

BAB VI

HASIL PENELITIAN

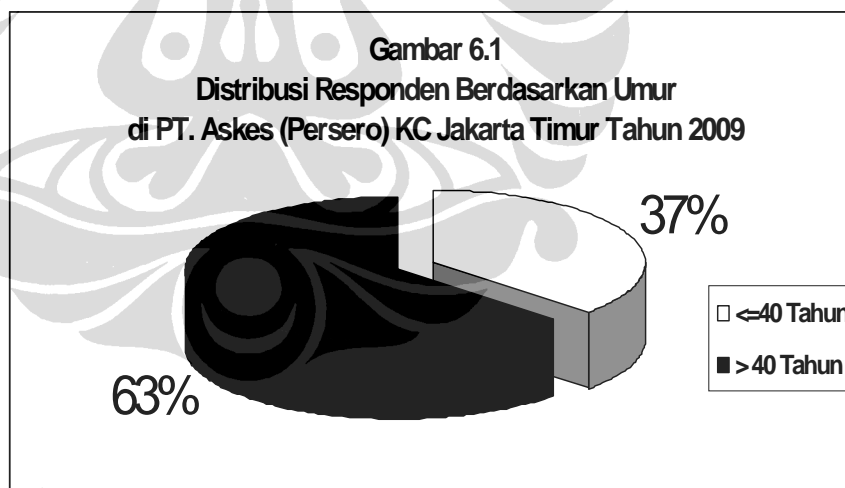
6.1 Kerangka Penyajian

Hasil penelitian analisis kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes Persero cabang Jakarta Timur tahun 2009 ini penulis sajikan dalam 2 bentuk, yaitu analisis univariat dan bivariat. Hasil analisis univariat disajikan dengan gambaran distribusi frekuensi dari tiap-tiap variabel, sedangkan hasil analisis bivariat disajikan analisis tentang ada atau tidaknya hubungan antara variable dependen dan independen serta tingkat kemaknaannya secara statistik.

6.2 Analisis Univariat

6.2.1 Karakteristik Peserta

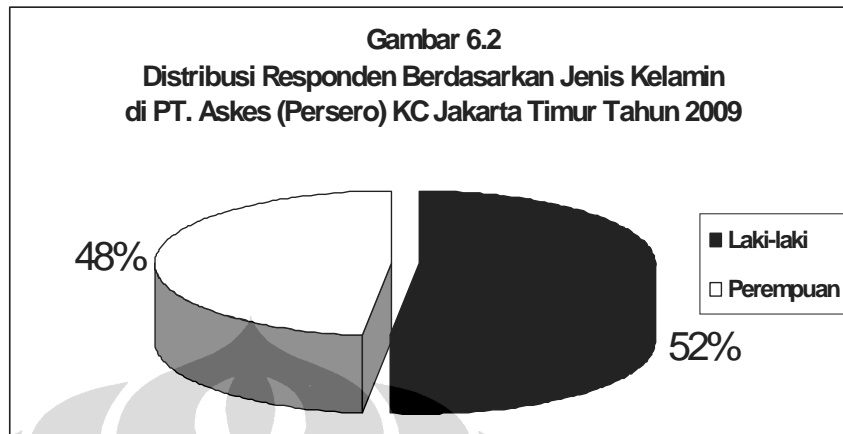
a. Umur



Analisis:

Dari gambar 6.1 dapat diketahui bahwa proporsi umur responden terbanyak berada di kelompok umur >40 tahun yaitu sebanyak 63 responden (63%) sedangkan sisanya berada di kelompok umur ≤40 tahun yaitu sebanyak 37 responden (37%).

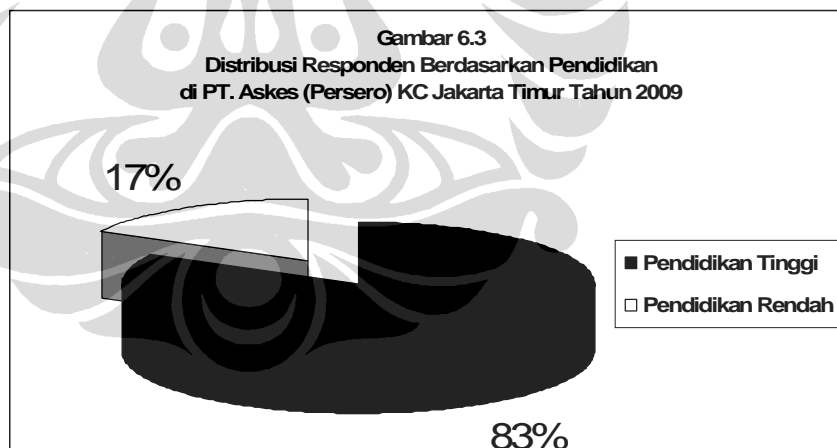
b. Jenis Kelamin



Analisis:

Dari gambar 6.2 dapat diketahui bahwa proporsi jenis kelamin responden terbanyak yaitu laki-laki sebanyak 52 responden (52%) kemudian diikuti dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 48 responden (48%).

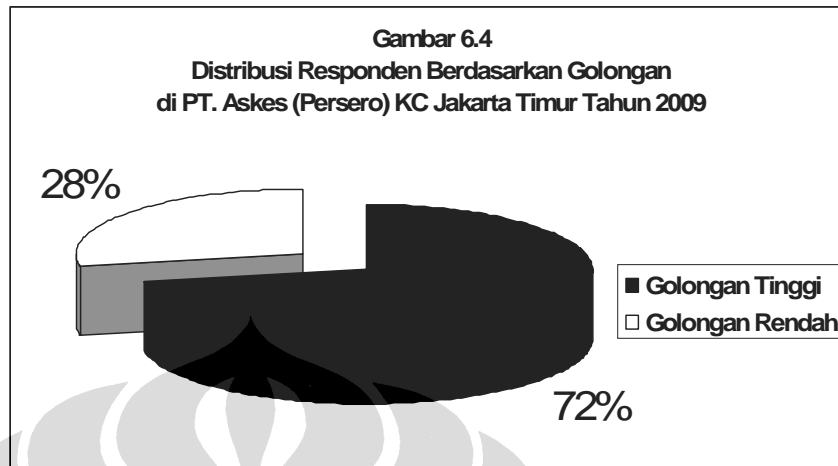
c. Pendidikan



Analisis:

Dari tabel 6.3 dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan responden terbanyak adalah pendidikan tinggi yaitu sebanyak 83 responden (83%), kemudian diikuti dengan responden yang pendidikan rendah sebanyak 17 responden (17%)

