

BEBERAPA FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PESERTA JAMSOSTEK TERHADAP PROSES PELAYANAN KESEHATAN BAGI
TENAGA KERJA DI PT. BITRATEx INDUSTRIES SEMARANG

YENY SULISTYOWATI -- E2A399207
(2001 - Skripsi)

Tenaga kerja untuk meningkatkan produktivitas kerjanya membutuhkan berbagai bentuk pelayanan, diantaranya adalah pelayanan kesehatan yang dikelola oleh PT. Jamsostek. Biaya kesehatan terutama dalam pelayanan kesehatan yang meningkat terasa sekali pengaruhnya. Image positif perusahaan dalam konteks pelayanan berbanding lurus dengan pelayanan yang berhasil diberikan kepada konsumennya, begitu pula dengan tenaga kerja sebagai peserta Jamsostek memerlukan kepuasan dalam pelayanan kesehatan yang diterima. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui beberapa faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan peserta Jamsostek terhadap pelayanan kesehatan bagi tenaga kerja di PT. Bitratex Industries.

Jenis penelitian adalah explanatory dengan desain pendekatan cross sectional. Pengambilan data dilakukan dengan wawancara menggunakan kuesioner terhadap sejumlah 92 orang sample. Analisa data secara deskriptif dan analitik menggunakan uji Chi kuadrat untuk mengetahui hubungan antara variabel. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan peserta jamsostek dan variabel bebas adalah umur, tingkat pendidikan, social ekonomi, lama pelayanan, pengetahuan serta jarak ke tempat pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara lama waktu pelayanan dengan tingkat kepuasan ($p \text{ value} = 0,012, < 0,05$), ada hubungan antara tingkat pengetahuan dengan tingkat kepuasan ($p \text{ value} = 0,00 < 0,05$), serta tidak ada hubungan antara umur, tingkat pendidikan, tingkat social ekonomi dan jarak ke tempat pelayanan dengan tingkat kepuasan.

Disarankan agar meningkatkan pengetahuan peserta, memperbaiki lama pelayanan terutama dari manajemen interpersonal dengan pemberain pelayanan kesehatan yang ramah, informative, komunikatif, responsive, suportif, cekatan dan sopan.

Kata Kunci: TINGKAT KEPUASAN, PESERTA JAMSOSTEK, PELAYANAN KESEHATAN