

## BAB VI

### HASIL PENELITIAN

#### 6.1 Hasil Analisa Univariat

Pada analisis univariat akan ditampilkan distribusi frekuensi variabel independen menurut kelompok faktor yang akan diteliti, yaitu terdiri dari karakteristik peserta askes sosial dan pelayanan administrasi kepesertaan sosial di PT. Askes Kantor Cabang Bogor.

##### 6.1.1 Karakteristik Peserta

###### A. Golongan

Tabel 6.1

Distribusi frekuensi responden berdasarkan golongan

No	Golongan	Frekuensi	Persen (%)
1	Golongan rendah	51	52,58
2	Golongan tinggi	46	47,42
	Jumlah	97	100

Dari tabel tersebut diketahui bahwa responden dengan golongan rendah berjumlah 51 orang atau 52,58% dibandingkan dengan peserta dengan golongan tinggi yang berjumlah 46 orang atau 47,42 %

## B. Status Kepesertaan

Tabel 6.2

Distribusi frekuensi responden berdasarkan status kepesertaan

No	Status Kepesertaan	Frekuensi	Persen (%)
1	Peserta	80	82,47
2	Keluarga Peserta	17	17,53
	Jumlah	97	100

Dari tabel tersebut diketahui bahwa status kepesertaan peserta yaitu 80 orang atau 82,47% dan keluarga peserta 17 orang atau 17,53%.

## C. Pendidikan

Tabel 6.3

Distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persen (%)
1	Pendidikan Dasar	33	34,02
2	Pendidikan Tinggi	64	65,98
	Jumlah	97	100

Dari tabel tersebut diketahui bahwa responden dengan pendidikan dasar berjumlah 33 atau 34,02% sedangkan peserta dengan pendidikan tinggi berjumlah 64 atau 65,98%.

#### D. Usia

Tabel 6.4

Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia

No	Usia	Frekuensi	Persen (%)
1	≥35	55	56,70
2	<35	42	43,30
	Jumlah	97	100

Dari tabel tersebut diketahui bahwa responden dengan usia  $\geq 35$  tahun berjumlah 55 orang atau 56,70% sedangkan peserta dengan usia  $< 35$  tahun berjumlah 42 orang atau 43,30%.

#### E. Jenis Kelamin

Tabel 6.5

Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
1	Laki-laki	58	59,80
2	Perempuan	39	40,20
	Jumlah	97	100

Dari tabel tersebut diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 58 orang atau 59,80% dan yang berjenis kelamin perempuan 39 orang atau 40,20%.

## F. Pekerjaan

Tabel 6.6

Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kepesertaan

No	Jenis Kepesertaan	Frekuensi	Persen (%)
1	Peserta aktif	73	75,26
2	Pensiunan	24	24,74
	Jumlah	97	100

Dari tabel tersebut diketahui jumlah responden yang menjadi peserta aktif berjumlah 73 orang atau 75,26% dan yang menjadi pensiunan berjumlah 24 orang atau 24,74%.

## G. Seluruh dimensi kepuasan dengan tingkat kepuasan

Tabel 6.7

Distribusi responden menurut tingkat kepuasan

No	Keterangan	Frekuensi	Persen (%)
1	Puas	82	84,50
2	Tidak Puas	15	15,46
	Jumlah	97	100

Dari tabel diatas diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas menurut tingkat kepuasan di pelayanan administrasi kepesertaan, yaitu sebanyak 82 peserta atau 84,50% sedangkan yang tidak puas sebanyak 15 peserta atau sebesar 15,46%.

## 6.1.2 Pelayanan Administrasi Kepesertaan

### A. Sikap Petugas

Tabel 6.8

Distribusi frekuensi berdasarkan sikap petugas

No	Sikap Petugas	Frekuensi	Persen (%)
1	Puas	97	100%
2	Tidak Puas	0	0
	Jumlah	97	100

Berdasarkan tabel diatas, responden yang menyatakan puas terhadap sikap petugas sebanyak 97 orang atau 100%

### B. Pelayanan Informasi

Tabel 6.9

Distribusi frekuensi berdasarkan pelayanan informasi

No	Pelayanan Informasi	Frekuensi	Persen (%)
1	Kurang	15	15,5
2	Cukup	82	84,5
	Jumlah	97	100

