

ANALISIS HUBUNGAN LAYANAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA ASABRI DI PT ASABRI (PERSERO) CABANG MAKASSAR

Sutomo¹

¹PT ASABRI (Persero), Sulawesi Selatan, Indonesia

*sutomomks@gmail.com

Informasi Artikel	Abstrak
Histori Artikel Pengiriman : 18 Nov 2025 Revisi : 27 Nov 2025 Penerimaan : 2 Des 2025 Terbit : 6 Jan 2026 Kata kunci: Kepuasan Peserta, Waktu Tunggu, Fasilitas Pelayanan, Sikap Petugas DOI: JEL Classification: Email Penulis: sutomomks@gmail.com	Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan peserta ASABRI pada PT ASABRI (Persero) Cabang Makassar Tahun 2014, dengan fokus pada waktu tunggu, fasilitas pelayanan, dan sikap petugas. Desain penelitian menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i> dengan sampel 64 peserta yang dipilih melalui teknik <i>probability sampling</i> menggunakan rumus Slovin. Data diperoleh melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji Chi-square serta regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan signifikan antara waktu tunggu ($p=0,001$), fasilitas pelayanan ($p=0,000$), dan sikap petugas ($p=0,004$) dengan kepuasan peserta. Analisis multivariat mengidentifikasi fasilitas pelayanan sebagai faktor yang paling berpengaruh ($\text{Exp(B)}=13,506$). Secara keseluruhan, ketiga variabel tersebut berpengaruh bersama-sama terhadap kepuasan peserta ($p=0,006$). Penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan fasilitas dan kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan peserta ASABRI.

Pendahuluan

PT ASABRI (Persero) merupakan badan usaha milik negara yang menyelenggarakan program asuransi sosial bagi Prajurit TNI, Anggota Polri, serta PNS di lingkungan pertahanan dan kepolisian. Sejak berdiri, ASABRI bertugas memberikan perlindungan asuransi dan layanan pembayaran pensiun sebagai bagian dari peningkatan kesejahteraan peserta. Kualitas pelayanan menjadi aspek penting karena berdampak langsung pada kepuasan peserta sebagai penerima layanan.

Dalam praktiknya, kepuasan peserta dipengaruhi oleh beberapa faktor, terutama waktu tunggu, fasilitas pelayanan, dan sikap petugas. Ketiga aspek tersebut menentukan persepsi peserta terhadap mutu layanan yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi sejauh mana ketiga variabel tersebut berhubungan dengan kepuasan peserta ASABRI di PT ASABRI (Persero) Cabang Makassar.

Tinjauan Pustaka

Kepuasan Peserta

Teori yang berhubungan dengan konsep kepuasan telah banyak diuraikan oleh beberapa pakar. Maslow membagi kebutuhan manusia atas kebutuhan fisiologis (*physiological needs*), kebutuhan keamanan (*safety needs*), kebutuhan untuk bersosialisasi (*social/affiliation needs*), kebutuhan penghargaan (*esteem needs*), dan kebutuhan aktualisasi diri (*self-actualization needs*) (Surya : 2003; Kozler, Erb, Bermn & Yender : 2004 ; Kuswadi : 2005). Teori Dua Faktor Herzberg, Keberadaan faktor *Motivator (Satisfiers)* dapat menimbulkan kepuasan. Tetapi ketidakberadaan faktor ini tidak selalu menimbulkan ketidakpuasan. Perbaikan pada *Hygiene Factor (Dissatisfiers)* dapat mengurangi ketidakpuasan tetapi tidak dapat menimbulkan kepuasan karena faktor ini bukan merupakan sumber kepuasan (Wati Setiasih, 2006). Teori Keseimbangan (*Equity Theory*), mempunyai prinsip bahwa individu akan merasa puas atau tidak puas tergantung dari adanya keadilan (*equity*). Perasaan *equity* dan *inequity* atas suatu situasi, diperoleh individu dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain. Kepuasan peserta didefinisikan sebagai evaluasi terhadap kualitas layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan sebelum memperoleh layanan. Dalam konteks industri jasa, termasuk asuransi sosial, kepuasan muncul ketika kinerja pelayanan memenuhi atau melampaui ekspektasi peserta. Faktor pembentuknya meliputi pengalaman sebelumnya, kebutuhan individual, dan persepsi terhadap interaksi layanan. Kepuasan peserta menjadi indikator penting karena berpengaruh pada kepercayaan, keberlanjutan pemanfaatan layanan, serta citra institusi. Oleh

