

ABSTRACT

The expenditure component for medicine in hospitals is one of the biggest defrayment components, and revenue of medicine is one of the biggest revenue components in hospital. With as much as 42,98 % of lost prescriptions from general clinics throughout 2004 – 2006, this will surely cause trouble at The Pharmacy of Siti Khodijah Sepanjang Hospital. Therefore, this research is aimed to analyze the effect of patient's characteristics and decision making of purchasing process on the decision of purchasing within general clinic patients in Pharmacy of Siti Khodijah Sepanjang Hospital.

This was a cross sectional study, that use analytic survey. This research population is all of the patient at The General Clinic of Siti Khodijah Sepanjang Hospital in March 2007. The number of sample is 89 people who are determined by using The Multistage Sampling Method.

The result of this research shows that the variables that have an effect on the decision of purchasing within respondent are motivation, experience, and evaluation of alternatives. Besides that, from this research it is also described that between respondent buy medicine in pharmacy at a hospital and also respondent that do not buy medicine in pharmacy at a hospital although they both have different individual characteristics and psychological characteristics but they do have similar social characteristics.

As an effort to depress height of lost prescription number at The Pharmacy of Siti Khodijah Sepanjang Hospital by general clinic patient, the management of pharmacy should reconsider the price of medicine which have been determined and compared with competitor pharmacy, complete records of the number and types of medicine which be sold and improve the social skills of staff at The Pharmacy of Siti Khodijah Sepanjang Hospital.

Key words: patient's characteristics, decision making of purchasing process, lost prescriptions

ABSTRAK

Di rumah sakit komponen pembelanjaan untuk obat merupakan salah satu komponen pembiayaan yang paling besar, dan penerimaan pendapatan dari obat merupakan salah satu komponen pendapatan rumah sakit yang paling besar. Namun banyaknya resep yang lolos dari poli umum yaitu sebesar 42,98 % pada tahun 2004 – 2006 tentu saja akan menimbulkan masalah di Apotek Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh karakteristik pasien dan proses pengambilan keputusan pembelian terhadap keputusan pembelian pasien poli umum di Apotek Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang.

Penelitian ini merupakan penelitian survei analitik, dan menurut waktu penelitiannya merupakan penelitian *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien Poli Umum Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang pada bulan Maret 2007. Besar sampel adalah 89 orang yang ditentukan dengan metode *Multistage Sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian responden adalah motivasi, pengalaman, dan evaluasi alternatif. Selain itu, dari penelitian ini diperoleh gambaran bahwa antara responden yang membeli obat di apotek rumah sakit maupun responden yang tidak membeli obat di apotek rumah sakit keduanya memiliki karakteristik individu dan karakteristik psikologis yang berbeda namun memiliki karakteristik sosial yang sama.

Sebagai upaya untuk menekan tingginya angka resep lolos di Apotek Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang oleh pasien poli umum, maka sebaiknya pihak apotek meninjau ulang harga obat yang telah ditentukan dan membandingkannya dengan apotek pesaing, melengkapi jenis dan jumlah obat yang dijual dan meningkatkan keramahan petugas Apotek Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang.

Kata kunci: karakteristik pasien, proses pengambilan keputusan pembelian, resep lolos