



**ANALISIS SARANA, PRASARANA DAN KUALITAS LAYANAN  
PETUGAS BAGIAN PENDAFTARAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN BPJS KESEHATAN DI UNIT RAWAT JALAN RS.ISLAM  
PONDOK KOPI TAHUN 2016**

**TESIS**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Studi Strata Dua (S-2) Magister  
Kesehatan Masyarakat

**Disusun Oleh:**

**Erlina Pudyastuti 2013970004**

**PROGRAM STUDI MAGISTER KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA  
2016**

Nama : Erlina Pudyastuti  
Program Studi : Magister Administrasi Rumah Sakit  
Judul Tesis : Analisis Sarana, Prasarana dan Kualitas Layanan Petugas Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Unit Rawat Jalan RS. Islam Pondok Kopi Tahun 2016  
Hal, Tabel dan Gambar : 111 halaman, 23 tabel dan 10 gambar, 20 lampiran

### ABSTRAK

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Sejak penerapan BPJS Kesehatan di RS. Islam Pondok Kopi ditemukan berbagai masalah termasuk masalah pendaftaran. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh sarana, prasarana dan kinerja layanan petugas bagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode *cross sectional*, jumlah sample sebanyak 250 orang dan dianalisa dengan *path analysis* untuk mengetahui pengaruh sarana, prasarana dan kualitas layanan staf bagian pendaftaran yang berdampak terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Unit Rawat Jalan RS. Islam Pondok Kopi.

Hasil penelitian menyatakan ada pengaruh sarana prasarana (20,8%) dan kualitas layanan (62,8%) terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di RS Islam Pondok Kopi. Peningkatan sarana prasarana dan kualitas pelayanan petugas pendaftaran (81,2%) akan meningkatkan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Unit Rawat Jalan RS. Islam Pondok Kopi. Dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa sarana prasarana dan kualitas pelayanan pendaftaran secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di RS. Islam Pondok Kopi.

**Kata Kunci : *Sarana, Prasarana, Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien***

Daftar Pustaka : 55 (2005 -2015)

Name : Erlina Pudyastuti  
Program Studi : Magister Administrasi Rumah Sakit  
Title of Thesis : Analysis Of Facilities, Infrastructure And Quality Of Service Officers The  
Registration Of Health BPJS Satisfaction At  
Outpatient Unit Of RS. Islam Pondok Kopi In 2016  
Page, Table and Picture : 111 pages, 23 table and 10 pictures, 20 attachment

### **ABSTRACT**

Customer satisfaction is the level of one's feelings after comparing the work (or the results), which he felt compared with expectations. Since the implementation BPJS in RS. Islam Pondok Kopi found a variety of problems including the issue of registration. The aim of research to determine the effect of facilities, infrastructure and service performance against the registration officer BPJS patient satisfaction.

This research is quantitative descriptive cross sectional method, the number of samples as many as 250 people and analyzed with path analysis to determine the effect of facilities, infrastructure and quality of service of the staff part of the registration that impact patient satisfaction BPJS Health Outpatient Unit RS. Islam Pondok Kopi.

The study states there is the influence of infrastructure (20.8%) and quality of service (62.8%) of the patients' satisfaction BPJS in Islamic Hospital Pondok Kopi. Improvement of infrastructure and quality of service admissions (81.2%) will increase patient satisfaction Health BPJS at Outpatient Unit of RS. Islam Pondok Kopi.

And these results we can conclude that the infrastructure and quality registration services jointly influence the patient's satisfaction Health BPJS in RS. Islam Pondok Kopi.

**Keywords: Structure, Infrastructure, Service Quality, Patient Satisfaction**

Reference : 55 (2005-2015)

## **SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Erlina Pudyastuti  
NPM : 2013970004  
Program Studi : Magister Kesehatan Masyarakat  
Tahun Akademis : 2013/2014

Menyatakan bahwa :

1. Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber yang dikutip telah saya nyatakan dengan benar.
2. Saya tidak melakukan tindakan plagiat dalam penulisan tesis saya yang berjudul:

**“ANALISIS SARANA, PRASARANA DAN KUALITAS LAYANAN  
PETUGAS BAGIAN PENDAFTARAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN BPJS KESEHATAN DI UNIT RAWAT JALAN RS.ISLAM  
PONDOK KOPI TAHUN 2016”**

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya siap menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, Oktober 2016



(Erlina Pudyastuti)

**LEMBARAN PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK**  
**KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas Muhammadiyah Jakarta yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Erlina Pudyastuti

NPM : 2013970004

Program Studi : Magister Kesehatan Masyarakat

Peminatan : MARS

Karya : Tesis

Demi mengembangkan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Kedokteran Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jakarta Hak Bebas Royalty Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : “Analisis Sarana, Prasarana Dan Kualitas Layanan Petugas Bagian Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Unit Rawat Jalan RS.Islam Pondok Kopi Tahun 2016.” Disertai CD (jika diperlukan). Dengan Royalty Non-Eksklusif ini Universitas Muhammadiyah berhak untuk menyimpan, mengalih media / menformatkan, mengelola dalam bentuk *database*, merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 29 Oktober 2016

**Yang Menyatakan,**



**( Erlina Pudyastuti)**

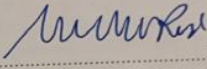
HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :  
Nama : Erlina Pudyastuti  
NPM : 2013970004  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
Peminatan : Manajemen Administrasi Rumah Sakit  
Judul Studi : Analisis Sarana, Parasana, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Unit Rawat Jalan RS. Islam Pondok Kopi Jakarta Tahun 2016

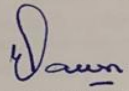
Telah berhasil dipertahankan dihadapan Sidang Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kedokteran dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jakarta.

TIM PENGUJI

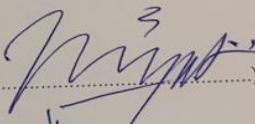
Pembimbing  
Dr. Ir. Agus Nurudin, M. SE.

  
(.....)

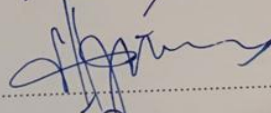
Penguji Ahli  
dr. Zulmiar Yanri, Sp. Ok., PhD.

  
(.....)

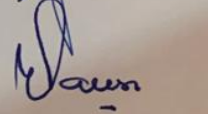
Penguji Ahli  
Dra. Chairunnisa, MKes.

  
(.....)

Penguji Ahli  
Titi Kurniati, SKM., MKM.

  
(.....)

Mengetahui  
Ketua Program Studi  
dr. Zulmiar Yanri, Sp. Ok., PhD.

  
(.....)

Ditetapkan di : Jakarta, 29 Oktober 2016



















