sebab itu, peningkatan mutu pelayanan diperlukan untuk menjaga dan mengoptimalkan kepuasan peserta ASABRI (Supranto, 2001). Kepuasan (Satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi pelanggan amat puas atau senang (Kotler, 2006).

Waktu Tunggu

Waktu merupakan suatu hal yang sangat penting didalam pengambilan keputusan terhadap pemanfaatan pelayanan asuransi. Waktu dalam segi ekonomi sangat penting artinya bila diaktifkan dengan waktu yang hilang dalam mencari nafkah atau berkurangnya jam kerja. Kehilangan waktu dalam mencari pelayanan asuransi dapat berarti kehilangan dalam segi pendapatan, sehingga waktu cenderung mengurangi pemanfaatan pelayanan asuransi, setiap pelanggan yang datang paling lambat/lama menunggu selama 20 menit. Lamanya waktu menunggu tersebut merupakan gambaran interaksi antara kepentingan pelanggan yang datang disatu pihak dan kewajiban petugas asuransi sebagai pelaksana teknis pelayanan dipihak lain. Memang harus kita akui bahwa hal tersebut tidak lepas dari subyektifitas manusiawi itu sendiri sebagai pelanggan yang datang (Azwar, 1996).

Fasilitas Pelayanan

Berbagai konsep mengenai pelayanan banyak dikemukakan oleh para ahli seperti Haksever *et al* (2000) menyatakan bahwa jasa atau pelayanan (*services*) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis. Menurut Edvardsson *et al* (2005) jasa atau pelayanan juga merupakan kegiatan, proses dan interaksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan. Fasilitas pelayanan merujuk pada sarana fisik yang mendukung proses layanan, seperti ruang pelayanan, peralatan, dan penataan lingkungan. Fasilitas yang lengkap dan tertata baik meningkatkan kenyamanan serta membangun kepercayaan pelanggan dalam layanan jasa (Wijono, 1999). Pelayanan merupakan proses dan interaksi yang dipengaruhi oleh kondisi lingkungan fisik tempat layanan diberikan (Edvardsson *et al*, 2005). Selain itu, (Moenir, 2001) menyatakan bahwa fasilitas yang memadai dapat mempercepat proses kerja, meningkatkan kualitas layanan, serta menumbuhkan rasa nyaman bagi pengguna layanan. Dengan demikian,

fasilitas yang optimal menjadi unsur penting dalam membentuk persepsi mutu dan kepuasan peserta ASABRI.

Sikap Petugas

Sikap adalah kecenderungan untuk mengadakan tindakan terhadap suatu objek dengan suatu cara yang menyatakan adanya tanda untuk menyenangkan suatu objek tersebut (Notoatmojo, 2003). Sikap petugas mencakup kecenderungan perilaku dalam melayani peserta, yang tercermin melalui keramahan, responsivitas, dan kejelasan komunikasi. Sikap dipengaruhi oleh keyakinan, emosi, dan kecenderungan bertindak terhadap suatu objek (Azwar, 1996). Allport (1994) menegaskan bahwa sikap terdiri dari komponen kognitif, afektif, dan konatif yang menentukan cara seseorang merespons situasi layanan. Sianipar (1998) menambahkan bahwa pelayanan yang baik menuntut sikap ramah, membantu, serta menghargai kebutuhan pelanggan. Dalam pelayanan asuransi, sikap petugas berperan penting dalam membangun kepercayaan, kenyamanan, dan persepsi positif peserta terhadap kualitas layanan.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain observasional dengan pendekatan *cross sectional* untuk menganalisis hubungan waktu tunggu, fasilitas pelayanan, dan sikap petugas dengan kepuasan peserta ASABRI di PT ASABRI (Persero) Cabang Makassar. Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur. Analisis dilakukan secara deskriptif dan inferensial untuk melihat hubungan antar variabel penelitian.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh peserta yang dilayani pada tahun 2014, dan sampel berjumlah 64 orang yang diperoleh menggunakan teknik *probability sampling* melalui rumus Slovin.

