

**CUSTOMER SATISFACTION TO EMPLOYEES 'SERVICES  
REGIONAL HEALTH GUARANTEE (JAMKESDA)  
IN SOCIAL DEPARTMENT OF PEKANBARU CITY**

**Yuliani Aprilia<sup>1</sup>, Desti Irja<sup>2</sup>, Said Suhil Achmad<sup>3</sup>**

Email: yulianiaprilia@gmail.com, upttpl@yahoo.co.id, saidsuhilachmad3@gmail.com

Phone: 085271375809

Out of School Education Study Program  
Department of Educational Sciences  
Faculty of Teacher Training and Education  
Riau University

**Abstract:** *The purpose of this study is to: (1) Know the level of customer satisfaction on the service of Health Insurance Employee Area (Jamkesda) in Pekanbaru City Social Service. (2) Knowing the most dominant aspect of customer satisfaction on the service of Health Insurance Employee Area (Jamkesda) in Pekanbaru City Social Service. (3) Knowing the variation of customer satisfaction level by sex, age, occupation, monthly amount of income. (4) Finding the greatest contribution of customer satisfaction on Health Service Employee Service Area (Jamkesda) at Pekanbaru City Social Service. This research is descriptive research with quantitative approach. The population in this study is the customer benefits that do extension in Pekanbaru City Social Service which amounted to 50 respondents. The sample technique used in this research is the incidental sampling this is because the research using the sample by chance. Sampling Insidental is a sample determination technique based on chance, ie anyone who accidentally / incidentally meets with the researcher can be used as a sample, when viewed by the person who happened to meet it is suitable as a data source. The instrument used is a questionnaire containing 37 statement items. customer satisfaction on the service of Health Insurance Employee (Jamkesda) in Pekanbaru City Social Service is measured by calculating total score of respondent answer based on indicator, that is: (1) emotional, (2) attitude, (3) comparison, (4) 5) hope. From result of research known that customer satisfaction to service of health insurance employee area (Jamkesda) in Pekanbaru City Social Service is high. The highest mean in one's expectation of something with mean 4.43 and SD 0.59 is then followed by the pleasure and displeasure of a person with mean 4.34 and SD 0.65 after which one's attitude toward something with mean 4.25 and SD 0,66 further comparison of what is accepted in reality with mean 4.23 and SD 0.63 and the indicator after which an emotional state of a person with a mean of 4.04 and SD 0.81. The meaning is the emotional state of a person is not very influential on customer satisfaction but one's expectations of something is very influential on customer satisfaction. Customers will feel happy in the service process if all their expectations are met.*

**Keywords:** *Satisfaction Employee Service*

# KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PEGAWAI JAMINAN KESEHATAN DAERAH (JAMKESDA) DI DINAS SOSIAL KOTA PEKANBARU

**Yuliani Aprilia<sup>1</sup>, Desti Irja<sup>2</sup>, Said Suhil Achmad<sup>3</sup>**

Email: yulianiaprilia@gmail.com, upttpl@yahoo.co.id, saidsuhilachmad3@gmail.com

Phone: 085271375809

Program Studi Pendidikan Luar Sekolah  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Riau

**Abstrak:** Tujuan penelitian ini untuk: (1) Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Pegawai Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) di Dinas Sosial Kota Pekanbaru. (2) Mengetahui aspek yang paling dominan dari kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Pegawai Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) di Dinas Sosial Kota Pekanbaru. (3) Mengetahui variasi tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, jumlah pendapatan perbulan. (4) Menemukan besar kontribusi kepuasan pelanggan terhadap Pelayanan Pegawai Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) di Dinas Sosial Kota Pekanbaru. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan manfaat yang melakukan perpanjangan di Dinas Sosial Kota Pekanbaru yang berjumlah 50 responden. Adapun teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling Insidental* hal ini dikarenakan penelitian menggunakan sample berdasarkan kebetulan. *Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Instrumen yang digunakan adalah angket yang berisikan 37 item pernyataan. kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Pegawai Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) di Dinas Sosial Kota Pekanbaru diukur dengan menghitung total skor jawaban responden berdasarkan indikator, yaitu: (1) emosional, (2) sikap, (3) perbandingan, (4) perasaan, dan (5) harapan. Dari hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pegawai jaminan kesehatan daerah (Jamkesda) di Dinas Sosial Kota Pekanbaru tergolong tinggi. Mean tertinggi pada harapan seseorang terhadap sesuatu dengan mean 4,43 dan SD 0,59 kemudian diikuti oleh perasaan senang dan tidak senang seseorang dengan mean 4,34 dan SD 0,65 setelah itu sikap seseorang terhadap sesuatu dengan mean 4,25 dan SD 0,66 selanjutnya perbandingan apa yang diterima dengan kenyataannya dengan mean 4,23 dan SD 0,63 dan indikator setelah itu keadaan emosional seseorang dengan mean 4,04 dan SD 0,81. Maknanya adalah keadaan emosional seseorang tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan akan tetapi harapan seseorang terhadap sesuatu sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa senang dalam proses pelayanan jika semua harapan mereka terpenuhi.

