

## **ABSTRACT**

### **ANDRIANA, I., 2014, ANALYSIS INFLUENCE OF BPJS KESEHATAN SERVICE TOWARD THE PHARMACIST'S SATISFACTION IN THE FIRST GRADE OF HEALTH FACILITY IN JOMBANG AND MADIUN REGENCY**

Pharmacist satisfaction could be an important role toward the service level quality of BPJS Kesehatan. It is because, a good service of BPJS Kesehatan will give a pharmacist satisfaction as the provider of pharmaceutical service in the first grade of health facility (FKTP). The aim of the study is to determine what the affection of BPJS Kesehatan service toward the pharmacist satisfaction in FTKP of Jombang and Madiun district.

This study had been done in FTKP of Jombang and Madiun district including health center, pratama clinic, and drugstore networks. The method in taking sampling had been done by taking 21 pharmacists that were doing BPJS Kesehatan service in FTKP. The method was done by using independent variable drug procurement, distribution of drugs, and drug claims. The data were obtained by distributing questionnaires directly. Then the data were analyzed using linear regression with a computer program spss 18 version.

It can be concluded that the procurement of drugs significantly influenced the pharmacist satisfaction with the significant value 0,00. The drugs distributions significantly influenced the pharmacist satisfaction with the significant value 0,014. The drug claims brought the significant effect on pharmacist satisfaction with value significantly 0,00.

---

**Keyword :** Service of BPJS, Pharmacist satisfaction, FKTP, Jombang district, Madiun district.

## INTISARI

**ANDRIANA, I., 2014, ANALISIS PENGARUH PELAYANAN BPJS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN APOTEKER DI FASILITAS KESEHATAN TINGKAT I KABUPATEN JOMBANG DAN MADIUN FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.**

Kepuasan apoteker berperan penting terhadap tingkat kualitas pelayanan BPJS Kesehatan sebab dengan pelayanan BPJS Kesehatan yang baik maka akan memberikan kepuasan apoteker sebagai penyedia layanan kefarmasian di Fasilitas Kesehatan Tingkat I (FKTP). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan BPJS Kesehatan terhadap kepuasan apoteker di FKTP Kabupaten Jombang dan Madiun.

Penelitian ini dilakukan di FKTP Kabupaten Jombang dan Madiun meliputi puskesmas, klinik pratama, dan apotek jejaring. Metode pengambilan sampel secara *total sampling* terhadap 21 apoteker yang melakukan pelayanan BPJS Kesehatan di FKTP dengan menggunakan variabel bebas pengadaan obat, distribusi obat, dan klaim obat. Data diperoleh dengan menyebarkan secara langsung kuesioner, kemudian data dianalisis menggunakan regresi linear dengan program komputer spss versi 18.23

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengadaan obat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan apoteker dengan nilai signifikan 0,00, distribusi obat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan apoteker dengan nilai signifikan 0,014, klaim obat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan apoteker dengan nilai signifikan 0,00.

---

Kata kunci: Pelayanan BPJS, Kepuasan apoteker, FKTP, Kabupaten Jombang, Kabupaten Madiun.