

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN BPJS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN  
APOTEKER DALAM FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA  
DI KABUPATEN KARANGANYAR DAN KOTA SURAKARTA**

*TESIS*

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai  
derajat Sarjana Strata-2  
Program Pascasarjana Ilmu Farmasi  
Minat Manajemen Farmasi*



**Oleh:  
Pradana Aji Anindito  
SBF 111340261**

**PROGRAM S-2 ILMU FARMASI  
FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2015**

**PENGESAHAN TESIS**  
berjudul

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN BPJS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN  
APOTEKER DALAM FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA  
DI KABUPATEN KARANGANYAR DAN KOTA SURAKARTA**

Oleh:  
**Pradana Aji Anindito**  
**SBF111340261**

Dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Tesis  
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi  
Pada tanggal : 4 April 2015



Prof. Dr. R.A. Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt

Pembimbing Utama,



**Dr. Satibi, M.Si., Apt**

Pembimbing pendamping,



**Dr. Chairun Wiedyaningsih, M.Kes., M.App.Sc., Apt**

Dewan Penguji:

1. Dr. Gunawan Pamudji Widodo, M.Si., Apt
2. Jason Merari P, MM., M.Si., Apt
3. Dr. Chairun Wiedyaningsih, M.Kes., M.App.Sc., Apt
4. Dr. Satibi, M.Si., Apt



1.....  
2.....  
3.....  
4.....

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Atas ridho Allah Tesis ini aku persembahkan*

*Allah SWT yang selalu memberi petunjuk dalam kelancaran Tesis ini dan hanya*

*kepada Mu lah aku berdoa untuk mendapat kelancaran.*

*Nabi Muhammad SAW*

*Kedua Orang tua yang memberi semangat*

*Adiku yang memberi support pandangan, semangat, kekuatan*

*Keluarga besar yang tak lupa juga memberi semangat*

*Simbah simbah saya yang tak pantang memberi semangat*

*Orang yang tersayang Marisa selalu menemani dan mesupport*

*Teman seperjuangan Mb Ika dan Yogi*

*Teman teman seangkatan Manajemen ataupun sains*

*Dosen dosen*

*Almamater Universitas Setia Budi*

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila tesis ini merupakan jiplakan dari penelitian/karya ilmiah/skripsi/tesis/disertai orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, 4 April 2015

Pradana Aji Anindito

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan YME yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH PELAYANAN BPJS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN APOTEKER DALAM FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA DI KABUPATEN KARANGANYAR DAN KOTA SURAKARTA”** tesis ini disusun untuk meraih gelar magister pasca sarjana ilmu farmasi pada Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi di Surakarta.

Penelitian dan penyusunan tesis ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak baik secara moril maupun materil. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih yang terhormat:

1. Winarso Suryolegowo, S.H., M.Pd., selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Prof. Dr. R.A. Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt selaku Dekan Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Dr. Satibi, M.Si.,Apt selaku pembimbing utama dan Dr. Chairun Wiedyaningsih, M.Kes.,M.App.Sc.,Apt selaku pembimbing pendamping, yang telah berkenan mengorbankan segenap waktunya untuk membimbing penulis, memberikan ilmu-ilmunya untuk menyempurnakan penulisan tesis ini, semangat, perhatian dan kesabaran yang diberikan oleh pembimbing kepada penulis tiada henti-hentinya demi kesempurnaan tesis ini.

4. Dr. Gunawan Pamudji, M.Si., Apt dan Jason Merari P, MM., M.Si., Apt selaku tim penguji yang telah meluangkan waktunya dalam pelaksanaan ujian skripsi dan memberikan masukan demi kesempurnaan tesis ini.
5. Kepada semua pihak yang telah melancarkan dalam penyusunan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis menerima saran dan kritik yang bersifat membangun untuk perbaikan dan penyempurnaan tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi peningkatan kualitas dalam bidang ilmu farmasi.

Surakarta, 4 April 2015

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Keaslian Penelitian .....	4
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
A. Asuransi Kesehatan .....	6
B. Pengelolaan Obat .....	7
1. Pengadaan Obat BPJS .....	7
2. Distribusi Obat BPJS.....	11
C. Klaim Biaya BPJS .....	14
D. Pelayanan Tingkat Pertama.....	17
E. Kepuasan Apoteker .....	19
F. Landasan Teori.....	21
G. Kerangka Penelitian .....	23
H. Hipotesis.....	23

