

**PENANGANAN KELUHAN, KELENGKAPAN FASILITAS DAN  
GOLONGAN LAYANAN PESERTA SEBAGAI FAKTOR PENENTU  
KEPUASAN PESERTA ASKES SOSIAL PADA PT. ASKES CABANG  
BANYUMAS DI ASKES CENTER RSU BANYUMAS**

Oleh :

**Herni Utami Rahmawati dan Heri Susilo Widodo  
(Dosen STIE Satria Purwokerto)**

**ABSTRACT**

*The research takes the title of "The handling of complaint, completeness of facility, and the service group of health insurance members as the main factor of the health insurance social members in PT. ASKES of Banyumas at health insurance of Banyumas Public Hospital". The goal of this research is for analyzing the impact of handling of complaint, completeness of facility, and the service group of health insurance members toward the satisfaction of health insurance members, as well as to measure the level of their satisfaction. Related to the problem, this research uses hypotheses. First is the handling of complaint which has the positive impact toward the health insurance members satisfaction. Second is the completeness facility has the positive impact for health insurance members satisfaction. Third is the service group of health insurance members has the positive impact for health insurance members satisfaction. And the fourth is the level of health insurance members who are official servant is not more than 83%. As the result of analysis, it can be concluded that the handling of complaint has positive and significant impact toward the health insurance members satisfaction in public hospital of Banyumas because the sig value  $0.000 < 0.05$ . The completeness facility has positive impact toward the health insurance members satisfaction with the sig value of  $0.000 < 0.05$ . The service group of health insurance members has the positive impact toward their satisfaction with the sig value of  $0.038 < 0.05$ . The level of the health insurance members satisfaction who are official servant is not more than 83%. From the conclusion, we can state that we are able to the increase the health insurance members satisfaction as the corporation's mission, so the corporation should give the best service, that is never different the handling of complaint as the health insurance service for health insurance members according to their group.*

*Keyword : Factors toward the satisfaction of health insurance members*

**PENDAHULUAN**

Sandang, pangan, papan, pendidikan, dan kesehatan merupakan kebutuhan hidup manusia yang harus terpenuhi agar manusia dapat hidup layak. Tercukupinya kebutuhan itu akan mempengaruhi kualitas hidup manusia. Pembangunan yang

dilakukan oleh negara secara umum dapat dikatakan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan pokok tersebut pada seluruh rakyat.

Sandang diperlukan tidak sekedar sebagai penutup tubuh agar tidak sakit karena pengaruh alam seperti cuaca, tetapi berfungsi pula untuk memenuhi ketentuan agama dan adat istiadat serta estetika. Pangan diperlukan untuk menjaga kualitas fisik tubuh agar tetap sehat sehingga individu mampu berperan sebagai individu maupun makhluk sosial. Kecuali itu terpenuhinya kesehatan individu akan mampu berperilaku produktif.

Papan dibutuhkan sebagai tempat berkumpul keluarga dan beraktivitas individu maupun sosial. Pendidikan diperlukan agar individu dapat memiliki pengetahuan baik untuk mewujudkan aktualisasi diri dan berperan dalam lingkungan sosial ekonomi.

Terakhir kesehatan, walaupun disebut terakhir tetapi justru berperan paling menentukan agar individu mampu memenuhi kebutuhan sandang, pangan, papan, dan pendidikan. Seseorang dikatakan memiliki kesehatan apabila ia terbebas dari sakit, yaitu gangguan terhadap fisik maupun psikis sehingga ia tidak mampu melakukan aktivitas secara normal. Sakit dapat diderita oleh setiap orang. Penyembuhannya kerap sekali membutuhkan biaya yang cukup besar, sehingga terasa sangat memberatkan secara finansial.

Asuransi kesehatan adalah bentuk pertanggungan untuk mengatasi fenomena seperti tersebut di atas. Dengan menjadi peserta asuransi kesehatan, peserta merasa aman dan adanya kepastian manakala harus menghadapi musibah sakit.

