



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PESERTA ASKES SOSIAL  
TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI KEPESERTAAN  
DI PT. ASKES (PERSERO) CABANG JAKARTA TIMUR  
TAHUN 2009**

**SKRIPSI**

**KHAIRUNISA.FITRIYANI  
NPM. 0706217164**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT  
DEPOK  
AGUSTUS 2009**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PESERTA TERHADAP  
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPESERTAAN  
DI PT. ASKES (PERSERO) CABANG JAKARTA TIMUR  
TAHUN 2009**

**SKRIPSI**

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

**KHAIRUNISA.FITRIYANI  
NPM. 0706217164**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT  
MANAJEMEN ASURANSI KESEHATAN  
DEPOK  
AGUSTUS 2009**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Khairunisa Fitriyani

NPM : 0706217164

Tanda Tangan :  (.....)

Tanggal : 30 Agustus 2009

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :  
Nama : Khairunisa Fitriyani  
NPM : 0706217164  
Program Studi : Manajemen Asuransi Kesehatan  
Judul Skripsi : "Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Askes Sosial Terhadap Pelayanan Administrasi Kepesertaan di PT.Askes (Persero) Cabang Jakarta Timur 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 Manajemen Asuransi Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia.

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : dr. Adang Bachtiar, MPH,Dsc

(*[Signature]*)

Penguji : Budi Hidayat, SKM,MPPM, PhD

(*[Signature]*)

Penguji : Sagita Mulia Sari, SKM

(*[Signature]*)

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 29 Juni 2009

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkah dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat 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 terima kasih kepada:

1. dr. Adang Bachtiar. MPh.Dsc, selaku dosen pembimbing akademik yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
2. Pihak PT. Askes (Persero) Cabang Jakarta Timur yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
3. Keluarga Besar saya, Ayahanda Syamsudin.BE.SE dan Ibunda Mimi Maryani serta adik-adikku; Dini, Aji, Ulfa yang telah memberikan bantuan, baik dukungan material dan moral; dan
4. Para sahabat serta teman-teman yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

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

Depok, 29 Juni 2009

Penulis

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

---

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

Nama : Khairunisa Fitriyani  
NPM : 0706217164  
Program Studi : Sarjana 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 Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : **"Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Askes Sosial Terhadap Pelayanan Administrasi Kepesertaan di PT. Askes (Persero) Cabang Jakarta Timur Tahun 2009"**, 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 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 : Depok

Pada tanggal : 29 Juni 2009

Yang menyatakan

  
( Khairunisa Fitriyani )

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	v
ABSTRAK .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB I Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
BAB II. Gambaran Umum PT. Askes (Persero).....	6
2.1 Sejarah Perusahaan.....	6
2.2 Visi, Misi, Tujuan dan Budaya PT. Askes (Persero).....	8
2.3 Produk Yang Dihasilkan.....	12
2.4 Struktur Organisasi.....	15
2.5 SDM (Sumber Daya manusia).....	17
2.6 SDS (Sumber Daya Sarana).....	18
BAB III. Tinjauan Pustaka	
3.1 Definisi Asuransi.....	20
3.2 Definisi Asuransi Kesehatan.....	20
3.3 Definisi Jasa.....	21
3.4 Karakteristik Jasa.....	22
3.5 Kualitas.....	23
3.6 Kualitas Jasa.....	24
3.7 Dimensi Kualitas Jasa.....	24
3.8 Pelanggan.....	27
3.9 Karakteristik Pelanggan.....	27
3.10Kepuasan Pelanggan.....	29
3.11Pengukuran kepuasan Pelanggan.....	30

BAB IV. Kerangka Konsep, Definisi Operasional dan Hipotesis Penelitian.....	32
4.1 Kerangka Konsep.....	33
4.2 Definisi Operasional.....	34
4.3 Hipotesis Penelitian.....	37
BAB V. Metodologi Penelitian .....	38
5.1 Desain Penelitian.....	38
5.2 Lokasi dan Tempat Penelitian.....	38
5.3 Populasi dan Sampel.....	38
5.4 Instrumen Penelitian.....	39
5.5 Teknik Pengumpulan Data.....	40
5.6 Pengolahan Data.....	40
5.7 Analisis Data.....	41
BAB VI. Hasil Penelitian.....	42
6.1 Kerangka Penyajian.....	42
6.2 Analisis Univariat.....	42
6.3 Analisis Bivariat.....	53
BAB VII Pembahasan.....	59
7.1 Keterbatasan Penelitian.....	59
7.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
7.2.1 Pembahasan Hasil Penelitian Univariat.....	59
7.2.2. Pembahasan Penelitian Bivariat.....	62
BAB VIII Saran dan Kesimpulan.....	72
8.1 Kesimpulan.....	72
8.2 Saran.....	74



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	SDM Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	23
Tabel 2.2	SDM Berdasarkan Tingkat Jabatan.....	24
Tabel 6.1	Hubungan Karakteristik Umur Dengan Tingkat Kepuasan.....	68
Tabel 6.2	Hubungan Karakteristik Jenis Kelamin Dengan Tingkat Kepuasan.....	70
Tabel 6.3	Hubungan Karakteristik Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan.....	71
Tabel 6.4	Hubungan Karakteristik Golongan Dengan Tingkat Kepuasan.....	72
Tabel 6.5	Hubungan Karakteristik Umur Dengan Tingkat Kepuasan.....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Struktur Organisasi di PT. Askes KC Jak-Tim Tahun 2009.....	15
Gambar 6.1	Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	42
Gambar 6.2	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Gambar 6.3	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	43
Gambar 6.4	Distribusi Responden Berdasarkan Golongan.....	44
Gambar 6.5	Distribusi Responden Berdasarkan Status Kepesertaan.....	44
Gambar 6.6	Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Realibility.....	45
Gambar 6.7	Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Item-Item Pertanyaan Dimensi Realibility.....	45
Gambar 6.8	Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Responsivenes.....	46
Gambar 6.9	Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Item-Item Pertanyaan Dimensi Responsiveness.....	47
Gambar 6.10	Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Assurance.....	47
Gambar 6.11	Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Item-Item Pertanyaan Dimensi Assurance.....	48
Gambar 6.12	Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Emphaty.....	49
Gambar 6.13	Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Item-Item Pertanyaan Dimensi Emphaty.....	49
Gambar 6.14	Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Tangible.....	50
Gambar 6.15	Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Item-Item Pertanyaan Dimensi Tangible.....	51
Gambar 6.16	Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan 5 Dimensi Kualitas Jasa.....	52