

## Analisis Perilaku Pasien Rawat Jalan Dalam Membeli Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PGI Cikini

Sanny P.<sup>1</sup>, Prapancha Y.<sup>2</sup>, Suratmi T.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta

<sup>2</sup>Universitas Respati Indonesia

<sup>3</sup>Universitas Respati Indonesia

Email : sanny159@urindo.ac.id

### ABSTRAK

Pembelian obat merupakan salah satu pendapatan terbesar di rumah sakit. Pasien rawat jalan yang mendapat resep dan tidak membeli obat di Instalasi Farmasi RS PGI Cikini mencapai 39,95%, sehingga mengakibatkan *opportunity lost* sebesar 289 juta rupiah. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji faktor-faktor yang berhubungan dengan perilaku pasien rawat jalan untuk membeli obat di Instalasi Farmasi RS PGI Cikini. Penelitian ini merupakan penelitian analitik deskriptif, dengan pendekatan kuantitatif dan rancangan *cross sectional*. Sampel penelitian berjumlah 102 diambil dengan teknik simple random sampling dari populasi pasien rawat jalan pada bulan Mei – Juli 2018. Data dikumpulkan dengan pengisian kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, kemudian diolah dan dilakukan analisis univariat, bivariat dengan uji chi square dan multivariat dengan metode regresi logistik. Penghasilan pasien/penanggung jawab pasien, ketersediaan obat, kecepatan pelayanan obat, informasi tempat pembelian obat dan keberadaan farmasi rumah sakit, serta kebiasaan membeli obat merupakan variabel yang berhubungan dengan perilaku pasien rawat jalan untuk membeli obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PGI Cikini. Kebiasaan membeli obat (OR = 352,268; 95% CI: 30,923 - 4021,951) dan ketersediaan obat (OR = 83,660; 95% CI; 8,907 - 785,821) merupakan variabel yang dominan berhubungan dengan perilaku pasien rawat jalan untuk membeli obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PGI Cikini. Hendaknya RS PGI Cikini membuat kebijakan terkait pelaksanaan *electronic prescribing* dari poliklinik rawat jalan untuk mencegah pembelian obat di luar RS PGI Cikini. Selain itu, perlu diadakan evaluasi berkala terkait ketersediaan obat, pelayanan farmasi, dan pelaksanaan edukasi/informasi pasien rawat jalan agar merubah kebiasaan dan persepsi pasien, sehingga membeli obat di Instalasi Farmasi RS PGI Cikini.

**Kata kunci:** *Marketing stimuli, environment stimuli*, karakteristik konsumen, ketersediaan obat, kecepatan pelayanan, kebiasaan, perilaku membeli obat.

### ABSTRACT

Purchase of drugs is one of the largest incomes in hospitals. Outpatients who were prescribed and did not buy drugs in CCI Cikini Hospital pharmacy reached 39.95%, resulting in an opportunity lost of 289 million rupiah. This study was conducted to examine the factors related to outpatient medicine buying behaviour at CCI Cikini Hospital pharmacy. This research is a descriptive analytic research, with quantitative approach and cross sectional design. The study sample was 102 taken by simple random sampling technique from the outpatient population in May – July 2018. Data collected by filling questionnaires that have been tested the validity and reliability, then processed and conducted univariate

analysis, bivariate with chi-square and multivariate test with logistic regression method. Patient's income, drug availability, speed of drug service, information where to buy medicine and the presence of hospital pharmacy, and drug buying habits are variables related to outpatient behaviour to buy drugs at CCI Cikini Hospital pharmacy. The habit of buying drugs (OR = 352,268; 95% CI: 30,923 - 4021,951) and availability of drugs (OR = 83,660; 95% CI: 8,907 - 785,821) are the dominant variables related to outpatient behaviour to buy drugs at CCI Cikini Hospital pharmacy. CCI Cikini Hospital should make policies related to the implementation of electronic prescribing from outpatient polyclinics to prevent the purchase of drugs outside CCI Cikini Hospital. In addition, periodic evaluations need to be held regarding drug availability, pharmacy services, and the implementation of outpatient education/information so as to change patients' habits and perceptions, thus buying drugs at the CCI Cikini Hospital pharmacy.

**Keywords:** Marketing stimuli, environment stimuli, consumer characteristic, availability of drugs, speed of service, habits, medicine buying behaviour.