Kata kunci: Kepuasan Terhadap Pelayanan Pegawai

## PENDAHULUAN

Dinas Sosial merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Pekanbaru yang mengurus urusan bidang Sosial. kesejahteraan Sosial yang ingin dicapai adalah mensejahterakan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) yang ada di Kota Pekanbaru. Untuk menjalankan tupoksi kedinasan selain pegawai yang ada di dinas dibantu juga oleh Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial (PSKS) dan pilar-pilar sosial yang ada di Kota Pekanbaru. Dinas Sosial Kota Pekanbaru mengambil alih pelayanan dan pengelolaan Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) di wilayah setempat dari Dinas Kesehatan.

Selama ini yang kita tahu diberi tugas baru melayani semua penerima (Jamkesda) adalah dibawah pengelolaan Dinas kesehatan. Dan sekarang dinas sosial dimintakan mengambil alih pengurusan dan pengelolaan data masyarakat penerima (Jamkesda) di Pekanbaru. Selanjutnya masih bersifat mengakomodir kemiskinan yang sudah ada dan terdaftar selama ini. selain pelayanan (Jamkesda), Penyaluran Beras untuk Keluarga Sejahtera (RASTA) di wilayah setempat juga dipindahkan pengurusannya dari bagian perekonomian ke Dinas Sosial lewat program Elektronik Warung (E-Warung).

Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. (Kotler (2010: 23), dalam Elifni Maritha (2014)). Ada banyak kendala yang menyebabkan lembaga pemerintah tidak mampu melayani masyarakat dengan baik, seperti kesenjangan sosial ekonomi masyarakat yang terlalu tinggi, budaya aparatur Negara yang tidak terbiasa melayani, prosedur pelayanan yang belum jelas, hingga tidak diketahuinya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan saat ini. Oleh karena itu, lahirlah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dengan tujuan memahami tingkat kepuasan masyarakat dengan komponen pelayanan yang baku dan berasal dari sudut pandang masyarakat itu sendiri. Sepuluh tahun kemudian, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara merevisi Keputusan ini menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang salah satu pembaharuannya adalah Indeks Kepuasan Masyarakat disusun secara nasional oleh Menteri dengan menggunakan data dari daerah sebagai dasar penyusunannya.

Terciptanya kepuasan masyarakat dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi semakin baik, serta laba yang diperoleh akan meningkat. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. (Oliver (1980), dalam buku Supranto 2009; 233)

Istilah pelanggan merujuk pada pendapat Fandy Tjiptono & Anastasia Diana (2003: 100) yang mengatakan bahwa pelanggan merupakan orang yang berinteraksi dengan perusahaan atau suatu pelayanan tertentu yang berkaitan dengan produk. Istilah pelanggan adalah sama dengan peserta. Tetapi peserta lebih bersifat insidental atau

sementara dan tidak berulang pada suatu objek. Pelanggan yang dimaksudkan disini adalah orang yang menggunakan produk merupakan (Jamkesda) dibawah suatu pelayanan yang meliputi penftaran (untuk mendapatkan kartu baru sebagai pelanggan awal) pengambilan kartu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan perpanjangan kartu untuk mendapat pelayanan berikutnya. Berkaitan dengan hal tersebut penelitian ini difokuskan kepada mereka yang melakukan perpanjangan kartu, karena mereka sudah mengalami pelayanan tersebut, sudah memiliki suatu keadaan psikologis tertentu. Karena mereka merupakan peserta yang melakukan perpanjangan kartu untuk mendapat pelayanan, berarti mereka jelas memiliki keadaan psikologis tertentu berupa, emeosional, sikap, perbandingan, perasaan, dan harapan. karena itu pula mereka disebut dengan pelanggan, karena berkelanjutan.

