

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR MOTIVASI
YANG BERPENGARUH TERHADAP
KEPATUHAN DOKTER SPESIALIS
DALAM PENULISAN RESEP SESUAI
FORMULARIUM DI INSTALASI RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA SEMARANG**



TESIS
Untuk memenuhi persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi
Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat
Konsentrasi
Administrasi Rumah Sakit

Oleh :
Niken Widyah Hastuti
NIM : E4A0002032

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2005**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Adanya perbedaan persepsi mengenai mutu pelayanan antara konsumen dan provider sering mengakibatkan keluhan akan pelayanan. Konsumen mengartikan pelayanan yang bermutu apabila pelayanan tersebut ramah, nyaman dan menyenangkan. Sedangkan provider mengartikan mutu apabila pelayanan sesuai dengan standar ¹⁾.

Pelayanan kesehatan pasien rawat jalan kini merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama rumah sakit diseluruh dunia. Hampir seluruh rumah sakit di negara maju kini meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan terhadap pasien rawat jalan, hal ini disebabkan ²⁾

1. Jumlah pasien rawat jalan jauh lebih besar daripada pasien rawat inap sehingga pasien rawat jalan sebenarnya merupakan aset/ sumber pangsa pasar yang besar yang belum dioptimalkan.
2. Adanya fenomena peningkatan pelayanan pasien rawat jalan dari tahun ke tahun. Hal ini disebabkan adanya perkembangan yang pesat dari teknologi kedokteran, perkembangan perusahaan asuransi dan perilaku masyarakat yang cenderung lebih menyukai pelayanan rawat jalan yang mendorong perkembangan jumlah pasien rawat jalan dibandingkan rawat inap.
3. Penghasilan dari pasien rawat jalan diprediksikan akan mengimbangi pemasukan dari pasien rawat inap di masa mendatang sehingga kenyataan ini merupakan faktor kunci di dalam peningkatan financial rumah sakit yang berguna untuk kelangsungan operasional jangka panjang rumah sakit.
4. Di dalam memilih rumah sakit untuk rawat inap, pilihan pasien biasanya mulai dari pelayanan rawat jalan.
5. Berbeda dengan pelayanan rawat inap, di dalam pelayanan rawat jalan kontak antara pasien dengan dokter maupun rumah sakit hanya memerlukan waktu yang singkat. Pelayanan

yang bermutu merupakan hal yang penting, karena persepsi tentang kualitas pelayanan suatu rumah sakit terbentuk saat kunjungan pasien. Persepsi tentang mutu yang buruk akan sangat mempengaruhi keputusan dalam kunjungan berikutnya dan pasien biasanya mencari rumah sakit lain.

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang merupakan rumah sakit pemerintah tipe B yang mempunyai 180 tempat tidur. Rumah sakit yang terletak di Jalan Fatmawati Raya No.1 ini didirikan pada tanggal 17 Desember 1990 dengan Surat Keputusan Walikota Semarang No.445.05/206/ Tahun 1990 dan mengacu pada Keputusan Menkes No.194/Menkes/SK/II/2003 tentang peningkatan kelas RSUD Kota Semarang milik Pemerintah Kota Semarang.

Data pemanfaatan tempat tidur atau *Bed Occupancy Rate* (BOR) di RSUD Kota Semarang pada tahun 2002 sebesar 58,84%. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh masyarakat masih rendah, dibawah standar nasional yaitu kurang dari 60% ³⁾.

Pelayanan rawat jalan yang ada di RSUD Kota Semarang, berjumlah 13 poliklinik spesialis, yang meliputi kebidanan dan penyakit kandungan, penyakit dalam, mata, bedah, gigi, THT, bedah ortopedi, rehabilitasi medis dan fisioterapi, gizi, kulit, syaraf dan psikologi.

Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan tidak bisa lepas dari upaya peningkatan mutu dan kinerja dari semua sumber daya manusia dan keprofesian yang ada di RS ⁴⁾. Salah satu asset sumber daya manusia terpenting yang mempengaruhi mutu pelayanan di RS adalah kinerja tenaga dokter spesialis.

RSUD Kota Semarang telah melakukan berbagai upaya dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit antara lain berupa perbaikan manajemen rumah sakit salah satunya dengan mengirimkan staf untuk mengikuti pelatihan manajemen, penambahan sarana peralatan medis dan non medis seperti misalnya penambahan peralatan medis audiometri di poli THT dan pemasangan AC di poli Syaraf, penyediaan fasilitas pelayanan bagi pasien yang kurang mampu dan tidak mampu seperti dengan adanya program JPSBK ⁵⁾.