## Pendahuluan

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (UU 44 Tahun 2009). Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama rumah sakit seluruh dunia, karena jumlah pasien rawat jalan yang jauh lebih besar dari pasien rawat inap sehingga pasien rawat jalan merupakan pangsa pasar besar yang diprediksi akan mengimbangi pemasukan dari pasien rawat inap di masa mendatang sehingga dapat meningkatkan finansial rumah sakit (Widyaningrum, 2015). Pendapatan rumah sakit melalui pelayanan rawat jalan, tentu juga sangat dipengaruhi oleh peran pelayanan farmasi. Menurut Kunders (2007), pelayanan farmasi di rumah sakit merupakan salah satu pusat penghasil pendapatan tertinggi, namun seringkali pelayanan farmasi tidak diatur dan dikelola sebagai suatu tuntutan yang penting.

Farmasi adalah salah satu fasilitas terapeutik yang paling banyak digunakan di rumah sakit dan merupakan salah satu

area di mana sejumlah besar uang dihabiskan untuk pembelian secara berulang (Kunders, 2007). Hal ini menyatakan bahwa pelayanan farmasi yang berorientasi kepada pasien harus lebih diperhatikan daripada fokusnya kepada sekedar penyediaan obat. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit menerangkan bahwa pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

Instalasi farmasi merupakan salah satu *revenue center* utama mengingat lebih dari 90% pelayanan kesehatan di rumah sakit menggunakan perbekalan farmasi (obat-obatan, bahan kimia, bahan radiologi, bahan alat kesehatan habis, alat kedokteran dan gas medik) dan 50% dari seluruh pemasukan rumah sakit berasal dari pengelolaan perbekalan farmasi (Yusmainita dalam Hermalia, 2014). Serupa dengan hal itu, hasil penelitian yang dilakukan oleh Fitra (2016) menyatakan bahwa sumber penghasilan

rumah sakit terbesar ialah dari Instalasi Farmasi, yakni 32,16% dari total pendapatan. Oleh karena itu, pengelolaan farmasi menjadi suatu hal yang sangat penting bagi rumah sakit untuk dapat mampu bersaing di era globalisasi.

Rumah Sakit PGI Cikini merupakan rumah sakit kelas B yang terletak strategis di Pusat Kota Jakarta. RS PGI Cikini memiliki 309 tempat tidur, dengan rata-rata kunjungan pasien rawat jalan sebanyak 8942 pasien per bulan (data Bidang Rekam Medis tahun 2017), dengan persentase rata-rata pasien JKN-KIS 44.78% (4005 pasien), pasien asuransi atau ikatan kerjasama 18.08% (1617 pasien) dan 37.14% (3321 orang) pasien pribadi. Sejauh ini, RS PGI Cikini belum memiliki angka jumlah resep yang diterima di Instalasi Farmasi dari pasien yang telah selesai mendapat pelayanan di Rawat Jalan setiap bulannya. Jumlah resep yang keluar dari rawat jalan juga masih dikumpulkan oleh perawat di poliklinik rawat jalan secara manual, sehingga angka yang dilaporkan juga belum memiliki validasi data yang jelas.

Instalasi Farmasi RS PGI Cikini memiliki kode untuk penjualan langsung bagi pasien umum yang meliputi pasien rawat jalan yang membeli obat atas resep

dokter di Instalasi Rawat Jalan (IRJ) dan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan cara bayar umum, pembelian langsung dari pasien Instalasi Rawat Inap (IRNA), pembelian alat kesehatan dan pembelian obat langsung dari luar (biasanya pembelian oleh karyawan, atau pasien luar dengan DPJP yang berpraktik di RS PGI Cikini).

Peneliti akhirnya melakukan preliminary studi yang dilakukan di RS PGI Cikini, berbentuk wawancara dan telusur data awal persentase resep obat yang dibeli pasien rawat jalan di luar RS PGI Cikini. Berdasarkan wawancara, Kepala Instalasi dan Penanggung Jawab Instalasi Farmasi mengakui bahwa ada kecurigaan terhadap pembelian resep obat di luar RS PGI Cikini yang cukup banyak. Diakui bahwa belum diketahui persentase pasien rawat jalan yang membeli obat di Instalasi Farmasi, dan diakui bahwa Kepala Instalasi Rawat Jalan mencurigai hal yang sama, yaitu terdapat kehilangan pendapatan dari pasien rawat jalan yang membeli obat di luar Instalasi Farmasi RS PGI Cikini. Kemudian, peneliti melakukan pengambilan data awal untuk mengetahui besar masalah yang terjadi. Peneliti melakukan pengambilan data resep rawat jalan yang diberikan kepada

pasien di Instalasi Farmasi dan membandingkannya dengan jumlah resep yang keluar dari poliklinik rawat jalan. Seluruh pasien JKN dan Asuransi diasumsikan diberikan resep dan membeli obat di Instalasi Farmasi RS PGI Cikini. Berdasarkan survei ini, diperoleh 36.40% pasien rawat jalan yang tidak membeli obat di Instalasi Farmasi RS PGI Cikini di Bulan November 2017. Jika dikonversi ke bilangan Rupiah yang dikalikan berdasarkan rata-rata penjualan (Rupiah) dalam satu bulan per lembar resep pasien umum (rata-rata bulan Januari – November 2017 ialah Rp.321.695,-), maka potensi kehilangan adalah sebesar Rp.289.606.108,- per bulan. Adapun survei awalan ini terbatas karena keterbatasan data yang ada, baik data resep keluar dari IRJ (tidak meliputi seluruh dokter yang praktik di Rawat Jalan) maupun data pasien IRJ yang membeli obat di Instalasi Farmasi. Namun survei awalan ini cukup menggambarkan masalah dan jumlah pendapatan yang mungkin hilang karena hal tersebut. Oleh karena itu, Instalasi Farmasi sangat memiliki potensi yang besar untuk dikembangkan jika dikelola dengan baik, maka peneliti tertarik untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi

perilaku pasien rawat jalan untuk membeli obat di Instalasi Farmasi RS PGI Cikini.

### **Metodologi**

Penelitian ini merupakan penelitian analitik deskriptif, dengan pendekatan kuantitatif dan rancangan *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan di Instalasi Farmasi dan Instalasi Rawat Jalan RS PGI Cikini. Penelitian dilaksanakan mulai dari studi pendahuluan pada bulan November 2017, dilanjutkan dengan pengambilan data dan laporan hasil penelitian pada bulan Mei – Juli 2018. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan yang diberikan resep dari poliklinik rawat jalan. Berdasarkan data Instalasi Rawat Jalan bulan Juli sampai dengan Oktober 2017, rata-rata kunjungan poliklinik rawat jalan adalah sebanyak 7939 pasien, sedangkan rata-rata jumlah resep yang keluar ialah 5881 resep. Sementara itu, rata-rata sampel penelitian dipilih secara acak dan dihitung berdasarkan metode pengambilan sampel minimal (Lemeshow et al., 1990). Berdasarkan perhitungan, diketahui jumlah sampel yang diteliti yakni sebesar 93 pasien, ditambahkan 10% menjadi 102

pasien untuk mengantisipasi adanya sampel yang dieksklusi.

Kriteria inklusi penelitian ini adalah pasien yang merupakan pasien rawat jalan di RS PGI Cikini dan diberikan resep dari poliklinik rawat jalan RS PGI Cikini. Pasien memiliki kesadaran baik, dapat membaca dan menulis, berkomunikasi baik, dan bersedia mengisi kuesioner. Sedangkan kriteria eksklusinya adalah pasien yang menggunakan jaminan asuransi, perusahaan/kantor, termasuk JKN.

Analisis data dilakukan dalam tiga tahap, dengan menggunakan aplikasi

statistik, yaitu eksplorasi data, analisis bivariat menggunakan uji *chi-square* dan analisis multivariat menggunakan uji regresi logistik ganda terhadap variabel yang memiliki nilai  $p < 0,25$  pada analisis bivariat.

### Hasil dan Pembahasan

Pada penelitian didapati jumlah sampel akhir sebanyak 102 pasien. Hasil analisis univariat terhadap karakteristik responden penelitian, *marketing stimuli* dan *environment/other stimuli* adalah sebagai berikut.

