

SUMMARY

Recommendation On Increasing Drug Purchase Based On Analysis Of Consumer Purchase Decision Making

This research was conducted because the number of outpatient prescribed drugs at Pharmacy Departement of Mitra Keluarga Keluarga Waru Hospital had increased from 2014 to 2016, which reached at 10.0% in average thus this percentage exceeded the maximum of 5% targetted. This study aimed to give recommendation in increasing purchase outpatient prescriptions according to analysis of patient characteristics and decision making process in purchasing at Mitra Keluarga Waru Pharmacy Hospital.

This was an observational analytics search with cross-sectional study. Population were patients who have received medical prescription at Specialist Polyclinics and General Practice clinic of Mitra Keluarga Waru Hospital. The sample were 157 participants that picked used consecutive sampling technique. This research conducted in February-March 2018. Instrument used a set of questionnaire which was individually made by the researcher, and have been tested its validity and realibility. Respondents willingness to be interviewed were noted by filling the informed consent. Research data were analyzed univariately using frequency distribution and multivariately by using logistic regression ($p=0.05$) to identify influence of independent variables to the dependent variable which is presented in the table.

This study found five significant variables that influencing purchasing decision; age ($p=0.036$), reference group ($p=0.007$), roles ($p=0.001$), motivation ($p=0.001$) and attitude ($p=0.018$). Analysis regression is predicted through the value of $\exp(B)$ with the results: (1) Mitra Keluarga Waru Hospital outpatients who decided on their own not to buy drugs have a probability for purchase of 11.387 times compared to patient who did not decide on their own; (2) Outpatients with reference groups have a probability for purchase of 7.768 times higher compared to patients who did not have a reference group; (3) Outpatients with high motivation have a probability for purchase of 5.520 times higher compared with low motivated patients; (4) Mitra Keluarga Waru Hospital older aged outpatients have a probability for purchase of 1.411 times higher compared with young patients in drug purchases; (5) Outpatients with an agreed attitude to drug replacement have a probability for purchase of 0.534 times higher compared to patients who disagree in drug replacement.

The recommendation to increase the outpatient medication purchase at Mitra Keluarga Waru Hospital, namely (1) Communicate and educate through doctors, nurses, and polyclinic personnel to persuade patients and families purchase at Mitra Keluarga Pharmacy Department; (2) Advise doctors to perscribe medication as needed and in accordance with Formulary at an affordable price; (3) Redesign the drug service flow at Pharmacy Department; (4) Use drug delivery services to reduce waiting times in hospital; (5) Fulfillment of the number of Pharmacists; (6) Marketing feedback for promotions to appeal younger customers

through a web site or social media; (7) Suggest the purchasing at Pharmacy Department to improve the management of the medicines supplies.

The conclusions of this study were (1) Outpatient social characteristics of Mitra Keluarga Waru Hospital were the role of self-deciding on the purchase of medicines and the influence of reference group from family, had a big effect on the decision of buying drugs in Pharmacy Department; (2) Psychological characteristics of Mitra Keluarga Waru Hospital outpatients were having good motivation and good attitude toward empty drug replacement, had a good perception of pharmacy staff, but had a poor perception of pharmaceutical waiting times and expensive drug, had big influence on drug purchase decision in Pharmacy Department; (3) Individual characteristics of Mitra Keluarga Waru Hospital outpatients were mostly young adult, had little effect on drug purchase decision in Pharmacy Department; (4) Mitra Keluarga Waru Hospital outpatients performed a well-informed identification, poor information search and alternative evaluation; (5) Five variables which influenced the purchasing decisions were roles, followed by reference groups, motivation, ages and attitude.

RINGKASAN

Rekomendasi Peningkatan Pembelian Obat Berdasarkan Analisis Proses Pengambilan Keputusan Pembelian Konsumen

Penelitian ini dilakukan karena masalah jumlah resep rawat jalan yang tidak dibeli di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Mitra Keluarga Waru terus meningkat pada tahun 2014 hingga 2016 dengan rata-rata sebesar 10,0% dan belum tercapai sesuai target <5%. Masalah tersebut dikaji berdasarkan analisis proses pengambilan keputusan pembelian sebagai upaya untuk meningkatkan pembelian obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Mitra Keluarga Waru. Penelitian ini bertujuan untuk menyusun rekomendasi guna meningkatkan pembelian obat pasien rawat jalan berdasarkan analisis karakteristik pasien dan proses pengambilan keputusan pembelian pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Mitra Keluarga Waru.