PT. ASKES adalah sebuah badan usaha milik negara yang didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 6 tahun 1992. Menurut UU No.2 tahun 1992 Tentang Asuransi disebutkan bahwa program asuransi sosial adalah program asuransi yang diselenggarakan secara wajib berdasarkan suatu undang-undang dengan tujuan untuk memberikan perlindungan dasar bagi kesejahteraan masyarakat.

Sistem pelayanan kesehatan (*health care delivery system*), sistem pemeliharaan kesehatan yang dikelola oleh PT. ASKES melibatkan dua pihak yang masing-masing memiliki fungsi yang berbeda tetapi sangat berkaitan. *Pertama* adalah rumah sakit sebagai pihak yang melakukan penyembuhan pasien. *Kedua* adalah PT. ASKES

sebagai pihak yang mengelola manajemen pembiayaan pengobatan yang menetapkan metode dan prosedur manajemen yang perlu dipenuhi oleh peserta supaya dapat memperoleh biaya yang akan diterima oleh rumah sakit.

Untuk memenuhi fungsinya PT. ASKES membuka ASKES Center di rumah sakit yang menjalin dengan PT. ASKES. ASKES Center bertugas memberikan pelayanan informasi dan penyelesaian jaminan pelayanan rumah sakit.

Walaupun penciptaan kepuasan konsumen merupakan sesuatu hal yang penting bagi perusahaan, tetapi bagi PT. ASKES pencapaian kepuasan peserta bukan digunakan sebagai strategi untuk memenangkan persaingan, karena PT. ASKES adalah pelaku tunggal sebagai penyedia jasa ASKES sosial. Oleh karena itu PT. ASKES selalu berusaha memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi peserta agar tercapai kepuasan yang tinggi.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta ASKES ?
2. Apakah kelengkapan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta ASKES?
3. Apakah golongan layanan peserta ASKES berpengaruh terhadap kepuasan peserta ASKES ?
4. Seberapa tinggi tingkat kepuasan peserta ASKES ?

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan menggunakan kuesioner. Penelitian dilaksanakan di ASKES center PT. ASKES Cabang Banyumas pada Rumah Sakit Umum Banyumas. Objek dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan PT. ASKES Cabang Banyumas, golongan layanan peserta, penanganan keluhan, dan kelengkapan fasilitas. Metode pengumpulan data dilakukan dengan : Penyebaran kuesioner pada responden untuk mendapatkan jawaban; Observasi dilakukan dengan pengamatan secara langsung terhadap responden di ASKES center PT. ASKES Cabang Banyumas pada Rumah Sakit Banyumas; Studi pustaka

dilakukan dengan mencari bahan-bahan referensi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Untuk menentukan ukuran sampel digunakan teknik *proporsional random sampling* dengan ketentuan sebagai berikut: total populasi 1191 orang, yang terdiri dari :

a. sub populasi golongan layanan kelas 1 : 762 ( 64 %)

b. sub populasi golongan layanan kelas 2 : 429 ( 36 %).

Ukuran sampel diperoleh dengan menggunakan rumus Slovin dalam Suliyanto, (2005:100), yaitu:

$$\eta = \frac{N}{1 + N\ell^2}$$

Dengan keterangan sebagai berikut:

$\eta$  = Jumlah sampel minimal

N = Jumlah populasi

$\ell^2$  = Persentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel (dalam penelitian ini memakai tingkat kesalahan 5 %)

sehingga:

$$\eta = \frac{1191}{1 + 1191(0,05)^2}$$

$$= \frac{1191}{3,9775}$$

$$= 299,4 \text{ dibulatkan } 299$$

Atas dasar total sampel ditentukan ukuran masing – masing sub sampel:

Sub sampel pelayanan kelas 1 = 64 % x 299 = 191 orang

Sub sampel pelayanan kelas 2 = 36 % x 299 = 108 orang

## METODE ANALISIS

Untuk menguji hipotesis pertama, kedua dan ketiga yaitu pengaruh penanganan keluhan, fasilitas dan golongan layanan terhadap kepuasan peserta ASKES, digunakan analisis regresi berganda. Persamaan regresinya adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dengan keterangan sebagai berikut :

Y = kepuasan peserta ASKES

X<sub>1</sub> = penanganan keluhan

X<sub>2</sub> = fasilitas

X<sub>3</sub> = golongan layanan

e = error (gangguan)

Untuk menguji signifikansi pengaruh penanganan keluhan, fasilitas dan golongan layanan secara parsial terhadap kepuasan peserta ASKES Center digunakan uji *probability value*. Sebelum dilakukan analisis regresi berganda, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik terhadap data penelitian yang meliputi uji multikolinearitas, uji *heteroskedastisitas*, uji normalitas dan uji autokorelasi (Gujarati: 2004).