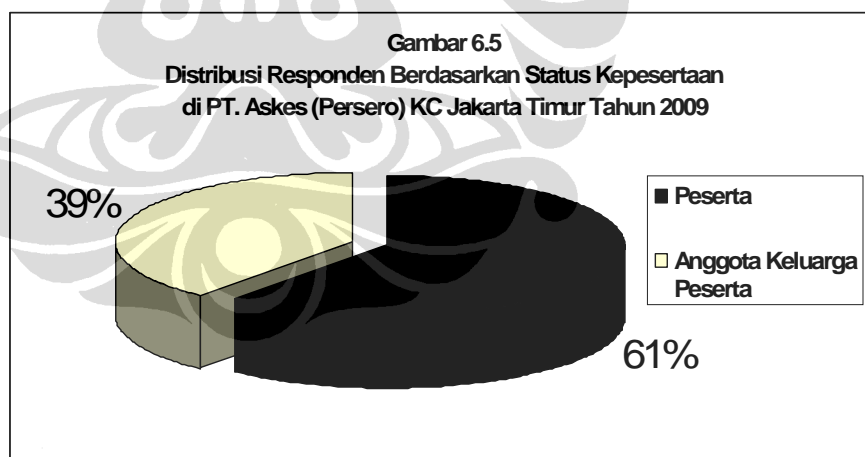
d. Golongan



Analisis:

Dari gambar 6.4 dapat diketahui bahwa golongan responden terbanyak adalah golongan tinggi yaitu sebanyak 72 responden (72%), kemudian diikuti dengan golongan rendah sebanyak 28 responden (28%).

e. Status Kepesertaan

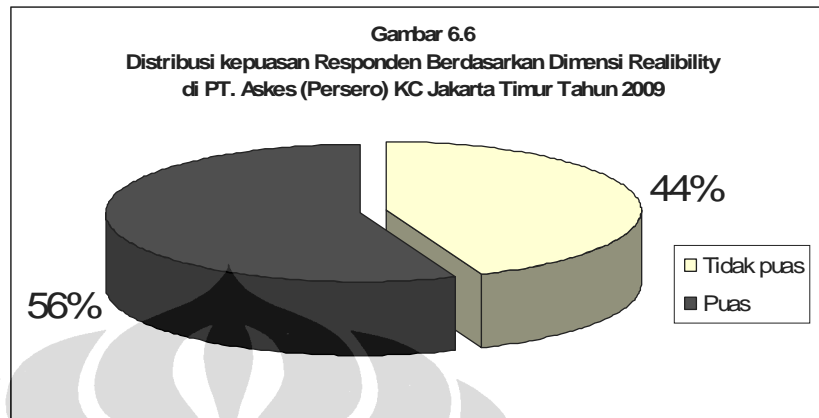


Analisis:

Dari gambar 6.5 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berstatus sebagai peserta yaitu sebanyak 61 responden (61%), sedangkan sisanya berstatus sebagai anggota keluarga peserta yaitu sebanyak 39 responden (39%).

6.2.2 Berdasarkan Dimensi Kepuasan Peserta

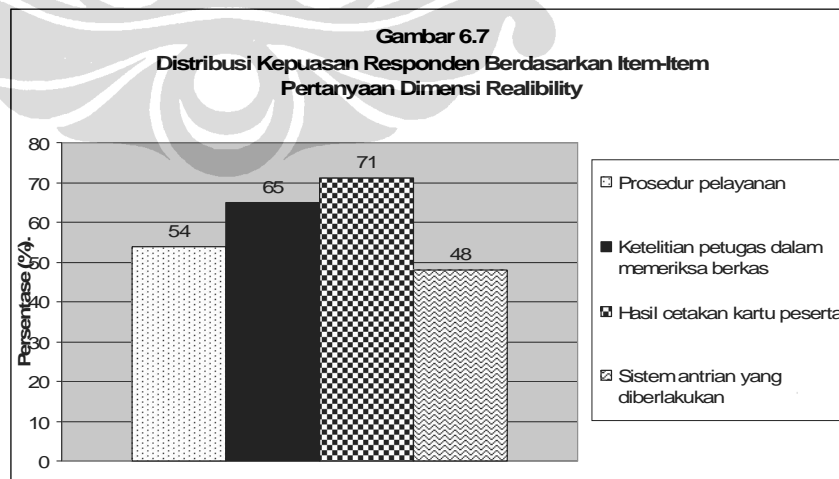
a. Reliability



Analisis:

Dari gambar 6.6 dapat diketahui bahwa berdasarkan aspek Reliability jumlah responden yang menyatakan puas lebih besar yaitu sebanyak 56 responden (56%) dibandingkan dengan responden yang menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 44 responden (44%).

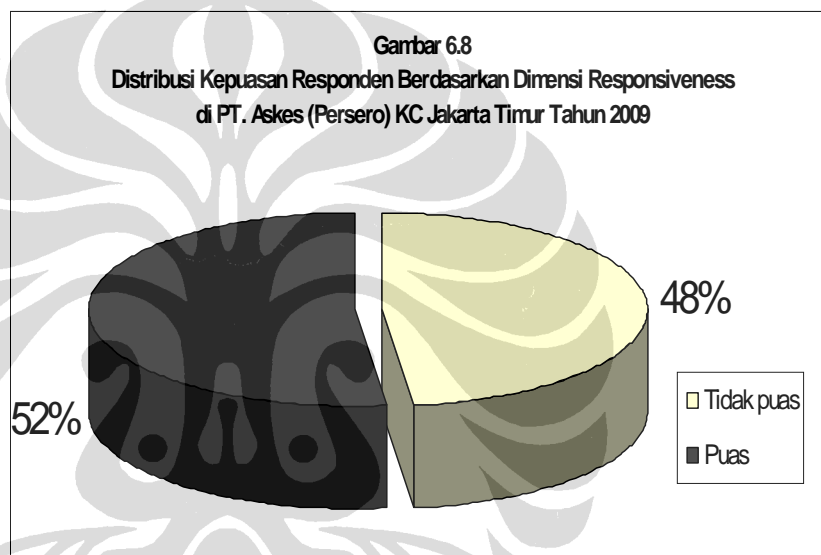
Kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur tahun 2009 berdasarkan dimensi reliability diatas dihasilkan dari penyebaran kuesioner dengan item-item pertanyaan sebagai berikut:



Analisis:

Dari gambar 6.7 dapat diketahui bahwa item pertanyaan yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi berdasarkan aspek realibility adalah item pertanyaan NO:3 yaitu hasil cetakan kartu peserta sebanyak 71%, sedangkan yang terendah ada pada item pertanyaan NO:4 yaitu sistem antrian yang diberlakukan hanya sebanyak 48%.

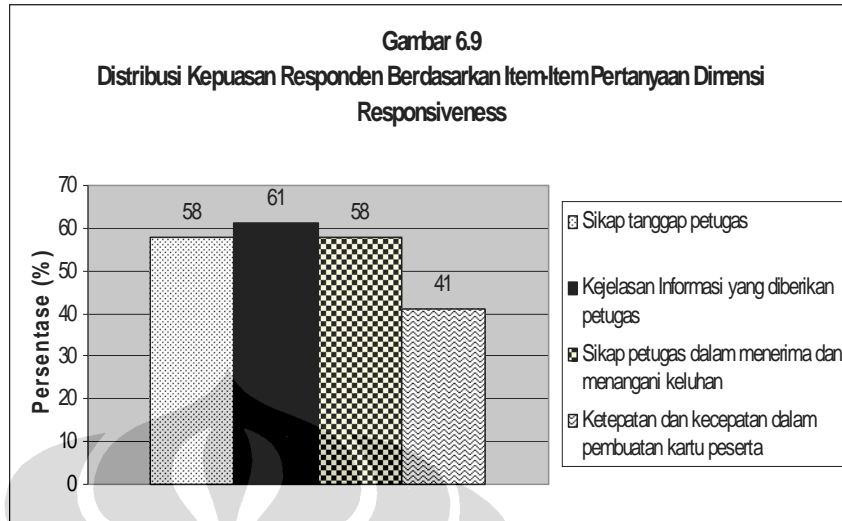
b. Responsiveness



Analisis:

