

BAB VI

RINGKASAN

Program BPJS melibatkan seluruh komponen kesehatan termasuk farmasis yang turut berperan dalam pelayanan kefarmasian 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. Jika peranan tersebut dimaksimalkan maka BPJS diharapkan apoteker mampu menekan biaya pelayanan kesehatan sekaligus mengontrol penggunaan obat tidak rasional dan persepsian yang berlebihan. Akan tetapi masih terdapat beberapa kendala yang mungkin menghambat pelayanan yang optimal. 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.

Kepuasan apoteker didalam 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 dilakukan untuk mengetahui pengaruh pelayanan BPJS Kesehatan terhadap kepuasan apoteker mengenai pengadaan obat, distribusi obat, dan klaim obat di FKTP Kabupaten Karanganyar dan Kota Surakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif yang merupakan penelitian untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Apoteker fasilitas kesehatan tingkat pertama di Kabupaten Karanganyar. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *total sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan mengambil seluruh anggota populasi sebagai responden atau sampel. 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 dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 yaitu 0.00. Signifikansi pengaruh ini diwujudkan dalam hal pasien selalu mendapatkan obat yang ada dalam fornasi. Sedangkan efisiensi, transparansi,

sistem yang rapi, acuan yang cukup jelas menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa *e-catalog* dan *fornas* lebih membantu dalam pengadaan dalam pelayanan FKTP. Distribusi obat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan apoteker di FKTP dilihat dari nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000. Apoteker sangat memperhatikan kualitas dan mutu barang yang diberikan kepada pasien, akan tetapi masih tetap terdapat beberapa keluhan misalnya terjadi kekosongan belum ada tanggapan dari BPJS. Klaim obat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan apoteker di FKTP dilihat dari nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,003. Sebagian besar apoteker merasa perlu ada kejelasan mengenai prosedur pengajuan klaim obat serta berapa keuntungan FKTP akan jasa pelayanan dengan adanya sistem klaim tersebut, tetapi masih juga terdapat kendala yaitu tidak dapatnya obat diklaimkan karena tidak termasuk dalam *fornas* tetapi obat itu penting dalam penyembuhan diagnosa dokter.

Daftar Pustaka

- [Anonim]. 2014. *Panduan praktis Administrasi Klaim Fasilitas Kesehatan BPJS Kesehatan*. 8-9
- Apriyanti A. 2011. Evaluasi Pengadaan Dan Ketersediaan Obat Di Rsud Hadji Boejasin Pelaihari Tahun 2006-2008. Magister Manajemen Farmasi Rumah Sakit Universitas Gajah Mada. Yogyakarta
- Badan Pengawas Obat Dan Makanan Republik Indonesia Nomor HK.03.1.34.11.12.7542 TAHUN 2012 Tentang Pedoman Teknis Cara Distribusi Obat Yang Baik
- Damaiaty, I. 2008. Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Keputusan Pasien Askes Rawat Inap di RSUP H. Adam Malik Medan Dalam Pembelian Obat. *Tesis*. Program Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara. Medan
- Deputi Sekertaris Kabinet Bidang Hukum dan Perundang-undangan, 2003, *Keputusan Presiden Republik Indonesia No.80 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah*, Deputi Sekertaris Kabinet Bidang Hukum dan Perundang-undangan, Jakarta.
- Fakrihadi A. 2011. Analisis Pengelolaan Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Temanggung Tahun 2006, 2007 Dan 2008. *Jurnal*. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta
- Fungsi dan Peran Apoteker, PP 51 Tahun 2009 dan UU Kesehatan Nomor 108 Tahun 2009
- Gurning, Sawaringin. 2013. Pengaruh Pelayanan Obat Askes terhadap Kepuasan Pasien di RSUD dr. Pirngadi Medan
- Hidayati A. Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Administratif. Universitas Ahmad Dahlan. Yogyakarta
- INA CBG's (<http://inacbg.blogspot.com/2014/04/ketentuan-umum-klaim-bpjs-kesehatan.html>).
- Kementrian Kesehatan RI. (2013). Buku saku FAQ (*frequently asked questions BPJS Kesehatan*). Jakarta: Kementrian Kesehatan RI.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 328/ Menteri Kesehatan/ SK/ VIII/2013 tentang Formularium Nasional
- Kotler P. *Manajemen Pemasaran*. 1995. Edisi ke-8. PT. Salemba Empat. Jakarta. Hal 46