BAB III. METODE PENELITIAN.....	24
A. Rancangan Penelitian .....	24
B. Populasi dan Sampel .....	24
1. Teknik Sampling .....	24
C. Variabel Penelitian .....	25
1. Identifikasi variabel .....	25
1.1.Variabel utama .....	25
1.2.Variabel bebas (variabel independen) .....	25
1.3.Variabel tergantung (variabel dependen) .....	25
2. Definisi operasional variabel .....	25
3. Pengukuran variabel .....	26
D. Bahan dan Alat .....	28
E. Metode Pengumpulan Data .....	28
1. Jenis data .....	28
1.1.Data primer .....	28
1.2.Data sekunder .....	28
2. Teknik analisis data .....	28
2.1.Uji instrumen .....	28
2.1.1. Uji validitas instrumen.....	29
2.1.2. Uji reabilitas.....	30
2.2.Penentuan jumlah sampel .....	30
2.3.Uji asumsi dasar .....	31
2.3.1. Uji normalitas .....	31
2.3.2. Uji linieritas .....	31
2.4.Uji asumsi klasik regresi .....	35
2.4.1. Uji multikolinearitas .....	35
2.4.2. Uji heteroskedastisita.....	36
2.4.3. Uji autokorelasi.....	36
2.5.Analisis distribusi skor .....	37
F. Jalannya penelitian .....	38
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	 39
A. Uji Instrumen.....	39
1. Uji validitas .....	39
2. Uji reliabilitas .....	41
B. Deskriptif Tingkat Kepuasan Apoteker .....	42
1. Deskriptif Karakteristik Responden .....	43
2. Analisis distribusi skor .....	44
3. Uji asumsi dasar .....	50
4. Uji asumsi klasik regresi .....	51
4.1.Uji multikolinearitas .....	51
4.2.Uji heteroskedastisiitas .....	52
4.3.Uji autokorelasi .....	53
C. Hasil uji hipotesis .....	54



1. Uji linieritas.....	54
D. Pembahasan Umum.....	58
E. Keterbatasan penelitian .....	59
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran.....	60
BAB VI. RINGKASAN .....	62
DAFTAR PUSTAKA .....	65
LAMPIRAN.....	68

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian.....	17
Gambar 2. Skema Jalan Penelitian.....	38
Gambar 3. Hasil uji normalitas .....	51
Gambar 4. <i>Scatterplot</i> .....	53

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 2. Klaim Fasilitas Kesehatan.....	17
Tabel 3. Tabel pengukuran skala Likert dan poin dari pernyataan .....	27
Tabel 4. Variabel-Variabel dan Indikator Kuesioner Penelitian .....	28
Tabel 5. Daftar Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama.....	31
Tabel 6. Interpretasi koefisien korelasi .....	28
Tabel 7. Klasifikasi Nilai Kesenjangan.....	38
Tabel 8. Hasil uji validitas variabel bebas pengadaan obat ( $X_1$ ).....	39
Tabel 9. Hasil uji validitas variabel bebas distribusi obat ( $X_2$ ).....	40
Tabel 10. Hasil uji validitas variabel bebas klaim obat ( $X_3$ ).....	40
Tabel 11. Hasil uji validitas variabel tergantung kepuasan apoteker (Y) .....	41
Tabel 12. Hasil uji reabilitas .....	41
Tabel 13. Daftar Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama.....	42
Tabel 14. karakteristik responden Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama.....	43
Tabel 15. Tabel distribusi skor pengadaan obat.....	45
Tabel 16. Tabel distribusi skor distribusi obat .....	46
Tabel 17. Tabel distribusi skor klaim obat.....	47
Tabel 18. Tabel distribusi skor kepuasan apoteker .....	50
Tabel 19. Hasil uji koefisien regresi secara parsial.....	52
Tabel 20. Hasil analisis regresi <i>linier</i> sederhana.....	55
Tabel 21. Hasil analisis korelasi ganda.....	56

Tabel 22. Hasil Uji Regresi (Koefisien Regresi) .....	57
Tabel 23. Koefisien regresi bersama-sama .....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Permohonan Observasi Penelitian .....	68
Lampiran 2. Surat Rekomendasi .....	69
Lampiran 3. Ijin Penelitian Dinkes .....	70
Lampiran 4. Kuisisioner penelitian sebelum pengujian.....	71
Lampiran 5. Kuisisioner penelitian setelah pengujian.....	76
Lampiran 6. Data <i>try out</i> penelitian .....	80
Lampiran 7. Hasil Uji Instrumen .....	82
Lampiran 8. Tabulasi data dan penelitian .....	86
Lampiran 9. Hasil analisis regresi.....	88

## INTISARI

**ANINDITO, P.A. ANALISIS PENGARUH PELAYANAN BPJS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN APOTEKER DALAM FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA DI KABUPATEN KARANGANYAR DAN KOTA SURAKARTA. TESIS. FAKULTAS FARMASI. UNIVERSITAS SETIA BUDI. SURAKARTA**

