

ANALISIS KEPUASAN PESERTA PROGRAM JPK JAMSOSTEK
ATAS JASA PELAYANAN KESEHATAN UNTUK MENINGKATKAN
KEPESERTAAN PADA PT. JAMSOSTEK (PERSERO)
(STUDI KASUS DI KANTOR CABANG SEMARANG)

TESIS

Diajukan kepada Pengelola Program Studi Magister Manajemen
Universitas Diponegoro
Untuk memenuhi sebagian syarat guna
memperoleh derajat Sarjana S-2 Magister Manajemen



Diajukan oleh :

Nama : Erie Susanto

N I M : C.4A.096039

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO

1998

ANALISIS KEPUASAN PESERTA PROGRAM JPK JAMSOSTEK
ATAS JASA PELAYANAN KESEHATAN UNTUK MENINGKATKAN
KEPESERTAAN PADA PT. JAMSOSTEK (PERSERO)
(STUDI KASUS DI KANTOR CABANG SEMARANG)

TESIS

Diajukan kepada Pengelola Program Studi Magister Manajemen
Universitas Diponegoro
Untuk memenuhi sebagian syarat guna
memperoleh derajat Sarjana S-2 Magister Manajemen

Diajukan oleh :

Nama : Erie Susanto
N I M : C.4A.096039

Kepada

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO

1998

ANALISIS KEPUASAN PESERTA PROGRAM JPK JAMSOSTEK
ATAS JASA PELAYANAN KESEHATAN UNTUK MENINGKATKAN
KEPESERTAAN PADA PT. JAMSOSTEK (PERSERO)
(STUDI KASUS DI KANTOR CABANG SEMARANG)

TESIS

Diajukan kepada Pengelola Program Studi Magister Manajemen
Universitas Diponegoro
Untuk memenuhi sebagian syarat guna
memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen
Magister Manajemen

Diajukan oleh :

Nama : Erie Susanto

N I M : C.4A.096039

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I



Dra. Niken Rahayu, MS
Ketua

Dosen Pembimbing II



Dra. Yoestini, MSi.
Anggota

A B S T R A K

Penelitian ini dilakukan di PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Semarang. Peneliti ingin mengetahui perbedaan tingkat kepuasan peserta program JPK Jamsostek yaitu pada tingkat pendidikan peserta, status kepegawaian peserta dan penghasilan peserta.

Dalam penelitian ini tingkat kepuasan peserta program JPK Jamsostek dikaitkan dengan empat faktor yang mempengaruhinya, yaitu : sikap dokter, mutu pelayanan, tempat praktek dan fasilitas pelayanan. Kemudian juga diteliti hubungan antara tingkat kepuasan peserta program JPK Jamsostek dengan keempat faktor yang mempengaruhi tersebut.

Sampel penelitian adalah 300 orang peserta program JPK Jamsostek pada 7 (tujuh) perusahaan peserta program Jamsostek yang dibagi pada lima daerah lokasi penelitian, yaitu daerah tengah, selatan, barat, utara dan daerah timur, hal ini untuk mengetahui penyebaran peserta program JPK Jamsostek yang ada pada Kantor Cabang Semarang.

Peserta program JPK Jamsostek Kantor Cabang Semarang dapat disimpulkan sebagai berikut : untuk tingkat pendidikan peserta rata-rata sudah berpendidikan SLTA keatas, untuk status kepegawaian peserta, sudah pegawai tetap sedang untuk penghasilan peserta masih dibawah upah Rp. 200.000,-.

Hubungan antara tingkat kepuasan peserta program JPK Jamsostek dengan empat faktor yang mempengaruhi, menggunakan analisis statistik model Chi Square, dan Coefisien Contingensi.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan, untuk tingkat pendidikan ada hubungan yang signifikan, antara tingkat kepuasan peserta program JPK Jamsostek dengan tempat praktek dan fasilitas pelayanan, untuk status kepegawaian ada hubungan yang signifikan, antara tingkat kepuasan peserta program JPK Jamsostek dengan sikap dokter dan mutu pelayanan, sedangkan pada penghasilan ada hubungan yang signifikan, antara tingkat kepuasan peserta program JPK Jamsostek dengan sikap dokter dan mutu pelayanan.

Demikian untuk dapat mencapai tingkat kepuasan peserta program JPK Jamsostek yang maksimal, manajemen perlu memperhatikan secara sungguh-sungguh keempat faktor tersebut diatas.

A B S T R A C T

This research is done at the branch of PT. Jamsostek (Persero) Semarang. The researcher would like to know the differences of participant satisfaction level of Jamsostek Health Care Guarantee program that is on the level of participant education, the employment status of the participant and the income of the participant.

In this research, the participant satisfaction level of Jamsostek Health Care Guarantee program is connected with four factors that influence it, that is : the doctor's attitude, the quality of the service, the place examining, and the facility of the service. Then, the relation between the Jamsostek Health Care Guarantee program participant satisfaction level and the four factors which influenced are also observed.

The sample of the is 300 participant of Jamsostek Health Care Guarantee program in seven companies that join in Jamsostek program which is divided into five location areas of research, that is central area, south area, west area, north area and east area, and it is done in order to know the spread of the participant of Jamsostek Health Care Guarantee program existing in Semarang Branch Office.

The participant of Jamsostek Health Care Guarantee program of Semarang branch office can be concluded as follows : the education level of the participant is at least, average education have been educated beyond Senior High School, for the permanent participant status have been the permanent employee while for the participant income is under Rp. 200.000,-

The relation between the participant satisfaction level of Jamsostek Health Care Guarantee program four influencing factors, use statistics analysis model Chi-Square and Coefficient Contingency.

The result of the research shows that for the education level, there is a significant relationship between the participant satisfaction level of Jamsostek Health Care Guarantee program with the place and the facility

of the service, for the employment status there is significant relationship between the participant satisfaction level of Jamsostek Healt Care Guarantee program with the doctor's attitude and the quality of the service, and for income there is significant connection between the participant satisfaction level of Jamsostek Healt Care Guarantee program with the doctor's attitude and the quality of the service.

So it is necessary for the management to pay attention to the four factors mentioned above seriously in order to get the maximum level of the participant satisfaction of Jamsostek Healt Care Guarantee program.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatnya, dengan penyusunan tesis yang berjudul “ Analisis Kepuasan Peserta Program JPK Jamsostek atas jasa Pelayanan Kesehatan untuk Meningkatkan Kepesertaan pada PT. Jamsostek (Persero) “, dapat tersusun untuk memenuhi salah satu syarat guna menempuh pendidikan pascasarjana program studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis yakin, dalam penulisan tesis ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik, tanpa adanya bimbingan dan arahan serta petunjuk dari dosen pembimbing yang sudi meluangkan waktu untuk membimbing dengan penuh keiklasan dan kesabarannya dalam memberi petunjuk dalam pembuatan tesis ini.

Untuk itu, penulis mengucapkan terimakasih yang tiada terhingga, dan semoga mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Amin.

Ucapan terima kasih, penulis sampaikan pula kepada yang terhormat :

1. Direksi PT. Jamsostek (Persero) yang telah berkenan memberi kesempatan mengikuti studi lanjut pada Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.
2. Bapak H. Razali T. Djalil, Ka. Kanwil V PT. Jamsostek (Persero) Jateng dan DI Yogyakarta, yang telah berkenan memberi waktu dan semangat, sehingga dapat terselesainya studi pada program Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.
3. Ibu Dra. Niken Rahayu, MS selaku pembimbing pertama dan Ibu Dra. Yoestini, Msi selaku pembimbing kedua yang telah memberi petunjuk, pengarahan serta bimbingan dengan penuh kesabaran dan keiklasannya, yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam penyusunan tesis ini.

4. Bapak Prof. Dr. Soewito, selaku Direktur Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang yang telah berkenan memberi kesempatan, kemudahan dan mempercepat penyelesaian penyusunan tesis ini
5. Ibu Na Rimarenasih dan keluarga yang telah banyak meluangkan waktu dan rekan-rekan di Kantor maupun di program studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang yang telah membantu menyumbangkan pikiran-pikirannya yang sangat berguna untuk menyelesaikan tesis ini
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, dalam membantu selama mengikuti pendidikan, melakukan penelitian, penyusunan tesis, dan mengikuti ujian akhir.
7. Terakhir kepada istri tercinta dan kedua anak tersayang, Astika dan Anggriawan serta kepada keluarga disampaikan terimakasih khusus atas pengertian, dorongan dan doa selama penulis menyelesaikan pendidikan. Semoga pengorbanan ini tidak sia-sia. Amin

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran perbaiki sangat diharapkan.

Semoga tesis ini ada manfaatnya untuk peningkatan pelayanan program JPK Jamsostek khususnya di PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Semarang.

Semarang, Oktober 1998

Penulis,

Erie Susanto

C.4A.096039

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Abstraksi	iii
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xii
Bab I : PENDAHULUAN	
1. Latar Belakang	1
2. Perumusan Masalah	9
3. Tujuan Penelitian	11
3.1. Lingkup Penelitian	12
3.2. Manfaat Penelitian	13
4. Sistematika Penulisan	14
Bab II : LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	
1. Penelitian Terdahulu	17
2. Tinjauan Pustaka	18
2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	21
2.2. Konsep Kepuasan Pelanggan	31
3. Kerangka Berpikir	34
4. Hipotesis	38
5. Definisi Operasional Variabel	38

Bab III	: METODE PENELITIAN	
	1. Jenis dan Sumber Data	40
	1.1. Jenis Data	40
	1.2. Sumber Data	41
	2. Pengumpulan Data	42
	2.1 Wawancara	42
	2.2. Kuesioner.....	43
	3. Teknik Analisis	44
Bab IV	: GAMBARAN UMUM PT. JAMSOSTEK (PERSERO)	
	1. Sejarah dan Perkembangan Jamsostek	49
	2. Jenis-jenis Program	50
	3. Kepesertaan	53
	4. Dasar Hukum	54
	5. Badan Penyelenggara	55
	6. Program JPK Jamsostek	59
	7. Struktur Organisasi	67
Bab V	: ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
	1. Analisis data identitas.....	76
	1.1. Responden menurut tingkat pendidikan.....	76
	1.2. Responden menurut status kepegawaian....	77
	1.3. Responden menurut penghasilan.....	78
	2. Analisis dan pembahasan penelitian.....	80
	3. Signifikansi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.....	93
	4. Analisis kualitatif	101
	5. Implikasi strategi.....	103

Bab VI : KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan	105
2. Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN-LAMPIRAN	120
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Sifat Program Jamsostek	5
Tabel 2.	Data Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan PT.Jamsostek (Persero) Kacab Semarang tahun 1996 dan 1997.....	8
Tabel 3.	Unsur Pelayanan Kesehatan	19
Tabel 4.	Kualitas Pelayanan Kesehatan	20
Tabel 5.	Cara konsumen menilai lima dimensi kualitas jasa	25
Tabel 6.	Kerangka perpaduan kualitas enternal & eksternal	33
Tabel 7.	Kemanfaatan program Jamsostek	51
Tabel 8.	Iuran Jamsostek	53
Tabel 9.	Jumlah karyawan dan pendidikannya	75
Tabel 10.	Responden menurut tingkat pendidikan	77
Tabel 11.	Responden menurut status kepegawaian	78
Tabel 12.	Responden menurut penghasilan	79
Tabel 13.	Hubungan antara tingkat pendidikan dengan Sikap dokter.....	81
Tabel 14.	Hubungan antara tingkat pendidikan dengan Mutu pelayanan	82
Tabel 15.	Hubungan antara tingkat pendidikan dengan Tempat praktek	83
Tabel 16.	Hubungan antara tingkat pendidikan dengan Fasilitas pelayanan	84
Tabel 17.	Hubungan antara status pegawai dengan Sikap dokter	85
Tabel 18.	Hubungan antara status pegawai dengan Mutu pelayanan	86

Tabel 19.	Hubungan antara status pegawai dengan Tempat praktek	87
Tabel 20.	Hubungan antara status pegawai dengan Fasilitas pelayanan	88
Tabel 21.	Hubungan antara penghasilan dengan Sikap dokter	89
Tabel 22.	Hubungan antara penghasilan dengan Mutu pelayanan	90
Tabel 23.	Hubungan antara penghasilan dengan Tempat praktek	91
Tabel 24.	Hubungan antara penghasilan dengan Fasilitas pelayanan	92
Tabel 25.	Signifikansi hubungan antara variabel independen Dengan variabel dependen (tingkat pendidikan).....	93
Tabel 26.	Signifikansi hubungan antara variabel independen Dengan variabel dependen (status pegawai).....	96
Tabel 27.	Signifikansi hubungan antara variabel independen Dengan variabel dependen (penghasilan).....	99
Tabel 28.	Hasil penelitian kepuasan peserta pada Program JPK Jamsostek	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Skema hubungan antara pengusaha, badan penyelenggara, Pelayanan kesehatan serta TK & Keluarganya	7
Gambar 2.	Konsep kepuasan pelanggan	23
Gambar 3.	Strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ..	28
Gambar 4.	Kerangka berpikir	37
Gambar 5.	Pola pelaksanaan program JPK Jamsostek	58
Gambar 6.	Prosedur pelayanan program JPK	65
Gambar 7.	Struktur organisasi PT. Jamsostek (Persero) Kacab. Semarang	67
Gambar 8.	Pelaksana pelayanan kesehatan program JPK Jamsostek lama (periode sebelum thn. 1998).....	114
Gambar 9.	Pelaksana pelayanan kesehatan program JPK Jamsostek baru (periode thn. 1998).....	115
Gambar 10.	Rumah sakit rujukan pelayanan kesehatan Program JPK Jamsostek baru	116
Gambar 11.	Kendaraan operasional klinik kesehatan keliling PT. Jamsostek (Persero) Kantor Wilayah V	117

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Terwujudnya keadaan sehat merupakan kehendak semua pihak. Tidak hanya oleh orang-perorangan atau keluarga, tetapi juga oleh kelompok dan bahkan oleh seluruh anggota masyarakat. Adapun yang dimaksudkan dengan sehat disini ialah keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis (UU No. 23 tahun 1992).

Untuk dapat mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak upaya yang harus dilaksanakan. Salah satu diantaranya yang dipandang mempunyai peranan yang cukup penting adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Jika pelayanan kesehatan tidak tersedia, tidak tercapai, tidak terjangkau, tidak berkesinambungan, tidak menyeluruh, tidak terpadu dan atau tidak bermutu tentu sulit diharapkan terwujudnya keadaan sehat tersebut (Azrul Azwar, 1996).

Pengertian pelayanan kesehatan yang dimaksudkan disini mencakup bidang yang amat luas sekali. Secara umum dapat diartikan sebagai setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama sama dalam suatu organisasi untuk meningkatkan dan memelihara kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta

memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.

Dari pengertian yang seperti ini jelaslah bahwa bentuk dan jenis pelayanan kesehatan yang dapat diselenggarakan banyak macamnya.

Secara umum dapat dibedakan atas dua macam:(Azrul Azwar, 1996) *Pertama*, pelayanan kesehatan personal (personal health services) atau sering disebut pula sebagai pelayanan kedokteran (medical services). *Kedua*, pelayanan kesehatan lingkungan (environmental health services) atau sering disebut pula sebagai pelayanan kesehatan masyarakat (publik health services).

Kedua bentuk pelayanan kesehatan ini mempunyai ciri-ciri tersendiri. Jika pelayanan kesehatan tersebut terutama ditujukan untuk menyembuhkan penyakit (curative) dan memulihkan kesehatan (rehabilitative) disebut dengan nama pelayanan kedokteran. Sedangkan jika pelayanan kesehatan tersebut terutama ditujukan untuk meningkatkan kesehatan (promotive) dan mencegah penyakit (preventive) disebut dengan nama pelayanan kesehatan masyarakat.

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia. Dengan kondisi yang sehat maka manusia dapat melakukan segala kegiatan termasuk bekerja secara maksimal sehingga menghasilkan kinerja dan produktivitas yang tinggi.

Dalam pelaksanaan Jaminan Sosial, program kesehatan dimaksudkan untuk memelihara, memulihkan, dan memperbaiki kesehatan dari peserta dan keluarganya, dan kemampuannya untuk bekerja secara produktif. Bentuk perlindungan, pemeliharaan dan peningkatan kesejahteraan yang dimaksud diselenggarakan dalam bentuk program jaminan sosial tenaga kerja yang bersifat dasar, dengan berasaskan usaha bersama, kekeluargaan, dan gotong royong sebagaimana terkandung dalam jiwa dan semangat Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Pada dasarnya program ini menekankan pada perlindungan bagi tenaga kerja yang relatif mempunyai kedudukan yang lebih lemah. Oleh karena itu pengusaha memikul tanggung jawab utama, dan secara moral pengusaha mempunyai kewajiban untuk meningkatkan perlindungan dan kesejahteraan tenaga kerja. Disamping itu, sudah sewajarnya apabila tenaga kerja juga berperan aktif dan ikut bertanggung jawab atas pelaksanaan program Jaminan Sosial Tenaga Kerja demi terwujudnya perlindungan tenaga kerja dan keluarganya dengan baik.

Sudah menjadi kodrat, bahwa manusia itu berkeluarga dan berkewajiban menanggung kebutuhan keluarganya. Oleh karenanya, kesejahteraan yang perlu dikembangkan bukan hanya bagi tenaga kerja sendiri, juga bagi keluarganya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam arti luas. yang harus tetap terpelihara pada saat tenaga kerja kehilangan sebagian atau seluruh

penghasilannya sebagai akibat terjadinya resiko-resiko sosial antara lain kecelakaan kerja, sakit, meninggal dunia, dan hari tua.

Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) Jamsostek memberikan pelayanan kesehatan berupa rawat jalan, rawat inap dirumah sakit, perawatan kehamilan dan pertolongan persalinan, obat-obatan dan pelayanan kesehatan lainnya bagi tenaga kerja dan keluarganya yang menderita sakit.

Sesuai dengan ketentuan yang berlaku, bahwa perusahaan wajib mengikut sertakan (mengasuransikan) tenaga kerjanya dalam program Jamsostek tersebut kepada Badan Penyelenggara yang ditunjuk. Berdasarkan Undang-Undang No: 3 tahun 1992 ditetapkan bahwa Badan Penyelenggara Program Jamsostek haruslah Badan Usaha Milik Negara yang berstatus hukum Perusahaan Perseroan. Badan penyelenggara program Jamsostek, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. : 14 tahun 1993 tentang penyelenggaraan program Jamsostek, PT. JAMSOSTEK (Persero) ditunjuk sebagai Badan Penyelenggara .

