**ARTIKEL ILMIAH MANAJEMEN PELAYANAN INSTALASI FARMASI**

**RSUD DR. MOEWARDI SURAKARTA**

**TAHUN 2017**

**OLEH:**

**NAMA: ANGGIH ARIBAWA**

**NPM: 13401007**

**PRODI: ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS: FISIP**

**E-MAIL: ANGGIHARIBAWA@YAHOO.COM**

**MANAJEMEN PELAYANAN INSTALASI FARMASI RSUD DR. MOEWARDI**

**SURAKARTA TAHUN 2017**

**Oleh: Anggih Aribawa, Joko Pramono, Joko Suranto ,**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Administrasi Negara,**

**Universitas Slamet Riyadi Surakarta**

***ABSTRACT***

Rumusan Masalah dalam Penelitian ini adalah “Bagaimana manajemen pelayanan instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk menganalisis manajemen pelayanan instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi Surakarta Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang didukung oleh data kualitatif. Penelitian dilakukan di RSUD DR. Moewardi di Surakarta. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: Manajemen Pelayanan instalasi farmasi RSUD Moewardi menerapkan Fungsi-Fungsi Manajemen Pelayanan yaitu:Fungsi Perencanaan; Fungsi pengorganisasian;Fungsi Pengarahan*;* dan Fungsi pengawasan; *.* Masalah Manajemen pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Dr.Moewardi di antaranya : Penanganan dalam menanggapi Keluhan Para pegawai yang kurang efektif dalam Konseling Pegawai, serta ketidaksesuaian antara Standart yang dipakai dalam Pengawasan dengan Fleksibilitas Pengawasan menyebabkan menurunnya kinerja pegawai . karena itu dibutuhkan penelitian untuk membenahi Manajemen pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Dr.Moewardi

Problem formulation in this research is “ How is The Management Services of Pharmaceutical Installation at Regional public hospitalDr. Moewardi in 2017 .the purpose of this research is to Analyzes The Management Services of Pharmaceutical Installation at Regional public hospitalDr. Moewardi in 2017. This research is a descriptive research supported by qualitative data. This research was conducted at Regional public hospitalDr. Moewardi in Surakarta.From the research results can be concluded that: The Management Services of Pharmaceutical Installation at Regional public hospitalDr. Moewardi is Implementing Service management functions Including: function of Planing, Function of Organizing,function of Directing, and Function of Controlling. The Problem that found in The Management Services of Pharmaceutical Installation at Regional public hospitalDr. Moewardi Consist of: the ineffectiveness of handling in response to the employees complaints in Employees counseling, Also Incompatibility between the Standart that used in the Controlling Functions and the Flexibility of the Controlling Functions causing a decrease in Employees Working Performance. Because of that it takes Research to fix Management Services of Pharmaceutical Installation at Regional public hospitalDr. Moewardi

Keyword: Management, Pharmaceutical Installation, Regional public hospitalDr. Moewardi

1. PENDAHULUAN

Manajemen Pelayanan publik merupakan salah satu titik fokus yang dipelajari di Program Studi IlmuAdminnistrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Slamet Riyadi Surakarta. Manajemen pelayanan di Indonesia masih perlu dibenahi.Pelayanan Publik dengan sistem lama masih memiliki banyak kekurangan. Karena itu dibuatlah Konsep pelayanan publik yang baru yaitu *New Publik Management* dan *New Publik Service*. Masyarakat selaku pengguna Layanan publik diposisikan sebagai *Customer* atau Pelanggan seperti di sektor swasta.Pelayanan Publik dalam pelaksanaan nya diarahkan untuk menciptakan kinerja birokrasi yang proposional dan akuntable dengan orientasi kepada kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan publik Manajemen Pelayanan di terapkan di segala bidang pembangunan. Salah satu bidang dalam pembangunan yang paling penting dalam menerapkan Manajemen Pelayanan adalah bidang kesehatan. Sebagai Bidang yang paling membutuhkan Kualitas Sumber daya manusia yang handal maka pelaksanaan Manajemen Pelayanan yang sesuai sangat dibutuhkan dalam menghasilkan Pelayanan Kesehatan yang memuaskan.

Dalam rangka mewujudkan kehidupan masyarakat yang lebih baik, setiap negara di dunia, baik negara maju maupun negara berkembang melakukan pembangunan. Pembengunan merupakan suatu proses berdimensi jamak yang melibatkan perubahan-perubahan besar dalam struktur sosial, masyarakat dan kelembagaan nasional, seperti halnya percepatan pertumbuhan ekonomi, pengurangan ketidak merataan dan pemberantasan kemiskinan absolute (Michael P. Todaro, 1994 : 90) Pembangunan pada intinya harus menunjukkan perubahan yang menyeluruh yang mencakup atas usaha penyetaraan keseluruhan sistem sosial terhadap kebutuhan dasar dan keinginan yang berbeda untuk masing-masing individu kelompok sosial. karena itu fenomena pembangunan di setiap negara tidak bisa lepas dan selalu berhubungan dengan unsur manusia. Sebab manusia sebagai sumber utama harus memberdayakan sumber daya lainnya, karena itu dalam pembangunan dituntut peran aktif manusia, sebab selain manusia sebagai pelaku atau subjek pembangunan manusia juga sebagai tujuan atau objek dari proses pembangunan itu sendiri (Hadari Nawawi, 2001 : 48).

