Kelulusan.....	14
E. Standar Akreditasi	16
F. Jenis Survei Akreditasi Rumah Sakit	17
G. Pelayanan Kefarmasian dan Penggunaan Obat (PKPO)	18
H. Profil RSUD Kota Mataram	27
I. Metode Hanlon	28
J. Landasan Teori	31
K. Kerangka Konsep Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	37

B. Subyek dan Lokasi Penelitian.....	37
C. Bahan dan Alat	37
D. Definisi Operasional	43
E. Jalannya Penelitian	43
F. Analisis Hasil.....	44
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Karakteristik Responden dan Penelitian	43
B. Pencapaian Standar Akreditasi di IFRSUD Kota Mataram	43
C. Strategi Pengembangan Prioritas Masalah dengan Metode Hanlon	66
D. Keterbatasan Penelitian	70
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran-saran	73
 BAB VI RINGKASAN	
A. Ringkasan	74
 DAFTAR PUSTAKA	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka konsep penelitian	35

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Standar Masing-Masing PKPO	39
2. Karakteristik Subjek Penelitian	43
3. Persentase Pencapaian Nilai Akreditasi IFRSUD KotaMataram	44
4. Selisih Persentase Skor Akreditasi di IFRSUD Kota Mataram dengan Standar yang ditetapkan oleh KARS untuk Pencapaian Akreditasi Maksimal.....	66
5. Persentase Elemen Penilaian Pada Standar PKPO yang Belum Memenuhi Standar Akreditasi Maksimal	67
6. Skala Prioritas Penanganan Masalah dengan Metode Hanlon.....	68
7. Strategi Pengembangan Prioritas Masalah dengan Metode Hanlon	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner.....	82
2. Data Hasil	102
3. Data Hasil Presentase	104
4. Perhitungan Metode Hanlon.....	106

INTISARI

NUFUS, LS., 2019, STRATEGI PENGEMBANGAN PELAYANAN KEFARMASIAN DAN PENGGUNAAN OBAT (PKPO) DI INSTALASI FARMASI RSUD KOTA MATARAM (H. MUH. RUSLAN) DENGAN METODE HANLON, TESIS, FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Peningkatan mutu pelayanan kefarmasian dan penggunaan obat dengan berorientasi pada keamanan dan peningkatan mutu kehidupan pasien harus dilakukan. Banyaknya kesalahan dalam pemberian obat menyebabkan kejadian tidak diharapkan, rumah sakit perlu memperhatikan standar akreditasi instalasi farmasi dari segi Pelayanan Kefarmasian dan Penggunaan Obat (PKPO). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kesesuaian pelayanan farmasi di IFRSUD Kota Mataram terhadap tujuh standar akreditasi PKPO berdasarkan SNARS 2018 dan strategi pengembangannya menggunakan skala prioritas dengan metode Hanlon.

Penelitian ini merupakan rancangan penelitian non eksperimental dimana data dianalisis secara kuantitatif dan kualitatif. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara kepada Kepala IFRS serta observasi untuk mendukung kuesioner. Subjek penelitian yaitu apoteker, dan Tenaga Tehnis Kefarmasian (TTK). Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram pada 3 Desember 2018 sampai 23 Januari 2019.

Hasil penelitian tingkat kesesuaian pelayanan farmasi terhadap standar PKPO adalah: pengorganisasian 86,88%, seleksi dan pengadaan 88,94%, penyimpanan 91,12%, peresepan dan penyalinan 89,89%, persiapan dan penyerahan 87,80%, pemberian obat 92,98%, pemantauan 93,40%. Dari 74 elemen penilaian standar PKPO, ada 7 yang menjadi prioritas penilaian, menggunakan metode Hanlon, yaitu: PKPO6.P2 pemberian obat oleh staf yang berwenang, PKPO3.3.P2 penyimpanan obat yang dibawa oleh pasien sebelum rawat inap dengan baik, benar dan aman sesuai regulasi, PKPO5.P2 penyiapan sediaan steril, PKPO7.1. P5 upaya mencegah dan menurunkan *medication error*, PKPO2.P2, Pemantauan obat baru, PKPO4.3.P2 salinan rekam medis dan daftar obat bagi pasien, PKPO1.P4, Sumber informasi obat bagi *stakeholder*.

Kata kunci : standar akreditasi, SNARS, PKPO, metode Hanlon.