Untuk menguji hipotesis keempat dilakukan uji Z, dengan menggunakan rumus persamaan sebagai berikut:

$$Z = \frac{\bar{x} - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

Dengan keterangan sebagai berikut:

Z = nilai Z hitung

μ = dugaan kepuasan ( 83%)

n = jumlah sampel

$\bar{x}$  = rata – rata sampel

Hipotesisnya adalah:

$$H_0 : \mu \leq 83 \%$$

$$H_1 : \mu > 83\%$$

Pengujian Hipotesis menggunakan satu ujung kanan. Bila nilai  $Z$  hitung  $>$  dari pada  $Z$  tabel, maka  $H_0$  ditolak atau  $H_1$  diterima. Tetapi bila nilai  $Z$  hitung  $\leq$   $Z$  tabel maka  $H_0$  tidak ditolak.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

#### 1. Gambaran Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian

Gambaran jawaban responden terhadap penanganan keluhan, fasilitas dan kepuasan peserta dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Deskripsi Skor Jawaban Responden

Variabel	Kisaran Teoritis	Kisaran Empiris	Rata-rata
Penanganan keluhan	4 – 20	12 – 18	16,00
Fasilitas	4 – 20	11 – 18	14,76
Kepuasan peserta	4 – 20	12 – 19	16,29

Sumber: Lampiran

##### a) Variabel Penanganan Keluhan

Variabel penanganan keluhan memiliki skor kisaran teoritis antara 4 sampai 20. Sedangkan skor jawaban responden untuk variabel penanganan keluhan tersebut berkisar antara 12 sampai 18 dengan rata-rata skor 16,00. Rata rata jawaban responden tersebut adalah jawaban setuju yaitu skor  $4 \times 4$  item = 16. Ini berarti sebagian besar responden memiliki tanggapan yang baik terhadap penanganan keluhan petugas ASKES Center RSU Banyumas.

##### b) Variabel Fasilitas

Variabel fasilitas memiliki skor kisaran teoritis antara 4 sampai 20. Sedangkan skor jawaban responden untuk variabel fasilitas tersebut berkisar antara 11 sampai 18 dengan rata-rata skor 14,76. Rata rata jawaban responden tersebut lebih besar dari 12 (= skor  $3 \times 4$  item) dan mendekati 16 (= skor  $4 \times 4$  item) yang berarti rata-rata jawaban responden lebih besar dari jawaban netral (skor 3) mendekati jawaban setuju (skor 4). Ini berarti sebagian besar responden memiliki tanggapan yang cukup baik terhadap fasilitas yang ada di ASKES Center RSU Banyumas.

c) Variabel Kepuasan Peserta

Variabel kepuasan peserta memiliki skor kisaran teoritis antara 4 sampai 20. Sedangkan skor jawaban responden untuk variabel kepuasan peserta tersebut berkisar antara 12 sampai 19 dengan rata-rata skor 16,29. Rata rata jawaban responden tersebut lebih besar dari 16 (= skor 4 x 4 item) yang berarti rata-rata jawaban responden lebih besar dari jawaban setuju (skor 4). Ini berarti sebagian besar responden puas terhadap layanan ASKES Center RSUD Banyumas.

2. Analisis Hasil Regresi

a. Hasil Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik pada data penelitian yang meliputi uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji normalitas dan uji autokorelasi. Pengujian asumsi klasik ini diperlukan agar hasil regresi nantinya dapat lebih akurat.