Sehubungan dengan manusia sebagai objek pembangunan maka salah satu pembangunan yang penting, dalam peningkatan sumber daya manusia adalah pembangunan di bidang kesehatan. Pembangunan kesehatan ini dilakukan di setiap negara di dunia sesuai dengan yang ditetapkan dalam konstitusi Organisasi Kesehatan Dunia (WHO,1948), Undang-undang Dasar 1945 Pasal 28H, dan Undang-undang nomor 23 tahun 1992 tentang kesehatan, bahwa kesehatan adalah hak fundamental semua warga karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memdapatkan perlindungan atas kesehatannya, dan negara bertanggung jawab mengatur supaya masyarakat terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya. Pembangunan bidang kesehatan pada hakekatnya ditujukan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi semua orang untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal.

Belakangan ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagimasyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yangBersifatpenyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagikonsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Anonim, 2004). Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan dengan tujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan pendekatan, pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*) yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, rumah sakitadalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya.

Pelayanan merupakan salah satu aspek yang sangat penting dan seharusnya menjadi prioritas organisasi dalam mempertahankan eksistensinya.Terlebih seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi masyarakat kian kritis terhadap pelayanan yang diterima. Hanya organisasi yang mampu memberikan pelayanan berkualitas baik yang akan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Kepuasan masyarakat dari pelayanan yang diberikan dapat dicapai bila organisasi mempertimbangkan kualitas dan efektivitas pelayanan yang sesuai dengan yang diinginkan masyarakat.Untuk dapat mengelola farmasi rumah sakit secara efektif dan efisien diperlukan pengetahuan manajemen yang memadai.

Dalam usahanya memberikan pelayanan yang berkualitas yang sesuai dengan yang diinginkan masyarakat, maka organisasi membutuhkan suatu manajemen yang baik yang dapat mengelola dan mengatur pelayanan yang diberikan agar dapat memuaskan masyarakat.Manajemen yang dilakukan oleh organisasi umumnya mencakup fungsi masing-masing anggota organisasi serta tugasnya dalam organisasi. Sedangkan manajemen yang lain yang juga sangat penting bagi organisasi mencakup tujuan organisasi yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas serta mencakup faktor-faktor yang dapat menjadi pendukung organisasi dan juga faktor-faktor yang menjadi penghambat organisasi dalam mencapai tujuannya. Keberhasilan suatu kegiatan atau pekerjaan tergantung dari manajemennya. Pekerjaan itu akan berhasil apabila manajemennya baik dan teratur, di mana manajemen itu sendiri merupakan suatu perangkat dengan melakukan proses tertentu dalam fungsi yang terkait. Maksudnya adalah serangkaian tahap kegiatan mulai awal melakukan kegiatan atau pekerjaan sampai akhir tercapainya tujuan kegiatan atau pekerjaan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)dr. Moewardi Surakarta adalah rumah sakit pendidikan (*teaching hospital*) yang memfasilitasi kegiatan kuliah kerja untuk calon dokter dari Universitas Sebelas Maret Surakarta dan tenaga kesehatan lainnya. Di samping itu, RSUD dr. Moewardi juga sebagai rumah sakit rujukan wilayah Eks Karesidenan Surakarta dan sekitarnya, juga Jawa Timur bagian barat dan Jawa Tengah bagian timur. Pelayanan kesehatan di RSUD dr. Moewardi terdiri dari dalam 4 pelayanan, yaitu: pelayanan medis, pelayanan penunjang medis dan non medis, pelayanan dan asuhan keperawatan, dan pelayanan rujukan.

Salah satu Pelayanan penunjang medis di RSUD Dr. Moewardi adalah Instalasi Farmasi. Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi bertugas untuk mengelola Pendistribusian Obat kepada pasien dan masyarakat yang membutuhkan. Sebagai Pelayanan penunjang medis di RSUD dr. Moewardi, Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi dituntut untuk memberikan kinerja Pelayanan dalam pendistribusian obat yang berkualitas dan memuaskan kepada para pasien dan masyarakat yang membutuhkan.Kinerja Pelayanan Instalasi FarmasiRSUD dr. Moewardi tidak terlepas dari sorotan dan kritikan Masyarakat selaku Pengguna Jasa Pelayanan Publik. Hal itu Penting sebagai Indikator akan Berhasil atau tidaknya Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi dalam memberikan Pelayanan Kesehatan yang memuaskan kepada Masyarakat.Karena itu Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi harus menerapkan Manajemen pelayanan yang baik dansesuai agar tercapai kinerja pelayanan kesehatan yang memuaskan dan berkualitas di RSUD dr. Moewardi.sayangnya Manajemen pelayanan Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi masih memiliki banyak kekurangan karena masih menggunakan Implementasi manajemen pelayanan yang sudah lama dan belum diperbaharui sehingga masih ada kelemahan khususnya Standart pelayanan yang mengatur kinerja para pegawai yang kurang produktif hingga Penanganan dalam menanggapi para pegawai yang bermasalah serta prosedur Birokrasi perencanaan yang berbelit-belit yang merugikan para pasien.

2. LANDASAN TEORI

Landasan teori merupakan sumber yang mendasari penelitian yang mengkaji pengetahuan ilmiah yang sudah ada, yang berupa teori-teori yang berbentuk konsep-konsep, hukum-hukum dan prinsip-prinsip yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Berikut ini hendak peneliti jabarkan teori-teori yang mempunyai relevansi dengan teori-teori dalam penelitian ini,

**2.1 Manajemen**

Istilah manajemen berasal dari Bahasa Inggris yaitu kata management , yang juga berasal dari kata “*to manage*” yang berarti mengurus atau tata laksana. Sehingga manajemen dapat diartikan sebagai kegiatan mengatur, membimbing dan memimpin semua orang yang menjadi bawahannya agar usaha yang sedang dilaksanakan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Banyak ahli yang memberikan definisi tentang manajemen. Diantaranya G.R.Terri (Sukarna,2011:10) berpendapat Manajemen diartikan sebagai proses yang khas yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan usaha mencapai sasaran-sasaran dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Sedangkan Lewis dkk(2004:5) menyatakan bahwa manajemen merupakan proses mengelola dan mengkoordinasi sumber daya-sumber daya secara efektif dan efisien sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi.