ABSTRACT

NUFUS, LS., 2019, DEVELOPMENT STRATEGY OF PHARMACEUTICAL SERVICES AND USE OF DRUGS BASED IN PHARMACEUTICAL INSTALLATION OF RSUD KOTA MATARAM (H. MUH. RUSLAN) WITH HANLON METHOD, THESIS, FACULTY OF PHARMACY SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

Improving the quality of pharmacy and drug use services with safety orientation and improving the quality of life of patients must be done. The number of errors in drug administration causes unexpected events, hospitals need to pay attention to the accreditation standards of pharmaceutical installations in terms of PKPO. This study was conducted to determine the suitability of pharmaceutical services at IFRSUD Kota Mataram against seven PKPO accreditation standards based on SNARS 2018 and its development strategy using priority scales using the Hanlon method

This research is a non-experimental research design where data is analyzed quantitatively and qualitatively. Data collection uses questionnaires and interviews to the Head of IFRS and observation to support the questionnaire. The research subjects were pharmacists and Pharmaceutical Technical Staff. The study was conducted at IFRSUD Kota Mataram on December 3, 2018 until January 23, 2019.

The results of the study of the suitability of pharmaceutical services on PKPO standards were: organizing 86,88%, 88,94% selection and procurement, 91,12% storage, prescribing and copying 89,89%, 87,80% preparation and delivery, 92,98% drug administration, 93,40% monitoring Of the 74 elements of the PKPO standard assessment, there are 7 priority assessments, using the Hanlon method, namely: PKPO6.P2 administration of drugs by authorized staff, PKPO3.3.P2 storage of drugs carried by patients before hospitalization properly, correctly and safely according to regulations, PKPO5.P2 preparation of sterile preparations, PKPO7.1. P5 attempts to prevent and reduce medication errors, PKPO2.P2, Monitoring new drugs, PKPO4.3.P2 copies of medical records and medication lists for patients, PKPO1.P4, Drug information sources for stake holders.

Keywords: development strategy, SNARS, PKPO, Hanlon method.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu dari penyelenggara pelayanan kesehatan, khususnya rumah sakit, sebagai penyelenggara pelayanan paripurna. Undang-undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit menyebutkan bahwa rumah sakit merupakan institusi dan sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, gawat darurat, dan rujukan pelayanan kesehatan.

Mutu pelayanan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas dan jumlah tenaga kesehatan dan sumber daya kesehatan yang dimiliki, di samping itu penyertaan teknologi kedokteran merupakan keniscayaan yang tidak dapat dielakkan jika dituntut memiliki kemampuan daya saing. Salah satu upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit adalah dengan diadakan standardisasi oleh pemerintah pada setiap unit pelayanan di rumah sakit, kemudian dievaluasi dan diakreditasi oleh lembaga independen yang ditetapkan Menteri Kesehatan RI (Permenkes 34, 2017).

Pada saat ini lembaga independen yang ditunjuk melakukan evaluasi dan akreditasi terhadap rumah sakit adalah Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS). Standar evaluasi yang dipergunakan adalah Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit Edisi 1 (SNARS Ed 1), yang disusun oleh personil Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) dengan mengacu pada standar ISQua dan Joint Commission International (JCI) edisi 4 dan 5. SNARS Ed 1 mulai diberlakukan sejak Januari tahun 2018, sebagai ganti standar akreditasi versi 2012 (SARS) yang merupakan terjemahan dari standar akreditasi JCI Edisi 4 (KARS, 2017).

SNARS Ed. 1 menetapkan standar-standar pelayanan minimum yang harus dipenuhi oleh setiap unit pelaksana di rumah sakit. Standar pelayanan yang

dimaksud antara lain standar prosedur operasional, standar pelayanan medis, dan standar asuhan keperawatan. Standar-standar tersebut menjadi acuan dari badan independen untuk mengevaluasi dan menetapkan tingkat akreditasi sebuah rumah sakit. Penetapan tingkat akreditasi dilakukan sebagai pengakuan terhadap rumah sakit yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggara akreditasi setelah menilai setiap unitnya berdasarkan standar pelayanan rumah sakit secara berkesinambungan. Disamping itu akreditasi menunjukkan komitmen nyata sebuah rumah sakit untuk meningkatkan keselamatan dan kualitas asuhan pasien, memastikan bahwa lingkungan pelayanannya aman dan rumah sakit senantiasa berupaya mengurangi resiko bagi para pasien. Dengan demikian akreditasi diperlukan sebagai cara efektif untuk mengevaluasi mutu suatu rumah sakit, yang sekaligus berperan sebagai sarana manajemen (Permenkes 34, 2017).