Jenis penelitian adalah observasional dengan pendekatan analitik menggunakan metode penelitian *cross sectional*. Sampel penelitian adalah pasien rawat jalan yang mendapat resep dari poli umum dan poliklinik spesialis Rumah Sakit Mitra Keluarga Waru. Besar sampel penelitian sebesar 157 sampel dengan teknik *consecutive sampling*. Pengambilan sampel berlangsung pada bulan Februari sampai Maret 2018. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang dibuat sendiri oleh peneliti, dan telah memenuhi uji validitas dan uji reliabilitas. Responden yang diwawancarai telah mengisi pernyataan persetujuan. Data penelitian dianalisis secara univariat menggunakan distribusi frekuensi dan multivariat menggunakan regresi logistik ($p=0,05$) untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan disajikan dalam bentuk tabel.

Hasil uji statistik terdapat lima variabel yang berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian yaitu usia $p=0,036$, kelompok acuan $p=0,007$, peran $p=0,001$, motivasi $p=0,001$ dan sikap $p=0,018$. Besar pengaruh diprediksi melalui nilai $\exp(B)$ dengan hasil: (1) Pasien rawat jalan RSMKW yang memutuskan sendiri memiliki kemungkinan untuk tidak membeli obat sebesar 11,387 kali lipat dibandingkan pasien yang tidak memutuskan sendiri; (2) Pasien rawat jalan RSMKW yang memiliki kelompok acuan kemungkinan untuk membeli sebesar 7,768 kali lipat dibandingkan pasien yang tidak memiliki kelompok acuan; (3) Pasien rawat jalan RSMKW dengan motivasi tinggi kemungkinan untuk membeli sebesar 5,520 kali lipat dibandingkan pasien yang motivasinya rendah; (4) Pasien rawat jalan RSMKW dengan usia tua kemungkinan untuk membeli sebesar 1,585 kali lipat dibandingkan pasien dengan usia muda; (5) Pasien rawat jalan RSMKW dengan sikap setuju adanya penggantian obat kemungkinan untuk membeli sebesar 0,534 kali lipat dibandingkan pasien dengan sikap tidak setuju adanya penggantian obat.

Rekomendasi upaya peningkatan pembelian obat pasien rawat jalan Rumah Sakit Mitra Keluarga Waru yaitu (1) Perlunya komunikasi dan edukasi melalui dokter, perawat dan petugas poliklinik agar pasien dan keluarga melakukan pembelian di Instalasi Farmasi RSMKW; (2) Menyarankan dokter untuk meresepkan obat sesuai kebutuhan dan sesuai Formularium dengan harga

terjangkau; (3) Merancang ulang alur pelayanan obat di Instalasi Farmasi; (4) Menggunakan jasa pelayanan antar obat untuk mengurangi waktu tunggu di rumah sakit; (5) Pemenuhan jumlah tenaga Apoteker; (6) Masukan kepada *marketing* untuk melakukan promosi menarik bagi pelanggan usia muda melalui *web site* atau media sosial; (7) Menyarankan *purchasing* Farmasi untuk memperbaiki manajemen penyediaan obat.