Pendapat lain yang dikemukakan oleh G.R Terry dan Leslie W. Rue (2000:1), “Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata”.

Dilihat dari beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa Manajemen adalah suatu upaya dalam mengelola sumberdaya dan mengarahkan suatu kelompok yang memiliki tujuan yang sama dalam mencapai tujuan tersebut

**2.2 Pelayanan**

Sedangkan definisi pelayanan Menurut Lijan Poltak Sinambela (2008:5) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan , dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya terbagi atas duajenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi serta layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi negara).

Sementara Menurut Barata, (2003;30). Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam hubungan timbal balik secara langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan

Berbeda dengan Supranto (2006:227) yang mengatakan bahwa pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut.

Sedangkan pelayanan publik menurut Sinambela (2011:5) diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

Dilihat dari beberapa pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu upaya untuk memenuhi keperluan pelanggan yang mempunyai kepentingan pada pemberi layanan, sehingga Manajemen pelayanan bisa diartikan sebagai suatu upaya dalam mengelola sumberdaya dan mengarahkan suatu kelompok yang memiliki tujuan yang sama yaitu untuk memenuhi keperluan pelanggan yang mempunyai kepentingan pada pemberi layanan.

**2.3 Fungsi- Fungsi Manajemen Pelayanan**

Menurut Manullang (1996:2) yang mengatakan bahwa manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya untuk mencapaitujuan yang sudah ditetapkan.

Sedangkan menurut Robbins dan Coulter(2012:36),Manajemen adalah proses pengkoordinasian dan pengintergrasian kegiatan-kegiatan pekerjaan, sehingga tercapai efisiensi dan efektivitas denganbantuan orang lain. Proses tersebut mencakup fungsi dari manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian

Sedangkan Siswanto (2007:42) menggambarkan perencanaan sebagai proses dasar yang digunakan untuk memilih tujuan dan menentukan cakupan pencapaiannya.

Dan Miro (2005:3) menjelaskan perencanaan sebagai proses, tahapan, langkah-langkah yang harus dilalui dan dilakukan untuk mencapai produk atau hasil, sasaran , tujuan ,dancita-cita atau keinginan serta mewujudkan dan merealisasikan ide-ide atau gagasan yang sudah dinyatakan sebelumnya.

Sementara itu menurut Salam (2004:19) Pengorganisasian adalah penentuan, pengelompokan dan penyusunan macam-macam aktifitas yang harus dilakukan untuk mencapai kegiatan, penempatan orang-orang (pegawai) terhadap kegiatan-kegiatan dari penyediaan fisik yang sesuai untuk keperluan kerja dan penyuluhan hubungan pelimpahan wewenang terhadap setiap orang dalam kaitanya dengan pelaksanaan kegiatan yang diharapkan.

Sementara itu menurut Hasibuan (2004:123) Pengorganisasian adalah suatu proses menentukan, mengelompokan dan mengatur berbagai macam aktifitas yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap kegiatan ini, menyediakan peralatan yang dibutuhkan, menetapkan wewenang yang secara relatif didelegasikan kepada setiap individu yang akan memerlukan hal tersebut”

Sedangkan menurut E Mulyasa (2002: 21), Pengarahan adalah kegiatan untuk merealisasikan rencana menjadi tindakan nyata dalam rangka mencapai tujuan secara efektif dan efisien

Selain itu Menurut Stoner (1995:12),pengarahan atau actuating adalah proses mengarahkan (directing) dan mempengaruhi (.influencing) kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan tugas anggota kelompok atau organisasi secara keseluruhan

Sedangkan Pengawasan Menurut Manullang (2002:173) “adalah suatu proses untuk menerapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya dan bila perlu mengoreksi, dengan maksud supaya pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula”.

Hal lain yang dikemukakan Ir. Sujamto (1989:63),”Pengawasan adalah segala upaya atau aktifitas untuk mengetahui dan menilai fakta yang sesungguhnya tentang pelaksanaan pekerjaan atau aktifitas, apakah sesuai dengan yang seharusnya atau tidak”.

Sedangkan Perencanaan menurut M Manulang (2012:42-44) harus memiliki Fungsi Fungsi penting antara lain: *Forecasting* (memprediksi apa yang akan terjadi), *Objective* (Tujuan atau nilai yang akan di capai), Policies(tata aturan), *Programming*(Program kerja), *Schedule* (jadwal kegiatan), *Procedure* (tahapan kegiatan) dan *Budget* (perkiraan dana dan modal yang dibutuhkan).

Sementara menurut Handoko, (2003:168-169)Pelaksanaan proses pengorganisasian yang berhasil, akan membuat suatu organisasi mampu meraih tujuannya. Proses ini akan terlihat pada struktur organisasi, yang terdiri atas aspek-aspek penting organisasi serta proses pengorganisasian, yang antara lain; pembagian kerja, departementalisasi, bagan organisasi formal, rantai perintah dan kesatuan perintah, tingkatan hirarki manajemen, saluran komunikasi, penggunaan komite, rentang manajemen dan kelompok-kelompok informal yang tak dapat dihindarkan.