Me menurut tabel diatas, penilaian terhadap pelayanan informasi terdapat 3 pertanyaan yang diajukan, masing-masing pertanyaan diberi tanda oleh responden. Semakin banyak tanda maka semakin puas responden terhadap

pelayanan informasi. Penelitian mengenai pelayanan informasi dikategorikan menjadi “cukup” dan “kurang”, dengan menggunakan mean (2,8) sebagai cut off point karena data terdistribusi normal. Nilai pelayanan informasi yang sama atau lebih dari mean maka dikategorikan “cukup”, sedangkan yang nilainya kurang dari mean dikategorikan “kurang”. Dapat diketahui responden yang mengakui pelayanan informasi cukup lebih banyak dibanding responden yang menyatakan pelayanan informasi kurang. Pada tabel 6.9 sebesar 84,5% responden menyatakan pelayanan informasi cukup dan 15,5% menyatakan kurang

### C. Waktu

Tabel 6.10

Distribusi frekuensi berdasarkan waktu

No	Waktu	Frekuensi	Persen (%)
1	Kurang	6	6,2
2	Cukup	91	93,8
	Jumlah	97	100

Menurut tabel di atas, penilaian terhadap waktu terdapat 3 pertanyaan yang diajukan, masing-masing pertanyaan diberi tanda oleh responden. Semakin banyak tanda maka semakin puas responden terhadap waktu pelayanan, penelitian mengenai waktu dikategorikan menjadi “cepat” dan “lambat”, dengan menggunakan mean (2,9) sebagai cut off point karena data terdistribusi normal. Nilai waktu yang sama atau lebih dari mean maka dikategorikan “cepat”, sedangkan yang nilainya kurang dari mean dikategorikan “lambat”. Dapat diketahui responden yang menyatakan waktu cepat lebih banyak dibanding responden yang menyatakan waktu lambat. Pada tabel 6.10 sebesar 93,8% responden menyatakan waktu cepat dan 6,2% menyatakan lambat.

## 6.2 Hasil Analisa Bivariat

Merupakan analisis untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan yang bermakna secara statistik antara karakteristik individu (golongan, status kepesertaan, pendidikan, usia, jenis kelamin dan pekerjaan), pelayanan administrasi kepesertaan (sikap petugas, pelayanan informasi, waktu) dengan kepuasan peserta terhadap pelayanan administrasi kepesertaan sosial di PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Bogor.

### 6.2.1 Hubungan Antara Karakteristik Peserta Dengan Kepuasan Peserta Terhadap Pelayanan Administrasi Kepesertaan Sosial

#### A. Uji hubungan antara golongan dengan kepuasan pelayanan administrasi

Tabel 6.11

Uji hubungan golongan dengan kepuasan peserta  
Di PT. Askes (Persero) Cabang Bogor tahun 2009

GOLONGAN	Pengukuran kepuasan peserta				Total		P-value
	Puas		Tidak puas		n	%	
	n	%	N	%			
Rendah	43	84.30%	8	15.70%	51	100%	1,000
Tinggi	39	85%	7	15%	46	100%	
TOTAL	82	84.50%	15	15.50%	97	100%	

Dari tabel diatas diketahui bahwa  $P\text{-value} (1,000) > \alpha (0,05)$ , sehingga keputusan hasil uji statistik menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang

bermakna antara tingkat golongan dengan tingkat kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Bogor tahun 2009.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa :

- Peserta yang memiliki tingkat golongan rendah, 84,30% menyatakan puas dan 15,70% menyatakan tidak puas
- Peserta yang memiliki tingkat golongan tinggi, 85% menyatakan puas dan 15% menyatakan tidak puas

## B. Uji hubungan antara status kepesertaan dengan kepuasan pelayanan administrasi

Tabel 6.12

Uji hubungan status kepesertaan dengan tingkat kepuasan  
Di PT. Askes (Persero) Cabang Bogor tahun 2009

KEPESERTAAN	Pengukuran kepuasan peserta				Total		P-value
	Puas		Tidak puas		n	%	
	n	%	N	%			
Keluarga	16	94.1%	1	5,9%	17	100%	.404
Peserta	66	82.5%	14	17,5%	80	100%	
TOTAL	82	84,5%	15	15,5%	97	100%	