Kepuasan apoteker di dalam BPJS Kesehatan terutama dalam fasilitas kesehatan tingkat pertama sangat berperan penting terhadap tingkat kualitas pelayanan, dengan pelayanan BPJS Kesehatan yang baik dan berkualitas maka akan memberikan kepuasan terhadap apoteker sebagai penyedia layanan kefarmasian di FKTP. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pelayanan BPJS Kesehatan terhadap kepuasan apoteker mengenai pengadaan obat, distribusi obat, dan klaim obat di FKTP Kabupaten Karanganyar dan Kota Surakarta

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *total sampling*. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 21 responden, menggunakan variabel pengadaan obat, distribusi obat dan klaim obat. Data diperoleh dengan menyebarkan secara langsung kuesioner dengan berinteraksi langsung kepada responden, kemudian data dianalisis menggunakan regresi linear dengan program komputer.

Hasil analisis data penelitian tentang analisis pengaruh pelayanan BPJS terhadap kepuasan apoteker di Fasilitas Kesehatan Tingkat I Kabupaten Karanganyar dan Kota Surakarta dapat disimpulkan bahwa pengadaan obat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan apoteker di FKTP, distribusi obat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan apoteker di FKTP, klaim obat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan apoteker di FKTP.

---

Kata kunci: pelayanan bpjs, kepuasan apoteker, FKTP, Kabupaten Karanganyar, Kota Surakarta.

## ABSTRACT

**ANINDITO, P.A., 2015, ANALYSIS OF EFFECT OF HEALTH INSURANCE BOARD SERVICE TO PHARMACIST SATISFACTION IN FIRST-LEVEL HEALTH FACILITY AT KARANGANYAR AND SURAKARTA, TESIS, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.**

Pharmacist satisfaction in Health Insurance Board especially in first-level health facilities play an important role on service quality level, with good Health Insurance Board service and quality will give satisfaction to pharmacist as provider of pharmaceutical services in first-level health facility. The purpose of this research was determine the effect of Health Insurance Board service to pharmacist satisfaction about drug procurement, drug distribution, and drug claim in first-level health facility at Karanganyar and Surakarta.

The sampling technique used in this study was total sampling. Total respondents in this study were 21 respondents, using drug procurement, drug distribution and drug claim variables. Data was obtained by spread questionnaires directly by interacting directly to respondent, then data analyzed using linear regression with computer program.

The analysis results of research data in analysis of effect of Health Insurance Board service to pharmacist satisfaction in first-level health facility at Karanganyar and Surakarta, it could be conclude that drug procurement was affect significantly to pharmacist satisfaction in first-level health facility, drug distribution was affect significantly to pharmacist satisfaction in first-level health facility, drug claim was affect significantly significantly significantly to pharmacist satisfaction in first-level health facility.

---

Keyword: Health Insurance Board Service, Pharmacist satisfaction, first-level health facility, Karanganyar, Surakarta

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terdiri dari BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan (Kemenkes RI, 2013). Terbitnya Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) mengamanatkan bahwa setiap orang atau warga negara berhak atas jaminan sosial untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dan meningkatkan martabatnya menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil dan makmur. Ketika setiap warga negara sudah memiliki daya beli atas pelayanan kesehatan, secara otomatis permintaan dari pelayanan kesehatan pun akan meningkat. Untuk itu, pemberi jaminan kesehatan harus meningkatkan kualitas pelayanan dan profesionalisme untuk BPJS. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, pemberi pelayanan kesehatan dalam penelitian ini rumah sakit kelas D, apotik yang bekerjasama dengan BPJS, dan puskesmas di Kabupaten Karanganyar, harus didukung oleh sistem pengelolaan obat yang cermat, efektif, efisien serta adanya jaminan mutu sehingga obat yang didistribusikan terjamin khasiat, keamanan sampai ke tangan konsumen. Pengelolaan obat di dalam Farmasi meliputi tahap-tahap pemilihan, pengadaan, distribusi serta penggunaan. Untuk mendapatkan manfaat



yang lebih optimal dan dapat dirasakan oleh semua pihak baik oleh pihak pemberi jasa kesehatan maupun oleh pasien, maka dalam proses penyimpanan dan pendistribusian obat harus dilakukan secara terencana, sistematis dan bertanggung jawab (Quick *et al*, 1997).