Di lain pihak Menurut Rahmat Haryadi Pengarahan atau Actuating (dalam Ekhardi, 2010:12) adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran yang sesuai dengan perencanaan manejerial dan usaha-usaha organisasi. Jadi actuating artinya menggerakkan orang-orang agar mau bekerja dengan sendirinya atau dengan kesadaran secara bersama-sama untuk mencapai tujuan dikehendaki secara efektif, dalam hal ini yang dibutuhkan adalah kepemimpinan.disamping itu agar terlaksana Pelaksanaan untuk bekerja, untuk melaksanakan secara fisik kegiatan dari aktivitas tesebutkarena itu Pengarahan harus memiliki *Leadership* atau pimpinan yang memberi perintah dan memiliki komunikasi serta memberikan conseling(nasehat).

Selain itu Pengawasan menurut pendapat Soewarno Handayaningrat (1997:149) Memiliki prinsip-prinsip meliputi: Pengawasan menitik beratkan pada tujuan organisasi,Pengawasan harus obyektif, jujur, dan mendahulukan kepentingan umum diatas kepentingan pribadi,Pengawasan harus menitik beratkan kebenaran menurut peraturan-peraturan yang berlaku, menitik beratkan pada kebenaran prosedur yang telah ditetapkan, dan fokus pada tujuan dalam pelaksanaan pekerjaan,Pengawasan harus menjamin daya serta hasil guna pekerjaan,Pengawasan harus berdasarkan pada standar yang obyektif, teliti dan tepat,Pengawasan harus berkesinambungan serta Hasil pengawasan harus mampu memberikan respon kepada perbaikan penyempurnaan dalam pelaksanaan, perencanaan, dan kebijaksanaan di masa yang akan datang.

Sedangkan menurut Sondang P. Siagian (2002:176) ,Pengawasan akan berjalan efektif apabila memiliki berbagai ciri yaitu Pengawasan harus merefleksikan sifat dari berbagai kegiatan yang Diselenggarakan,Pengawasan harus segera memberikan petunjuk tentang kemungkinan adanya deviasi dari rencana, Pengawasan harus menunjukkan pengecualian pada titik-titik strategik Tertentu, Objektivitas dalam melakukan pengawasan,Keluwesan pengawasan, Pengawasan harus memperhitungkan pola dasar organisasi, Efisiensi pelaksanaan pengawasan, Pemahaman sistem pengawasan oleh semua pihak yang terlibat, Pengawasan mencari apa yang tidak beres dan Pengawasan harus bersifat membimbing.

3. PEMBAHASAN

Untuk meneliti Manajemen Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi Peneliti menggunakan teknik analisis data kualitatif yang dianggap relavan adalah dengan menggunakan model analisis interaktif yakni model analisis yang memerlukan tiga komponen berupa induksi data, sajian data, serta penarikan kesimpulan/verifikasi dengan menggunakan proses siklus antar tahap-tahap tersebut, sehingga data yang terkumpul akan berhubungan satu dengan yang lainnya secara sistematis. Dalam meneliti Induksi data Manajemen Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi Peneliti Meninjau Manajemen Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi dari fungsi-fungsi Manajemen Pelayanan yaitu Fungsi Perencanaan, Pengorganisasian, Pengarahan dan Pengawasan sebagai Variabel penelitian dan membandingkannya dengan Pendapat Para Ahli melalui metode Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi maka didapatlah Sajian data mengenai Manajemen Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi

**3.1 Perencanaan**

Dalam Penelitian ini Peneliti Meneliti Fungsi Perencanaan dalam Manajemen Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi dengan membaginya kedalam 6 Indikakor yaitu :

a) Perencanaan harus dapat Memprediksi apa yang akan terjadi

Perencanaan menurut M Manulang(2012:42-44) harus memiliki Aspek penting antara lain *Forecasting* atau memprediksi apa yang akan terjadi.Karena Kemampuan yang baik dalam memperkirakan apa yang akan terjadi jelas akan mempermudah Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi untuk membuat Perencanaan yang matang dalam mengatisipasi segala hal yang akan terjadi. Kegagalan juga sering terjadi apabila Perencanaan tidak memiliki Kemampuan dalam Memperkirakan apa yang akan terjadi. Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi dituntut untuk memiliki Kemampuan dalam memperkirakan hal hal yang akan dihadapi pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sesuai dengan hasil wawancara kepada para Nara sumber bahwa selain daripada berpedoman pada hasil laporan yang di susun tiap periodenya kemampuan mengantisipasi apa yang mungkin terjadi dalam perencanaan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi juga selalu melakukan peningkatan berkala agar dapat mengantisipasi hal hal baru yang belum pernah di hadapi sebelumnya.

b) Perencanaan harus memiliki tujuan

M Manulang(2012:42-44) juga berpendapat bahwa Perencanaan harus memiliki Apek penting yang lain yaitu *Objective* atau Tujuan yang akan di capai). Hal ini sudah jelas harus dimiliki oleh Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi sebagai Instansi Pelayanan Publik yang memiliki tujuan yang jelas yaitu memberikan Pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan Visi dan Misi Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi .

Seperti yang diutarakan dalam hasil wawancara dengan para Nara sumber yang menyatakan bahwa tujuan utama Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi tidak hanya memberikan terbaik medis maupun non medis dan menjadi pusat Rujukan saja tapi juga mengutamakan keselamatan, kenyamanan dan keamanan para pasien dan para staff kesehatan serta masyarakat di sekitar RSUD dr. Moewardi dalam menggunakan produk kefarmasian mereka.

c) Perencanaan harus memiliki tata aturan

Selain mampu memprediksi dan memiliki tujuan yang jelas M Manulang(2012:42-44) juga berpendapat bahwa Perencanaan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi juga harus memiliki Apek dalam memiliki tata aturan yang jelas atau *Policies* sehingga tercipta ketertiban dan keteraturan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat .

Sesuai hasil wawancara dengan Narasumber yang menyatakan bahwa selain Mengatur kepegawaian dan pelaksanaan pelayanan medis maupun non medis Tata Aturan Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi juga mengatur tentang pengelolaan limbah-limbah kimia bekas obat obatan yang telah dipakai secara terstruktur dan sistematis agar tidak membahayakan dan mengganggu keamanan dan kenyamanan masyarakat di sekitar RSUD dr. Moewardi.

d) Perencanaan harus memliki Program kerja

M Manulang(2012:42-44) juga berpendapat bahwa Perencanaan harus memiliki *Programming atau* Program kerja. Manfaat dari Program kerja antara lain membantu Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi dalam mengelola anggaran dan keuangan serta memudahkan dalam merespon tuntutan Pelanggan juga meningkatkan keterbukaan dan akuntabilitas dalam memberikan Pelayanan kesehatan yang berkualitas. Hal ini penting karena dengan adanya Program kerja yang jelas maka Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi dapat menentukan tahap tahap yang hendak akan di laksanakan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada Masyarakat.

Hal ini didukung oleh hasil wawancara dengan para Narasumber yang menyatakan bahwa dalam Program kerja di Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi peningkatan mutu dan kualitas pelayanan tidak hanya dengan melakukan pembaharuan akreditasi dan penyuluhan saja tapi juga dengan penerjunan ke daerah dalam rangka memberikan bantuan kepada posyandu di daerah agar semakin maju.

e) Perencanaan harus memiliki Jadwal Kegiatan

Selain itu M Manulang(2012:42-44) juga berpendapat bahwa Perencanaan harus memiliki *Schedule* atau Jadwal Kegiatan tujuannya agar terbentuk kedisiplinan dalam memanfaatkan waktu yang ada sehingga tercipta keteraturan dalam memberikan layanan kesehatan.Karena dengan Jadwal Kegiatan yang jelas maka Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi mampu mengatur Kegiatan tepat waktu.Sehingga dapat memanfaatkan waktu yang ada sebaik mungkin dalam memberikan Pelayanan Kesehatan kepada masyarakat

Hal ini didukung oleh hasil wawancara dengan para Narasumber yang menyatakan selain Kegiatan Sehari hari pelaksananaan pelayanan kesehatan dan pengelolaan obat obatan juga mencakup jadwal pelaksanaan rapat dan seminar tahunan dan bulanan .Dengan adanya Jadwal Kegiatan maka Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi mampu Memberikan Pelayanan Kesehatan dengan memanfaatkan waktu secara efektif tanpa membuang waktu yang berharga dengan percuma.

f) Perencanaan harus memperkiraan perkiraan dana dan modal yang dibutuhkan

M Manulang(2012:42-44) juga mengemukakan bahwa Perencanaan harus memperkirakan Budget atau dana dan modal yang dibutuhkan. Karena jika tidak memperkirakan dana yang dibutuhkan maka akan terjadi kekurangan dana yang dibutuhkan atau terjadi penggunaan dana yang tidak sesuai sehingga terjadi pemborosan dana dalam memberikan pelayanan kesehatan. Demi mencegah hal-hal demikian maka perkiraan dana yang di butuhkan sangat penting dalam mencegah kekurangan atau malah pemborosan dana saat memberikan pelayanan kesehatan.

Sesuai hasil wawancara dengan Narasumber yang menyebutkan bahwa Perkiraan dana di Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi dilaksanakan dengan menerapkan pembukuan Neraca saldo dengan menghitung Arus Kas dan perubahan modal yang di sesuaikan dengan kebutuhan pelaksanaan pelayanan kefarmasian dan lain lain.

**3.2 Pengorganisasian**

Dalam Penelitian ini Peneliti meneliti Fungsi Pengorganisasian dalam Manajemen Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi dengan membaginya kedalam 6 Indikakor yaitu:

a) Pengorganisasian harus memiliki pembagian kerja

Menurut Handoko, (2003:168-169)pengorganisasian harus mencangkup aspek-aspek penting salah satunya adalah pembagian kerja.Hal ini penting dalam penunjukan pegawai Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi agar dapat menyesuaikan dengan kemampuan dan keahlian tiap tiap pegawai dalam memberikan pelayanan kesehatan secara efektif.

Hal ini didukung oleh hasil wawancara dengan para Narasumber yang menyatakan bahwa Pembagian kerja di Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi meliputi penempatan para pegawai pada posisi yang masih kosong sesuai dengan Jurusan Pendidikan yang di tempuh. Dengan adanya pembagian kerja maka tiap-tiap Pegawai Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi dapat memilih pekerjaan yang sesuai kemampuan dan keahliannya.

b) Pengorganisasian harus memiliki departementalisasi

Selain itu Handoko, (2003:168-169)juga berpendapat bahwa selain pembagian kerja pengorganisasian harus memiliki departementalisasi karena dalam Pengorganisasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi departementalisasi berfungsi untuk membentuk Unit-Unit Kolompok yang memiliki Kemampuan khusus dalam Pekerjaan tertentu yang sesuai dengan bidang mereka. Sehingga Pegawai-Pegawai yang memiliki keahlian di bidang yang sama dapat saling bekerjasama dalam memberikan pelayanan kesehatan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi.