1) Uji Multikolinieritas

Metode pengujian multikolinieritas yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan kriteria yaitu bila nilai VIF < 10 maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinieritas

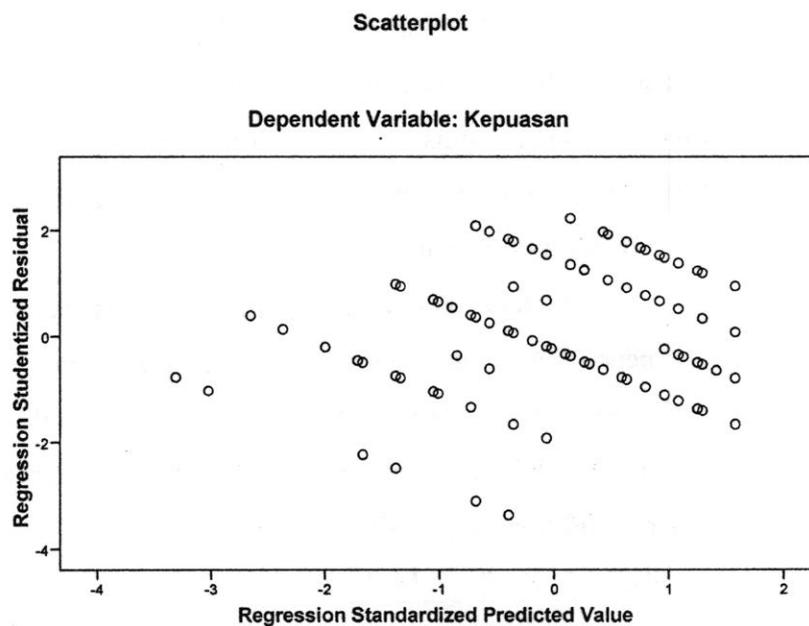
Variabel Independen	VIF	Keterangan
Penanganan keluhan	1,093	VIF < 10
Fasilitas	1,094	VIF < 10
Golongan layanan	1,016	VIF < 10

Sumber: Lampiran

Dari Tabel 2 dapat diketahui bahwa ketiga variabel independen tersebut memiliki nilai VIF < 10. Ini berarti tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen. Jadi asumsi tidak ada hubungan antar variabel independen dapat terpenuhi.

## 2) Uji Heteroskedastisitas

Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dalam data penelitian, dilihat menggunakan grafik *scatterplot* antara *Z prediction* (ZPRED) pada sumbu X dengan nilai residualnya (SRESID) pada sumbu Y. Homokedastisitas terjadi jika pada *scatter plot*, titik-titik antara ZPRED dan SRESID menyebar di bawah maupun di atas angka 0 pada sumbu Y dan tidak mempunyai pola yang teratur. Grafik *scatterplot* antara *Z prediction* (ZPRED) dengan nilai residualnya (SRESID) dapat dilihat pada Gambar 1 di bawah ini.



Gambar 2. Grafik *Scatterplot* Uji Heteroskedastisitas

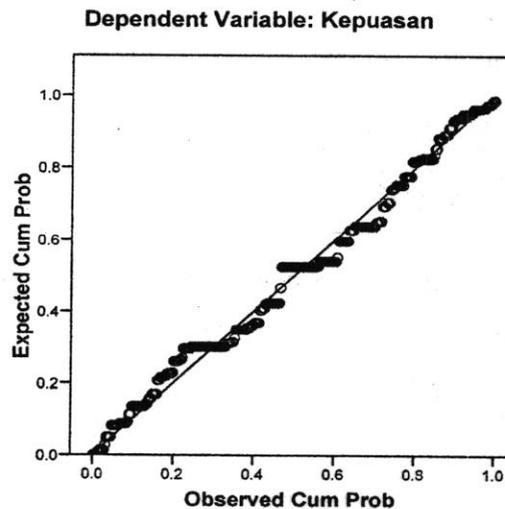
Gambar 2 menunjukkan titik-titik antara ZPRED dan SRESID menyebar di bawah maupun di atas angka 0 pada sumbu Y dan tidak mempunyai pola yang teratur. Sehingga dapat disimpulkan terjadi homoskedastisitas dalam data penelitian. Jadi asumsi bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam data dapat terpenuhi.