Peran farmasis dalam program BPJS, program BPJS melibatkan seluruh komponen kesehatan, agar taraf hidup kesehatan masyarakat meningkat. Tugas Apoteker adalah melakukan praktik kefarmasian yang meliputi, pengadaan penyimpanan dan pendistribusian. Hal ini berarti Apoteker tidak berhubungan langsung dengan pasien terkait dalam proses penyembuhan penyakitnya. PP 51 Tahun 2009 dan UU Kesehatan Nomor 108 Tahun 2009 dengan jelas mengatur fungsi dan peranan apoteker dalam dunia kesehatan. Apabila peran apoteker dimaksimalkan pada pelayanan BPJS diharapkan apoteker mampu menekan pelayanan kesehatan sekaligus mengontrol penggunaan obat tidak rasional dan persepan yang berlebihan.

Di dalam penelitian ini, bagaimana peran Apoteker didalam BPJS Kesehatan terutama dalam fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) dalam era JKN di Kabupaten Karanganyar, bagaimana pelayanan yang diberikan kepada pasien, bagaimana Apoteker melakukan praktik kefarmasian, yang meliputi: pemilihan, pengadaan, distribusi serta penggunaan, apakah Apoteker sudah merasa puas apabila pekerjaan yang sudah dia jalankan sesuai dengan harapannya dan bagaimana cara pengklaiman biaya ke BPJS.

Beberapa kendala yang dihadapi oleh apoteker yang sering menimbulkan keluhan disebabkan karena Apoteker kurang mendapatkan sosialisasi, jadi dalam

pelayanannya kurang maksimal. Apoteker belum mendapatkan standar pelayanan obat yang benar. Proses pengklaiman yang lama, membuat apoteker menjadi mengeluh. Kurangnya sosialisasi juga menyebabkan dalam proses pengklaiman ada obat yang tidak mendapatkan ganti oleh BPJS karena daftar obat itu tidak sesuai dengan formularium.

### **B. Perumusan Permasalahan**

1. Bagaimana pengaruh pengadaan obat oleh BPJS Kesehatan terhadap kepuasan Apoteker pada fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP)?
2. Bagaimana pengaruh distribusi obat oleh BPJS Kesehatan terhadap kepuasan Apoteker pada fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP)?
3. Bagaimana pengaruh klaim obat oleh BPJS Kesehatan terhadap kepuasan Apoteker pada fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP)?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui pengaruh pengadaan obat oleh BPJS Kesehatan terhadap kepuasan Apoteker pada fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP).
2. Mengetahui pengaruh distribusi obat oleh BPJS Kesehatan terhadap kepuasan Apoteker pada fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP).
3. Mengetahui pengaruh klaim obat oleh BPJS Kesehatan terhadap kepuasan Apoteker pada fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP).

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Institusi (BPJS)

Sebagai bahan pertimbangan guna perencanaan pengembangan dan evaluasi pelayanan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) di Kabupaten Karanganyar dan Kota Surakarta.

2. Bagi institusi pendidikan Pasca Sarjana USB

Sebagai penambah khasanah keilmuan guna penelitian lebih lanjut mengenai asuransi kesehatan khususnya BPJS

3. Bagi Pelayanan Kesehatan (FKTP)

Sebagai evaluasi terhadap pelayanan farmasi terutama obat dan bahan habis pakai dalam pelayanan kesehatan pasien peserta BPJS

4. Bagi Peneliti

- a. Merupakan media belajar peneliti dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan
- b. Meningkatkan kemampuan dan ketrampilan peneliti dalam melakukan penelitian dan penulisan ilmiah

#### **E. Keaslian Penelitian**

Penelitian mengenai analisis pengaruh pelayanan BPJS kesehatan terhadap kepuasan apoteker dalam fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) di Kabupaten Karanganyar dan Kota Surakarta menurut pengetahuan peneliti hingga saat ini belum dilakukan. Penelitian yang mirip dan berkaitan dengan evaluasi dan

penggunaan obat askes di rumah sakit, pernah dilakukan oleh peneliti lain diantaranya:

**Tabel 1. Keaslian Penelitian**

Nama peneliti			
	Puspita (2009)	Sailan (2014)	Penelitian yang dilakukan
Lokasi	Kabupaten Majalengka	RSUD Kota Bau-Bau Sulawesi Tenggara	Kabupaten Karanganyar dan Kota Surakarta
Tujuan	Mengetahui Kesesuaian Pengadaan dan Perencanaan Obat	Mengevaluasi pengelolaan obat pada tahap distribusi	Mengetahui pengaruh kepuasan apoteker terhadap BPJS Kesehatan
Cara pengambilan sampel	Purposive sampling	Retrospektif dan <i>Concurrent</i>	total sampling
Alat	Wawancara	Kuisisioner, wawancara	Kuisisioner
Variabel	Seleksi, penggunaan, distribusi, penyimpanan	Distribusi, pengelolaan	Pengadaan, distribusi dan klaim obat
Jenis layanan	Dinas Kesehatan	ASKES	BPJS Kesehatan