Salah satu unit pelayanan di rumah sakit adalah Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS), yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit. IFRS memberikan Pelayanan Kefarmasian dan Penggunaan Obat (PKPO) yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik (Permenkes 72, 2016).

Peningkatan mutu pelayanan kefarmasian dan penggunaan obat memberikan dampak yang signifikan pada penilaian pasien terhadap rumah sakit, karena secara langsung rantai kerja antara tindakan medis yang dilakukan tim dokter akan berkaitan erat dengan pelayanan kefarmasian sebagai rantai berikutnya. Pelayanan kefarmasian dan penggunaan obat merupakan komponen yang penting dalam pengobatan simtomatik, preventif, kuratif, dan rehabilitatif terhadap penyakit dan berbagai kondisi, serta mencakup sistem dan proses yang digunakan rumah sakit dalam memberikan farmakoterapi kepada pasien. Oleh karena itu standar mutu layanan kefarmasian menjadi sangat penting sebagai unit yang menentukan status akreditasi bagi rumah sakit (KARS, 2017).

rumah sakit menerapkan prinsip rancang proses yang efektif, implementasi dan peningkatan mutu terhadap seleksi, pengadaan, penyimpanan, peresepan atau

permintaan obat atau instruksi pengobatan, penyalinan (*transcribe*), pendistribusian, penyiapan (*dispensing*), pemberian, pendokumentasian, dan pemantauan terapi obat. Praktik penggunaan obat yang tidak aman (*unsafe medication practices*) dan kesalahan penggunaan obat (*medication errors*) adalah penyebab utama cedera dan bahaya yang dapat dihindari dalam sistem pelayanan kesehatan di seluruh dunia. Oleh karena itu, rumah sakit diminta untuk mematuhi peraturan perundang-undangan, membuat sistem pelayanan kefarmasian, dan penggunaan obat yang lebih aman yang senantiasa berupaya menurunkan kesalahan pemberian obat (KARS, 2017).

Memperhatikan hal di atas maka dapat dipahami bahwa proses akreditasi tidaklah sesederhana yang dibayangkan, mengingat problematika yang cukup kompleks bagi setiap rumah sakit dalam memenuhi standar-standar yang ditetapkan. Karena itu penulis berpendapat bahwa seluruh elemen masyarakat yang terkait termasuk akademisi, perlu turut serta menyumbangkan pikiran dan tenaganya untuk memecahkan masalah rumah sakit ini dalam upaya mencapai standar paripurna.

Berdasarkan hal tersebut di atas peneliti tertarik melakukan penelitian ini, sebagai upaya untuk dapat berkontribusi dalam bentuk pemikiran tentang strategi pengembangan instalasi farmasi berbasis evaluasi akreditasi Pelayanan Kefarmasian dan Penggunaan Obat rumah sakit, sesuai Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit Edisi 1. Dalam hal ini dilakukan penelitian di RSUD Kota Mataram yang sedang mempersiapkan diri menghadapi akreditasi dengan Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit Edisi 1.

RSUD Kota Mataram (H. Muh. Ruslan) merupakan Rumah sakit tipe B pendidikan, yang cukup pesat perkembangan infrastrukturnya. RSUD Kota Mataram mulai beroperasi sejak bulan Maret 2010 dan dengan pelayanan yang baik serta dukungan 986 karyawan di luar karyawan kemitraan. RSUD Kota Mataram telah melakukan akreditasi versi 2012 dan dinyatakan lulus pada tanggal 27 September 2016. Selanjutnya Pihak RSUD Kota Mataram berencana melakukan akreditasi dengan evaluasi Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit

Edisi 1, untuk kemudian menuju rumah sakit internasional sesuai dengan visimisinya.

Dalam penelitian ini penulis mencoba mengetahui dan menganalisis terlebih dahulu tingkat kesesuaian Pelayanan Kefarmasian dan Penggunaan Obat terhadap standar akreditasi di Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram sesuai SNARS Ed. 1, yang meliputi standar pengorganisasian, standar seleksi dan pengadaan, standar penyimpanan, standar peresepan dan penyalinan, standar persiapan dan penyerahan, standar pemberian obat, dan standar pemantauan (*monitor*). Setelah mendapatkan data, baik dari kuesioner maupun wawancara, selanjutnya analisis dilakukan secara detail pada setiap komponen yang terakses dan mengidentifikasi masalah dan solusi menggunakan metode Hanlon untuk menentukan skala prioritas, kemudian membandingkan berbagai masalah yang berbeda-beda berdasarkan dengan empat kelompok kriteria, yaitu: besarnya masalah, kegawatan masalah, kemudian penanggulangan masalah, dan faktor yang menentukan dapat tidaknya program dijalankan.