**Tabel 1.** Distribusi Karakteristik Responden Penelitian dan Analisis Bivariat

Variabel Independen	Perilaku Membeli Obat				Total		p-Value	OR (95% CI)
	Membeli		Tidak Membeli					
	n	%	n	%	n	%		
Umur								
≤ 35 tahun	19	48,7	20	51,3	39	100	0,839	0,920 (0,414-2,046)
> 35 tahun	32	50,8	31	49,2	63	100		
Jenis Kelamin								
Laki-laki	17	51,5	16	48,5	33	100	0,832	1,094 (0,477-2,508)
Perempuan	34	49,3	35	50,7	69	100		
Pendapatan								
≤ Rp. 5 juta	22	66,7	11	33,3	33	100	0,020	2,759 (1,159-6,567)
> Rp. 5 juta	29	42,0	40	58,0	69	100		
Ketersediaan Obat								

Tidak tersedia lengkap	5	12,5	35	87,5	40	100	0,000	0,050
Tersedia lengkap	46	74,2	16	25,8	62	100		(0,017-0,149)
Kecepatan Pelayanan Obat								
Lambat	14	31,1	31	68,9	45	100	0,001	0,244
Cepat	37	64,9	20	35,1	57	100		(0,106-0,562)
Keramahan Petugas								
Tidak ramah	6	31,6	13	68,4	19	100	0,075	0,390
Ramah	45	54,2	38	45,8	83	100		(0,135-1,124)
Harga Obat								
Mahal	21	41,2	30	58,8	51	100	0,075	0,490
Murah	30	58,8	21	41,2	51	100		(0,223-1,078)
Ruang Tunggu								
Tidak nyaman	24	44,4	30	55,6	54	100	0,234	0,622
Nyaman	27	56,3	21	43,8	48	100		(0,284-1,362)
Informasi Tempat Membeli Obat								
Tidak mendapat informasi	8	29,6	19	70,4	27	100	0,014	0,313
Mendapat informasi	43	57,3	32	42,7	75	100		(0,122-0,806)
Kebiasaan Membeli Obat								
Biasa membeli obat di luar	2	4,7	41	95,3	43	100	0,000	0,010
RS PGI Cikini								(0,002-0,048)
Biasa membeli obat di RS	49	83,1	10	16,9	59	100		
PGI Cikini								
Kemudahan Alur/Sistem Membeli Obat								
Sulit	4	30,8	9	69,2	13	100	0,138	0,397
Mudah	47	52,8	42	47,2	89	100		(0,114-1,385)

Responden dengan pendapatan kurang dari sama dengan Rp. 5 juta, mempunyai proporsi 66,7% membeli obat di Instalasi Farmasi RS PGI Cikini

sedangkan responden dengan pendapatan lebih dari Rp. 5 juta 42,0% membeli obat di Instalasi Farmasi RS PGI Cikini, di mana beda proporsi keduanya

yaitu sebesar 24,7%. Dalam uji bivariat, didapatkan hubungan bermakna antara variabel pendapatan pasien atau penanggung jawab pasien dengan perilaku membeli obat di Instalasi Farmasi RS PGI Cikini ( $p = 0,020$ ;  $OR = 2,759$ ). Untuk variabel ketersediaan obat, responden yang merasa obat di RS PGI Cikini tidak tersedia lengkap mempunyai proporsi 12,5% membeli obat di Instalasi Farmasi RS PGI Cikini sedangkan responden yang merasa obat di RS PGI Cikini tersedia lengkap 74,2% membeli obat di Instalasi Farmasi RS PGI Cikini, di mana beda proporsi keduanya yaitu sebesar 61,7%. Dalam uji bivariat, didapatkan hubungan yang bermakna antara ketersediaan obat dengan perilaku membeli di Instalasi Farmasi RS PGI Cikini ( $p < 0,001$ ;  $OR = 0,050$ ). Untuk variabel kecepatan pelayanan obat, responden yang memiliki persepsi pelayanan obat lambat, mempunyai proporsi 33,1% membeli obat di Instalasi Farmasi RS PGI Cikini sedangkan responden yang memiliki persepsi pelayanan obat cepat 64,9% membeli obat di Instalasi Farmasi RS PGI Cikini, di mana beda proporsi keduanya yaitu sebesar 33,8%. Dalam uji bivariat, didapatkan hubungan yang bermakna antara persepsi kecepatan

pelayanan obat pasien rawat jalan dengan perilaku membeli di Instalasi Farmasi RS PGI Cikini ( $p = 0,001$ ;  $OR = 0,244$ ). Untuk variabel informasi tempat membeli obat, responden yang tidak mendapatkan informasi tempat membeli obat, mempunyai proporsi 29,6% membeli obat di Instalasi Farmasi RS PGI Cikini sedangkan responden yang mendapatkan informasi tempat membeli obat 57,3% membeli obat di Instalasi Farmasi RS PGI Cikini, di mana beda proporsi keduanya yaitu sebesar 27,7%. Dalam uji bivariat, didapatkan hubungan yang bermakna antara informasi tempat membeli obat dengan perilaku membeli di Instalasi Farmasi RS PGI Cikini ( $p = 0,014$ ;  $OR = 0,313$ ). Untuk variabel kebiasaan membeli obat, responden yang biasa membeli obat di luar RS PGI Cikini, mempunyai proporsi 4,7% membeli obat di Instalasi Farmasi RS PGI Cikini sedangkan responden yang biasa membeli obat di RS PGI Cikini 83,1% membeli obat di Instalasi Farmasi RS PGI Cikini, di mana beda proporsi keduanya yaitu sebesar 78,4%. Dalam uji bivariat, didapatkan hubungan yang bermakna antara kebiasaan membeli obat dengan perilaku membeli di Instalasi Farmasi RS PGI Cikini ( $p < 0,001$ ;  $OR = 0,010$ ).



Di samping variabel-variabel tersebut, tidak didapati hubungan bermakna dengan perilaku pasien membeli obat, yaitu variabel umur ( $p = 0,839$ ), jenis kelamin ( $p = 0,832$ ), keramahan petugas ( $p = 0,075$ ), harga obat ( $p = 0,075$ ), ruang tunggu ( $p =$

$0,234$ ), dan kemudahan alur/sistem membeli obat ( $p = 0,138$ ).

Penelitian dilanjutkan dengan melakukan uji multivariat, variabel umur dan jenis kelamin dikeluarkan karena tidak memenuhi kriteria nilai  $p < 0,25$ . Hasil uji multivariat adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.** Model Awal Analisis Multivariat

No.	Variabel Independen	Coeffisien	p-Value	OR	95% CI	
					Lower	Upper
1.	Pendapatan	-0,875	0,490	4,17	0,035	5,001
2.	Ketersediaan obat	6,048	0,001	423,242	10,369	17275,436
3.	Kecepatan pelayanan obat	1,103	0,448	3,013	0,174	52,042
4.	Keramahan petugas	-3,496	0,069	0,030	0,001	1,311
5.	Persepsi harga obat	1,331	0,294	3,787	0,315	45,498
6.	Kenyamanan ruang tunggu farmasi	2,607	0,146	13,559	0,402	457,635
7.	Informasi tempat pembelian obat dan keberadaan farmasi RS	-0,740	0,613	0,477	0,027	8,389
8.	Kebiasaan membeli obat	8,380	0,001	4357,935	27,920	680214,881
9.	Kemudahan alur/sistem membeli obat	0,619	0,863	1,857	0,002	2063,975
10.	Konstanta	-6,648	0,002	0,001		

**Tabel 3.** Model Akhir Analisis Multivariat

No.	Variabel Independen	Coeffisien	p-Value	OR	95% CI	
					Lower	Upper
1.	Ketersediaan obat	4,427	0,000	83,660	8,907	785,821
2.	Kebiasaan membeli obat	5,864	0,000	352,268	30,923	4021,951
3.	Konstanta	-3,826	0,000	0,022		

Uji multivariat menunjukkan variabel yang paling dominan berhubungan dengan perilaku membeli obat di Instalasi Farmasi RS PGI Cikini adalah variabel kebiasaan membeli obat ( $p < 0,001$ ; OR 352,268; 95% CI = 30,923 – 4021,951).

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disusun model prediksi perilaku membeli obat di Instalasi Farmasi RS PGI Cikini sebagai berikut:

$$Probabilitas = \frac{1}{1 + e^{-\text{logit}(\text{perilaku membeli}=1)}}$$

Logit (perilaku membeli = 1) = -3,826 + (4,427 x ketersediaan obat) + (5,864 x kebiasaan membeli obat).