Jaminan kesehatan daerah (Jamkesda) adalah produk pelayanan sosial dalam bidang kesehatan. Produk menurut (David A, 2001: 3) produk adalah segala sesuatu yang memeiliki nilai disitu pasar sasaran dimana kemampuannya memeberikan manfaat dan kepuasan termasuk benda, jasa, lembaga, tempat, orang, ide. Produk adalah segala sesutu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan (Tjiptono, 2008: 95). Berkenaan dengan hal tersebut (Jamkesda) adalah produk yang termasuk dalam kelompok jasa, yaitu jasa dalam bidang pelayanan kesehatan. Karena itu mereka yanggg ikut serta dalam penerimaan pelayanan produk jasa tersebut disebut dengan istilah pelanggan.

Berdasarkan pengamatan dari kegiatan dalam pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) di Dinas Sosial Kota Pekanbaru ditemukan beberapa fenomena, sebagai berikut:

1. Ditemukan ada pelanggan yang pada saat pendaftaran maupun berurusan dengan pegawai yang memberi pelayanan mengalami kekecewaan, sedih, bahkan khawatir untuk dapat diterima sebagai pelanggan (Jamkesda). Akibatnya ada pelanggan yang datang marah-marah dengan pegawai karna kesal atas pelayanan yang kurang memuaskan.
2. Ditemukan beberapa pelanggan yang sedang mendapat pelayanan dari pegawai menunjukkan sikap negatif ada yang menerima ada yang merespon dengan sikap tidak menghargai pegawai, bahkan ada yang sepertinya manganggap pegawai kurang bertanggung jawab dalam memeberi pelayanan (Jamkesda).
3. Selain itu ditemukan pula ada pelanggan yang sepertinya tidak puas karena cara pegawai memeberi pelayanan sepertinya membeda-bedakan pelanggan dan pilih kasih, sehingga terkesan palnggan mengagap pegawai kurang profesional.
4. Dari pengamatan yang dilakukan ditemukan pelanggan yang senang dengan pelayanan pegawai tetapi pada bagian lain terdapat pula ada pelanggan yang sepertinya kurang senang. Sehingga terdapat pelanggan yang sepertinya puas, tidak puas, suka, dan tidak suka, nyaman dan kurang nyama terhadap pelayanan pegawai.
5. Kedatangan pelanggan baik dalam mendaftarkan mengambil kartu maupun memperpanjang kartu mereka penuh harapan untuk mendapat pelayanan yang baik karena ada kepercayaan pikiran positif keinginan untuk dihargai dari pegawai yang melayani. Namun demikian harapan tersebut tidak semuanya terpenuhi, karena kepercayaan pikiran positif, keinginan untuk dihargaai dari pelayanan pegawai tidak semuanya memenuhi harapan pelanggan.

Berdasarkan fenomena diatas ada pelanggan yang puas ada yang kurang puas bahkan ada yang tidak puas terhadap pelayanan pegawai (Jamkesda). Fenomena itulah yang menggambarkan ada dan tidaknya kepuasan pelanggan. dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai dinas sosial kota pekanbaru, sehingga menimbulkan pertanyaan apakah gejala di atas terjadi pada semua pelanggan (Jamkesda).

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu:

1. Seberapa tinggi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Pegawai Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) di Dinas Sosial Kota Pekanbaru?
2. Aspek manakah yang paling dominan dari kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Pegawai Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) di Dinas Sosial Kota Pekanbaru?
3. Apakah terdapat variasi tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan jumlah pendapatan perbulan?
4. Seberapa besar kontribusi aspek kepuasan pelanggan terhadap Pelayanan Pegawai Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) di Dinas Sosial Kota Pekanbaru?