Dari tabel diatas diketahui bahwa  $P\text{-value} (,404) > \alpha (0,05)$ , sehingga keputusan hasil uji statistik menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara status kepesertaan dengan tingkat kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Bogor tahun 2009.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa :

- Peserta yang memiliki status sebagai keluarga, 94,1% menyatakan puas dan 5,9% menyatakan tidak puas
- Peserta yang memiliki status sebagai peserta, 82,5% menyatakan puas dan 17,5% menyatakan tidak puas

### C. Uji hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pelayanan administrasi

Tabel 6.13

Uji hubungan tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan

Di PT. Askes (Persero) Cabang Bogor tahun 2009

PENDIDIKAN	Pengukuran kepuasan peserta				Total		P-value
	Puas		Tidak puas		n	%	
	N	%	N	%			
Rendah	28	84.8%	5	15.2%	33	100%	1,000
Tinggi	54	84.4%	10	15.6%	64	100%	
TOTAL	82	84.5%	15	15.5%	97	100%	

Dari tabel diatas diketahui bahwa  $P\text{-value} (1,000) > \alpha (0,05)$ , sehingga keputusan hasil uji statistik menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang

bermakna antara tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Bogor tahun 2009.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa :

- Kelompok peserta dengan pendidikan rendah, 84,8%% menyatakan puas dan 15,2% menyatakan tidak puas
- Kelompok peserta dengan pendidikan tinggi 84,4% menyatakan puas dan 15,6% menyatakan tidak puas

#### D. Uji hubungan antara usia dengan kepuasan pelayanan administrasi

Tabel 6.14

Uji hubungan usia dengan tingkat kepuasan

Di PT. Askes (Persero) Cabang Bogor tahun 2009

USIA	Pengukuran kepuasan peserta				Total		P-value
	Puas		Tidak puas		n	%	
	N	%	N	%			
<35	37	88.1%	5	11.9%	42	100%	.573
≥35	45	81.8%	10	18.2%	55	100%	
TOTAL	82	84.5%	15	15.5%	97	100%	

Dari tabel diatas diketahui bahwa P-value (.573) >  $\alpha$  (0,05), sehingga keputusan hasil uji statistik menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara usia dengan tingkat kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Bogor tahun 2009.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa :

- Kelompok peserta dengan usia  $< 35$  tahun, 88,1% menyatakan puas dan 11,9% menyatakan tidak puas
- Kelompok peserta dengan usia  $\geq 35$  tahun, 81,8% menyatakan puas dan 18,2% menyatakan tidak puas

**E. Uji hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pelayanan administrasi**

Tabel 6.15

Uji hubungan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan  
Di PT. Askes (Persero) Cabang Bogor tahun 2009

JENIS KELAMIN	Pengukuran kepuasan peserta				Total		P-value
	Puas		Tidak puas		n	%	
	n	%	N	%			
Laki-laki	51	87.9%	7	12.1%	58	100%	.400
Perempuan	31	79.5%	8	20.5%	39	100%	
TOTAL	82	84.5%	15	15.5%	97	100%	

Dari tabel diatas diketahui bahwa  $P\text{-value} (.400) > \alpha (0,05)$ , sehingga keputusan hasil uji statistik menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Bogor tahun 2009.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa :

- Kelompok peserta berjenis kelamin laki-laki, 87,9% menyatakan puas dan 12,1% menyatakan tidak puas
- Kelompok peserta berjenis kelamin perempuan, 79,5% menyatakan puas dan 20,5% menyatakan tidak puas

#### F. Uji hubungan antara jenis pekerjaan dengan kepuasan pelayanan administrasi

Tabel 6.16

Uji hubungan jenis pekerjaan dengan tingkat kepuasan

Di PT. Askes (Persero) Cabang Bogor tahun 2009

PEKERJAAN	Pengukuran kepuasan peserta				Total		P-value
	Puas		Tidak puas		n	%	
	n	%	N	%			
Pensiunan	21	87.5%	3	12.5%	24	100%	.891
PNS	61	83.6%	12	16.4%	73	100%	
TOTAL	82	84.5%	15	15.5%	97	100%	

Dari tabel diatas diketahui bahwa P-value (.891) >  $\alpha$  (0,05), sehingga keputusan hasil uji statistik menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara jenis pekerjaan dengan tingkat kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Bogor tahun 2009.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa :

- Kelompok peserta yang memiliki pekerjaan sebagai pensiunan, 87,5% menyatakan puas dan 12,5% menyatakan tidak puas
- Kelompok peserta yang memiliki pekerjaan sebagai PNS aktif, 83,6% menyatakan puas dan 16,4% menyatakan tidak puas

### G. Uji hubungan antara sikap petugas dengan kepuasan pelayanan administrasi

Tabel 6.17

Uji hubungan sikap petugas dengan tingkat kepuasan  
Di PT. Askes (Persero) Cabang Bogor tahun 2009

Sikap Petugas	Pengukuran kepuasan peserta				TOTAL
	Puas		Tidak Puas		
	n	%	n	%	
Setuju	82	84,50%	0	0%	82
Tidak setuju	0	0	15	15,50%	15
Jumlah	82	0	15	0	97

Uji chi square untuk mendapatkan hubungan antara sikap petugas dengan kepuasan peserta tidak dapat dilakukan karena seluruh responden (100%) menjawab setuju terhadap sikap petugas.

**H. Uji hubungan pelayanan informasi petugas dengan kepuasan pelayanan administrasi**

Tabel 6.18

Uji hubungan pelayanan informasi dengan tingkat kepuasan

Pelayanan Informasi	Pengukuran kepuasan peserta				TOTAL	P Value
	Puas		Tidak Puas			
	n	%	n	%		
Cukup	81	98,80%	1	1%	82	0.000
kurang	1	6,70%	14	93,30%	15	
Jumlah	82	84,50%	15	15,50%	97	

Dari tabel diatas diketahui bahwa P-value (.000) <  $\alpha$  (0,05), sehingga keputusan hasil uji statistik menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara pelayanan informasi dengan tingkat kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Bogor tahun 2009.

**I. Uji hubungan waktu dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan pelayanan administrasi**

Tabel 6.19

Uji hubungan waktu dengan tingkat kepuasan  
Di PT. Askes (Persero) Cabang Bogor tahun 2009

Waktu	Pengukuran kepuasan peserta				TOTAL	P Value
	Puas		Tidak Puas			
	n	%	n	%		
Cepat	81	98,80%	1	1%	82	0.000
Lambat	1	6,70%	14	93,30%	15	
Jumlah	82	84,50%	15	15,50%	97	

Dari tabel diatas diketahui bahwa P-value (0.000) >  $\alpha$  (0,05), sehingga keputusan hasil uji statistik menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara waktu dengan tingkat kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Bogor tahun 2009.

## BAB VII

### PEMBAHASAN

#### 7.1 Keterbatasan Penelitian

- Kuesioner

Kuesioner dilakukan ketika peserta sudah menyerahkan berkas persyaratan administrasi kepesertaan, sambil menunggu proses pencetakan kartu peserta atau pada saat proses pengambilan kartu, peserta diminta mengisi terlebih dahulu kuesioner yang diberikan. Kuesioner berisi tentang pertanyaan-pertanyaan yg berhubungan dengan pelayanan administrasi kepesertaan askes sosial. Pertanyaan serta jawaban tertera dalam kuesioner penelitian kemungkinan belum menampung seluruh fakta yang terjadi di lapangan. Ketidaksesuaian jawaban juga dapat terjadi karena faktor pemahaman setiap responden berbeda. Oleh karena itu penulis memberikan pengarahannya dan penjelasan dari isi kuesioner kepada para responden.

- Responden

- Rancangan penelitian ini dilakukan dengan cara *cross sectional* (potong lintang) dan pengukuran dilakukan pada saat itu juga. Hubungan yang dilihat adalah hubungan variabel independen yaitu tingkat golongan, status kepesertaan, tingkat pendidikan, usia, jenis kelamin, status pekerjaan dengan variabel dependen yaitu tingkat kepuasan. Jumlah sampel yang digunakan adalah 97 peserta dengan menggunakan *quota sampling*, yaitu cara pemilihan peserta ditentukan oleh pertimbangan peneliti. Oleh karena itu terdapat keterbatasan dalam sampel yang digunakan.
- Ada kemungkinan bahwa data hasil penelitian ini dapat menjadi bias, karena tidak semua responden mau menjawab secara jujur apa yang dirasakan sesuai dengan pertanyaan-pertanyaan yang ada pada



kuesioner. Hal ini dapat terjadi karena responden merasa khawatir atas kerahasiaan jawaban mereka sehingga jawaban yang diberikan mungkin ada yang tidak sesuai dengan kenyataan yang dialaminya.

## 7.2 Hubungan Karakteristik Peserta Dengan Tingkat Kepuasan

### 7.2.1 Hubungan tingkat golongan dengan tingkat kepuasan

Dari hasil uji statistik antara variabel tingkat golongan dengan tingkat kepuasan, diketahui bahwa  $p\text{-value} (1,000) > \alpha (0,05)$ , sehingga dinyatakan tidak ada hubungan yang bermakna antara tingkat golongan dengan tingkat kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Bogor tahun 2009.

Menurut beberapa penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini diantaranya :

- Budiharjo (2001) tidak ada hubungan yang bermakna antara tingkat golongan dengan kepuasan pasien peserta askes yang berobat rawat jalan di puskesmas se Kabupaten Sambas
- Yanwirkamal (2003) tidak ada hubungan yang bermakna antara tingkat golongan dengan kepuasan peserta sosial terhadap kebijakan PT. Askes pada pelayanan rawat inap tingkat lanjutan (rujukan) di RSUD Pekanbaru

Ketidak samaan hasil penelitian ini dengan teori mungkin disebabkan tidak ada perbedaan pelayanan pada saat administrasi kepesertaan berdasarkan golongan di PT Askes (Persero) Cabang Bogor, peserta dengan golongan rendah maupun golongan tinggi tetap sama pelayanannya.

### 7.2.2 Hubungan status kepesertaan dengan tingkat kepuasan

Dari hasil uji statistik antara variabel status kepesertaan dengan tingkat kepuasan, diketahui bahwa  $p\text{-value} (.404) > \alpha (0,05)$ , sehingga dinyatakan tidak ada hubungan yang bermakna antara tingkat golongan dengan tingkat

kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Bogor tahun 2009.

Menurut beberapa penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini diantaranya :

- Rosma (1996) tidak dijumpai hubungan antara kepesertaan dengan kepuasan pasien di RSUD Pasar Rebo
- Nia (2007) tidak didapatnya hubungan yang bermakna secara statistik antara variabel status kepesertaan dengan tingkat kepuasan

Menurut penulis ketidak samaan hasil penelitian ini dengan teori kemungkinan disebabkan dalam pelayanan administrasi kepesertaan askes sosial, tidak terdapat variasi pelayanan yang diberikan, baik kepada peserta maupun keluarga, pelayanan yg diberikan sama.

### **7.2.3 Hubungan tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan**

Dari hasil uji statistik antara variabel status kepesertaan dengan tingkat kepuasan, diketahui bahwa  $p\text{-value} (1,000) > \alpha (0,05)$ , sehingga dinyatakan tidak ada hubungan yang bermakna antara tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Bogor tahun 2009.

Menurut beberapa penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini diantaranya :

- Yuniarti (2001) belum adanya hubungan antara pendidikan dengan kepuasan peserta terhadap mutu pelayanan di apotik arwana pontianak tahun 2000
- Nurjanah (2003) tidak adanya hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan persepsi kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Gambir

Menurut penulis ketidak samaan hasil penelitian dengan teori mungkin disebabkan dalam pelayanan administrasi kepesertaan tidak membedakan-bedakan pelayanan yang diberikan antara responden yang pendidikan tinggi dengan yang pendidikannya rendah.

#### **7.2.4 Hubungan usia dengan tingkat kepuasan**

Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = .573$  ( $p > 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara usia dengan kepuasan peserta di PT. Askes cabang Bogor.

Menurut beberapa penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini diantaranya :

- Sumanto (1998) variabel usia tidak berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di poliklinik umum Pertamina Plaju
- Yani (1999) tidak terlihat adanya hubungan umur dengan tingkat kepuasan, kemungkinan disebabkan karena sampel penelitian lebih kecil dengan studi terdahulu

Menurut penulis ketidak samaan hasil penelitian dengan teori kemungkinan disebabkan dalam pelayanan administrasi kepesertaan askes sosial, tidak terdapat variasi pelayanan yang diberikan, baik kepada peserta yg berusia  $< 35$  ataupun  $\geq 35$  , pelayanan yang diberikan sama.

#### **7.2.5 Hubungan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan**

Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = .400$  ( $p > 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara jenis kelamin dengan kepuasan peserta PT. Askes cabang Bogor tahun 2009.

Menurut beberapa penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini diantaranya :

- Jackson (2001) jenis kelamin memiliki pengaruh dengan tingkat kepuasan seseorang, namun tidak terlalu kuat.

- Tina (2007) tidak ada hubungan yang bermakna antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi di PT. Askes (Persero) Cabang Bogor tahun 2007.

Menurut penulis ketidak samaan hasil penelitian dengan teori mungkin disebabkan dalam pelayanan administrasi kepesertaan tidak ada perbedaan pelayanan yang diberikan baik peserta perempuan ataupun laki-laki

### **7.2.6 Hubungan pekerjaan dengan tingkat kepuasan**

Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = .891$  ( $p > 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara pekerjaan dengan kepuasan peserta PT. Askes cabang Bogor.

Menurut beberapa penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini diantaranya :

- Cohen (1996) adanya hubungan walaupun lemah antara jenis pekerjaan dan kelas sosial seseorang.
- Agnes (2008) semua peserta mendapatkan pelayanan yang sama, dan khusus diberikan kepada peserta askes sosial, baik yang masih aktif maupun yang sudah tidak aktif lagi (pensiunan) sehingga tidak ada hubungan yang bermakna antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan

Menurut penulis, ketidak samaan hasil penelitian dengan teori mungkin disebabkan dalam pelayanan administrasi kepesertaan pelayanan yang diberikan baik peserta aktif ataupun pensiunan tidak ada perbedaan

### **7.2.7 Hubungan sikap petugas dengan tingkat kepuasan**

Uji chi square untuk mendapatkan hubungan antara sikap petugas dengan kepuasan peserta tidak dapat dilakukan karena seluruh responden (100%) menjawab setuju terhadap petugas loket sangat ramah dalam memberikan pelayanan administrasi kepada peserta, dalam memberikan

pelayanan petugas loket tidak membeda-bedakan status dan golongan peserta dan sikap petugas dalam menanggapi pertanyaan sangat baik.

### **7.2.8 Hubungan pelayanan informasi dengan tingkat kepuasan**

Hasil uji statistik diperoleh P-value (.000) <  $\alpha$  (0,05), sehingga keputusan hasil uji statistik menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara pelayanan informasi dengan tingkat kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Bogor tahun 2009.

Menurut beberapa penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini diantaranya :

- Wuri (2004) adanya hubungan yang bermakna antara pelayanan informasi dengan kepuasan peserta terhadap pelayanan administrasi di PT Askes Kantor Cabang Bogor tahun 2004
- Willy (2005) adanya hubungan yang bermakna antara pelayanan informasi dengan kepuasan peserta terhadap administrasi kepesertaan di PT Askes Kantor Cabang Utama Jakarta Selatan

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara pelayanan informasi dengan kepuasan peserta terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes Kantor Cabang Bogor Tahun 2009

### **7.2.9 Hubungan waktu dengan tingkat kepuasan**

Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p = 0,000$  ( $p > 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara waktu dengan kepuasan peserta PT. Askes cabang Bogor.

- Willy (2005) ada hubungan yang bermakna antara waktu pelayanan dengan kepuasan peserta askes terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT Askes Kantor Cabang Utama Jakarta Selatan
- Eri (2005) ada hubungan antara waktu pelayanan dengan kepuasan peserta askes terhadap pelayanan administrasi

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara pelayanan informasi dengan kepuasan peserta terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes Kantor Cabang Bogor Tahun 2009.