## 3) Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan grafik *Normal Probability Plots*. Data memiliki distribusi normal jika plot

titik-titik mengikuti garis diagonal. Grafik *Normal Probability Plots* untuk data penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3 berikut.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 3. Grafik *Normal Probability Plots*

Gambar 3 menunjukkan plot titik-titik mengikuti garis diagonal yang berarti bahwa data memiliki distribusi normal. Jadi asumsi data berdistribusi normal dapat terpenuhi.

#### 4) Uji Autokorelasi

Dari hasil uji autokorelasi dapat diketahui bahwa nilai  $d$  yang diperoleh sebesar 1,430. Nilai  $d$  ini berada diantara -2 dan +2 maka dapat disimpulkan tidak terjadi autokorelasi. Jadi asumsi data tidak memiliki masalah autokorelasi dapat terpenuhi.

Hasil uji asumsi klasik di atas menunjukkan data penelitian ini sudah memenuhi asumsi untuk dilakukan uji regresi. Maka analisis berikutnya dilanjutkan ke pengujian hipotesis.

#### b. Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis pertama, kedua dan ketiga yaitu penanganan keluhan, fasilitas dan golongan layanan berpengaruh positif

terhadap kepuasan peserta digunakan analisis regresi berganda. Hasil pengujian regresinya dapat dilihat pada Tabel 3 berikut ini.

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

	Koefisien	t hitung	Sig. T
Konstanta	0,835	3,911	0,000
Penanganan keluhan	0,509	10,551	0,000
Fasilitas	0,339	7,777	0,000
Golongan layanan	-0,074	-2,089	0,038
F hitung = 78,258			
Sig. F = 0,000			
R <sup>2</sup> adj = 0,437			

Persamaan regresi yang terbentuk dari koefisien regresi yang tertera pada Tabel 3 adalah:

$$Y = 0,835 + 0,509 X_1 + 0,339 X_2 - 0,074 X_3$$

dimana:

Y : kepuasan peserta

X<sub>1</sub> : penanganan keluhan

X<sub>2</sub> : fasilitas

X<sub>3</sub> : golongan layanan

Interpretasi koefisien regresi tersebut yaitu:

- Konstanta = 0,835 menunjukkan bila penanganan keluhan, fasilitas dan golongan layanan dianggap nol maka rata-rata skor kepuasan peserta ASKES Center sebesar 0,835.
- Koefisien regresi penanganan keluhan (X<sub>1</sub>) sebesar 0,509 menunjukkan bila ada peningkatan skor penanganan keluhan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan skor kepuasan peserta ASKES Center sebesar 0,509.
- Koefisien regresi fasilitas (X<sub>2</sub>) sebesar 0,339 menunjukkan bila ada peningkatan skor fasilitas sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan skor kepuasan peserta ASKES Center sebesar 0,339.
- Koefisien regresi golongan layanan (X<sub>3</sub>) menunjukkan perbedaan skor kepuasan peserta ASKES Center antara golongan layanan 1 dengan golongan layanan 2. Estimasi nilai X<sub>3</sub> : - 0,074, maka kita menduga

bahwa golongan layanan 1 rata – rata 0,074 lebih rendah bila dibandingkan skor kepuasan peserta ASKES Center golongan layanan 2.

Sementara itu analisis koefisien determinasi ( $R^2$  adj), uji signifikansi pengaruh secara simultan dan secara individual adalah:

- Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$  adj) menunjukkan seberapa besar pengaruh penanganan keluhan, fasilitas dan golongan layanan terhadap kepuasan peserta ASKES Center. Nilai  $R^2$  adj sebesar 0,437 (pada lampiran 7 hal 63, model summary). Ini berarti 43,7% perubahan kepuasan peserta ASKES Center dipengaruhi oleh penanganan keluhan, fasilitas dan golongan layanan. Sedangkan sisanya sebesar 56,3% (= 100%-43,7%) dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel penelitian ini.

- Uji Signifikansi Pengaruh masing – masing variabel bebas terhadap kepuasan peserta ASKES.