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah (1) Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Pegawai Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) di Dinas Sosial Kota Pekanbaru. (2) Mengetahui aspek yang paling dominan dari kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Pegawai Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) di Dinas Sosial Kota Pekanbaru. (3) Mengetahui variasi tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, jumlah pendapatan perbulan. (4) Menemukan besar kontribusi kepuasan pelanggan terhadap Pelayanan Pegawai Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) di Dinas Sosial Kota Pekanbaru.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Tempat penelitian dilaksanakan di Dinas Sosial Kota Pekanbaru, Jalan Parit Indah/ Jalan Datuk Setia Maharaja No.6, Bukit Raya, Simpang Tiga, Bukit Raya, Kota Pekanbaru, Riau 28289. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain (Sugiyono, 2012: 11). Tujuan utamanya adalah untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan (Jamkesda).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang berkunjung di Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) yang rata-rata kunjungan pelanggan pada tahun 2017 adalah 2.400 pelanggan dan rata-rata perminggu sekitar 50 orang. (Sumber Data Wawancara). Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017: 80).

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah obserwasi, wawancara, angket dan dokumentasi. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling Insidental* hal ini dikarenakan penelitian menggunakan

sample berdasarkan kebetulan. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif adalah statistik. Terdapat dua macam statistik yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial. Guna memberi gambaran tentang distribusi, mean dan standar deviasi. Data penelitian ini dianalisis menggunakan program SPSS (Statistical Package for Social Science) Versi 17.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan dari hasil pengolahan data keseluruhan indikator, dapat dirangkum dalam Tabel 4.11.

**Tabel 4.11 Interpretasi Skor Mean dan Standard Deviasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Dilihat dari Indikator.**

NO	Pernyataan	Mean	Standar Deviasi	Interpretasi
1	Keadaan emosional seseorang	4.04	0.81	Tinggi
2	Sikap seseorang terhadap sesuatu	4.25	0.66	Tinggi
3	Perbandingan apa yang diterima dengan kenyataannya	4.23	0.63	Tinggi
4	Perasaan senang dan tidak senang seseorang	4.34	0.65	Tinggi
5	Harapan seseorang terhadap sesuatu	4.43	0.59	Tinggi
<b>Jumlah</b>		21.29	3.34	
<b>Rata-Rata</b>		<b>4.26</b>	<b>0.67</b>	<b>Tinggi</b>

*Sumber: Pengolahan angket, SPSS 17*

Berdasarkan tabel 4.11 maka mean tertinggi pada harapan seseorang terhadap sesuatu dengan mean 4,43 dan SD 0,59 kemudian diikuti oleh perasaan senang dan tidak senang seseorang dengan mean 4,34 dan SD 0,65 setelah itu sikap seseorang terhadap sesuatu dengan mean 4,25 dan SD 0,66 selanjutnya perbandingan apa yang diterima dengan kenyataannya dengan mean 4,23 dan SD 0,63 dan indikator setelah itu keadaan emosional seseorang dengan mean 4,04 dan SD 0,81. Maknanya adalah keadaan emosional seseorang tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan akan tetapi harapan seseorang terhadap sesuatu sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa senang dalam proses pelayanan jika semua harapan mereka terpenuhi.

Sesuai dengan perumusan masalah yaitu: (1) Seberapa tinggi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Pegawai Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) di Dinas Sosial Kota Pekanbaru? (2) Aspek manakah yang paling dominan dari kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Pegawai Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) di Dinas Sosial Kota Pekanbaru? (3) Apakah terdapat variasi tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan jumlah pendapatan perbulan? (4) Seberapa besar kontribusi kepuasan pelanggan terhadap Pelayanan Pegawai Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) di Dinas Sosial Kota Pekanbaru?

1. Hasil penelitian ini diperoleh bahwa 1) hasil analisis data mengenai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pegawai (Jamkesda) di Dinas Sosial Kota Pekanbaru diperoleh nilai mean adalah sebesar 4,26 dan SD 0,67 yang berada