Pada kenyataannya upaya tersebut masih belum memenuhi harapan atau mencapai hasil

yang memuaskan. Data dari bagian rekam medis RSUD Kota Semarang mengenai total kunjungan pasien pada poliklinik rawat jalan dari tahun 1998 sampai 2002 sebagai berikut ⁶⁾:

Tabel 1.1. Total Kunjungan Pasien Poliklinik Rawat Jalan dari Tahun 2000 sampai 2002 RSUD Kota Semarang

| No | Poli | Total Kujungan | | |
|----|-------------------------|----------------|---------------|---------------|
| | | Th 2000 | Th 2001 | Th 2002 |
| 1 | Kebidanan dan kandungan | 3462 | 2295 | 2154 |
| 2 | Penyakit dalam | 7982 | 7199 | 6836 |
| 3 | Mata | 2459 | 1732 | 1771 |
| 4 | Bedah umum | 2377 | 1977 | 1736 |
| 5 | Gigi dan mulut | 2810 | 2115 | 1776 |
| 6 | THT | 2460 | 2139 | 1969 |
| 7 | Bedah Ortopedi | 299 | 137 | 101 |
| 8 | Konsulltasi gizi | 111 | 129 | 176 |
| 9 | Kulit dan kelamin | 1666 | 1449 | 1403 |
| 10 | Syaraf | 823 | 889 | 866 |
| 11 | Psikologi | 126 | 108 | 157 |
| 12 | Anak | 5558 | 5618 | 5903 |
| 13 | Rehabilitasi Medis | 4448 | 5025 | 5892 |
| | Jumlah | 34.581 | 30.812 | 30.740 |

Sumber : Laporan Rekam Medis RSUD Kota Semarang 2003

Dari tabel 1.1. menunjukkan tentang pemanfaatan poliklinik rawat jalan. Dari data di atas diketahui terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien dari tahun 2000 ke tahun 2001 sebesar 3769 pasien atau 10,9%. Sedangkan dari tahun 2001 ke tahun 2002 terjadi jumlah penurunan kunjungan pasien sebesar 72 pasien atau 0,23% .

Berdasarkan angket sederhana dari panitia Tim Mutu RSUD Kota Semarang, yang telah dilakukan pada tahun 2002, terhadap 100 pasien umum di Poliklinik rawat jalan RSUD Kota Semarang. Didapatkan data keluhan pasien sebagai berikut : Pelayanan administrasi 14,3%;

Pelayanan dokter 15%; Pelayanan perawat 14,3%; Pelayanan obat-obatan 18,7%; Pelayanan sarana fisik 12,7%; Biaya pelayanan 12% dan Pelayanan penunjang medik 13 %⁶⁾.

Pelayanan yang paling dikeluhkan pasien adalah pelayanan obat - obatan. Hasil pra survai melalui wawancara mendalam dengan salah seorang pengelola apotik di RSUD Kota Semarang sekitar bulan Desember 2003, menunjukkan bahwa banyak faktor yang dikeluhkan pasien sehubungan dengan pelayanan obat – obatan yaitu banyaknya obat yang diresepkan dokter spesialis rawat jalan tidak tersedia seluruhnya di apotik RSUD Kota Semarang, sehingga terkesan obat di apotik tidak lengkap. Banyak hal yang menjadikan ketidak sesuaian antara resep dengan ketersediaan obat di apotik , salah satu diantaranya disebabkan perilaku dokter spesialis yang menuliskan resep tidak sesuai dengan formularium sementara persediaan obat diapotik sesuai dengan formularium, sebagaimana keputusan Direktur RS No 445/051.1/I/2000.

