

ABSTRAK
ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA ASKES
DI WILAYAH KERJA
PUSKESMAS PASIRKALIKI

Gede Suwardi

9610053

Pembimbing:

Felix Kasim, dr, M.Kes

Untuk menyelenggarakan upaya kesehatan, dibutuhkan biaya. ASKES diselenggarakan dengan tujuan untuk membantu masyarakat dalam pembiayaan kesehatan. ASKES merupakan suatu bentuk pelayanan yang salah satu bukti keberhasilannya adalah berupa kepuasan pengguna jasa ASKES.

Tujuan penelitian adalah untuk melakukan analisis kepuasan pengguna ASKES di Wilayah Kerja Puskesmas Pasirkaliki, khususnya dalam hal pelayanan yang diberikan kepada peserta ASKES yang mencakup pelayanan petugas kesehatan, penyediaan dan penggunaan sarana kesehatan, penyediaan obat-obatan, dan sistem pembiayaan yang diberikan oleh ASKES.

Metode penelitian yang digunakan adalah analitik, rancangan *cross sectional* dengan instrumen penelitian berupa kuesioner yang berisi 26 pertanyaan. Subyek penelitian adalah Peserta ASKES yang berobat ke Puskesmas Pasirkaliki pada periode Bulan September – November 2004. Teknik sampling yang digunakan adalah *Whole sample* dengan jumlah responden 100 orang.

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden tergolong usia produktif, relatif baru menjadi peserta ASKES, dan anggota ASKES wajib. 50,00% responden menilai pelayanan BP Puskesmas Pasirkaliki secara umum sudah memuaskan, 60,00% menilai sebagai peserta ASKES dirinya dilayani dengan baik. 60,00% responden puas terhadap pelayanan petugas, 65,00% menjawab tidak puas terhadap penyediaan dan penggunaan sarana kesehatan bagi peserta ASKES, 54,00% puas terhadap penyediaan obat bagi peserta ASKES, dan 54,00% puas terhadap sistem pembiayaan bagi peserta ASKES.

Kesimpulan yang didapatkan adalah ada pengaruh pelayanan petugas, penyediaan sarana, penyediaan obat, dan sistem pembiayaan terhadap kepuasan pengguna ASKES di Puskesmas Pasirkaliki

Saran penulis terhadap masalah ini adalah Perlu ditingkatkan kerjasama antara pihak ASKES dan Puskesmas dalam meningkatkan pelayanan ASKES secara menyeluruh, sehingga akan dapat ditingkatkan pula kepuasan peserta ASKES.

ABSTRACT
ASKES COSTUMER SATISFACTION ANALYSIS
IN PUSKESMAS PASIRKALIKI WORK AREA

Gede Suwardi

9610053

Tutor:

Felix Kasim, dr, M.Kes

Healthcare generate expenses. ASKES was formed with the purpose of helping people to pay healthcare expenses. ASKES is a form of service in which one of its proof of success is the satisfaction of the ASKES service costumer.

The purpose of this study is to analyze ASKES costumer satisfaction in Puskesmas Pasirkaliki work area, especially in the services provided to these costumer which includes health provider services, health equipment availability and usage, medicine availability, and ASKES payment system.

This study uses analytic, cross-sectional study method using a standardized 26 question questionnaire as a study instrument. Study subjects are ASKES costumers that seeks medical attention at Puskesmas Pasirkaliki between September to November 2004. The sampling technique used is whole sample with 100 study subjects.

The result shows that most of the respondent are in the productive age, relatively new ASKES costumer, and are compulsory ASKES costumer. 50% thinks that, on the whole, BP Puskesmas Pasirkaliki services are satisfactory, 60% are feels that they have been serviced well, 60% are satisfied by the healthcare provider services, 65% feels unsatisfied by the health equipment availability and uses for ASKES costumer, 54% shows satisfaction toward medicine availability for ASKES costumer, and 54% feels satisfied toward the ASKES payment system.

It is concluded that health provider services, health equipment availability and usage, medicine availability, and ASKES payment system are related to ASKES costumer satisfaction in Puskesmas Pasirkaliki.

The writer suggests an increased co-operation between ASKES management and Puskesmas to increase ASKES services as a whole, so that ASKES costumer satisfaction can also be increased.

DAFTAR ISI

	HALAMAN
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR BAGAN.....	xii
HALAMAN.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Kegunaan Penelitian.....	4
1.5. Kerangka Konsep	5
1.6. Hipotesis Nol (H_0).....	5
1.7. Metodologi Penelitian	6
1.8. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Pengertian Asuransi.....	7
2.2. Sejarah Perkembangan Asuransi Kesehatan	7
2.3. Bentuk Pokok ASKES.....	8
2.4. Macam-macam Asuransi Kesehatan	10
2.5. Jenis-Jenis Asuransi Kesehatan Menurut Bank Dunia.....	13
2.6. Aspek Positif/Negatif Berbagai Jenis Asuransi Kesehatan.....	16
2.7. Masalah Pokok Asuransi Kesehatan	17
2.8. Tiang Penyangga Asuransi Kesehatan	20
2.9. Asuransi Kesehatan di Indonesia	20

2.10. PT Asuransi Kesehatan Indonesia.....	32
BAB III BAHAN DAN METODE PENELITIAN.....	48
3.1. Metode Penelitian.....	48
3.2. Rancangan Penelitian	48
3.3. Instrumen Penelitian.....	48
3.4. Pengumpulan Data	49
3.5. Teknik Analisis Data.....	50
3.6. Definisi Operasional.....	52
3.7. Penyajian Data.....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	54
4.2. Identitas Responden.....	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1. Kesimpulan.....	72
5.2. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

HALAMAN

Tabel 1.1. Perbandingan Beberapa Indikator Kesehatan dan Biaya Kesehatan Antar Berbagai Negara.....	2
Tabel 1.2. Jumlah Kunjungan Pasien Peserta ASKES dan Non ASKES Periode bulan Januari hingga Agustus 2004.....	3
Tabel 2.1. Perbedaan Perusahaan Asuransi Kesehatan Swasta dengan Pemerintah.....	11
Tabel 4.1. Distribusi usia responden	55
Tabel 4.2. Distribusi jenis kelamin responden	55
Tabel 4.3. Distribusi pendidikan responden	56
Tabel 4.4. Distribusi pekerjaan responden	56
Tabel 4.5. Distribusi penghasilan perkapita perbulan responden.....	57
Tabel 4.6. Distribusi pasien baru atau lama responden.....	57
Tabel 4.7. Distribusi pemeriksaan penyakit baru atau lama responden	58
Tabel 4.8. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan "Apa alasan utama Anda berobat ke BP Puskesmas Pasirkaliki?"	59
Tabel 4.9. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan "Sudah berapa lama Anda menjadi peserta ASKES?"	60
Tabel 4.10. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan "Jenis peserta ASKES yang Anda miliki adalah?"	60
Tabel 4.11. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan "Apa alasan utama Anda mengikuti ASKES?"	61
Tabel 4.12. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan "Darimana Anda memperoleh informasi mengenai ASKES?"	61
Tabel 4.13. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan "Apakah menurut Anda pelayanan BP Puskesmas Pasirkaliki secara umum sudah memuaskan?"	62
Tabel 4.14. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan "Apa alasan utama Anda mengatakan pelayanan	

BP Puskesmas Pasirkaliki sudah memuaskan?"	63
Tabel 4.15. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan	
"Apa alasan utama Anda menjawab pelayanan BP	
Puskesmas Pasirkaliki kurang/tidak/belum memuaskan?"	63
Tabel 4.16. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan	
"Apakah sebagai peserta ASKES Anda dilayani dengan baik	
di Puskesmas Pasirkaliki?"	64
Tabel 4.17. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan	
"Apakah Anda merasa bahwa sebagai peserta ASKES Anda	
mendapatkan pelayanan yang berbeda di Puskesmas Pasirkaliki?" ...	65
Tabel 4.18. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan	
"Apakah Anda puas dengan pelayanan petugas	
Puskesmas Pasirkaliki terhadap peserta ASKES?"	65
Tabel 4. 19. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan "Apakah	
Anda puas dengan penyediaan dan penggunaan sarana	
kesehatan bagi peserta ASKES di Puskesmas Pasirkaliki?"	66
Tabel 4.20. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan	
"Bagaimana sistem pemberian obat terhadap Anda	
sebagai peserta ASKES?"	67
Tabel 4.21. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan "Apakah	
sebagai peserta ASKES obat-obat yang diberikan kepada Anda	
sama dengan yang diberikan kepada peserta non-ASKES?"	67
Tabel 4.22. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan "Apakah dalam	
mengambil/menebus obat Anda dikenakan biaya tersendiri?"	68
Tabel 4.23. Distribusi kepuasan responden terhadap penyediaan obat	68
Tabel 4.24. Distribusi jawaban responden terhadap pertanyaan	
"Apakah Anda puas dengan sistem pembiayaan	
bagi peserta ASKES di Puskesmas Pasirkaliki?"	69
Tabel 4.25. Analisis bivariat analisis kepuasan pengguna ASKES	
di wilayah kerja Puskesmas Pasirkaliki.....	70

DAFTAR BAGAN

HALAMAN

Bagan 2.1. Hubungan Pihak-Pihak Dalam Asuransi Kesehatan.....	9
---	---

DAFTAR LAMPIRAN

HALAMAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	74
----------------------------	----