Hal ini didukung oleh hasil wawancara dengan para Narasumber yang menyatakan bahwa Departementalisasi di RSUD dr. Moewardi dalam membentuk kelompok kelompok kerja yang memiliki fungsi berbeda beda dengan anggota yang terdiri dari para staff kefarmasian yang memiliki tugas yang sama didasari dengan persamaan bidang kejuruan dan kekompakan kerja sama tim antara pegawai yang satu dengan yang lain.

c) Pengorganisasian harus memiliki Bagan Organisasi Formal

Kemudian Menurut Handoko, (2003:168-169)pengorganisasian juga harus memiliki Bagan Organisasi Formal. Yaitu Struktur Bagan organisasi secara resmi yang dapat menjelaskan Pembagian kerja dan pembagian Departementalisasi Para Pegawai Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi secara terperinci. Sehingga tiap–tiap Unit yang saling berhubungan dapat terintegrasi dengan saling membantu dalam melaksanakan Pelayanan Kesehatan.

Seperti yang diutaran oleh para Narasumber yang menyatakan bahwa Bagan Organisasi Formal yang ada di Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi yang terdiri dari Kepala Instalasi farmasi dan para staff kefarmasian dibawahnya ditunjuk sesuai dengan jenjang karir dan prestasi kerja mereka di bidang kefarmasian

d) Pengorganisasian harus memiliki Rantai Perintah dan Kesatuan Perintah

Selain itu menurut Handoko, (2003:168-169)pengorganisasian juga harus memiliki Rantai Perintah dan Kesatuan Perintah.Rantai Perintah dan Kesatuan perintah adalah Rangkaian kuasa Wewenang yang membentang secara horizontal dimana kepemilikan kewenang dalam organisasi dapat sederajat sehingga bila salah satu anggota Organisasi berhalangan hadir karena suatu alasan maka posisinya dapat di wakili oleh Anggota lainya yang sesuai dengan kepemilikan wewenang yang tercantum dalam struktur Rantai Perintah dan Struktur Kesatuan Perintah yang ada dalam Pengorganisasian Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi.

Hal ini didukung oleh hasil wawancara dengan para Narasumber yang menyatakan bahwa Rantai Perintah atau Kesatuan perintah di Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi berbentuk pelimpahan wewenang dari pimpinan tertinggi kepada ketua-Ketua Unit untuk memberi perintah kepada seluruh staff kefarmasian dengantujuan untuk menghindari hambatan yang dapat mengganggu jalannya kegiatan kefarmasian.

e) Pengorganisasian harus Jelas tingkat-tingkat Hirarki Manajemennya

Handoko, (2003:168-169) juga berpendapat bahwa Pengorganisasian harus Jelas tingkat-tingkat Hirarki Manajemennya. Tingkat Hirarki adalah tingkatan wewenang pengambilan keputusan yang membentuk piramida dari atas kebawah secara vertikal. Tingkat Hirarki berfungsi dalam membagi tugas manajerial sesuai dengan tingkatan kepemimpinan dengan adanya tingkatan Hirarki manajemen maka Tugas kepemimpinan manajerial di Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi tidak terfokus pada pimpinan tertinggi saja.

Hal ini didukung oleh hasil wawancara dengan para Narasumber yang menyatakan bahwa Tingkat hierarki di Instalasi Farmasi RSUD dr.Moewardi adalah sebuah struktur gambaran dari pangkat dan jabatan para pegawai sesuai tingkat pendidikan dan golongan strata yang telah mereka capai di bidang Kefarmasian

f) Pengorganisasian harus memiliki Saluran Komunikasi

Selain itu Handoko, (2003:168-169) juga menyatakan bahwa Pengorganisasian yang baik harus memiliki Saluran Komunikasi yang baik pula. Sehingga tercipta hubungan timbal balik yang bersifat kekeluargaan diantara Pegawai dan pimpinan agar dapat saling memahami Dalam menjalankan tugas bersama dalam memberikan layanan kesehatan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi.

Hal ini didukung oleh hasil wawancara dengan para Narasumber yang menyatakan bahwa bentuk Saluran komunikasi dalam pengorganisasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi antara lain melalui rapat koordinasi dan jaringan sosial media secara vertikal up to down maupun horizontal antar sesama pegawai.Karena itu Saluran komunikasi yang efektif sangat penting dalam menyatukan Para Pegawai dan Para Pimpinan Dalam menjalankan tugas di Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi.

**3.3Pengarahan**

Dalam Penelitian ini Peneliti meneliti Fungsi Pengarahan dalam Manajemen Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi dengan membaginya kedalam 4 Indikakor yaitu:

a) Pengarahan harus memiliki *Leadership* (pimpinan)

Pengarahan Menurut Rahmat Haryadi (dalam Ekhardi, 2010:12) harus dipimpin oleh seorang pemimpin yang mampu menggerakan semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran yang sesuai dengan perencanaan manejerial dan usaha-usaha organisasi.dalam hal ini Pengarahan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi di pimpin oleh Kepala Instalasi Farmasi melalui Para penanggung jawab tiap-tiap Unit Kerja salah satunya adalah Ibu Lanny Imelia Selaku Apoteker Penanggung jawab Distribusi yang kemudian menyampaikan perintah sebagai pelaksanaan Pengarahan dalam bidang Distribusi Obat dan peralatan kesehatan di Instalasi Farmasi RSUD dr Moewardi .

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara kepada para Narasumber bahwa Pimpinan tertinggi di Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi adalah Kepala Instalasi Farmasi yang telah memenuhi syarat untuk ditetapkan menjadi Kepala Instalasi yang berwenang untuk memimpin dan membawahi seluruh Staff kefarmasian.

b) Pengarahan harus berupa Perintah

Selain itu Rahmat Haryadi (dalam Ekhardi, 2010:12)juga mengemukakan bahwa dalam melaksanakan Pengarahan Pemimpin harus memberikan perintah sebagai wujud nyata Pelaksanaan Pengarahan .di Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi Tiap-Tiap Unit yang terbentuk dalam departementalisasi dipimpin oleh Kepala Instalasi memberikan Perintah kepada Pemimpin Unit yang di tunjuk untuk kemudian meneruskan perintahnya kepada bawahannya yang ada di Tiap Tiap Unit yang dipimpinnya Secara Up to down sesuai tahapan Hirarki nya.