Kesimpulan penelitian ini adalah (1) Karakteristik sosial pasien rawat jalan Rumah Sakit Mitra Keluarga Waru adalah berperan memutuskan sendiri pembelian obat dan adanya pengaruh kelompok acuan dari keluarga, berpengaruh besar terhadap keputusan pembelian obat di Instalasi Farmasi; (2) Karakteristik psikologi pasien rawat jalan Rumah Sakit Mitra Keluarga Waru adalah memiliki motivasi baik dan mempunyai sikap yang baik terhadap penggantian obat kosong, mempunyai persepsi baik terhadap petugas farmasi, namun tidak baik hal waktu tunggu pelayanan farmasi dan obat yang mahal, berpengaruh besar terhadap keputusan pembelian obat di Instalasi Farmasi; (3) Karakteristik individu pasien rawat jalan Rumah Sakit Mitra Keluarga Waru sebagian besar berusia dewasa muda, berpengaruh kecil terhadap keputusan pembelian obat di Instalasi Farmasi; (4) Pasien rawat jalan Rumah Sakit Mitra Keluarga Waru melakukan pengenalan kebutuhan dengan baik, pencarian informasi dan evaluasi alternatif dengan tidak baik; (5) Lima variabel yang mempunyai pengaruh terhadap keputusan pembelian, yang terbesar yaitu peran, diikuti kelompok acuan, motivasi, usia dan sikap.

ABSTRACT

Recommendation On Increasing Drug Purchase Based On Analysis Of Consumer Purchase Decision Making

This research was conducted because the number of outpatient prescribed drugs at Pharmacy Departement of Mitra Keluarga Keluarga Waru Hospital had increased from 2014 to 2016, which reached at 10.0% in average thus this percentage exceeded the maximum of 5% targetted. This study aimed to give recommendations in increasing purchase outpatient medication. This was an observational analytics study which is done with cross sectionally. Population were patients who have received medical prescription at Specialist Polyclinics and General Practice clinic. Sample were 157 participants that taken with consecutive sampling technique. Instrument used is a set of questionnaire that previously developed by researcher. Research data were analyzed univariately using frequency distribution and multivariately by using logistic regression ($p=0.05$). This study found five significant variables that influencing purchasing decision; including age ($p=0.036$), reference groups ($p=0.007$), roles ($p=0.001$), motivation ($p=0.001$) and attitude ($p=0.018$). This study concluded that both social characteristics and psychological characteristics of outpatients had a major influence on patients purchasing decisions, whereas individual characteristics had little effect on drug purchase decisions in Pharmacy Departement. Thus they perform a good need recognition, while they have poor information search and evaluation of alternatives.

Keywords: individual-social-psychological characteristics, drug purchasing decisions making, hospital pharmacy.

ABSTRAK

Rekomendasi Peningkatan Pembelian Obat Berdasarkan Analisis Proses Pengambilan Keputusan Pembelian Konsumen

Penelitian ini dilandasi masalah jumlah resep rawat jalan yang tidak dibeli di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Mitra Keluarga Waru terus meningkat pada tahun 2014 hingga 2016 dengan rata-rata sebesar 10,0% dan belum tercapai sesuai target <5%. Penelitian ini bertujuan untuk menyusun rekomendasi guna meningkatkan pembelian obat pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Mitra Keluarga Waru. Jenis penelitian adalah observasional dengan pendekatan analitik. Sampel penelitian adalah pasien rawat jalan yang mendapat resep dari poli umum dan poliklinik spesialis. Besar sampel penelitian sebesar 157 sampel dengan teknik *consecutive sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Data penelitian dianalisis secara univariat dan multivariat menggunakan regresi logistik ($p=0,05$). Hasil analisis terdapat lima variabel yang signifikan dan memberi pengaruh terhadap keputusan pembelian; yaitu usia ($p=0,036$), kelompok acuan ($p=0,007$), peran ($p=0,001$), motivasi ($p=0,001$) dan sikap ($p=0,018$). Kesimpulan dari penelitian ini adalah: karakteristik sosial dan karakteristik psikologi pasien rawat jalan punya pengaruh besar terhadap keputusan pembelian pasien, sedangkan karakteristik individu mempunyai pengaruh kecil terhadap keputusan pembelian obat di Instalasi Farmasi. Pasien rawat jalan Rumah Sakit Mitra Keluarga Waru melakukan pengenalan kebutuhan dengan baik, namun kurang baik dalam melakukan pencarian informasi dan evaluasi alternatif.

Kata kunci: karakteritik individu-sosial-psikologi, pengambilan keputusan pembelian obat, Farmasi Rumah Sakit.