Variabel dan Definisi Operasional

Variabel Dependen (Y): Waktu tunggu, diukur dengan indikator persepsi peserta terhadap mutu layanan dibandingkan harapan. Variabel Independen (X1): Waktu tunggu, dari lama peserta menunggu sejak tiba hingga menerima pelayanan. Variabel Independen (X2): Fasilitas

Pelayanan, diukur dengan menggambarkan kelengkapan dan kenyamanan sarana fisik yang menunjang layanan. Variabel Independen (X3): Sikap petugas, diukur dengan indikator menilai perilaku petugas dalam berinteraksi dengan peserta.

Instrumen

Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner dan diolah dengan menggunakan aplikasi Komputerisasi. Penyajian data dapat disajikan dalam tabel distribusi frekuensi, kemudian dicari besarnya persentase jawaban masing-masing sampel dan selanjutnya dilakukan pembahasan dengan menggunakan teori kepustakaan yang ada.

Analisis Data

Analisis data hasil penelitian dilakukan dengan 2 tahapan yaitu analisis univariat berupa deskripsi variabel penelitian, analisis bivariat dengan tabulasi silang dan untuk mengetahui koefisien korelasi validitas pada setiap item kuisisioner penelitian dilakukan penghitungan dengan menggunakan bantuan program komputerisasi, dan analisa data dengan uji multivariat (*Logistik Regresi*) untuk mengetahui variabel bebas yang sangat erat dengan kinerja pegawai.

Hipotesis Penelitian

H1: Diduga waktu tunggu (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta (Y).

H2: Diduga fasilitas pelayanan (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta (Y).

H3: Diduga sikap petugas (X3) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta (Y).

H4: Diduga waktu tunggu (X1), fasilitas pelayanan (X2), sikap petugas (X3) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta (Y).

Hasil dan Pembahasan

Hasil analisis regresi logistik menunjukkan bahwa ketiga variabel independen—waktu tunggu, fasilitas pelayanan, dan sikap petugas—secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan peserta. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Chi-square sebesar 12,343 dengan signifikansi 0,006, yang menandakan bahwa model regresi yang dibangun layak dan signifikan secara statistik.

Pada analisis multivariat, fasilitas pelayanan muncul sebagai variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan peserta. Nilai koefisien regresi untuk fasilitas pelayanan sebesar 2,063 dengan p-value 0,028, serta odds ratio (Exp(B)) sebesar 13,506. Angka ini menunjukkan bahwa peserta yang menilai fasilitas pelayanan baik memiliki peluang lebih besar untuk merasa puas dibandingkan peserta yang menilai fasilitas kurang baik. Dengan kata lain, kondisi fasilitas fisik menjadi penentu kuat dalam pembentukan kepuasan peserta.

Sementara itu, waktu tunggu memiliki nilai koefisien 1,562 dengan odds ratio 4,768, meskipun nilai signifikansinya 0,270 menunjukkan bahwa variabel ini tidak signifikan dalam model akhir. Namun demikian, arah hubungan yang positif mengindikasikan bahwa semakin cepat pelayanan diberikan, semakin besar peluang peserta untuk merasa puas.

