

## **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN MANAJEMEN FARMASI TERHADAP KEPUTUSAN BELI ULANG OBAT PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT LABUANG BAJI MAKASSAR**

**Hastuti Hanisu<sup>1)</sup> Indar<sup>2)</sup> Muhammad Rum<sup>3)</sup>**

<sup>1)</sup>Rumah Sakit Labuang Baji Makassar  
email: hastuti.hanis@gmail.com

<sup>2)</sup>Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar  
email: indar.sh@gmail.com

<sup>3)</sup>Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar  
email: r12um@yahoo.co.id

### **Abstract**

*This study aims to analyze the influence of quality of pharmaceutical services and management on the decision to repurchase outpatient medicines at the Pharmaceutical Installation of Labuang Baji Makassar Hospital in 2019. The research was conducted at Labuang Baji Makassar Hospital which began with a survey first until the research in February 2020. The population in the study was patients (Non BPJS / KIS) re-buyers in the Pharmaceutical Installation of RS Labuang Baji Makassar in February 2020 and the sample in this study amounted to 60 Orang Analysis method used in this study is a quantitative descriptive method, with double regression testing preceded by conducting validity and reliability tests of each variable question items as well as assumption tests. The results of this study show that: 1) Officer-friendly attitude has a significant positive influence on the decision to re-buy at the pharmacy Labuang Baji Hospital, 2) The completeness of the prescription has a significant positive influence on the decision to re-buy at the pharmacy Labuang Baji Hospital, 3) The price of the drug has an insignificant negative influence on the decision to re-buy at the pharmacy Labuang Baji Hospital, 4) Drug safety information has a significant positive influence on the decision to re-buy at the pharmacy Labuang Baji Hospital, 5) Drug safety information has a dominant effect on the buyback decision. This finding is in accordance with the results of the study at the Outpatient Installation Pharmacy of Labuang Baji Hospital Makassar.*

**Keywords :** *Quality of Service, Pharmaceutical Management, Drug Buyback Decision*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan manajemen farmasi terhadap keputusan beli ulang obat pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah sakit Labuang Baji Makassar tahun 2019. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Labuang Baji Makassar yang dimulai dengan survei terlebih dahulu sampai pada penelitian bulan Februari 2020. Populasi dalam penelitian adalah pasien (Non BPJS/KIS) pembeli ulang yang ada di Instalasi Farmasi RSUD Labuang Baji Makassar pada bulan Februari 2020 dan sampel pada penelitian ini berjumlah 60 Orang Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, dengan pengujian regresi ganda didahului dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas dari item-item pertanyaan setiap variabel serta uji asumsi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Sikap ramah petugas mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap keputusan beli ulang di apotik RS Labuang Baji, 2) Kelengkapan resep mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap keputusan beli ulang di apotik RS Labuang Baji, 3) Kecepatan dan kemudahan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap keputusan beli ulang di apotik RS Labuang Baji, 3) Harga obat mempunyai pengaruh negatif tidak signifikan terhadap keputusan beli ulang di apotik RS Labuang Baji, 4) Informasi keamanan obat mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap keputusan beli ulang di apotik RS Labuang Baji, 5) Informasi keamanan obat berpengaruh dominan terhadap keputusan beli ulang. Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian di Apotek Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Labuang Baji Makassar.

**Kata Kunci :** *Kualitas Layanan, Manajemen Farmasi, Keputusan Beli Ulang Obat*

## **1. PENDAHULUAN**

Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam bidang kesehatan, yaitu memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan, hak memperoleh pelayanan kesehatan dari fasilitas pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau guna mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Pasien pada umumnya datang kembali berobat ke rumah sakit bukan hanya masih menderita sakit. Disamping itu dikarenakan kepuasan pasien selaku pelanggan apotek rumah sakit terhadap pelayanan yang diterimanya. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi sehingga pasien harus kembali membeli ulang obat di rumah sakit yaitu tepatnya pada instalasi farmasi. Salah satunya karena pasien tidak mampu untuk membeli obat secara keseluruhan, sehingga pasien membeli secara bertahap. Kemudian selanjutnya pasien datang kembali untuk membeli ulang obatnya.

Kepuasan pasien mempunyai pengaruh terhadap minat pembelian ulang obat, karena timbulnya rasa kepuasan, pasien akan merasa senang dan nyaman menggunakan jasa apotek. Dengan demikian kualitas pelayanan yang diberikan serta rasa kepuasan yang didapat oleh pasien akan mempengaruhi minat pembelian ulang pasien itu sendiri. Kualitas layanan pada dasarnya memenuhi harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka melalui penyediaan kualitas dalam layanan (Wen-Tai Lai, 2011). Pada dasarnya pelayanan rumah sakit diperlukan oleh setiap orang untuk keperluan kesehatannya, maka diharapkan kualitas pelayanan yang baik dapat menumbuhkan dan mempengaruhi keputusan pasien untuk menggunakan jasa layanan kesehatan pada rumah sakit.

