



UNIVERSITAS INDONESIA

**PERSEPSI PENGGUNA ASKESKIN TERHADAP
PELAKSANAAN PELAYANAN PROGRAM ASKESKIN
(Studi di Desa Sukmajaya Kecamatan Tajurhalang Kabupaten
Bogor pada Tahun 2008)**

SKRIPSI

**MEYKE
0606055553**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**DEPOK
DESEMBER 2008**



UNIVERSITAS INDONESIA

**PERSEPSI PENGGUNA ASKESKIN TERHADAP
PELAKSANAAN PELAYANAN PROGRAM ASKESKIN
(Studi di Desa Sukmajaya Kecamatan Tajurhalang Kabupaten
Bogor pada Tahun 2008)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Sosial dalam bidang Ilmu Administrasi**

**MEYKE
0606055553**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
KEKHUSUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**DEPOK
DESEMBER 2008**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar**

Nama : MEYKE

NPM : 0606055553

Tanda Tangan :

Tanggal : Desember 2008

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Meyke
NPM : 0606055553
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : PERSEPSI PENGGUNA ASKESKIN TERHADAP
PELAKSANAAN PELAYANAN PROGRAM
ASKESKIN
(Studi di Desa Sukmajaya Kecamatan Tajurhalang
Kabupaten Bogor pada Tahun 2008)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Ketua sidang : Dra. Asrori, MA,FLMI (.....)
Pembimbing : Dra. Eva Andayani, M.Si (.....)
Penguji Ahli : Dra. Sri Susilih, M.Si (.....)
Sekretaris Sidang : Drs. Muh. Azis Muslim, M.Si (.....)

Ditetapkan di :

Tanggal :

KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial Jurusan Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

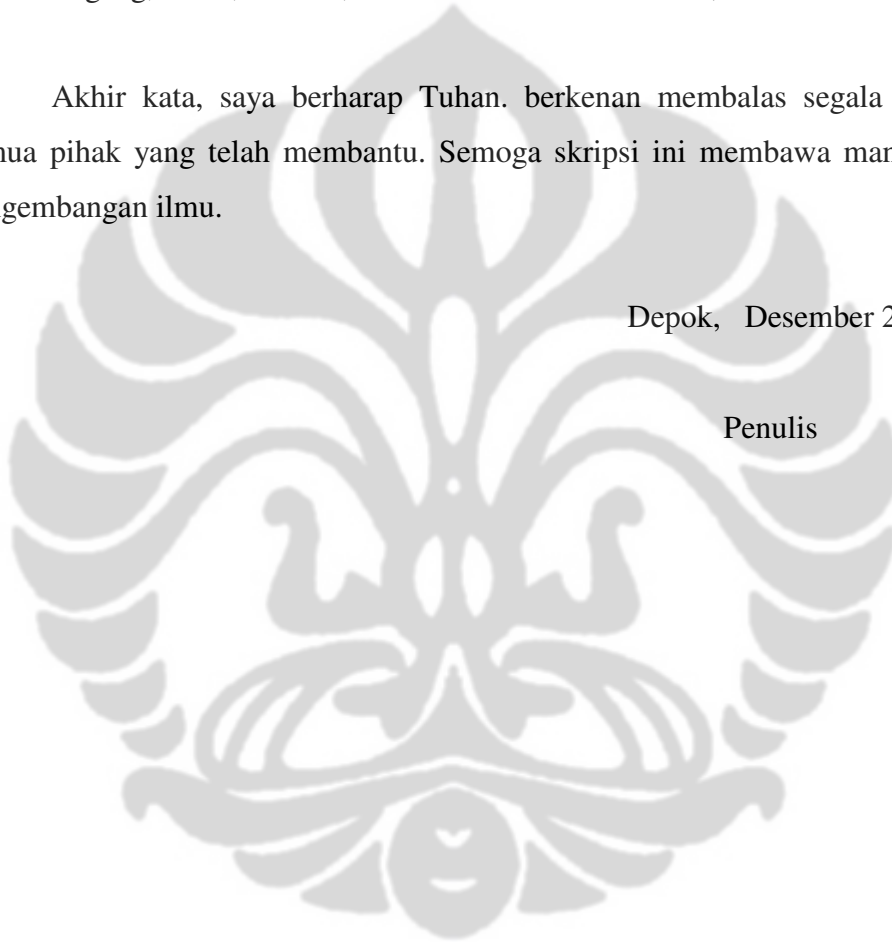
1. Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono, M.Sc, selaku Dekan FISIP UI;
2. Prof. Dr. Eko Prasajo, Mag. rer. Publ., selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI;
3. Drs. Asrori, MA. FLMI, selaku Ketua Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI;
4. Dra. Eva Andayani, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran dan perhatian untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
5. Dra. Afiati Indri Wardani, M.Si, selaku Penasihat Akademik Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI;
6. Ibu July, Guru PSKD yang membantu dalam penelitian;
7. Mba Ranti, selaku Staf Departemen Kesehatan yang memberikan informasi seputar Program Askeskin;
8. Ibu Roslin, selaku Bidan Puskesmas Desa Sukmajaya yang memberikan informasi mengenai Program Askeskin di Desa Sukmajaya;
9. Bapak Purwanto, selaku Staf Bidang Kesra Balai Desa Sukmajaya yang memberikan masukan atas setiap keluhan masyarakat;
10. Ibu dr.Maria, selaku Sekretaris Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong yang memberikan informasi pelaksanaan Program Askeskin di RSUD Cibinong;
11. Seluruh staf perpustakaan pada Departemen Sosial RI. dan perpustakaan Lembaga Administrasi Negara;

12. Bapa tercinta, terimakasih yang telah mengantarkan aku untuk penelitian (*Thanks for your support*);
13. Mama dan saudara-saudaraku tersayang, Elsi, Irma dan Gideon. Terima kasih atas dukungan dan doa yang tiada henti;
14. Sandy Paul Jones, terima kasih untuk dukungan setiap saat. Kiranya Tuhan berkati;
15. Teman-temanku terkasih, Djunita, Evin, Fajar, M.M.Sheila, Mba Nia, Sugeng, Dewi, Amelia, Elvira dan Mba' Wulandari;

Akhir kata, saya berharap Tuhan. berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Depok, Desember 2008

Penulis



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Meyke
NPM : 0606055553
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

"Persepsi Pengguna Askeskin Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Program Askeskin (Studi di Desa Sukmajaya Kecamatan Tajurhalang Kabupaten Bogor pada Tahun 2008)"

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : ... Desember 2008

Yang menyatakan

(Meyke)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GRAFIK.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Pokok Permasalahan	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Signifikansi Penelitian	8
1.5 Sistematika Penelitian	9
2. METODE PENELITIAN	11
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.2 Kerangka Model Teoritis	12
2.2.1 Pelayanan Publik	12
2.2.2 Kualitas Pelayanan	14
2.2.3 Pelayanan Kesehatan	16
2.2.4 Konsep Persepsi	17
2.3 Operasionalisasi Konsep	19
2.4 Metode Penelitian	25
2.4.1 Pendekatan Penelitian	25

2.4.2 Populasi dan sample	25
2.4.3 Teknik Pengumpulan Data	26
2.4.4 Teknik Analisis Data	27
2.4.5 Keterbatasan Peneliti	28
3. GAMBARAN UMUM ASKESKIN DAN WILAYAH PENELITIAN	29
3.1 Gambaran Umum Askeskin	29
3.1.1 Sejarah Singkat Program Askeskin	29
3.1.2 Tujuan Umum Program Askeskin	31
3.1.3 Prinsip Penyelenggaraan	32
3.1.4 Prosedur Pelayanan Kesehatan	33
3.1.5 Prosedur Pelayanan Kartu Askeskin di RS	35
3.1.6 Landasan Hukum dalam Program Askeskin	36
3.2 Gambaran Umum Desa Sukmajaya	38
3.2.1 Profil Desa Sukmajaya	38
3.2.2 Demografi/ Kependudukan	39
3.2.3 Perekonomian	39
3.2.4 Pemberi Pelayanan Kesehatan	40
4. ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN PROGRAM ASKESKIN	41
4.1 Gambaran Karakteristik Responden	41
4.1.1 Usia	42
4.1.2 Status Pernikahan	43
4.1.3 Tingkat Pendidikan	44
4.1.4 Pekerjaan	45
4.1.5 Penghasilan	47
4.1.6 Lama Penggunaan Kartu Askeskin	48
4.2 Hasil Analisis Pelayanan	49
4.2.1 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	49
4.2.2 <i>Realibility</i> (Keandalan)	53

4.2.3 <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	56
4.2.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	58
4.2.5 <i>Emphaty</i>	60
4.3 Analisis Nilai Keseluruhan	63
5. SIMPULAN DAN SARAN	69
DAFTAR REFERENSI	72
LAMPIRAN	74
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	126



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	: Alur Pelayanan Kesehatan	33
Gambar 3.2	: Alur Penggunaan Kartu Askeskin di RS	35
Gambar 3.3	: Denah Desa Sukmajaya Bogor.....	38



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	: Operasionalisasi Konsep (RS).....	19
Tabel 2.2	: Operasionalisasi Konsep (Puskesmas).....	22
Tabel 2.3	: Variabel Penilaian	27
Tabel 3.1	: Data Penduduk per Oktober 2008.....	39
Tabel 3.2	: Data Perekonomian Penduduk.....	39
Tabel 3.3	: Data Posyandu.....	40
Tabel 4.1	: Usia Pengguna Askeskin.....	42
Tabel 4.2	: Status Pernikahan.....	43
Tabel 4.3	: Tingkat Pendidikan.....	44
Tabel 4.4	: Pekerjaan.....	45
Tabel 4.5	: Penghasilan.....	47
Tabel 4.6	: Lama Penggunaan Kartu Askeskin.....	48
Tabel 4.7	: Dimensi <i>Tangible</i> (RS).....	50
Tabel 4.8	: Dimensi <i>Tangible</i> (Puskesmas)	50
Tabel 4.9	: Dimensi <i>Realibility</i>	54
Tabel 4.10	: Dimensi <i>Responsiveness</i>	57
Tabel 4.11	: Dimensi <i>Assurance</i>	59
Tabel 4.12	: Dimensi <i>Emphaty</i>	61

DAFTAR GRAFIK

Tabel 4.1	: Usia Pengguna Askeskin.....	42
Tabel 4.2	: Status Pernikahan.....	43
Tabel 4.3	: Tingkat Pendidikan.....	44
Tabel 4.4	: Pekerjaan.....	46
Tabel 4.5	: Penghasilan.....	47
Tabel 4.6	: Lama Penggunaan Kartu Askeskin.....	48
Tabel 4.7	: Dimensi <i>Tangible</i> (RS)	63
Tabel 4.8	: Dimensi <i>Tangible</i> (Puskesmas)	63
Tabel 4.9	: Dimensi <i>Realibility</i>	64
Tabel 4.10	: Dimensi <i>Responsiveness</i>	65
Tabel 4.11	: Dimensi <i>Assurance</i>	66
Tabel 4.12	: Dimensi <i>Emphaty</i>	67
Tabel 4.13	: Persepsi Pengguna Askeskin Terhadap Pelayanan dalam Program Askeskin.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Data Output	74
Lampiran 2	: Kuesioner Pelayanan di RS.....	93
Lampiran 3	: Kuesioner Pelayanan di Puskesmas.....	97
Lampiran 4	: Pedoman wawancara staf Puskesmas	101
Lampiran 5	: Pedoman wawancara staf RS Cibinong	102
Lampiran 6	: Pedoman wawancara staf Balai Desa	103
Lampiran 7	: Pedoman wawancara staf PT Askes, Bogor	104
Lampiran 8	: Pedoman wawancara staf Depkes	105
Lampiran 9	: Hasil wawancara Staf Puskesmas	106
Lampiran 10	: Hasil wawancara Staf RS Cibinong	107
Lampiran 11	: Hasil wawancara Staf Balai Desa	109
Lampiran 12	: Hasil wawancara Staf PT Askes	114
Lampiran 13	: Hasil wawancara Staf Depkes	119
Lampiran 14	: Kartu Askeskin	121
Lampiran 15	: Fotocopy Kartu Askeskin	122
Lampiran 16	: Berita Seputar Askeskin	123