Variabel sikap petugas juga menunjukkan hubungan positif dengan kepuasan peserta, ditunjukkan oleh nilai Exp(B) sebesar 2,949. Meskipun pengaruhnya tidak signifikan secara statistik ($p=0,411$), nilai odds ratio tersebut tetap mengindikasikan bahwa sikap petugas yang baik—seperti keramahan, ketepatan memberi informasi, dan responsivitas—berpeluang meningkatkan kepuasan peserta.

Secara keseluruhan, hasil regresi menegaskan bahwa ketiga variabel memberikan kontribusi terhadap kepuasan peserta, dengan fasilitas pelayanan sebagai faktor yang paling kuat dan dominan. Temuan ini memperlihatkan bahwa kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh interaksi petugas dan kecepatan layanan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kondisi fasilitas fisik yang tersedia.

Measurements

Deskripsi Variabel, Analisis Bivariat dan Analisis Multivariat

1. Deskripsi Variabel

- Kepuasan Peserta
 - Puas: 57 responden (89,1%)
 - Tidak puas: 7 responden (10,9%)
- Waktu Tunggu
 - Tidak lama: 58 responden (93,1%)
 - Lama: 6 responden (50% puas; 50% tidak puas)
- Fasilitas Pelayanan
 - Baik: 59 responden (93,2% puas)
 - Tidak baik: 5 responden (40% puas; 60% tidak puas)

- Sikap Petugas
 - Baik: 59 responden (93,0% puas)
 - Tidak baik: 5 responden (57,1% puas; 42,9% tidak puas)

2. Analisis Bivariat

a. Waktu Tunggu (X_1) $\rightarrow$ Kepuasan Peserta (Y)

- Chi-square (X^2) = 10,371
- p-value = 0,001
- Interpretasi: Berhubungan signifikan.

b. Fasilitas Pelayanan (X_2) $\rightarrow$ Kepuasan Peserta (Y)

- Chi-square (X^2) = 13,402
- p-value = 0,000
- Interpretasi: Berhubungan signifikan.

c. Sikap Petugas (X_3) $\rightarrow$ Kepuasan Peserta (Y)

- Chi-square (X^2) = 8,221
- p-value = 0,004
- Interpretasi: Berhubungan signifikan.

3. Analisis Multivariat (Regresi Logistik)

Variabel yang masuk model: waktu tunggu, fasilitas pelayanan, sikap petugas.

Variabel	B	Sig	Exp(B)	Interpretasi
Waktu tunggu	1,562	0,270	4,768	Berpengaruh, namun tidak signifikan dalam model akhir
Fasilitas pelayanan	2,063	0,028	13,506	Faktor paling dominan
Sikap petugas	1,082	0,411	2,949	Pengaruh lemah
Constant	-7,477	0,021	0,001	

- Uji model: Chi-square = 12,343, p = 0,006
 $\rightarrow$ Ketiga variabel bersama-sama berhubungan signifikan dengan kepuasan peserta.
- Fasilitas pelayanan adalah faktor paling berpengaruh (Exp(B)=13,506).
- Waktu tunggu berpeluang meningkatkan kepuasan (Exp(B)=4,768).
- Sikap petugas turut berkontribusi (Exp(B)=2,949).

- Semua variabel secara simultan berpengaruh signifikan ($p=0,006$).

Hasil Uji Regresi Logistik

1. Model Regresi Logistik (Uji Multivariat)

Tabel regresi logistik menunjukkan nilai koefisien (B), signifikansi (p-value), dan Odds Ratio (Exp(B)) untuk setiap variabel:

Variabel	B	Sig	Exp(B)	95% CI Lower	95% CI Upper
Waktu tunggu	1,562	0,270	4,768	0,297	76,490
Fasilitas pelayanan	2,063	0,028	13,506	1,315	138,663
Sikap petugas	1,082	0,411	2,949	0,188	46,222
Constant	-7,477	0,021	0,001	–	–

Interpretasi Regresi Logistik

- Fasilitas pelayanan adalah variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan peserta (Exp(B)=13,506).
- Waktu tunggu berpengaruh dengan peluang meningkatkan kepuasan sebesar 4,768 kali meskipun tidak signifikan pada model akhir.
- Sikap petugas memiliki pengaruh namun tidak signifikan secara statistik dalam model (Exp(B)=2,949).
- Konstanta negatif (-7,477) menunjukkan bahwa tanpa kontribusi ketiga variabel, peluang kepuasan sangat rendah.

