

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Praktek kefarmasian di rumah sakit mengalami pergeseran secara bertahap. Pergeseran tersebut meliputi paradigma teknis yang menekankan pada produk obat dan peracikan, berubah menjadi pendekatan yang lebih berorientasi kepada pelayanan pasien dan penanganan pasien secara komprehensif. Instalasi Farmasi merupakan salah satu *revenue center* utama di rumah sakit. Pendapatan yang disumbangkan oleh Instalasi Farmasi bagi rumah sakit sangat berguna untuk biaya operasional pelayanan kesehatan di rumah sakit. Di lain pihak, anggaran pembelian obat juga menelan biaya yang cukup besar, oleh sebab itu diperlukan kesiapan dan kematangan dalam segala aspek pengelolaannya untuk meningkatkan profit di bidang pelayanan kefarmasian termasuk dengan meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian.

Rumah Sakit Delta Surya adalah Rumah Sakit Umum swasta kelas C di Sidoarjo yang berdiri sejak tahun 1990 dan memiliki 142 tempat tidur. Fasilitas pelayanan yang ada meliputi pelayanan rawat jalan, pelayanan IGD 24 jam, tindakan operatif, rawat inap dan penunjang medik yang terdiri dari laboratorium, radiologi dan farmasi.

Pedoman penggunaan obat di RS Delta Surya Sidoarjo saat ini adalah formularium obat yang ditetapkan berdasarkan usulan dari staf medis fungsional, kemudian setelah mendapatkan persetujuan manajemen ditetapkan oleh Direktur

Rumah Sakit. Formularium obat berlaku selama satu tahun sejak tanggal ditetapkannya. Pengadaan perbekalan farmasi bersifat metode pembelian langsung. Pembelian obat, alat kesehatan dan barang-barang lain yang berhubungan dengan pelayanan farmasi dilakukan dengan membuat surat pesanan harian yang dikirimkan kepada distributor utama dari produk yang diinginkan.

Sumber Daya Manusia di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo terdiri dari: 2 orang apoteker, 22 orang tenaga teknis kefarmasian (asisten apoteker) dan 2 tenaga administrasi yang bertugas di pelayanan farmasi rawat inap maupun rawat jalan. Tenaga medis yang ada di RS Delta Surya Sidoarjo terdiri dari dokter umum, dokter gigi, dokter spesialis dan dokter gigi spesialis. Sebagian besar tenaga medis berstatus sebagai dokter non organik yang memiliki Surat Izin Praktek di RS Delta Surya Sidoarjo.

Manajemen RS Delta Surya Sidoarjo menetapkan target besarnya jumlah resep lolos di unit rawat jalan diharapkan tidak melebihi 10 %. Pada pengamatan selama periode 6 hingga 19 Oktober 2014 di seluruh poliklinik rawat jalan RS Delta Surya Sidoarjo, didapatkan rata-rata 94% pasien rawat jalan mendapatkan resep. Dari data laporan tahunan RS Delta Surya Sidoarjo selama 2012 sampai dengan 2014, dapat dilihat bahwa jumlah resep yang lolos di Instalasi Farmasi adalah rata-rata sebesar 44,48% dari total jumlah pasien yang mendapatkan resep. Data tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1:

Tabel 1.1 Data Jumlah Resep Lolos di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2012-2014

No.	Klinik	Pasien Mendapatkan Resep (Berdasarkan Pengamatan)						Lembar Resep Dilayani di Instalasi Farmasi						Lembar Resep Lolos Di Instalasi Farmasi						Rata-rata Lembar Resep Lolos di Instalasi Farmasi 2012-2014	
		2012		2013		2014		2012		2013		2014		2012		2013		2014			
		N	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%	n	%	N	%	n	%	N	%
1.	Klinik Umum	21782	95	28890	95	29506	95	18868	86,62	28210	97,65	28305	95,93	2914	13,38	680	2,35	1201	4,07	1598	6,60
2.	Spesialis Anak	16178	95	20555	95	20738	95	10396	64,26	13392	72,82	13494	65,07	5782	35,74	7163	27,18	7244	34,93	6729	32,62
3.	Spesialis Obgyn	5792	95	5683	95	5566	95	3432	58,25	2896	50,95	3157	56,71	2360	40,75	2787	49,04	2409	43,28	2518	44,36
4.	Spesialis Penyakit Dalam	6465	95	8195	95	8825	95	3479	53,81	4460	54,42	4939	55,96	2986	46,19	3735	45,58	3886	44,03	3536	45,27
5.	Spesialis Mata	1866	90	2130	90	2374	90	842	45,12	1021	47,93	1076	45,32	1024	54,88	1109	52,06	1298	54,68	1144	53,87
6.	Spesialis THT	3127	95	3.111	95	3571	95	1794	57,37	1836	59,02	2102	58,86	1333	42,63	1275	40,98	1469	41,14	1359	41,58
7.	Spesialis Syaraf	1427	95	1819	95	1744	95	620	43,45	801	44,03	789	45,24	807	56,55	1018	55,96	955	54,76	927	55,76
8.	Spesialis Jantung	1987	95	1936	95	1899	95	700	35,23	899	46,43	708	37,28	1287	64,77	1037	53,56	1191	62,72	1172	60,35
9.	Spesialis Paru	1060	95	1583	95	1337	95	494	46,60	740	46,75	633	47,34	566	53,40	843	53,25	704	52,66	704	53,10
10.	Spesialis Kulit dan Kelamin	1670	95	2021	95	2339	95	1468	87,90	1767	87,43	1963	83,92	202	12,09	254	12,57	376	16,08	277	13,58

Dilanjutkan pada halaman berikutnya

Lanjutan Tabel 1.1

No.	Klinik	Pasien Mendapatkan Resep (Berdasarkan Pengamatan)						Lembar Resep Dilayani di Instalasi Farmasi						Lembar Resep Lolos Di Instalasi Farmasi						Rata-rata Lembar Resep Lolos di Instalasi Farmasi 2012-2014	
		2012		2013		2014		2012		2013		2014		2012		2013		2014		n	%
		N	%	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
11.	Spesialis Bedah Umum	1376	95	1602	95	1616	95	648	47,09	812	50,69	727	44,98	728	52,91	790	49,31	889	55,01	802	52,41
12.	Spesialis Bedah Saraf	188	95	85	95	52	95	111	59,04	43	50,59	27	51,92	77	40,96	42	49,41	25	48,07	48	46,15
13.	Spesialis Bedah Urologi	353	95	438	95	534	95	158	44,76	206	47,03	253	47,38	195	55,24	232	47,03	281	52,62	236	51,45
14.	Spesialis Kepala dan Leher	87	85	130	85	165	85	38	43,68	57	43,85	72	43,64	49	56,32	73	56,15	93	56,36	72	56,28
15.	Spesialis Bedah Orthopedi	1626	95	1608	95	1501	95	784	48,22	771	47,95	637	42,44	842	51,78	837	52,05	864	57,56	848	53,80
Rata-rata Per klinik		4332	94	5319	94	5668	94	2992	54,76	3860	56,50	3925	54,80	1410	45,17	1458	43,10	1526	45,20	1465	44,48
Total		64984		79786		85021		43832		57911		58882		21152		20056		22885		21970	

Sumber : Data Laporan Tahunan RS Delta Surya Sidoarjo Tahun 2012-2014

Tabel 1.1 memperlihatkan bahwa berdasarkan pengamatan, persentase pasien mendapatkan resep adalah tertinggi 95 % dari jumlah pasien yang berobat di poli umum, spesialis anak, spesialis obsgyn, spesialis penyakit dalam, spesialis THT, spesialis syaraf, spesialis jantung, spesialis paru, spesialis kulit dan kelamin, spesialis bedah umum, spesialis bedah syaraf, spesialis bedah urologi dan spesialis bedah orthopedi. Sedangkan persentase pasien mendapatkan resep yang terendah adalah di poli bedah kepala dan leher yaitu sebanyak 85% dari jumlah pasien berobat. Bila dilihat dari masing-masing poliklinik, persentase resep lolos terbanyak adalah dari poli spesialis jantung yaitu sebesar rata-rata 60,35 % per tahun, dan terendah adalah dari klinik umum, sebesar 6,60 % per tahun.

Pada wawancara pendahuluan yang dilakukan terhadap tiga puluh orang pasien poliklinik rawat jalan untuk mengetahui alasan mereka membeli atau tidak membeli obat di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo, didapatkan hasil wawancara sebagai berikut:

1. Pasien yang membeli obat di Instalasi Farmasi rumah sakit memberikan alasan yang bervariasi antara lain karena merasa membeli obat di rumah sakit lebih praktis karena obat dapat langsung dibawa pulang, meskipun pasien menyadari harganya lebih mahal dibandingkan apotek lain. Alasan lain yang diberikan pasien yang berbeda adalah membeli obat karena kepesertaannya di asuransi yang bekerja sama dengan RS Delta Surya Sidoarjo. Ada pula pasien yang mengatakan alasan membeli obat di rumah sakit karena sudah lama menjadi langganan dan tinggal di dekat RS Delta Surya Sidoarjo.

2. Pasien yang tidak membeli obat di Instalasi Farmasi rumah sakit memberikan alasan pelayanan obat di RS Delta Surya Sidoarjo lama, harga obat lebih mahal bila dibandingkan di tempat lain dan obat yang dibutuhkan sering tidak tersedia. Ada pula pasien yang menyatakan sudah mempunyai apotek langganan sendiri dan selalu membeli obat di tempat tersebut.

Pelayanan resep di Instalasi Farmasi rumah sakit meliputi resep dari unit rawat inap, instalasi gawat darurat dan unit rawat jalan. Pada umumnya resep dari unit rawat inap seluruhnya dapat dilayani oleh Instalasi Farmasi karena pasien rawat inap telah secara total mempercayakan pengobatannya di rumah sakit yang meliputi perawatan, tindakan medis dan pelayanan farmasi. Demikian pula dengan pasien dari instalasi gawat darurat, karena kondisi kegawatan yang dialami pasien pada umumnya obat yang diresepkan dokter cenderung untuk segera dibeli di Instalasi Farmasi rumah sakit oleh pasien atau keluarganya agar kegawatdaruratannya dapat segera teratasi.

Pasien rawat jalan memiliki karakteristik yang berbeda, setelah berkonsultasi dengan dokter dan mendapatkan resep, pasien memiliki otoritas untuk memutuskan membeli obat atau tidak membeli obat serta dimana obat tersebut akan dibeli. Dengan kata lain pasien rawat jalan menjadi penentu akhir dalam keputusan pembelian obat di rumah sakit. Beberapa rumah sakit berusaha meminimalkan kemungkinan lolosnya resep rawat jalan dengan berbagai cara, salah satunya dengan penetapan formularium dan pemberlakuan resep elektronik dimana pasien langsung diarahkan untuk membeli obat di Instalasi Farmasi setelah melakukan pembayaran. Di Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo

formularium sudah ada meskipun kepatuhannya masih di bawah 100% dan resep masih ditulis di lembar resep dan diberikan kepada pasien setelah pemeriksaan dokter, sehingga pada akhirnya pasien sendiri yang akan menentukan keputusan pembelian obat. Keputusan pilihan pasien akan dipengaruhi oleh kondisi penyakitnya, faktor sosiodemografis yaitu faktor budaya, sosial, pribadi (usia, pekerjaan, penghasilan, pengalaman dan gaya hidup) serta faktor psikologi.

Penyebab lain adalah tipe rasionalitas pasien itu sendiri. Teori tindakan rasional dari Max Weber yang berbasis ilmu sosiologi menjelaskan bahwa pasien sebagai individu memiliki tipe rasionalitas yang berbeda dan menjadi dasar dalam setiap tindakannya. Perilaku pasien dalam memutuskan pilihan untuk membeli atau tidak membeli obat dipengaruhi oleh tipe rasionalitasnya. Teori ini dikenal sebagai *Rational Choice Theory* yang berpendapat bahwa tindakan didasarkan pada pertimbangan logis terkait tujuan, nilai yang dianut, pengalaman, emosi dan kebiasaan atau tradisi (Wallace, 1990). Dengan adanya berbagai alasan pembelian obat yang dikemukakan pasien pada wawancara pendahuluan dan semakin banyaknya pilihan tempat pembelian obat di sekitar RS Delta Surya Sidoarjo, maka rasionalitas pasien dalam bertindak menjadi penting untuk diperhatikan.

Jenis preferensi juga dapat berpengaruh bagi pilihan yang diambil oleh pasien. Setiap individu memiliki proses pembentukan jenis preferensi yang berbeda. Preferensi individu tertentu merupakan jenis yang terbentuk melalui keinginannya untuk selalu mengetahui atribut produk yang akan dibeli secara detail untuk kemudian membandingkannya dengan atribut serupa pada produk lain sebelum mengambil keputusan. Jenis preferensi sangat penting untuk

dipelajari karena preferensi konsumen terhadap suatu produk/merek barang atau jasa adalah tahap awal yang mendasari pilihan yang akan dibuat oleh konsumen tersebut (Bass,2011).

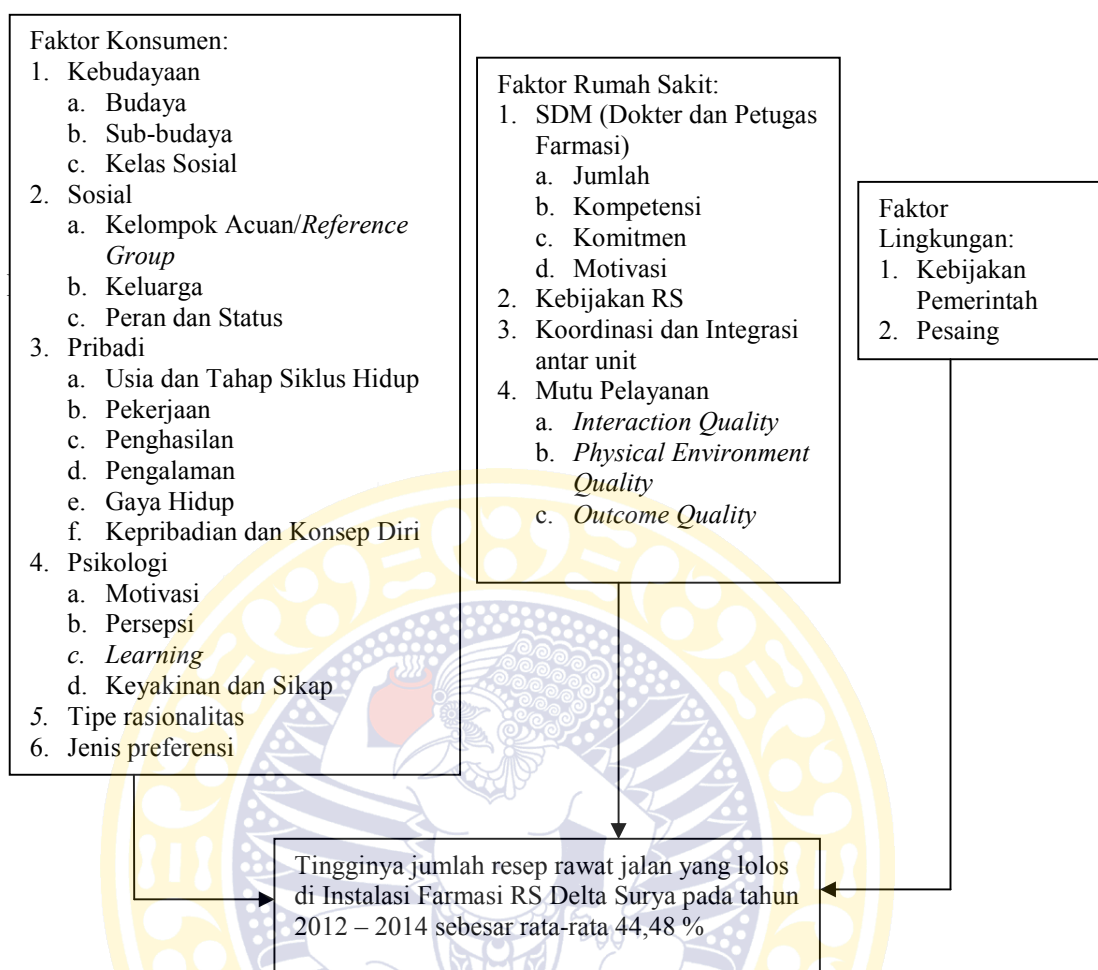
Jumlah resep yang masuk dan dilayani di Instalasi Farmasi merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi. Semakin baik penilaian pasien terhadap mutu pelayanan, akan mendorong pemanfaatan Instalasi Farmasi yang semakin tinggi dalam wujud banyaknya cakupan resep yang dilayani, demikian pula sebaliknya.

Berdasarkan data dan informasi di atas, maka masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah tingginya resep rawat jalan yang lolos di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo , yaitu sebesar rata-rata 44,48 % per tahun dari tahun 2012 sampai 2014.

## **1.2 Kajian Masalah**

Berdasarkan masalah yang diangkat dalam penelitian ini, maka dapat dilakukan identifikasi faktor yang dapat menyebabkan tingginya resep rawat jalan yang lolos di Instalasi Farmasi RS Delta Surya seperti yang terdapat dalam gambar berikut ini:





Gambar 1.1 Bagan Kajian Masalah

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa banyak faktor yang mungkin mempengaruhi banyaknya lembar resep rawat jalan yang lolos di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo, yaitu:

- Faktor Konsumen/Pasien
  - Faktor Budaya

Budaya adalah segala sesuatu yang mempengaruhi proses berpikir dan berperilaku seseorang. Karakteristik pengguna jasa Instalasi Farmasi bisa dipengaruhi oleh faktor budaya, apabila budaya yang ada di sekitar individu

mendukung untuk melakukan pembelian suatu barang, maka individu tersebut memiliki kecenderungan positif untuk melakukan pembelian barang tersebut. Bila seseorang memiliki budaya yang meyakini pengobatan secara medis, maka kecenderungan untuk membeli obat yang diresepkan oleh dokter akan tinggi. Sebaliknya apabila individu memiliki budaya yang meyakini pengobatan tradisional/alternatif, maka individu tersebut memiliki kecenderungan negatif untuk membeli obat yang diresepkan oleh dokter, dan memilih pengobatan alternatif.

b. Faktor Sub-budaya

Karakteristik pembeli dapat dipengaruhi oleh jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, domisili dan ukuran keluarga. Pada usia produktif dimana kesadaran untuk menjaga kesehatan untuk bisa tetap produktif tinggi akan menimbulkan kecenderungan positif untuk memilih tempat pembelian obat yang paling praktis karena keinginan untuk segera sembuh.

c. Kelas Sosial

Kelas sosial adalah kelompok yang relatif homogen dan bertahan lama dalam suatu masyarakat, yang tersusun secara hirarkis, dan keanggotaannya memiliki nilai, minat dan perilaku yang serupa. Apabila seseorang berasal dari kelas sosial dengan status yang lebih tinggi maka akan memilih untuk membeli barang di tempat yang menunjang *prestige* mereka dengan harga yang lebih tinggi. Sedangkan kelas sosial yang lebih rendah cenderung membeli sesuai dengan kemampuannya saja dan memilih tempat yang menjual dengan harga lebih murah. Dalam hal pemanfaatan Instalasi Farmasi

tentunya tergantung bagaimana RS Delta Surya Sidoarjo dipandang oleh masyarakat, apabila pasien dengan kelas sosial tinggi menganggap membeli obat di rumah sakit lebih bergengsi daripada membeli di apotek luar, maka anggapan tersebut akan mendorongnya untuk memilih melakukan pembelian obat di rumah sakit. Sedangkan apabila pandangan itu dimiliki oleh pasien dengan kelas sosial yang lebih rendah, maka akan berbeda.

d. *Kelompok Acuan/Reference Group*

Kelompok acuan yang memberikan referensi pada seseorang terdiri dari seluruh kelompok yang mempunyai pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang. Orang umumnya sangat dipengaruhi oleh kelompok referensi mereka karena tertarik dengan perilaku atau gaya hidup tertentu sehingga orang tersebut akan berusaha untuk menyesuaikan diri. Proses penyesuaian diri tersebut seringkali menimbulkan tekanan dalam diri orang tersebut untuk mengikutinya. Misalnya ada keluarga atau teman dekat yang merekomendasikan pembelian obat di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo, maka rekomendasi dari lingkungan dekat seperti ini dapat berpengaruh positif terhadap pilihan pasien tersebut dalam membeli obat di tempat yang direferensikan. Sebaliknya bila referensi yang diberikan adalah untuk membeli obat di apotek lain, maka referensi tersebut akan menghasilkan kecenderungan negatif terhadap pilihan membeli obat di RS Delta Surya Sidoarjo.

e. Keluarga

Keluarga adalah kelompok yang paling dekat dengan seseorang dan berpengaruh besar terhadap keputusannya. Adanya anak dalam keluarga menyebabkan lebih tingginya kunjungan ke fasilitas kesehatan dan pada umumnya juga melakukan pembelian obat atau vitamin ditempat yang sama dengan alasan ingin anak segera mendapatkan obat. Namun pelayanan Instalasi Farmasi yang lama dapat menyebabkan keluarga yang membawa anak kecil tidak jadi membeli obat karena tidak ingin menunggu terlalu lama di rumah sakit.

f. Peran dan Status

Keputusan pembelian obat seseorang dipengaruhi oleh peran dan status yang dimilikinya. Seorang berstatus pimpinan sebuah perusahaan akan lebih mudah tidak puas dengan pelayanan yang diterimanya, misalnya karena pelayanan dianggap lama, ruang tunggu kurang nyaman, obat yang tersedia kurang lengkap sehingga akan mempengaruhi keputusannya untuk memilih membeli obat di tempat tersebut.

g. Usia dan Tahap Siklus Hidup

Sepanjang hidupnya orang akan mengalami berbagai hal yang mungkin akan menyebabkan dirinya memerlukan pengobatan. Pasien dalam rentang usia muda dan tua memiliki kebutuhan jenis pengobatan yang berbeda. Konsumen berusia muda dengan kondisi sakit ringan terkadang menunda untuk membeli obat yang diresepkan dokter karena merasa tidak terlalu membutuhkannya. Namun konsumen yang berusia lanjut/tua yang perlu

mengonsumsi obat secara rutin pada umumnya memutuskan untuk membeli obat di tempat yang sama dengan pertimbangan waktu, tenaga dan kemudahan lainnya.

#### h. Pekerjaan

Seseorang dengan jenis pekerjaan tertentu dapat saja memiliki pertimbangan yang berbeda dengan orang yang memiliki jenis pekerjaan lainnya dalam hal memutuskan membeli obat di suatu tempat. Apabila pekerjaannya menuntut untuk segera sembuh maka secepatnya ia akan membeli obat yang diresepkan dokter di tempat terdekat, sedangkan orang dengan jenis pekerjaan yang memiliki fleksibilitas waktu yang tinggi mungkin tidak langsung membeli obat di tempat tertentu dan masih memiliki waktu untuk mencari alternatif tempat lain yang lebih murah, lebih lengkap.

#### i. Penghasilan

Penghasilan seseorang menentukan situasi ekonomi yang berpengaruh terhadap keputusannya membeli. Masing-masing individu dengan penghasilan yang berbeda akan menggunakannya untuk membeli barang yang diperlukan dengan harapan akan memperoleh kepuasan yang maksimum. Apabila kemampuan finansial yang ditunjang oleh penghasilannya cukup tinggi maka akan mendorong niat pasien untuk membeli obat, sebaliknya apabila kemampuan finansialnya rendah maka akan menjadi penghambat keputusan pembelian obat.

#### j. Pengalaman

Pengalaman merupakan keadaan yang pernah dialami oleh seseorang dalam perjalanan hidupnya. Melalui pengalaman, seseorang mengingat, belajar dan seringkali kemudian menjadikannya sebagai acuan dalam tindakan selanjutnya. Pengalaman membeli obat di suatu tempat meliputi kegiatan berkomunikasi dengan pemberi layanan, mendapatkan informasi, proses menunggu hingga proses membayar. Bila pengalaman yang didapatkan saat membeli obat baik, artinya pasien puas dengan pelayanannya, pasien mendapatkan informasi yang ia butuhkan dari petugas apotik tersebut, dan harga obat tidak lebih mahal dibandingkan tempat lain, maka pengalaman ini akan berpengaruh positif terhadap kemungkinan pasien akan membeli obat di tempat yang sama di kemudian hari.

#### k. Gaya Hidup

Keputusan seseorang membeli obat di suatu tempat dipengaruhi oleh gaya hidup. Apabila orang tersebut memiliki gaya hidup mewah, maka ia cenderung tidak mau mengonsumsi obat generik, dan menginginkan obat paten tanpa terlalu mempertimbangkan harga. Selain itu orang tersebut mungkin tidak ingin menunggu dan mengharapkan obat diantar ke rumahnya, sehingga ia akan lebih suka membeli di tempat yang melayani pengantaran obat.

#### l. Kepribadian dan konsep diri

Setiap orang memiliki kepribadian yang khas dan ini akan mempengaruhi perilaku pembeliannya. Sebagai contoh seorang pasien memiliki kepribadian

yang kooperatif dan toleran sehingga jarang memperlakukan bila dalam proses pembelian obat di Instalasi Farmasi ia harus menunggu atau menghadapi kondisi obat tidak lengkap sehingga harus diganti atau dipesankan. Pada kunjungan berikutnya pun ia mungkin tetap akan membeli obat di tempat yang sama. Berbeda halnya pada tipe kepribadian yang cenderung kurang sabar, individu ini lebih mudah tidak puas dan lebih sering menyampaikan keluhan apabila pelayanan yang didapatkan tidak sesuai harapannya. Bila individu dengan kepribadian seperti tersebut di atas pernah mengalami kondisi yang tidak menyenangkan saat membeli obat di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo, kemungkinan besar ia tidak akan membeli obat lagi ditempat yang sama.

#### m. Motivasi

Pasien yang datang ke rumah sakit tentunya didorong oleh motivasi yang spesifik, yaitu ingin segera sembuh dari penyakitnya. Dalam hal ini motivasi dapat menjadi pendorong bagi keputusan pasien tersebut untuk memilih membeli obat di rumah sakit tersebut, karena bila harus membeli di tempat lain mungkin waktu yang dibutuhkan lebih lama, obat yang diresepkan belum tentu tersedia sehingga akan menghambat proses kesembuhannya.

#### n. Persepsi

Bagaimana RS Delta Surya Sidoarjo dipersepsikan oleh masyarakat, baik dalam hal kualitas layanan maupun harga, akan mempengaruhi keputusan pemanfaatannya. Apabila seseorang telah memiliki persepsi bahwa layanan Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo tidak baik, berdasarkan

pengalamannya sendiri maupun pengalaman orang lain yang disampaikan padanya, maka kemungkinan akan berpengaruh secara negatif terhadap pilihannya untuk membeli obat di tempat tersebut.

o. *Learning*

Kebanyakan perilaku seseorang adalah hasil dari proses belajar. Keputusan pasien dalam pembelian obat bisa didapat dari pengalaman sendiri maupun pengalaman orang lain. Bila pengalaman sebelumnya mengecewakan, misalnya harga obat jauh lebih mahal saat dibandingkan dengan tempat lain, maka pada kesempatan berikutnya ia tidak akan membeli obat lagi di tempat yang sama.

p. *Keyakinan dan Sikap*

Keyakinan seseorang dapat terbentuk dari pemahaman dan pengalaman pribadinya maupun dari pengaruh orang-orang dan situasi di sekitarnya. Keyakinan itu akan menghasilkan sikap untuk bertindak. Apabila pasien sudah memiliki keyakinan bahwa Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo menyediakan obat berkualitas, lengkap dengan harga terjangkau, maka keyakinan itulah yang akan mendorongnya untuk melakukan pembelian obat di tempat tersebut.

q. *Tipe Rasionalitas*

Tipe rasionalitas seseorang akan berpengaruh terhadap perilakunya, termasuk pada proses pengambilan keputusan dalam pembelian. Dalam *Rational Choice Theory* (RCT) yang dikembangkan dari ilmu sosiologi, terdapat empat kategori tindakan yang didasari rasionalitas, yaitu



*Zweckrational*, *Wertrational*, *Affectual* dan *Traditional*. Tindakan *Zweckrational* adalah tindakan yang didasari pertimbangan akan pentingnya kesesuaian antara usaha yang dilakukan dan tujuan yang ingin dicapai. Dalam ilmu ekonomi tindakan *Zweckrational* adalah tindakan yang berorientasi pada kesesuaian antara *cost* yang dikeluarkan dan *benefit* yang didapat. Perilaku pembelian obat di Instalasi Farmasi pada individu dengan tipe *zweckrational* akan berbeda dengan tipe rasionalitas lainnya.

r. Jenis Preferensi

Preferensi adalah selera, rasa suka atau tidak suka seseorang terhadap pilihan produk atau jasa. Dalam hal memutuskan untuk membeli obat, seseorang memiliki preferensi masing-masing terhadap kategori obat generik atau paten, harga murah atau mahal, obat ditunggu atau diantar dan hal-hal lainnya, dimana akan mempengaruhi keputusannya untuk membeli. Jenis preferensi menurut proses pembentukannya dapat digolongkan dalam dua kategori yaitu preferensi berdasarkan atribut (*attribute-based preference*) dan preferensi berdasarkan sikap (*attitude-based preference*).

2. Faktor Rumah Sakit

a. Sumber Daya Manusia

Pelayanan yang baik didukung oleh kualitas tenaga kerja yang baik dan berpengaruh terhadap kinerja organisasi. Kualitas tenaga kerja didukung oleh jumlah dan kompetensi dari tenaga kerja. Komitmen dari petugas di lingkungan rumah sakit, baik tenaga fungsional maupun struktural dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen/ pasien tentunya juga

memiliki peranan penting. Sedangkan motivasi dokter dan petugas farmasi untuk mendapatkan penghargaan atas prestasinya dapat mempengaruhi kinerja yang dihasilkan, dalam hal ini pelayanan kepada pasien.

b. Kebijakan Rumah Sakit

Kebijakan rumah sakit, terutama yang berhubungan dengan pelayanan farmasi misalnya dalam hal pengadaan obat, persediaan dan pentarifan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang dihasilkan Instalasi Farmasi yang pada akhirnya akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen/pasien. Apabila kualitas layanan menurun dan berakibat pada turunnya kepuasan pasien, maka kemungkinan terjadinya resep lolos akan semakin besar.

c. Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan adalah kualitas pelayanan yang dinilai oleh konsumen meliputi *interaction quality*, *physical environment quality* dan *outcome quality*. *Interaction quality* adalah kualitas interaksi yang terjadi saat pasien memanfaatkan layanan farmasi. *Interaction quality* adalah kualitas yang dihasilkan dari sikap (*attitude*), perilaku (*behavior*) dan keahlian (*expertise*) dalam memberikan pelayanan. *Physical environment quality* meliputi desain serta suasana ruang tunggu yang nyaman, serta kondisi lingkungan di sekitar Instalasi Farmasi merupakan nilai lebih yang dipersepsikan sebagai kualitas yang baik oleh pasien. *Outcome quality* adalah kualitas dari hasil pelayanan, yaitu waktu tunggu, kualitas obat dan

kemasan obat serta kesan yang didapatkan oleh pasien saat membeli obat. Bila pasien tidak perlu mengantri/menunggu saat membeli dan melakukan pembayaran, maka akan berpengaruh secara positif terhadap pilihannya. Demikian pula bila obat yang dibeli berkualitas baik dan kemasannya rapi, pasien akan mendapatkan kesan yang baik dan pengaruhnya positif untuk kemungkinan pembelian berikutnya. Suasana di ruang tunggu juga dapat mempengaruhi keputusan pasien untuk membeli. Ruang tunggu yang terlalu ramai dan tidak nyaman membuat pasien enggan untuk membeli obat di tempat tersebut.

d. Koordinasi dan Integrasi Antar Unit

Instalasi Farmasi adalah bagian yang tidak terpisahkan dari pelayanan rumah sakit secara keseluruhan, sehingga koordinasi yang baik dan integrasi fungsi antar unit sangat diperlukan untuk menjamin dihasilkannya pelayanan yang bermutu bagi konsumen.

3. Faktor Lingkungan

a. Kebijakan Pemerintah

Kebijakan pemerintah yang memberikan kemudahan dalam hal pengurusan perijinan mendirikan layanan kesehatan dapat memacu banyaknya layanan kesehatan baru yang menyediakan jenis jasa pelayanan kesehatan yang sama. Dengan semakin banyaknya berdiri tempat pelayanan kesehatan yang menyediakan jasa pelayanan kesehatan yang sejenis, maka akan memberikan banyak pilihan kepada pasien dalam

memilih tempat pelayanan kesehatan. Hal ini juga memberikan peluang terjadinya resep lolos.

b. Apotek Lain

Banyaknya apotek lain di sekitar RS Delta Surya Sidoarjo kemungkinan bisa menyebabkan resep lolos. Perbedaan harga, fasilitas, layanan dan lokasi yang lebih dekat dengan tempat tinggal pasien dapat menjadi faktor yang mempengaruhi pilihan pasien membeli obat.

## 1.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan Gambar 1.1 terdapat tiga faktor utama yang berpengaruh pada banyaknya resep rawat jalan yang lolos di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo, yaitu faktor konsumen, faktor rumah sakit dan faktor lingkungan. Faktor konsumen yang dimaksud adalah pasien yang berasal dari poliklinik rawat jalan. Dalam penelitian ini yang diteliti adalah faktor konsumen (faktor pribadi dan sosial, tipe rasionalitas dan preferensi) dan faktor rumah sakit yaitu mutu pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan. Mutu pelayanan diteliti berdasarkan penilaian pasien, baik yang membeli obat maupun yang tidak membeli obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Delta Surya Sidoarjo. Dalam menilai pelayanan Instalasi Farmasi tidak termasuk melakukan rekapitulasi resep yang lolos berdasarkan waktu pereseapan (pagi, siang atau malam), jenis obat maupun pendataan dokter penulis resep.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan kajian masalah penelitian, maka dapat diajukan rumusan masalah sebagai berikut;