Sesuai hasil wawancara dengan para Narasumber yang menyatakan bahwa perintah yang di berikan dalam pengarahan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi disampaikan kepada seluruh staff kefarmasian yang ditunjuk sesuai tugasnya melalui rapat koordinasi secara baik dan jelas serta mudah dipahami.

c) Pengarahan harus berbentuk Komunikasi

Rahmat Haryadi (dalam Ekhardi, 2010:12)menambahkan bahwa: Pengarahan harus berbentuk Komunikasi. Karena Pengarahan yang dilakukan Pemimpin adalah Perintah dimana Perintah adalah sebuah bentuk dari Komunikasi karena itu Komunikasi antara pemberi Perintah dan yang diperintah sangat penting agar saling memahami diantara kedua belah pihak.

Hal ini didukung oleh hasil wawancara dengan para Narasumber yang menyatakan bahwa terdapat Komunikasi sebagai bentuk Pengarahan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi yang dilakukan secara dua arah agar terjalin kesepahaman antara Kepala Instalasi dengan Seluruh Staff kefarmasian.

d) Pengarahan harus dapat memberikan conseling(nasehat)

Rahmat Haryadi (dalam Ekhardi, 2010:12)juga menyatakan bahwa Pengarahan harus dapat memberikan nasehat kepada yang diarahkan karena dalam pelaksanaan pengarahan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi para Pegawai pasti sering menghadapi kendala yang di dapat dihindari. Karena itu sebagai bentuk komunikasi selain memberi perintah pemimpin juga harus dapat memberi nasehat kepada yang dipimpin sehingga dalam pelaksanaan Pengarahan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi dapat terjalin kerjasama antara atasan dan bawahan dalam mencari Solusi untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dalam memberikan Pelayanan berkualitas kepada masyarakat

Hal ini didukung oleh hasil wawancara dengan para Narasumber yang menyatakan bahwa dalam rapat koordinasi selain sebagai bentuk komunikasi dan wadah untuk berdiskusi antara Kepala Instalasi dan para staff kefarmasian juga sebagai wadah untuk memberikan nasehat kepaga para staff kefarmasian yang memiliki masalah baik personal maupun inter personal dalam bentuk teguran ,pemberian masukan maupun motivasi agar mereka dapat bekerja kembali dalam memberikan pelayanan kefarmasian dengan baik.

**3.4** **Pengawasan**

Dalam Penelitian ini Peneliti meneliti Fungsi Pengawasan dalam Manajemen Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi dengan membaginya kedalam 5 Indikakor yaitu:

a) Pengawasan harus Obyektif\

Menurut Sondang P. Siagian (2002:176) Pengawasan harus Obyektif atau apa adanya dan jujur dalam menilai hasil pengawasan manajemen. Hal ini dilakukan supaya hasil yang didapat dari pengawasan dapat di evaluasi dan diperbaiki bila ada kekurangan dalam pelaksanaan manajemen pelayanan. Dalam mengawasi pelaksanaan pelayanan kesehatan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi obyektiitas sangat penting agar tercapai tujuan Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi yakni Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan yang baik dan berkualitas.

Hal ini didukung oleh hasil wawancara dengan para Narasumber yang menyatakan bahwa Obyektifitas Pengawasan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi terjamin keobyektifitasannya karena mengutamakan kebenaran dan keadilan bagi semua staff kefarmasian dalam menjalankan tugasnya.

b) Pengawasan harus dapat segera melaporkan adanya bentuk penyimpangan

Selain itu P. Siagian (2002:176) juga berpendapat bahwa Pengawasan harus dapat segera melaporkan adanya bentuk penyimpangan. Karena hal ini adalah tujuan utama dari fungsi pengawasan karena itu Pengawasan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi harus mampu mendeteksi penyimpangan secara rinci sehingga dapat mencari sumber masalah dan segera mencari solusinya agar dapat mengantisipasi hal yang sama di kemudian hari.

Hal ini didukung oleh hasil wawancara dengan para Narasumber yang menyatakan bahwa Pengawasan di Instalasi farmasi RSUD dr. Moewardi dapat Melaporkan Penyimpangan secara langsung dengan terlebih dahulu memberikan teguran sebagai peringatan dan menelaah sumber masalahnya terlebih dahulu agar permasalahan yang dihadapi tidak berlanjut

c) Pengawasan harus Fleksibel atau Luwes

P. Siagian (2002:176) juga berpendapat Pengawasan yang baik harus Luwes disesuaikan dengan Situasi dan Kondisi yang diawasi. Karena dalam mengawasi Kegiatan Pelayanan Kesehatan di Instalasi Farmasi RSUD dr.Moewardi fungsi Pengawasan di tuntut agar Fleksibel dan berpandangan luas dalam menjalankan tugasnya.

Hal ini didukung oleh hasil wawancara dengan para Narasumber yang menyatakan bahwa flexibilitas Pengawasan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi sudah terbentuk dengan baik agar para staff kefarmasian dapat melaksanakan tugas-tugasnya secara lancar dan maksimal tanpa merasa tergangguterlihat dari tingkat kesadaran diri para staff kefarmasian untuk mematuhi tata tertib yang ada tanpa merasa terganggu ataupun terpaksa .

d) Pengawasan harus Dinamis

Selain itu P. Siagian (2002:176) juga mengutarakan bahwa pengawasn harus dinamis dan selalu berkembang dengan melakukan perbaikan dan perubahan metode yang di gunakan dengan metode baru yang lebih sempurna.