Instalasi Farmasi RSUD Labuang Baji Makassar memiliki kelengkapan obat yang cukup lengkap, namun beberapa pasien rawat jalan menganggap mereka tidak menerima obat berdasarkan resepnya dikarenakan tidak tersedianya beberapa obat dalam resep. Sehingga pasien harus mencari resep di luar Rumah Sakit. Beberapa pasien rawat jalan juga menganggap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Labuang Baji Makassar berbelit-belit sehingga pasien harus menunggu lama dan antrian yang panjang. Beberapa pasien dari rawat jalan juga mengeluhkan harga obat di Instalasi Farmasi RSUD Labuang Baji yang cukup mahal.

Informasi mengenai keamanan obat di Instalasi Farmasi RSUD Labuang Baji juga kurang diberikan oleh petugas. Akibatnya beberapa pasien rawat jalan dilanda kecemasan mengenai obat yang akan dikonsumsi. Berdasarkan hasil penelitian Kusuma (2019), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kompetensi tenaga penjualan, dan citra perusahaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat beli ulang. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang paling besar sehingga implikasi kebijakan yang harus dijalankan di fokuskan pada peningkatan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan manajemen farmasi terhadap keputusan beli ulang obat pasien rawat jalan di rumah sakit Labuang Baji Makassar.

## **2. KAJIAN PUSTAKA**

### **a. Layanan Kefarmasian**

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian bahwa yang dimaksud dengan apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Apotek dituntut memberikan pelayanan terbaik guna mendukung peningkatan derajat kesehatan masyarakat (Departemen Kesehatan, 2014).

## **b. Manajemen Pengelolaan Apotek**

Berdasarkan PerMenKes RI No.73 tahun 2016 tentang Manajemen Apotek bahwa ruang lingkup pelayanan kefarmasian di apotek meliputi 2 kegiatan utama, yaitu bersifat manajerial yakni pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, bahan medis habis pakai dan pelayanan farmasi klinik.

Faktor –faktor yang harus diperhatikan dalam pelayanan resep yaitu pelayanan yang cepat dan ramah disertai jaminan tersedianya obat dengan kualitas yang baik. Harga obat yang kompetitif sehingga dapat dijangkau oleh pasien. Dokter dan petugas kesehatan lain saling kerjasama dengan baik. Lokasi apotek yang mudah dijangkau pasien Rumah Sakit dan nyaman dalam apotek.

## **c. Standar Pelayanan Kefarmasian**

Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1027/MENKES/SK/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek dengan tujuan sebagai pedoman praktek apoteker dalam menjalankan profesi, melindungi masyarakat dari pelayanan yang tidak profesional, dan melindungi profesi dalam praktek kefarmasian di apotek sehingga diharapkan pelayanan kefarmasian yang diselenggarakan dapat meningkatkan kualitas hidup pasien (Menkes RI, 2004).

Standar pelayanan kefarmasian sebagai tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman untuk tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian kepada pasien (PerMenKes No 58, 2014). Dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, Rumah Sakit maupun pelayanan kesehatan lainnya perlu menjamin aksesibilitas obat yang aman, berkhasiat, bermutu dan terjangkau dalam jenis maupun jumlah yang cukup untuk pasien (KepMenKes, 2014).

## **d. Kualitas Pelayanan Kefarmasian**

Pelayanan konsumen dapat berupa produk, jasa atau campuran dari keduanya produk dan jasa. Apotek merupakan pelayanan produk dan jasa yang dikaitkan dengan kepuasan konsumen. Terdapat lima determinan penilaian jasa yaitu (Supranto, 2006):

- Kehandalan (reliability), kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- Ketanggapan (responsiveness), kemauan untuk membantu pelanggan yang memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
- Keyakinan (confidence), pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "assurance".
- Empati (emphaty), syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- Berwujud (tangible), penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

Evaluasi mutu pelayanan adalah proses penilaian kinerja pelayanan kefarmasian di apotek yang meliputi penilaian terhadap sumber daya manusia (SDM), pengelolaan perbekalan sediaan farmasi, perbekalan kesehatan, dan pelayanan kefarmasian terhadap pasien. Indikator yang digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan di apotek antara lain:

- Tingkat kepuasan pasien: dilakukan dengan survey berupa angket atau wawancara langsung.
- Dimensi waktu, lama pelayanan diukur dengan waktu (yang telah ditetapkan).
- Prosedur tetap, untuk menjamin mutu pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan. (MenKes RI, 2004).