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, pengambilan data pada kuesioner dilakukan melalui telepon kepada pasien rawat jalan yang membeli dan tidak membeli obat di Instalasi

Farmasi RS PGI Cikini. Kedua, instrumen penelitian yang digunakan belum sempurna karena dibuat oleh peneliti sendiri berdasarkan tinjauan pustaka yang ada. Namun, uji validitas dan reliabilitas telah dilakukan kepada sejumlah responden. Ketiga, penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, sehingga data kuesioner tidak tergal dalam. Penelitian ini berpotensi bias karena dilakukan transformasi data tabel 2x2 untuk memudahkan analisis bivariat dengan menggunakan analisis *chi-square*.

Berdasarkan analisis multivariat, maka variabel yang bermakna mempengaruhi perilaku membeli obat di Instalasi Farmasi RS PGI Cikini adalah variabel kebiasaan membeli obat dan ketersediaan obat. Variabel kebiasaan membeli obat menjadi variabel yang paling dominan berhubungan, dengan nilai OR 352,268 (95% CI = 30,923 – 4021,951).

## Kesimpulan

Perilaku pasien rawat jalan untuk membeli obat di Instalasi Farmasi RS PGI Cikini dipengaruhi oleh faktor *marketing stimuli*, *environmental stimuli*, dan karakteristik konsumen. Faktor *marketing stimuli* yang berhubungan dengan perilaku membeli obat di Instalasi Farmasi RS PGI Cikini ialah ketersediaan obat, kecepatan pelayanan, informasi tempat pengambilan obat dan keberadaan farmasi rumah sakit. Faktor *environmental stimuli* yang berhubungan dengan perilaku membeli obat di Instalasi Farmasi RS PGI Cikini ialah kebiasaan membeli obat. Sedangkan, faktor karakteristik konsumen yang berhubungan dengan perilaku membeli obat di Instalasi Farmasi RS PGI Cikini adalah pendapatan. Faktor yang paling dominan berhubungan dengan perilaku pasien rawat jalan untuk membeli obat di Instalasi Farmasi RS PGI Cikini adalah kebiasaan membeli obat dan ketersediaan obat.

Dengan demikian, hal-hal yang mempengaruhi pembelian obat di RS PGI Cikini perlu diperhatikan kembali, dengan memastikan pasien memahami obat yang

digunakannya (edukasi kepada pasien mengenai jenis obat, keaslian obat, penggunaan obat, dan sebagainya melalui video promosi atau edukasi langsung), melakukan evaluasi alur pelayanan dan pengadaan farmasi, mengupayakan pelaksanaan *electronic prescribing*, informasi harga obat sebelum pasien membeli obat, informasi keberadaan lokasi farmasi dengan menambah papan petunjuk, informasi waktu tunggu pelayanan obat, serta pembahasan dan evaluasi pelaksanaan peresepan obat sesuai formularium rumah sakit. Kemudian, perlu dilakukan evaluasi pola farmasi di RS PGI Cikini, dengan evaluasi alokasi SDM Farmasi dan kecepatan pelayanan farmasi, serta pengembangan SIM-RS untuk menyajikan laporan pembelian obat yang terintegrasi dengan rekam medis pasien, nama pasien dan nama dokter. Intervensi selanjutnya yang dapat dilakukan adalah menggali lebih dalam mengenai kebiasaan-kebiasaan yang memengaruhi pasien membeli obat di RS PGI Cikini, di mana variabel ini sangat berhubungan dengan perilaku membeli obat di RS PGI Cikini.

## Kepustakaan

1. Angel, J., Blackwell, R., dan Miniard, P. 1990. *Consumer Behaviour*. 6<sup>th</sup> ed. The Dryden Press. New York.
2. Bearden, W. O. dan Etzel M. J. Reference Group Influence on Product and Brand Purchase Decisions. *Journal of Consumer Research* 9: 183-194.
3. Berkowitz, E. N. *Essentials of Health Care Marketing*. 3<sup>rd</sup> ed. Jones & Bartlett Learning. United States of America.
4. Bostrom, K. 2011. Consumer Behaviour of Pharmacy Customers – Choice of Pharmacy and Over-The-Counter Medicines. *Thesis*. International Business.
5. Cahyono, D., Kusumaningrum. 2016. Pengaruh Faktor-Faktor Individual dan Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Obat Lewat Resep Pada Apotik Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Jember Klinik. *Jurnal Sains Manajemen & Bisnis Indonesia* 6(2): 120-132.
6. Dahlan, M. S. 2008. *Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Edisi 3. Salemba Medika. Jakarta.
7. \_\_\_\_\_. 2009. *Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel dalam Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*. Edisi 2. Salemba Medika. Jakarta.
8. \_\_\_\_\_. 2012. *Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan: Deskriptif, Bivariat dan Multivariat, Dilengkapi Aplikasi dengan Menggunakan SPSS*. Edisi 5. Salemba Medika. Jakarta.
9. Engel, dkk. 1994. *Perilaku Konsumen*. Edisi VI. Bina Rupa Aksara. Jakarta.
10. Fitra, H. 2016. Analisis Kontribusi dan Penentuan Sektor Unggulan Pendapatan Rumah Sakit Mayang Medical Centre Jambi dengan Pendekatan Tipologi Klassen. *National Conference of Applied Sciences, Engineering, Business and Information Technology*. 15-16 Oktober: 160-166.
11. General Medical Council. 2013. *Good Medical Practice, Good Practice in Prescribing and Managing Medicines and Devices*. London.
12. Hartiningsih. 2012. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Menebus

- Resep Pada Pelayanan Resep Rawat Jalan RS Asri Tahun 2011. *Tesis*. Program Studi Pasca Sarjana Kajian Administrasi Rumah Sakit Universitas Indonesia. Depok.
13. Hermalia, D. 2014. Analisis Hilangnya Pendapatan Instalasi Farmasi Akibat Pembelian Resep Pasien Umum Instalasi Rawat Jalan di Luar RSUD Sekarwangi Kabupaten Sukabumi. *Tesis*. Program Pascasarjana Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
  14. Kashmir. 2005. *Etika Customer Service*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
  15. Khuong, M. N., Duyen, H. T. M. 2016. Personal Factors Affecting Consumer Purchase Decision towards Men Skin Care Products – A Study in Ho Chi Minh City, Vietnam. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 7(2).
  16. Kotler, P. 1994. *Marketing Management: Analysis, Planing, Implemantation, Control*. 8<sup>th</sup> Ed. Prentice Hall, Inc. New Jersey.
  17. Kotler, P., Shalowitz, J. dan Stevens, R. J. 2008. *Strategic Marketing for Health Care Organizations: Building a Customer-Driven Health System*. Jossey-Bass, A Wiley Imprint. San Francisco.
  18. Kotler, P., Wong, V., Saunders, J., Armstrong, G. 2005. *Principles of Marketing*. 4<sup>th</sup> ed. Pearson Education Limited. England.
  19. Kuingu, Y. 2013. Pengaruh Faktor Pelayanan Farmasi Terhadap Keputusan Beli Obat Ulang Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi. <http://pasca.unhas.ac.id/jurnal/files/6c0151eaaff6064474ccc9005ded74f.pdf> 28 November 2017 (21:42).
  20. Kunders, G. D. 2007. *Hospitals: Facilities Planning and Management*. Tata McGraw-Hill Publishing Company Limited. New Delhi.
  21. Lemeshow, S., Hosmer Jr, D. W., Klar, J. dan Lwanga, S. K. 1990. *Adequacy of Sample Size in Health Studies*. John Wiley and Sons Ltd. England.

22. Levin, K. A. 2006. Study Design Iii: Cross-Sectional Studies. *Evid Based Dent*, 7, 24-5.
23. Levy and Lemeshow. 1999. *Sampling of Populations: Methods and Applications*. 3<sup>rd</sup> ed. John Wiley and Sons, Inc. New York.
24. Management Science for Health. 2012. *Hospital Pharmacy Management*.
25. Mangilep, A. 2008. Analisis Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pilihan Tempat Penebusan Resep Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit M.H.Thamrin Internasional Salemba Jakarta Tahun 2008. *Tesis*. Program Kajian Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Depok.
26. Mann, C. 2003. Observational Research Methods. *Research Design Ii: Cohort, Cross Sectional, And Case-Control Studies*. *Emergency Medicine Journal* : Emj, 20, 54-60
27. Maslow, A. 1970. *Motivation and Personality*. 2<sup>nd</sup> ed. Harper & Row. New York.
28. Muninjaya. 2004. Peluang RS dalam Meraih Keunggulan Bersaing Melalui Strategi Pemasaran. *Jurnal Manajemen dan Administrasi RS*. Program Pasca Sarjana. Universitas Indonesia.
29. Notoatmodjo, S. 2007. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Cetakan Pertama. Rineka Cipta. Jakarta.
30. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 *Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. 18 Agustus 2014. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1223. Jakarta.
31. Perez, S., Martinez, B. 2008. *Consumer Behaviour*. *Disertasi*. School of Business and Engineering University of Halmstad. Sweden.
32. Peter, J. P., Olson, J. C., dan Grunert K. G. 1999. *Consumer Behaviour and Marketing Strategy*. McGraw-Hill. London.
33. Pieters, R. 1993. A Control View of The Behaviour of Consumers: Turning The Triangle. *European*

