

## BAB VIII

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 8.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang diperoleh mengenai kepuasan peserta terhadap pelayanan administrasi kepesertaan sosial di PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Bogor tahun 2009. Maka penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Diketahui variabel golongan tidak memiliki hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan.
2. Diketahui variabel status kepesertaan tidak memiliki hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan.
3. Diketahui variabel pendidikan tidak memiliki hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan.
4. Diketahui variabel usia tidak memiliki hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan.
5. Diketahui variabel jenis kelamin tidak memiliki hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan.
6. Diketahui variabel pekerjaan tidak memiliki hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan.
7. Diketahui variabel sikap petugas tidak dapat dilakukan uji chi square karena seluruh responden (100%) menjawab puas
8. Diketahui variabel pelayanan informasi memiliki hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan
9. Diketahui variabel waktu memiliki hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan

## 8.2 Saran

Sebaiknya sikap petugas lebih meningkatkan keramahannya dalam menghadapi melayani peserta, sehingga peserta akan merasa lebih puas terhadap pelayanan administrasi kepesertaan yang diberikan oleh asuransi PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Bogor.

Sebaiknya pelayanan informasi yang cenderung membuat peserta merasa tidak puas terhadap pelayanan perlu diperbaiki sarana dan prasarannya, dengan cara diadakannya suatu *customer service*/Pusat informasi tersendiri yang khusus melayani pertanyaan-pertanyaan dari peserta. Sehingga diharapkan dapat meminimalkan keluhan yang terjadi terutama tentang pelayanan informasi.

Sebaiknya petugas meningkatkan waktu pelayanannya sehingga lebih efisien dan efektif jadi semakin cepat pelayanan administrasi yang dikerjakan maka semakin banyak pula peserta yang terlayani sehingga peserta askes sosial semakin puas dengan pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Bogor.