- Mashuda A. 2011. *Pedoman Cara Pelayanan Kefarmasian Yang Baik*, Direktorat Jendral Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan, Kementerian Kesehatan RI dan Pengurus Pusat IAI. Jakarta
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014. Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas. 10
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2010 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
- Permenkes RI No. 28 tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional
- Permenkes RI No. 63 tahun 2014 tentang Pengadaan Obat berdasarkan Katalog Elektronik (*e- catalogue*)
- Priyatno D. 2010. *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Cetakan ke-1. Mediakom. Yogyakarta.
- Puspita, G, 2014, Evaluasi Perencanaan dan Pengadaan Obat di Dinas Kesehatan Kabupaten Majalengka Tahun 2006, 2007, 2008, *Tesis*, Program Pasca Sarjana Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Quick, J. d., Rankin, J. R., Laing, R.O., O'Connor, R. W., Horgerzeil, H. V., Dukes, M. N. and Garnet, A., 1997, *Managing Drug Supply*, Second Edition, Revised and Expanded, Kumarian Press, West Harford.
- Ranihusna D. 2010. Efek Rantai Motivasi Pada Kinerja Karyawan. Universitas Islam Sultan Agung. Jurnal Dinamika Manajemen. Semarang
- Sailan, M, Z, 2014, Evaluasi Distribusi dan Penggunaan Obat ASKES di Instalasi Farmasi RSUD Kota Bau-Bau Sulawesi Tenggara, *Tesis*, Program Pasca Sarjana Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Santoso, S., 2002, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sari, R.P. 2014. Kualitas Pelayanan Resep Berdasarkan Perspektif Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Hadji Boedjasin Pelaihari Periode Oktober-November 2013. Jurnal Ilmu Sosial
- Simanjuntak B. 2012. Analisa Optimalisasi Pencapaian Tingkat Kepuasan Csi 85 Periode Tahun 2006-2010 Di Pt.Askes (Persero) Cabang Utama Tangerang. *Tesis*. Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara. Medan
- Siregar, C. J. P., 2004, *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.

Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014

Sugiyono. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.

Sulastomo, 2005, Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) Penyelenggara Jaminan Kesehatan, 74-77, Ikatan Dokter Indonesia, Jakarta.

World Health Organization. 2002. *Practical Guidelines on Pharmaceutical Procurement for Countries with Small Procurement Agencies*. World Health Organization Regional Office for the Western Pacific. Manila.

Lampiran 1. Permohonan Observasi Penelitian



Nomor : 71/D3.04/21.11.2014
Lamp. : -
Perihal : Permohonan Observasi Penelitian

Kepada : Yth. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Karanganyar
Karanganyar

Dengan hormat,
Schubungan dengan pelaksanaan penyusunan Proposal Penelitian guna penyusunan Tesis oleh peserta program Pascasarjana :

Nama : Pradana Aji Anindito
Nomor Induk Mhs : SBF 111340261
Judul : Analisis Pengaruh Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Apoteker dalam Faskes I di Era JKN di Kabupaten Karanganyar.

Maka guna melengkapi penelitiannya dengan ini mohon bantuan agar peserta program Pascasarjana kami tersebut dapat diberikan ijin untuk melakukan Observasi penelitian di Faskes I Karanganyar.

Demikian, terima kasih atas perhatian dan bantuannya.



Surakarta, 21 Nopember 2014
Fakultas Farmasi

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

Lampiran 2. Surat Rekomendasi



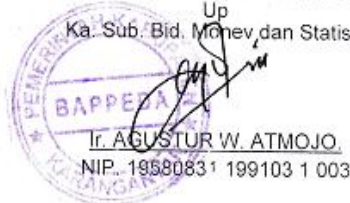
SURAT REKOMENDASI RESEARCH / SURVEY
 Nomor : 070 / 523 / XI / 2014

- I. MENARIK : Surat dari Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Karanganyar, Nomor 070/ 540 / XI / 2014 Tanggal 24 Nopember 2014.
- II. Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Karanganyar, bertindak atas nama Bupati Karanganyar, menyatakan **TIDAK KEBERATAN** atas pelaksanaan research/penelitian/survey/observasi/mencari data dalam wilayah Kabupaten Karanganyar yang dilaksanakan oleh :
- | | | |
|-------------------|---|---|
| 1 Nama | : | PRADANA AJI ANINDITO / SBF 111340261 |
| 2 Alamat | : | Universitas Setia Budi Surakarta |
| 3 Pekerjaan | : | Mahasiswa |
| 4 Penanggungjawab | : | Prof. Dr. R.A. Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt |
| 5 Maksud / Tujuan | : | Permohonan ijin Studi Obserfasi dalam rangka penyusunan Thesis dengan Judul :
"ANALISIS PENGARUH PELAYANAN BISNIS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN APOTEKER DALAM FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA DI ERA JKN DI KABUPATEN KARANGANYAR" |
| 6 Peserta | : | |
| 7 Lokasi | : | Dinas Kesehatan Kab.Karanganyar |
- Dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut :
- Pelaksanaan research/penelitian/survey/ observasi/mencari data tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah.
 - Sebelum melaksanakan research/penelitian/survey/ observasi/mencari data harus terlebih dahulu melaporkan kepada penguasa setempat.
 - Setelah research/penelitian/survey/ observasi/mencari data selesai, supaya menyerahkan hasilnya kepada BAPPEDA Kabupaten Karanganyar.
- III. Surat Rekomendasi research/penelitian/survey/ observasi/mencari data ini berlaku dari : Tanggal 24 Nopember 2014 s/d 23 Pebruari 2015

Dikeluarkan di : Karanganyar
 Pada tanggal : 24 Nopember 2014

An. BUPATI KARANGANYAR
 KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
 Ub.
 KA. BID. PENELITIAN, PENGEMBANGAN DAN STATISTIK
 Up



Ka. Sub. Bid. Monv dan Statistik,



Tembusan:

- Bupati Karanganyar;
- Kapolres Karanganyar;
- Ka. Badan KESBANGPOL Kab. Karanganyar;
- Ka. Dinas Kesehatan Kab. Karanganyar.

Lampiran 3. Ijin Penelitian Dinkes

	PEMERINTAH KOTA SURAKARTA DINAS KESEHATAN Jln. Jendral Sudirman No. : 2, Telp. dan Fax (0271) 632202 E-mail : dinaskesehatan@surakarta.go.id SURAKARTA 57111	
	<hr/>	
Nomor	: 070 / 165	Surakarta, 07 Januari 2015
Lampiran	: -	Kepada :
Perihal	: <u>Ijin Penelitian</u>	Yth : Dekan Fakultas Farmasi
		Universitas Setia Budi Surakarta
		di -
		<u>SURAKARTA</u>
<p>Menanggapi surat Saudara Nomor : 124/D3.04/06.01.2015 tanggal 06 Januari 2015, pada prinsipnya kami tidak keberatan memberikan ijin kepada:</p>		
Nama	: Pradana Aji Anindito	
NIM	: SBF 111340261	
Program	: Pascasarjana	
Judul	: Analisis Pengaruh Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Apoteker Dalam Faskes I di Era JKN di Kabupater Karanganyar dan Kota Surakarta.	
<p>Untuk mengadakan penelitian di Dinas Kesehatan Kota Surakarta, dengan catatan laporan hasil dikirim ke Dinas Kesehatan Kota Surakarta (c.q. Bidang Promosi Kesehatan).</p>		
<p>Demikian atas perhatiannya disampaikan terima kasih.</p>		
<p>a.n. KEPALA DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA Kepala Bidang Promosi Kesehatan, Perberdayaan Masyarakat dan Kemitraan</p>		
		
<p>PURWANTI, SKM, M.Kes Pembina NIP. 19690810 199311 2 001</p>		
<p><u>Tembusan Kepada Yth :</u></p>		
<p>1. Kepala UPTD Puskesmas</p>		
<p>2. Yang bersangkutan</p>		
<p>3. Arsip</p>		

Lampiran 4. Kuisisioner penelitian sebelum pengujian

IDENTITAS RESPONDEN

Pada kuisisioner bagian I, Bapak/Ibu/ Saudara/i diminta untuk mengisi identitas diri berdasarkan butir pertanyaan yang telah disediakan dibawah ini. Kerahasiaan data Bapak /Ibu/ Saudara/i akan dijnya akan digunakan jaga dan data diri hanya digunakan untuk keperluan penelitian.

Identitas Responden

1. Nama fasilitas kesehatan :
2. Jenis fasilitas kesehatan :
 - a. Puskesmas
 - b. Klinik
3. Sudah bekerjasama dengan BPJS sejak : (*Untuk Klinik*)
4. Lama bekerja di fasilitas ini :

a. < 1 Tahun	c. 3 – 5 tahun
b. 1 – 3 tahun	d. > 5 tahun
5. Usia

a. 21 – 30 tahun	c. 41 – 50 tahun
b. 31 – 40 tahun	d. > 50 tahun
6. Jenis kelamin
 - a. Laki – laki
 - b. Perempuan

KUESIONER

Petunjuk pengisian:

Berikan tanda (X) pada jawaban yang sesuai dengan pandangan anda.

SS = Sangat Setuju S = Setuju

TS = Tidak Setuju STS = Sangat Tidak Setuju

A. Pengadaan Obat

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Dengan adanya <i>e-catalog</i> dan Fornas akan menjadikan lebih efisien.	4	3	2	1
2.	<i>e-catalog</i> dan Fornas meningkatkan transparansi dalam pengadaan BPJS.	4	3	2	1
3.	<i>e-catalog</i> dan Fornas meringankan apoteker karena sistemnya yang rapi dalam pengadaan obat BPJS.	4	3	2	1
4.	Informasi obat dalam formularium nasional sudah cukup lengkap sesuai pengadaan obat di BPJS.	4	3	2	1
5.	Daftar obat dalam Formularium Nasional (Fornas) dan <i>e-catalogue</i> digunakan sebagai acuan proses pengadaan obat di FKTP	4	3	2	1
6.	Obat dalam formularium Nasional dan <i>e-catalog</i> selalu tersedia bila dipesan di BPJS.	4	3	2	1
7.	Pasien pernah tidak mendapatkan obat yang diresepkan karena obat tidak terdapat di Fornas	1	2	3	4

B. Distribusi Obat

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Distribusi obat BPJS cepat.	4	3	2	1
2.	Pengiriman obat selalu tepat waktu sehingga tidak terjadi kekurangan atau kekosongan obat	4	3	2	1
3.	Jumlah permintaan obat yang diajukan sering tidak sesuai dengan jumlah obat yang diterima	1	2	3	4
4.	<i>Lead time</i> (waktu tunggu) obat datang telah ditetapkan oleh distributor	4	3	2	1
5.	Obat yang dipesan selalu dalam keadaan yang baik atau tidak rusak.	4	3	2	1
6.	Keluhan mengenai distribusi obat ditangani dan ditindaklanjuti dengan baik oleh BPJS	4	3	2	1

C. Klaim Obat

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Meminimalkan pasien untuk menebus obat yang membayar langsung.	4	3	2	1
2.	Menurunnya defisit Puskesmas/klinik pratama.	1	2	3	4
3.	Biaya klaim yang dibayarkan oleh BPJS selalu tepat jumlah	4	3	2	1
4.	Proses pembayaran klaim oleh BPJS kesehatan sering terlambat	1	2	3	4
5.	Sistem klaim obat dapat menunjang jasa pelayanan tenaga kesehatan di FKTP	4	3	2	1
6.	Semua obat untuk pasien Program Rujuk Balik dapat di klaim kepada BPJS setempat	4	3	2	1
7.	Peraturan dan kebijakan mengenai tarif klaim biaya yang tidak masuk kapitasi tidak jelas	1	2	3	4