- Journal of Marketing* 27(8): 17-27.
34. Pudjaningsih. 2007. *Pengembangan Indikator Efisiensi Pengelolaan Obat di Farmasi Rumah Sakit*. UGM Press. Yogyakarta.
  35. Raghuvanshi, V. P., Choudhary H. 2013. Medication Turnaround Time in Hospital Pharmacy Department. *International Journal of Research and Development in Pharmacy and Life Sciences* 2(5): 626-630.
  36. Ramya, N., Ali, M. 2016. Factors Affecting Consumer Buying Behavior. *International Journal of Applied Research* 2(10): 76-80.
  37. Rani, P. 2014. Factor Influencing Consumer Behaviour. *International Journal Curr. Res. Aca.* 2(9): 52-61.
  38. Rao, M. V., Srinivas, P., Kumar C. D. J., Prerana, J. 2014. A Study on Factors Affecting Productivity of Outpatient Pharmacy of A Corporate Hospital. *IOSR Journal of Pharmacy and Biological Sciences* 9(5): 1-6.
  39. Sandhusen, R. L. 2000. *Marketing, Barron's Business Review Series*, 3rd ed. Barron's Educational Series. New York.
  40. Schiffman, L. G., Kanuk, L. L. 2007. *Consumer Behavior*, 9th ed. Upper Saddle River, N.J. Pearson Prentice Hall. London.
  41. Shih, S. P., Yu S., Hui, C. T., The Study of Consumers' Buying Behaviour and Consumer Satisfaction in Beverages Industry in Tainan, Taiwan. *Journal of Economics, Business and Management* 3(3): 391-394.
  42. Sholeh, A. A., Utami S., Sandra C. 2016. Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi dan Harga Obat dengan Loyalitas Pasien Membeli Resep Obat (Studi Kasus pada Pasien Umum Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Paru Jember). <http://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/73621/Ahmad%20Afifuddin%20Sholeh.pdf?sequence=1> 28 November 2017 (21:45).
  43. Sulistyawati, N. L. M, dkk. 2011. Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan dan Keputusan Beli Ulang Obat di IFRS

- Jala Ammari Makassar.  
Universitas Hasanudin Makasar.  
<http://pasca.unhas.ac.id/jurnal/files/a6e4f2fcba3a03deea91b688e72bde44.pdf>. 28 November 2017 (21.39).
44. Thangasamy, E., Patikar, G. 2014. Factors Influencing Consumer Buying Behaviour: A Case Study. *Global Journal of Management and Business Research: E-Marketing* 14(5): 37-42.
45. Thomas, R. K. 2008. *Health Services Marketing*. Spinger. New York.
46. Thomas, R. K. 2010. *Marketing Health Services*. 2<sup>nd</sup> ed. Health Administration Press, American College of Healthcare Executives. Chicago.
47. Trimurthy, I. 2008. Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. *Tesis*. Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro. Semarang.
48. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 *Rumah Sakit*. 28 Oktober 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153. Jakarta.
49. Widyaningrum, K., Tatong H., Hartojo. 2015. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Optimalisasi Unit Rawat Jalan di RS X. *Jurnal Kedokteran Brawijaya* 28(2): 136-140.
50. Wijayanti, T., Danu, S. S., Inayati. 2011. Analisis Sistem Distribusi Obat di Instalasi Farmasi Rawat Inap Jogja International Hospital. *Jurnal Farmasi Indonesia* 8(1): 20-27.
51. Wingjosebroto. 2000. *Ergonomi, Studi Gerak dan Waktu*. Kanisius. Jakarta.