Hasil laporan di instalasi farmasi dan apotik RSUD Kota Semarang menunjukkan selama periode bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2004 dari sampel 300 buah copy resep yang diamati dalam pra survai oleh peneliti pada bulan April 2004, ternyata masih terjadi penulisan resep yang tidak sesuai dengan formularium meliputi golongan obat antibiotik , analgetik dan antipretik seperti yang terlihat dalam tabel 1.2. berikut ini :

Tabel 1.2. Jumlah Ketidak Sesuaian Penulisan Resep Dengan Formularium di RSUD Kota Semarang Selama Periode Januari – Maret 2004

| No | Bulan | Sampel Resep | Antibiotik | Analgetik | Antipiretik |
|--------|----------|--------------|------------|-----------|-------------|
| 1 | Januari | 100 | 16 | 1 | 1 |
| 2 | Pebruari | 100 | 9 | 7 | 6 |
| 3 | Maret | 100 | 9 | 17 | 6 |
| Jumlah | | 300 | 34 | 25 | 13 |

Sumber : Data Primer yang diolah

Untuk mengukur *job performance*, masalah yang paling pokok adalah menetapkan kriterianya. Dalam hal ini pertama diperlukan adalah ukuran mengenai sukses dan bagian-bagian mana yang dianggap penting sekali dalam pekerjaan. Setelah kriteria suatu pekerjaan sudah ditetapkan, maka langkah berikutnya dalam mengukur *performance* adalah mengumpulkan informasi

yang berhubungan dengan hal tersebut dari seseorang selama periode tertentu. Dengan membandingkan hasil ini terhadap standar yang dibuat untuk periode waktu yang bersangkutan, akan didapatkan *level of performance* seseorang.⁷⁾

Menurut teori *Kopelman* bahwa kinerja (*job performance*) dipengaruhi oleh motivasi dan kemampuan. Sedangkan menurut *Herzberg* ada dua kelompok faktor atau kondisi tertentu dalam pekerjaan yang menentukan tinggi rendahnya motivasi dan tingkat kepuasan kerja seseorang termasuk dokter spesialis, yaitu 1). Kelompok *satisfier*, yaitu faktor - faktor yang mendorong seseorang kepada sikap positif dan lebih bermotivasi, sehingga menambah kepuasan kerja dan 2). kelompok *dissatisfier* adalah faktor pencegahan kemerosotan semangat kerja dan dapat menghindarkan kekacauan yang menekan produktivitas⁷⁾.

Kinerja seseorang dapat diukur dengan kepatuhan seseorang terhadap standar pelayanan sebagaimana diungkapkan oleh Crosby (1984), yang menyatakan bahwa seseorang akan memberikan pelayanan yang bermutu apabila pelayanan yang diberikan sesuai / kepatuhan terhadap standar yang ditetapkan . Untuk mengukur atau menilai mutu pelayanan rumah sakit menurut aspek klinik dapat diukur dengan cara yaitu :penilaian khusus individual meliputi cara pemberian terapi yang diberikan pada masing-masing pasien secara perseorangan dibandingkan dengan standar.⁸⁾

B. RUMUSAN MASALAH

1. Berdasarkan angket sederhana dari panitia Tim Mutu RSUD Kota Semarang, yang telah dilakukan pada tahun 2002, terhadap 100 pasien umum di Poliklinik rawat jalan RSUD Kota Semarang, didapatkan data keluhan pasien terbesar adalah Pelayanan obat-obatan 18,7 % karena tidak bisa menebus obat disebabkan obat tidak tersedia dan pelayanan Dokter 15 %.
2. Meskipun sudah ditetapkan formularium berdasarkan SK Direktur RSUD No 445 sejak tahun 2000 namun dokter spesialis masih ada yang menulis resep tidak sesuai dengan formularium, hal ini sesuai hasil observasi terhadap 300 sampel resep selama bulan Januari sampai dengan Maret 2004 masih terjadi 34 buah resep untuk golongan obat antibiotik, 25 buah resep

untuk golongan analgetik dan 13 buah resep untuk golongan antipiretik yang penulisannya tidak sesuai dengan formularium.

Berdasarkan beberapa gejala diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “ Faktor – faktor motivasi penulisan resep dokter spesialis apa sajakah yang berpengaruh terhadap kepatuhan penulisan resep sesuai formularium di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Semarang ?”

C. TUJUAN

1. Tujuan Umum

Mengatahui faktor – faktor motivasi penulisan resep dokter spesialis dan pengaruhnya terhadap kepatuhan penulisan resep sesuai formularium di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Semarang

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran variabel penghargaan penulisan resep, variabel kebebasan berpendapat tentang ketersediaan obat, variabel kerja sama, variabel kebijakan dan Administrasi dokter spesialis di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Semarang
- b. Mengetahui gambaran kepatuhan dokter spesialis dalam penulisan resep sesuai formularium di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Semarang
- c. Mengetahui hubungan antara insentif penulisan resep dengan kepatuhan dokter spesialis dalam penulisan resep sesuai formularium di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Semarang
- d. Mengetahui hubungan antara reward mengikuti kegiatan ilmiah dengan kepatuhan dokter spesialis dalam penulisan resep sesuai formularium di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Semarang

