

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Kepuasan peserta terhadap pelayanan adalah kebutuhan, keinginan dan harapan peserta yang dapat terpenuhi sesuai apa yang diberikan oleh sipemberi pelayanan. Apabila jasa yang diterima dan dirasakan sesuai dengan harapan mereka maka mutu pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, tetapi apabila mutu pelayanan yang diterima dan dirasakan lebih rendah dari apa yang diharapkan maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. (Kotler,1999; Parasuraman et al 1990)

Pengukuran kepuasan peserta merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila peserta merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Tingkat kepuasan peserta terhadap mutu pelayanan yang diberikan juga merupakan salah satu indikator yang paling menentukan terhadap keberhasilan dari suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa, seperti perusahaan Asuransi. Adapun faktor lainnya yang menentukan terhadap keberhasilan pelayanan diatas adalah kemudahan-kemudahan yang si peserta tersebut dapatkan saat melakukan proses pelayanan Jasa.

Banyak metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan peserta, salah satunya adalah dengan menggunakan metode Servqual, yang dikembangkan oleh Parasuraman, et al (1985,1988,1990). Penilaian terhadap kepuasan pelanggan dilihat dari 5 dimensi kualitas jasa yaitu:

- *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang

sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

- *Responsiveness*, yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.
- *Assurance*, meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keraguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko
- *Emphaty*, meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan
- *Tangible*, meliputi tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi serta yang lainnya yang dapat dan harus ada dalam proses jasa

Selain mutu kualitas pelayanan yang dapat diukur untuk mencerminkan kepuasan peserta, ada faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan yaitu faktor karakteristik peserta, antara lain: kedudukan sosial, pangkat tingkat ekonomi, latar belakang, pendidikan, budaya, umur, jenis kelamin, dll (Carr-Hill, 1972; Sarwono, 1986; Hay, 1998). Dari beberapa penelitian sebelumnya diketahui adanya hubungan yang bermakna antara umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, golongan dan status kepesertaan dengan kepuasan terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero). Diantaranya oleh Willy (2005) dan Tina (2007).

Seperti kita ketahui kepesertaan sosial merupakan salah satu sumber pendapatan utama yang diperoleh oleh PT. Askes (Persero). Kepesertaan ini juga bersifat wajib khususnya bagi pegawai negeri yang bekerja di badan usaha dan instansi milik pemerintah, karena setiap bulannya gaji mereka dipotong sebesar 2% untuk jaminan pemeliharaan kesehatan di PT. Askes (Persero). Di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur sendiri jumlah kepesertaan askes sosial wajib sampai tahun 2008 mencapai 292.513 jiwa. (Laporan Manajemen PT. Askes Persero cabang Jakarta Timur, 2008)

Namun nampaknya jumlah kepesertaan yang setiap tahun semakin meningkat tersebut tidak diiringi dengan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini terbukti dengan masih adanya keluhan yang datang dari peserta, khususnya yang berhubungan dengan pelayanan administrasi kepesertaan askes sosial di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur.

Dari survey awal yang dilakukan penulis pada minggu ke-2 bulan maret tahun 2009, terhadap 30 peserta askes sosial yang sedang berkunjung dan melakukan proses administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) Cabang Jakarta Timur dengan menanyakan kepuasan mereka terhadap pelayanan administrasi kepesertaan yang diberikan, maka didapatkan hasil bahwa 53.3% peserta merasa puas dan 46.7% peserta merasa tidak puas.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Kepesertaan askes sosial bersifat wajib, khususnya bagi Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya. Karena sifatnya yang wajib itu, sehingga sering kali muncul pemikiran bahwa peserta askes sosial kurang diperhatikan, mendapatkan pelayanan lambat serta harus melalui alur pelayanan yang berbelit-belit dan tidak professional. Hal itu terlihat dari observasi selama penulis melakukan prakesmas selama kurang lebih 3 bulan, ternyata masih terdapat peserta askes sosial yang mengeluhkan pelayanan yang diberikan, khususnya dibidang pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) Cabang Jakarta Timur.

Menurut survey awal yang dilakukan penulis diketahui bahwa tingkat kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur relatif masih rendah yaitu hanya sebesar 53,3%. Oleh karena itu sebagai masukan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan ditinjau dari hubungannya dengan karakteristik peserta dan 5 dimensi mutu kualitas jasa.

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur dilihat dari karakteristik peserta askes sosial dan 5 dimensi kualitas Jasa.

### 1.4 Tujuan Penelitian

#### 1.4.1 Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) Cabang Jakarta Timur tahun 2009.

#### 1.4.2 Tujuan Khusus

- ◆ Mengetahui gambaran karakteristik peserta askes sosial seperti: Usia, Jenis Kelamin, Tingkat pendidikan, Tingkat Golongan, dan status kepesertaan di PT Askes (Persero) Cabang Jakarta Timur tahun 2009.
- ◆ Mengetahui tingkat kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur tahun 2009, dilihat dari 5 dimensi kualitas jasa yaitu: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangible*.
- ◆ Mengetahui hubungan antara karakteristik peserta askes sosial dengan tingkat kepuasannya terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur.

### 1.5 Manfaat Penelitian

#### 1.5.1 Aplikatif

- ◆ Sebagai bahan pertimbangan bagi PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur dalam mengambil langkah-langkah kebijakan untuk meningkatkan kepuasan peserta dan mutu pelayanan yang diberikan khususnya di bidang administrasi kepesertaan.

- ◆ Sebagai masukan bagi PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur yang dapat digunakan sebagai salah satu bahan evaluasi dari keberhasilan pelayanan yang diberikan khususnya dibidang administrasi kepesertaan.
- ◆ Penulis dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang telah dipelajari selama kuliah dan memberikan wawasan serta pengetahuan dalam penelitian khususnya mengenai pelayanan terhadap peserta.

### **1.6 Ruang lingkup penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur yang beralamat di JL. Balai Pustaka Timur No.39 Blok B-10 Rawamangun, Jakarta Timur. Pengambilan data dilakukan selama satu minggu selama hari kerja (Senin-Jumat) yaitu pada minggu ke-4 bulan Maret tahun 2009. Penelitian ini dilakukan untuk melihat gambaran tingkat kepuasan peserta askes sosial terhadap pelayanan administrasi kepesertaan di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Timur. Penelitian menggunakan kuesioner dan ruang lingkungnya terbatas hanya bagi peserta askes sosial yang sedang melakukan proses administrasi kepesertaan di PT. Askes Sosial cabang Jakarta Timur