Adapun sifat dari program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) Jamsostek sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dapat dilihat pada halaman berikut :

Tabel. 1

SIFAT PROGRAM JAMSOSTEK

NO.	URAIAN	JKK	JKM	JHT	JPK
1	Pelaksanaan	Mekanisme Asuransi	Mekanisme Asuransi	Mekanisme Tabungan Murni	Mekanisme Asuransi
2	Kepesertaan	Dapat diikuti seluruh TK	Dapat diikuti Seluruh TK	Hanya TK tetap	TK dan keluarganya
3	Timbulnya Hak	Waktu terjadi Risiko	Waktu terjadi Risiko	- Usia tua - Cacat total - Kematian	Pada saat Kepesertaan
4	Jaminan	Tergantung upah / gaji	Distandarisir	Lamanya Menabung	Pelayanan medis
5	Besarnya Jaminan	- Pengangkutan - STMB - Pengobatan - Cacat - Kematian - 60 bulan - Upah / Gaji	- Santunan Kematian Rp. 1.000.000,- - Pemakamam Rp. 200.000,-	Saldo Tabungan + Bunga	Promotif Preventif Kuratif Rehabilitatif

Sumber : PT. Jamsostek (Persero)

Atas dasar sifat program Pelayanan Kesehatan Jamsostek diatas, maka PT. Jamsostek (Persero) Cabang Semarang dalam memberikan pelayanan kesehatan pada peserta dan keluarganya mendapat persaingan yang semakin ketat dari Badan Usaha lain yang bergerak dalam menyelenggarakan program pelayanan kesehatan, contohnya seperti PT. ASKES (Persero), Bapel Hatimas, Puri Husadha, Tugu Mandiri, Panti Wilasa, Simas Sehat dan lain sebagainya, sehingga kehadiran Badan Usaha yang menyelenggarakan

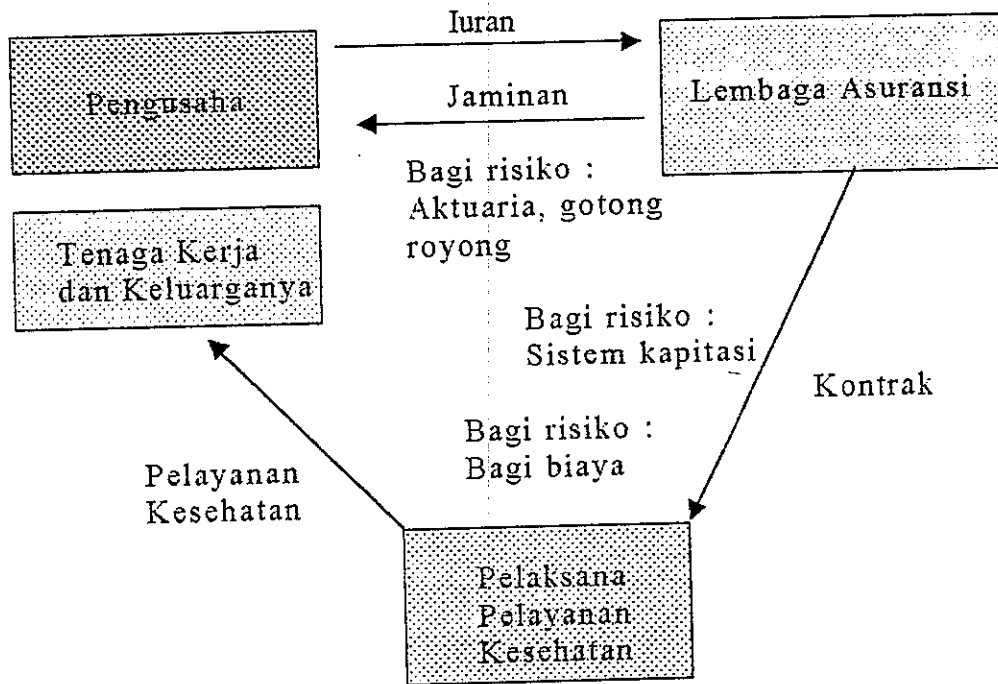
pelayanan kesehatan yang lebih baik dan cepat akan menjadi pesaing utama bagi PT. Jamsostek (Persero).

Serta banyaknya keluhan dari peserta program JPK Jamsostek mengenai pelayanan yang diberikan oleh Badan Penyelenggara dalam hal ini PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Semarang terhadap kedatangan dokter pada jam praktek, tidak adanya dokter pada jam praktek serta keramahan dokter pada peserta / pasien, pemberian obat, serta fasilitas pelayanan kesehatan yang seadanya saja dengan tidak memenuhi standard minimal pemberi pelayanan kesehatan dari Departemen Kesehatan RI. Dalam hal ini Badan Penyelenggara diusahakan keseimbangannya dengan besarnya iuran yang diterima, agar tidak terjadi defisit yang akan merugikan semua pihak. Sedangkan iuran ditentukan oleh peraturan perundang undangan yang berlaku, maka jaminannya yang diberikan juga dibatasi sesuai peraturan yang berlaku, misalnya dengan prinsip dokter keluarga, rujukan, lamanya perawatan/inap, dan pemberian obat generik yang diberikan pada peserta program JPK Jamsostek.

Adapun skema hubungan antara Pengusaha, Badan Penyelenggara, dengan Pelaksana Pelayanan Kesehatan serta Tenaga Kerja dan keluarganya dapat dilihat bagan dibawah ini sebagai berikut :

Bagan. 1

SKEMA HUBUNGAN ANTARA PENGUSAHA, BADAN PENYELENGGARA, PELAYANAN KESEHATAN SERTA TENAGA KERJA DAN KELUARGANYA



Sumber : *Aspek-aspek Jaminan Sosial*
(Sentanoe Kertonegoro, 1989)

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Semarang perlu menganalisis tentang kepuasan peserta program JPK Jamsostek terhadap pelayanan kesehatan Jamsostek, karena hal ini dapat mempengaruhi dalam peningkatan kepesertaan program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) Jamsostek.

Adapun perkembangan kepesertaan program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) di Kantor Cabang Semarang, pada posisi tahun 1996 dan 1997 dapat dilihat dibawah ini :

Tabel.2

**DATA PROGRAM JAMINAN PEMELIHARAAN KESEHATAN
PT. JAMSOSTEK (PERSERO) KACAB. SEMARANG
TAHUN 1996 S/D 1997**

NO	BULAH	1996				1997			
		TK	KENAIKAN %	TTG	KENAIKAN %	TK	KENAIKAN %	TTG	KENAIKAN %
1	Januari	22 023		48 811		34 333		76 127	
2	Februari	23 134	5,04 %	50 763	4,00 %	34 839	1,47 %	77 269	1,50 %
3	Maret	24 519	5,99 %	52 635	3,69 %	35 075	0,68 %	77 840	0,74 %
4	April	25 096	2,35 %	54 096	2,78 %	35 429	1,01 %	78 661	1,05 %
5	Mei	26 242	4,57 %	55 697	2,96 %	35 435	0,02 %	78 681	0,03 %
6	Juni	27 633	5,30 %	60 978	9,48 %	35 781	0,98 %	79 445	0,97 %
7	Juli	29 031	5,06 %	65 476	7,38 %	37 920	5,98 %	81 954	3,16 %
8	Agustus	30 709	5,78 %	68 985	5,36 %	38 432	1,35 %	83 231	1,56 %
9	September	31 836	3,67 %	71 075	3,03 %	38 715	0,74 %	83 591	0,43 %
10	Oktober	31 071	-2,40 %	67 817	-4,58 %	39 386	1,73 %	84 271	0,81 %
11	Nopember	33 988	9,39 %	76 007	12,08 %	39 549	0,41 %	85 425	1,37 %
12	Desember	34 024	0,11 %	76 095	0,12 %	40 086	1,36 %	86 717	1,51 %

Sumber : PT. JAMSOSTEK (Persero) Cabang Semarang

Dilihat dari data perkembangan kepesertaan program JPK Jamsostek diatas, untuk periode tahun 1996 maupun tahun 1997 untuk kenaikan kepesertaan rata-rata masih dibawah 5 %. Hal ini masih dibawah target dari Badan Penyelenggara yang diperkirakan untuk kenaikan kepesertaan program JPK Jamsostek sekitar 10 % setiap bulan. Sehubungan hal tersebut maka dalam penelitian mengenai kepuasan peserta program JPK Jamsostek merupakan

variabel yang mendapat perhatian untuk diteliti, karena sikap peserta ini merupakan faktor yang tepat untuk memprediksi perilaku peserta / konsumen dimasa yang akan datang dalam meningkatkan kepesertaan program JPK Jamsostek pada Kantor Cabang Semarang.

Berangkat dari uraian diatas pelayanan program JPK Jamsostek merupakan kebutuhan dasar manusia. Dengan kondisi yang sehat maka manusia dapat melakukan segala kegiatan termasuk bekerja secara maksimal sehingga menghasilkan kinerja dan produktivitas yang tinggi. Di dalam Pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor : 14 tahun 1993 disebutkan bahwa pengusaha yang telah menyelenggarakan sendiri program Pemeliharaan Kesehatan bagi tenaga kerja dan keluarganya dengan manfaat yang lebih baik dari paket Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) Jamsostek menurut Peraturan Pemerintah ini tidak wajib ikut dalam Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara dalam hal ini PT. Jamsostek (Persero).

2. Perumusan Masalah.

Pada akhir-akhir ini dan untuk masa yang akan datang, peran PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Semarang dalam memberikan program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) Jamsostek kepada tenaga kerja dan keluarganya tidak dapat melepaskan diri dari

masalah pelayanan program JPK Jamsostek yang diberikan kepada peserta. Untuk dapat mengantisipasi hal ini, terutama juga dikaitkan dengan keterlibatan Pelaksana Pelayanan Kesehatan (PPK) dalam menyelenggarakan program JPK Jamsostek sebagai perwujudan peran serta profesi kedokteran turut mengatasi masalah kesehatan bagi tenaga kerja dan keluarganya di wilayah kantor Cabang Semarang, agaknya dipandang perlu antara lain menyelenggarakan berbagai upaya untuk meningkatkan pelayanan program JPK Jamsostek, pengetahuan dan pemahaman kepada para pemberi pelayanan kesehatan, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

2.1. Pelayanan program JPK Jamsostek dianggap baik apabila pelayanan mencakup sikap dokter, mutu pelayanan, tempat praktek dan fasilitas pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dengan perkataan lain pelayanan yang baik apa yang diharapkan oleh peserta/pasien itu tergantung kepada siapa yang melihatnya. Karena masih banyaknya keluhan dari peserta program JPK Jamsostek tentang pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Kantor Cabang Semarang.

2.2. Agar PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Semarang sebagai Badan Penyelenggara tidak menyalahi peraturan

pelaksanaan pelayanan program JPK Jamsostek sesuai dengan peraturan yang berlaku, bagi tenaga kerja dan keluarganya supaya mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapannya.

Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh pelayanan program JPK Jamsostek pada Kantor Cabang Semarang bagi tenaga kerja dan keluarganya, dan bagaimana mengenai **Kepuasan Peserta Program JPK Jamsostek atas Jasa Pelayanan Kesehatan untuk Meningkatkan Kepesertaan**. Hal ini didasari atas kenyataan yang ada bahwa program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) Jamsostek yang dilaksanakan oleh PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Semarang sampai dengan saat ini belum menunjukkan peningkatan kepesertaan yang diharapkan oleh Pemerintah dalam menangani kesejahteraan tenaga kerja dan keluarganya.

3. Tujuan Penelitian.

Di dalam penulisan tesis ini penulis ingin mengetahui mengenai **Kepuasan Peserta Program JPK Jamsostek atas Jasa Pelayanan Kesehatan untuk Meningkatkan Kepesertaan** pada

PT. Jamsostek (Persero) khususnya pada Kantor Cabang Semarang, wilayah operasional meliputi daerah Pembantu Gubernur wilayah Semarang, secara rinci penelitian ini bertujuan untuk :

- Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan bagi peserta program JPK Jamsostek terhadap sikap dokter, mutu pelayanan, tempat praktek dan fasilitas pelayanan pada tingkat pendidikan, status kepegawaian dan besarnya upah bagi tenaga kerja / responden.
- Menganalisis perbedaan tingkat kepuasan peserta program JPK Jamsostek yang diciptakan oleh tiap-tiap faktor yang mempengaruhi pada kepuasan peserta program JPK Jamsostek atas jasa pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Semarang.
- Menganalisis signifikansi hubungan faktor-faktor tersebut, terhadap kepuasan peserta program JPK Jamsostek terutama bagi tenaga kerja dan keluarganya.

3.1. Lingkup Penelitian.

Sehubungan masih banyaknya keluhan tentang pelayanan kesehatan dari peserta program JPK Jamsostek yang diselenggarakan oleh PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Semarang sebagai Badan Penyelenggara, dengan iuran peserta program JPK Jamsostek

yang sangat minim sekali, maka peneliti ingin memperbaiki pelayanan program JPK Jamsostek agar dapat meningkatkan kepesertaan di Kantor Cabang Semarang.

Untuk membatasi lingkup penelitian program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK), peneliti akan melakukan penelitian secara sampel bagi peserta program JPK Jamsostek di wilayah Kantor PT. JAMSOSTEK (Persero) Cabang Semarang yang meliputi daerah Kodia Semarang, Kab. Semarang, Kodia Salatiga, Kab. Kendal, Kab. Demak dan Kab. Grobogan.

3.2. Manfaat Penelitian.

Dalam penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

3.2.1 Badan penyelenggara yaitu PT. JAMSOSTEK (Persero)

Kantor Cabang Semarang, dari hasil penelitian ini dapat merupakan masukan yang baik, dan agar dapat membuat rencana dalam memberikan pelayanan pada peserta program JPK Jamsostek terutama bagi tenaga kerja dan keluarganya secara efektif dan efisien, karena dengan pelayanan pada peserta program JPK Jamsostek yang baik dapat berpengaruh pada peningkatan kepesertaan program JPK Jamsostek untuk masa yang akan datang.

3.2.2 Peserta program JPK Jamsostek akan mempunyai gambaran tentang pelayanan program JPK Jamsostek yang diselenggarakan oleh PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Semarang dengan iuran yang minim sekali, tetapi dapat memberikan pelayanan kesehatan bagi tenaga kerja dan keluarganya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3.2.3 Penulis merupakan kesempatan untuk dapat menerapkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang didapat dari kuliah program studi Magister manajemen yaitu mengkaji kembali ilmu perilaku konsumen terutama tentang kepuasan peserta/konsumen yang dapat memprediksi terhadap jasa pelayanan program JPK Jamsostek.

4. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terbagi menjadi enam bab dimana masing-masing bab dirinci lebih lanjut sebagai berikut :

Bab I

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian terdiri dari lingkup penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

Bab II

Bab ini berisi tentang penelitian terdahulu, tinjauan pustaka terdiri dari pengertian kepuasan pelanggan dan konsep kepuasan pelanggan, kerangka berpikir dan hipotesis serta definisi operasional variabel.

Bab III

Bab ini berisi tentang jenis dan sumber data, pengumpulan data yang terdiri dari wawancara dan kuesioner, serta teknik analisis.

Bab IV

Bab ini berisi tentang sejarah dan perkembangan Jamsostek, jenis-jenis program, kepesertaan, dasar hukum, badan penyelenggara, program JPK Jamsostek serta struktur organisasi.

Bab V

Bab ini berisi tentang analisis dan pembahasan masalah yang dihadapi oleh PT. Jamsostek (Persero) tentang program JPK Jamsostek

Bab VI

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari pembahasan dari hasil penelitian dan saran yang berkaitan dengan hasil temuan dari penelitian ini.

BAB II

LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS

1. Penelitian terdahulu

Penelitian mengenai Analisis Kepuasan Peserta Program JPK Jamsostek atas jasa pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kepesertaan pada PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Semarang, sepengetahuan penulis belum pernah dilakukan.

Namun penelitian serupa sudah pernah dilakukan di wilayah Wates oleh sdr. Edi Jatno dari Universitas Gajah Mada Yogyakarta pada tahun 1996 dengan judul “ Analisis Hubungan Antara Tambahan Beban Tanggungan Biaya Obat diluar DPHO dengan Tingkat Kepuasan pasien Askes Rawat Inap di RSUD Wates “

Berdasarkan hasil penelitian Analisis Hubungan antara Tambahan Beban Tanggungan Biaya Obat diluar DPHO dengan Tingkat Kepuasan pasien Askes Rawat Inap di RSUD Wates dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Hubungan yang tidak signifikan terdapat antara pasien Askes yang membayar tambahan beban tanggungan biaya diluar DPHO dengan yang tidak membayar terhadap tingkat kepuasan.

- b. Faktor informasi obat berpengaruh signifikan terhadap hubungan antara pasien Askes rawat inap yang membayar tambahan beban tanggungan biaya obat diluar DPHO dan kepuasan.

2. Tinjauan Pustaka.

Pengertian manajemen secara umum adalah suatu kegiatan untuk mengatur orang lain guna mencapai suatu tujuan atau menyelesaikan pekerjaan.

Manajemen kesehatan adalah “ suatu kegiatan atau suatu seni untuk mengatur para petugas kesehatan dan non petugas kesehatan guna meningkatkan kesehatan masyarakat melalui program kesehatan” (Soekidjo Notoadmodjo, 1996).

Dengan kata lain manajemen kesehatan masyarakat adalah penerapan manajemen umum dalam sistem pelayanan kesehatan masyarakat, sehingga yang menjadi objek atau sasaran manajemen adalah sistim pelayanan kesehatan masyarakat.

Pelayanan kesehatan sebagai suatu sistim terdiri dari sub sistim pelayanan medik, pelayanan keperawatan, pelayanan rawat inap, rawat jalan dan sebagainya, dan masing-masing sub sistim terdiri sub-sub sistim lagi. (Soekidjo Notoatmodjo, 1996).

Menurut Sudjoko Kuswadi (1996), unsur pelayanan kesehatan yang terdiri atas 2 (dua) unsur, yaitu teknis pelayanan dan hubungan antar manusia. Unsur pelayanan kesehatan ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel.3

UNSUR PELAYANAN KESEHATAN

Teknis pelayanan	Hubungan antar manusia
Proses diagnosis	Tingkah laku petugas kesehatan
Manajemen klinis	Lama tunggu
Morbiditas dan mortalitas	Ketepatan janji
Sarana dan perlengkapan	Hubungan dokter pasien
Tenaga kesehatan	Peran serta dalam mengambil keputusan

*Sumber : Penjaminan Mutu Praktek Dokter Keluarga
(Sudjoko Kuswadji, 1996).*

Sedangkan sebagai bahan penilaian kualitas pelayanan kesehatan, antara hubungan antar manusia dalam pelayanan kesehatan mencakup semua bidang yang terkait, sementara medis teknis mencakup bidang sisanya. Aspek ini dapat dipakai sebagai dimensi kualitas lain, yang dapat diterapkan pada sarana, proses dan hasil. Untuk penilaian kualitas pelayanan kesehatan ialah kemudahan pelayanan, seperti tersedianya gedung dan peralatan, adanya petugas perkantoran, ketercapaian/tersedianya pelayanan, kenyamanan dan sebagainya, hal ini seperti tampak pada tabel di halaman berikut.

Tabel.4

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN

	Medis teknis	Hubungan antar manusia
Sarana	Bangunan Peralatan Biaya	Antar tenaga kesehatan Pendidikan karyawan
Proses	Pelayanan kesehatan Manajemen praktek	Komunikasi Keberlanjutan
Hasil	Pemulihan/penyembuhan Mortalitas/morbiditas Perubahan perilaku	Kepuasan pasien

*Sumber : Penjaminan Mutu Praktek Dokter Keluarga
(Sudjoko Kuswadi, 1996).*

Menurut Azwar (1989) dalam asuransi, imbalan jasa dalam kegiatan pelayanan kesehatan sebagai sistim pembayaran prepayment yang biayanya dihitung lebih dahulu antara lain berupa :

1. Sistim Paket, yaitu pembayaran dimuka berdasarkan kesepakatan harga, dihitung tiap paket pelayanan kesehatan tertentu.
2. Sistim Kapitasi, yaitu pembayaran dimuka berdasarkan harga, dihitung untuk tiap peserta dalam jangka waktu tertentu.

