



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FARMASI TERHADAP KEPUTUSAN MEMBELI ULANG OBAT

THE INFLUENCE OF QUALITY OF PHARMACEUTICAL SERVICES ON THE DECISION TO REPURCHASED DRUG

Dathin Aulia¹, Alifia Rofita² Amna Sahira³
STIKes Medika Nurul Islam
Email: dathin.delarosa93@gmail.com / 081264399377

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian dikatakan baik apabila sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian. Standar pelayanan kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan perlu menjamin aksesibilitas obat yang aman, berkhasiat, bermutu, dan terjangkau dalam jenis maupun jumlah yang cukup Tujuan: Untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan farmasi terhadap keputusan membeli ulang obat di Unit Farmasi Rumah Sakit Umum Tgk Abdullah Syafii Kabupaten Pidie. Metode penelitian: menggunakan metode *crosssectional*. Lokasi penelitian di Unit Farmasi Rumah Sakit Umum Tgk Abdullah Syafii Kabupaten Pidie. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Sampel adalah pasien rawat jalan periode Juni 2021 sebanyak 97 orang dikalikan menjadi 78 orang dengan menggunakan rumus penentuan besaran sampel yakni rumus slovin. Tehnik analisa data yang akan digunakan adalah analisis univariat dan analisis bivariat. Hasil dari penelitian ada pengaruh kualitas pelayanan farmasi terhadap keputusan membeli ulang obat di Unit Farmasi Rumah Sakit Umum Tgk Abdullah Syafii Kabupaten Pidie dengan nilai $p=0,031$.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Farmasi, Keputusan membeli.

ABSTRACT

Pharmaceutical services are said to be good if they are in accordance with pharmaceutical service standards. Pharmaceutical service standards are benchmarks used as guidelines for pharmaceutical staff in providing pharmaceutical services. In order to improve the quality of health services, it is necessary to ensure the accessibility of drugs that are safe, efficacious, quality, and affordable in sufficient types and quantities. Objective: To identify the influence of the quality of pharmaceutical services on decisions to repurchase drugs at the Pharmacy Unit of Tgk Abdullah Syafii General Hospital, Pidie Regency. Research method: using cross-sectional method. The research location is in the Pharmacy Unit of the Tgk Abdullah Syafii General Hospital, Pidie Regency. The research instrument used a questionnaire. The sample is outpatients for the June 2021 period as many as 97 people are reduced to 78 people by using the formula for determining the sample size, namely the slovin formula. The data analysis techniques that will be used are univariate analysis and bivariate analysis.

Keywords: *Service Quality, pharmacy, buying decision*

PENDAHULUAN

Di Indonesia, jenis pelayanan di rumah sakit diatur berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit. Dalam pasal 19, menyebutkan bahwa rumah sakit dapat dibedakan berdasarkan jenis pelayanannya menjadi dua jenis pelayanan, yaitu rumah sakit umum dan rumah sakit khusus (mata, paru, kusta, rehabilitasi, jantung, kanker, dan sebagainya). Rumah sakit adalah sebuah tempat, tetapi juga sebuah fasilitas, sebuah institusi dan sebuah organisasi. Menurut UU No.44 Tahun 2009 Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat, yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Tugas dan fungsi rumah sakit menurut UU No.44 tahun 2009 secara umum yaitu melaksanakan pelayanan medis, pelayanan penunjang medis, melaksanakan pelayanan medis tambahan, pelayanan penunjang medis tambahan, melaksanakan pelayanan kedokteran kehakiman, melaksanakan pelayanan media khusus, melaksanakan pelayanan rujukan kesehatan, melaksanakan pelayanan kedokteran gigi, melaksanakan pelayanan kedokteran social, membantu penelitian dan pengembangan kesehatan dan membantu kegiatan penyelidikan epidemiologi.

Rumah Sakit Umum memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Sedangkan rumah sakit khusus, memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya. Rumah sakit berdasarkan jenis kelasnya di Indonesia dibedakan menjadi empat kelas (Kepmenkes No.51 Menkes/SK/II/1979), yaitu rumah sakit kelas A, rumah sakit kelas B, rumah sakit kelas C dan rumah sakit kelas D. Menurut Siregar pada tahun 2004 Instalasi adalah fasilitas pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, kegiatan penelitian, pengembangan,

pendidikan, pelatihan, dan pemeliharaan sarana rumah sakit. Sedangkan farmasi rumah sakit adalah seluruh aspek kefarmasian yang dilakukan di suatu rumah sakit (Febriawati, 2013).