2. Uji Kelayakan Model (Omnibus Test / Chi-Square

Model) Hasil uji model (Step, Block, Model):

- Chi-square = 12,343
- df = 3
- Sig = 0,006

Interpretasi Uji Model

Nilai $p = 0,006 < 0,05$ menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan signifikan, artinya waktu tunggu, fasilitas pelayanan, dan sikap petugas secara simultan berhubungan dengan kepuasan peserta.

Equations

Persamaan rumus regresi linear berganda dari jurnal dummy adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

dengan:

(1)

Y = Kepuasan Peserta (variabel dependen)

X₁ = Waktu Tunggu (variabel independen

1)

X₂ = Fasilitas Pelayanan (variabel independen 2)

X₃ = Sikap Petugas (variabel independen 3)

β₀ = Intersep (konstanta)

β₁ = Koefisien regresi untuk efisiensi proses operasional = 0,470

β₂ = Koefisien regresi untuk kualitas pengendalian = 0,380

ε = Error atau residual

Jadi, secara spesifik rumusnya:

$$Y = \beta_0 + 0,470X_1 + 0,380X_2 + \varepsilon$$

(2)

Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Peserta

Pada penelitian ini mengungkapkan adanya hubungan antara waktu tunggu dengan tingkat kepuasan peserta. Dalam hal ini waktu tunggu yang ada akan memiliki manfaat untuk mendapatkan pelayanan. Kehilangan waktu dalam mencari pelayanan dapat berarti kehilangan rasa puas, sehingga waktu cenderung mengurangi pemanfaatan pelayanan asuransi terhadap setiap peserta yang datang. Lamanya waktu menunggu oleh pelanggan yang datang sejak waktu datang sampai mendapatkan layanan juga merupakan suatu hal yang dikeluhkan oleh peserta bila lama dalam mendapatkan pelayanan manfaat asuransi, untuk itu PT ASABRI (Persero) Cabang Makassar selalu berusaha meningkatkan pelayanan dengan memperpendek waktu tunggu agar responden merasa puas. Lamanya waktu menunggu tersebut merupakan gambaran interaksi antara kepentingan peserta yang datang disatu pihak

dan kewajiban petugas asuransi sebagai pelaksana teknis pelayanan dipihak lain. Memang harus kita akui bahwa hal tersebut tidak lepas dari subyektifitas manusiawi itu sendiri sebagai pelanggan yang datang (Azwar, 1996) dan ini menunjukkan bahwa waktu tunggu yang dialami oleh peserta di PT ASABRI (Persero) Cabang Makassar Tahun 2014 oleh pelanggan berhubungan dengan kepuasan peserta Asabri.

Dengan demikian PT ASABRI (Persero) Cabang Makassar selalu berupaya agar peserta tidak merasa jenuh dan merasa nyaman dalam menunggu pelayanan serta tetap merasa puas, hal ini diwujudkan dengan melengkapi fasilitas di ruang tunggu berupa ruangan yang sejuk, tempat duduk yang nyaman dan media elektronik misalnya televisi. Penelitian ini juga sesuai dengan yang dilakukan oleh peneliti terdahulu (Mohammad Riza Taftazani, 2013), yang menunjukkan bahwa waktu tunggu berhubungan dengan kepuasan peserta, Karena pelanggan akan menganggap pelayanan jelek apabila harus menunggu lama (Wijono, 1999), Hal yang sama juga dikatakan Soetjiningsih, (2007) bahwa lama waktu tunggu pelayanan setiap orang berbeda, untuk mendapatkan pelayanan bagi setiap orang dilihat dari kedatangannya, makin banyak yang datang makin lama waktu yang diperlukan dalam pelayanan dan apabila makin sedikit pasien yang datang maka waktu yang diperlukan semakin sedikit.