Dari gambar 6.8 dapat diketahui bahwa berdasarkan aspek responsiveness jumlah responden yang menyatakan puas lebih besar yaitu sebanyak 52 responden (52%) dibandingkan dengan responden yang menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 48 responden (48%)

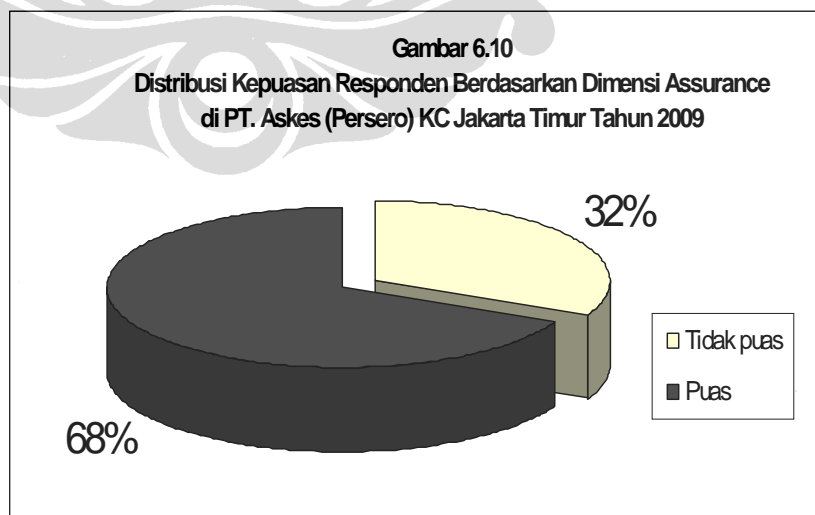
Kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur tahun 2009 berdasarkan dimensi rsponsiveness diatas dihasilkan dari penyebaran kuesioner dengan item-item pertanyaan sebagai berikut:



Analisis:

Dari gambar 6.9 dapat diketahui bahwa item pertanyaan yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi berdasarkan aspek responsiveness adalah item pertanyaan NO: 2 yaitu kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas sebanyak 61%, sedangkan yang terendah ada pada item pertanyaan NO :4 yaitu ketepatan dan kecepatan dalam pembuatan kartu peserta yaitu sebanyak 41%.

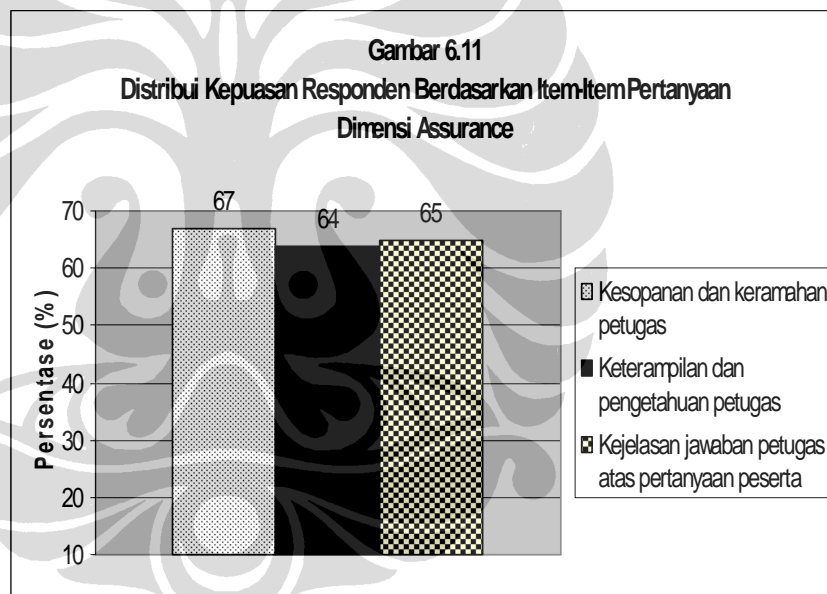
c. Assurance



Analisis:

Dari gambar 6.10 dapat diketahui bahwa berdasarkan aspek Assurance jumlah responden yang menyatakan puas lebih besar yaitu sebanyak 68 responden (68%) dibandingkan responden yang menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 32 responden (32%).

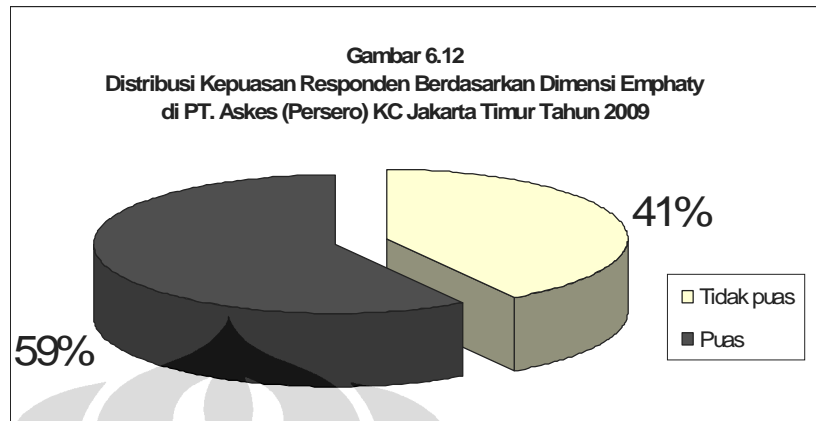
Kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur tahun 2009 berdasarkan dimensi assurance diatas dihasilkan dari penyebaran kuesioner dengan item-item pertanyaan sebagai berikut:



Analisis:

Dari gambar 6.11 dapat diketahui bahwa item pertanyaan yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi berdasarkan aspek Assurance adalah item pertanyaan NO: 1 yaitu kesopanan dan keramahan petugas sebanyak 67%, sedangkan yang terendah ada pada item pertanyaan NO: 2 yaitu keterampilan dan pengetahuan peserta sebanyak 64% .

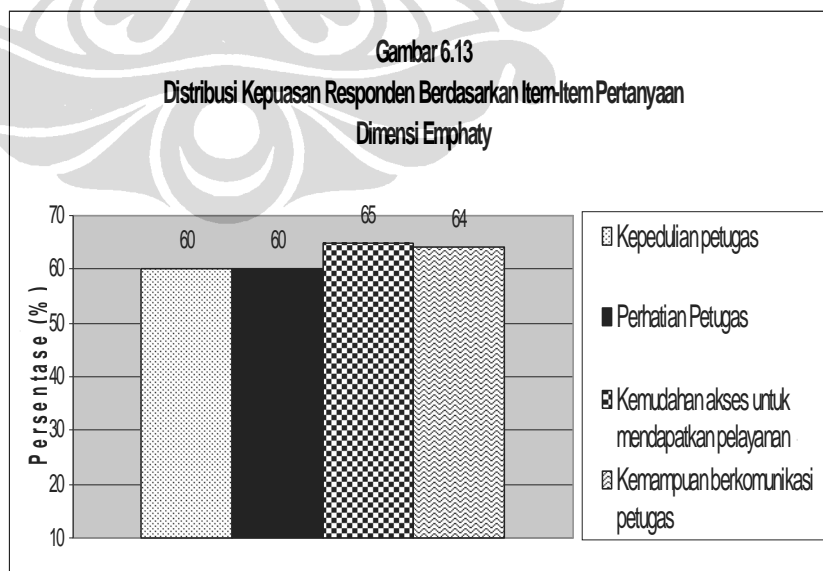
d. Emphaty



Analisis:

Dari gambar 6.12 dapat diketahui bahwa berdasarkan aspek Emphaty jumlah responden yang menyatakan puas lebih besar yaitu sebanyak 59 Responden (59%) dibandingkan responden yang menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 41 responden (41%).

Kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur tahun 2009 berdasarkan dimensi Emphaty diatas dihasilkan dari penyebaran kuesioner dengan item-item pertanyaan sebagai berikut:



Analisis:

Dari gambar 6.13 dapat diketahui bahwa item pertanyaan yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi berdasarkan aspek Emphaty adalah item pertanyaan NO: 3 yaitu kemudahan akses untuk mendapatkan pelayanan yaitu sebanyak 65%, sedangkan yang terendah ada pada item pertanyaan NO: 1 dan 2 yaitu kepedulian dan perhatian petugas yang masing-masing memiliki tingkat kepuasan sebanyak 60%.

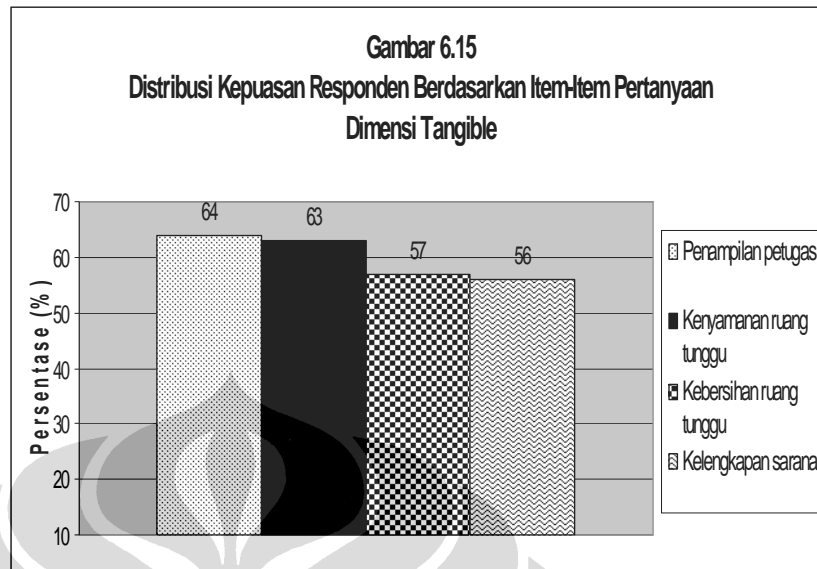
e. Tangible



Analisis:

Dari gambar 6.14 dapat diketahui bahwa berdasarkan aspek Tangibles jumlah responden yang menyatakan puas lebih besar yaitu sebanyak 57 orang (57%) dibandingkan responden yang menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 43 responden (43%).

Kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur tahun 2009 berdasarkan dimensi Tangible diatas dihasilkan dari penyebaran kuesioner dengan item-item pertanyaan sebagai berikut:



Analisis:

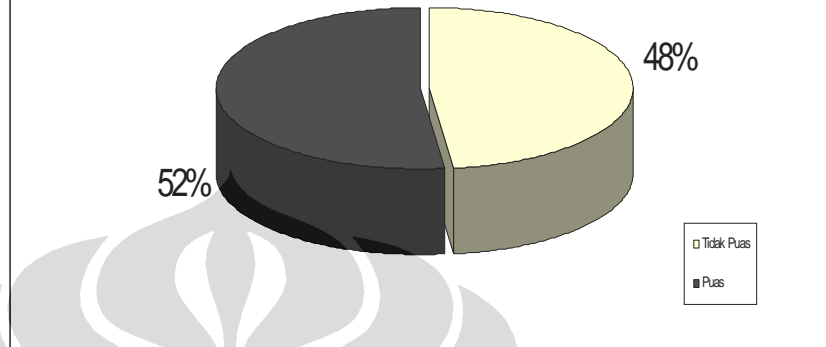
Dari gambar 6.15 dapat diketahui bahwa item pertanyaan yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi berdasarkan aspek Tangible adalah item pertanyaan NO: 1 yaitu Penampilan petugas sebanyak 64%, sedangkan yang terendah ada pada item pertanyaan NO:4 yaitu kelengkapan sarana sebanyak 56%.

f. Total Kepuasan Peserta berdasarkan 5 Dimensi kualitas Jasa

Total kepuasan peserta ini didapat dengan cara menjumlahkan seluruh item-item pertanyaan dari 5 dimensi kualitas jasa diatas, kemudian hasilnya dirata-rata. Maka didapatlah nilai batas (Cut of mean) sebesar = 30.40. dan didapatlah 2 kriteria kepuasan yaitu:

- Jika total nilai ≤ 30.40 maka dikategorikan tidak puas
- Jika nilai total > 30.40 maka dikategorikan puas.

Gambar 6.16
Distribusi Kepuasan Responden
Berdasarkan 5 Dimensi Kualitas Jasa



Analisis:

Dari tabel 6.16 dapat diketahui bahwa sebagian besar peserta menyatakan puas terhadap seluruh dimensi kepuasan yang ada dipelayanan administrasi kepesertaan PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur Tahun 2009 yaitu sebanyak 52 responden (52%), sedangkan yang menyatakan tidak puas ada sebanyak 48 responden (48%)

6.3 Analisis Bivariat

Analisis bivariat pada penelitian ini bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya hubungan antara variable dependen dan independent yang diteliti dan melihat sejauh mana tingkat kemanaan hubungan antar 2 variabel tersebut. Untuk itulah digunakan uji Chi-square.

6.3.1 Hubungan Umur dengan Tingkat Kepuasan

Tabel 6.1 Hubungan Umur Peserta dengan Tingkat Kepuasan Di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur tahun 2009

No	Karakteristik Peserta	Tidak Puas		Puas		Total		Nilai P Value
		N	(%)	N	(%)	N	(%)	
1	≤40 Tahun	28	75.7	9	24.3	37	100.0	0.000
2	>40 Tahun	20	31.7	43	68.3	63	100.0	
	Total	48	48.0	52	52.0	100	100.0	

Analisis:

Dari tabel 6.6 dapat diketahui bahwa p-value (0.000) < α (0.05), sehingga keputusan hasil uji statistik menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara umur dengan tingkat kepuasan peserta terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur tahun 2009.

Dari tabel 6.6 dapat diketahui pula beberapa hal sebagai berikut:

1. Peserta dengan kelompok umur ≤40 tahun yang menyatakan tidak puas sebanyak (75.7%), sedangkan yang menyatakan puas sebanyak (24.3%)
2. Peserta dengan kelompok umur >40 tahun yang menyatakan tidak puas sebanyak (31.7%), sedangkan yang menyatakan puas sebanyak (68.3%)

Hasil analisis bivariat antara kelompok umur dengan tingkat kepuasan pada seluruh dimensi kepuasan menunjukkan bahwa kelompok responden yang memiliki umur >40 tahun memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan responden dengan kelompok umur ≤40.

6.3.2 Hubungan Jenis Kelamin dengan Tingkat Kepuasan

Tabel 6.2 Hubungan Jenis Kelamin Peserta dengan Tingkat Kepuasan Di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur tahun 2009

No	Karakteristik Peserta	Tidak Puas		Puas		Total		Nilai P Value
		N	(%)	N	(%)	N	(%)	
1	Laki-laki	27	51.9	25	48.1	52	100.0	0.537
2	Perempuan	21	43.8	27	56.3	48	100.0	
	Total	48	48.0	52	52.0	100	100.0	

Analisis:

Dari tabel 6.7 dapat diketahui bahwa p-value (0.537) > α (0.05), sehingga keputusan hasil uji statistik menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara Jenis kelamin peserta dengan tingkat kepuasan peserta terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur tahun 2009.

Dari tabel 6.7 dapat diketahui pula beberapa hal sebagai berikut:

1. Peserta dengan jenis kelamin laki-laki yang menyatakan tidak puas ada sebanyak (51.9%), sedangkan yang menyatakan puas sebanyak (48.1%)
2. Peserta dengan jenis kelamin perempuan yang menyatakan tidak puas sebanyak (43.8%), sedangkan yang menyatakan puas sebanyak (56.3%)

Hasil analisis bivariat antara Jenis Kelamin Peserta dengan tingkat kepuasan pada seluruh dimensi kepuasan menunjukkan bahwa kelompok responden perempuan memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan responden laki-laki

6.3.3 Hubungan Pendidikan dengan Tingkat Kepuasan

Tabel 6.3 Hubungan Pendidikan Peserta dengan Tingkat Kepuasan Di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur tahun 2009

No	Karakteristik Peserta	Tidak Puas		Puas		Total		Nilai P Value
		N	(%)	N	(%)	N	(%)	
1	Pendidikan Rendah	2	11.8	15	88.2	17	100.0	0.03
2	Pendidikan Tinggi	46	55.4	37	44.6	83	100.0	
	Total	49	49.0	51	51.0	100	100.0	

Analisis:

Dari tabel 6.8 dapat diketahui bahwa $p\text{-value} (0.03) < \alpha (0.05)$, sehingga keputusan hasil uji statistik menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara tingkat pendidikan peserta dengan tingkat kepuasan peserta terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur tahun 2009.

Dari tabel 6.8 dapat diketahui pula beberapa hal sebagai berikut:

1. Peserta dengan tingkat pendidikan rendah yang menyatakan tidak puas ada sebanyak (11.8%), sedangkan yang menyatakan puas sebanyak (88.2%).
2. Peserta dengan tingkat pendidikan tinggi yang menyatakan tidak puas sebanyak (55.4%), sedangkan yang menyatakan puas sebanyak (44.6%).

Hasil analisis bivariat antara tingkat pendidikan peserta dengan tingkat kepuasan pada seluruh dimensi kepuasan menunjukkan bahwa kelompok responden yang berpendidikan rendah memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan responden yang berpendidikan tinggi.

6.3.4 Hubungan Golongan dengan Tingkat Kepuasan

**Tabel 6.4 Hubungan Golongan Peserta dengan Tingkat Kepuasan
Di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur tahun 2009**

No	Karakteristik Peserta	Tidak Puas		Puas		Total		Nilai P Value
		N	(%)	N	(%)	N	(%)	
1	Golongan Rendah	8	28.6	20	71.4	28	100.0	0.028
2	Golongan Tinggi	40	55.6	32	44.4	72	100.0	
	Total	48	48.0	52	52.0	100	100.0	

Analisis:

Dari tabel 6.9 dapat diketahui bahwa p-value ($0.028 < \alpha (0.05)$), sehingga keputusan hasil uji statistik menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara golongan peserta dengan tingkat kepuasan peserta terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur tahun 2009.

Dari tabel 6.9 dapat diketahui pula beberapa hal sebagai berikut:

1. Peserta dengan tingkat golongan rendah yang menyatakan tidak puas ada sebanyak (28.6%), sedangkan yang menyatakan puas sebanyak (71.4%).
2. Peserta dengan tingkat golongan tinggi yang menyatakan tidak puas sebanyak (55.6%), sedangkan yang menyatakan puas sebanyak (44.4%).

Hasil analisis bivariat antara tingkat golongan peserta dengan tingkat kepuasan pada seluruh dimensi kepuasan menunjukkan bahwa kelompok responden yang bergolongan rendah memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan responden yang bergolongan tinggi.

6.3.5 Hubungan Status Kepesertaan dengan Tingkat Kepuasan

Tabel 6.5 Hubungan Status Kepesertaan peserta dengan Tingkat Kepuasan Di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur tahun 2009

No	Karakteristik Peserta	Tidak Puas		Puas		Total		Nilai P Value
		N	(%)	N	(%)	N	(%)	
1	Peserta	28	45.9	33	54.1	61	100.0	0.749
2	Anggota Keluarga Peserta	20	51.3	19	48.7	39	100.0	
	Total	48	48.0	52	52.0	100	100.0	

Analisis:

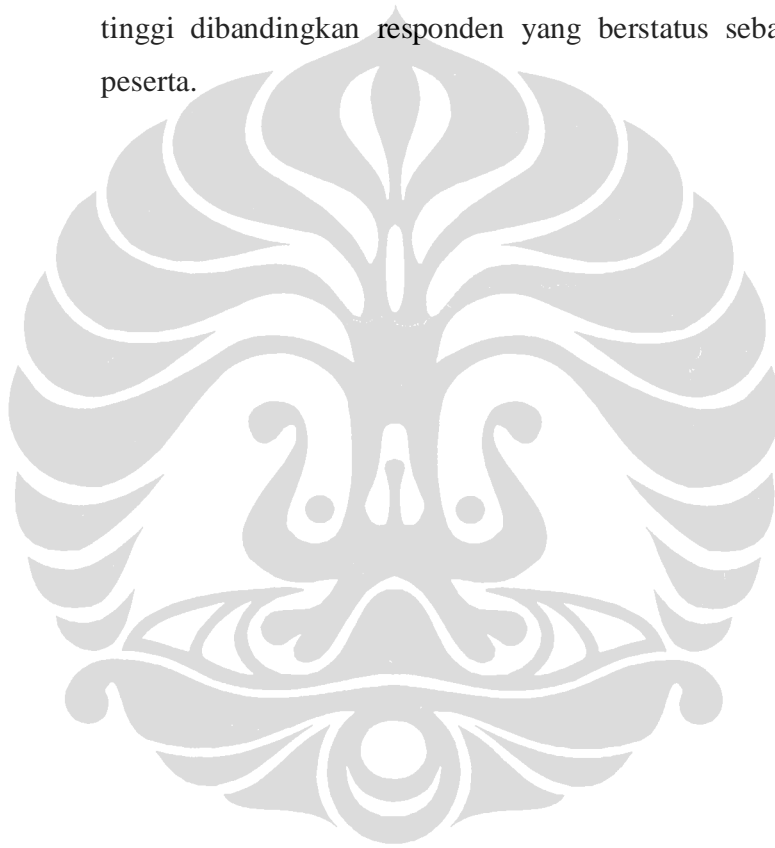
Dari tabel 6.10 dapat diketahui bahwa p-value (0.749) > α (0.05), sehingga keputusan hasil uji statistik menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna status kepesertaan peserta dengan tingkat kepuasan peserta terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur tahun 2009.

Dari tabel 6.10 dapat diketahui pula beberapa hal sebagai berikut:

1. Responden dengan status kepesertaan Peserta yang menyatakan tidak puas ada sebanyak (45.9%), sedangkan yang menyatakan puas sebanyak (54.1%).

2. Responden dengan status kepesertaan Anggota keluarga peserta yang menyatakan tidak puas sebanyak (51.3%), sedangkan yang menyatakan puas sebanyak (48.7%).

Hasil analisis bivariat antara status kepesertaan peserta dengan tingkat kepuasan pada seluruh dimensi kepuasan menunjukkan bahwa kelompok responden yang berstatus peserta memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan responden yang berstatus sebagai anggota keluarga peserta.



BAB VII

PEMBAHASAN

7.1 Keterbatasan Penelitian

1. Hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasi atau berlaku untuk semua penelitian yang sama, karena dalam penilaian kepuasan terhadap suatu pelayanan amat bersifat individual.
2. Tingkat kepuasan Sampel dalam penelitian ini yang berjumlah 100 responden tidak bisa mengeneralisasi tingkat kepuasan seluruh peserta askes sosial di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur.
3. Pengisian kuesioner sebagai instrumen penelitian dilakukan ketika peserta sudah menyerahkan berkas persyaratan administrasi kepesertaan, sambil menunggu proses percetakan kartu peserta, namun terdapat beberapa peserta yang telah menyelesaikan pengisian kuesioner sebelum semua tahapan proses administrasi kepesertaan selesai dilaksanakan.
4. Ketidaktepatan pengisian jawaban dalam mengisi kuesioner dapat terjadi karena pemahaman responden yang berbeda. Dan juga jawaban yang bersifat pendapat individu tidak lepas dari sifat subyektif responden
5. Ada kemungkinan bahwa data hasil penelitian menjadi bias, karena tidak semua responden mau menjawab secara jujur atas pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner, hal ini diakibatkan karena responden merasa khawatir atas kerahasiaan jawaban mereka, walaupun penulis sudah menyakinkan kerahasiaan responden.

7.2 Pembahasan Hasil Penelitian

7.2.1 Pembahasan Univariat

A. Karakteristik Responden

1. Umur

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa jumlah responden yang banyak melakukan proses pelayanan administrasi

kepesertaan adalah responden dengan umur >40 tahun yaitu sebanyak 63 responden (63%) sedangkan sisanya berada di kelompok umur ≤40 tahun yaitu sebanyak 37 responden (37%). Hal ini dikarenakan peserta dengan umur >40 tahun cenderung untuk menggunakan jasa pelayanan kesehatan yang lebih banyak dibandingkan peserta dengan umur ≤40 tahun. Karena faktor usia >40 menyebabkan kondisi fisik peserta yang semakin rawan akan penyakit, sehingga mereka akan semakin sering membutuhkan pelayanan kesehatan. Hal ini juga senada dengan penelitian Wuri (2004) dan Tina (2007) di PT. Askes (Persero) cabang Bogor.

2. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa responden laki-laki lebih banyak melakukan proses pelayanan administrasi kepesertaan yaitu sebanyak 52 responden (52%) dibandingkan perempuan yaitu sebanyak 46 responden (46%). Hal ini dikarenakan karena laki-laki mempunyai tanggung jawab yang lebih besar terhadap anggota keluarganya dimana kebanyakan laki-laki sebagai sumber utama penghasilan keluarga, sehingga keinginan untuk sehat menjadi penting. Hal ini senada dengan hasil penelitian Wuri (2004) di PT. Askes (Persero) cabang Bogor.

3. Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa responden dengan pendidikan tinggi yaitu sebanyak 83 responden (83%), lebih banyak melakukan proses pelayanan administrasi kepesertaan dibandingkan responden dengan pendidikan rendah yaitu hanya sebanyak 17 responden (17%). Hal itu dikarenakan responden

dengan pendidikan tinggi mempunyai pola pikir dan pengetahuan yang lebih luas dibandingkan responden dengan pendidikan rendah sehingga mereka cenderung lebih sadar untuk memperhatikan kesehatannya dan tahu akan seberapa pentingnya manfaat asuransi. Hal ini senada dengan penelitian Wuri (2004) dan Tina (2007) di PT. Askes (Persero) cabang Bogor

4. Golongan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa golongan responden terbanyak yang melakukan proses administrasi kepesertaan adalah golongan tinggi yaitu sebanyak 72 responden (72%), kemudian diikuti dengan golongan rendah sebanyak 28 responden (28%). Hal ini disebabkan karena peserta dengan golongan tinggi cenderung mendapatkan potongan gaji yang lebih besar untuk biaya pemanfaatan pelayanan kesehatan yang dibutuhkannya dibandingkan golongan rendah sehingga mereka cenderung lebih sering untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan yang diperolehnya dengan semaksimal mungkin. Hal ini senada dengan penelitian Tina (2007) di PT. Askes (Persero) cabang Bogor.

5. Status Kepesertaan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui responden yang terbanyak melakukan proses pelayanan administrasi kepesertaan adalah responden yang berstatus sebagai peserta yaitu sebanyak 61 responden (61%), sedangkan sisanya berstatus sebagai anggota keluarga peserta yaitu sebanyak 39 responden (39%).

B. Dimensi Kualitas Jasa

1. Realibility

Berdasarkan aspek Realibility jumlah responden yang menyatakan puas lebih besar yaitu sebanyak 56 responden (56%) dibandingkan dengan responden yang menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 44 responden (44%).

Kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur tahun 2009 berdasarkan dimensi reliability diatas dihasilkan dari penyebaran kuesioner dengan 4 item pertanyaan yaitu: Prosedur pelayanan, Ketelitian petugas dalam memeriksa berkas, Hasil cetakan kartu peserta dan sistem antrian yang diberlakukan.

Dari 4 item pertanyaan diatas yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi berdasarkan aspek realibility adalah item pertanyaan NO:3 yaitu hasil cetakan kartu peserta sebanyak 71% peserta merasa puas, sedangkan yang terendah ada pada item pertanyaan NO:4 yaitu sistem antrian yang diberlakukan hanya sebanyak 48% peserta yang merasa puas.

Rendahnya tingkat kepuasan peserta terhadap sistem antrian yang diberlakukan adalah karena belum adanya manajemen nomor antrian yang diberlakukan bagi peserta askes sosial yang sedang melaksanakan proses administrasi kepesertaan. Peserta yang ingin melaksanakan proses administrasi kepesertaan dapat langsung menaruh berkas persyaratan kelengkapan pembuatan kartu askes kedalam sebuah tempat seperti keranjang berbentuk kotak yang sebelumnya telah disiapkan oleh petugas. Peserta yang berkasnya ada dibawah berarti ia yang akan didahulukan dalam pembuatan kartunya. Namun terkadang yang menjadi masalah adalah jika

ada sipeserta yang menyelak antrian peserta yang lain. Hal ini tentu saja hal ini dapat merugikan peserta yang datangnya lebih awal sehingga menimbulkan ketidakpuasan.

2. Responsiveness

Berdasarkan aspek responsiveness jumlah responden yang menyatakan puas lebih besar yaitu sebanyak 52 responden (52%) dibandingkan dengan responden yang menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 48 responden (48%).

Kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur tahun 2009 berdasarkan dimensi rsponsiveness diatas dihasilkan dari penyebaran kuesioner dengan 4 item pertanyaan yaitu: sikap tanggap petugas, kejelasan informasi yang diberikan petugas, sikap petugas dalam menerima dan menangani keluhan, serta ketepatan dan kecepatan dalam pembuatan kartu peserta.

Dari 4 item pertanyaan diatas, yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi berdasarkan aspek responsiveness adalah item pertanyaan NO: 2 yaitu kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas sebanyak 61%, sedangkan yang terendah ada pada item pertanyaan NO :4 yaitu ketepatan dan kecepatan dalam pembuatan kartu peserta yaitu sebanyak 41%.

Rendahnya tingkat kepuasan terhadap kecepatan dan ketepatan dalam pembuatan kartu peserta askes sosial adalah dikarenakan Mulai tahun 2009 PT. Askes (Persero) Cabang Jakarta Timur menggunakan sistem kepesertaan online untuk proses administrasi kepesertaan bagi peserta askes sosial. Jadi setiap data peserta askes sosial yang dimasukkan di setiap kantor cabang akan langsung masuk ke sistem database dikantor pusat. Sehingga kelak para peserta askes sosial dapat melaksanakan

administrasi kepesertaan di kantor cabang manapun, tidak hanya di kantor cabang tempat mereka berdomisili. Namun yang menjadi kendala adalah sistem administrasi kepesertaan online yang baru terkadang masih sering hang dan sambungan koneksi internetnya sering terputus, sehingga membuat proses administrasi kepesertaan menjadi terhambat dan yang seharusnya hanya memakan waktu 15 menit bisa berjam-jam lamanya. Dampak buruk masalah ini tentunya juga akan menimpa kepada peserta karena otomatis dengan kendala di atas mereka harus menunggu lebih lama sehingga menimbulkan ketidakpuasan.

3. Assurance

Berdasarkan aspek Assurance jumlah responden yang menyatakan puas lebih besar yaitu sebanyak 68 responden (68%) dibandingkan responden yang menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 32 responden (32%).

Kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur tahun 2009 berdasarkan dimensi assurance di atas dihasilkan dari penyebaran kuesioner dengan 3 item pertanyaan sebagai berikut: Kesopanan dan keramahan petugas, Keterampilan dan pengetahuan petugas Kejelasan jawaban petugas atas pertanyaan peserta.

Dari 3 item pertanyaan di atas yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi berdasarkan aspek Assurance adalah item pertanyaan NO: 1 yaitu kesopanan dan keramahan petugas sebanyak 67%, sedangkan yang terendah ada pada item pertanyaan NO: 2 yaitu keterampilan dan pengetahuan peserta sebanyak 64%

4. Emphaty

Berdasarkan aspek Emphaty jumlah responden yang menyatakan puas lebih besar yaitu sebanyak 59 Responden (59%) dibandingkan responden yang menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 41 responden (41%).

Kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur tahun 2009 berdasarkan dimensi Emphaty diatas dihasilkan dari penyebaran kuesioner dengan 4 item pertanyaan sebagai berikut: Kepedulian petugas, Perhatian Petugas, Kemudahan akses untuk mendapatkan pelayanan Kemampuan berkomunikasi petugas

Dari 4 item pertanyaan diatas yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi berdasarkan aspek Emphaty adalah item pertanyaan NO: 3 yaitu kemudahan akses untuk mendapatkan pelayanan yaitu sebanyak 65%, sedangkan yang terendah ada pada item pertanyaan NO: 1 dan 2 yaitu kepedulian dan perhatian petugas yang masing-masing memiliki tingkat kepuasan sebanyak 60%.

Rendahnya tingkat kepuasan peserta berdasarkan pertanyaan no 1 dan 2 diatas dikarenakan tinggi jumlah peserta yang ingin melaksanakan proses pelayanan administrasi kepesertaan setiap harinya yang mencapai rata-rata 150 peserta/hari, sementara jumlah petugas yang ada untuk melayani hanya sebanyak 5 orang. Tentunya dengan petugas yang hanya berjumlah 5 orang diatas tidak dapat memperhatikan satu per satu peserta yang berjumlah 150 dan dampaknya menimbulkan ketidakpuasan pada para peserta.

5. Tangible

Berdasarkan aspek Tangibles jumlah responden yang menyatakan puas lebih besar yaitu sebanyak 57 orang (57%) dibandingkan responden yang menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 43 responden (43%).

Kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur tahun 2009 berdasarkan dimensi Tangible diatas dihasilkan dari penyebaran kuesioner dengan 4 item pertanyaan sebagai berikut: Penampilan petugas, Kenyamanan ruang tunggu, Kebersihan ruang tunggu, Kelengkapan sarana.

Dari 4 item pertanyaan diatas yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi berdasarkan aspek Tangible adalah item pertanyaan NO: 1 yaitu Penampilan petugas sebanyak 64%, sedangkan yang terendah ada pada item pertanyaan NO:4 yaitu kelengkapan sarana sebanyak 56%.

Rendahnya tingkat kepuasan peserta terhadap item pertanyaan No.4 diatas dikarenakan kurangnya ketersediaan sarana pendukung proses pelayanan jasa administrasi kepesertaan di PT. Askes (persero) cabang Jakarta Timur, misalnya 1. tidak adanya fasilitas WC untuk peserta, sehingga peserta askes sosial yang ingin menggunakan Fasilitas WC terpaksa harus ketempat lain. 2. tidak adanya fasilitas Mikrophone yang digunakan untuk memanggil nama peserta yang pembuatan kartu askesnya telah selesai. Sehingga terkadang petugas harus memanggil nama peserta berulang-ulang karena suaranya tidak terdengar oleh peserta yang duduk dibelakang.

7.2.2 Pembahasan Bivariat

1. Umur dengan tingkat kepuasan peserta

Dari hasil uji statistik antara variabel umur dengan tingkat kepuasan, diketahui bahwa $p\text{-value } (0.000) < \alpha (0.05)$, sehingga dinyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara umur dengan tingkat kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur tahun 2009. Dimana peserta dengan umur tua yaitu >40 tahun mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan peserta dengan umur muda yaitu ≤ 40 tahun.

Menurut Aday (1980) hal itu dikarenakan peserta dengan usia tua mempunyai pengharapan dan tuntutan yang lebih rendah terhadap suatu bentuk pelayanan serta cenderung lebih menerima dan mempunyai pemikiran yang lebih dewasa dibandingkan dengan usia muda. Sedangkan peserta yang berusia lebih muda mempunyai pengharapan dan tuntutan yang lebih tinggi terhadap suatu bentuk pelayanan. Peserta dengan umur yang lebih muda juga cenderung bersifat terburu-buru dan tidak sabar untuk mendapatkan suatu pelayanan dibandingkan peserta dengan usia tua.

Dengan adanya hubungan yang bermakna antara umur dengan tingkat kepuasan yang telah diuji secara statistik, maka penelitian ini dapat mendukung hipotesis adanya hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan. Hal ini senada dengan penelitian skripsi yang dilakukan oleh Willy (2005) di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Selatan.

2. Jenis Kelamin dengan tingkat kepuasan

Dari hasil uji statistik antara variabel jenis kelamin dengan tingkat kepuasan, diketahui bahwa $p\text{-value } (0.537) > \alpha (0.05)$, sehingga dinyatakan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara

jenis kelamin dengan tingkat kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur tahun 2009. Hasil penelitian ini tentunya bertolak belakang dengan penelitian Aday (1980) di Amerika yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan.

Hasil analisis didapat bahwa peserta dengan jenis kelamin perempuan memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan peserta dengan jenis kelamin laki-laki. Hal ini tentulah bertentangan dengan penelitian Willy (2004) di PT. Askes Cabang Jakarta Selatan yang menyebutkan bahwa laki-laki lebih cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan perempuan. Karena kecenderungan perempuan untuk menggunakan pelayanan kesehatan lebih besar dibandingkan laki-laki, sehingga tuntutan terhadap pelayanan kesehatan menjadi lebih tinggi.

Terjadinya perbedaan hasil penelitian diatas menurut Lumenta B (1989) yang dikutip dalam Tina (2007) disebabkan karena laki-laki memiliki tuntutan dan harapan yang lebih besar dibandingkan perempuan, perempuan mempunyai kecenderungan positif dalam berkomunikasi secara formal sehingga tingkat kepuasannya cenderung lebih tinggi dari laki-laki

Dengan tidak didapatnya hubungan yang bermakna antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan peserta yang telah diuji secara statistik, maka penelitian ini tidak dapat mendukung hipotesis adanya hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan.

Hasil penelitian ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Bambang (2004) dan Tina (2007) di PT. Askes Persero Bogor.

3. Pendidikan dengan tingkat kepuasan

Dari hasil uji statistik antara variabel pendidikan dengan tingkat kepuasan, diketahui bahwa $p\text{-value } (0.03) < \alpha (0.05)$, sehingga dinyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara umur dengan tingkat kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur tahun 2009. Dimana peserta dengan latar belakang pendidikan tinggi cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah dibandingkan peserta yang berpendidikan rendah. Hal ini dikarenakan semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin tinggi pula rasa ketidakpuasannya terhadap pelayanan yang diberikan begitu pula sebaliknya.

Peserta dengan latar belakang pendidikan tinggi memiliki tingkat pengetahuan yang lebih tinggi dan luas sehingga lebih menuntut pelayanan yang lebih baik dibandingkan peserta dengan pendidikan rendah. Mereka tidak lagi merasa puas dengan pelayanan dasar namun semakin membutuhkan dan menuntut lebih banyak dari sistem pemberi pelayanan (Carr-Hill, 1992).

Peserta dengan pendidikan tinggi juga cenderung untuk lebih menghargai waktu sehingga apabila waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan tersebut lebih lama, maka akan mengganggu aktivitas mereka dan mengakibatkan kerugian baik material maupun imaterial.

Hal ini sesuai dengan Lumenta (1980) yang menyatakan bahwa pendidikan rendah umumnya cukup puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan dibandingkan dengan pendidikan tinggi.

Dengan adanya hubungan yang bermakna antara pendidikan dengan tingkat kepuasan yang telah diuji secara statistik, maka penelitian ini dapat mendukung hipotesis adanya hubungan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan. Hal ini senada dengan hasil penelitian dari Nanik (2002) di PT. AXA Indonesia dan Willy (2005) di PT. Askes Cabang Jakarta Selatan.

4. Golongan dengan tingkat kepuasan

Dari hasil uji statistik antara variabel golongan dengan tingkat kepuasan, diketahui bahwa $p\text{-value} (0.028) < \alpha (0.05)$, sehingga dinyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara umur dengan tingkat kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur tahun 2009. Dimana peserta dengan golongan rendah memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan peserta dengan golongan tinggi.

Hal ini diakibatkan karena perbedaan standar kepuasan dari tiap-tiap golongan tersebut. Semakin baik keadaan ekonomi seseorang maka semakin besar pula tuntutan terhadap pelayanan yang didapat (Carr-Hill,1992) sehingga peserta dengan golongan tinggi yang otomatis berpendapatan lebih besar cenderung memiliki kepuasan yang lebih rendah dibandingkan peserta dengan golongan rendah.

Semakin tinggi golongan peserta maka semakin besar pula besar pemotongan gaji untuk pembayaran premi asuransi, sehingga peserta golongan tinggi cenderung untuk mengharapkan pelayanan yang lebih baik dibandingkan golongan rendah karena pemotongan gaji mereka lebih banyak..

Menurut Willy (2005) persepsi golongan tinggi terhadap terhadap kualitas pelayanan juga berbeda dengan golongan rendah. Peserta dengan golongan tinggi menilai suatu pelayanan dari segi *contex* dan *content*. Mulai dari prosedural pelayanan sampai dengan isi paket layanan yang diberikan dan melihat referensi dari layanan sejenis, sehingga tolak ukur penilaian terhadap suatu pelayanan kesehatan berbeda dengan peserta golongan rendah yang hanya melihat suatu pelayanan dari segi *content* atau isi paket layanan saja

Dengan adanya hubungan yang bermakna antara golongan dengan tingkat kepuasan yang telah diuji secara statistik, maka penelitian ini dapat mendukung hipotesis adanya hubungan antara

golongan dengan tingkat kepuasan peserta. Hal ini senada dengan hasil penelitian Tina (2007) di PT. Askes (Persero) Bogor.

5. Status Kepesertaan dengan kepuasan

Dari hasil uji statistik antara variabel golongan dengan tingkat kepuasan, diketahui bahwa $p\text{-value} (0.749) > \alpha (0.05)$, sehingga dinyatakan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara umur dengan tingkat kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur tahun 2009. Dimana responden dengan status peserta mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan yang berstatus anggota keluarga peserta.

Tidak adanya hubungan yang bermakna antara status kepesertaan dengan tingkat kepuasan dikarenakan tidak adanya perbedaan (variasi) pelayanan administrasi kepesertaan yang diberikan baik bagi peserta maupun anggota keluarganya, karena pelayanan yang diberikan relatif sama tanpa membedakan status kepesertaan peserta.

Jadi didapatkanlah kesimpulan bahwa hasil penelitian ini belum mampu mendukung adanya hubungan antara status kepesertaan dengan tingkat kepuasan. Hal ini senada dengan penelitian Wuri (2004) dan Tina (2007) di PT. Askes cabang Bogor.