- e. Mengetahui hubungan antara kebebasan memberi usulan tentang ketersediaan obat dengan kepatuhan dokter spesialis dalam penulisan resep sesuai formularium di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Semarang
- f. Mengetahui hubungan antara kebebasan memberi kritik dengan kepatuhan dokter spesialis dalam penulisan resep sesuai formularium di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Semarang
- g. Mengetahui hubungan antara kehadiran rapat dengan kepatuhan dokter spesialis dalam penulisan resep sesuai formularium di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Semarang
- h. Mengetahui hubungan antara mematuhi peraturan pekerjaan dengan kepatuhan dokter spesialis dalam penulisan resep sesuai formularium di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Semarang
- i. Mengetahui hubungan antara memberi masukan untuk penyelesaian masalah dengan kepatuhan dokter spesialis dalam penulisan resep sesuai formularium di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Semarang
- j. Mengetahui hubungan antara kejelasan peraturan dengan kepatuhan dokter spesialis dalam penulisan resep sesuai formularium di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Semarang
- k. Mengetahui hubungan antara ketepatan isi peraturan dengan kepatuhan dokter spesialis dalam penulisan resep sesuai formularium di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Semarang
- l. Mengetahui hubungan antara sanksi peraturan dengan kepatuhan dokter spesialis dalam penulisan resep sesuai formularium di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Semarang
- m. Mengetahui pengaruh insentif penulisan resep, reward mengikuti kegiatan ilmiah, kebebasan memberi usulan tentang ketersediaan obat, kebebasan memberi kritik, kehadiran rapat, mematuhi peraturan pekerjaan, memberi masukan untuk penyelesaian masalah, kejelasan peraturan, ketepatan isi peraturan dan sanksi peraturan, secara bersama - sama terhadap kepatuhan dokter spesialis dalam penulisan resep sesuai formularium di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Semarang

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi Peneliti

Membuka wawasan dan wacana serta menerapkan ilmu pengetahuan tentang administrasi rumah sakit, Manajemen Sumber Daya Manusia dan Administrasi Kebijakan Kesehatan.

2. Bagi Manajemen RSUD Kota Semarang

Memperoleh faktor – faktor motivasi dokter spesialis yang berpengaruh terhadap kepatuhan penulisan resep sesuai formularium di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Semarang.

3. Bagi MIKM – UNDIP Semarang

Diperoleh satu sumbangan bagi pengembangan ilmu administrasi rumah sakit, Manajemen Sumber Daya Manusia dan Administrasi Kebijakan Kesehatan

E. RUANG LINGKUP PENELITIAN

1. Lingkup Sasaran.

Penelitian ini ditujukan kepada seluruh dokter spesialis yang bertugas di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Semarang

2. Lingkup masalah.

Masalah dibatasi pada faktor – faktor motivasi yang berpengaruh terhadap kepatuhan dokter spesialis dalam penulisan resep sesuai formularium di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Semarang

3. Lingkup Keilmuan :

Administrasi Rumah Sakit, Manajemen Sumber Daya Manusia dan Administrasi Kebijakan Kesehatan.

4. Lingkup Metode.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dengan survei

5. Lingkup Lokasi .

Lokasi penelitian ini adalah Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Semarang

6. Lingkup waktu.

Pelaksanaan penelitian pada bulan Januari 2005 sampai dengan bulan Juni 2005.

F. KEASLIAN PENELITIAN

Penelitian tentang hubungan antara motivasi penulisan resep dokter spesialis dengan kepatuhan penulisan resep sesuai formularium di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Semarang selama ini belum pernah dilakukan. Beberapa penelitian yang mirip dengan topik penelitian ini antara lain :

1. Pengaruh karakteristik individu, persepsi keadilan imbalan dan motivasi berprestasi dengan kinerja dokter pada titik pelayanan kesehatan Yayasan Kesehatan Pegawai Telkom oleh Sri Harsi Teteki tahun 2003. ⁹⁾
2. Analisis tanggapan dokter spesialis mitra sebagai faktor kebutuhan yang berpengaruh terhadap pelayanan rawat jalan praktek dokter spesialis di RS Telogoreja, oleh Swanny T. tahun 2003. ¹⁰⁾