D. Kepuasan Apoteker

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	BPJS dalam melayani FKTP belum memuaskan	1	2	3	4
2.	BPJS mendorong apoteker di FKTP untuk bekerjasama dalam era JKN	4	3	2	1
3.	Apoteker di FKTP puas/senang bekerjasama dengan BPJS	4	3	2	1
4.	Apoteker di FKTP senang menjadi salah satu penyedia layanan kesehatan untuk peserta BPJS	4	3	2	1
5.	Pelayanan kefarmasian oleh BPJS kepada FKTP secara keseluruhan sudah berjalan lancar	4	3	2	1
6.	Keluhan kepada BPJS selalu ditindak lanjuti dengan baik	4	3	2	1
7	BPJS mendorong apoteker di FKTP untuk mempertahankan kerjasama	4	3	2	1

**KELUHAN DAN SARAN PESERTA MENGENAI SISTEM JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL (JKN)**

Pada bagian ini Bapak/Ibu/Saudara/i diminta untuk menjawab pertanyaan mengenai keluhan dan saran Bapak/Ibu/Saudara/i terhadap pelayanan yang telah diberikan pada sistem JKN.

Kendala di bidang farmasi yang dialami pada era JKN:

.....
.....
.....
.....
.....

Keluhan di bidang kefarmasian mengenai sistem JKN:

.....
.....
.....
.....
.....

Saran pada sisten JKN terkait kefarmasian:

.....
.....
.....
.....
.....

Lampiran 5. Kuisisioner penelitian setelah pengujian

IDENTITAS RESPONDEN

Pada kuisisioner bagian I, Bapak/Ibu/ Saudara/i diminta untuk mengisi identitas diri berdasarkan butir pertanyaan yang telah disediakan dibawah ini. Kerahasiaan data Bapak /Ibu/ Saudara/i akan dijnya akan digunakan jaga dan data diri hanya digunakan untuk keperluan penelitian.

Identitas Responden

1. Nama fasilitas kesehatan :
2. Jenis fasilitas kesehatan :
 - a. Puskesmas
 - b. Klinik
3. Sudah bekerjasama dengan BPJS sejak : (*Untuk Klinik*)
4. Lama bekerja di fasilitas ini :
 - a. < 1 Tahun
 - b. 1 – 3 tahun
 - c. 3 – 5 tahun
 - d. > 5 tahun
5. Usia
 - a. 21 – 30 tahun
 - b. 31 – 40 tahun
 - c. 41 – 50 tahun
 - d. > 50 tahun
6. Jenis kelamin
 - a. Laki – laki
 - b. Perempuan

KUESIONER

Petunjuk pengisian:

Berikan tanda (X) pada jawaban yang sesuai dengan pandangan anda.

SS = Sangat Setuju S = Setuju

TS = Tidak Setuju STS = Sangat Tidak Setuju

Pengadaan Obat

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Dengan adanya <i>e-catalog</i> dan Fornas akan menjadikan lebih efisien.	4	3	2	1
2.	<i>e-catalog</i> dan Fornas meningkatkan transparansi dalam pengadaan BPJS.	4	3	2	1
3.	<i>e-catalog</i> dan Fornas meringankan apoteker karena sistemnya yang rapi dalam pengadaan obat BPJS.	4	3	2	1
4.	Informasi obat dalam formularium nasional sudah cukup lengkap sesuai pengadaan obat di BPJS.	4	3	2	1
5.	Daftar obat dalam Formularium Nasional (Fornas) dan <i>e-catalogue</i> digunakan sebagai acuan proses pengadaan obat di FKTP	4	3	2	1
6.	Pasien pernah tidak mendapatkan obat yang diresepkan karena obat tidak terdapat di Fornas	1	2	3	4

Distribusi Obat

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Distribusi obat BPJS cepat.	4	3	2	1
2.	Jumlah permintaan obat yang diajukan sering tidak sesuai dengan jumlah obat yang diterima	1	2	3	4
3.	<i>Lead time</i> (waktu tunggu) obat datang telah ditetapkan oleh distributor	4	3	2	1
4.	Obat yang dipesan selalu dalam keadaan yang baik atau tidak rusak.	4	3	2	1
5.	Keluhan mengenai distribusi obat ditangani dan ditindaklanjuti dengan baik oleh BPJS	4	3	2	1

Klaim Obat

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Meminimalkan pasien untuk menebus obat yang membayar langsung.	4	3	2	1
2.	Menurunnya defisit Puskesmas/klinik pratama.	1	2	3	4
3.	Biaya klaim yang dibayarkan oleh BPJS selalu tepat jumlah	4	3	2	1
4.	Proses pembayaran klaim oleh BPJS kesehatan sering terlambat	1	2	3	4
5.	Sistem klaim obat dapat menunjang jasa pelayanan tenaga kesehatan di FKTP	4	3	2	1
6.	Semua obat untuk pasien Program Rujuk Balik dapat di klaim kepada BPJS setempat	4	3	2	1
7.	Peraturan dan kebijakan mengenai tarif klaim biaya yang tidak masuk kapitasi tidak jelas	1	2	3	4
8.	Semua obat untuk pasien Program Rujuk Balik dapat di klaim kepada BPJS setempat	4	3	2	1

Kepuasan Apoteker

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	BPJS dalam melayani FKTP belum memuaskan	1	2	3	4
2.	BPJS mendorong apoteker di FKTP untuk bekerjasama dalam era JKN	4	3	2	1
3.	Apoteker di FKTP puas/senang bekerjasama dengan BPJS	4	3	2	1
4.	Apoteker di FKTP senang menjadi salah satu penyedia layanan kesehatan untuk peserta BPJS	4	3	2	1
5.	Pelayanan kefarmasian oleh BPJS kepada FKTP secara keseluruhan sudah berjalan lancar	4	3	2	1
6.	Keluhan kepada BPJS selalu ditindak lanjuti dengan baik	4	3	2	1

7	BPJS mendorong apoteker di FKTP untuk mempertahankan kerjasama	4	3	2	1
---	--	---	---	---	---

Lampiran 6. Data *try out* penelitian

No	Variabel bebas																				
	Pengadaan obat				Distribusi obat				Klaim obat												
1.	4	4	4	3	4	2	4	3	1	3	1	3	4	3	4	3	1	3	3	3	3
2.	4	3	4	4	4	4	4	3	1	3	2	4	3	3	4	4	2	4	3	4	3
3.	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	4	1	4	3	4	3
4.	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	1	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3
5.	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
6.	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	1	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4
7.	4	3	4	4	3	1	4	4	2	4	2	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4
8.	4	3	4	3	3	1	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3
9.	4	4	4	3	4	1	3	3	1	4	2	3	4	4	4	4	1	3	4	4	4
10.	3	3	4	4	4	1	4	3	1	3	1	3	3	3	4	3	1	3	3	3	3
11.	4	3	3	4	4	1	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4
12.	4	4	3	4	3	2	4	4	1	4	2	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4
13.	4	4	3	4	4	2	3	3	1	4	2	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4
14.	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	2	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3
15.	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
16.	4	3	4	4	3	2	4	3	2	3	1	3	3	4	4	3	2	4	3	4	4
17.	4	4	4	3	4	2	4	3	3	4	1	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4
18.	3	3	4	4	3	2	3	3	1	4	1	3	3	3	3	4	1	4	3	4	3
19.	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
20.	3	3	3	3	3	3	4	4	1	3	2	3	4	3	4	4	2	4	3	4	3
21.	4	4	4	3	3	2	3	3	2	4	1	4	3	4	4	4	1	3	4	3	4

No	Variabel tergantung						
	Kepuasan apoteker						
1.	1	3	3	4	3	4	4
2.	2	4	4	2	4	4	4
3.	1	3	3	3	3	3	4
4.	1	3	3	2	4	3	3
5.	1	3	3	3	3	3	3
6.	2	4	3	1	3	4	4
7.	2	4	4	2	4	3	4
8.	2	4	4	2	4	3	4
9.	2	3	3	4	4	3	4
10.	1	4	3	3	3	4	4
11.	2	4	4	3	3	4	3
12.	2	4	4	2	4	4	4
13.	1	4	4	2	4	4	4
14.	2	4	4	3	4	4	4
15.	1	3	3	4	3	3	3
16.	2	4	4	1	4	4	4
17.	2	4	4	3	3	4	4
18.	1	3	3	4	3	4	3
19.	1	4	3	3	3	3	3
20.	2	4	4	2	4	4	4
21.	2	3	4	2	3	4	3

Lampiran 7. Hasil Uji Instrumen

Uji validitas dan reabilitas kuisioner variabel pengadaan obat X₁**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.847	.879	7

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x1.1	3.43	.507	21
x1.2	3.62	.498	21
x1.3	3.71	.463	21
x1.4	3.62	.498	21
x1.5	3.62	.498	21
x1.6	1.71	.784	21
x1.7	3.57	.507	21

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	19.86	5.729	.671	.	.817
x1.2	19.67	5.933	.591	.	.828
x1.3	19.57	5.657	.791	.	.803
x1.4	19.67	5.533	.783	.	.801
x1.5	19.67	5.533	.783	.	.801
x1.6	21.57	6.157	.217	.	.913
x1.7	19.71	5.614	.725	.	.809

Uji validitas dan reabilitas kuisioner variabel distribusi obat X₂

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.805	.863	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x2.1	3.48	.512	21
x2.2	1.81	.873	21
x2.3	3.43	.507	21
x2.4	1.43	.507	21
x2.5	3.48	.512	21
x2.6	3.43	.507	21

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x2.1	13.57	4.357	.762	.831	.735
x2.2	15.24	4.990	.127	.136	.926
x2.3	13.62	4.448	.721	.673	.744
x2.4	15.62	4.748	.562	.426	.776
x2.5	13.57	4.257	.819	.850	.723
x2.6	13.62	4.248	.834	.938	.720

Uji validitas dan reabilitas kuisiomer variabel klaim obat X₃

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.942	.942	7

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x3.1	3.38	.498	21
x3.2	3.52	.512	21
x3.3	3.52	.512	21
x3.4	1.48	.512	21
x3.5	3.43	.507	21
x3.6	3.43	.507	21
x3.7	3.52	.512	21

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x3.1	18.90	7.090	.783	.829	.936
x3.2	18.76	7.390	.633	.541	.949
x3.3	18.76	7.090	.757	.736	.938
x3.4	20.81	6.662	.943	.921	.921
x3.5	18.86	7.129	.749	.771	.939
x3.6	18.86	6.829	.879	.903	.927
x3.7	18.76	6.690	.930	.899	.922

Uji validitas dan reabilitas kuisioner variabel kepuasan Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.832	.832	7

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
y1	1.52	.512	21
y2	3.57	.507	21
y3	3.57	.507	21
y4	3.52	.512	21
y5	3.62	.498	21
y6	3.67	.483	21
y7	3.43	.507	21

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	21.38	4.648	.581	.573	.809
y2	19.33	4.633	.595	.565	.807
y3	19.33	4.633	.595	.497	.807
y4	19.38	4.548	.633	.582	.800
y5	19.29	4.814	.517	.434	.819
y6	19.24	4.790	.552	.524	.814
y7	19.48	4.662	.581	.496	.809

Lampiran 8. Tabulasi data dan penelitian

No	Variabel bebas																		
	Pengadaan obat						Distribusi obat						Klaim obat						
1.	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	3	3
2.	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4	3
3.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	4	3	4	3
4.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3
5.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
6.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4
7.	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3
8.	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
9.	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1	3	4	4
10.	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	3
11.	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4
12.	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3
13.	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	4	4
14.	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3
15.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
16.	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4
17.	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3
18.	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	4	3	4
19.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
20.	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4
21.	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1	3	4	3

No	Variabel tergantung						
	Kepuasan apoteker						
1.	1	3	3	4	3	4	4
2.	2	4	4	2	4	4	4
3.	1	3	3	3	3	3	4
4.	1	3	3	2	4	3	3
5.	1	3	3	3	3	3	3
6.	2	4	3	1	3	4	4
7.	2	4	4	2	4	3	4
8.	2	4	4	2	4	3	4
9.	2	3	3	4	4	3	4
10.	1	4	3	3	3	4	4
11.	2	4	4	3	3	4	3
12.	2	4	4	2	4	4	4
13.	1	4	4	2	4	4	4
14.	2	4	4	3	4	4	4
15.	1	3	3	4	3	3	3
16.	2	4	4	1	4	4	4
17.	2	4	4	3	3	4	4
18.	1	3	3	4	3	4	3
19.	1	4	3	3	3	3	3
20.	2	4	4	2	4	4	4
21.	2	3	4	2	3	4	3

Lampiran 9. Hasil analisis regresi

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
kepuasan apoteker	22.90	2.488	21
pengadaan obat	21.57	2.481	21
distribusi obat	15.24	2.234	21
klaim obat	22.29	3.068	21

Correlations

		kepuasan apoteker	pengadaan obat	distribusi obat	klaim obat
Pearson Correlation	kepuasan apoteker	1.000	.876	.706	.606
	pengadaan obat	.876	1.000	.326	.306
	distribusi obat	.706	.326	1.000	.617
	klaim obat	.606	.306	.617	1.000
Sig. (1-tailed)	kepuasan apoteker	.	.000	.000	.002
	pengadaan obat	.000	.	.075	.089
	distribusi obat	.000	.075	.	.001
	klaim obat	.002	.089	.001	.
N	kepuasan apoteker	21	21	21	21
	pengadaan obat	21	21	21	21
	distribusi obat	21	21	21	21
	klaim obat	21	21	21	21

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.990 ^a	.980	.976	.384	.980	274.131	3	17	.000	1.541

a. Predictors: (Constant), klaim obat, pengadaan obat, distribusi obat

b. Dependent Variable: kepuasan apoteker

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	121.302	3	40.434	274.131	.000 ^a
	Residual	2.507	17	.147		
	Total	123.810	20			

a. Predictors: (Constant), klaim obat, pengadaan obat, distribusi obat

b. Dependent Variable: kepuasan apoteker

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	-1.601	.872		-1.837	.084						
	pengadaan obat	.706	.037	.704	19.093	.000	.876	.977	.659	.876	1.142	
	distribusi obat	.423	.050	.380	8.512	.000	.706	.900	.294	.599	1.671	
	klaim obat	.127	.036	.157	3.537	.003	.606	.651	.122	.607	1.647	

a. Dependent Variable: kepuasan apoteker

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	pengadaan obat	distribusi obat	klaim obat
1	1	3.973	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.014	17.005	.11	.27	.27	.15
	3	.007	23.280	.05	.09	.69	.71
	4	.006	25.728	.84	.65	.04	.14

a. Dependent Variable: kepuasan apoteker

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	19.02	26.26	22.90	2.463	21
Std. Predicted Value	-1.578	1.362	.000	1.000	21
Standard Error of Predicted Value	.112	.239	.165	.032	21
Adjusted Predicted Value	19.02	26.31	22.89	2.469	21
Residual	-.553	.618	.000	.354	21
Std. Residual	-1.441	1.608	.000	.922	21
Stud. Residual	-1.569	1.798	.013	1.020	21
Deleted Residual	-.661	.772	.011	.434	21
Stud. Deleted Residual	-1.646	1.938	.017	1.051	21
Mahal. Distance	.738	6.782	2.857	1.546	21
Cook's Distance	.000	.201	.057	.060	21
Centered Leverage Value	.037	.339	.143	.077	21

a. Dependent Variable: kepuasan apoteker