



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS KEPUASAN PESERTA ASKES SOSIAL
TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI KEPESERTAAN
DI PT ASKES (PERSERO) KANTOR CABANG BOGOR
TAHUN 2009**

SKRIPSI

**MUHAMAD AGUNG SETIAWAN
0706217523**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM S1 EKSTENSI KESEHATAN MASYARAKAT
DEPOK
JUNI 2009**



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS KEPUASAN PESERTA ASKES SOSIAL
TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI KEPESERTAAN
DI PT ASKES (PERSERO) KANTOR CABANG BOGOR
TAHUN 2009**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Kesehatan Masyarakat**

**MUHAMAD AGUNG SETIAWAN
0706217523**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM STUDI S1 EKSTENSI KESEHATAN MASYARAKAT
KEKHUSUSAN MANAJEMEN ASURANSI KESEHATAN
DEPOK
JUNI 2009**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Muhamad Agung Setiawan
Alamat : Jl. Arwana Cimanggu Perikanan, RT 03/01,
Bogor 16163
Tempat Tanggal Lahir : Bogor, 26 Februari 1986
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Laki-laki

Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri Ciwaringin, Bogor Tahun 1992-1998
2. SMP Negeri 4, Bogor Tahun 1998-2001
3. SMA Negeri 2, Bogor Tahun 2001-2004
4. DIII AKK FKM UI Peminatan Askes Tahun 2004-2007
5. Program SKM (S1-2) MASKES Tahun 2007-2009

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Muhamad Agung Setiawan

NPM : 0706217523

Tanda Tangan :

Tanggal : 25 Juni 2009

Surat Pernyataan

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Muhamad Agung Setiawan

NPM : 0706217523

Mahasiswa Program : S1 Ekstensi Manajemen Asuransi Kesehatan

Tahun Akademik : 2007-2009

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

”Analisis Kepuasan Peserta Askes Sosial Terhadap Pelayanan Administrasi Kepesertaan di PT Askes (Persero) Kantor Cabang Bogor Tahun 2009”

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan

Demikian surat ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Depok, Juni 2009

(Muhamad Agung Setiawan)

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Muhamad Agung Setiawan
NPM : 0706217523
Program Studi : S1 Ekstensi Kesehatan Masyarakat
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Peserta Askes Sosial Terhadap Pelayanan Administrasi Kepesertaan di PT Askes (Persero) Kantor Cabang Bogor Tahun 2009

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat, pada Program Studi S1 Ekstensi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Ronnie Rivany, drg, Msc ()

Penguji : Pudjiyanto, SKM, M.Kes ()

Penguji : Cecep Suhendra, SE, MSi ()

Ditetapkan di : Fakultas Kesehatan Masyarakat

Tanggal : 25 Juni 2009

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

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

Nama : Muhamad Agung Setiawan
NPM : 0706217523
Program Studi : S1 Ekstensi Kesehatan Masyarakat
Departemen : Administrasi Kebijakan Kesehatan
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Jenis Karya : Skripsi

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

Analisis Kepuasan Peserta Askes Sosial Terhadap Pelayanan Administrasi Kepesertaan di PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Bogor Tahun 2009 beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan 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 : Jakarta
Pada : Juni 2009
Yang menyatakan

(Muhamad Agung Setiawan)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur di panjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam penyusunan skripsi ini tentu masih ada hal-hal yang belum sempurna, namun dalam penyusunannya penulis sudah melakukan secara maksimal agar skripsi ini menjadi baik. Dalam hal ini penulis mohon maaf apabila ada kekurangan dalam penyusunan skripsi ini.

Selama proses penulisan laporan ini tidak dapat dipungkiri terdapat banyak pihak yang terlibat untuk membantu, baik secara bentuk dukungan, bimbingan serta kritik dan saran. Untuk itu perkenankan penulis untuk mengucapkan terimakasih yang penbesar-besarnya kepada:

1. Bapak DR. Ronnie Rivany, drg. MSc, selaku pembimbing akademik yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan laporan ini. Maaf ya Pa saya banyak merepotkan
2. Bapak Pudjiyanto, SKM, MKes selaku Penguji Sidang Skripsi, Terima kasih banyak atas kesediaan Bapak untuk menguji hasil penelitian ini. Segala masukan dari Bapak pasti amat berarti bagi penulis.
3. Bapak Cecep Suhendra, SE, MSi, selaku pembimbing lapangan. Terima kasih telah bersedia meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dengan memberikan dukungan dan nasihat dalam menyelesaikan laporan ini.
4. My Lovely Family My Mom, My Dad n My Sister (Dungde) yang telah memberikan dukungan, semangat, nasihat dan doanya serta bantuan baik moril maupun materil
5. Dr Eddy Sulistijanto Hadie MM selaku kepala cabang PT. Askes Bogor terima kasih sudah diberi kesempatan magang dan melakukan penelitian di kantor

6. Staff PT. Askes Bogor. Pa Yadi, Mba Hesti, Pa Iim, Bu Diah, Bu Nur, Bu Wati, Mas Fajar, Mas Endi, Mba Asih, Mba Dayu, dr Novi, Mas Mul n Mas Indra. Terima kasih atas bimbingan dan dukungannya
7. Especially for Elfrida Dianafitri thanks a lot for your love, your pray and support
8. Temen-temen Askes 07 Mbir alias Kiwil alias Nardji alias dhika yang ngerasa mukanya kaya Bertand padahal aslinya chikung, akhirnya kita berhasil jadi pejuang tergigih dji, kapan nih kucing lagi? n Survey bareng menjalankan proyek yang tertunda.hehehe. Tia, Dewi, Ana, Pinem, Lian, Ibnu, Chitra, Dian, Arie. Thanks ya atas semuanya
9. Temen2 bimbingan, Lia, Daru, Kiki, Lea, Anggi, Latif,, akhirnya Laskar Pelangi Gadungan berhasil juga nih,,thanks buat supportnya ya
10. Pasukan Bodrek tya (thanks ya ud diajarin SPSS nya), abon (thanks ud bkn gw ketagihan roti cubit), TepooooOs, Anggi “Bongeess” hayo ngaku orang bkn???
11. Pasukan Medus Bapet, Ucok, Gogon, Nobi, Dita, Puddle, Martha, Indah, Wiwie, Kibao
12. Dan semua pihak yang tidak dapat ditulis namanya satu persatu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dari skripsi ini. Dimana kesempurnaan hanya berasal dari Allah SWT dan kekurangan berasal dari hambaNya.

Depok, Juni 2009

Muhamad Agung Setiawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
BAB I	PENDAHULUAN
1.1	Latar Belakang..... 1
1.2	Rumusan Masalah..... 3
1.3	Pertanyaan Penelitian..... 3
1.4	Tujuan..... 4
1.4.1	Tujuan Umum..... 4
1.4.2	Tujuan Khusus..... 4
1.5	Manfaat Penelitian..... 5
1.5.1	PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Bogor..... 5
1.5.2	Penulis..... 5
1.5.3	Fakultas Kesehatan Masyarakat..... 5
1.6	Ruang Lingkup..... 6
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA
2.1	Definisi Asuransi..... 7
2.2	Bentuk Asuransi Kesehatan..... 7
2.3	Pengertian Administrasi..... 7
2.4	Hasil Penelitian Terdahulu..... 8
BAB III	GAMBARAN UMUM PT. ASKES (PERSERO)
3.1	Sejarah..... 14
3.2	Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan..... 15
3.2.1	Visi..... 15
3.2.2	Misi..... 15
3.2.3	Tujuan Perusahaan..... 15
3.3	Komposisi Pegawai..... 15
3.4	Struktur Organisasi..... 17
3.5	Uraian Pekerjaan..... 18
3.6	Sumber Daya Sarana..... 22
BAB IV	KERANGKA KONSEP
4.1	Kerangka Konsep..... 25
4.2	Definisi Operasional..... 26
4.3	Hipotesis..... 27

BAB V	METODOLOGI PENELITIAN	
5.1	Desain Penelitian.....	28
5.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	28
5.3	Populasi dan Sampel.....	28
	5.3.1 Populasi.....	28
	5.3.2 Sampel.....	28
5.4	Cara Pengambilan Sampel.....	29
5.5	Tehnik Pengumpulan Data.....	29
5.6	Manajemen Data.....	30
5.7	Analisis Data.....	30
BAB VI	HASIL PENELITIAN	
6.1	Hasil Analisa Univariat.....	32
	6.1.1 Karakteristik Peserta.....	32
	6.1.2 Pelayanan Administrasi Kepesertaan.....	36
6.2	Hasil Analisa Bivariat.....	38
BAB VII	PEMBAHASAN	
7.1	Keterbatasan Penelitian.....	47
7.2	Hubungan Karakteristik Peserta Dengan Kepuasan.....	48
BAB VIII	KESIMPULAN DAN SARAN	
8.1	Kesimpulan.....	54
8.2	Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA		56
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penanganan Keluhan PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Bogor
Tabel 3.1	Jumlah Pegawai Tahun 2008
Tabel 3.2	Inventaris Kantor
Tabel 4.2	Definisi Operasional
Tabel 6.1	Distribusi frekuensi peserta berdasarkan golongan
Tabel 6.2	Distribusi frekuensi peserta berdasarkan status kepesertaan
Tabel 6.3	Distribusi frekuensi peserta berdasarkan pendidikan
Tabel 6.4	Distribusi frekuensi peserta berdasarkan usia
Tabel 6.5	Distribusi frekuensi peserta berdasarkan jenis kelamin
Tabel 6.6	Distribusi frekuensi peserta berdasarkan pekerjaan
Tabel 6.7	Distribusi frekuensi seluruh dimensi kepuasan dengan tingkat kepuasan
Tabel 6.8	Distribusi frekuensi berdasarkan sikap petugas
Tabel 6.9	Distribusi frekuensi berdasarkan pelayanan informasi
Tabel 6.10	Distribusi frekuensi berdasarkan waktu
Tabel 6.11	Golongan dengan kepuasan peserta Di PT. Askes (Persero) Cabang Bogor tahun 2009
Tabel 6.12	Hubungan status kepesertaan dengan tingkat kepuasan Di PT. Askes (Persero) Cabang Bogor tahun 2009
Tabel 6.13	Hubungan tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan Di PT. Askes (Persero) Cabang Bogor tahun 2009
Tabel 6.14	Hubungan usia dengan tingkat kepuasan Di PT. Askes (Persero) Cabang Bogor tahun 2009
Tabel 6.15	Hubungan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan Di PT. Askes (Persero) Cabang Bogor tahun 2009
Tabel 6.16	Hubungan jenis pekerjaan dengan tingkat kepuasan Di PT. Askes (Persero) Cabang Bogor tahun 2009

Tabel 6.17 Hubungan sikap petugas dengan tingkat kepuasan Di PT. Askes (Persero) Cabang Bogor tahun 2009

Tabel 6.18 Hubungan pelayanan informasi dengan tingkat kepuasan Di PT. Askes (Persero) Cabang Bogor tahun 2009

Tabel 6.19 Hubungan waktu dengan tingkat kepuasan Di PT. Askes (Persero) Cabang Bogor tahun 2009