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat dalam perencanaan pengembangan Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram, sehingga dapat mencapai standar akreditasi yang diharapkan. Standar akreditasi penting sebagai tolak ukur yang efektif untuk melakukan peningkatan mutu pelayanan secara berkesinambungan.

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kesesuaian Pelayanan Kefarmasian dan Penggunaan Obat terhadap standar akreditasi SNARS Ed 1 di Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram yang meliputi: standar pengorganisasian, standar seleksi dan pengadaan, standar penyimpanan, standar peresepan dan penyalinan, standar persiapan dan penyerahan, standar pemberian obat, dan standar pemantauan (*monitor*)?
2. Bagaimana strategi pengembangan pelayanan dan penggunaan obat di instalasi farmasi RSUD Kota Mataram, menggunakan analisis metode Hanlon?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kesesuaian Pelayanan Kefarmasian dan Penggunaan Obat (PKPO) di Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram dengan standar akreditasi (SNARS Ed 1), tentang pelayanan kefarmasian dan penggunaan obat meliputi: standar pengorganisasian, standar seleksi dan pengadaan, standar penyimpanan, standar persepan dan penyalinan, standar persiapan dan penyerahan, standar pemberian obat, dan standar pemantauan (*monitor*).
2. Untuk menentukan strategi pengembangan Pelayanan Kefarmasian dan Penggunaan Obat di Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram berdasarkan skala prioritas masalah dengan menggunakan analisis Hanlon.

D. Manfaat Penelitian

1. Sebagai bahan informasi dan pertimbangan bagi *stakeholder* di Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram dalam mengatur strategi dan rencana pengembangan pelayanan farmasi dan penggunaan obat.
2. Bagi petugas di IFRS, diharapkan hasil penelitian ini dapat menumbuhkan sikap profesional untuk meningkatkan mutu pelayanan melalui pemberian pelayanan sesuai standar.
3. Bagi karyawan dan staf rumah sakit di unit lainnya, penelitian ini diharapkan sebagai contoh evaluasi pelaksanaan operasional pelayanan sesuai standar.
4. Bagi peneliti, disamping sebagai pemenuhan kewajiban dalam penyelesaian studi pasca sarjana (S2), penelitian ini diharapkan menambah wawasan penulis dalam melaksanakan tujuh standar pelayanan farmasi.
5. Bagi pasien, penelitian diharapkan dapat menjadi informasi tentang mutu pelayanan yang berorientasi pada keamanan dan peningkatan mutu kehidupan pasien (*patient safety*).

E. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang strategi pengembangan Pelayanan Kefarmasian dan Penggunaan Obat di Instalasi Farmasi RSUD Kota Mataram dengan metode Hanlon belum pernah dilakukan. Penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan tingkat kesesuaian standar akreditasi terhadap strategi dan rencana perbaikan pelayanan adalah:

1. Febrianah (2014) dengan penelitian strategi pengembangan instalasi farmasi berbasis evaluasi akreditasi dengan metode Hanlon di RSUP dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Provinsi Sulawesi Selatan (Febrianah, 2014).
2. Noval (2016) dengan penelitian strategi pengembangan instalasi farmasi berbasis evaluasi akreditasi manajemen penggunaan obat (MPO) dengan metode Hanlon di Instalasi Farmasi rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta (Noval, 2016).
3. Alviolina (2018) dengan penelitian Strategi perbaikan Pelayanan Kefarmasian dan Penggunaan Obat berbasis standar akreditasi dengan metode matriks di Instalasi Farmasi RSUD Lodoyo Blitar.

Perbedaan penelitian ini yaitu fokus penelitian tentang evaluasi tingkat kesesuaian standar akreditasi Pelayanan Kefarmasian dan Penggunaan Obat (PKPO) sesuai dengan SNARS Edisi 1 yang efektif pada 1 Januari 2018 dengan Lokasi dan waktu penelitian berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya.