

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PASIEN RAWAT  
JALAN MEMBELI OBAT DI LUAR APOTIK INSTALASI FARMASI  
RSKDIA ST FATIMAH MAKASSAR**



Oleh :  
MEGAWATI  
SBF 091240219

**PROGRAM PASCASARJANA ILMU FARMASI  
FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
2014**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PASIEN  
RAWAT JALAN MEMBELI OBAT DI LUAR APOTEK  
INSTALASI FARMASI RSKDIA ST FATIMAH MAKASSAR**

TESIS

Untuk memenuhi sebagian prasyarat  
Mencapai derajat Sarjana Strata 2

Program Studi Ilmu Farmasi  
Minat Manajemen Farmasi



Oleh :

MEGAWATI

SBF 091240219

**PROGRAM STUDI-S2 ILMU FARMASI**

**FAKULTAS FARMASI**

**UNIVERSITAS SETIA BUDI**

**SURAKARTA**

**2014**

## PENGESAHAN TESIS

Berjudul :

### ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PASIEN RAWAT JALAN MEMBELI OBAT DI LUAR APOTEK INSTALASI FARMASI RSKDIA ST FATIMAH MAKASSAR

Oleh :  
**MEGAWATI**  
**SBF 091240219**


Dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Tesis  
Program Pascasarjana Ilmu Farmasi  
Minat Manajemen Farmasi  
Pada tanggal : 19 april 2014

Mengetahui  
Fakultas Farmasi  
Universitas Setia Budi  
Dekan,




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

#### Pembimbing Utama

  
Dr. Satibi, M.Si., Apt

#### Pembimbing Pendamping

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

#### Dewan Penguji :

1. Dr. Trimurti Andayani., Sp.FRS., Apt
2. Jason Merari., MM., M.Si., Apt
3. Dr. Gunawan Pamudji Widodo, M.Si., Apt
4. Dr. Satibi, M.Si., Apt

1.....  
2.....  
3.....  
4.....



## HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

“Mengapa aku tak mendapatkan apa yang aku inginkan ?”

Quran menjawab :

“boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui” (QS Al Baqarah: 216)

“Tuhanku anugerahkanlah kesederhanaan sikap yang menjadikanku tegas menjauhi yang tiddak baik, mengutamakan yang mendamaikan hati, menjernihkan fikiran, dan mengindahkan tindakanku. Jadikanlah aku pribadi yang ahli, bijak, kaya, dan berpengaruh bagi kebaikan sesama....amin ya Allah....(by Mario Teguh)

*Kupersembahkan karya super ini untuk :*

*Allah SWT atas segala Karunia Nya yang tak terhinga*

*My lovely hubby dan anak-anakku sebagai tanda cinta kasihku atas*

*pengertian dan perhatiannya*

*Bapakku yang sangat aku kagumi dengan nasehat2 religiusnya yang tak hentinya mengingatkan untuk selalu mengingat dan berserah diri kepada Allah, SWT dan juga kepada Alm. Ibuku sebagai sumber inspirasi*

*Rekan-rekan almamater, Bangsa dan Tanah tumpah darahku*

## **PERNYATAAN**

Saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila tesis ini merupakan jiplakan dari penelitian, karya ilmiah, skripsi, tesis orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, April 2014  
Penulis,

Megawati

## KATA PENGANTAR



Segala Puji hanya bagi Allah, Rabb semesta alam. Shalawat dan Salam semoga terlimpah atas Rasulullah SAW, keluarga, sahabat, dan orang-orang yang senantiasa memperjuangkan tegaknya Syariat Islam.

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah ‘Azza Wajalla atas segala rahmat dan anugerah-Nya yang telah memberi ilmu, kekuatan dan kesempatan sehingga akhirnya Penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “ **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PASIEN RAWAT JALAN MEMBELI OBAT DI LUAR APOTIK INSTALASI FARMASI RSKDIA ST FATIMAH MAKASSAR**” sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Sains ( M.Si) di Pascasarjana Universitas Setia Budi Surakarta.

Dalam pelaksanaan dan penyusunan tesis ini tentunya tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Winarso Soerjolegowo, SH., MPd, selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Prof. Dr. RA. Oetari, SU, MM, Apt., selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Dr. Gunawan Pamudji Widodo, M.Si., Apt., selaku Ketua Program Pascasarjana Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta dan sekaligus selaku Pembimbing pendamping yang telah bersabar dan meluangkan

waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, nasehat dan motivasi yang mendorong Penulis untuk terus maju.

4. Dr. Satibi, M.Si., Apt selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah bersabar dan meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, nasehat dan motivasi yang mendorong penulis untuk terus maju.
5. Tim Penguji yang telah menyediakan waktu untuk menguji dan memberi masukan kepada Penulis dalam menyempurnakan tesis ini.
6. Seluruh Dosen Pasca Sarjana Minat Manajemen Farmasi Rumah Sakit Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama di bangku kuliah.
7. Suamiku tercinta Djazni Djaozah, SE dan anak-anakku tersayang Muh. Andhika dan Muh. Djuzuf Al Gazali atas pengertiannya dan kepercayaan yang telah diberikan.
8. Bapak Drs. H. Sukardin yang senantiasa memberikan dukungan lewat nasehat-nasehat dan doa, Alm. Ibu tercinta serta keluarga yang telah memberikan semangat dan dorongan materiil, moril dan spiritual kepada penulis selama masa perkuliahan, penyusunan tesis hingga selesainya studi di S2 Magister Manajemen Farmasi Universitas Setia Budi.
9. Rekan-rekan Mahasiswa Program S2 Magister Manajemen Farmasi Universitas Setia Budi Angkatan VIII yang ikut memberikan dukungan, semangat dan kerjasamanya selama penyusunan Tesis ini

10. Dr. H. Leo Prawirodihardjo, SpOG (K), M.Kes., MM., Ph.D selaku direktur RSKDIA St Fatimah Makassar yang telah memberikan ijin penelitian tesis ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dorongan baik secara materiil maupun spiritual kepada penulis selama ini.

Penulis dengan tulus hati memohon semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberikan berkat dan rahmat yang melimpah kepada pihak yang telah banyak membantu sehingga Tesis ini dapat diselesaikan.

Mengingat terbatasnya kemampuan dan pengetahuan yang ada pada penulis, maka penulis menyadari bahwa tesis ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik dari pembaca dalam upaya penyempurnaan penulisan Tesis ini.

Akhirnya penulis berharap semoga apa yang telah penulis persembahkan dalam karya ini akan berguna secara khusus bagi penulis serta secara umum bagi para pembaca.

Surakarta, April 2014

Penulis,

MEGAWATI



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Keaslian Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. RSKDIA St. Fatimah Makassar .....	9
B. Instalasi Farmasi RSKDIA St. Fatimah Makassar .....	11
1. Definisi Instalasi Farmasi Rumah Sakit .....	11
2. Tugas Pokok dan Fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit .....	13
3. Tugas dan Tanggung jawab Instalasi Farmasi Rumah Sakit..	15
C. Panitia Farmasi dan Terapi.....	16
D. Formularium Rumah Sakit .....	18
E. Keputusan Pasien Memilih Tempat Membeli Obat .....	22
F. Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ).....	23
G. Landasan Teori .....	24
H. Kerangka Konseptual .....	26
I. Hipotesis.....	26

BAB III	METODE PENELITIAN.....	27
	A. Rancangan Penelitian .....	27
	B. Populasi dan sampel .....	27
	C. Variabel Penelitian .....	28
	D. Devinisi operasional .....	28
	E. Bahan dan Alat .....	30
	1. Bahan Penelitian. ....	30
	2. Alat Penelitian. ....	30
	F. Uji Validitas Kuisisioner Penelitian.....	31
	G. Pengolahan Data .....	32
	H. Tahap Penelitian. ....	33
	I. Alur penelitian. ....	34
	J. Analisis Data. ....	34
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	36
	A. Deskripsi Responden. ....	36
	B. Uji Instrumen Penelitian.....	37
	1. Uji Validitas.....	37
	2. Uji Reliabilitas. ....	38
	C. Deskripsi Tanggapan Responden .....	38
	1. Tanggapan Responden Mengenai Produk. ....	38
	2. Tanggapan Responden Mengenai Harga. ....	39
	3. Tanggapan Responden Mengenai Tempat.....	41
	4. Tanggapan Responden Mengenai Orang/Petugas. ....	42
	5. Tanggapan Responden Mengenai Promosi. ....	43
	6. Tanggapan Responden Mengenai Proses. ....	45
	7. Tanggapan Responden Mengenai Kadaan Fisik.....	46
	8. Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pasien Membeli Obat di Luar Apotik Instalasi Farmasi rumah sakit. ..	47
	D. Uji Hipotesis.....	48
	1. Hubungan Antara Produk Obat dengan Faktor membeli Obat di Luar Apotik Instalasi Farmasi RSKDIA St. Fatimah Makassar.....	49
	2. Hubungan Antara Harga Obat dengan Faktor membeli Obat di Luar Apotik Instalasi Farmasi RSKDIA St. Fatimah Makassar.....	51
	3. Hubungan Antara Tempat dengan Faktor membeli Obat di Luar Apotik Instalasi Farmasi RSKDIA St. Fatimah Makassar.....	52
	4. Hubungan Antara Petugas Apotek dengan Faktor membeli Obat di Luar Apotik Instalasi Farmasi RSKDIA St. Fatimah Makassar.....	53
	5. Hubungan Antara Promosi dengan Faktor membeli Obat di Luar Apotik Instalasi Farmasi RSKDIA St. Fatimah Makassar.....	54
	6. Hubungan Antara Proses dengan Faktor membeli	

Obat di Luar Apotik Instalasi Farmasi RSKDIA St. Fatimah Makassar.....	56
7. Hubungan Antara Keadaan Fisik dengan Faktor membeli Obat di Luar Apotik Instalasi Farmasi RSKDIA St. Fatimah Makassar.....	56
E. Faktor yang Berpengaruh Dominan. ....	57
F. Keterbatasan Penelitian. ....	59
 BAB V PENUTUP.....	60
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran.....	60
 BAB VI. RINGKASAN.....	62
 DAFTAR PUSTAKA.....	71

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Model Tingkah Laku Penelitian.....	24
Gambar 2. Kerangka Konsep.....	26
Gambar 3. Alur Penelitian.....	34

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya.....	8
Tabel 2. Deskripsi Responden .....	36
Tabel 3. Jumlah Kunjungan Pasien Umum Rawat Jalan dan Jumlah Resep yang dilayani Apotik IFRS. ....	37
Tabel 4. Nilai Uji Validitas. ....	38
Tabel 5. Uji Realibilitas. ....	38
Tabel 6. Deskripsi Tanggapan Responden terhadap Produk. ....	39
Tabel 7. Deskripsi Tanggapan Responden terhadap Harga. ....	40
Tabel 8. Deskripsi Tanggapan Responden terhadap Tempat.....	41
Tabel 9. Deskripsi Tanggapan Responden terhadap Petugas Apotek.....	42
Tabel 10. Deskripsi Tanggapan Responden terhadap Promosi.....	44
Tabel 11. Deskripsi Tanggapan Responden terhadap Proses.....	45
Tabel 12. Deskripsi Tanggapan Responden terhadap Keadaan Fisik.....	46
Tabel 13. Deskripsi Tanggapan Responden terhadap Keputusan Membeli Obat di Luar apotek Instalasi Farmasi RSKDIA St. Fatimah Makassar.....	47
Tabel 17. Hubungan Antara Produk, Harga, Tempat, Orang, Promosi, Proses, Keadaan fisik Terhadap Keputusan Pasien Membeli Obat Di Luar Apotik RSKDIA St. Fatimah.....	48
Tabel 18. Faktor Yang Paling Berpengaruh Dominan Terhadap Keputusan Membeli Obat Di Luar Apotik RSKDIA St. Fatimah.....	57

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Penelitian dari Universitas Setia budi. ....	74
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian dari BKPM Provinsi Sulawesi Selatan.....	75
Lampiran 3. Struktur Organisasi RSKDIA St. Fatimah Makassar.....	76
Lampiran 4. Kuesioner kepada pasien yang pernah berobat dan menebus obat di Apotik Instalasi Farmasi RSKDIA St. Fatimah Makassar.....	77
Lampiran 5. Distribusi Uji Coba Kuesioner. ....	81
Lampiran 6. Hasil Uji Validasi dan Reliabilitas Kuesioner. ....	82
Lampiran 7. Distribusi Frekuensi Subyek Penelitian.....	86
Lampiran 8. Analisis Univariat.....	91
Lampiran 9. Distribusi Jawaban Responden.....	92
Lampiran 10. Analisa Bivariat dan Multivariat.....	97

## INTISARI

MEGAWATI, 2014, ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PASIEN RAWAT JALAN MEMBELI OBAT DI LUAR APOTIK INSTALASI FARMASI RSKDIA ST. FATIMAH MAKASSAR, TESIS, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Salah satu upaya peningkatan pendapatan rumah sakit melalui instalasi farmasi adalah perbaikan mutu pelayanan dan peningkatan jumlah lembar resep yang masuk ke apotek instalasi farmasi rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor bauran pemasaran (produk obat, harga, tempat, promosi, orang/petugas apotek, keadaan fisik, proses, ketidakpatuhan dokter terhadap formularium rumah sakit) yang mempengaruhi pasien rawat jalan membeli obat di luar apotek instalasi farmasi RSKDIA St. Fatimah Makassar.

Penelitian ini bersifat deksriptif analitis yang diambil secara *cross sectional* dengan memberikan kuesioner kepada pasien umum rawat jalan sebanyak 241 responden, data primer dan sekunder yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan metode *multiple regresion*, dengan bantuan aplikasi program SPSS 17.

Hasil penelitian menunjukkan variabel produk, harga, tempat dan promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien membeli obat di luar apotek instalasi farmasi RSKDIA St. Fatimah Makassar, sedangkan variabel petugas apotek, proses dan keadaan fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien membeli obat di luar apotek RSKDIA St. Fatimah Makassar.

---

Kata kunci: Bauran pemasaran, pasien rawat jalan, IFRSKDIA St. Fatimah Makassar.

## ABSTRACT

**MEGAWATI, 2014, ANALYSIS FACTORS THAT INFLUENCE OUTPATIENT TO BUY DRUGS OUTSIDE PHARMACY DEPARTEMENT IN RSKDIA ST. FATIMAH MAKASSAR, TESIS, PHARMACY FACULTY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.**

One of the efforts to increase revenues through the hospital pharmacy is improving the quality of services and increasing the number of pieces that go into a pharmacy prescription pharmacy hospital. This study aims to know the factors (products, price, place, promotion, officers pharmacies, process, physical state) that influence the purchase outpatients drug outside pharmacy department of RSKDIA St Fatimah Makassar.

This is a descriptive analitic research that taken by cross sectional with provide a questionnaire to outpatients as much as 241 respondents, primary data collection and secondary processed with multiple regresion metode analisis with SPSS 17.

The results showed that the most dominant variable affecting patients buy medicines outside of RSKDIA St . Fatimah pharmacy department is a product that includes the availability of drugs, drug efficacy, and quality of a given drug, the second variable is the price, the response rates of patients in the pharmacy drug RSKDIA St . Fatimah Makassar pharmacy department is more expensive when compared with the prices of drugs outside the hospital pharmacy, the third variable is place, where the pharmacy's place is the patients not easy to see the the place and the fourth variable is the promotion, where officials did not inform the pharmacy more detail the advantages of drugs available in the hospital pharmacy as well as nurses and doctors do not advise patients to buy drugs in pharmacy department of RSKDIA St Fatimah Makassar, the doctor wrote a prescription non-adherence to hospital formularies affect the availability of drugs in pharmacy department, thus significantly influence the factors that predispose patients to buy.medicines outside pharmacy department of RSKDIA St . Fatimah Makassar.

---

keywords: marketing mix, buying drugs outside the hospital pharmacy, IFRSKDIA St. Fatimah Makassar.



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pembangunan bidang kesehatan pada dasarnya ditujukan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal sebagai salah satu unsur kesejahteraan sebagaimana diamanatkan oleh Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Undang-Undang Kesehatan No. 36 tahun 2009 menyebutkan bahwa, kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis (DepKes, 2009).

Rumah sakit dengan organisasi di dalamnya harus dikelola dengan sebaik-baiknya, agar dapat memberikan pelayanan kesehatan semaksimal mungkin kepada masyarakat, sehingga tercapai tujuan terciptanya derajat kesehatan yang optimal. Salah satu diantaranya adalah pengelolaan obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS), meliputi: perencanaan, pengadaan, penyimpanan, distribusi dan penggunaan obat. IFRS merupakan bagian dari unit pelayanan penunjang medik yang sangat penting di rumah sakit karena memberikan pelayanan obat serta bahan dan alat kesehatan habis pakai dari kebutuhan rumah sakit. Selain itu merupakan unit yang paling banyak menggunakan anggaran untuk pengadaan obat. IFRS merupakan sumber penerimaan bagi rumah sakit (Aditama, 2002).

Dalam rangka meningkatkan pendapatan rumah sakit melalui instalasi farmasi salah satu upayanya adalah perbaikan mutu pelayanan dan peningkatan jumlah lembar resep yang masuk ke IFRS. Pendapatan yang disumbangkan oleh Instalasi farmasi untuk rumah sakit dapat digunakan untuk biaya operasional pelayanan kesehatan di rumah sakit dan dalam hal melaksanakan fungsi sosioekonominya. Kepuasan pasien dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke apotek yang sama. Hal ini akan merupakan promosi dari mulut ke mulut bagi calon pasien lainnya yang diharapkan sangat positif (Supranto, 2001).

Rumah Sakit Khusus Daerah Ibu dan Anak (RSKDIA) St. Fatimah Makassar merupakan salah unit pusat pendapatan di rumah sakit yang bersumber dari pemasukan resep pasien rawat inap, rawat jalan, gawat darurat dan kamar bersalin. Berdasarkan studi pendahuluan, dengan melakukan wawancara dengan Kepala Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah Ibu dan Anak (RSKDIA) St. Fatimah Makassar diketahui bahwa manajemen farmasi menargetkan 95-100% pemasukan resep dari masing-masing ruang rawat. Dari evaluasi data laporan pendapatan instalasi farmasi bagian distribusi periode tahun 2010-2012 ternyata jumlah lembar resep yang masuk ke IFRS rata-rata hanya 40-50% dari semua resep yang dikeluarkan oleh ruang rawat tersebut, sedangkan sisanya 50-60% tidak masuk ke IFRS. Fakta ini menunjukkan bahwa tidak semua pasien yang berobat di masing-masing ruang rawat tersebut membeli obat di IFRS atau tingkat pembelian obat di IFRS masih rendah, walaupun letak Instalasi Farmasi mudah dijangkau oleh pasien dan pelayanan dilakukan 24 jam termasuk hari minggu dan hari libur nasional, tetapi jumlah pasien yang membeli obat di IFRS masih di

bawah target yang diharapkan, hal ini tentu saja merupakan suatu kerugian mengingat sebagian besar pemasukan rumah sakit berasal dari IFRS.

Rumah sakit diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan secara optimal dengan biaya yang seringan mungkin. Salah satu faktor yang mempengaruhi fungsi pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit adalah kelengkapan prasarana dan sarana rumah sakit, salah satunya adalah kelengkapan perbekalan farmasi dalam jenis dan jumlah yang cukup dengan mutu yang baik serta harga yang memadai. Obat merupakan suatu komponen penting dan strategis dalam sistim pelayanan kesehatan di rumah sakit, oleh karena itu perlu diciptakan suatu aturan di bidang pemakaian obat sehingga dapat diupayakan untuk memenuhi persyaratan efektif, aman, rasional dan murah. Pemilihan jenis obat yang tepat dan efektif sangat mempengaruhi proses penyembuhan penderita walaupun banyak faktor yang berpengaruh pada proses penyembuhan suatu penyakit (Stefanus, 2000 diacu dalam Harianto *et al*, 2004).

Banyak faktor yang mempengaruhi sehingga pasien enggan untuk membeli atau menebus kembali resep di apotek instalasi farmasi rumah sakit, namun terkadang pihak rumah sakit kurang tanggap akan hal tersebut sehingga penanganan akan permasalahan tersebut tidak dilakukan oleh pihak manajemen rumah sakit. Selain faktor dari pengalaman yang kurang baik pasien saat menebus obat atau resep sebelumnya terkadang faktor dari dalam rumah sakit itu sendiri menjadi pemicunya antara lain kekosongan obat terkadang disebabkan karena ketidakpatuhan dokter menulis resep terhadap formularium rumah sakit.