pada posisi tafsiran tinggi. 2) Tentang indikator yang paling dominan dalam penelitian kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pegawai (Jamkesda) di Dinas Sosial Kota Pekanbaru. Dari hasil analisis data, indikator yang paling dominan adalah indikator nomor 5 yaitu tentang harapan seseorang terhadap sesuatu, dengan mean 4,43 dan SD 0,59. 3) Dari hasil analisis data, maka dapat diketahui bahwa jenis kelamin memperoleh nilai Sig (0,035) <  $\alpha$  (0,05), usia memperoleh nilai Sig (0,022) <  $\alpha$  (0,05) pekerjaan memperoleh nilai Sig (0,632) <  $\alpha$  (0,05) dan jumlah pendapatan memperoleh nilai Sig (0,006) <  $\alpha$  (0,05) Yang mana berarti bahwa maka  $H_0$  ditolak atau ada variasi yang signifikan dalam membentuk kepuasan kerja berdasarkan jenis kelamin, usia dan jumlah pendapatan. Sedangkan berdasarkan pekerjaan tidak ada variasi yang signifikan. 4) Aspek yang memberikan kontribusi tertinggi dalam kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pegawai (Jamkesda) adalah aspek nomor 3 yaitu perbandingan apa yang diterima dengan kenyataannya dengan skor 81,70 % tergolong tinggi dari aspek yang lain.

Berdasarkan penyajian dan analisis data sudah diperoleh hasil penelitian, hasil tersebut akan dibahas sebagaimana berikut:

Berdasarkan penyajian dan analisis data yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti memperoleh temuan penelitian sebagai berikut:

1. Tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pegawai (Jamkesda) di Dinas Sosial Kota Pekanbaru. Berdasarkan hasil analisis data mengenai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pegawai (Jamkesda) di Dinas Sosial Kota Pekanbaru diperoleh nilai mean adalah sebesar 4,26 dan SD 0,67 yang berada pada posisi tafsiran tinggi.
2. Aspek yang paling dominan dalam penelitian kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pegawai (Jamkesda) di Dinas Sosial Kota Pekanbaru. Dari hasil analisis data, indikator yang paling dominan adalah indikator nomor 5 yaitu tentang harapan seseorang terhadap sesuatu, dengan mean 4,43 dan SD 0,59. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada rincian berikut:
  - a. Berdasarkan hasil analisis data tingkat kepuasan pelanggan dilihat dari keadaan emosional terletak pada kategori tinggi. Hal ini dapat dilihat dari nilai yang diperoleh indikator keadaan emosional yaitu mean 4,04 dan SD 0,81 yang mana tergolong pada tafsiran tinggi.
  - b. Berdasarkan hasil analisis data tingkat kepuasan pelanggan dilihat dari sikap seseorang terhadap sesuatu terletak pada kategori tinggi. Hal ini dapat dilihat dari nilai yang diperoleh indikator sikap seseorang terhadap sesuatu yaitu mean 4,25 dan SD 0,66 yang mana tergolong pada tafsiran tinggi.
  - c. Berdasarkan hasil analisis data tingkat kepuasan pelanggan dilihat dari perbandingan apa yang diterima dengan kenyataan terletak pada kategori tinggi. Hal ini dapat dilihat dari nilai yang diperoleh indikator perbandingan apa yang diterima dengan kenyataan yaitu mean 4,23 dan SD 0,63 yang mana tergolong pada tafsiran tinggi.
  - d. Berdasarkan hasil analisis data tingkat kepuasan pelanggan dilihat dari perasaan senang dan tidak senang seseorang terletak pada kategori tinggi. Hal ini dapat dilihat dari nilai yang diperoleh indikator perasaan senang

dan tidak senang seseorang yaitu mean 4,34 dan SD 0,65 yang mana tergolong pada tafsiran tinggi.

- e. Berdasarkan hasil analisis data tingkat kepuasan pelanggan dilihat dari harapan seseorang terhadap sesuatu terletak pada kategori tinggi. Hal ini dapat dilihat dari nilai yang diperoleh indikator harapan seseorang terhadap sesuatu yaitu mean 4,43 dan SD 0,59 yang mana tergolong pada tafsiran tinggi.
3. Tentang variasi tingkat kepuasan pelanggan dilihat dari jenis kelamin, usia, pekerjaan dan jumlah pendapatan pelanggan yang melakukan pelayanan (Jamkesda) di Dinas Sosial Kota Pekanbaru. Dari hasil analisis data, maka dapat diketahui bahwa jenis kelamin memperoleh nilai Sig (0,035) <  $\alpha$  (0,05), usia memperoleh nilai Sig (0,022) <  $\alpha$  (0,05) pekerjaan memperoleh nilai Sig (0,632) <  $\alpha$  (0,05) dan jumlah pendapatan memperoleh nilai Sig (0,006) <  $\alpha$  (0,05) Yang mana berarti bahwa maka  $H_0$  ditolak atau ada perbedaan yang signifikan dalam membentuk kepuasan kerja berdasarkan jenis kelamin, usia dan jumlah pendapatan. Sedangkan berdasarkan pekerjaan tidak ada variasi yang signifikan.
4. Kontribusi masing-masing indikator yang dijadikan faktor kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pegawai (Jamkesda) adalah tinggi dengan kontribusi 77,64% dengan kontribusi faktor tertinggi adalah perbandingan apa yang dirma dengan kenyataannya (81,70%), di ikuti oleh faktor sikap seseorang terhadap sesuatu (80,10%) serta perasaan senang dan tidak senang seseorang (79,50%), keadaan emosional seseorang (78,40%) dan harapan seseorang terhadap sesuatu (68,50%) yang masih tergolong tinggi.

## **SIMPULAN DAN REMOMENDASI**

### **Simpulan**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pegawai jaminan kesehatan daerah (Jamkesda) di Dinas Sosial Kota Pekanbaru. Setelah dilakukan penelitian dan pengolahan data hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan yang tinggi dapat ditinjau dari :

1. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pegawai jaminan kesehatan daerah (Jamkesda) di Dinas Sosial Kota Pekanbaru berada pada posisi tafsiran tinggi, atau dapat juga dikatakan baik. Artinya kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pegawai jaminan kesehatan daerah (Jamkesda) di Dinas Sosial Kota Pekanbaru sudah merasa senang dan puas terhadap pelayanan yang dilakukan pegawai (Jamkesda).
2. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pegawai jaminan kesehatan daerah (Jamkesda) di Dinas Sosial Kota Pekanbaru, dilihat dari kelima indikator yang paling dominan adalah indikator harapan seseorang terhadap sesuatu dibandingkan indikator lainnya.

3. Analisis mengenai uji beda kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pegawai jaminan kesehatan daerah (Jamkesda) di Dinas Sosial Kota Pekanbaru berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan dan jumlah pendapatan, dapat diketahui bahwa adanya perbedaan yang signifikan dalam membentuk kepuasan kerja berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan dan jumlah pendapatan.
4. Aspek yang memberikan kontribusi tertinggi dalam kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pegawai (Jamkesda) adalah aspek nomor 3 yaitu perbandingan apa yang diterima dengan kenyataannya dengan skor 81,70 % tergolong tinggi dari aspek yang lain.

## **Rekomendasi**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka dapat disimpulkan saran-saran sebagai berikut:

1. Kepada pegawai diharapkan untuk lebih lagi meningkatkan pelayanan dan kenyamanan dalam pembuatan kartu (Jamkesda), dapat mencapai harapan pelanggan dengan maksimal lagi khususnya pegawai yang melakukan pelayanan terhadap pelanggan jaminan kesehatan daerah (Jamkesda) di Dinas Sosial Kota Pekanbaru.
2. Kepada pemerintah dan pengelola lembaga Dinas Sosial diharapkan untuk lebih memperhatikan kepuasan pelanggan (Jamkesda), agar pelanggan dapat menikmati pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam pelayanan yang lebih baik lagi.
3. Kepada peneliti selanjutnya, diharapkan untuk meneliti lebih mendalam mengenai kepuasan pelanggan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **A. Buku**

Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Graha Ilmu. Yogyakarta.

Batinggi, A., dan Badu Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. C.V Andi Offset. Yogyakarta.

Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT. Rineka Cipta. Jakarta

Dermawan Wibisono. 2011. *Manajemen Kinerja Korporasi dan Organisasi*. Erlangga. Jakarta.

- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen (Pendekatan Praktis)*. C.V Andi Offset. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management (TQM)*. C.V Andi Offset. Yogyakarta.
- Hessel Nogi S. Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Pt. Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.
- James L. Gibson dan John M. Ivacevich. 1997. *Organisasi dan Manajemen*. Erlangga. Jakarta.
- Nina Rahmayanty. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu. Yogyakarta. Etta Mamang Sangadji Dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen-Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. C.V Andi Offset. Yogyakarta.
- Riduwan dan Akdon. 2007. *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika untuk Penelitian: Administrasi Pendidikan-Bisnis-Hukum-Manajemen-Kesehatan*. Alfabeta. Bandung.
- Riduwan dan Sunarto. 2007. *Pengantar Statistika*. Alfabeta. Bandung.
- Riduwan. 2008. *Dasar-Dasar Statistika*. Alfabeta. Bandung.
- Sudjana D. 2001. *Metode & Teknik Pembelajaran Partisipatif*. Falah Production. Bandung.
- Singgih Santoso. 2015. *SPSS 20*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Suarman. 2014. *Hubungan Persepsi Tentang Kualitas Pengajaran dan Pembelajaran Dengan Kepuasan Pelajar di Universitas Riau*. Tesis Universitas Kebangsaan Malaysia.
- Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sugiyono. 2008. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

Supranto, M. A. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Pt Rineka Cipta. Jakarta.

Supriyanto dan Ernawati. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. C.V Andi Offset. Yogyakarta.

Suyanto. 2007. *Marketing Strategy Top Brand Indonesia*. C.V Andi Offset. Yogyakarta.

## B. Ejournal

Abdul Rahman Saleh; Erni Sumarni; Dan Sri Rahayu Safitri. 2014. *Kajian Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Perpustakaan Badan Standadisasi Nasional*. Ejournal Pustakawan Indonesia 2014 13(2); 17. (Online). <http://jesl.journal.ipb.ac.id/index.php/jpi/article/view/9509>. (Diakses 2014).

Ahmad Mardalis. 2005. *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Ejournal Benefit 2005 9( 2); 114. (Online). [Www.Journals.Ums.Ac.Id/Index.Php/Benefit/Article/Viewfile/1217/781](http://www.journals.ums.ac.id/index.php/benefit/article/viewfile/1217/781). (Diakses Desember 2005).

Ari Prasetio. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Ejournal Management Analysis 2012 1(4); 2-5. (Online). [https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=Ari+Prasetio.+2012.+Pengaruh+Kualitas+Pelayanan+dan+Harga+Terhadap+Kepuasan+Pelanggan.&btnG=](https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Ari+Prasetio.+2012.+Pengaruh+Kualitas+Pelayanan+dan+Harga+Terhadap+Kepuasan+Pelanggan.&btnG=).(Diakses Agustus 2012).

Bambang Sancoko. 2010. *Pengaruh Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik*. Ejournal Bisnis & Birokrasi. Ejournal Administrasi Dan Organisasi 2010 17(1); 43. (Online). [journal.ui.ac.id/index.php/jbb/article/download/625/610](http://journal.ui.ac.id/index.php/jbb/article/download/625/610). (Diakses 2010).

Dirk Malaga Kusuma. 2013. *Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Dikantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kutai Timur*. Ejournal Administrasi Negara 2013 1(4); 1388. (Online). [www.academia.edu/download/52120508/Isi\\_Jurnal\\_BAru\\_NEW\\_11-13-13-07-29-39.pdf](http://www.academia.edu/download/52120508/Isi_Jurnal_BAru_NEW_11-13-13-07-29-39.pdf). (Diakses 2013)

- Elifni Maritha. 2014. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Di Pt Jne Surabaya*. Ejournal Ilmu Dan Riset Manajemen 2014 3(9); 1-4. (Online). <http://repository.stiesia.ac.id/398/>. (Diakses 2014).
- Felita Sasongko dan Hartono Subagio. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria*. Ejournal Manajemen Pemasaran 2013 1(2); 1-7. (Online). <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/519>. (Diakses 2013).
- Ida Sukmawati dan James D.D Massie. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Air Manado*. Ejournal EMBA 2015 3(3); 729-742. (Online). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/9573>. (Diakses September 2015).
- I Gede Suryana Ryan Handoyo dan Putu Yudi Setiawan,. 2015. *Pengaruh Karakteristik Demografi dan Ketidakpuasan Terhadap Perilaku Mengeluh Konsumen pada Bengkel Service Sepeda Motor Yamaha Diponegoro Denpasar Bali*. Ejournal Manajemen Unud 2015 4(10); 3317-3345. (online). [https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=Pengaruh+Karakteristik+Demografi+dan+Ketidakpuasan+Terhadap+Perilaku+Mengeluh+Konsumen+pada+Bengkel+Service+Sepeda+Motor+Yamaha+Diponegoro+Denpasar+Bali&btnG=](https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Pengaruh+Karakteristik+Demografi+dan+Ketidakpuasan+Terhadap+Perilaku+Mengeluh+Konsumen+pada+Bengkel+Service+Sepeda+Motor+Yamaha+Diponegoro+Denpasar+Bali&btnG=). (Diakses 2015).
- Ika Nurul Qamari dan Pungki Afrizal Rahman. 2011. *Analisis Pengaruh Total Service Quality Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi*. Ejournal Maksimum 2011 1(2); 119. (Online). <http://jurnal.unimus.ac.id/index.php/MAX/article/view/253>. (Diakses 2011).
- Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*. Ejournal Manajemen 2016 11(2); 271. (Oline). <https://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/view/197>. (Diakses September 2016).
- Junidis. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kayan Selatankabupaten Malinau*. Ejournal Ilmu Pemerintahan 2015 3(4); 1502-1512. (Online). [www.ejournal.pin.or.id/site/wp-content/uploads/2013/02/E-%20JURNAL%20NATALIA%20CHRISTINA%20\(02-25-13-05-26-33\).pdf](http://www.ejournal.pin.or.id/site/wp-content/uploads/2013/02/E-%20JURNAL%20NATALIA%20CHRISTINA%20(02-25-13-05-26-33).pdf). (Diakses 2015).
- KBBI, 2016. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. (Online) Available at: <https://kbbi.web.id/>. (Diakses 21 Juni 2016).

- Lidiya Sayidatun Nissya dan Diah Sofiah. 2012. *Religiusitas, Kecerdasan Emosional Dan Kenakalan Remaja*. Ejournal Psikologi 2012 7(2); 570-571. (Online). <http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jpt/article/view/196>. (Diakses Agustus 2012)
- Made Virma Permana. 2013. *Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan*. Ejournal Dinamika Manajemen 2013 4(2); 116. (online). <http://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jdm/article/view/2756>. (diakses September 2013).
- Ni Nyoman Yuliarmi dan Putu Riyasa. 2007. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pdam Kota Denpasar*. Ejournal Buletin Studi Ekonomi 2007 12(1); 13-16. (Online). [https://www.researchgate.net/profile/Ni\\_Nyoman\\_Puspaningsih/publication/265262053\\_analisis\\_faktor-faktor\\_yang\\_mempengaruhi\\_kepuasan\\_pelanggan\\_terhadap\\_pelayanan\\_pdam\\_kota\\_denpasar/links/5527cc9a0cf2e089a3a1dd2d.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Ni_Nyoman_Puspaningsih/publication/265262053_analisis_faktor-faktor_yang_mempengaruhi_kepuasan_pelanggan_terhadap_pelayanan_pdam_kota_denpasar/links/5527cc9a0cf2e089a3a1dd2d.pdf). (Diakses 2007).
- Risa Yuliani. 2013. *Emosi Negatif Siswa Kelas Xi Sman 1 Sungai Limau*. Ejournal Ilmiah Konseling 2013 2(1); 151-155. (Online). <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/konselor/article/view/883>. (Diakses Maret 2013).
- Radian Fathurrozi Saputra. 2013. *Studi Tentang Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) Di Puskesmas Sidomulyo Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda*. Ejournal Administrasi Negara 2013 1(1); 41-55. (Online). [www.ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/02/Artikel%20jurnal%20Radian%20Fs%20AN%20Ganjil%20\(02-24-13-12-02-57\).doc](http://www.ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2013/02/Artikel%20jurnal%20Radian%20Fs%20AN%20Ganjil%20(02-24-13-12-02-57).doc). (Diakses 2013).
- Wisnu Wibowo. 2014. *Pelayanan Kesehatan Peserta Jamkesda Di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Rivai Kabupaten Berau*. Ejournal Administrasi Negara 2014 3(2); 925-937. (Online). [www.ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/04/ejournal%20baru%20\(04-16-15-03-07-57\).pdf](http://www.ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/04/ejournal%20baru%20(04-16-15-03-07-57).pdf). (Diakses 4 Juni 2014).