Sistim pembiayaan kapitasi total ialah pelayanan kesehatan yang pembiayaannya dihitung sesuai dengan

kapitasi dari peserta yang menjadi tanggung jawab penuh dari penyelenggara pelayanan kesehatan.

2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah menciptakan kepuasan bagi para pelanggan. Terciptanya kepuasan dapat memberikan beberapa manfaat. Salah satu diantaranya ialah terciptanya hubungan yang harmonis antara perusahaan dan pelanggan. Hal ini memberikan dasar yang baik bagi pembeli ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan serta membentuk rekomendasi yang menguntungkan perusahaan. Schnaars (1991).

Menurut Engel (1991),

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil perolehannya (Outcome) tidak memenuhi harapan.

Kepuasan peserta merupakan keseimbangan antara harapan-harapannya dan persepsi yang dialaminya dari pelayanan kesehatan yang diperolehnya.

Menurut Schnaars (1991).

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan (tjiptono, 1994).

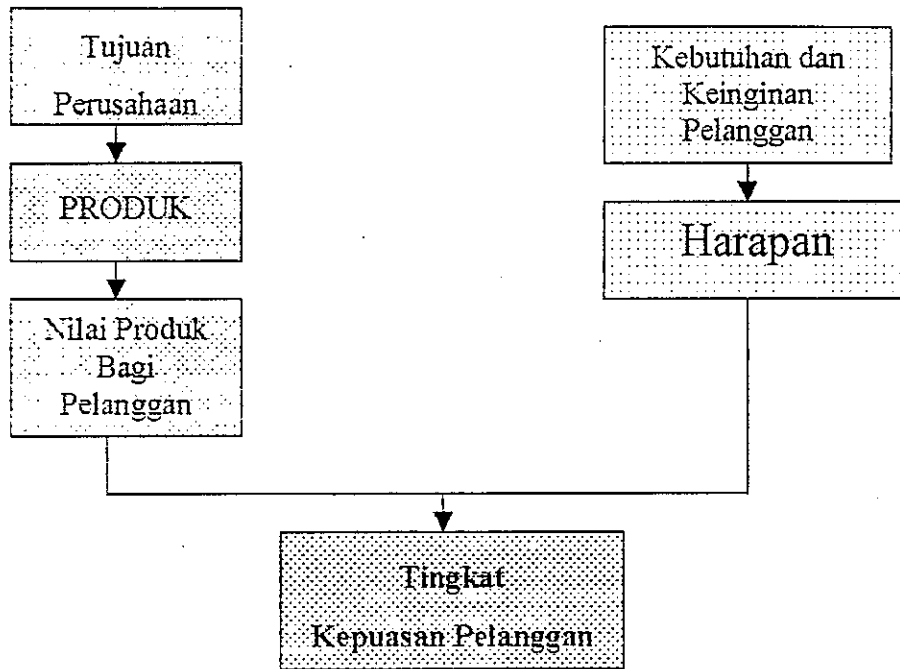
Day (dalam Tse dan Wilton, 1988), menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Konsep kepuasan pelanggan ini dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :

Bagan . 2

KONSEP KEPUASAN PELANGGAN



Sumber : Strategi Pemasaran (Fandy Tjiptono, 1997)

Dalam mengevaluasi jasa yang bersifat intangible, konsumen umumnya menggunakan beberapa atribut atau faktor berikut (Parasuraman, et al, 1985) :

1. Bukti langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

3. Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (Assurance), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Cara Konsumen Menilai Lima Dimensi Kualitas Jasa yaitu Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Langsung dapat dilihat pada Tabel halaman berikut.

Tabel. 5
Cara Konsumen Menilai Lima Dimensi Kualitas Jasa

Bidang Jasa	Keandaian	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	Bukti Langsung
Reparasi mobil (pasar konsumen)	Masalah diatasi dengan cepat dan selesai pada waktu yang dijanjikan	- Mudah diakses; - tidak lama menunggu; - responsif terhadap permintaan	Mekanik yang berpengetahuan luas	- Mengenal nama pelanggan; - mengingat masalah dan preferensi pelanggan sebelumnya	- Fasilitas reparasi, ruang tunggu; - seragam; - peralatan
Penerbangan (pasar konsumen)	Terbang tepat waktu dan tiba di tujuan sesuai jadwal	- Sistem ticketing, inflight, dan penanganan bagasi yang cepat	- Terpercaya; - reputasi yang baik dalam hal keselamatan penumpang; - karyawan yang kompeten	- Memahami kebutuhan khusus individu; - mengantisipasi kebutuhan pelanggan	- Pesawat; - tempat pemesanan tiket; - tempat bagasi; - seragam
Kesehatan (pasar konsumen)	Janji ditepati sesuai jadwal; diagnosisnya terbukti akurat	- Mudah diakses; - tidak lama menunggu; - bersedia mendengar keluhan kesah pasien	- Pengetahuan, keterampilan, - kepercayaan, reputasi	- Mengenal pasien dengan baik; - mengingat masalah (penyakit, keluhan, dll) sebelumnya; - mendengar yang baik, sabar	- Ruang tunggu; - ruang operasi; - peralatan; - bahan-bahan tulis
Arsitektur (pasar bisnis)	Memberikan rancangan sesuai saat yang dijanjikan berikut dengan anggaran yang sesuai	- Menanggapi permintaan khusus; adaptif terhadap perubahan	- Kepercayaan, reputasi, - nama baik di masyarakat; - pengetahuan dan keterampilan	- Memahami industri klien; - memahami dan tanggap akan kebutuhan spesifik klien; - mengenal kliennya	- Kantor; - laporan; - rancangan; - tagihan; - busana karyawan
Pemrosesan informasi (pelanggan internal)	Menyediakan informasi yang dibutuhkan pada saat diminta	- Respon cepat terhadap permintaan; tidak birokratis; - menangani masalah dengan segera	- Staf berpengetahuan luas, terlatih; - terpercaya	- Mengenal nama pelanggan internal sebagai partner individu; - memahami kebutuhan individual dan departemen	- Laporan internal; - kantor; - busana karyawan

Sumber : Strategi Pemasaran (Fandy Tjiptono, 1997)

2.1.1 Metode pengukuran kepuasan pelanggan

Kotler, et al.(1990) mengidentifikasi 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut :

1. Sistem keluhan dan saran
2. Ghost Shopping
3. Lost Customer analysis
4. Survei kepuasan pelanggan

2.1.2 Teknik pengukuran kepuasan pelanggan

Metode survei merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan. Metode survei kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut :

1. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan (directly reported satisfaction)
2. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka harapkan (derived dissatisfaction)

3. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan jangan diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (problem analysis)
4. Responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen.

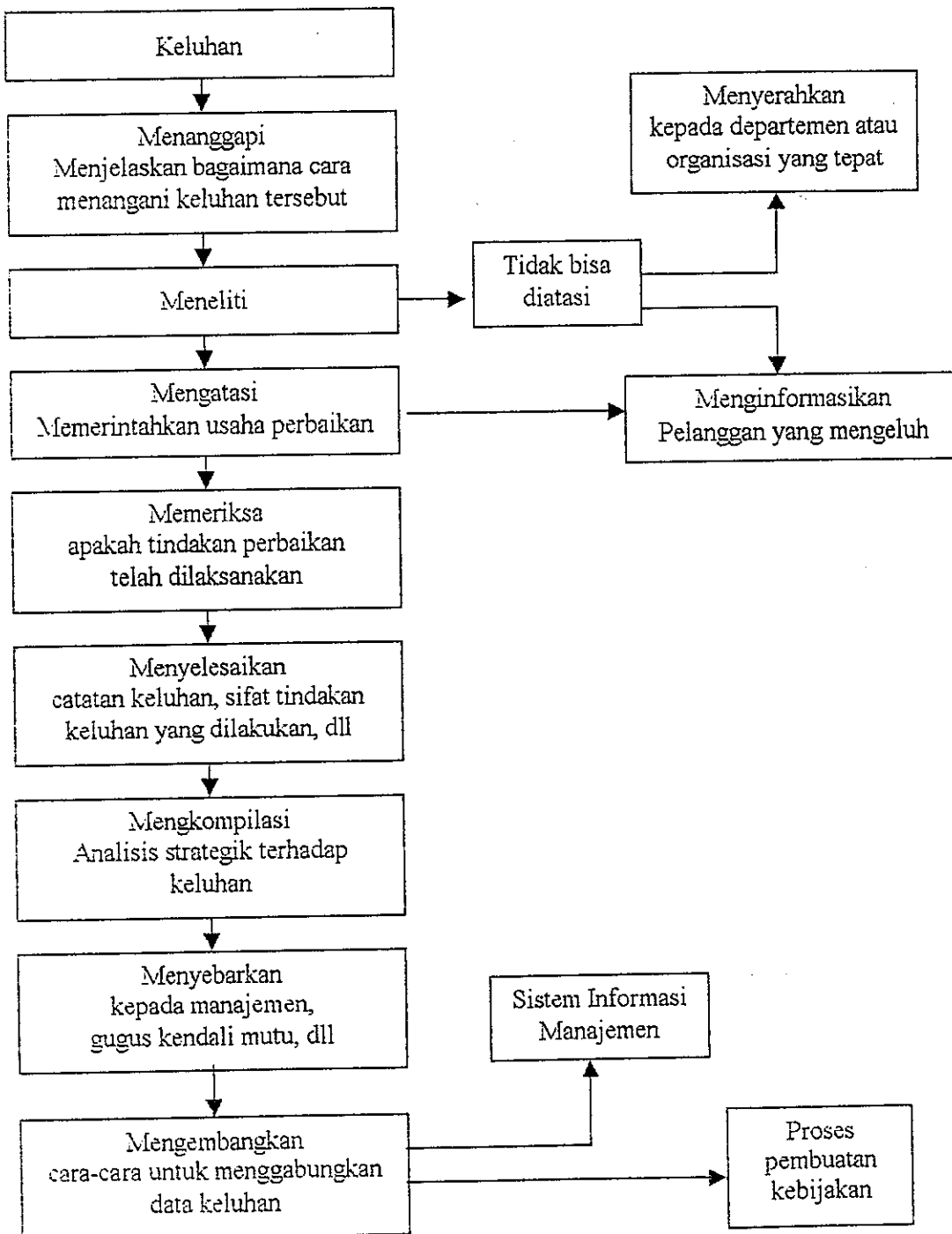
2.1.3 Strategi kepuasan pelanggan

Strategi kepuasan pelanggan menyebabkan para pesaing harus berusaha keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan suatu perusahaan. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Fendy Tjiptono, 1997):

1. Strategi pemasaran berupa Relationship Marketing
2. Strategi Superior customer service
3. Strategi Unconditional guarantess
4. Strategi penanganan keluhan yang efisien
5. Strategi peningkatan kinerja perusahaan
6. Menerapkan Quality Function Deployment (QFD)

Bagan. 3

STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN



Sumber : Strategi Pemasaran (Fandy Tjiptono, 1997)

Ada empat aspek penting dalam penanganan keluhan, yaitu :

1. Empati terhadap pelanggan yang marah
2. Kecepatan dalam penanganan keluhan
3. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan
4. Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan

Sedangkan menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 920/Men.Kes/Per/XII/86 tentang Upaya Pelayanan Kesehatan Swasta dibidang Medik terdapat di Bab IV tentang Persyaratan terdapat pada pasal 10 pada ayat :

1. Balai Pengobatan diselenggarakan oleh Yayasan atau perorangan dengan persyaratan sebagai berikut :
 - 1.1 Pelayanan kesehatan dipimpin minimal oleh seorang para medis perawatan yang berpengalaman dibawah pengawasan, bimbingan, dan pembinaan seorang dokter yang mempunyai Surat Ijin Praktek (SIP) sebagai penanggung jawab.

- 1.2 Pelayanan kesehatan mempunyai satu tempat praktek yang menetap dan terdiri dari ruang periksa, ruang tunggu, dan ruang kamar mandi/WC yang layak.
 - 1.3 Pelayanan kesehatan mempunyai fasilitas peralatan diagnostik dan terapi sederhana sesuai kewenangan perawat dan peralatan gawat darurat sederhana serta menyediakan obat-obatan untuk keperluan pelayanan medik dasar.
2. Dalam pelaksanaan sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat dibantu oleh beberapa tenaga paramedis perawatan dan atau tenaga administrasi.

Sedangkan beberapa karakteristik pemasaran produk jasa kesehatan ialah :

1. Produk jasa kesehatan bersifat intangible, tidak dapat disimpan, pelaksana dan produk itu sendiri tidak dapat dipisahkan, sehingga sulit untuk distandarisasi.
2. Karena melayani masyarakat tenaga kerja dan keluarganya dan biasanya mendapat beberapa kemudahan dari pemerintah, maka pelayanan kesehatan selalu disorot oleh masyarakat tenaga kerja.

3. Adanya ketentuan dari peraturan perundang undangan yang berlaku yang kadang-kadang dapat menghambat perkembangan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara.
4. Biaya pelayanan kesehatan sesuai dengan peraturan dibayar oleh pihak pengusaha, atau sebagian dibayar oleh pengusaha maupun oleh tenaga kerjanya.

Dalam perencanaan kegiatan pemasaran program pelayanan JPK Jamsostek perlu juga dipahami adanya faktor 4 P yang disebut marketing mix atau bauran pemasaran, yaitu mengenai Produk, Harga, Promosi, Place ini merupakan variabel pemasaran yang dapat dikendalikan dan dipakai oleh pelaksana pemasaran program JPK Jamsostek untuk memasarkan produk jasa pelayanan kesehatan yang dihasilkan.

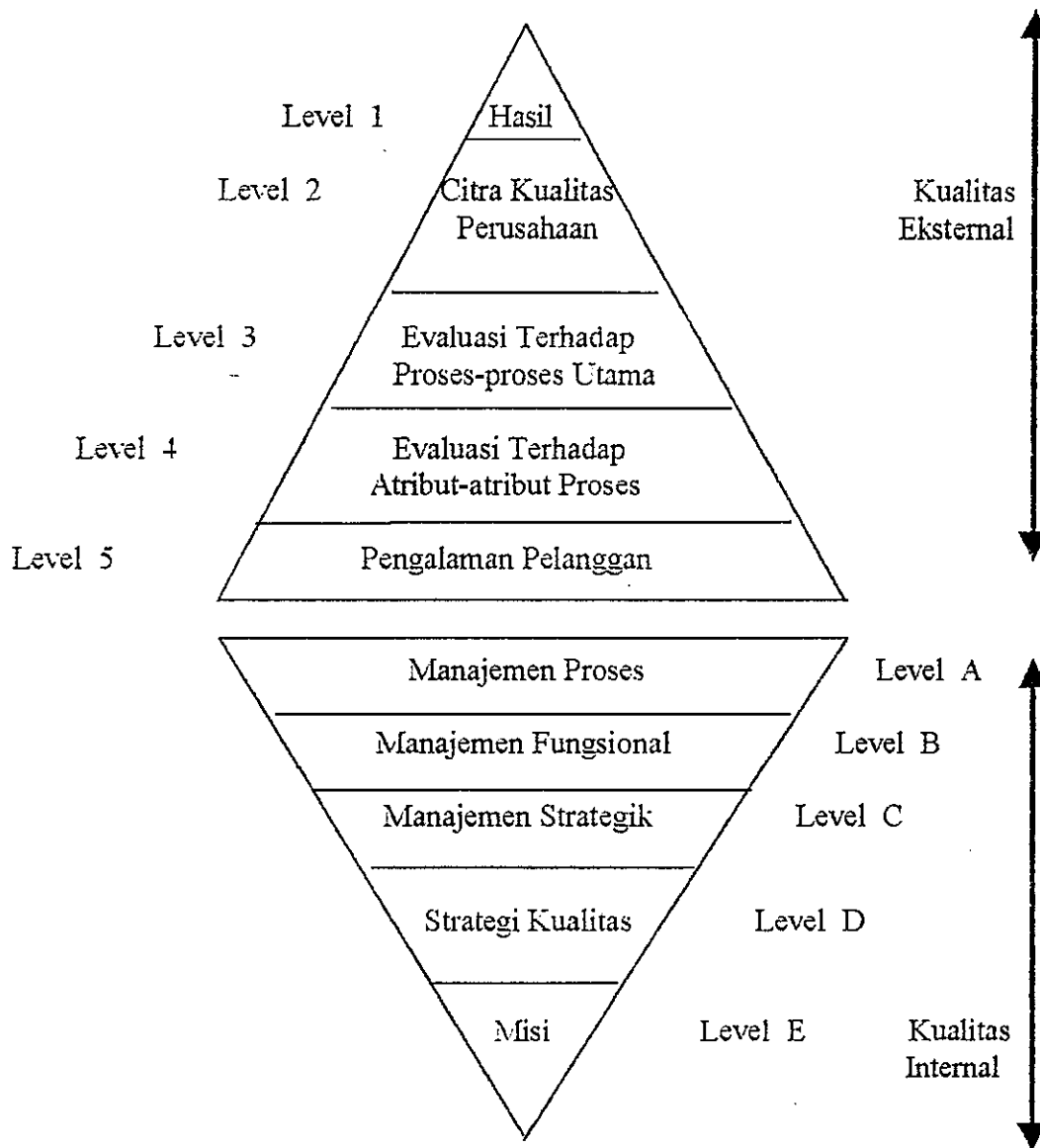
2.2. Konsep kepuasan pelanggan dari perspektif TQM

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan bisnis yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara berkesinambungan atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya. Sistem manajemen TQM berlandaskan pada usaha mengangkat kualitas

sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Karakteristik utama dari TQM antara lain meliputi (*Goetsch dan Davis, 1994*) :

1. Fokus pada pelanggan, baik internal maupun eksternal
2. Memiliki obsesi yang tinggi terhadap kualitas
3. Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah
4. Memiliki komitmen jangka panjang
5. Membutuhkan kerjasama tim (teamwork)
6. Memperbaiki proses secara berkesinambungan
7. Menyelenggarakan pendidikan dan latihan
8. Memberikan kebebasan yang terkendali
9. Memiliki kesatuan tujuan
10. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Tabel. 6
KERANGKA PERPADUAN KUALITAS INTERNAL DAN EKSTERNAL



Sumber : Strategi Pemasaran (Fandy Tjiptono, 1997)

Crosby (dalam Pawitra,1993) mengembangkan suatu kerangka perpaduan kualitas internal dan eksternal (lihat gambar di atas). Crosby menyatakan bahwa komponen kualitas internal suatu perusahaan atau organisasi terdiri atas lima level, yaitu manajemen proses, manajemen fungsional, manajemen strategik, strategi kualitas, dan misi perusahaan. Sedangkan komponen kualitas eksternal terbagi atas lima level, yaitu hasil yang dicapai (relation outcome), citra kualitas perusahaan, evaluasi terhadap proses-proses utama, evaluasi terhadap atribut-atribut proses, serta pengalaman pelanggan.

3. Kerangka berpikir

Adapun variabel-variabel dalam penelitian ini adalah variabel dari sikap dokter, mutu pelayanan,tempat praktek dan fasilitas pelayanan yang diselenggarakan oleh PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Semarang.

Berbeda dengan bentuk badan usaha seperti BUMN atau swasta lainnya, PT. Jamsostek (Persero) bukan kumpulan modal atau konsentrasi modal, tetapi terutama membantu para pesertanya untuk meningkatkan kesejahteraan.

Sebagai BUMN PT. Jamsostek (Persero) berorientasi melayani masyarakat umum terutama masyarakat tenaga kerja dan keluarganya.