Hal ini didukung oleh hasil wawancara dengan para Narasumber yang menyatakan bahwa Kedinamisan Pengawasan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi sudah dicapai dengan selalu melakukan perbaikan pada metode Pengawasan dengan menyesuaikaan dengan perkembangan yang ada secara progresif dan modern

e) Pengawasan harus Efisien

P. Siagian (2002:176) juga mengutarakan bahwa Pengawasan yang baik harus Efisien yaitu tepat guna dan tidak menghabiskan biaya dan tenaga .hal ini penting karena fungsi pengawasan memiliki banyak sekali hal yang harus diawasi dan tugas yaang harus dikerjakan. Karena itu Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi harus menerapkan fungsi pengawasan yang efisien agar tidak menguras tenaga serta tepat sasaran.

Hal ini didukung oleh hasil wawancara dengan para Narasumber yang menyatakan bahwa Efisiensi Pengawasan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi sudah tercapai dengan penggunaan metode pengawasan yang sederhana dan praktis serta modern sehingga tak berbelit-belit hanya tinggal pelaksanaan teknisnya yang keberhasilannya di tentukan oleh situasi dan kondisi para pegawai sendiri.

4. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis tentang Manajemen Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi Kota Surakarta dan berdasarkan data yang diperoleh dari pendapat para Informan selaku Narasumber dilapangan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

**4.1 Perencanaan Manajemen Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi Surakarta**

Perencanaan Manajemen Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi Surakarta dapat diteliti dari indikator-indikator Perencanaan yang diantaranya:

1. Perencanaan harus dapat Memprediksi apa yang akan terjadi
2. Perencanaan harus memiliki tujuan
3. Perencanaan harus memiliki tata aturan
4. Perencanaan harus memliki Program kerja
5. Perencanaan harus memiliki Jadwal Kegiatan
6. Perencanaan harus memperkiraan perkiraan dana dan modal yang dibutuhkan

**4.2 Pengorganisasian Manajemen Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi Surakarta**

Pengorganisasian Manajemen Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi Surakarta dapat diteliti dari indikator-indikator Pengorganisasian yang diantaranya:

1. Pengorganisasian harus memiliki pembagian kerja
2. Pengorganisasian harus memiliki departementalisasi
3. Pengorganisasian harus memiliki bagan organisasi formal
4. Pengorganisasian harus memiliki rantai perintah dan kesatuan perintah
5. Pengorganisasian harus jelas tingkat-tingkat hirarki manajemennya
6. Pengorganisasian harus memiliki saluran komunikasi

**4.3 Pengarahan Manajemen Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi Surakarta**

Pengarahan Manajemen Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi Surakarta dapat diteliti dari indikator-indikator Pengarahan yang diantaranya.

1. Pengarahan harus memiliki *Leadership* (pimpinan),
2. Pengarahan harus berupa perintah
3. Pengarahan harus berbentuk komunikasi dan
4. Pengarahan harus bisa memberikan conseling(nasehat).

**4.4 Pengawasan Manajemen Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi Surakarta**

Pengawasan Manajemen Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD dr. Moewardi Surakarta dapat diteliti dari indikator-indikator Pengawasan diantaranya.

1. Pengawasan harus Objektif
2. Pengawasa harus mampu segera melaporkan adanya bentuk penyimpangan
3. pengawasan harus memiliki sifat fleksibel atau luwes
4. Pengawasan harus dinamis, dan
5. Pengawasan harus efisien

5. DAFTAR PUSTAKA

1. Afifudin dan Beni Ahmad saebani, 2009,*“Metodologi Penelitian Kualitatif”*,Pustaka Setia, Bandung.
2. G.R.Terry, 1991,*“Prinsip-Prinsip Managemen”*. Bumi Aksara, Jakarta
3. Hasibuan, Malayu S.P, 2003.*”Manajemen Sumber Daya Manusia”,* Edisi Revisi. Bumi Aksara, Jakarta.
4. Herdiansyah, Haris. 2010, *“Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu sosial”*. Salemba Humanika, Jakarta.
5. Lewis, 2004.*“Kinerja Organisasi”*. UGM, Yogyakarta.
6. Sujamto,1989.*“Aspek-Aspek Pengawasan di Indonesia.* Sinar Grafika. Jakarta.
7. Manullang M, 2004. *“Dasar-Dasar Manajemen”*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
8. Mulyasa, E. *“Manajemen berbasis Sekolah”.* PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
9. Nawawi, Hadari. 2001, “*Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitifz”,* cet ke-4. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
10. P. Todaro, Michael. 1994,”*Economic Development”*. Longman , New York.
11. Siswanto, H.B. 2007, *“Pengantar Manajemen”,* cet ke-3. Bumi Aksara, Bandung.
12. Sukarna,2011.*”Dasar-Dasar Manajemen”*. CV. Mandar Maju, Bandung.
13. Surakhmad ,Winarno. 1994,*”Pengantar Interaksi Mengajar-Belajar:Dasar dan Metodologi Pengajar”.* Tarsito, Bandung.
14. Tani, Handoko, 1989, *“Manajemen”*, cet ke-2 BPFE, Yogyakarta.
15. Pratiwi Somantri Anggiani, 2013, “Evaluasi Pengelolaan Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Moewardi”,Skripsi, Fakultas Farmasi, Universitas Muhammadiyah, Surakarta
16. Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28H
17. Undang-Undang nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan