

BAB VIII

KESIMPULAN DAN SARAN

8.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di bab-bab sebelumnya maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan peserta askes sosial terhadap seluruh dimensi mutu pelayanan adalah: 52 peserta (52%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 48 peserta (48%) merasa tidak puas.
2. Gambaran karakteristik peserta askes sosial di PT. Askes (Pesero) diperoleh hasil sebagai berikut:
 - Umur, proporsi umur peserta terbanyak berada di kelompok umur >40 tahun yaitu sebanyak 63 peserta (63%) sedangkan sisanya berada di kelompok umur \leq 40 tahun yaitu sebanyak 27 peserta (27%).
 - Jenis kelamin, proporsi jenis kelamin responden terbanyak yaitu laki-laki sebanyak 52 peserta (52%) kemudian diikuti dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 48 peserta (48%).
 - Pendidikan, proporsi tingkat pendidikan peserta terbanyak adalah pendidikan tinggi yaitu sebanyak 83 peserta (83%), kemudian diikuti dengan peserta yang pendidikan rendah sebanyak 17 peserta (17%).
 - Golongan, proporsi golongan peserta terbanyak adalah golongan tinggi yaitu sebanyak 72 peserta (72%), kemudian diikuti dengan golongan rendah sebanyak 28 peserta (28%).
 - Status kepesertaan, sebagian besar peserta berstatus sebagai peserta yaitu sebanyak 61 peserta (59%), sedangkan sisanya berstatus sebagai anggota keluarga peserta yaitu sebanyak 39 peserta (39%).

3. Tingkat kepuasan peserta berdasarkan 5 dimensi kualitas jasa, diperoleh hasil sebagai berikut:
- Berdasarkan Dimensi Realibility: 44 peserta (44%) merasa tidak puas dan 56 peserta (56%) merasa puas.
 - Berdasarkan Dimensi Responsiveness: 48 peserta (48%) merasa tidak puas dan 52 peserta (52%) merasa puas.
 - Berdasarkan Dimensi Assurance: 32 peserta (32%) merasa tidak puas dan 68 peserta (68%) merasa puas.
 - Berdasarkan Dimensi Emphaty: 41 peserta (41%) merasa tidak puas dan 59 peserta (59%) merasa puas.
 - Berdasarkan Dimensi Tangible: 43 peserta (43%) merasa tidak puas dan 57 peserta (57%) merasa puas.
4. Pada analisis bivariat untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel independent (karakteristik peserta) dan variabel dependent (Tingkat Kepuasan peserta) dilakukanlah Uji Chi-Square. Dari hasil uji chi-square diketahui variable yang berhubungan dengan tingkat kepuasan: Umur, Pendidikan dan Golongan peserta.

8.2 Saran

1. PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur hendaknya harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepesertaan yang diberikan kepada pesertanya, mengingat berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan peserta terhadap pelayanan administrasi kepesertaan yang diberikan hanya mencapai 52%. Seperti:
 - Pemberian nomor antrian bagi peserta yang ingin melaksanakan administrasi kepesertaan sehingga tidak akan ada lagi peserta yang menyelak antrian dari peserta lain. Peserta yang datang lebih awal akan dilayani duluan demikian pula dengan sebaliknya.

- Menambah Jaringan Internet Untuk Proses Administrasi Kepesertaan. sehingga proses administrasi kepesertaan online dapat berjalan dengan lancar.
 - Pemberian pelatihan terhadap petugas yang melayani proses administrasi kepesertaan, dengan demikian diharapkan mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi bagi peserta.
 - Menambah sarana dan prasarana yang berguna bagi proses pelayanan administrasi kepesertaan, misalnya pembelian mikrophone dan ketersediaan WC untuk peserta.
2. PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur hendaknya melakukan pengukuran tingkat kepuasan peserta dan dievaluasi terus sesuai dengan periode waktu yang diinginkan, sehingga dapat diketahui tren (kecenderungan) peserta yang puas maupun tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan khususnya pelayanan dibidang administrasi kepesertaan.
3. PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur harus lebih gencar lagi dalam mensosialisasikan paket pelayanan dan persyaratan administrasi kepesertaan kepada para pesertanya. Untuk menghindari terjadinya keluhan-keluhan peserta khususnya yang berhubungan dengan persyaratan berkas kelengkapan administrasi kepesertaan yang dibutuhkan.