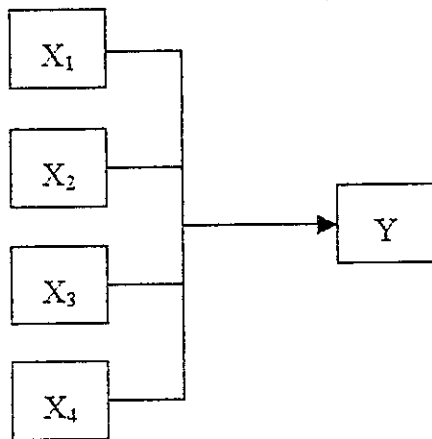
maka maju mundurnya PT. Jamsostek (Persero) ditentukan oleh peran serta para peserta pengikut program JPK Jamsostek. PT. Jamsostek (Persero) sebagai badan penyelenggara atau pengelola program JPK Jamsostek harus mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya serta tidak membeda-bedakan peserta yang satu dengan yang lainnya, merupakan salah satu kunci keberhasilan perkembangan bidang usaha PT. Jamsostek (Persero) yaitu meningkatkan kesejahteraan pesertanya.

Tetapi apabila pelayanan PT. Jamsostek (Persero) pada pesertanya kurang baik, atau tidak berkenan dihati para pesertanya yang pada gilirannya mereka akan enggan untuk memanfaatkan pelayanan program JPK Jamsostek.

Disisi lain, walaupun pelayanan program JPK Jamsostek sudah baik, namun apabila tidak ada kesadaran para pesertanya untuk memanfaatkan fasilitas pelayanan program JPK Jamsostek, maka pengembangan bidang usaha PT. Jamsostek (Persero), sebagai syarat mencapai tujuan yaitu meningkatkan jumlah kepesertaan tenaga kerja

Namun, apabila dikaji lebih jauh bidang usaha ini harus mampu melayani kepentingan para pesertanya. Akan lebih parah lagi apabila pelayanan program JPK Jamsostek yang diberikan oleh PT. Jamsostek (Persero) sebagai pengelola. Maka hal ini akan berakibat fatal terhadap kelangsungan hidup PT. Jamsostek (Persero) sebagai badan penyelenggara program JPK Jamsostek.

Hubungan antara variabel sikap dokter, mutu pelayanan, tempat praktek dan fasilitas pelayanan program JPK Jamsostek dengan kepuasan peserta program JPK Jamsostek, dapat dilihat pada bagan berikut ini :



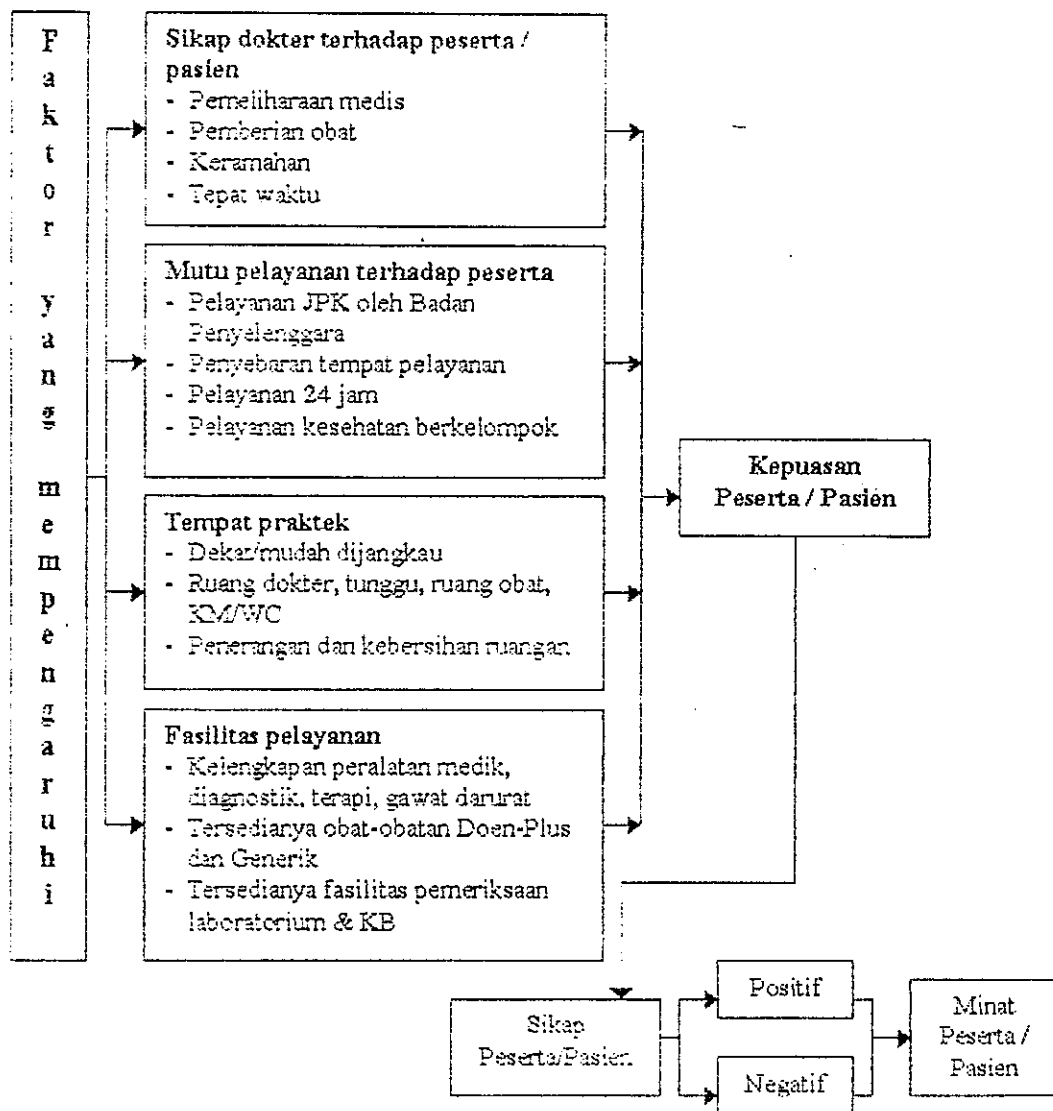
Keterangan :

- Y = Kepuasan peserta
- X₁ = Sikap dokter
- X₂ = Mutu pelayanan
- X₃ = Tempat praktek
- X₄ = Fasilitas pelayanan

Di dalam penelitian ini terdapat satu variabel tergantung yaitu tingkat kepuasan peserta (Y). Variabel perubahannya dipengaruhi oleh empat variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi variabel terikat atau variabel yang nilainya digunakan untuk meramalkan tingkat kepuasan peserta/konsumen. Dari keempat variabel bebas ini akan diukur seberapa besar pengaruhnya secara bersama

mempengaruhi kepuasan peserta, dan secara persial variabel bebas mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan peserta program JPK Jamsostek pada Kantor Cabang Semarang.

Bagan. 4
Kerangka berpikir



Sumber : Data yang diolah.

4. Hipotesis

Berdasarkan pada kerangka pemikiran tersebut diatas, maka dapat dikemukakan Hipotesis sebagai berikut :

1. Diduga, bahwa ada perbedaan tingkat kepuasan peserta program JPK Jamsostek terhadap variabel sikap dokter, mutu pelayanan, tempat praktek dan fasilitas pelayanan.
2. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Semarang pada peserta dalam rangka melayani peserta program JPK Jamsostek, maka akan meningkatkan kepercayaan / kepuasan peserta pada program Jamsostek.
3. Diduga, bahwa ada hubungan yang signifikan antara keempat variabel yaitu sikap dokter, mutu pelayanan, tempat praktek dan fasilitas pelayanan dengan tingkat kepuasan peserta program JPK Jamsostek.

5. Definisi Operasional Variabel.

- 5.1 Kepuasan peserta program JPK Jamsostek pada Kantor Cabang Semarang, diukur dari besarnya signifikansi variabel-variabel yaitu sikap dokter, mutu pelayanan, tempat praktek dan fasilitas pelayanan.

5.2 Sikap Dokter / tenaga paramedis,

Seorang dokter dapat diukur dari tugas, pengalaman dan tanggung jawab seorang tenaga medis kepada peserta / pasien.

5.3 Mutu Pelayanan,

Dalam hal ini mutu pelayanan dapat diukur sesuai dengan apa yang diharapkan oleh peserta / pasien dengan pedoman peraturan yang berlaku.

5.4 Tempat Praktek,

Mengenai tempat praktek dapat diukur dari tempat praktek yang menetap dan terdiri dari ruang periksa, ruang tunggu dan ruang KM/WC yang memadai.

5.5 Fasilitas Pelayanan,

Sedangkan untuk fasilitas pelayanan dapat diukur dari adanya kelengkapan peralatan diagnostik dan terapi sederhana, peralatan gawat darurat sederhana serta menyediakan obat untuk keperluan pelayanan medik dasar.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus mengenai perilaku peserta terhadap pelayanan program JPK Jamsostek yang diselenggarakan oleh PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Semarang, dengan tujuan adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang sangat berpengaruh dan bermanfaat, yang pada akhirnya peserta dapat merasakan kepuasan terhadap pelayanan program JPK Jamsostek tersebut.

Metode penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Jenis dan sumber data

1.1 Jenis data

Jenis data yang digunakan oleh penulis adalah :

- 1.1.1 Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dengan melakukan wawancara maupun dengan cara membagikan daftar pertanyaan mengenai pelayanan program JPK Jamsostek kepada tenaga kerja

1.1.2 Data sekunder yaitu data yang relevan ada kaitannya dengan masalah yang sedang diteliti melalui literatur, majalah, serta data yang diterbitkan oleh instansi terkait misalnya Depnaker, Depkes, Kantor Statistik, dan data dari PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Semarang.

1.2 Sumber data

Sebagai sumber data adalah responden, Depnaker, Depkes, Kantor Statistik serta dari PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Semarang.

Responden yaitu tenaga kerja yang memutuskan untuk memilih pelayanan program JPK Jamsostek diikuti atau tidak serta menentukan baik tidaknya pelayanan program JPK Jamsostek secara langsung, karena tenaga kerja yang menggunakan fasilitas pelayanan program JPK Jamsostek yang diselenggarakan oleh PT. Jamsostek (Persero) Semarang.

Alasan pemilihan responden : mereka adalah peserta dari program JPK Jamsostek yang tetap setia melakukan kunjungan ulang. Kesetiaan mereka harus dipertahankan dan jangan sampai beralih atau pindah pada badan penyelenggara kesehatan pesaing. Apa yang menjadikan mereka tetap setia kepada program JPK Jamsostek yang ditawarkan oleh

PT. Jamsostek (Persero) perlu diketahui dengan jelas, dan dari berbagai alasan mereka tentu mempunyai prioritas atas pemilihan program kesehatan ini.

Dasar pertimbangan yang lain mereka adalah peserta program JPK Jamsostek yang ingin tetap setia melakukan kunjungan terhadap tempat pelayanan program JPK Jamsostek. Adapun biaya yang harus dikeluarkan oleh Badan Penyelenggara dalam menjaga kesetiaan mereka sebagai peserta jauh lebih rendah dibandingkan dengan biaya untuk mencari peserta baru. Disamping hal itu Badan Penyelenggara juga akan dirugikan jika peserta program JPK Jamsostek lari atau pindah ke badan penyelenggara program kesehatan lain / pesaing.

2. Pengumpulan data

2.1 Wawancara

Wawancara dilakukan dengan menanyakan kepada Bapak Ka.Kanwil V PT. Jamsostek (Persero) serta kepada bidang operasi dan bidang pelayanan Kantor Cabang Semarang untuk memperoleh data yang diperlukan seperti aktivitas pemasaran dan pelayanan yang diberikan serta permasalahan yang dihadapinya. Wawancara juga dilakukan terhadap beberapa peserta program JPK Jamsostek yaitu tenaga kerja maupun keluarganya yang sedang berkunjung ke pelayanan kesehatan

Jamsostek untuk mendapat masukan, keluhan dan saran serta untuk memandu cara pengisian daftar pertanyaan. Selain dengan wawancara, peneliti juga menggunakan data sekunder yang diperlukan dari instansi terkait seperti Depnaker, Depkes, Kantor Statistik, dan data dari PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Semarang.

2.2 Kuesioner

Cara ini dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan kepada tenaga kerja peserta program JPK Jamsostek sebagai responden. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 320 kuesioner, diharapkan kembali sekitar 80 persennya yaitu sekitar 280 kuesioner. Kuesioner yang kembali sebanyak 320 dengan perincian 300 lembar diisi oleh responden sedangkan 20 lembar kuesioner data tidak terisi, untuk kuesioner yang tidak diisi dikarenakan responden belum pernah menggunakan fasilitas pelayanan program JPK Jamsostek.

Setiap responden, yaitu tenaga kerja peserta program JPK Jamsostek diminta pendapatnya dengan memberikan jawaban yang telah disediakan pada tingkat kepuasan peserta terhadap jasa pelayanan program JPK Jamsostek dengan menggunakan skala likert sebagai skala penilaian 1 dan 2 dengan skor sebagai berikut :

Nilai 1 = Tidak setuju

Nilai 2 = Setuju

Kuesioner untuk mengetahui data pribadi peserta program JPK Jamsostek (responden) diantaranya meliputi : pendidikan, status pekerjaan, dan penghasilan merupakan sebagai variabel pendukung pada variabel-variabel bebas lainnya.

3. Teknik Analisis.

Adapun teknik analisis yang digunakan untuk menguji variabel-variabel dari sikap dokter, mutu pelayanan, tempat praktek dan fasilitas pelayanan yang mempengaruhi terhadap kepuasan peserta program JPK Jamsostek, peneliti menggunakan metode kualitatif dan metode kuantitatif.

3.1 Metode kualitatif

Berdasarkan data, sejarah perusahaan, perkembangan perusahaan serta hasil wawancara langsung dengan Bapak Kakanwil V PT. Jamsostek (Persero) maupun dengan pihak tenaga kerja untuk dapat mendukung hasil pembahasan. Selain

itu juga dapat memberikan informasi guna menentukan strategi peningkatan kepesertaan yang tepat dan efisien.

3.2 Metode kuantitatif

Di dalam penulisan pada penelitian ini metode yang digunakan selain metode kualitatif juga menggunakan metode kuantitatif. Adapun metode kuantitatif dalam penelitian alat analisis yang digunakan dalam menguji tingkat perbedaan variabel sikap dokter, mutu pelayanan, dan tempat praktek serta fasilitas pelayanan terhadap kepuasan peserta program JPK Jamsostek dilakukan dengan pengujian statistik. Didalam pengujian tingkat perbedaan variabel-variabel tersebut diatas peneliti menggunakan salah satu alat penguji statistik yaitu alat analisis Chi-kuadrat atau disebut juga Chi-square.

Secara rinci teknik dan model analisis tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

3.2.1. Analisis Chi-Kuadrat (Chi-Square)

Data dari hasil penelitian dapat digolongkan kedalam beberapa faktor, karakteristik atau atribut, dimana tiap faktor atau atribut terdiri dari beberapa klasifikasi, kategori, golongan atau mungkin tingkatan.

Salah satu alat statistik untuk menganalisis faktor atau variabel tersebut yaitu analisis Chi-Kuadrat atau Chi-square.

Metode analisis Chi-square bertujuan untuk menguji apakah ada tingkat perbedaan yang cukup berarti (signifikan) antara jumlah pengamatan suatu obyek tertentu pada setiap variabel terhadap nilai harapannya (expected value) yang berdasarkan hipotesa nol (H_0).

Dalam metode ini H_0 akan diuji dengan rumus sebagai berikut :

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Dimana :

O_i = Nilai pengamatan yang diperoleh pada kategori yang ke-i

E_i = Nilai harapan (expected value) pada kategori yang ke-i

$\sum_{i=1}^k$ = Jumlah kategori yang diamati

Analisis Koefisien Kontingensi (C)

Metode ini juga digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen yang telah diteliti. Metode ini menggunakan rumus sebagai berikut :

$$C = \sqrt{\frac{X^2}{N + X^2}}$$

Dengan perkataan lain, untuk menghitung C, pertama-tama harus menghitung X^2 , dengan rumus terdahulu atau dengan menggunakan rumus dibawah ini :

$$X^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Dimana :

O_{ij} = banyak kasus yang diobservasi yang dikategorikan dalam baris ke-i pada kolom ke-j

E_{ij} = banyak kasus yang diharapkan dibawah H_0 untuk dikategorikan dalam baris ke-i dan kolom ke-j

$\sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k$ = membuat kita menjumlahkan semua sel

N = banyaknya sampel

Kemudian untuk memperoleh C, harga yang diperoleh dari X^2 dimasukkan ke dalam rumus C tersebut diatas.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PT. JAMSOSTEK (PERSERO)

1. Sejarah dan Perkembangan Jamsostek

PT. Jamsostek (Persero) merupakan salah satu perusahaan Perseroan milik negara yang didirikan sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 36 tahun 1995 yang ditunjuk sebagai badan penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja.

Pada mulanya PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Semarang bernama Dana Jaminan Sosial (DJS) Kantor Perwakilan Jawa Tengah dan DI Yogyakarta yang berkantor masih menjadi satu dengan Departemen Tenaga Kerja. Program yang diselenggarakan hanya program jangka pendek semacam asuransi kesehatan dan kecelakaan.

Setelah dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 34 tahun 1977, terhitung mulai tanggal 5 Desember 1977 Dana Jaminan Sosial Kantor Perwakilan Jawa Tengah dan DI Yogyakarta diubah namanya menjadi Perum Astek Kantor Cabang Jawa Tengah di Semarang dengan jumlah karyawan pada waktu itu sekitar 55 orang. Perum Astek ini bergerak dalam bidang Asuransi Sosial Tenaga Kerja.

Bersamaan dengan diubahnya status menjadi Perum (Perusahaan Umum).

Sehubungan perkembangan negara serta kebijaksanaan Pemerintah tentang pengelolaan Badan Usaha Milik Negara agar lebih profesional dalam persaingan global atau bebas, maka dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 1990, maka oleh pemerintah ditetapkan pengalihan bentuk badan hukum Perum Astek yaitu dari Perum menjadi PT (Persero). Dari pengalihan bentuk ini, Perum Astek diubah namanya menjadi PT. Astek (Persero) Kantor Cabang Utama Jawa Tengah Semarang.

Pada bulan Desember tahun 1995 PT. Astek (Persero) Kantor Cabang Utama Jawa Tengah diganti namanya menjadi PT. Jamsostek (Persero) dan dibagi menjadi dua kantor yaitu yang pertama sebagai Kantor Wilayah V Jawa Tengah dan DI Yogyakarta dan yang kedua sebagai Kantor Cabang Semarang dengan wilayah operasionalnya daerah Pembantu Gubernur Wilayah Semarang.

2. Jenis-jenis Program Jamsostek

2.1. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) adalah kecelakaan yang menimpa tenaga kerja yang berhubungan dengan hubungan kerja, dan penyakit yang timbul karena hubungan kerja (penyakit jabatan).

- 2.2. Jaminan Hari Tua (JHT) adalah berupa tabungan selama masa kerja yang dibayarkan kembali pada usia 55 tahun atau sebelum usia 55 tahun jika mengalami cacat tetap/total atau meninggal dunia atau kena masalah PHK dengan minimal kepesertaan 5 tahun.
- 2.3 Jaminan Kematian (JKM) adalah memberikan pembayaran tunai kepada ahli waris tenaga kerja yang meninggal dunia sebelum usia 55 tahun.
- 2.4 Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) adalah memberikan pelayanan medis berupa rawat jalan, rawat inap di rumah sakit, perawatan kehamilan dan pertolongan persalinan, obat-obatan dan pelayanan medis lainnya diberikan kepada tenaga kerja dan suami/istri serta 3 orang anak dengan batas umur max 21 tahun/belum kawin yang menderita sakit.

Adapun manfaat empat program Jamsostek bagi peserta, yang terdiri dari Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian dan Jaminan Hari Tua maupun Jaminan Pemeliharaan Kesehatan dapat dilihat pada tabel 7 di halaman berikut.

Tabel. 7

KEMANFAATAN PROGRAM JAMSOSTEK

PROGRAM	JAMSOSTEK
I. Jaminan Kecelakaan Kerja	
1. Biaya transport (maksimum)	
a) Darat	Rp. 100.000,-
b) Laut	Rp. 200.000,-
c) Udara	Rp. 250.000,-
2. Sementara Tidak Mampu Bekerja (STMB)	4 bulan pertama 100% upah
3. Biaya Perawatan	Rp. 3.000.000,-
4. Santunan Cacat	
a) Sebagian tetap	% tabel x 60 bulan upah
b) Total tetap	
- Sekaligus	70% x 60 bulan upah
- Berkala (2 tahun)	Rp. 25.000,-/bulan
c) Kurang fungsi	% kurang fungsi x % tabel x 60 bulan upah
5. Santunan Kematian	
a) Sekaligus	(bergantung jumlah ahli waris)
a) Berkala (2 tahun)	Rp. 25.000,- / bulan
b) Biaya pemakaman	Rp. 200.000,-
6. Biaya Rehabilitasi	
a) Protesa anggota badan	Patokan harga RS. DR. Suharso, Surakarta ditambah 40%
b) Alat bantu (kursi roda)	
7. Penyakit Akibat Kerja	31 (tiga puluh satu) jenis penyakit selama hubungan kerja dan 3 tahun setelah putus hubungan kerja
II. Jaminan Kematian	
1. Santunan Kematian	Rp. 1.000.000,-
2. Biaya Pemakaman	Rp. 200.000,-
III. Jaminan Hari Tua	
Saldo Tabungan	- Pemupukan iuran beserta bunga - Surplus hasil usaha Badan Penyelenggara
VI. Jaminan Pemeliharaan Kesehatan	
Pelayanan Medis	Rawat-jalan tingkat pertama Rawat-jalan lanjutan Rawat inap Kehamilan dan persalinan Penunjang diagnostik pelayanan Khusus Gawat-Darurat

Sumber : PT. Jamsostek (Persero)

Tabel. 8

IURAN JAMSOSTEK

PROGRAM	J A M S O S T E K	
	Pengusaha	Tenaga Kerja
1. Jaminan Kecelakaan Kerja	0.24 – 1.74	-
2. Jaminan Kematian	0.30	-
3. Jaminan Hari Tua	3.70	2.00
4. Jaminan Pemeliharaan Kesehatan	3.00 (lajang) 6.00 (keluarga)	-

Sumber : PT. Jamsostek (Persero)

3. Kepesertaan

Pada dasarnya kepesertaan program Jamsostek terdiri dari :

- 3.1 Badan Usaha Milik Swasta (BUMS), termasuk PMDN, PMA, dan Joint Venture.
- 3.2 Badan Usaha Milik Negara (BUMN), meliputi Perum, Persero, Perusahaan Daerah, Perusahaan yang didirikan dengan Undang- Undang tersendiri, seperti Pertamina.
- 3.3 Usaha Sosial dan Usaha Lain-lain, seperti Koperasi, Yayasan Pendidikan, Rumah Sakit dsb.
- 3.4 Pekerja pada sektor Informal (UU No.25 tahun 1997)

Untuk program JKK, JHT dan JKM kepesertaannya wajib bagi perusahaan yang mempekerjakan 10 orang atau lebih, atau membayar upah minimal Rp. 1.000.000,- sebulan.

Untuk kepesertaan wajib pada program JPK diberlakukan bagi perusahaan yang belum memiliki program kesehatan, atau perusahaan yang mempunyai program kesehatan dengan standard pelayanan kesehatan lebih rendah dari paket pemeliharaan kesehatan dasar JPK Jamsostek.

4. Dasar Hukum

- 4.1 Undang-Undang Nomor 3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja.
- 4.2 Peraturan Pemerintah Nomor 14 tahun 1993 tentang penyelenggaraan Jaminan Sosial Tenaga Kerja dan Keputusan Presiden Nomor 22 tahun 1993 tentang penyakit yang timbul karena hubungan kerja.
- 4.3 Peraturan Menteri Tenaga Kerja Nomor : PER-05/MEN/1993 tentang petunjuk teknis pendaftaran kepesertaan, pembayaran iuran, pembayaran santunan dan pelayanan.
- 4.4 Peraturan Pemerintah Nomor 36 tahun 1995 tentang ditunjuknya badan penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja yaitu PT. Jamsostek (Persero).

5. Badan Penyelenggara


Sesuai pasal 25 UU No. 3 / 1992, badan penyelenggara program Jamsostek adalah BUMN yang berbentuk perusahaan perseroan (Persero) peralihan dari UU No. 9/1969 jo PP No. 3 / 1983. Penyelenggara Program Jamsostek sejak tahun 1977, berbentuk Perusahaan Umum (Perum) yang didirikan pada tanggal 5 Desember 1977 dengan Peraturan Pemerintah No. 34 Tahun 1977 dengan tugas pokok menyelenggarakan Program Asuransi Sosial Tenaga Kerja.

Dengan perkembangan perekonomian di Indonesia dan perkembangan kawasan industri hampir diseluruh pelosok tanah air serta semakin kompleksnya permasalahan tentang ketenagakerjaan pada perusahaan juga bersamaan pertumbuhan dengan jumlah peserta program Jamsostek yang cukup tinggi, mengantarkan Perum ASTEK selangkah lebih maju. Dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah No. 18:1990, dengan bentuk badan usaha Perum Astek dirubah menjadi PT. ASTEK (Persero). Sedangkan perkembangan peraturan yang lebih fundamental, tercatat dalam bentuk peningkatan landasan hukum pelaksanaan program Asuransi Sosial Tenaga Kerja yang semula berdasarkan Peraturan Pemerintah, ditetapkan oleh Pemerintah menjadi Undang-Undang No. 3 tahun 1992 tentang program Jaminan Sosial Tenaga Kerja atau disingkat program Jamsostek.

Program Jamsostek mempunyai program wajib yang lebih lengkap, meliputi Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Kematian dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan.

Dengan Peraturan Pemerintah No. 36 / 1995, badan penyelenggara program Jamsostek ditangani oleh BUMN dalam hal ini ditunjuk sebagai badan penyelenggara adalah PT. JAMSOSTEK (Persero), hal ini diharapkan akan lebih meningkatkan pelayanan kepada peserta dalam rangka perlindungan dan kesejahteraan tenaga kerja beserta keluarganya serta menjaga prinsip-prinsip : Solvabilitas, Likuiditas dan Rentabilitas.

Kekhususan dari PT. Jamsostek (Persero) sebagai badan penyelenggara program Jamsostek adalah :

- 5.1 Tidak mengejar laba, tetapi mengutamakan pelayanan, perlindungan serta kesejahteraan bagi tenaga kerja dan keluarganya
- 5.2 Komisaris sebagai pengawas Badan Penyelenggara terdiri dari unsur Tripartit yaitu dari unsur Pemerintah, unsur Pengusaha dan unsur Tenaga Kerja. 
- 5.3 Sampai saat ini PT. Jamsostek (Persero) mempunyai 97 kantor cabang diseluruh Indonesia. Dengan latar belakang pendirian kantor cabang di daerah untuk memudahkan bagi tenaga kerja yang sewaktu-waktu menghadapi resiko-resiko seperti sakit, kecelakaan kerja, cacat, hari tua, dan meninggal dunia yang

sangat merugikan baik secara fisik maupun finansial, oleh karena itu perlu ditanggulangi secara terencana, sistimatis dan teratur.

Adapun pengertian dari Jaminan Sosial Tenaga Kerja menurut konsep ILO adalah jaminan sosial merupakan suatu mekanisme untuk memberikan perlindungan kepada tenaga kerja atas hilangnya suatu penghasilan sebagai akibat timbulnya resiko-resiko sosial.

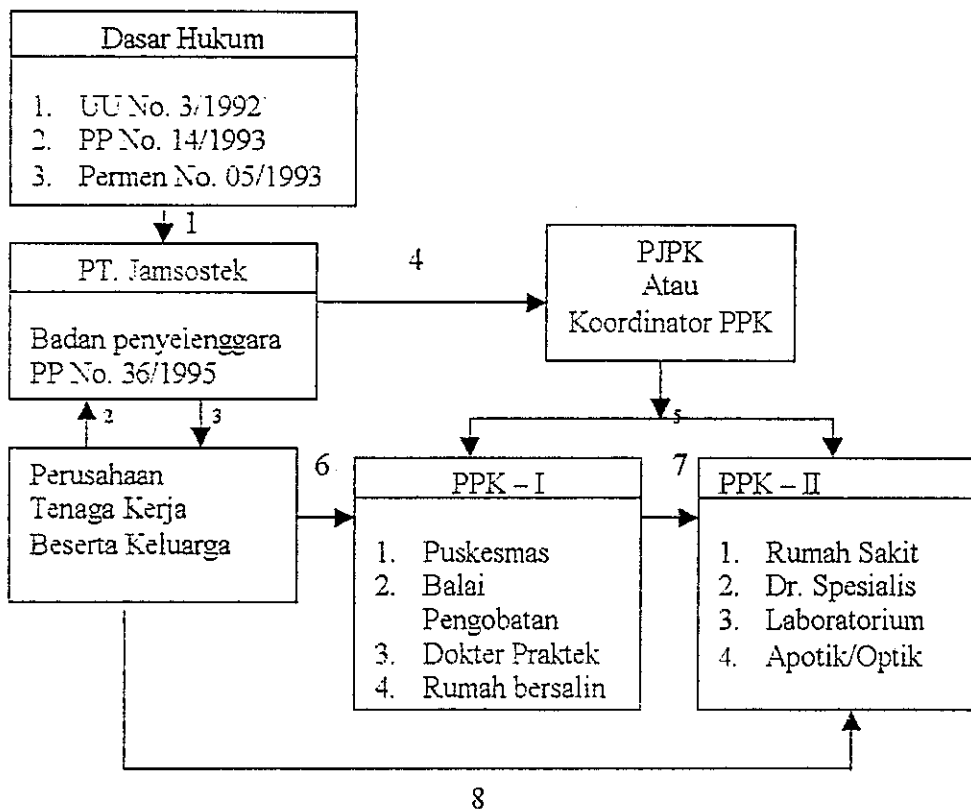
Sedangkan menurut UU No. 3 tahun 1992, Jaminan sosial tenaga kerja adalah suatu perlindungan bagi tenaga kerja dalam bentuk santunan berupa uang sebagai pengganti sebagian dari penghasilan yang hilang atau berkurang dan pelayanan sebagai akibat peristiwa atau keadaan yang dialami oleh tenaga kerja yang berupa kecelakaan kerja, sakit, hamil, bersalin, hari tua dan meninggal dunia. Secara umum Jaminan sosial tenaga kerja adalah sebagai salah satu instrumen pemerintah untuk memberikan perlindungan resiko kerja secara merata.

Dalam TAP MPR RI No. II/MPR/1993 tentang GBHN dalam BAB IV Pembangunan Lima Tahun keenam kebijaksanaan pembangunan lima tahunan keenam ekonomi menyatakan bahwa perlindungan tenaga kerja meliputi hak berserikat dan berunding bersama, keselamatan dan kesehatan kerja dan jaminan sosial tenaga kerja yang mencakup jaminan hari tua, jaminan pemeliharaan

kesehatan, jaminan terhadap kecelakaan, serta jaminan kematian dan dengan syarat-syarat kerja lainnya.

Bagan. 5

POLA PELAKSANAAN PROGRAM JPK-JAMSOSTEK



Sumber : PT. Jamsostek (Persero)

6. Program JPK Jamsostek

Program JPK Jamsostek merupakan bentuk perlindungan, pemeliharaan dan peningkatan kesejahteraan bagi tenaga kerja dan keluarganya yang diselenggarakan dalam bentuk program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan. Program ini diselenggarakan secara terstruktur dan paripurna. Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) yang bersifat paripurna (komprehensif) yaitu meliputi pelayanan peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), serta pemulihan kesehatan (rehabilitatif).

Dalam memberikan pelayanan kesehatan, PT. Jamsostek (Persero) sebagai badan penyelenggara menganut prinsip-prinsip yang mengacu pada Sistem Kesehatan Nasional (SKN) di dalam menyelenggarakan program JPK Jamsostek, yaitu :

1. Prinsip Kapitasi
2. Prinsip Dokter Keluarga
3. Prinsip Rujukan
4. Prinsip Wilayah
5. Prinsip penilaian pemanfaatan PPK
6. Prinsip penilaian kerja sejawat
7. Prinsip Penjagaan Mutu
8. Prinsip paket Biaya

Lingkup Pelayanan Program JPK Jamsostek

1. Pelayanan rawat jalan tingkat pertama
2. Pelayanan rawat jalan tingkat lanjutan
3. Pelayanan rawat inap
4. Pelayanan pemeriksaan kehamilan dan pertolongan kehamilan
5. Penunjang diagnosis
6. Pelayanan khusus
7. Pelayanan gawat darurat (emergency)

Badan usaha Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan JPK

1. Balai Pengobatan
2. Puskesmas
3. Dokter Praktek swasta
4. Rumah Sakit
5. Rumah bersalin
6. Rumah Sakit bersalin
7. Apotik
8. Optik
9. Perusahaan alat-alat kesehatan yang ditunjuk

6.1 Bentuk Pelayanan JPK Jamsostek

6.1.1 Pelayanan rawat jalan tingkat pertama

- Bimbingan dan konsultasi kesehatan
- Pemeriksaan kehamilan, nifas, dan ibu menyusui
- Keluarga Berencana
- Imunisasi bayi, anak dan ibu hamil
- Pemeriksaan dan pengobatan dokter umum
- Pemeriksaan dan pengobatan dokter gigi
- Pemeriksaan laboratorium sederhana
- Pemberian obat-obatan dengan berpedoman pada daftar obat esential Nasional Plus/ DOEN Plus atau generik
- Rujukan ke rawat tingkat lanjutan

6.1.2 Pelayanan Rawat jalan tingkat lanjutan

- Pemeriksaan dan pengobatan oleh dokter spesialis
- Pemeriksaan penunjang diagnostik lanjutan
- Pemberian obat-obatan DOEN Plus atau generik
- Tindakan khusus lainnya

6.1.3 Pelayanan Rawat Inap

- Pemeriksaan dokter
- Tindakan medis
- Penunjang diagnostik
- Pemberian obat-obatan Doen Plus atau generik
- Menginap dan makan
- Jumlah hari rawat inap maximum 60 hari termasuk perawatan ICU/CCU maximum untuk setiap jenis penyakit dalam satu tahun

6.1.4 Pelayanan pemeriksaan kehamilan dan pertolongan persalinan

- Pemeriksaan kehamilan oleh dokter umum atau bidan
- Pertolongan persalinan oleh dokter umum atau bidan atau dukun beranak yang diakui oleh pemerintah
- Perawatan ibu dan bayi
- Pemberian obat-obatan Doen Plus atau generik, menginap dan makan
- Rujukan ke Rumah Sakit atau Rumah Sakit bersalin
- Persalinan kesatu, kedua dan ketiga
- Persalinan anak kembar ditanggung sebagai persalinan dua kali atau lebih

- Tenaga kerja pada permulaan kepesertaan sudah mempunyai tiga orang atau lebih, tidak berhak mendapat pertolongan persalinan
- Rawat inap minimum 3 hari dan maksimum 5 hari
- Biaya persalinan normal sebesar Rp. 50.000,-
- Jumlah hari perawatan rawat inap ditetapkan sebagai berikut :
 - Kelas II pada RS Pemerintah
 - Kelas III pada RS Swasta

6.1.5 Pelayanan Penunjang Diagnostik

- Pemeriksaan laboratorium
- Pemeriksaan Radiologi
- Pemeriksaan Electro Encephalography (EEG), Electro Cardiography (ECG), Ultra Sonography (USG), Computerized Tomography Scanning (CT Scanning).
- Pemeriksaan diagnostik lanjutan

6.1.6 Pelayanan Khusus

- Kacamata
- Prothese mata diberikan atas anjuran dokter spesialis
- Prothese gigi jenis removable dengan bahan acrylik

- Prothese kaki dan tangan atas anjuran dokter spesialis di rumah sakit
- Alat bantu dengar atas anjuran dokter spesialis di rumah sakit
- Pelayanan khusus dilakukan di optik, balai pengobatan, rumah sakit dan perusahaan alat kesehatan yang ditunjuk oleh PT. Jamsostek (Persero)

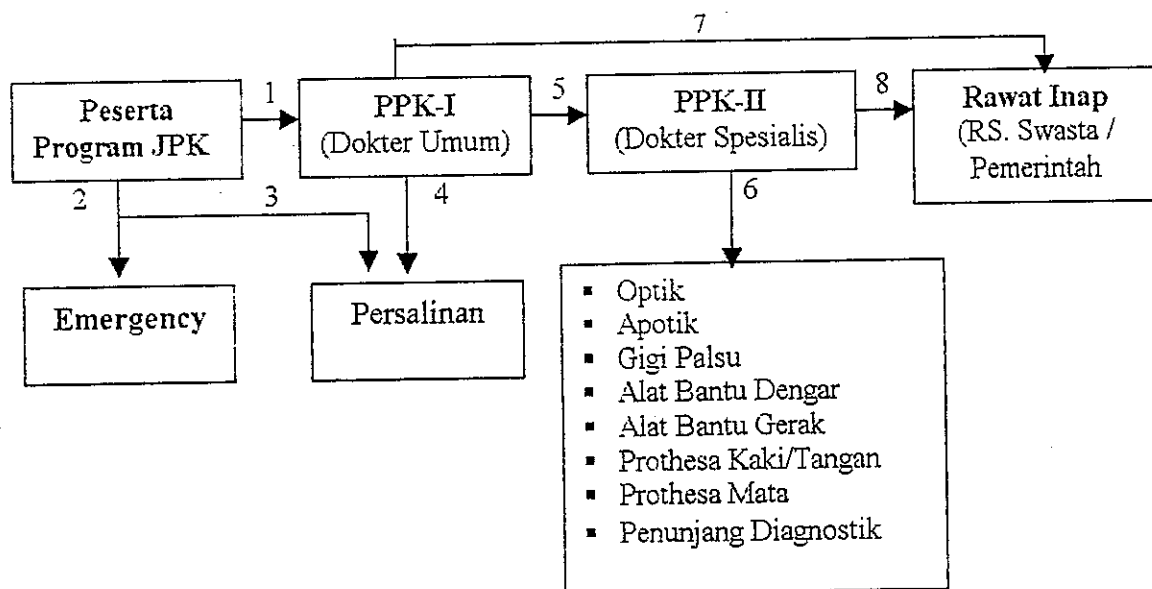
6.2 Pelayanan Gawat Darurat

- Kecelakaan biasa dan ruda paksa bukan karena kecelakaan kerja
- Serangan jantung
- Serangan asma berat
- Kejang
- Pendarahan berat
- Muntah berak dan disertai dehidrasi
- Kehilangan kesadaran (koma) termasuk epilepsi atau ayan
- Keadaan gelisah pada penderita gangguan jiwa
- Persalinan dengan kelahiran mendadak, pendarahan, ketuban pecah lebih awal / dini

- Pelayanan gawat darurat dilakukan disemua pelaksanaan pelayanan kesehatan Jamsostek

Bagan. 6

**PROSEDUR PELAYANAN
PROGRAM JAMINAN PEMELIHARAAN KESEHATAN**

**Keterangan :**

1. Peserta berobat ke PPK_I membawa KPK
2. Untuk kasus emergency dapat langsung
3. Kasus Persalinan yang emergency
4. Rujukan dari PPK-I ke Rumah Bersalin
5. Rujukan dari PPK-I ke PPK-II
6. Rujukan dari PPK-II ke Fasilitas Penunjang
7. Rujukan dari PPK-I langsung ke RS
8. Rujukan dari PPK-II ke Rumah Sakit

Sumber : PT. Jamsostek (Persero)

6.3 Hal-hal yang tidak ditanggung

- Penyakit akibat alkohol, narkotik, penyakit kelamin, aids, perawatan, kosmetik kecantikan transplantasi organ tubuh, kanker dan haemodialisa
- Obat-obatan yang tidak ditanggung terutama berupa obat-obatan kosmetik, vitamin, obat gosok, susu dan obat-obat kanker.

Hal-hal lain

- Peserta memilih pelaksana pelayanan kesehatan tingkat pertama yang ada diwilayah tempat tinggal atau tempat kerja
- Tenaga kerja dan atau keluarganya yang sedang bepergian dapat memperoleh pelayanan kesehatan pada pelaksana pelayanan kesehatan yang ditunjuk oleh PT. Jamsostek (Persero)
- Tenaga kerja dan keluarganya dapat menunjuk pada pelaksana pelayanan kesehatan lanjutan/lengkap di daerah lain apabila dipandang perlu oleh dokter yang merawat.

7. Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Semarang termasuk struktur organisasi garis, sebab kekuasaan atau wewenang dari pimpinan kebidang-bidang di bawahnya. Pendelegasian wewenang dari pimpinan kepada bidang yang berada dibawahnya dilakukan secara berjenjang disesuaikan tingkat jabatan masing-masing personil. Pertanggungjawaban tugas dan sistem pengawasan tugas oleh pimpinan juga dilakukan secara berjenjang sesuai dengan hirarki jabatan. Adapun Struktur organisasi pada PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Semarang dapat dilihat sebagai berikut :

Bagan. 7

STRUKTUR ORGANISASI PT. JAMSOSTEK (PERSERO) KANTOR CABANG SEMARANG



Sumber : PT. Jamsostek (Persero)

Guna mengoptimalkan tugas dan kewenangan serta tanggung jawab para karyawan, maka majemen PT. Jamsostek (Persero) menerapkan Job Description sesuai Keputusan Direksi PT. ASTEK (Persero) Nomor : KEP/358/1195 tentang uraian pekerjaan tugas pokok jabatan struktural pada kantor wilayah dan kantor cabang adalah sebagai berikut :

7.1 Kepala Kantor Cabang

Tujuan Umum Jabatan : memimpin, membina dan mengarahkan seluruh kegiatan operasional Kantor Cabang.

Tugas Pokok :

- Melaksanakan tugas-tugas perusahaan sesuai dengan kewenangan yang diberikan.
- Melaksanakan pengendalian operasional kantor cabang.
- Memberikan Pelayanan terbaik.

Uraian Tugas Pokok

1. Melakukan pengelolaan administrasi dan keuangan
2. Melakukan kegiatan operasi yang meliputi pemetaan potensi kepesertaan dan pencapaian target iuran serta kepesertaan.
3. Melakukan administrasi dan pemutahiran data kepesertaan.
4. Mewujudkan MPT
5. Membina hubungan baik dengan mitra kerja
6. Menyusun laporan

7.2 Kepala Bidang Operasi

Tujuan umum Jabatan : Tercapainya target kepesertaan dan iuran

Tugas Pokok :

- Membuat peta potensi kepesertaan
- Melakukan kegiatan pemasaran
- Melaksanakan pencapaian target jumlah kepesertaan dan iuran
- Membina hubungan baik dengan mitra kerja

Uraian Tugas Pokok :

1. Melaksanakan pengumpulan data kepesertaan
2. Memenuhi target kepesertaan
3. Melaksanakan kegiatan penyuluhan
4. Menyelesaikan tunggakan iuran dan denda iuran
5. Melakukan pembinaan kepesertaan dalam rangka tertib administrasi
6. Melaksanakan persiapan upaya penegakan hukum
7. Membina hubungan baik dengan mitra kerja
8. Menyusun laporan

7.3 Kepala Bidang Pelayanan

Tujuan umum Jabatan : Tercapainya kelancaran pelayanan terhadap peserta

Tugas Pokok

- Melaksanakan penerimaan iuran dan pelayanan jaminan
- Memilih pusat pelayanan kesehatan
- Melaksanakan pengendalian pusat pelayanan kesehatan

Uraian Tugas Pokok

1. Melaksanakan tertib administrasi penerimaan iuran
2. Melaksanakan kelancaran pelayanan jaminan
3. Melaksanakan kelancaran pelayanan kesehatan pada peserta
4. Memilih dan menetapkan fasilitas pelayanan kesehatan
5. Mengatur administrasi pembiayaan jaminan pemeliharaan kesehatan
6. Mengatur standart jumlah peserta per PPK
7. Menampung keluhan peserta
8. Membina hubungan baik dengan mitra kerja
9. Menyusun laporan

7.4 Kepala Bidang Keuangan

Tujuan umum Jabatan : Tercapainya tertib administrasi keuangan

Tugas Pokok

- Membuat analisa dan laporan keuangan
- Melakukan pengelolaan keuangan, investasi (terbatas) dan kas cabang
- Melakukan pengendalian kinerja keuangan cabang
- Melakukan pemutahiran data base keuangan

Uraian tugas Pokok

1. Menyusun rencana kerja dan anggaran perusahaan
2. Melaksanakan pengendalian RKAP
3. Membuat rencana penerimaan dan pengeluaran secara periodik
4. Melaksanakan verifikasi atas setiap penerimaan dan pengeluaran
5. Menerima, menyimpan, menyetujui penerimaan dan pengeluaran atas uang dan surat berharga
6. Melaksanakan pembukuan / akuntansi
7. Melaksanakan evaluasi kinerja manajemen dan keuangan

8. Melaksanakan investasi terbatas dalam program SKG dan SKB-PU
9. Memungut, menyetor dan mengadministrasikan kewajiban perpajakan
10. Melaksanakan dan membina kerjasama dengan Bank
11. Melaksanakan tindak lanjut hasil pemeriksaan
12. Mengelola dan menyimpan bukti pertanggung jawaban keuangan (copy)
13. Membina hubungan baik dengan mitra kerja
14. Menyusun laporan

7.5 Kepala Bidang Administrasi Kepesertaan

Tujuan umum Jabatan : Terselenggaranya tertib administrasi kepesertaan dan pengelolaan data elektronik

Tugas Pokok

- Melakukan administrasi data kepesertaan, data base kepesertaan
- Melakukan pengelolaan dan penerbitan PSJHT / DSJHT
- Melakukan pengelolaan, pemeliharaan peralatan dan fasilitas komputer, perangkat lunak berikut jaringannya

Uraian Tugas Pokok

1. Mengelola dan mengolah data yang berasal dari perusahaan peserta.
2. Melaksanakan perekaman dan pengolahan data kepesertaan meliputi KPJ, KPK, PSJHT, Sertifikat dan amalgamasi.
3. Menyusun, memelihara dan mengamankan dokumentasi, sistem dan sarana pengolahan data.
4. Memantau penggunaan sarana pengolahan data seluruh unit kerja
5. Menyusun kebutuhan sarana pengolahan data seluruh unit kerja
6. Mengirimkan data dalam bentuk elektronik ke kantor wilayah dan ke kantor pusat
7. Mengelola sistem informasi kepada peserta
8. Membina hubungan baik dengan mitra kerja
9. Menyusun laporan

7.6 Kepala Bidang Umum Dan SDM

Tujuan umum Jabatan : Optimalisasi pemanfaatan sarana dan prasarana serta pendayagunaan sumber daya manusia

Tugas Pokok

- Melaksanakan administrasi SDM
- Melakukan pemutahiran data base personalia
- Melakukan pengadaan dan pengelolaan logistik serta fasilitas kantor cabang

Uraian tugas Pokok

1. Melaksanakana pengadaan sarana dan prasarana
2. Mengatur dan memelihara sarana dan prasarana
3. Mengusulkan penghapusan inventaris
4. Melaksanakan kegiatan rumah tangga
5. Melakukan pengamanan fisik dan non fisik
6. Melaksanakan kegiatan kesekretariatan, meliputi ketatausahaan, kehumasan, hukum, keprotokolan dan kearsipan
7. Membantu pelaksanaan pengadaan pegawai dan rencana alokasi pegawai
8. Mengusulkan pendidikan dan latihan, mutasi, dan promosi pegawai
9. Mengusulkan kenaikan golongan pegawai
10. Melaporkan hasil kinerja pegawai
11. Melaksanakan administrasi pegawai berupa pembayaran gaji, lembur, cuti, absensi, dan kartotik
12. Melaksanakan pembinaan jasmani dan rohani

13. Melaksanakan pemberian hukuman sesuai kewenangan
14. Membina hubungan baik dengan mitra kerja
15. Menyusun laporan

Adapun jumlah karyawan PT. Jamsostek (Persero) Kantor cabang Semarang sebanyak 47 orang yang terdiri dari Laki-laki sebanyak 29 orang dan perempuan sebanyak 18 orang dengan tingkat pendidikan sebagai berikut :

Tabel. 9

Jumlah karyawan dan pendidikannya

Tingkat Pendidikan	Jumlah
SD	3
SLTP	1
SLTA	29
D-III	7
S-1	7
Jumlah	49

Sumber : PT. Jamsostek (Persero)

UPT-PUSTAK-BNDIP

BAB V

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Di dalam Bab V ini, penulis ingin menganalisis serta membahas hasil penelitian terhadap 300 responden peserta program JPK Jamsostek pada Kantor Cabang Semarang. Adapun analisis data responden dapat dilihat sebagai berikut :

1. Analisis data identitas

Pada data identitas ini, penulis ingin mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan responden peserta program JPK Jamsostek terhadap tingkat pendidikan, status kepegawaian serta tingkat penghasilan tenaga kerja.

1.1 Responden menurut Tingkat Pendidikan

Peserta program JPK Jamsostek, yang dijadikan responden, terdiri dari berbagai tingkat pendidikan. Tingkat pendidikan tersebut dibagi menjadi dua kategori yaitu :

Kategori (1) Responden yang berpendidikan SD dan SLTP.

Kategori (2) Responden yang berpendidikan SLTA keatas

Responden menurut tingkat pendidikan tampak pada tabel. 10

Tabel 10
Responden menurut Tingkat Pendidikan

Kategori	Responden	Jumlah	
		Orang	%
1	SD s/d SLTP	95	31,67
2	SLTA keatas	205	68,33
	Jumlah	300	100

Sumber : Data primer yang diolah

Tabel. 10 diatas menunjukkan, bahwa responden/peserta menurut tingkat pendidikan kategori (1) SD s/d SLTP, yaitu sebanyak 95 orang (31,67%), untuk kategori (2) SLTA keatas, yaitu sebanyak 205 orang (68,33%). Jadi peserta program JPK Jamsostek Kantor Cabang Semarang kebanyakan berpendidikan SLTA keatas.

1.2 Responden menurut Status Kepegawaian

Peserta program JPK Jamsostek yang dijadikan sebagai responden, terdiri dari pegawai yang berstatus honorer dan yang berstatus pegawai tetap pada perusahaan-perusahaan yang diteliti.

Responden menurut status kepegawaian tampak pada tabel. 11

Tabel. 11
Responden menurut Status Kepegawaian

Kategori	Responden	Jumlah	
		Orang	%
1	Honorer	160	53,33
2	Tetap	140	46,67
	Jumlah	300	100

Sumber : Data primer yang diolah

Dari tabel. 11 diatas menunjukkan, bahwa responden/peserta menurut kategori (1) pegawai honorer, yaitu sebanyak 160 orang (53,33%) dan responden/peserta menurut kategori (2) pegawai tetap, yaitu sebanyak 140 orang (46,67%).

Dilihat dari data status kepegawaian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa peserta program JPK Jamsostek Kantor Cabang Semarang, sebagian besar masih berstatus pegawai honorer.

1.3 Responden menurut Penghasilan

Peserta program JPK Jamsostek yang dijadikan sebagai responden, terdiri dari responden dengan penghasilan setiap bulan < Rp. 200.001,- pada kategori (1) dan responden dengan

penghasilan setiap bulan > Rp. 200.000,- pada kategori (2) pada perusahaan-perusahaan yang diteliti.

Responden menurut penghasilan dapat dilihat pada tabel. 12

Tabel. 12
Responden menurut penghasilan

Kategori	Responden	Jumlah	
		Orang	%
1	< Rp. 200.001,-	218	72,67
2	> Rp. 200.000,-	82	27,33
	Jumlah	300	100

Sumber : Data primer yang diolah

Dari tabel. 12 diatas menunjukkan, bahwa responden/peserta menurut kategori (1) dengan penghasilan < Rp. 200.001,-, yaitu sebanyak 218 orang (72.67%) dan responden/peserta menurut kategori (2) dengan penghasilan > Rp. 200.000,-, yaitu sebanyak 82 orang (27,33%).

Dilihat dari data penghasilan pegawai diatas, maka dapat disimpulkan bahwa peserta program JPK Jamsostek Kantor Cabang Semarang, sebagian besar masih berpenghasilan dibawah Rp. 200.000,- per bulan.

2. Analisis dan Pembahasan Penelitian

Seperti telah diuraikan pada bab sebelumnya, bahwa dalam penelitian ini penulis mengambil secara sample sebanyak 300 tenaga kerja sebagai responden, dimana penulis ingin menganalisis serta membahas mengenai sikap dokter, mutu pelayanan, tempat praktek dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan peserta program JPK Jamsostek.

Dalam hal ini peneliti berusaha ingin mengetahui perbedaan tingkat kepuasan peserta program JPK Jamsostek terhadap sikap dokter, mutu pelayanan, tempat praktek serta fasilitas pelayanan yang diselenggarakan oleh PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Semarang.

Sedangkan metode yang digunakan untuk menguji adalah metode Chi-Square dan Koefisien kontingensi.

Peneliti juga ingin mengetahui ada tidaknya hubungan yang signifikan antara variabel independen (sikap dokter, mutu pelayanan, tempat praktek dan fasilitas pelayanan) dengan variabel dependen (kepuasan peserta), adapun metode yang digunakan yaitu metode teknik analisis regresi linier.

2.1 Hubungan antara tingkat pendidikan dengan sikap dokter

Pengolahan data ini dengan menggunakan SPSS for MS Windows release 6.0 untuk memudahkan pengamatan, maka tingkat pendidikan

diberi klasifikasi rendah dan tinggi, dengan faktor sikap dokter, tidak puas dan puas. Hasil penelitian terlihat pada tabel 13.

Tabel 13

Hubungan antara tingkat pendidikan dengan sikap dokter

Tingkat Pendidikan	Sikap Dokter		Jumlah
	Tidak Puas	Puas	
Rendah	14 (4,7%)	33 (11%)	47 (15,7%)
Tinggi	108 (36%)	145 (48,3%)	253 (84,3%)
Jumlah	122 (40,7%)	178 (59,3%)	300 (100%)

Sumber : Data yang diolah menggunakan SPSS for MS Windows release. 6.1

Tabel 13 diatas menunjukkan, tingkat kepuasan responden yang berpendidikan rendah terhadap sikap dokter yang menyatakan tidak puas sebanyak 4,7% dan yang menyatakan puas sebanyak 11%, sedangkan responden dengan tingkat pendidikan tinggi yang menyatakan tidak puas sebanyak 36% dan yang menyatakan puas sebanyak 48,3%

2.2 Hubungan antara tingkat pendidikan dengan mutu pelayanan

Pengolahan data ini dengan menggunakan SPSS for MS Windows release 6.0 untuk memudahkan pengamatan, maka tingkat pendidikan

diberi klasifikasi rendah dan tinggi, dengan faktor mutu pelayanan, tidak puas dan puas. Hasil penelitian terlihat pada tabel 14.

Tabel 14

Hubungan antara tingkat pendidikan dengan mutu pelayanan

Tingkat Pendidikan	Mutu Pelayanan		Jumlah
	Tidak Puas	Puas	
Rendah	14 (4,7%)	33 (11%)	47 (57,7%)
Tinggi	53 (17,7%)	200 (66,6%)	253 (84,3%)
Jumlah	67 (22,3%)	233 (77,7%)	300 (100%)

Sumber : Data yang diolah menggunakan SPSS for MS Windows release. 6.1

Tabel 14 diatas menunjukkan, tingkat kepuasan responden yang berpendidikan rendah terhadap mutu pelayanan yang menyatakan tidak puas sebanyak 4,7% dan yang menyatakan puas sebanyak 11%, sedangkan responden dengan tingkat pendidikan tinggi yang menyatakan tidak puas sebanyak 17,7% dan yang menyatakan puas sebanyak 66,6%.

2.3 Hubungan antara tingkat pendidikan dengan tempat praktek

Pengolahan data ini dengan menggunakan SPSS for MS Windows release 6.0 untuk memudahkan pengamatan, maka tingkat pendidikan

diberi klasifikasi rendah dan tinggi, dengan faktor tempat praktek, tidak puas dan puas. Hasil penelitian terlihat pada tabel 15.

Tabel 15

Hubungan antara tingkat pendidikan dengan tempat praktek

Tingkat Pendidikan	Tempat Praktek		Jumlah
	Tidak Puas	Puas	
Rendah	4 (1,3%)	43 (14,4%)	47 (15,7%)
Tinggi	113 (37,7%)	140 (46,6%)	253 (84,3%)
Jumlah	117 (39%)	183 (61%)	300 (100%)

Sumber : Data yang diolah menggunakan SPSS for MS Windows release. 6.1

Tabel 15 diatas menunjukkan, tingkat kepuasan responden yang berpendidikan rendah terhadap tempat praktek yang menyatakan tidak puas sebanyak 1,3% dan yang menyatakan puas sebanyak 14,4%, sedangkan responden dengan tingkat pendidikan tinggi yang menyatakan tidak puas sebanyak 37,7% dan yang menyatakan puas sebanyak 46,6%.

2.4 Hubungan antara tingkat pendidikan dengan fasilitas pelayanan

Pengolahan data ini dengan menggunakan SPSS for MS Windows release 6.0 untuk memudahkan pengamatan, maka tingkat pendidikan

diberi klasifikasi rendah dan tinggi, dengan faktor fasilitas pelayanan, tidak puas dan puas. Hasil penelitian terlihat pada tabel 16.

Tabel 16

Hubungan antara tingkat pendidikan dengan fasilitas pelayanan .

Tingkat Pendidikan	Fasilitas Pelayanan		Jumlah
	Tidak Puas	Puas	
Rendah	4 (1,4%)	43 (14,3%)	47 (15,7%)
Tinggi	134 (44,6%)	119 (39,7%)	253 (84,3%)
Jumlah	138 (46%)	162 (54%)	300 (100%)

Sumber : Data yang diolah menggunakan SPSS for MS Windows release. 6.1

Tabel 16 diatas menunjukkan, tingkat kepuasan responden yang berpendidikan rendah terhadap tempat praktek yang menyatakan tidak puas sebanyak 1,4% dan yang menyatakan puas sebanyak 14,3%, sedangkan responden dengan tingkat pendidikan tinggi yang menyatakan tidak puas sebanyak 44,6% dan yang menyatakan puas sebanyak 39,7%.

2.5 Hubungan antara status pegawai dengan sikap dokter

Pengolahan data ini dengan menggunakan SPSS for MS Windows release 6.0 untuk memudahkan pengamatan, maka status pegawai diberi

klasifikasi honorer dan tetap, dengan faktor sikap dokter, tidak puas dan puas. Hasil penelitian terlihat pada tabel 17.

Tabel 17

Hubungan antara status pegawai dengan sikap dokter

Status Pegawai	Sikap Dokter		Jumlah
	Tidak Puas	Puas	
Honorer	22 (7,3%)	60 (20%)	82 (27,3%)
Tetap	100 (33,4%)	118 (39,3%)	218 (72,7%)
Jumlah	122 (40,7%)	178 (59,3%)	300 (100%)

Sumber : Data yang diolah menggunakan SPSS for MS Windows release. 6.1

Tabel 17 diatas menunjukkan, tingkat kepuasan responden yang berstatus pegawai honorer terhadap sikap dokter yang menyatakan tidak puas sebanyak 7,3% dan yang menyatakan puas sebanyak 20%, sedangkan responden dengan berstatus pegawai tetap yang menyatakan tidak puas sebanyak 33,4% dan yang menyatakan puas sebanyak 39,3%.

2.6 Hubungan antara status pegawai dengan mutu pelayanan

Pengolahan data ini dengan menggunakan SPSS for MS Windows release 6.0 untuk memudahkan pengamatan, maka status pegawai diberi

klasifikasi honorer dan tetap, dengan faktor mutu pelayanan, tidak puas dan puas. Hasil penelitian terlihat pada tabel 18.

Tabel 18

Hubungan antara status pegawai dengan mutu pelayanan

Status Pegawai	Mutu Pelayanan		Jumlah
	Tidak Puas	Puas	
Honorer	9 (3%)	73 (24,3%)	82 (27,3%)
Tetap	58 (19,3%)	160 (53,4%)	218 (72,7%)
Jumlah	67 (22,3%)	233 (77,7%)	300 (100%)

Sumber : Data yang diolah menggunakan SPSS for MS Windows release. 6.1

Tabel 18 diatas menunjukkan, tingkat kepuasan responden yang berstatus pegawai honorer terhadap mutu pelayanan yang menyatakan tidak puas sebanyak 3% dan yang menyatakan puas sebanyak 24,3%, sedangkan responden dengan berstatus pegawai tetap yang menyatakan tidak puas sebanyak 19,3% dan yang menyatakan puas sebanyak 53,4%.

2.7 Hubungan antara status pegawai dengan tempat praktek

Pengolahan data ini dengan menggunakan SPSS for MS Windows release 6.0 untuk memudahkan pengamatan, maka status pegawai diberi

klasifikasi honorer dan tetap, dengan faktor tempat praktek, tidak puas dan puas. Hasil penelitian terlihat pada tabel 19.

Tabel 19

Hubungan antara status pegawai dengan tempat praktek

Status Pegawai	Tempat Praktek		Jumlah
	Tidak Puas	Puas	
Honorer	34 (11,3%)	48 (16%)	82 (27,3%)
Tetap	83 (27,7%)	135 (45%)	218 (72,7%)
Jumlah	117 (39%)	183 (61%)	300 (100%)

Sumber : Data yang diolah menggunakan SPSS for MS Windows release. 6.1

Tabel 19 diatas menunjukkan, tingkat kepuasan responden yang berstatus pegawai honorer terhadap tempat praktek yang menyatakan tidak puas sebanyak 11,3% dan yang menyatakan puas sebanyak 16%, sedangkan responden dengan berstatus pegawai tetap yang menyatakan tidak puas sebanyak 27,7% dan yang menyatakan puas sebanyak 45%.

2.8 Hubungan antara status pegawai dengan fasilitas pelayanan

Pengolahan data ini dengan menggunakan SPSS for MS Windows release 6.0 untuk memudahkan pengamatan, maka status pegawai diberi

klasifikasi honorer dan tetap, dengan faktor fasilitas pelayanan, tidak puas dan puas. Hasil penelitian terlihat pada tabel 20.

Tabel 20

Hubungan antara status pegawai dengan fasilitas pelayanan

Status Pegawai	Fasilitas Pelayanan		Jumlah
	Tidak Puas	Puas	
Honorer	43 (14,3%)	39 (13%)	82 (27,3%)
Tetap	95 (31,7%)	123 (41%)	218 (72,7%)
Jumlah	138 (46%)	162 (54%)	300 (100%)

Sumber : Data yang diolah menggunakan SPSS for MS Windows release. 6.1

Tabel 20 diatas menunjukkan, tingkat kepuasan responden yang berstatus pegawai honorer terhadap fasilitas pelayanan yang menyatakan tidak puas sebanyak 14,3% dan yang menyatakan puas sebanyak 13%, sedangkan responden dengan berstatus pegawai tetap yang menyatakan tidak puas sebanyak 31,7% dan yang menyatakan puas sebanyak 41%.

2.9 Hubungan antara penghasilan dengan sikap dokter

Pengolahan data ini dengan menggunakan SPSS for MS Windows release 6.0 untuk memudahkan pengamatan, maka penghasilan diberi

klasifikasi rendah dan tinggi, dengan faktor sikap dokter, tidak puas dan puas. Hasil penelitian terlihat pada tabel 21.

Tabel 21

Hubungan antara penghasilan dengan sikap dokter

Upah Pegawai	Sikap Dokter		Jumlah
	Tidak Puas	Puas	
Rendah	68 (22,7%)	129 (43%)	197 (65,7%)
Tinggi	54 (18%)	49 (16,3%)	103 (34,3%)
Jumlah	122 (40,7%)	178 (59,3%)	300 (100%)

Sumber : Data yang diolah menggunakan SPSS for MS Windows release. 6.1

Tabel 21 diatas menunjukkan, tingkat kepuasan responden yang berpenghasilan rendah terhadap sikap dokter yang menyatakan tidak puas sebanyak 22,7% dan yang menyatakan puas sebanyak 43%, sedangkan responden dengan berstatus pegawai tetap yang menyatakan tidak puas sebanyak 18% dan yang menyatakan puas sebanyak 16,3%.

2.10 Hubungan antara penghasilan dengan mutu pelayanan

Pengolahan data ini dengan menggunakan SPSS for MS Windows release 6.0 untuk memudahkan pengamatan, maka penghasilan diberi

klasifikasi rendah dan tinggi, dengan faktor mutu pelayanan, tidak puas dan puas. Hasil penelitian terlihat pada tabel 22.

Tabel 22

Hubungan antara penghasilan dengan mutu pelayanan

Upah Pegawai	Mutu Pelayanan		Jumlah
	Tidak Puas	Puas	
Rendah	53 (17,7%)	144 (48%)	197 (65,7%)
Tinggi	14 (4,6%)	89 (29,7%)	103 (34,3%)
Jumlah	67 (22,3%)	233 (77,7%)	300 (100%)

Sumber : Data yang diolah menggunakan SPSS for MS Windows release. 6.1

Tabel 22 diatas menunjukkan, tingkat kepuasan responden yang berpenghasilan rendah terhadap mutu pelayanan yang menyatakan tidak puas sebanyak 17,7% dan yang menyatakan puas sebanyak 48%, sedangkan responden dengan berstatus pegawai tetap yang menyatakan tidak puas sebanyak 4,6% dan yang menyatakan puas sebanyak 29,7%.

2.11 Hubungan antara penghasilan dengan tempat praktek

Pengolahan data ini dengan menggunakan SPSS for MS Windows release 6.0 untuk memudahkan pengamatan, maka penghasilan diberi

klasifikasi rendah dan tinggi, dengan faktor tempat praktek, tidak puas dan puas. Hasil penelitian terlihat pada tabel 23.

Tabel 23

Hubungan antara penghasilan dengan tempat praktek

Upah Pegawai	Tempat Praktek		Jumlah
	Tidak Puas	Puas	
Rendah	75 (25%)	122 (40,7%)	197 (65,7%)
Tinggi	42 (14%)	61 (20,3%)	103 (34,3%)
Jumlah	117 (39%)	183 (61%)	300 (100%)

Sumber : Data yang diolah menggunakan SPSS for MS Windows release. 6.1

Tabel. 23 diatas menunjukkan, tingkat kepuasan responden yang berpenghasilan rendah terhadap tempat praktek yang menyatakan tidak puas sebanyak 25% dan yang menyatakan puas sebanyak 40,7%, sedangkan responden dengan berstatus pegawai tetap yang menyatakan tidak puas sebanyak 14% dan yang menyatakan puas sebanyak 20,3%.

2.12 Hubungan antara penghasilan dengan fasilitas pelayanan

Pengolahan data ini dengan menggunakan SPSS for MS Windows release 6.0 untuk memudahkan pengamatan, maka penghasilan diberi

klasifikasi rendah dan tinggi, dengan faktor fasilitas pelayanan, tidak puas dan puas. Hasil penelitian terlihat pada tabel 24.

Tabel 24

Hubungan antara penghasilan dengan fasilitas pelayanan

Upah Pegawai	Fasilitas Pelayanan		Jumlah
	Tidak Puas	Puas	
Rendah	85 (28,3%)	112 (37,4%)	197 (65,7%)
Tinggi	53 (17,7%)	50 (16,6%)	103 (34,3%)
Jumlah	138 (46%)	162 (54%)	300 (100%)

Sumber : Data yang diolah menggunakan SPSS for MS Windows release. 6.1

Tabel 24 diatas menunjukkan, tingkat kepuasan responden yang berpenghasilan rendah terhadap fasilitas pelayanan yang menyatakan tidak puas sebanyak 28,3% dan yang menyatakan puas sebanyak 37,4%, sedangkan responden dengan berstatus pegawai tetap yang menyatakan tidak puas sebanyak 17,7% dan yang menyatakan puas sebanyak 16,6%.

3. Signifikansi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Tabel. 25

Signifikansi hubungan, antara variabel independen dengan variabel dependen (tingkat pendidikan) $\alpha = 0,05$ pada tabel kontingensi 2 x 2

No.	Variabel Independen	Pearson		Fishers & Ex Test		Ket
		Value Pend.	Sign Pend	One-Tail Pend.	Two-Tail Pend.	
1	Sikap dokter	2,73384	0,09824	0,06641	0,10800	
2	Mutu pelayanan	1,78516	0,18152	0,12717	0,18588	
3	Tempat praktek	21,77714	0,00000	0,00000	0,00000	Sign
4	Fasilitas pelayanan	31,53284	0,00000	0,00000	0,00000	Sign

Sumber : Data yang diolah menggunakan program SPSS for Windows release 6.1

Pengujian analisis dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian pada tingkat signifikansi (α) - 0,05. Alat bantu analisis yang dipakai adalah SPSS for MS Windows Release 6.0.

Hipotesis yang diuji adalah sebagai berikut :

1. Ho : Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan peserta yang dipengaruhi oleh sikap dokter dengan tingkat pendidikan, status kepegawaian dan penghasilan peserta.

Hi : Terdapat perbedaan tingkat kepuasan peserta yang dipengaruhi sikap dokter dengan tingkat pendidikan, status kepegawaian dan penghasilan peserta.

2. Ho : Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan peserta yang dipengaruhi oleh mutu pelayanan dengan tingkat pendidikan, status kepegawaian dan penghasilan peserta.

Hi : Terdapat perbedaan tingkat kepuasan peserta yang dipengaruhi mutu pelayanan dengan tingkat pendidikan, status kepegawaian dan penghasilan peserta.

3. Ho : Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan peserta yang dipengaruhi oleh tempat praktek dengan tingkat pendidikan, status kepegawaian dan penghasilan peserta.

Hi : Terdapat perbedaan tingkat kepuasan peserta yang dipengaruhi tempat praktek dengan tingkat pendidikan, status kepegawaian dan penghasilan peserta.

4. Ho : Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan peserta yang dipengaruhi oleh fasilitas pelayanan dengan tingkat pendidikan, status kepegawaian dan penghasilan peserta.

Hi : Terdapat perbedaan tingkat kepuasan peserta yang dipengaruhi fasilitas pelayanan dengan tingkat pendidikan, status kepegawaian dan penghasilan peserta.

Signifikan untuk $\alpha = 0,05$

Uji hipotesis pada tabel 25 diatas menunjukkan hasil sebagai berikut :

Hubungan antara tingkat kepuasan peserta dengan sikap dokter dan mutu pelayanan dengan tingkat pendidikan pada tingkat signifikan (α)=0,05 adalah :

1. Pearson = 0,09824 dan 1,18152

2. Fisher's & Ex Test = 0,10800 dan 0,18588

Dengan demikian H_0 diterima sedangkan H_1 ditolak.

Artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan peserta terhadap sikap dokter dan mutu pelayanan pada tingkat pendidikan peserta.

Sebab-sebab tidak terdapat hubungan yang signifikan tersebut, antara lain:

1. Sikap dokter dan mutu pelayanan program JPK Jamsostek sudah merupakan standard medis, sesuai dengan ketentuan perundang undangan yang berlaku.
2. Meskipun sikap dokter dan mutu pelayanan program JPK Jamsostek ditingkatkan lebih baik lagi, tetapi tidak dapat meningkatkan kepuasan kepada peserta, dan sebaliknya.
3. Apabila sikap dokter dan mutu pelayanan program JPK Jamsostek akan ditingkatkan lagi, maka peserta akan dikenakan penambahan iuran karena perubahan sikap dokter dan mutu pelayanan tidak akan nampak kepada peserta.

Hubungan antara tingkat kepuasan peserta dengan tempat praktek dan fasilitas pelayanan dengan tingkat pendidikan pada tingkat signifikan (α)=0,05 adalah :

1. Pearson = 0,00000 dan 0,00000

2. Fisher's & Ex Test = 0,00000 dan 0,00000

Dengan demikian H_0 ditolak, sedangkan H_1 diterima.

Artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan peserta terhadap tempat praktek dan fasilitas pelayanan pada tingkat pendidikan peserta.

Sebab-sebab terdapat hubungan yang signifikan tersebut, antara lain:

1. Tempat praktek dan fasilitas pelayanan program JPK Jamsostek bagi peserta merupakan kebutuhan yang mendasar untuk pelayanan kesehatan.
2. Keberadaan tempat praktek dan fasilitas pelayanan program JPK Jamsostek sangat didambakan untuk mengangkat harkat dan martabat bagi tenaga kerja dan keluarganya.
3. Tempat praktek dan fasilitas pelayanan program JPK Jamsostek dipersepsikan lebih baik oleh tenaga kerja dan keluarganya, diikuti oleh tingkat kepuasan peserta yang baik pula dan sebaliknya.

Tabel. 26

Signifikansi hubungan, antara variabel independen dengan variabel dependen (status pegawai) $\alpha = 0,05$ pada tabel kontingensi 2 x 2

No.	Variabel Bebas	Pearson		Fishers & Ex Test		Ket
		Value St. St.Peg	Sign St.Peg	One-Tail St.Peg	Two-Tail St.Peg	
1	Sikap dokter	8,95468	0,00277	0,00185	0,00357	Sign
2	Mutu pelayanan	8,39215	0,00377	0,00210	0,00312	Sign
3	Tempat praktek	0,28785	0,59160	0,34192	0,59786	
4	Fasilitas pelayanan	1,88351	0,16994	0,10712	0,19423	

Sumber : Data yang diolah menggunakan program SPSS for Windows release 6.1

Signifikan untuk $\alpha = 0,05$

Uji hipotesis pada tabel 26 diatas menunjukkan hasil sebagai berikut :

Hubungan antara tingkat kepuasan peserta terhadap sikap dokter dan mutu pelayanan dengan status kepegawaian pada tingkat signifikan (α)=0,05 adalah :

1. Pearson = 0,00277 dan 0,00377

2. Fisher's & Ex Test = 0,00357 dan 0,00312

Dengan demikian H_0 ditolak sedangkan H_1 diterima.

Artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan peserta terhadap sikap dokter dan mutu pelayanan dengan status kepegawaian peserta.

Sebab-sebab terdapat hubungan yang signifikan tersebut, antara lain:

1. Sikap dokter dan mutu pelayanan program JPK Jamsostek merupakan pelayanan kesehatan yang standard, yang sangat didambakan oleh tenaga kerja dan keluarganya.
2. Sikap dokter dan mutu pelayanan program JPK Jamsostek didambakan untuk mengangkat harkat dan martabat pada tenaga kerja yang berstatus pegawai honorer.
3. Sikap dokter dan mutu pelayanan program JPK Jamsostek dipersepsikan memberikan pelayanan kesehatan lebih baik oleh tenaga kerja, akan diikuti oleh tingkat kepuasan peserta yang baik pula, dan sebaliknya.

Hubungan antara tingkat kepuasan peserta dengan tempat praktek dan fasilitas pelayanan dengan status kepegawaian, pada tingkat signifikan (α)=0,05 adalah :

1. Pearson = 0,59160 dan 0,16994

2. Fisher's & Ex Test = 0,59786 dan 0,19423

Dengan demikian H_0 diterima sedangkan H_1 ditolak.

Artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan peserta terhadap tempat praktek dan fasilitas pelayanan pada status kepegawaian peserta.

Sebab-sebab tidak terdapat hubungan yang signifikan tersebut, antara lain:

1. Tempat praktek dan fasilitas pelayanan program JPK Jamsostek sudah merupakan standard kesehatan bagi tenaga kerja yang berstatus pegawai honorer.
2. Meskipun tempat praktek dan fasilitas pelayanan program JPK Jamsostek ditingkatkan lebih baik, tidak akan meningkatkan kepuasan peserta karena akan menambah iuran lagi bagi tenaga kerja yang berstatus pegawai honorer.
3. Apabila tempat praktek dan fasilitas pelayanan program JPK Jamsostek ditingkatkan, bagi tenaga kerja yang berstatus pegawai honorer tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan peserta. karena pelayanan kesehatan yang telah disediakan merupakan standard medis yang berlaku.

Tabel. 27

Signifikansi hubungan, antara variabel independen dengan variabel dependen (penghasilan) $\alpha = 0,05$ pada tabel kontingensi 2 x 2

No.	Variabel Bebas	Pearson		Fishers & Ex Test		Ket
		Value Upah	Sign Upah	One-Tail Upah	Two-Tail Upah	
1	Sikap dokter	8,99100	0,00271	0,00208	0,00305	Sign
2	Mutu pelayanan	6,90933	0,00857	0,00549	0,00863	Sign
3	Tempat praktek	0,20813	0,64824	0,36919	0,70872	
4	Fasilitas pelayanan	1,87992	0,17034	0,10587	0,18133	

Sumber : Data yang diolah menggunakan program SPSS for Windows release 6.1

Signifikan untuk $\alpha = 0,05$

Uji hipotesis pada tabel 27 diatas menunjukkan hasil sebagai berikut :

Hubungan antara tingkat kepuasan peserta dengan sikap dokter dan mutu pelayanan dengan tingkat pendidikan pada tingkat signifikan (α)=0,05 adalah :

1. Pearson - 0,00271 dan 0,00857
2. Fisher's & Ex Test = 0,00305 dan 0,00863

Dengan demikian H_0 ditolak sedangkan H_1 diterima.

Artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan peserta terhadap sikap dokter dan mutu pelayanan pada tingkat penghasilan peserta.

Sebab-sebab terdapat hubungan yang signifikan tersebut, antara lain:

1. Sikap dokter dan mutu pelayanan program JPK Jamsostek merupakan pelayanan kesehatan yang standard (minim), yang sangat didambakan oleh tenaga kerja yang berpenghasilan rendah.
2. Sikap dokter dan mutu pelayanan program JPK Jamsostek didambakan untuk mengangkat harkat dan martabat pada tenaga kerja dan keluarganya yang masih berpenghasilan rendah.
3. Apabila sikap dokter dan mutu pelayanan program JPK Jamsostek dipersepsikan memberikan pelayanan kesehatan lebih baik oleh tenaga kerja yang berpenghasilan rendah, akan diikuti oleh tingkat kepuasan peserta dengan memberikan informasi yang baik pula, dan sebaliknya.

Hubungan antara tingkat kepuasan peserta dengan tempat praktek dan fasilitas pelayanan ditingkat penghasilan tenaga kerja, pada tingkat signifikan (α)-0,05 adalah :

1. Pearson - 0,64824 dan 0,17034

2. Fisher's & Ex Test = 0,70872 dan 0,18133

Dengan demikian H_0 diterima sedangkan H_1 ditolak.

Artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan peserta terhadap tempat praktek dan fasilitas pelayanan pada berbagai tingkat penghasilan tenaga kerja/peserta.

Sebab-sebab tidak terdapat hubungan yang signifikan tersebut, antara lain:

1. Tempat praktek dan fasilitas pelayanan program JPK Jamsostek sudah merupakan standard kesehatan bagi tenaga kerja yang berpenghasilan rendah.
2. Meskipun tempat praktek dan fasilitas pelayanan program JPK Jamsostek ditingkatkan lebih baik, tidak akan meningkatkan kepuasan peserta yang berpenghasilan rendah, karena akan menambah beban iuran bagi tenaga kerja dan keluarganya.
3. Apabila tempat praktek dan fasilitas pelayanan program JPK Jamsostek ditingkatkan, bagi tenaga kerja yang berpenghasilan rendah tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan tenaga kerja dan keluarganya, karena pelayanan kesehatan yang disediakan adalah merupakan pelayanan kesehatan yang standard.

4. Analisis Kualitatif

Strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan peserta program JPK Jamsostek Kantor Cabang Semarang adalah sebagai berikut :

- 4.1 Sikap dokter, dalam hal ini tenaga medis pemberi pelayanan kesehatan kepada peserta program JPK Jamsostek, mau menepati jadwal jam praktek sesuai dengan ketentuan yang sudah disepakati, menerima keluhan dan menanggapi dengan bijaksana sesuai wewenangnya.

- 4.2 Mutu pelayanan, dalam hal ini untuk meningkatkan pelayanan kesehatan kepada peserta program JPK Jamsostek, PT. Jamsotek (Persero) Kantor Cabang Semarang sebagai badan penyelenggara akan membuka balai pengobatan 24 jam dengan praktek dokter bersama yang dekat dengan tempat tinggal peserta/pasien agar memberikan pelayanan kepada tenaga kerja dan keluarganya dengan cepat.
- 4.3 Tempat praktek, PT. Jamsotek (Persero) Kantor Cabang Semarang sebagai badan penyelenggara dalam meningkatkan pelayanan kesehatan kepada peserta program JPK Jamsostek, membuat standard tempat praktek pelayanan kesehatan minimal, sesuai dengan peraturan Departemen Kesehatan RI yaitu adanya ruang periksa dokter, ruang tunggu, KM/WC dan ruang obat-obatan untuk keperluan sehari-hari bagi pasien.
- 4.4 Fasilitas pelayanan, dalam hal ini untuk meningkatkan pelayanan kesehatan kepada peserta program JPK Jamsostek, PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Semarang sebagai badan penyelenggara minimal dapat menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan, seperti adanya kelengkapan peralatan diagnostik, peralatan medis, peralatan terapi, tersedianya obat-obatan Doen-Plus dan obat Generik serta peralatan gawat darurat sederhana untuk tindakan medik bagi tenaga kerja dan keluarganya yang berkunjung ke pemberi pelayanan kesehatan.

5. Implikasi Strategi.

- 5.1 Pada tahun 1999 Direksi PT. Jamsostek (Persero) mencanangkan bahwa program JPK Jamsostek adalah merupakan program primadona karena program ini bermanfaat langsung kepada tenaga kerja dan keluarganya, sehubungan hal tersebut PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Semarang sebagai badan penyelenggara harus konsekuen dan konsisten dalam pelaksanaan pelayanan program JPK Jamsostek, dimana kedua belah pihak sama-sama memberikan manfaat yang pasti.
- 5.2 Sikap dokter, masing-masing harus dapat mencerminkan serta mempunyai tanggung jawab profesi dan dapat berfungsi sebagai pemberi pelayanan kesehatan pada masyarakat luas pada umumnya, dan kepada tenaga kerja maupun keluarganya pada khususnya.
- 5.3 Mutu pelayanan, minimal dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada tenaga kerja dan keluarganya sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku. Prosedur dan ketentuan pelayanan program JPK Jamsostek, harus benar-benar jelas, mudah dimengerti bagi tenaga kerja dan keluarganya

- 5.4 Tempat praktek, memilih tempat praktek pada lokasi yang strategis artinya populasi tenaga kerja itu bertempat tinggal serta didaerah lingkungan industri. Ruang tempat praktek minimal harus memenuhi syarat sebagai pemberi pelayanan kesehatan, misal ada ruang periksa, ruang tunggu, KM/WC , ruang obat dan halaman untuk parkir kendaraan.
- 5.5 Fasilitas pelayanan, dalam memberikan fasilitas pelayanan kesehatan minimum sesuai dengan peraturan pemerintah atau Depkes yang berwenang memberikan ketentuan dan peraturan kesehatan masyarakat serta tidak membeda-bedakan antara pasien/peserta yang berpenghasilan tinggi dengan pasien/peserta yang berpenghasilan rendah.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Adapun hasil dari penelitian pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

Tabel 28

HASIL PENELITIAN KEPUASAN RESPONDEN PADA PESERTA PROGRAM JPK JAMSOSTEK

No	Responden	skor	juml.	Sikap Dokter		Mutu Pel.		Tem.Prak		Fasilitas Pel.	
				t. puas	puas	t. puas	puas	t. puas	puas	t. puas	puas
1	Pendidikan	1	47	4,70 %	11 %	4,70 %	11 %	1,30 %	14,40 %	1,40 %	14,30 %
		2	253	36 %	48,30 %	17,70 %	66,60 %	37,70 %	46,60 %	44,60 %	39,70 %
2	St.Peg	1	82	7,30 %	20 %	3 %	24,30 %	11,30 %	16 %	14,30 %	13 %
		2	218	33,40 %	39,30 %	19,30 %	53,40 %	27,70 %	45 %	31,70 %	41 %
3	Penghasilan	1	197	22,70 %	43 %	17,70 %	48 %	25 %	40,70 %	28,30 %	37,40 %
		2	103	18 %	16,30 %	4,60 %	29,70 %	14 %	20,70 %	17,70 %	16,60 %

Sumber : Data yang diolah

Keterangan :

Pendidikan

Skor 1: SLTP kebawah

Skor 2: SLTA keatas

Status pegawai

skor 1: honorer

skor 2: tetap

Penghasilan

skor 1: <Rp.200.001

skor 2: >Rp.200.000

Data hasil penelitian kepuasan peserta program JPK Jamsostek diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1.1. Tenaga kerja yang menjadi peserta program JPK Jamsostek sebagian besar berpendidikan SLTA dan kebanyakan yang diikutkan masih pegawai honorer serta pegawai yang berpenghasilan masih dibawah Rp. 200.00,- perbulan.
- 1.2. Tenaga kerja peserta program JPK Jamsostek dengan tingkat pendidikan SLTA keatas, sebagian besar menyatakan puas terhadap sikap dokter, mutu pelayanan, tempat praktek, dan fasilitas pelayanan.
- 1.3. Tenaga kerja peserta program JPK Jamsostek yang berstatus pegawai tetap sebagian besar menyatakan kurang puas terhadap sikap dokter, tempat praktek, dan fasilitas pelayanan namun cukup puas dengan mutu pelayanan. Sedangkan untuk peserta yang berstatus pegawai honorer rata-rata menyatakan puas.
- 1.4. Tenaga kerja yang berpenghasilan rendah (dibawah Rp. 200.000,-) justru lebih banyak diikutkan menjadi peserta program JPK Jamsostek, tenaga kerja tersebut kebanyakan menyatakan puas terhadap sikap dokter, mutu pelayanan, dan tempat praktek serta fasilitas pelayanan.


- 1.5. Signifikansi hubungan antara kepuasan peserta dengan tingkat pendidikan tenaga kerja peserta program JPK Jamsostek terhadap variabel tempat praktek dan fasilitas pelayanan sangat signifikan, sedangkan untuk variabel sikap dokter dan mutu pelayanan tidak signifikan terhadap kepuasan peserta.
- 1.6. Signifikansi hubungan antara kepuasan peserta pada status kepegawaian tenaga kerja peserta program JPK Jamsostek terhadap variabel sikap dokter dan mutu pelayanan sangat signifikan, sedangkan untuk variabel tempat praktek dan fasilitas pelayanan tidak signifikan terhadap kepuasan kepada peserta.
- 1.7. Untuk signifikansi hubungan antara kepuasan peserta pada penghasilan tenaga kerja peserta program JPK Jamsostek terhadap variabel sikap dokter dan mutu pelayanan sangat signifikan, sedangkan variabel tempat praktek dan fasilitas pelayanan tidak signifikan terhadap kepuasan peserta.


2. Saran

Kepuasan peserta program JPK Jamsostek perlu ditingkatkan lagi untuk meningkatkan kepesertaan program JPK Jamsostek pada Kantor Cabang Semarang. Kepala PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang

Semarang dalam upaya ini perlu melakukan langkah-langkah perbaikan menurut skala prioritas atas faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Langkah-langkah tersebut adalah sebagai berikut :

- 2.1 Sikap dokter, diberikan sanksi yang tegas terhadap kesalahan yang dilakukan oleh para tenaga medis, serta diadakan pertemuan secara rutin antara PT. Jamsostek (Persero) Kantor Cabang Semarang sebagai badan penyelenggara dengan para tenaga medis yang menangani langsung pelayanan kesehatan kepada tenaga kerja dan keluarganya.
 - 2.2 Mutu pelayanan, agar dapat memberikan pelayanan kesehatan selama 24 jam dan praktek dokter bersama pada pelayanan kesehatan program JPK Jamsostek dengan lokasi yang dekat atau mudah dijangkau oleh tenaga kerja dan keluarganya.
 - 2.3 Tempat praktek, meningkatkan serta menjaga tempat praktek yang sudah ditentukan oleh Badan Penyelenggara atau minimum sesuai dengan standard ketentuan dan peraturan dari Departemen Kesehatan RI.
- 

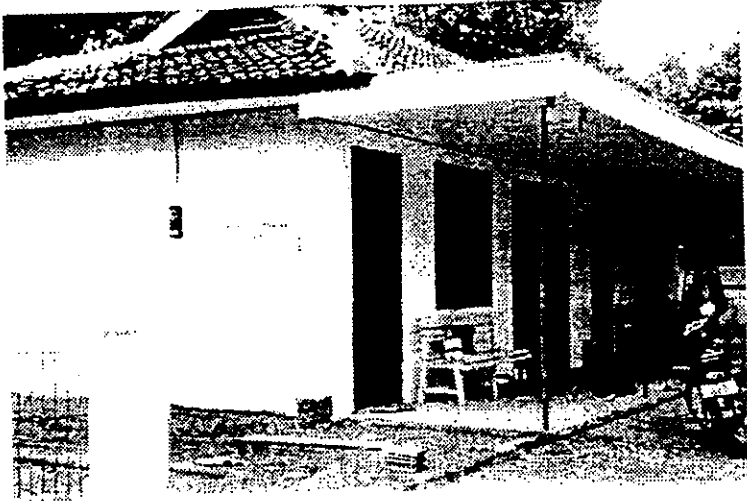
- 2.4 Fasilitas Kesehatan, senantiasa dapat menambah perlengkapan atau peralatan medis yang dibutuhkan, agar dapat bersaing dengan badan penyelenggara pelayanan kesehatan lainnya.
- 2.5 PT. Jamsostek (Persero) kantor cabang Semarang diharapkan tetap melakukan monitoring terhadap pelaksanaan pelayanan program JPK Jamsostek guna meningkatkan kepesertaan program JPK Jamsostek khususnya bagi tenaga kerja yang berpenghasilan rendah, untuk tenaga kerja yang berpenghasilan tinggi diupayakan supaya ikut menjadi peserta program JPK Jamsostek, karena sifat dari program JPK Jamsostek ini adalah gotong royong dengan kata lain yang berpenghasilan tinggi membantu penghasilan rendah. Bila diperlukan menambah tempat pelayanan program JPK Jamsostek yang selama ini telah dilakukan untuk mengantisipasi situasi seperti saat ini dimana sebagian masyarakat Jawa Tengah dan DI Yogyakarta masih rendah dalam tingkat pendapatannya, sehingga dengan adanya program JPK Jamsostek dapat membantu tenaga kerja dan keluarganya dalam mengatasi masalah kesehatan.
- 2.6 Untuk lebih meningkatkan keberhasilan dan mempertahankan citra PT. Jamsostek (Persero) kantor cabang Semarang hendaknya selalu berusaha meningkatkan pelayanan kepada peserta program JPK Jamsostek dan dapat memberikan fasilitas yang lebih baik, lebih
- 

efisien dan lebih efektif untuk menghadapi persaingan yang komparatif.

- 2.7 PT. Jamsostek (Persero) kantor cabang Semarang hendaknya dapat meningkatkan daya inovatif melalui penambahan fasilitas kemudahan untuk mendapatkan pelayanan program JPK Jamsostek tersebut serta meningkatkan kegiatan promosi program Jamsostek khususnya program JPK, baik melalui media cetak maupun media elektronik, agar senantiasa manfaat bagi peserta yang ditawarkan PT. Jamsostek (Persero) kantor cabang Semarang dapat lebih dikenal oleh masyarakat luas khususnya tenaga kerja dan keluarganya.

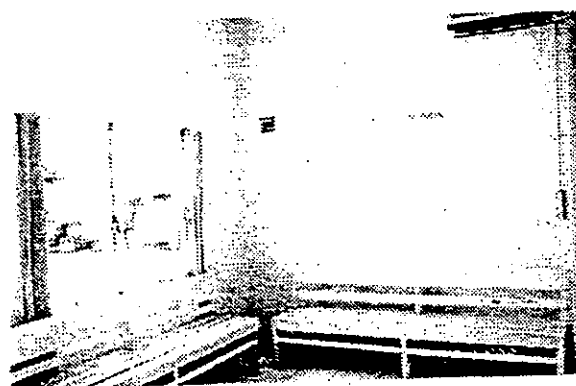
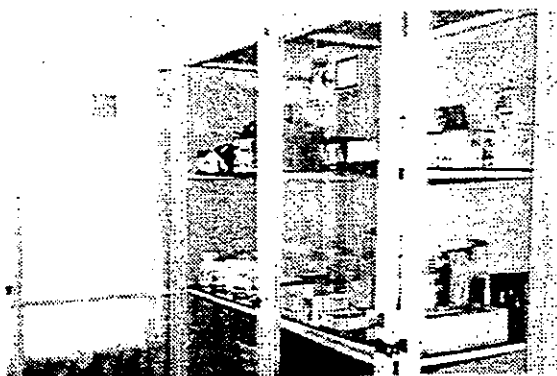
Gambar. 8

PELAKSANA PELAYANAN KESEHATAN
PROGRAM JPK JAMSOSTEK LAMA
(Periode sebelum tahun 1998)



Gambar. 9

PELAKSANA PELAYANAN KESEHATAN (PPK I)
PROGRAM JPK JAMSOSTEK BARU
(Periode tahun 1998)



Gambar. 11

**KENDARAAN OPERASIONAL KLINIK KESEHATAN KELILING
PT. JAMSOSTEK (PERSERO) KANTOR WILAYAH V
(Periode tahun 1998)**

*Dalam rangka mendekatkan pelayanan kesehatan kepada peserta
Program JPK Jamsostek bagi tenaga kerja dan keluarganya*



DAFTAR PUSTAKA

- Anto Dajan, (1986), “ *Pengantar Metode Statistik Jilid II* “ Penerbit PT. Pustaka LP3ES Indonesia , Jakarta.
- Azrul Azwar, (1997), “*Pengantar Pelayanan Dokter Keluarga*“ Yayasan Penerbit Ikatan Dokter Indonesia, Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia,(1991), “ *Sistim Kesehatan Nasional* “, Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, (1986), Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 420/Menkes / per / XII/86 & Juk-Lak, Jakarta.
- Fandy Tjiptono, (1997), “ *Strategi Pemasaran* “, Jakarta.
- IDI, (1997),” *Journal of Indonesian Family Physicions* “, Yayasan Kolese Dokter Keluarga Indonesia, Jakarta.
- James F Angel, Roger D Blackwell dan Paul W Miniard, (1994), “ *Perilaku Konsumen* “, Binarupa Aksara, Jakarta.
- John F. Lytle, (1996), “ *Cara Jitu memuaskan Pelanggan* “ Abdi Tandur, Jakarta.
- Michael E Porter, (1994), “ *Keunggulan Bersaing* “, alih bahasa, Tim Penerjemah Binarupa Aksara, Penerbit Binarupa Aksara, Jakarta Barat.
- Philip Kotler, (1995), “ *Manajemen Pemasaran* “, alih bahasa, Ancella Anitawati Hermawan, Penerbit Salemba Empat Prentice Hall, Jakarta.

- PT. Jamsostek (Persero), (1992), Undang-undang Republik Indonesia nomor 3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja
- PT. Jamsostek (Persero), (1993), Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 14 tahun 1993 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja.
- PT. Jamsostek (Persero), (1993), Peraturan Menteri Tenaga Kerja Republik Indonesia nomor Per-05/MEN/1993 tentang Petunjuk Teknis Pendaftaran Kepesertaan, Pembayaran Iuran, Pembayaran Santunan dan Pelayanan Jaminan Sosial Tenaga Kerja.
- PT. Jamsostek (Persero), (1995), Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 36 tahun 1995 tentang Penetapan Badan Penyelenggara Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja.
- Sentanoe Kertonegoro, (1992), "*Asuransi Kesehatan dan Kecelakaan* ", Penerbit Agung, Jakarta.
- Sentanoe Kertonegoro, (1989), "*Aspek-aspek Jaminan Sosial (Perencanaan, pembiayaan dan peranannya)* ", penerbit Mutiara Sumber Widya, Jakarta.
- Sidney Siegel, (1997), "*Statistik Non Parametrik* ", Penerbit PT. Gramedia, Jakarta.
- Soeratno, Lincoln Arsyad, (1995), "*Metodologi Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis* ", Penerbit UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- Sudjoko Kuswadji, (1996), "*Penjaminan Mutu Praktek Dokter Keluarga* ", Widya Medika, Jakarta.