

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR INTERNAL YANG MEMPENGARUHI EFEKTIVITAS MANAJEMEN LOGISTIK OBAT SERTA DAMPAKNYA TERHADAP MUTU PELAYANAN FARMASI RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RS BHAYANGKARA BENGKULU TAHUN 2026

Siswantoro, Dedy Nugroho, Dicky Yulius Pangkey

Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Universitas Respati Indonesia Program Studi
Administrasi Rumah Sakit, Universitas Respati Indonesia

Abstrak

Penelitian ini menganalisis pengaruh faktor internal organisasi terhadap efektivitas manajemen logistik obat dan dampaknya pada mutu pelayanan farmasi rawat jalan di RS Bhayangkara Bengkulu, mengingat belum adanya model empiris yang menguji peran mediasi logistik dalam konteks rumah sakit milik Polri. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei analitik, data dikumpulkan dari 50 petugas farmasi melalui total sampling pada Januari 2026, dengan instrumen kuesioner Likert 1-4 yang diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan Confirmatory Factor Analysis, serta dianalisis melalui Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan prosedur bootstrapping. Hasil menunjukkan model memiliki daya prediksi sangat kuat ($R\text{-Square} = 0,968$), di mana Standar Operasional Prosedur (SOP) terbukti sebagai prediktor terkuat mutu pelayanan ($\beta = 0,364$; $p = 0,019$), sejalan dengan teori manajemen mutu Donabedian (2003) mengenai pentingnya kepatuhan prosedural dalam kerangka Structure-Process-Outcome. Temuan unik mengungkap paradoks sistem informasi yang berpengaruh signifikan namun negatif terhadap mutu ($\beta = -0,170$; $p = 0,013$), mengindikasikan adanya administrative burden digital yang belum teroptimasi sebagaimana dijelaskan Laudon dan Laudon (2021). Efektivitas manajemen logistik tidak terbukti sebagai variabel mediasi ($p = 0,353$), menunjukkan karakteristik layanan "prosedural-sentris" di mana mutu ditentukan langsung oleh disiplin petugas di lini depan, sesuai dengan budaya organisasi Polri yang mengedepankan kepatuhan hierarkis. Studi ini merekomendasikan penguatan implementasi SOP dan penyederhanaan birokrasi digital sebagai strategi prioritas dibandingkan investasi infrastruktur fisik untuk meningkatkan mutu pelayanan farmasi.

Kata Kunci: Logistik Obat, Mutu Pelayanan Farmasi, Standar Operasional Prosedur, SEM-PLS, Karakteristik Prosedural-Sentris

Abstract

This study analyzes the influence of internal organizational factors on drug logistics management effectiveness and its impact on outpatient pharmaceutical service quality at Bhayangkara Hospital Bengkulu, considering the absence of empirical models examining logistics mediation roles within police-affiliated hospital contexts. Employing a quantitative approach with analytical survey design, data were collected from 50 pharmacy personnel through total sampling in January 2026, using a 1-4 Likert scale questionnaire validated through Confirmatory Factor Analysis and analyzed via Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) with bootstrapping procedures. Results indicate the model possesses exceptionally strong predictive power ($R\text{-Square} = 0.968$), wherein Standard Operating Procedures (SOP) emerged as the strongest predictor of service quality ($\beta = 0.364$; $p = 0.019$), aligning with Donabedian's (2003) quality management framework regarding procedural compliance within the Structure-Process-Outcome paradigm. Notably, the study

uncovered an information system paradox demonstrating significant yet negative influence on quality ($\beta = -0.170$; $p = 0.013$), signaling unoptimized digital administrative burdens as explained by Laudon and Laudon (2021). Furthermore, logistics management effectiveness failed to establish significant mediation ($p = 0.353$), revealing "procedural-centric" service characteristics wherein quality is directly determined by frontline personnel discipline—consistent with the hierarchical compliance culture inherent to police organizations. The study recommends strengthening SOP implementation and simplifying digital bureaucracy as priority strategies over physical infrastructure investments for enhancing pharmaceutical service quality.

Keywords: Drug Logistics, Pharmaceutical Service Quality, Standard Operating Procedures, SEM-PLS, Procedural-Centric Characteristics

Pendahuluan

Instalasi Farmasi di RS Bhayangkara Bengkulu memegang peran vital sebagai pengelola rantai pasok yang menentukan keselamatan pasien. Di tengah tingginya arus pasien rawat jalan, fakta di lapangan menunjukkan hambatan operasional yang signifikan, di mana rata-rata waktu tunggu pelayanan resep mencapai 41,7 menit, melebihi Standar Pelayanan Minimal 30 menit. Selain itu, ketersediaan obat tercatat hanya 94,7% dari target 100%, yang mengindikasikan adanya kekosongan stok sporadis pada obat-obatan program dan emergency. Kondisi ini diperparah dengan adanya selisih akurasi data stok sebesar 7,2% antara sistem informasi dengan kondisi fisik di gudang, yang menciptakan risiko medication error sebesar 2,1%.