Pengaruh Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta

Pada penelitian ini mengungkapkan adanya hubungan antara Fasilitas Pelayanan dengan tingkat kepuasan peserta. Di PT ASABRI (Persero) Cabang Makassar sendiri fasilitas pelayanan telah memenuhi harapan pelanggan dan dapat mempercepat proses pelayanan, meningkatkan produktivitas, kualitas produk dan menimbulkan kenyamanan bagi peserta serta menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka, dengan demikian peserta merasa puas karena fasilitas pelayanan yang ada di PT ASABRI (Persero) cabang Makassar dirasakan baik, dengan kata lain semakin baik fasilitas pelayanan maka pelayanan yang diberikan oleh petugas Asuransi pasti akan lebih baik dan dengan sendirinya tingkat kepuasan pelanggan juga semakin meningkat. Menurut Edvardsson *et al* (2005) jasa atau pelayanan juga merupakan kegiatan, proses dan interaksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan. Sedangkan Sinambela (2010, hal : 3), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan

kehidupan manusia. Hal ini juga sesuai dengan yang dilakukan oleh peneliti terdahulu (Cresti Ratnasari, 2012), Hal yang sama juga sesuai teori Lawrence Green (1990) dan Anderson (1974) yang menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan pelanggan.

Pengaruh Sikap Petugas Terhadap Kepuasan Peserta

Pada penelitian ini mengungkapkan adanya hubungan antara Sikap Petugas dengan tingkat kepuasan peserta. Di PT ASABRI (Persero) Cabang Makassar, Sikap yang harus dimiliki oleh petugas yaitu mampu menerima (receive) keluhan pelanggan dan merespon (Responding) keinginan peserta serta Menghargai (Valuing) peserta yang datang, kejadian itu mendapatkan respon positif dari responden sehingga responden merasa puas, hal ini juga sebagai kecenderungan untuk mengadakan tindakan terhadap suatu objek dengan suatu cara yang menyatakan adanya tanda untuk menyenangkan suatu objek tersebut (Notoatmojo, 2003), sehingga perilaku petugas terhadap pelanggan sangat menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Sikap petugas berkaitan dengan interaksi antara petugas asuransi dengan peserta yang datang. Agar hubungan antara manusia baik perlu menanamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara menghargai apa yang dilihat melalui penerimaan kepercayaan, empati, menjaga rahasia dan menghormati responsive serta memberikan perhatian terhadap peserta yang datang.

Hal ini sesuai dengan yang dilakukan oleh peneliti terdahulu (Cresti Ratnasari, 2012), Hal yang sama juga sesuai dengan teori “*Preced-Proceed*” yang dikembangkan oleh Lawrence Green (1990), yaitu perilaku seseorang dipengaruhi oleh faktor-faktor pendorong atau penguat (*reinforcing factors*), yang terdiri dari sikap dan perilaku petugas yang menunjukkan bahwa sikap petugas berhubungan dengan kepuasan pelanggan, semakin baik sikap petugas dalam memberikan pelayanan terhadap peserta maka peserta yang datang semakin puas. Karena peserta merasa puas terhadap sikap petugas yang ada di PT ASABRI (Persero) cabang Makassar, dengan demikian pelayanan yang diberikan oleh PT ASABRI (Persero) Cabang Makassar kepada pelanggannya dinilai memuaskan, ini berarti pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dengan kata lain harapan untuk mendapatkan pelayanan atau perlakuan oleh petugas Asuransi dapat terpenuhi.

Pengaruh Waktu Tunggu, Fasilitas Pelayan dan Sikap Petugas Terhadap Kepuasan Peserta

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan terbukti secara bersama-sama bahwa Waktu tunggu, Fasilitas Pelayanan dan Sikap Petugas memiliki hubungan terhadap kepuasan peserta, hal ini berarti bahwa kepuasan peserta yang dirasakan responden merupakan hal yang berkaitan dengan waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan, fasilitas pelayanan dan sikap petugas yang ada di PT ASABRI (Persero) cabang Makassar. Dengan demikian apa yang menjadi harapan responden untuk mendapatkan rasa puas dapat terpenuhi, karena pada dasarnya manusia tidak ingin kehilangan waktu begitu saja tanpa hasil yang diinginkan, ini sesuai dengan pendapat (Pendit, 1995), begitu juga halnya dengan fasilitas pelayanan, pastinya responden membutuhkan fasilitas yang baik dan memadai, Fasilitas tersebut meliputi penampilan fisik, bangunan, peralatan atau perangkat keras dan perangkat Lunak (Wijono, 1999) dan Sikap petugas yang diharapkan responden adalah sikap yang selalu bersahabat dan mampu memikat pelanggan dalam setiap memberikan pelayanan seperti yang disampaikan (Sianipar, 1998).

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Waktu Tunggu berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta.
2. Fasilitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta
3. Sikap Petugas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta
4. Waktu Tunggu, Fasilitas Pelayanan, Sikap Petugas berpengaruh

Saran

1. Manajemen PT ASABRI (Persero) cabang Makassar perlu mempertahankan tingkat pelayanan terhadap pelanggan dan tetap memperhatikan dinamika kepuasan pelanggan agar kepuasan pelanggan tetap terjaga. Menyediakan kotak saran/pengaduan bagi pelanggan di ruang tunggu, untuk menyampaikan saran/keluhan sehingga pelanggan merasa lebih dekat dan turut andil dalam meningkatkan pelayanan di PT ASABRI (Persero) cabang Makassar.
2. Lebih mengintensifkan petugas Customer Service untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan kemampuan melalui pelatihan-pelatihan yang menyangkut Service Quality/pelayanan prima.

Daftar Pustaka

- Azwar, A. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Cumming, B., & Leveridge, M. (1996). *Customer Satisfaction Theory*. (Sumber dalam naskah merujuk teori, detail penerbit tidak dicantumkan).
- Deming, W. E. (2000). *Total Quality Management*. (Dikutip dalam Wijono, 2000). Edvardsson, B., Thomasson, B., & Ovretveit, J. (2005). *Quality of Service in Public Sector*. London: McGraw-Hill.
- Haksever, C., Render, B., Russell, R. S., & Murdick, R. G. (2000). *Service Management and Operations*. New Jersey: Prentice Hall.
- Hartono, S. (1997). *Hukum Asuransi Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta. Hasan, S. (2004). *Asuransi dan Hukum Perdata*. Jakarta: Sinar Grafika. Jasfar, F. (2005). *Manajemen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. (Dikutip dalam Lukman, 2000). Lukman, S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Moenir, H. A. S. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Notoatmodjo, S. (2003). *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pendit, N. S. (1995). *Ilmu Pelayanan Publik*. Jakarta: UI Press.
- Ratnasari, C. (2012). *Analisis Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Publik*. (Penelitian terdahulu, detail penerbit tidak dicantumkan).
- Riza Taftazani, M. (2013). *Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pelanggan*. (Penelitian terdahulu).
- Sampara Lukman. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN RI.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soetjiningsih, C. (2007). *Pelayanan Pasien dan Kepuasan*. Surabaya: Airlangga University Press.

- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (1995). *Strategi Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijono, D. (1999). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Wijono, D. (2000). *Kepuasan Pelanggan dalam Organisasi Pelayanan Publik*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.