Semakin banyak obat yang beredar di Indonesia, maka semakin besar pula persaingan antar perusahaan obat farmasi, sehingga tiap perusahaan obat tersebut saling berlomba agar obat yang diproduksi banyak digunakan oleh dokter penulis resep, sehingga menyebabkan ketidakrasionalan dokter dalam menulis resep, yang dampaknya berakibat buruk kepada pasien terutama dalam hal daya beli obat pasien, untuk itu rumah sakit perlu mengelola obat dengan baik. Langkah awal dalam pengelolaan yang baik telah dibentuk Panitia Farmasi dan Terapi yang salah satu tugasnya adalah membuat formularium obat di rumah sakit. Formularium Obat Rumah Sakit adalah suatu daftar obat baku beserta peraturannya yang digunakan sebagai pedoman dalam pemakaian obat di suatu rumah sakit yang dipilih secara rasional, berdasarkan informasi obat yang sah dan kebutuhan pasien di rumah sakit, berisi nama obat-obatan yang disediakan di rumah sakit untuk pasien rawat inap dan pasien rawat jalan. Diharapkan dengan tersedianya buku panduan formularium akan memudahkan dokter dalam menulis resep, namun dalam pelaksanaannya, justru menimbulkan permasalahan bagi dokter karena keharusan penulisan resep sesuai dengan formularium dirasakan sebagai pembatas dalam memilih obat yang tepat untuk pasien. Isi dari buku formularium tersebut kurang memberikan informasi keterangan yang penting seperti pedoman dosis, efek samping, interaksi obat. Formularium Obat Rumah Sakit dapat digunakan sebagai informasi obat dasar yang dapat dimanfaatkan sehari-hari untuk pelayanan pengobatan (Wambrauw, 2006).

Beberapa faktor penyebab obat dalam resep tersebut tidak dapat terlayani adalah untuk pasien instansi atau asuransi, khusus obat-obat *food supplement*,

multivitamin, *immuno modulator*, susu, kosmetik atau obat-obat khusus lain ada yang tidak ditanggung oleh pihak instansi atau asuransi sehingga pasien cenderung membeli di luar dengan copy resep, beberapa obat tidak tersedia di apotek khususnya obat di luar formularium sehingga bila ada permintaan akan obat tersebut pasien harus menunggu obat tersebut dibelikan (UP) di apotek lain atau diorderkan ke Pedagang Besar Farmasi (PBF), secara keseluruhan harga obat di RS lebih mahal dibanding apotek di luar membuat beberapa pasien lebih memilih membeli obat di luar rumah sakit, *respon time* yang cukup lama sekitar 1 jam membuat pasien tidak sabar dan lebih memilih membeli obat di luar rumah sakit (Wartiningsih, 2007).

Perilaku kesehatan dipengaruhi oleh 3 faktor, yaitu pertama faktor predisposisi (*predisposing Factor*) yang terwujud dalam bentuk pengetahuan, sikap, persepsi, keyakinan, nilai, berkenaan dengan motivasi seseorang atau kelompok untuk bertindak, dalam tindakan penebusan resep yang termasuk faktor predisposisi adalah pengetahuan terhadap keberadaan apotek RS dan sikap atas anjuran untuk menebus resep di apotek rumah sakit, kedua faktor pendukung (*enabling factors*) yang terwujud dalam bentuk sarana fisik (tersedia atau tidak tersedianya fasilitas), dalam tindakan penebusan resep faktor pendukung adalah ketersediaan dana dan ketersediaan waktu pasien, dan yang ketiga adalah faktor-faktor penguat (*reinforcing factors*) yang terwujud dalam bentuk pengaruh lingkungan sosial yang menentukan apakah tindakan tersebut memperoleh dukungan atau tidak. Dalam tindakan penebusan resep sebagai faktor penguat

adalah adanya pihak penanggung biaya (Green *et al*, diacu dalam Harianto *et al*, 2004).