Instalasi farmasi rumah sakit (IFRS) menurut Siregar pada tahun 2004 adalah suatu bagian, unit, devisi atau fasilitas di rumah sakit, tempat semua kegiatan pekerjaan kefarmasian yang ditujukan untuk keperluan rumah sakit itu sendiri. Seperti diketahui, pekerjaan kefarmasian adalah pembuatan, termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan pengadaan, penyimpanan, dan distribusi obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional (Febriawati, 2013)

Menurut Kepmenkes tahun 2004 Instalasi farmasi rumah sakit (IFRS) dapat didefinisikan sebagai suatu departemen atau unit atau bagian di rumah sakit dibawah pimpinan seorang Apoteker yang memenuhi syarat peraturan perundang-undangan yang berlaku dan kompeten secara professional, tempat atau fasilitas penyelenggaraan yang bertanggung jawab atas seluruh pekerjaan serta pelayanan kefarmasian, yang terdiri atas pelayanan paripurna, mencakup perencanaan, pengadaan, produksi, penyimpanan perbekalan kesehatan atau sediaan farmasi, dispensing obat berdasarkan resep bagi penderita rawat tinggal dan rawat jalan, pengendalian mutu dan pengendalian distribusi dan penggunaan seluruh perbekalan kesehatan di rumah sakit, pelayanan farmasi klinik umum dan spesialis, mencakup layanan langsung kepada penderita dan pelayanan klinik yang merupakan program rumah sakit secara keseluruhan (Febriawati, 2013).

METODELOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah survei analitik kuantitatif dengan rancangan Crosssectional. Penelitian dilakukan di Unit Farmasi Rumah Sakit Umum Tgk Abdullah Syafii kabupaten pidie. Sampel pada penelitian ini berjumlah 78 orang.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Farmasi di Unit Farmasi Rumah

Sakit Umum Tgk Abdullah Syafii Kabupaten Pidie.

No	Kualitas pelayanan	Jumlah	Persentase (%)
1	Baik	65	83,3
2	Tidak baik	13	16,7
Total		78	100,0

Berdasarkan tabel 1 diatas diketahui pasien yang menilai kualitas pelayanan di unit farmasi Rumah Sakit Umum Tgk Abdullah Syafii Kabupaten Pidie baik sebanyak 83,3% dengan jumlah 65 responden, sedangkan pasien yang menilai kualitas pelayanan di unit farmasi Rumah Sakit Umum Tgk Abdullah Syafii Kabupaten Pidie tidak baik sebanyak 16,7% dengan jumlah 13 responden. Berikut merupakan tabel distribusi frekuensi kualitas pelayanan farmasi berdasarkan lima dimensi di unit farmasi Rumah Sakit Umum Tgk Abdullah Syafii Kabupaten Pidie.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Farmasi berdasarkan lima dimensi di Unit Farmasi Rumah Sakit Umum Tgk Abdullah Syafii Kabupaten Pidie.

No	Variabel	Jumlah	Persentase (%)
1	Bukti langsung		
	a. Baik	20	25,6%
	b. Tidak baik	58	74,4%
2	Kehandalan		
	a. Baik	34	43,6%
	b. Tidak baik	44	56,4%
3	Ketanggapan		
	a. Baik	63	80,8%
	b. Tidak baik	15	19,2%
4	Jaminan		
	a. Baik	39	50,0%
	b. Tidak baik	39	50,0%
5	Empati		
	a. Baik	67	85,9%
	b. Tidak baik	11	14,1%

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat diketahui bahwa rata-rata dari parameter kualitas pelayanan semua sudah tergolong baik. Namun pada parameter bukti langsung dan

kehandalan, responden menyatakan kualitas 75 pelayanan tidak baik sebesar 74,4% dan 56,4% dan responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik hanya sebesar 25,6% dan 43,6%.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Keputusan ulang membeli obat di Unit Farmasi Rumah Sakit Umum Tgk Abdullah Syafii Kabupaten Pidie.

No	Keputusan membeli ulang	Jumlah	Persentase (%)
1	Beli ulang	43	57,7
2	Tidak membeli ulang	33	42,3
Total		78	100,0

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa pasien yang membeli ulang obat di unit farmasi rumah sakit umum Tgk. Abdullah Syafii kabupaten Pidie sebanyak 57,7% dengan jumlah 45 responden, sedangkan pasien yang tidak membeli ulang obat di unit farmasi umum Tgk. Abdullah Syafii Kabupaten Pidie menilai sebanyak 42,3% dengan jumlah 33 responden.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi keputusan membeli ulang obat berdasarkan parameter lima langkah proses keputusan membeli di Unit Farmasi Rumah Sakit Umum Tgk Abdullah Syafii Kabupaten Pidie

No	Variabel	Jumlah	Persentase (%)
1	Pengenalan kebutuhan	49	62,8%
	a. Beli ulang	29	37,2%
	b. Tidak beli ulang		
2	Pencarian informasi	43	55,1%
	a. Beli ulang	35	44,9%
	b. Tidak beli ulang		
3	Evaluasi pilihan alternatif	51	65,4%
	a. Beli ulang	27	34,6%
	b. Tidak beli		

	ulang		
4	Pembelian		
	a. Beli	53	67,9%
	ulang	25	32,1%
	b. Tidak beli		
	ulang		
5	Perilaku purna beli	50	64,1%
	a. Beli	28	35,9%
	ulang		
	b. Tidak beli		
	ulang		

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat diketahui bahwa berdasarkan parameter lima langkah proses keputusan membeli sudah tergolong baik, hal ini dapat dilihat dari jumlah responden yang menilai beli ulang > tidak beli ulang.