Adapun yang menjadi tujuan evaluasi mutu pelayanan adalah untuk mengevaluasi seluruh rangkaian kegiatan pelayanan kefarmasian di apotek dan sebagai dasar perbaikan pelayanan kefarmasian selanjutnya. Untuk mengetahui mutu pelayanan kefarmasian, salah satu indikator yang mudah dilakukan adalah dengan mengukur kepuasan pasien dengan cara angket (Menkes RI, 2004).

**e. Keputusan Pelanggan**

Menurut *American Medical Association* dalam Aditama (2012), bisnis bertahan oleh karena loyalitas pelanggan yang datang kembali untuk membeli dan membeli lagi sebab mereka puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sehingga mengakibatkan kenaikan 65% volume penjualan. Sebaliknya apabila pelayanan tidak memuaskan maka penjualan dipastikan akan turun.

Usaha penyedia jasa layanan diarahkan pada tujuan menciptakan kepuasan pelanggan. Pembeli akan puas setelah membeli tergantung pada kinerja yang ditawarkan dan harapan pembeli. Jadi kepuasan adalah fungsi dari persepsi atas kinerja dan harapan. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas atau senang. Sehingga tercipta kelekatan emosional dan kesetiaan yang tinggi dari pelanggan (Kotler, 2000).

**f. Instalasi Farmasi Rumah Sakit**

Instalasi Farmasi Rumah Sakit adalah departemen yang dipimpin oleh apoteker yang bertanggung jawab untuk pengadaan, penyimpanan, distribusi obat, dan meningkatkan penggunaannya di Rumah Sakit. Selain itu bertugas memberi informasi dan menjamin kualitas pelayanan dalam rangka penggunaan obat yang digunakan oleh pasien (Herlambang, 2016).

Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) adalah satu-satunya unit di Rumah Sakit yang mengadakan barang farmasi, mengelola, dan melakukan pendistribusian kepada pasien. Sehingga bertanggung jawab atas semua barang farmasi yang beredar di Rumah Sakit, serta bertanggungjawab atas pengadaan obat. Memberikan penyajian informasi obat siap pakai untuk semua pihak di Rumah Sakit (Satibi, 2016).

Instalasi Farmasi Rumah Sakit merupakan salah satu *revenue center* utama dalam pengelolaan Rumah Sakit, dimana lebih dari 90% pelayanan kesehatan di Rumah Sakit menggunakan perbekalan farmasi obat-obatan, bahan kimia, bahan radiologi, alat kesehatan, peralatan kedokteran, dan gas medik). Setengah dari keseluruhan pemasukan Rumah Sakit bahkan berasal dari pengelolaan perbekalan farmasi. Apabila perbekalan farmasi tidak dikelola secara cermat serta penuh tanggung jawab maka bisa dipastikan pendapatan Rumah Sakit akan mengalami penurunan. Oleh karena itu, instalasi farmasi perlu diberdayakan, dimulai dari sosialisasi redefinisi peran Apoteker Rumah Sakit, falsafah, visi dan misi, hingga tujuan pelayanan farmasi Rumah Sakit yang selama ini belum tersosialisasikan dengan baik.

Falsafah dan misi dari IFRS adalah pelayanan farmasi Rumah Sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari system pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang utuh dan berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, dan memberikan pelayanan farmasi klinik yang dapat dijangkau bagi semua kalangan masyarakat. Instalasi Farmasi Rumah Sakit bertanggung jawab terhadap semua barang farmasi yang beredar maupun tersimpan di Rumah Sakit.

Visi IFRS adalah pelayanan farmasi profesional baik dari aspek manajemen maupun klinik dengan orientasi kepada kepentingan pasien berwawasan lingkungan, dan keselamatan kerja berdasarkan kode etik yaitu:

- Bertanggung jawab atas pengelolaan farmasi Rumah Sakit yang berdaya guna dan berhasil.
- Pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada pencapaian hasil pengobatan yang optimal bagi pasien.
- Berperan serta dalam program pelayanan kesehatan di Rumah Sakit untuk meningkatkan kesehatan seluruh lapisan masyarakat, baik pasien maupun tenaga kerja dalam Rumah Sakit.

Ada banyak tujuan Instalasi Farmasi Rumah Sakit, dari segi manajemen yaitu:

- Mengelola perbekalan farmasi yang lebih efektif dan efisien
- Menerapkan farmako ekonomi dalam pelayanan
- Menjaga dan meningkatkan mutu kemampuan tenaga kesehatan farmasi dan petugas/ pegawai

melalui pendidikan.

