

ABSTRAK

Nama : Khairunisa Fitriyani
Program Studi : Sarjana Kesehatan Masyarakat
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Terhadap Pelayanan Administrasi
Kepesertaan di PT. Askes (Persero) Cabang Jakarta Timur
Tahun 2009

Skripsi ini membahas tentang kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes(Persero) cabang Jakarta Timur Tahun 2009. Dilihat dari karakteristik peserta dan 5 dimensi kualitas jasa. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain analitik. Dari hasil penelitian didapat tingkat kepuasan peserta sebesar 52% dan disarankan agar lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan administrasi kepesertaan yang diberikan kepada para peserta askes sosial.

Kata kunci: Kepuasan Peserta Askes Sosial, Pelayanan Administrasi Kepesertaan.

ABSTRACT

Name : Khairunisa Fitriyani
Study Program : Sarjana Kesehatan Masyarakat
Title : Analysis the level of satisfaction of participants Askes social
To the services administration kepesertaan PT. Askes
(Persero) East Jakarta Branch in 2009.

This study aims to determine the level of satisfaction of participants Askes social to the services administration kepesertaan PT. Askes (Persero) East Jakarta Branch in 2009. Viewed from the characteristics and dimensions of the quality of services. This research is quantitative research that uses analytical and cross-sectional design. Research results showed that participants were satisfied on the service in the administration kepesertaan is 52%. Based on the results of research are encouraged to PT. Askes (Persero) East Jakarta in order to further improve the quality of service administration kepesertaan that given to the participants,

Key words: Satisfaction of participant Askes Sosial, Service of the Administrasion kepesertaan