Tabel 5. Penaruh kualitas pelayanan farmasi terhadap keputusan membeli ulang obat di Unit Farmasi Rumah Sakit Umum Tgk Abdullah Syafii Kabupaten Pidie

Kualitas pelayanan	Keputusan membeli ulang				Total		P Value
	Beli ulang		Tidak beli ulang				
	f	%	f	%	f	%	
Baik	3	52,4	3	47,1	6	100,0	0,031
Tidak baik	1	84,1	2	15,4	3	100,0	
Total	4	57,7	3	42,3	7	100,0	

Berdasarkan tabel 5 diatas dengan menggunakan analisis Chi-Square menunjukkan hasil uji statistic didapatkan nilai $P=0,031 < 0,05$ hal ini berarti ada pengaruh kualitas pelayanan farmasi terhadap membeli ulang obat di unit farmasi rumah sakit umum tdk Abdullah syafii kabupaten pidie.

PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pasien yang menilai kualitas pelayanan di unit farmasi Rumah Sakit Umum Tgk Abdullah Syafii Kabupaten Pidie baik sebanyak 83,3% dengan jumlah 65 responden, sedangkan pasien yang menilai kualitas pelayanan di unit farmasi Rumah Sakit Umum Tgk

Abdullah Syafii Kabupaten Pidie baik tidak baik sebanyak 16,7% dengan jumlah 13 responden.

Hasil penelitian terdapat pengaruh kualitas pelayanan farmasi terhadap keputusan membeli ulang obat di Unit Farmasi Rumah Sakit Umum Tgk Abdullah Syafii Kabupaten Pidie dengan nilai $p=0,031$.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Keputusan Membeli Ulang Obat di Unit Farmasi Rumah Sakit Umum Tgk Abdullah Syafii Kabupaten Pidie peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai responden yang menilai kualitas pelayanan baik sebanyak 83,3%. Sedangkan responden yang menilai kualitas pelayanan tidak baik sebanyak 16,7%. Responden yang tidak membeli ulang obat sebanyak 42,3% sedangkan responden yang membeli ulang obat sebanyak 57,7%.

SARAN

Diharapkan bagi pendidikan penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya dengan memperluas dari semua materi dan aspek yang diteliti. Penelitian ini selanjutnya dapat dilakukan pengkajian lebih dalam tentang variable lain yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan maupun keputusan membeli ulang obat.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiarto, E., (Ed). (2001). Biostatistika Untuk Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat. Jakarta : EGC.
- Febriawati, Henni. (2013). Manajemen Logistik Farmasi Rumah Sakit. Yogyakarta : Gosyen Publishing .
- Feriyanto, Andi. dkk. (2015). Pengantar Manajemen (3 in 1) Untuk Mahasiswa dan Umum. Yogyakarta : MEDIATERA.
- Herlambang, Susatyo. (2016). Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta : Gosyen Publishing.

- Keputusan Menteri Kesehatan. 2013. Kepmenkes No.312 Tentang Daftar Obat Esensial Nasional.
- Kiswandari, Endrasti. (2013). Hubungan Mutu Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Pengambilan Obat Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Kuingu Yeery, dkk. (2013). Pengaruh Faktor Pelayanan Farmasi Terhadap Keputusan Beli Obat Ulang Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Undata Palu. Makasar.
- Lukasyanti, Dewi. (2006). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kraton Kabupaten Pekalongan. Universitas Negeri Semarang.
- Matagiwa, Parabil. (2010). Analisis Proses Pengambilan Keputusan Pembelian dan Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Konsumen Terhadap Obat Paten/Bermerek Pada Apotik Wahana Bekasi.
- Muninjaya, A. A Gde. (2014). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo, S. (2012). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam. (2008). Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan pedoman skripsi, tesis, dan instrumen penelitian keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Peraturan Menteri Kesehatan. 2014. Permenkes No 58 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.
- Pohan, I. S. (Ed). (2006). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC.
- Santjaka, Aris. (2015). Aplikasi SPSS untuk Analisis Data Penelitian Kesehatan. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Sangadji, E, M, Sopiah. (2013). Perilaku Konsumen. Yogyakarta : ANDI.
- Samosir, V, A, M. (2008). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Pemanfaatan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Pandan. Medan.
- Saryono., & Anggraeni, D. M. (2013). Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dalam Bidang Kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika.