

## ABSTRAK

Nama : Muhamad Agung Setiawan  
Program Studi : S1 Ekstensi Kesehatan Masyarakat  
Judul : Analisis Kepuasan Peserta Askes Sosial Terhadap Pelayanan Administrasi Kepesertaan di PT Askes (Persero) Kantor Cabang Bogor Tahun 2009

Tingkat kepuasan peserta terhadap mutu pelayanan merupakan salah satu indikator sejauh mana keberhasilan dari pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan, dalam hal ini perusahaan asuransi kepada pesertanya dengan berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Berdasarkan laporan penanganan keluhan peserta sosial PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Bogor, tahun 2009 terdapat ada 4 keluhan yang terjadi.

Tujuan dari penelitian ini adalah diperolehnya gambaran mengenai tingkat kepuasan Peserta Sosial terhadap Pelayanan Administrasi Kepesertaan Sosial di wilayah PT. Askes Kantor Cabang Bogor tahun 2009. Karakteristik peserta yang akan diteliti adalah golongan, jenis kepesertaan, usia, jenis kelamin, pekerjaan. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif untuk mendapatkan hasil ukur tingkat kepuasan dan data primer dikumpulkan melalui kuesioner sebagai instrumen penelitian. Desain penelitian yang digunakan adalah *cross sectional*.

Dari hasil penelitian secara keseluruhan didapatkan 84,54% responden merasa puas terhadap pelayanan administrasi kepesertaan sosial. Analisis bivariat dengan uji statistik dalam penelitian ini didapatkan bahwa golongan, jenis kepesertaan, pendidikan, usia, jenis kelamin, pekerjaan, sikap petugas dan waktu tidak berhubungan dengan kepuasan peserta pelayanan informasi dan waktu yang berhubungan dengan tingkat kepuasan peserta.

Mengingat pentingnya penilaian tingkat keputusan peserta terhadap pelayanan administrasi kepesertaan askes sosial, PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Bogor sebaiknya pelayanan informasi yg cenderung membuat peserta merasa tidak puas terhadap pelayanan diperbaiki sarana dan prasarananya, dengan cara diadakannya suatu *customer service*/Pusat informasi tersendiri yang khusus melayani pertanyaan-pertanyaan dari peserta. Sehingga diharapkan dapat meminimalkan keluhan yang terjadi terutama tentang pelayanan informasi dan sebaiknya petugas meningkatkan waktu pelayanannya sehingga lebih efisien dan efektif jadi semakin cepat pelayanan administrasi yang dikerjakan maka semakin banyak pula peserta yang terlayani sehingga peserta askes sosial semakin puas dengan pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Bogor.

**Kata kunci :**  
**Kepuasan, Peserta, Administrasi**