- Sistem informasi manajemen tepat guna, mudah dievaluasi dan berdaya guna.
- Pengendalian mutu untuk peningkatan mutu pelayanan.
- Peranan dalam program Rumah Sakit

Indikator dalam menilai keberhasilan pelayanan kefarmasian Rumah Sakit yaitu:

- Rasionalitas dalam diagnosis dan terapi
- Efektifitas dan keberhasilan terapi
- Efisien, hemat biaya, cepat, dan lancer pelayanan
- Kepuasan pasien, keluarga pasien dan masyarakat (Kuingu Yeery, 2013).

Salah satu bagian dari instalasi farmasi yang berperan penting dalam penyediaan obat adalah apotek. Apotek bagian dari Instalasi Farmasi yang bertujuan menunjang pelayanan farmasi di Rumah Sakit.

### **3. METODE**

#### **a. Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Kuantitatif yang bersifat korelasional, dimana tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan atau pengaruh variable bebas dengan variable terikat. penelitian ini termasuk penelitian kausalitas (Siswanto, 2014). Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Farmasi RSUD Labuang Baji Makassar yang terletak di JL.Ratulangi Kota Makassar, Propinsi Sulawesi selatan. Penelitian dimulai dengan survei terlebih dahulu sampai pada penelitian bulan Februari 2020.

#### **b. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian adalah pasien (Non BPJS/KIS) pembeli ulang yang ada di Instalasi Farmasi RSUD Labuang Baji Makassar pada bulan Februari 2020 berjumlah 60 orang. Penentuan besar sampel dilakukan dengan perhitungan statistic yaitu menggunakan rumus Slovin untuk menentukan sampel dari populasi yang telah diketahui jumlahnya yaitu sebanyak 60 pasien rawat jalan (Non BPJS/KIS) di Instalasi Farmasi RSUD Labuang Baji Makassar.

#### **c. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *accidental sampling*. Dimana teknik ini mengambil responden yang ada atau tersedia di tempat. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah dalam bentuk kuesioner. Dimana pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

#### **d. Defenisi Operasional Variabel**

Defenisi operasional adalah pemahaman yang lebih konkrit agar tidak menyimpang pokok permasalahan yang akan dikaji untuk menghindari penafsiran yang tidak tepat.

- Sikap Ramah Petugas

Sikap ramah dari petugas adalah tanggapan pasien rawat jalan tentang bagaimana petugas melayani dengan senyum dan ramah, tanggap pada kebutuhan pasien, dan memberi informasi yang dibutuhkan oleh pasien. Kriteria obyektif yaitu:

- Kelengkapan Obat

Kelengkapan obat adalah tanggapan dari pasien rawat jalan tentang jenis dan jumlah obat, aturan pakai yang tertera pada kemasan obat, dan kondisi obat yang telah dibeli.

- **Kemudahan Pelayanan**  
Kemudahan dalam pelayanan adalah tanggapan dari pasien rawat jalan tentang ketersediaan informasi, prosedur, dan cara pembayaran.
- **Harga Obat**  
Harga obat adalah tanggapan dari pasien rawat jalan mengenai harga dari resep obat, kejelasan rincian biaya obat, dan kemampuan membayar pasien.
- **Informasi Keamanan Obat**  
Informasi keamanan obat adalah tanggapan dari pasien rawat jalan mengenai dosis, manfaat, dan cara pemakaian obat diperoleh dari petugas.
- **Keputusan Beli ulang Obat Pasien Rawat Jalan**  
Keputusan beli ulang obat pasien rawat jalan adalah suatu keputusan pasien rawat jalan untuk membeli ulang obat sesudah membeli obat yang pertama kali.

#### e. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yaitu tehnik Analisis secara regresi linier berganda. Dilihat variabel mana yang paling berpengaruh terhadap keputusan untuk beli ulang obat pasien rawat jalan. Rumus Regresi linier berganda adalah sebagai berikut (Sugiono, 2015).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + b_6x_6$$

Keterangan :

Y =	Pengaruh Kualitas Layanan dan Manajemen Farmasi Terhadap Keputusan Beli Ulang Obat
a =	Konstanta
b =	Koefisien Regresi
x <sub>1</sub> =	Sikap Ramah
x <sub>2</sub> =	Kelengkapan Obat
x <sub>3</sub> =	Kemudahan
x <sub>4</sub> =	Harga Obat
x <sub>5</sub> =	Informasi Obat
x <sub>6</sub> =	Keputusan Beli Obat

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Analisis Hasil Penelitian

#### 1) Pengujian Hipotesis

Berdasarkan model empirik yang diajukan dalam penelitian ini dapat dilakukan pengujian terhadap hipotesis yang diajukan melalui pengujian koefisien regresi. Hasil pengujian pada Tabel 4.1 merupakan pengujian hipotesis dengan melihat nilai *p value (Sig)*, jika nilai *p value (sig)* lebih kecil dari 0.05 maka pengaruh antara variabel signifikan. Hasil pengujian disajikan pada tabel berikut :

**Tabel 1**  
Pengujian Hipotesis

HIP	Variabel Independen	Variabel Dependen	Direct Effect				Keterangan
			B	Beta	t hit	p-value	
H1	Sikap Ramah Petugas	Keputusan Beli Ulang	0.273	0.300	3.118	0.003	Signifikan
H2	Kelengkapan resep	Keputusan Beli Ulang	0.198	0.212	1.979	0.048	Signifikan
H3	Kecepatan dan Kemudahan	Keputusan Beli Ulang	0.240	0.257	2.059	0.044	Signifikan
H4	Harga Obat	Keputusan Beli Ulang	-0.190	-0.188	-1.512	0.136	Tdk Signifikan
H5	Informasi Keamanan Obat	Keputusan Beli Ulang	0.358	0.397	3.309	0.002	Signifikan

	R	= 0,786
	R Square	= 0,618
F = 17.443		Sig = 0,000
Persamaan regresi	Y = 0.543 + 0,2273X1 + 0,188X2 + 0,240X3 - 0,190X4 + 0,358X5 + €	

Dari keseluruhan model tiga pengaruh langsung yang dihipotesiskan, ada tiga yang signifikan dan satu tidak signifikan. Adapun interpretasi dari Tabel 4.1 dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Sikap ramah petugas mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap keputusan beli ulang dengan  $P = 0.003 < 0.050$  dengan nilai koefisien sebesar 0,273, koefisien ini menunjukkan bahwa semakin ramah sikap petugas dalam memberi layanan akan semakin meningkatkan keinginan konsumen untuk melakukan pembelian ulang di apotik RS Labuang Baji
- Kelengkapan resep mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap keputusan beli ulang dengan  $P = 0.048 < 0.050$  dengan nilai koefisien sebesar 0,188, koefisien ini menunjukkan bahwa semakin baik kelengkapan resep maka akan semakin meningkatkan keputusan beli ulang di apotik RS Labuang Baji
- Kecepatan dan kemudahan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap keputusan beli ulang dengan  $P = 0.044 < 0.05$  dengan nilai koefisien sebesar sebesar 0,240, koefisien ini menunjukkan bahwa bahwa semakin baik kecepatan dan kemudahan petugas dalam memberikan layanan obat maka keputusan beli ulang apotik RS Labuang Baji.
- Harga obat mempunyai pengaruh negatif tidak signifikan terhadap keputusan beli ulang dengan  $P = 0.136 > 0.050$  dengan nilai koefisien sebesar 0,190, koefisien ini menunjukkan bahwa harga obat memiliki kecenderungan menurunkan keputusan untuk melakukan pembelian obat. Namun dalam penelitian ini hasil penelitian menunjukan tidak adanya pengaruh harga obat terhadap keputusan pembelian ulang di apotik RS Labuang Baji.
- Informasi keamanan obat mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap keputusan beli ulang dengan  $P = 0.002 < 0.05$  dengan nilai koefisien sebesar sebesar 0,358, koefisien ini menunjukkan bahwa bahwa semakin baik/lengkap Informasi keamanan obat yang disampaikan petugas maka keputusan beli ulang apotik RS Labuang Baji.
- Informasi keamanan obat berpengaruh dominan terhadap keputusan beli ulang dengan nilai koefisien sebesar sebesar 0,397,
- Secara model dapat dilihat dari Uji F Signifikan dengan  $Sig < 0,05$ , Artinya model yang dibangun menggambarkan kondisi pada tempat penelitian atau hasil penelitian ini dapat digeneralisasikan.
- R Square menghasilkan nilai sebesar 0,618, artinya model yang dibangun menggambarkan kondisi di tempat penelitian sebesar 61.8% dan sisanya sebesar 38.2% merupakan keterbatasan instrument penelitian dan masih adanya hal-hal yang peneliti tidak masukkan sebagai indikator dari masing-masing variabel penelitian setra keterbatasan peneliti dalam mengungkap fakta dan error penelitian.

## 2) Pengujian Asumsi Klasik

Untuk memperoleh nilai penduga yang tidak bias dan efisien dari suatu persamaan regresi berganda, maka datanya harus memenuhi kriteria asumsi klasik sebagai berikut :

### a) Multikolinieritas

Multikolinieritas merupakan keadaan dimana terdapat korelasi yang sangat tinggi antara variable bebas dalam persamaan regresi. Menurut Gujarati (1999:157) multikolinieritas memiliki arti adanya korelasi yang tinggi (mendekati sempurna) diantara variabel bebas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dilakukan dengan melihat VIF (Variance Inflating Factor), jika nilai VIF kurang dari 5, maka pada model tersebut tidak terjadi Multikolinieritas (Santoso, 2003 dan Sulaiman, 2004).

**Tabel 2**  
Uji Multikolinieritas

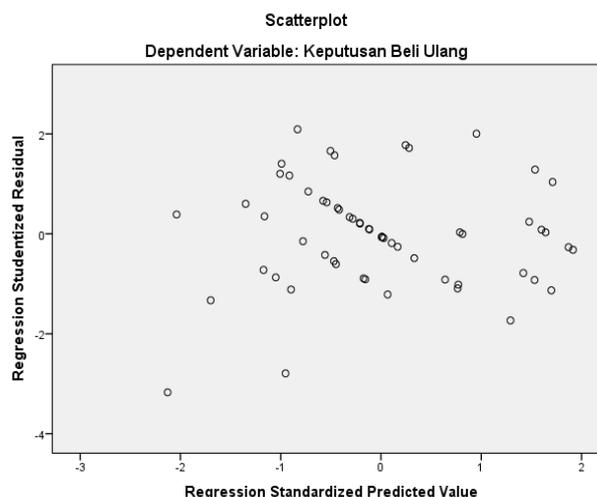
Variabel bebas	Toleransi	VIF	Keterangan
Sikap Ramah Petugas	0.765	1.308	Non Multikolinieritas
Kelengkapan resep	0.484	2.066	Non Multikolinieritas
Kecepatan dan Kemudahan	0.456	2.195	Non Multikolinieritas
Harga Obat	0.458	2.184	Non Multikolinieritas
Informasi Keamanan Obat	0.492	2.034	Non Multikolinieritas

Sumber : Output SPSS V 24 (2020)

Berdasarkan Table 4.2 diketahui bahwa nilai VIF tidak ada yang melebihi nilai 5, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

#### b) Heterokedastisitas

Heterokedastisitas akan mengakibatkan penaksiran koefisien-koefisien regresi menjadi tidak efisien. Hasil penaksiran akan menjadi kurang dari semestinya. Heterokedastisitas bertentangan dengan salah satu asumsi dasar regresi linier, yaitu bahwa variasi residual sama untuk semua pengamatan atau disebut homoskedastisitas (Gujarati, 1999). Diagnosis adanya Heterokedastisitas dapat dilakukan dengan memperhatikan residual (\*ZRESID) dan variable yang diprediksi (\*ZPRED). Jika sebaran titik dalam plot terpencah disekitar angka nol (0 pada sumbu Y) dan tidak membentuk pola atau trend garis tertentu, maka dapat dikatakan bahwa model tidak memenuhi asumsi Heterokedastisitas atau modek regresi dikatakan memenuhi syarat untuk memprediksi (Santoso, 2003 dan Sulaiman, 2004). Heterokedastisitas diuji dengan menggunakan grafik *Scatterplot*. Hasil uji heteroskedastisitas ditunjukkan pada gambar di lampiran 4.



Berdasarkan gambar tersebut dapat dilihat bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas karena tidak terdapat pola yang jelas dan titik-titik menyebar. Adapun dasar pengambilan keputusan tersebut adalah:

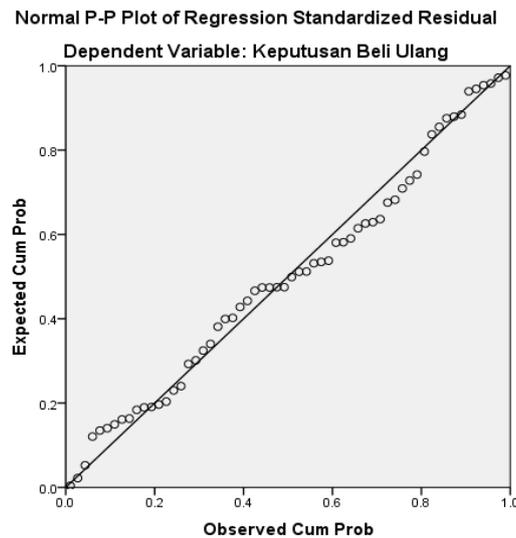
- Jika ada pola tertentu yang membentuk pola tertentu yang teratur, maka terjadi heteroskedastisitas
- Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### c) Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mendeteksi apakah distribusi data variabel bebas dan variabel terikatnya adalah normal. Uji normalitas dimaksudkan untuk melihat apakah data yang dianalisis memiliki nilai residual yang berada di sekitar nol (data normal) atau tidak. Jika berada di sekitar nol, maka asumsi normalitas terpenuhi, demikian sebaliknya (Yarnest, 2004). Model regresi yang baik

adalah mempunyai distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk menguji atau mendeteksi normalitas ini, diketahui dari tampilan *normal probability plot*. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Berdasarkan grafik *normal probability plot* seperti yang disajikan pada lampiran 4 dapat diuraikan sebagai berikut:



Terlihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Sehingga dapat disimpulkan data terdistribusi dengan normal.

## b. Pembahasan

Hasil analisis dari pengujian hipotesis dijabarkan sebagai berikut:

### 1) Pengaruh Sikap ramah petugas terhadap keputusan beli ulang.

Untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis pertama dapat diamati dari hasil analisis regresi pada tabel 4.1. Dari tabel tersebut menunjukkan sikap ramah petugas mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap keputusan beli ulang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin ramah sikap petugas dalam memberi layanan akan semakin meningkatkan keinginan konsumen untuk melakukan pembelian ulang di Apotek Rumah Sakit Labuang Baji Makassar. Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian Purwastuti (2015) pada bab 2. Hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa melayani dengan senyum ramah (X1.1) merupakan indikator yang memiliki nilai rerata tertinggi dari variabel sikap ramah petugas, hal ini membuktikan bahwa pasien merasa nyaman dengan keramahan pelayanan Apotek instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Labuang Baji Makassar.

### 2) Pengaruh Kelengkapan resep terhadap Keputusan beli ulang.

Untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis kedua dapat diamati dari hasil analisis regresi pada tabel 4.1 Dari tabel tersebut menunjukkan kelengkapan resep berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan beli ulang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kelengkapan resep maka akan semakin meningkatkan keputusan beli ulang di Apotek Rumah Sakit labuang Baji Makassar. Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian Talazas (2012) pada bab 2. Hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa kondisi obat yang dibeli (X2.3) merupakan indikator yang memiliki nilai rerata tertinggi dari variabel kelengkapan resep, hal ini membuktikan bahwa kondisi obat yang dibeli pasien baik sehingga pasien akan kembali lagi untuk beli ulang di Apotek Rumah Sakit Labuang Baji Makassar. Fakta di tempat penelitian menunjukkan bahwa kelengkapan resep sebagian besar terpenuhi.

### **3) Pengaruh kecepatan dan kemudahan terhadap keputusan beli ulang.**

Menjawab rumusan masalah dan hipotesis ketiga dapat diamati dari hasil analisis regresi pada tabel 4.1. Dari tabel tersebut menunjukkan kecepatan dan kemudahan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap keputusan beli ulang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kecepatan dan kemudahan petugas dalam memberikan layanan obat maka keputusan beli ulang akan semakin baik pula. Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian Ifmaily (2016) pada bab 2 mengenai mutu pelayanan tampilan, kehandalan dan ketanggapan di Rumah Sakit Ibnu Sina Padang. Hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa prosedur ringkas (X3.1) merupakan indikator yang memiliki nilai rerata tertinggi dari variabel kecepatan dan kemudahan, hal ini membuktikan bahwa prosedur ringkas diterapkan dalam pelayanan terhadap pasien. Fakta di tempat penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan di Apotek Labuang Baji ringkas karena menggunakan sistem komputer.

### **4) Pengaruh Harga obat Terhadap Keputusan beli ulang.**

Menjawab rumusan masalah dan hipotesis keempat dapat diamati dari hasil analisis regresi pada tabel 4.1. Dari tabel tersebut menunjukkan harga obat mempunyai pengaruh negatif tidak signifikan terhadap keputusan beli ulang. Hal ini menunjukkan bahwa harga obat memiliki kecenderungan menurunkan keputusan untuk melakukan pembelian obat. Namun dalam penelitian ini hasil penelitian menunjukkan tidak adanya pengaruh harga obat terhadap keputusan pembelian ulang di Apotek Rumah Sakit Labuang Baji Makassar. Temuan ini bertentangan dengan hasil penelitian Talazas (2012) pada bab 2 mengenai pengaruh antara faktor harga dengan perilaku konsumen yang diartikan sebagai keputusan membeli ulang obat.

Hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa kemampuan untuk membayar pasien (X4.3) merupakan indikator yang memiliki nilai rerata tertinggi dari variabel harga obat, hal ini membuktikan bahwa pasien mampu membayar obat karena harga yang dapat dijangkau. Fakta ditempat penelitian menunjukkan bahwa pasien mampu membayar obat dan dapat menebus setengah saja apabila dana belum mencukupi.

### **5) Pengaruh Informasi keamanan obat terhadap keputusan beli ulang.**

Menjawab rumusan masalah dan hipotesis ketiga dapat diamati dari hasil analisis regresi pada tabel 4.1. Dari tabel tersebut menunjukkan informasi keamanan obat mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap keputusan beli ulang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik/ lengkap informasi keamanan obat yang disampaikan petugas maka keputusan beli ulang akan semakin baik pula. Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian Kusumah (2019) pada bab 2 yang menunjukkan bahwa kualitas informasi kepada customer dan citra perusahaan memiliki pengaruh terhadap minat pembelian kembali.

Hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa masa kadaluarsa obat (X5.4) merupakan indikator yang memiliki nilai rerata tertinggi dari variabel informasi keamanan obat, hal ini membuktikan bahwa pasien merasa aman apabila mengetahui masa kadaluarsa obat yang diberikan oleh pihak Apotek di Rumah Sakit Labuang Baji Makassar. Fakta di tempat penelitian menunjukkan bahwa adanya informasi keamanan obat yang disampaikan petugas kepada pasien akan meningkatkan pengetahuan dan pasien akan merasa aman mengkonsumsi obat yang diberikan oleh pihak Apotek di Rumah Sakit Labuang Baji Makassar.

### **6) Informasi keamanan obat berpengaruh dominan terhadap keputusan beli ulang.**

Untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis dapat diamati dari hasil analisis regresi pada tabel 4.1. Dari tabel tersebut menunjukkan informasi keamanan obat berpengaruh dominan terhadap keputusan beli ulang. Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian di Apotek Rumah Sakit Labuang Baji Makassar.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan data yang diperoleh dan hasil analisis yang dilakukan pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Sikap ramah petugas mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap keputusan beli ulang di apotik RS Labuang Baji. Hal ini terjadi karena pasien merasa nyaman dengan keramahan pelayan apotik
- b. Kelengkapan resep mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap keputusan beli ulang di apotik RS Labuang Baji. Hal ini terjadi karena pasien dapat dilayani jika ada resep terdahulu yang ditunjukkan oleh pasien.
- c. Kecepatan dan kemudahan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap keputusan beli ulang di apotik RS Labuang Baji. Hal ini terjadi karena pasien dan keluarga pasien merasa sangat urgen membutuhkan obat, walaupun tidak perlu ke dokter lagi, karena atas ajuran dokter untuk melanjutkan resep apabila obatnya sudah habis dalam masa penyembuhan.
- d. Harga obat mempunyai pengaruh negatif tidak signifikan terhadap keputusan beli ulang di apotik RS Labuang Baji. Hal ini terjadi karena pasien akan menunda pembelian obatnya bahkan dapat mengurangi jumlah obatnya jika ada kenaikan harga.
- e. Informasi keamanan obat mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap keputusan beli ulang di apotik RS Labuang Baji. Hal ini terjadi karena pasien merasa dilindungi oleh penyalahgunaan obat dan kesalahan dosis penggunaan obat.
- f. Informasi keamanan obat berpengaruh dominan terhadap keputusan beli ulang. Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian di Apotek Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Labuang Baji Makassar.

## 6. REFERENSI

- Aditama, T.Y., 2012, *Pelayanan Farmasi dalam Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, 111-19. UI Press : Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2014, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 35 Tahun 2014 tentang Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Jakarta.
- Herlambang, Susatyo., 2016, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta : Gosyen Publishing.
- Ifmaily, 2016, *Analisis Pengaruh Persepsi Layanan Farmasi Pasien Rawat Jalan Terhadap Minat Beli Obat Ulang di Instalasi Farmasi RS Ibnu Sina Padang Tahun 2016*, Jurnal Undip, Semarang.
- Kuingu Yeery, dkk., 2013, *Pengaruh Faktor Pelayanan Farmasi Terhadap Keputusan Beli Obat Ulang Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Undata Palu*. Makasar. Tersedia dalam : <http://pasca.unhas.ac.id> (diakses 27 Mei 2019).
- Kusuma, A.R., 2019, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Tenaga Penjualan, dan Citra Perusahaan Terhadap Minat Beli Ulang PT. Ratna Intan Kusuma di Semarang*, Jurnal Undip, Semarang.
- Purwastuti, C.R., 2015, *Analisis Faktor-Faktor Pelayanan Farmasi Yang Memprediksi Keputusan Beli Obat Ulang Dengan Pendekatan Persepsi Pasien Klinik Umum di Unit Rawat Jalan RS Telogorejo Semarang*. Jurnal Undip. Semarang.
- Satibi. 2016. *Manajemen Obat di Rumah Sakit*. Yogyakarta : UGM.
- Siswanto, dkk., 2014, *Metodologi Penelitian Kesehatan dan Kedokteran*. Yogyakarta : Bursa Ilmu.
- Supranto, 2006, *Peluang Rumah Sakit Dalam Meraih Keunggulan Bersaing Melalui Strategi Pemasaran*. Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia, no 1 ; vol IV.
- Talasz, 2012, *The Potential Role of Clinical Pharmacy Services in Patients with Cardiovascular Diseases*. The Journal of Tehran University Heart Center.
- Undang-Undang Republik Indonesia, 2009, *UU RI No.44 Tentang Rumah Sakit*. Tersedia dalam : <http://www.depkes.go.id> (diakses 24 Mei 2019).