Permasalahan logistik ini bukan sekadar masalah administrasi, melainkan hambatan serius yang langsung menurunkan standar mutu pelayanan. Mengacu pada kerangka kerja Donabedian (2003), mutu pelayanan

harus dipandang sebagai keluaran (output) dari efektivitas manajerial internal yang mencakup aspek struktur dan proses. Penelitian ini berfokus untuk membedah bagaimana faktor internal organisasi seperti SDM, SOP, sarana prasarana, anggaran, dan teknologi informasi secara kolektif membentuk kualitas layanan di rumah sakit milik Polri yang memiliki karakteristik budaya organisasi unik.

Metode

Penelitian ini menggunakan desain survei analitik dengan metode SEM-PLS melalui perangkat lunak SmartPLS. Populasi penelitian adalah seluruh personel (50 orang) yang terlibat dalam rantai pasok obat di RS Bhayangkara Bengkulu menggunakan teknik Total Sampling. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner skala Likert 1-4 skala ordinal untuk menghindari nilai tengah. Evaluasi model mencakup uji

validitas konvergen ($AVE > 0,50$), reliabilitas konstruk ($CR > 0,70$), dan uji hipotesis melalui prosedur bootstrapping.

Hasil

Profil responden menunjukkan kematangan operasional di mana 70% personel telah memiliki masa kerja di atas 6 tahun, dan mayoritas (50%) berpendidikan S1/Profesi. Hasil analisis model pengukuran menunjukkan validitas konvergen yang sangat kuat dengan nilai AVE seluruh variabel di atas 0,79, jauh melampaui batas minimal 0,50. Reliabilitas konstruk juga berada pada rentang sangat tinggi (0,934 – 0,979), membuktikan stabilitas instrumen dalam memotret persepsi petugas.

Evaluasi model struktural mengungkap daya prediksi model yang sangat luar biasa, di mana nilai R-Square untuk Mutu Pelayanan (Y) mencapai 0,968. Hal ini berarti 96,8% varians mutu pelayanan dapat dijelaskan oleh faktor-faktor internal yang diteliti secara simultan. Dalam uji hipotesis pengaruh langsung, ditemukan bahwa SOP (X2) merupakan prediktor terkuat mutu pelayanan ($\beta = 0,364$; $p = 0,019$). Namun, ditemukan temuan paradoks pada Sistem Informasi (X5) yang berpengaruh signifikan namun negatif terhadap mutu ($\beta = -0,170$; $p = 0,013$). Sementara itu, variabel mediasi Efektivitas

Manajemen Logistik (Z) tidak terbukti signifikan dalam menjembatani faktor internal terhadap mutu pelayanan ($p > 0,05$), sehingga seluruh pengaruh input organisasi langsung terserap ke arah mutu pelayanan.

Pembahasan

Dominansi SOP sebagai penentu utama mutu pelayanan mencerminkan karakteristik layanan "**prosedural-sentris**" di RS Bhayangkara Bengkulu. Dalam budaya disiplin komando Polri, kepatuhan terhadap protokol verifikasi resep menjadi "benteng terakhir" keselamatan pasien di tengah tekanan volume resep yang tinggi (105-120 pasien/hari). Petugas senior dengan pengalaman kerja panjang cenderung mentransformasikan pengetahuan eksplisit dalam SOP menjadi tacit knowledge yang adaptif, sehingga mutu pelayanan lebih ditentukan oleh disiplin interaksi di garda depan daripada kesempurnaan sistem pergudangan di lini belakang.

Temuan mengenai pengaruh negatif sistem informasi terhadap mutu mengungkap fenomena **administrative burden** atau beban administratif digital. Kewajiban entri data secara real-time yang rumit sering kali menginterupsi alur pelayanan fisik dan mengurangi waktu interaksi petugas dengan pasien, sehingga

menurunkan dimensi daya tanggap (responsiveness) layanan. Di sisi lain, status rumah sakit sebagai **instansi PK-BLU** terbukti memberikan fleksibilitas anggaran yang menjadi motor utama penggerak logistik guna menjamin ketersediaan obat dan mencegah terjadinya stock-out.

Kegagalan peran mediasi logistik membuktikan bahwa RS Bhayangkara telah berhasil membangun sistem yang **"ramping" (lean management)**, di mana jarak antara keputusan manajerial (input) dan hasil layanan nyata (outcome) menjadi sangat pendek. Integrasi sistem yang sangat kuat membuat elemen "Struktur" organisasi memiliki kekuatan yang begitu besar sehingga pengaruhnya terhadap "Outcome" terjadi secara langsung tanpa harus melewati fase "Proses" logistik yang panjang. Hal ini didukung oleh kematangan profil petugas yang memungkinkan otomatisasi kerja (automaticity) yang menyatu langsung dengan pelayanan klinis di loket.

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa mutu pelayanan farmasi di RS Bhayangkara Bengkulu dikontrol secara ketat (96,8%) oleh integritas struktur internalnya, dengan SOP sebagai pilar keselamatan pasien yang paling dominan. Strategi peningkatan mutu di masa depan tidak lagi bergantung

pada pembenahan logistik secara terisolasi, melainkan pada pemeliharaan disiplin petugas dan dukungan anggaran yang responsif.

Daftar pustaka

- Barney, J. B. (2020). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage.
- Donabedian, A. (2003). An Introduction to Quality Assurance in Health Care.
- Hair, J. F., et al. (2021). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM).
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2021). Management Information Systems.
- WHO. (2021). Guidelines on Pharmaceutical Supply Chain Management.