Pelayanan kesehatan pasien rawat jalan kini merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama rumah sakit di seluruh dunia. Hal ini dikarenakan kecenderungan masyarakat mencari upaya pelayanan pengobatan yang praktis sekali datang pada hari itu pula memperoleh pelayanan yang lengkap (*one day care*) oleh sebab itu para manajer rumah sakit menyadari bahwa menetapkan sebuah posisi yang kuat dalam pasar rawat jalan adalah penting demi kelangsungan hidup organisasi rumah sakit (Hapsari, 2006).

Konsumen juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi seperti sikap, motivasi, kepentingan atau minat, pengalaman dan pengharapan. Selain itu juga variabel-variabel umur, tingkat pendidikan, latar belakang sosial ekonomi, budaya, pekerjaan, kepribadian dan pengalaman individu. Persepsi ini akan berpengaruh pada perilaku konsumen yang akan membuat keputusan untuk membeli (Ihalauw, 2005).

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah penelitian ini adalah untuk melihat apakah ada faktor bauran pemasaran (produk, harga, tempat, petugas apotek, promosi, proses dan keadaan fisik) yang mempengaruhi keputusan pasien rawat jalan membeli obat di luar apotek instalasi farmasi RSKDIA St. Fatimah Makassar ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor bauran pemasaran (produk, harga, tempat, petugas apotek, promosi, proses dan keadaan fisik) yang mempengaruhi keputusan pasien rawat jalan membeli obat di luar apotek instalasi farmasi RSKDIA St. Fatimah Makassar.

### **D .Kegunaan penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

1. Sebagai bahan masukan kepada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Daerah Ibu dan Anak St.Fatimah Makassar agar jumlah resep yang masuk di apotik IFRS besar sehingga pemasukan RSKDIA St. Fatimah Makassar meningkat.
2. Sebagai pedoman dalam menetapkan kebijakan dan komitmen antara dokter penulis resep dengan Panitia Farmasi dan Terapi, dimana penulisan resep mematuhi Formularium Rumah Sakit sehingga mencegah kekosongan obat dan memenuhi kebutuhan pasien akan obat-obatan sehingga mencegah resep keluar dari Instalasi Farmasi Rumah Sakit.

### **E. Keaslian Penelitian**

Penelitian tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pasien rawat jalan membeli obat di luar apotek Instalasi Farmasi RSKDIA St. Fatimah Makassar, belum pernah dilakukan pada tempat dan waktu yang bersamaan

**Tabel 1. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya**

Peneliti	Kategori	Perbedaan
Edi, M <i>et al.</i> , 2004.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempat</li> <li>• Waktu penelitian</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RS Bakti Timah Pangkalpinang</li> <li>• Tahun 2002</li> </ul>
Harianto <i>et al.</i> , 2004.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempat</li> <li>• Waktu penelitian</li> <li>• Variabel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kopkar RSUD Budi Asih Jakarta</li> <li>• Tahun 2003</li> <li>• Karakteristik Responden, Pengetahuan Tentang Keberadaan Apotek Kopkar, Sikap Atas Anjuran Untuk Menebus Resep di Apotik Kopkar, Ketersediaan Dana, Ketersediaan Waktu, dan Penanggung Biaya Pengobatan</li> </ul>
Hartiningih., 2011.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempat</li> <li>• Waktu penelitian</li> <li>• Variabel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RS Asri Jakarta</li> <li>• Tahun 2011</li> <li>• Faktor predisposisi (umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, persepsi: harga obat, ketersediaan obat). Faktor pendukung (penghasilan, waktu tempuh pasien ke RS ASRI). Faktor Pendorong (Kecepatan pelayanan, keramahan, kejelasan informasi, kebersihan, kenyamanan ruang tunggu).</li> </ul>
Partahusniutoyo, L., 2010.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempat</li> <li>• Waktu penelitian</li> <li>• Variabel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jakarta</li> <li>• tahun 2010</li> <li>• Kebijakan manajerial, persepsian dokter spesialis yang berpraktek di poliklinik spesialis, obat-obat yang tersedia di unit farmasi rawat jalan dan karakteristik pasien yang berobat di poliklinik</li> </ul>