Untuk menguji signifikansi pengaruh penanganan keluhan, fasilitas dan golongan layanan secara parsial terhadap kepuasan peserta ASKES Center digunakan uji parsial dengan melihat koefisien sig masing-masing variabel bebas yang terdapat di dalam tabel koefisien ( lampiran 8 ). Bila nilai sig masing- masing variabel bebas  $< 0,05$  maka hipotesis alternatif diterima, artinya variabel penanganan keluhan ( nilai sig 0,000  $< 0,05$ ), variabel fasilitas ( nilai sig 0,000  $< 0,05$  ), dan variabel golongan layanan ( nilai sig 0,038  $< 0,05$ ), berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta ASKES.

3. Analisis Uji Estimasi nilai taksiran populasi

Uji beda rata-rata digunakan untuk menguji hipotesis keempat penelitian ini yaitu tingginya tingkat kepuasan peserta ASKES pegawai negeri tidak lebih dari 83%. Uji beda rata-rata ini menggunakan uji Z dengan langkah-langkah pengujian sebagai berikut:

a. Perumusan hipotesis

$$H_0 : \mu \leq 83 \%$$

$$H_1 : \mu > 83 \%$$

Langkah selanjutnya adalah menentukan nilai kritis Z tabel. Untuk  $\alpha = 0,05$  diperoleh nilai Z tabel = 1,645

Langkah berikutnya menghitung nilai Z hitung, dengan rumus Z:

$$Z = \frac{\bar{x} - \mu}{s / \sqrt{n}}$$

Z = nilai Z hitung

$\mu$  = dugaan kepuasan  $\leq 83\%$  ( nilai parameter)

n = jumlah sampel

$\bar{x}$  = rata – rata sampel

Sehingga:

$$X = 81,45$$

$$\mu = 83$$

$$s = 7,75$$

$$n = 299$$

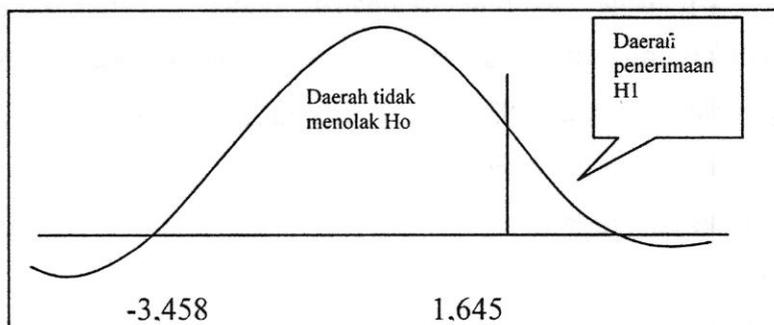
$$= \frac{81,45 - 83}{7,75 / \sqrt{299}}$$

$$= \frac{-1,55}{0,45} = -3,458$$

b. Menentukan daerah penolakan  $H_0$  atau penerimaan  $H_1$ :

Kriteria pengujian yaitu jika nilai Z hitung  $>$  Z tabel maka  $H_1$  diterima

Oleh karena nilai  $Z_h = -3,458 < 1,645$  maka  $H_0$  tidak ditolak. Artinya tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara nilai taksiran dan nilai pengamatan.



Gambar 4.  
Kurva uji penerimaan/ penolakan hipotesis

c. Kesimpulan

Hipotesis yang menyatakan  $H_0$  diterima  $H_1$  ditolak, bahwa kepuasan peserta ASKES paling tinggi 83 % diterima, jadi tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara yang diduga dengan empiris.

**B. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Berdasarkan pengujian hipotesis pertama diperoleh hasil bahwa penanganan keluhan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta ASKES Center dengan nilai sig tabel sebesar  $0,000 < 0,05$ . Ini berarti hipotesis pertama penelitian ini dapat diterima. Hasil ini menunjukkan penanganan keluhan pasien oleh petugas ASKES Center di RSUD Banyumas dapat menentukan puas tidaknya peserta ASKES. Dengan adanya penanganan keluhan yang baik maka peserta akan merasa nyaman dengan layanan ASKES Center dan secara langsung akan merasakan kepuasan layanannya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pernyataan Tjiptono (1997, p. 138) yang menyatakan bahwa dalam dunia pelayanan, penanganan keluhan sangatlah penting untuk diperhatikan. Karena dengan adanya penanganan keluhan yang tepat akan memberikan peluang untuk mengubah seseorang yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas.

Selain penanganan keluhan, kelengkapan fasilitas juga memiliki efek yang positif pada kepuasan peserta ASKES. Hal ini diperoleh dari hasil pengujian hipotesis kedua yang memperoleh kesimpulan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta ASKES Center dengan nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$ . Jadi semakin lengkap fasilitas yang disediakan oleh pihak perusahaan, maka peserta akan semakin puas. Sebab fasilitas memang didesain atau dibangun untuk melayani peserta ASKES sehingga memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam menunggu penyelesaian. Dengan fasilitas yang lengkap, peserta akan merasa nyaman pada saat menunggu penyelesaian.

Sementara itu, hasil pengujian hipotesis ketiga memperoleh hasil bahwa golongan layanan peserta ASKES juga berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan peserta ASKES dengan nilai sig  $0,038 < 0,05$ . Besarnya pengaruh (koefisien regresi) golongan layanan peserta ASKES terhadap kepuasan peserta ASKES sebesar  $-0,074$  yang menunjukkan skor kepuasan peserta ASKES Center golongan layanan 1 lebih rendah  $0,074$  dibandingkan skor kepuasan peserta ASKES Center golongan layanan 2. Artinya peserta ASKES dengan golongan layanan II lebih puas terhadap pelayanan ASKES dibandingkan dengan peserta ASKES dengan golongan layanan I.

Hasil penelitian menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan peserta ASKES Center RSUD Banyumas sebesar  $81,45\%$ . Ini berarti hipotesis keempat penelitian ini yang menyatakan tingginya tingkat kepuasan peserta ASKES pegawai negeri tidak lebih dari  $83\%$ , dapat diterima. Dari hasil ini terlihat memang kepuasan peserta ASKES Center di RSUD Banyumas memang kurang maksimal. Hal ini dikarenakan pelayanan yang dirasakan oleh peserta tersebut memang kurang memuaskan karena kurang sesuai dengan harapan mereka.

#### KESIMPULAN

1. Penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta ASKES RSUD Banyumas karena nilai sig  $0,000 < 0,05$ .
2. Kelengkapan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta ASKES dengan nilai sig  $0,000 < 0,05$ .
3. Golongan layanan peserta ASKES berpengaruh terhadap kepuasan peserta ASKES dengan sig  $0,038 < 0,05$
4. Tingginya tingkat kepuasan peserta ASKES pegawai negeri tidak lebih dari  $83\%$ .

#### SARAN

Untuk dapat meningkatkan kepuasan peserta ASKES sesuai dengan misi perusahaan maka sebaiknya perusahaan dapat memberikan pelayanan yang maksimal yaitu:

1. Dengan tidak membeda-bedakan penanganan keluhan sebagai layanan jasa asuransi kesehatan kepada peserta ASKES berdasarkan golongannya.
2. Dari segi kelengkapan fasilitas sebaiknya pihak perusahaan mengupayakan udara di ruang tunggu supaya lebih segar, misalnya dengan memberi parfum yang

menyegarkan pada kipas angin atau AC (*air conditioning*) sehingga keseegarannya dapat benar-benar dirasakan oleh peserta ASKES terutama di ASKES center

3. Dengan lebih banyak membekali petugas yang melayani peserta ASKES dengan pengetahuan teknis tentang layanan ASKES sehingga dapat melayani dan memberikan solusi yang tepat kepada peserta.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Assael, H.1998. *Consumer Behavior and Marketing Action*. Boston: Wadsworth, Inc.
- Buchari.2004. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Gujarati, D., 2004. *Ekonometrika Dasar*. Jakarta: Erlangga.
- Hasbullah Thabrany. 2005. *Dasar – Dasar Asuransi Kesehatan*. Jakarta: Pamjaki
- Irawan.2002. *Strategi Efektif Merebut dan Mempertahankan Pangsa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P. 2000. *Marketing Management*. Millennium Edition. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Mowen, John, M Minor. 2000. *Perilaku Konsumen*. Edisi 5. Jakarta: Erlangga.
- Roger.2001. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiono. 2001. *Statistika Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto.2005.*Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta:CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. 1995. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.