1. Bagaimana faktor pribadi (usia, pekerjaan, penghasilan, pengalaman, jaminan biaya pengobatan) dan faktor sosial (*reference group/referensi*) pasien rawat jalan di RS Delta Surya Sidoarjo?
2. Bagaimana tipe rasionalitas dan jenis preferensi pasien rawat jalan dalam pembelian obat di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo?
3. Bagaimana mutu pelayanan di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo berdasarkan penilaian pasien pada *interaction quality, physical environment quality* dan *outcome quality* ?
4. Bagaimana pengaruh faktor pribadi (usia, pekerjaan, penghasilan, pengalaman dan jaminan biaya pengobatan) dan faktor sosial (*reference group/ referensi*) terhadap penilaian mutu pelayanan?
5. Bagaimana pengaruh faktor pribadi (usia, pekerjaan, penghasilan, pengalaman dan jaminan biaya pengobatan) dan faktor sosial (*reference group/ referensi*) terhadap tipe rasionalitas dan jenis preferensi pasien rawat jalan RS Delta Surya Sidoarjo?
6. Bagaimana pengaruh faktor pribadi (usia, pekerjaan, penghasilan, pengalaman dan jaminan biaya pengobatan) dan faktor sosial (*reference group/ referensi*) terhadap pilihan untuk membeli obat di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo?

7. Bagaimana pengaruh tipe rasionalitas dan jenis preferensi pasien terhadap pilihan untuk membeli obat di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo?
8. Bagaimana pengaruh mutu pelayanan (*interaction quality*, *physical environment quality* dan *outcome quality*) terhadap pilihan untuk membeli obat di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo?
9. Rekomendasi apa yang dapat diberikan untuk menurunkan jumlah resep rawat jalan yang lolos di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo berdasarkan hasil analisis faktor pribadi, faktor sosial, tipe rasionalitas serta jenis preferensi pasien dan mutu pelayanan?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

##### **1.4.1 Tujuan Umum**

Menyusun rekomendasi untuk menurunkan jumlah resep rawat jalan yang lolos di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo berdasarkan hasil analisis faktor pribadi, faktor sosial, penilaian pasien terhadap mutu pelayanan dan tipe rasionalitas serta jenis preferensi pasien.

##### **1.4.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi faktor pribadi (usia, pekerjaan, penghasilan, pengalaman, jaminan biaya pengobatan) dan faktor sosial (*reference group/ referensi*) pasien rawat jalan di RS Delta Surya Sidoarjo
2. Menganalisis tipe rasionalitas dan jenis preferensi pasien rawat jalan RS Delta Surya Sidoarjo

3. Menganalisis mutu pelayanan di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo berdasarkan penilaian pasien pada *interaction quality*, *physical environment quality* dan *outcome quality*
4. Menganalisis pengaruh faktor pribadi (usia, pekerjaan, penghasilan, pengalaman, jaminan biaya pengobatan) dan faktor sosial (*reference group/ referensi*) terhadap penilaian mutu pelayanan
5. Menganalisis pengaruh faktor pribadi (usia, pekerjaan, penghasilan, pengalaman, jaminan biaya pengobatan) dan faktor sosial (*reference group/ referensi*) terhadap tipe rasionalitas dan jenis preferensi pasien rawat jalan RS Delta Surya Sidoarjo
6. Menganalisis pengaruh faktor pribadi (usia, pekerjaan, penghasilan, pengalaman, jaminan biaya pengobatan) dan faktor sosial (*reference group/ referensi*) terhadap pilihan untuk membeli obat di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo
7. Menganalisis pengaruh tipe rasionalitas dan jenis preferensi pasien terhadap pilihan untuk membeli obat di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo
8. Menganalisis pengaruh mutu pelayanan berdasarkan penilaian pasien pada *interaction quality*, *physical environment quality* dan *outcome quality* terhadap pilihan untuk membeli obat di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo
9. Menyusun rekomendasi untuk menurunkan jumlah resep rawat jalan yang lolos di Instalasi Farmasi RS Delta Surya Sidoarjo berdasarkan hasil

analisis faktor pribadi, faktor sosial, tipe rasionalitas serta jenis preferensi pasien dan mutu pelayanan

### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Institusi Pendidikan:

Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan kajian dalam bidang penelitian khususnya di bidang Administrasi dan Kebijakan Kesehatan.

2. Bagi rumah sakit:

a. Penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui tipe rasionalitas dan jenis preferensi pasien rawat jalan, sehingga dapat dijadikan acuan untuk melakukan tindakan-tindakan manajerial yang diperlukan

b. Penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui penilaian pasien terhadap mutu pelayanan di Instalasi Farmasi, sehingga hasilnya dapat dijadikan acuan perbaikan terhadap mutu yang belum sesuai harapan pasien

c. Merupakan salah satu rekomendasi untuk meningkatkan cakupan pelayanan resep rawat jalan

3. Bagi mahasiswa:

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk meningkatkan pengetahuan tentang cara menganalisis persepsi pasien tentang mutu pelayanan, tipe rasionalitas dan jenis preferensi konsumen dan pengaruhnya terhadap pilihan yang diambil sehingga dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut.