**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM**

 **MEMBERIKAN KEPUASAN KEPADA MASYARAKAT**

**PADA PUSKESMAS LEMPAKE**

**KOTA SAMARINDA**

**Beni Azhar[[1]](#footnote-2)**

**ABSTRACT**

In Law Number 36 Year 2009 explains that health is a healthy, physical, mental, spiritual and social condition that enables everyone to live productively socially and economically. And it has also been established that everyone is entitled to health care. Therefore, every element of society, individuals, families, are entitled to health services and the government is responsible for declaring, arranging to organize and supervise health care equally and reachable by the community.

The purpose of this research is to know the level of quality of Puskesmas service in Lempake Kota Samarinda area. the research approach used is quantitative, the unit of analysis in this study are individuals. With descriptive qualitative methods with data collection techniques through questionnaires to patients and direct survey to obtain the necessary data about how the quality of health services in Puskesmas.

The result of the research on the quality of health service of Puskesmas in Lempake area of ​​Samarinda City is measured by using 5 dimensions of public service quality namely Tangible Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. The service performed by Puskesmas Lempake Kota Samarinda has been effective because it has received good appraisal by the society based on the five assessment indicators used, this is indicated by the recapitulation of five indicators of service quality is already above 60%, it shows that the quality of health services provided is good

Keywords: Puskesmas, Lempake Samarinda, Quality of Service

**I.PENDAHULUAN**

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang.Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang.Salah satu yang membedakannya dengan barang, sebagaimana dikemukakan oleh Gasperz (1994), adalah *outputnya* yang tidak berbentuk (*intangible output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam *inventori* melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi.

Karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan Gasperz tadi secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya kaduanya merupakan alat pemuas kebutuhan.Sebagai suatu produk yang *intangible*, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible*. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki oleh barang. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik/umum). Senada dengan itu, Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Berangkat dari persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka. Demi untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat akan pelayanan publik maka diperlukan suatu standar penilaian merngenai analisis kualitas pelayanan publik yang telah dijalankan.

**II. PERMASALAHAN**

“Bagaimana tingkat Kualitas Pelayanan Publik dalam Memberikan kepuasan kepada Masyarakat pada Puskesmas Lempake Kota Samarinda?”

**III. METODE PENELITIAN**

Analisis data menurut (Sanapiah Faisal (2001 ; 255) terdiri dari tiga alur kegiatan yaitu :

1. Reduksi data (*data reduction*) yang merupakan proses merangkum, mengiktisarkan atau menyeleksi data dari catatan lapangan yang kemudian dimasukkan dalam kategori tema yang mana, fokus atau konsen pada permasalahan yang mana sesuai dengan fokus penelitian.
2. Penyajian data (*data display*) merupakan proses penyajian data kedalam sejumlah matrik yang sesuai yang berfungsi untuk memetakan data yang telah direduksi, juga untuk memudahkan mengkonstruksi ke dalam rangka, menuturkan, menyimpulkan dan menginterprestasikan data.
3. Menarik kesimpulan, yaitu membuat suatu kesimpulan sementara yang dapat dijadikan sebagai suatu pembekalan dalam melaksanakan penelitian untuk memberikan penafsiran dari data yang diperoleh terurama data yang berhubungan dengan fokus penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi dilakukan dengan longgar, tetap terbuka tetapi semakin lama semakin rinci, berdasarkan kesimpulan-kesimpulan data yang diperoleh dilapangandan mengakar dengan kokoh. Data yang diperoleh dilapangan, disajikan sedemikian rupa, kemudian dianalisia terhadap data tersebut untuk memperoleh hasil yang sebenarnya.

Apabila analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif, maka analisis datanya akan lebih banyak menggunakan kata-kata, data-data yang berupa angka atau tabel guna menunjang kelengkapan data dan penelitian harus mampu mengembangkan analisa yang obyektif dengan nilai ilmiah yang tinggi.

Jawaban dari setiap bagian instrument yang menggunakan skala likert mempunyai pertanyaan yang diajukan kepada responden diberi gradasi dari sangat setuju/ selalu/ sangat positif, setuju/ sering/ positif, , tidak setuju/ hampir tidak pernah/ negative, sangat tidak setuju/ tidak pernah atau gradasi lain yang disesuaikan dengan pertanyaan kuesioner yang diajukan.

Pemberian skor dimulai dari skor tertinggi dengan skor 4 hingga terendah dengan skor 1. Klasifikasi sebutan dengan kategori tersebut sebagai berikut:

1. Sangat setuju/selalu/sangat positif diberi skor 4
2. Setuju/sering/positif diberi skor 3
3. Tidak setuju/hampir tidak pernah/negative diberi skor 2
4. Sangat tidak setuju/tidak pernah diberi skor 1

Selanjutnya untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan puskesmas lempake dapat diklasifikasikan kedalam empat kelompok :

1. Sangat baik skor 81%-100%
2. Baik skor 61%-80%
3. Cukup baik skor 41%-60%
4. Tidak baik skor 21%-40%
5. Sangat Tidak Baik skor 0%-20%

Selain itu dalam menganalisis data-data, digunakan analisis ratarata untuk mengetahui rata-rata jawaban responden pada setiap kategori pertanyaan dengan bantuan tabel frekuensi dan analisis persentase (Singarimbun dan Effendy, 1995). Dengan rumus :

 ∑ (F.X)

X =

 N

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dimana :  | X  | = Rata-rata  |
|  | ∑ (F.X)  | = Jumlah skor kategori jawaban  |
|  | N  | = Banyaknya responden  |

 Rata-rata skor

Rata-rata persen = x 100

 Banyaknya klasifikasi jawaban

**IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam penelitian ini penulis mengambil 78 responden yang merupakan pasien yang berobat di Puskesmas Lempake. Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap 78 responden maka diketahui beberapa karakteristik responden sebagai berikut:

1. **Berdasarkan Jenis Kelamin**

Tabel 4.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Jenis Kelamin** | **Jumlah** | **(%)** |
| 1 | Perempuan | 47 orang | 60.3 |
| 2 | Laki-laki | 31 orang | 39.7 |
|  | **Jumlah** | **78 orang** | **100** |

 *Sumber : Data yang di olah penelitia 2018*

Data pada tabel 4.12 menunjukkan bahwa dari 78 orang yang menjadi responden, sebanyak 47 orang/responden berjenis kelamin perempuan, tiga puluh satu orang berjenis kelamin laki-laki, sehingga dapat dinyatakan bahwa jumlah responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak dari jumlah responden berjenis kelamin laki-laki.

1. **Berdasarkan Umur**

Tabel 4.12 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Klasifikasi Umur** | **Jumlah** | **(%)** |
| 1 | Dibawah 20 tahun | - | - |
| 2 | 20-30 tahun | 23 | 29.5 |
| 3 | 31-40 tahun | 35 | 44.9 |
| 4 | 41- 50 tahun | 11 | 14.1 |
| 5. | 51 tahun ke atas | 9 | 11.5 |
|  | **Jumlah** | **78 orang** | **100** |

*Sumber : Data yang dioleh penelitian 2018*

 Data pada tabel 4.13 menunjukkan kebanyakan responden berusia 31-40 tahun yaitu sebanyak 35 orang/responden atau 44.9%, serta sebanyak 23 orang/responden berusia 20-30 tahun atau 29.5% dan 11 orang/responden berusia 41-50 tahun atau 14.1% sedangkan untuk responden yang berusia 51 tahun keatas sebanyak 9 orang/responden atau 11.5%. Dengan demikian responden terbanyak berusia 31-40 tahun dengan jumlah 35 orang/ responden.

1. **Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Tabel 4.13 Karakteristik Responden berdasarakan Pendidikan Terakhir

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No**  | **Kategori**  | **Jumlah**  | **Persentase (%)**  |
| 1  | SD  | 0  | 0  |
| 2  | SMP  | 21 | 26.9 |
| 3  | SMA  | 40  | 51.3 |
| 4  | S1  | 17 | 21.8 |
|  | **Jumlah**  | **78 orang**  | **100**  |

*Sumber : Data yang diolah penelitian 2018*

Dari Tabel 4.13 menunjukkan kebanyakan responden berpendidikan SMA yaitu 40 orang/responden atau 51.3%, sedangkan 21 orang/responden berpendidikan SMP atau 26.9%, dan 17 orang/ responden atau 21.8% berpendidikan S1.

**4.3. Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Pada pembahasan ini, penulis akan menjelaskan kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Lempake. Pengumpulan data mulai dilaksanakan pada bulan Febfuari 2018 sampai Maret 2018 dengan menyebarkan kuesioner dan mengambil data sekunder yang diperlukan seperti struktur organisasi, jumlah pegawai, tugas pokok dan fungsi, dan lain-lain yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang memanfaatkan fasilitas kesehatan atau pasien puskesmas Lempake. Pada proses pengambilan data, observasi serta penelitian yang dilakukan banyak hambatan-hambatan yang dialami penyusun. Hambatan itu antara lain data-data sekunder di Puskesmas Lempake sangat terbatas, sehingga menyulitkan peneliti, Masyarakat pun yang menjadi responden dalam penelitian ini banyak yang menolak untuk dimintai mengisi pertanyaan penelitian (kuisioner) dengan alasan lagi sibuk, dan sebagainya.

Untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Lempake, penulis memilih 5 dimensi kualitas yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman yaitu ketampakan fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Besarnya Kualitas Pelayanan terhadap masing-masing indikator ditetapkan dalam bentuk persentase dari jawaban yang diberikan dari tiap-tiap indikator, dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini :

**A. Ketampakan Fisik (*Tangibles*)**

Usaha pemberian pelayanan yang baik oleh penyedia layanan harus didukung oleh fasilitas baik fisik maupun non-fisik. Pemenuhan kebutuhan dalam pelayanan publik seharusnya ditangani oleh tenaga ahli sehingga pelayanan yang diberikan benar-benar memberikan pemenuhan terhadap apa yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Selain itu, untuk menunjang pelayanan, dibutuhkan juga fasilitas fisik. Fasilitas fisik yang lengkap dan berkualitas akan membantu memberi kepuasaan bagi pengguna layanan.

Dimensi ketampakan fisik (tangibles) dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Lempake dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 4.14.Tanggapan responden mengenai lokasi puskesmas

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Tanggapan Responden | Skor (X) | F | F.X | % |
| 1  | Sangat Strategis  | 4  | 37 | 148 | 47.4 |
| 2  | Strategis  | 3 | 40 | 120 | 51.3 |
| 3 | Tidak Strategis  | 2  | 1 | 2 | 1.3 |
| 4 | Sangat Tidak Strategis  | 1  | - | - | - |
| Total  |  | 78  | 270 | 100  |
| Rata-rata Skor = 270 = 3.46 78  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan tabel diatas, bahwa lokasi di Puskesmas Lempake sudah tergolong strategis dimana sebagian besar responden memberikan jawaban strategis yaitu sebanyak 40 orang/responden atau 51.3 % dan sangat strategis yaitu sebanyak 37 orang/responden atau 47.4 %. Lokasi Puskesmas yang berada strategis yang juga dilalui oleh angkutan umum sehingga mudah di jangkau, selain itu disekitar Puskesmas juga terdapat banyak warung makan dan penjual eceran makanan ringan jika mereka tiba-tiba membutuhkannya.

Selain itu, meskipun ada sebagian kecil responden yang memberikan jawaban tidak strategis yaitu sebanyak 1 orang/responden atau 1.3 %.hal ini menurut pengamatan penulis dikarenakan tempat tinggal responden yang memang agak jauh dari lokasi puskesmas dan kurangnya akses kendaraan sehingga responden merasa kesulitan menuju lokasi Puskesmas.

Tabel 4.15 Tanggapan responden mengenai kerapihan dan kebersihan penampilan petugas

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Tanggapan Responden | Skor (X) | F | F.X | % |
| 1  | Sangat Rapi | 4  | 50 | 200 | 64.1 |
| 2  | Rapi | 3 | 28 | 84 | 35.9 |
| 3 | Tidak Rapi | 2  | - | - | - |
| 4 | Sangat Tidak Rapi  | 1  | - | - | - |
| Total  |  | 78 | 284 | 100  |
| Rata-rata Skor = 284 = 3.64  78  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasartan tabel diatas, bahwa kerapian dan kebersihan penampilan petugas sudah tergolong rapi dimana sebagian besar responden memberikan jawaban sangat rapi sebesar 50 orang/responden atau 64.1 % dan responden yang menjawab rapi yaitu sebanyak 28 orang/responden atau 35.9 % sedangkan yang menyatakan tidak rapid an sangat tidak rapi tidak ada yang memilih. Kerapian dan kebersihan penampilan petugas memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien yang dilayani. Pasien akan merasa segan dan nyaman melihat petugas yang melayaninya.

Tabel 4.16 Tanggapan responden mengenai ketersediaan ruang tunggu yang bersih dan nyaman

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Tanggapan Responden | Skor (X) | F | F.X | % |
| 1  | Sangat Nyaman | 4  | 46 | 184 | 60 |
| 2  | Nyaman | 3 | 31 | 93 | 40 |
| 3 | Tidak Nyaman | 2  | - | - | - |
| 4 | Sangat Tidak Nyaman | 1  | - | - | - |
| Total  |  | 78 | 277 | 100  |
| Rata-rata Skor = 277 = 3.55  78  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan tebel diatas, bahwa ketersediaan ruang tunggu yang bersih dan nyaman pada di Puskesmas Lempake tergolong sudah bersih dan memberikan rasa nyaman, dimana jawaban yang diberikan oleh sebagian responden memberikan jawaban sangat nyaman yaitu 46 orang/responden atau 60% dan sebagian responden mengatakan nyaman yaitu sebanyak 31orang/ responden atau 40 %.

Dalam pengamatan penulis memang ruangan tunggu yang tersedia terasa nyaman dikarenakan fasilitas yang ada seperti kursi tunggu, kipas angin, poster tentang kesehatan tertata dengan rapi sehingga pasien merasa nyaman saat menunggu antrian dan juga luas ruang tunggu sudah sangat memadai dengan jumlah pasien yang datang, dengan kata lain tidak ada pasien yang tidak mendapatkan kursi selama menunggu antrian.

Tabel 4.17. Tanggapan responden mengenai ketersediaan ruang pemeriksaan yang memadai

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Tanggapan Responden | Skor (X) | F | F.X | % |
| 1  | Sangat Memadai  | 4  | 39 | 156 | 50 |
| 2  | Memadai | 3 | 39 | 117 | 50 |
| 3 | Tidak Memadai | 2  | - | - | - |
| 4 | Sangat Tidak Memadai | 1  | - | - | - |
| Total  |  | 78 | 273 | 100  |
| Rata-rata Skor = 273 = 3.5  78  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan tabel diatas, bahwa ketersediaan ruang pemeriksaan sudah memadai dimana jawaban sebagian besar responden memberikan jawaban memadai dan sangat memadai yang masing-masing sebanyak 39 orang/responden atau 50 % Dalam pengamatan penulis memang ruangan pemeriksaan cukup memadai dengan ukuran yang tidak terlalu sempit dengan fasilitas pemeriksaan yang ada didalamnya.

Tabel 4.18 Tanggapan responden mengenai ketersediaan fasilitas pemeriksaan dan perawatan memadai

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Tanggapan Responden | Skor (X) | F | F.X | % |
| 1  | Sangat Memadai  | 4  | 39 | 156 | 50 |
| 2  | Memadai | 3 | 39 | 117 | 50 |
| 3 | Tidak Memadai | 2  | - | - | - |
| 4 | Sangat Tidak Memadai | 1  | - | - | - |
| Total  |  | 78  | 278 | 273 |
| Rata-rata Skor = 278 = 3.5  78  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa fasilitas pemeriksaan dan perawatan sudah memadai dimana sebagian besar responden memberikan jawaban memadai dan sangat memadai masing-masing yaitu sebesar 39 orang/responden atau 50%, sedangkan yang menjawab tidak memadai dan sangat tidak memadai tidak ada.

Menurut pengamatan penulis memang dalam tataran puskesmas lempake sudah memadai dimana secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Lempake, meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan), terlebih dari itu jika pasien membutuhkan penanganan yang lebih akan dirujuk ke rumah sakit umum yang memiliki alat yang lebih lengkap.

Tabel 4.19 Rekapitulasi tanggapan responden mengenai dimensi Ketampakan Fisik (*Tangibility*)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No.  | Tanggapan Responden  | Rata-rata Skor | Rata-rata (%) |
| 1 | Lokasi Puskesmas mudah dijangkau.  | 3.46 | 69.23 |
| 2 | Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas.  | 3.64 | 72.82 |
| 3 | Ketersediaan ruang tunggu yang bersih dan nyaman.  | 3.55 | 71.03 |
| 4 | Ketersediaan ruangan pemeriksaan yang memadai.  | 3.50 | 70 |
| 5 | Ketersediaan fasilitas pemeriksaan dan perawatan.  | 3.50 | 71.38 |
| Rata-rata skor dan rata-rata persentase  | 3.53 | 70.69 |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan data diatas yang merupakan rekapitulasi dari kelima poin dari dimensi ketampakan fisik (*tangibility*) maka dapat dikatakan

***baik,*** hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 70,69%. Ketampakan fisik (*Tangibles*) dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh Puskesmas Lempake, seperti lokasi puskesmas, petugas berpenampilan rapi dan bersih, ruang tunggu yang cukup nyaman, ruangan pemeriksaan serta fasilitas pemeriksaan dan perawatan sudah memadai.

**B. Keandalan (*Reliability*)**

Proses pemberian pelayanan publik pada dasarnya harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi organisasi yang benar dan telah ditetapkan. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat.Hal ini penting mengingat masyarakat membutuhkan pembuktian dari janji-janji pelayanan.

Dimensi Keandalan *(Reliability)* dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Lempake dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 4.20 Tanggapan responden mengenai ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Tanggapan Responden | Skor (X) | F | F.X | % |
| 1  | Sangat Tanggap | 4  | 29 | 116 | 37.2 |
| 2  | Tanggap | 3 | 40 | 120 | 51.3 |
| 3 | Tidak Tanggap | 2  | 9 | 18 | 11.5 |
| 4 | Sangat Tidak Tanggap | 1  | - | - | - |
| Total  |  | 78 | 250 | 100  |
| Rata-rata Skor = 356 = 3.26  78  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan data diatas, bahwa ketanggapan petugas puskesmas Lempake terhadap keluhan pasien sudah tergolong baik, hal ini dapat dilihat dari jawaban yang diberikan oleh respondena yang menjawab tanggap yaitu sebesar 40 orang/ responden atau 51.3 %, sedangkan yang menjawab sangat tanggap yaitu sebesar 29 orang/responden atau 37.2 %. Untuk responden yang menjawab tidak tanggap sebanyak 9 orang/ responden atau 11.5 %.Menurut data yang diperoleh penulis dari jawaban beberapa responden bahwa petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien memang baik, mereka benar-benar dilayani dan didengarkan keluhan-keluhan sampai selesai.

Tabel 4.21 Tanggapan responden mengenai proses waktu pendaftaran yang cepat

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Tanggapan Responden | Skor (X) | F | F.X | % |
| 1  | Sangat Cepat | 4  | 38 | 152 | 48.7 |
| 2  | Cepa | 3 | 40 | 120 | 51.3 |
| 3 | Tidak Cepa | 2  | - | - | - |
| 4 | Sangat Tidak Cepa  | 1  | - | - | - |
| Total  |  | 78 | 272 | 100  |
| Rata-rata Skor = 356 = 3.5  78  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan data tabel diatas, bahwa proses waktu pendaftaran sudah cukup baik dimana sebagian besar responden memberikan jawaban cepat dan sangat cepat yaitu 38 orang/ responden atau 48.7 % dan yang memberikan jawaban cepat sebanyak 40 orang/responden atau 51.3 %.

Menurut pengamatan penulis bahwa petugas loket pendaftaran sudah cukup tanggap meskipun terkadang sedikit mengabaikan tugas dengan mengobrol dengan sesama petugas, hal itu yang membuat sebagian pasien merasa kesal akan pelayan pada tahap pendaftaran, akan tetapi secara keseluruhan petugas tetap melaksanakan tugasnya dengan baik.

Tabel 4.22 Tanggapan responden mengenai proses waktu pengobatan yang cepat

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Tanggapan Responden | Skor (X) | F | F.X | % |
| 1  | Sangat Cepat | 4  | 30 | 120 | 38.5 |
| 2  | Cepat | 3 | 39 | 117 | 50 |
| 3 | Tidak Cepat | 2  | 9 | 18 | 11.5 |
| 4 | Sangat Tidak Cepat | 1  | - | - | - |
| Total  |  | 89  | 255 | 100  |
| Rata-rata Skor = 255 = 3.27 78  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa proses waktu pengobatan bisa dikatakan cukup baik, dimana sebagian besar responden memberikan jawaban cepat yaitu sebanyak 39 orang/responden atau 50%, dan yang memberikan jawaban sangat cepat yaitu 39 orang/responden atau 38.9 %. seerta yang memberikan jawaban tidak cepat yaitu sebanyak 9 orang/responden atau 11.5 %.

Berdasarkan hasil dari pengamatan penulis, pelayanan yang diberikan selama pemeriksaan cukup cepat tergantung dari seberapa tingkat keluhan pasien, menurut beberapa responden memberikan tanggapan kalau dalam mendapatkan pelayanan dari petugas cepat dan sesuai dengan yang diharapkan meskipun terkadang pasien harus berobat berulang kali demi pengobatan yang maksimal walaupun sebenarnya sudah tidak perlu, tetapi secara keseluruhan pelayanan yang diberikan sudah cepat.

Tabel 4.23 Tanggapan responden mengenai kemudahan layanan informasi

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Tanggapan Responden | Skor (X) | F | F.X | % |
| 1  | Sangat Mudah | 4  | 30 | 120 | 38.5 |
| 2  | Mudah | 3 | 39 | 117 | 50 |
| 3 | Tidak Mudah  | 2  | 9 | 18 | 11.5 |
| 4 | Sangat Tidak Mudah  | 1  | - | - | - |
| Total  |  | 78 | 255 | 100  |
| Rata-rata Skor = 255 = 3.27  78  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa kemudahan dalam mendapatkan layanan informasi cukup baik, hal ini dilihat dari sebagian besar jawaban yang diberikan oleh responden mudah yakni 39 orang/responden atau 50 %, dan responden yang menjawab sangat mudah yaitu sebanyak 30 orang/responden atau 38.5%, dan yang memberikan jawaban tidak mudah sebanya 9 orang/responden atau 11.5%.

Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis lakukan bahwa kemudahan layanan informasi cukup mudah didapatkan meskipun ada sebagian kecil pasien yang mengeluh dikarenakan tidak mendapatkan sosialisasi dari pihak Puskesmas Lempake, mengenai program-program yang dicanangkan pemerintah baik pusat maupun daerah.Misalnya sosialisasi mengenai BPJS, masih banyak pasien/masyarakat yang belun mengerti mengenai program tersebut.

Tabel 4.24 Tanggapan responden mengenai kesiapan petugas setiap saat diperlukan

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Tanggapan Responden | Skor (X) | F | F.X | % |
| 1  | Sangat Siap  | 4  | 25 | 100 | 32.1 |
| 2  | Siap | 3 | 45 | 135 | 57.7 |
| 3 | Tidak Siap  | 2  | 8 | 16 | 10.3 |
| 4 | Sangat Tidak Siap  | 1  | - | - | - |
| Total  |  | 78 | 251 | 100  |
| Rata-rata Skor = 251 = 3.22  78  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa kesiapan petugas setiap saat diperlukan cukup baik, hal ini ditunjukan oleh sebagian besar responden memberikan jawaban siap dan sangat siap yaitu sebesar 45 orang/responden atau 57.7%, sedangkan responden yang memberikan jawaban sangat siap yaitu sebanyak 25 orang/respondnen atau 32.1%. dan responden yang memberikan jawaban tidak siap yaitu sebesar 8 orang/ responden atau 10.3 %.

Tabel 4.25 Tanggapan responden mengenai pengetahua dan keterampilan pegawai dalam memberikan layanan.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Tanggapan Responden | Skor (X) | F | F.X | % |
| 1  | Sangat Baik | 4  | 5 | 20 | 6.4 |
| 2  | Baik | 3 | 73 | 219 | 93.6 |
| 3 | Tidak Baik | 2  | - | - | - |
| 4 | Sangat Tidak Baik  | 1  | - | - | - |
| Total  |  | 78 | 239 | 100  |
| Rata-rata Skor = 239 = 3.06  78  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan layanan sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan baik yaitu 73 orang/responden atau 93.6 %, dan respondnen yang menjawab sangat baik yaitu sebanyak 5orang/responden atau 6.4 %.

Tabel 4.26 Rekapitulasi tanggapan responden mengenai dimensi Keandalan *(Reliability)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No.  | Tanggapan Responden  | Rata-rata Skor  | Rata-rata (%) |
| 1  | Petugas tanggap terhadap keluhan pasien.  | 3.26 | 64.10 |
| 2  | Proses waktu layanan pendaftaran yang cepat.  | 3.50 | 69.74 |
| 3  | Proses waktu layanan pengobatan yang cepat.  | 3.27 | 65.38 |
| 4  | Kemudahan layanan informasi Puskesmas.  | 3.27 | 65.38 |
| 5  | Petugas selalu siap sedia saat di-perlukan.  | 3.22 | 64.36 |
| 6  | Pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan layanan.  | 3.06 | 61.28 |
| Rata-rata skor dan rata-rata persentase  | 3.26 | 65.04 |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan data diatas yang merupakan rekapitulasi dari keenam poin dari dimensi Keandalan *(Reliability)* maka dapat dikatakan ***baik,*** hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 65.04%. Keandalan (*Reliability*), kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat oleh Puskesmas Lempake.

Ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien sudah cukup baik, kesiapan petugas setiap kali dibutuhkan hampir selalu ada, pelayanan yang diberikan selama pemeriksaan cukup cepat tergantung dari seberapa tingkat keluhan pasien, menurut beberapa responden memberikan tanggapan kalau dalam mendapatkan pelayanan dari petugas cepat dan sesuai dengan yang diharapkan.

**C. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat petugas pelayanan seharusnya memiliki kesediaan untuk membantu masyarakat/pelanggan/ pasien dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka harapkan. Ketidakjelasan prosedur serta membiarkan pelanggan/pasien menunggu lama tanpa alasan yang jelas dapat menyebabkan persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan publik, termasuk ketidak-mampuan untuk segera mengatasi hal tersebut.

Dimensi Daya Tanggap *(Responsiveness)* dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Lempake dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.27 Tanggapan responden mengenai ketanggapan petugas dalam melayani pasien

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Tanggapan Responden | Skor (X) | F | F.X | % |
| 1  | Sangat Tanggap | 4  | 21 | 84 | 26.9 |
| 2  | Tanggap | 3 | 57 | 171 | 73.1 |
| 3 | Tidak Tanggap | 2  | - | - | - |
| 4 | Sangat Tidak Tanggap | 1  | - | - | - |
| Total  |  | 78 | 255 | 100  |
| Rata-rata Skor = 255 = 3.27  78 |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa ketanggapan petugas dalam melayani petugas sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat tanggap yaitu sebesar 21 orang/respondena atau 26.9 % dan responden yang memberikan jawaban tanggap yaitu sebanyak 57 orang/responden atau 73.1%. Sedangkan yang menjawab tidak setuju da sangat tidak setuju tidak ada yang menjawab.

Berdasarkan data tersebut diatas, ketanggapan petugas yang ada di Puskesmas Lempake sudah sangat tanggap dalam memenuhi kebutuhan pasien.Ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien harus dimiliki oleh semua petugas puskesmas Lempake agar pasien tidak merasa kesulitan dalam mendapatkan pelayanan. Ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien.

Tabel 4.28 Tanggapan responden mengenai pelayanan puskesmas mudah dan tidak berbelit-belit

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Tanggapan Responden | Skor (X) | F | F.X | % |
| 1  | Sangat Mudah | 4  | 9  | 36 | 11.5 |
| 2  | Mudah | 3 | 68 | 204 | 87.2 |
| 3 | Tidak Mudah  | 2  | 1  | 2 | 1.3 |
| 4 | Sangat Tidak Mudah  | 1  | - | - | - |
| Total  |  | 78 | 242 | 100  |
| Rata-rata Skor = 242 = 3.10  78  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa pelayanan Puskesmas Lempake mudah dan tidak berbelit-belit sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat mudah yaitu 9 orang/responden atau 11.5% dan responden yang menjawab mudah yaitu sebesar 68 orang/ responden atau 87.2%. Serta 1 orang/responden atau 1.3% yang menjawab tidak mudah. Pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit akan memberikan kesan yang baik kepada pasien.

Kalaupun pelayanan yang diberikan menurut pasien dirasa berbelit-belit ini bisa saja disebabkan karena ketika pelanggan memiliki keperluan dan bertanya kepada petugas yang capek sehingga mendapat jawaban yang kurang memuaskan sehingga memberikan kesan yang tidak baik.

Tabel 4.29 Tanggapan responden mengenai kemampuan petugas melayani dengan baik

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Tanggapan Responden | Skor (X) | F | F.X | % |
| 1  | Sangat Baik | 4  | 20 | 80 | 25.6 |
| 2  | Baik | 3 | 55 | 165 | 70.5 |
| 3 | Tidak Baik | 2  | 3 | 6 | 3.9 |
| 4 | Sangat Tidak Baik | 1  | - | - | - |
| Total  |  | 78 | 251 | 100  |
| Rata-rata Skor = 251 = 3.22  78 |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa kemampuan petugas dalam melayani pasien dengan baik sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat baik yaitu sebesar 20 orang/responden atau 25.6% dan responden yang mengatakan baik yaitu sebesar 55 orang/responden atau 70.5 %. Serta responden yang menjawab tidak baik yaitu sebesar 3 orang/responden atau 3.9%.

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan apakah baik atau tidak akan berdampak terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan pasien. Ini merupakan salah satu kunci untuk memperoleh penilaian yang baik bagi pasien terhadapap pelayanan Puskesmas itu sendiri.

Tabel 4.30 Tanggapan responden mengenai tindakan segera petugas dalam menyelesaikan masalah

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Tanggapan Responden | Skor (X) | F | F.X | % |
| 1  | Sangat Cepat | 4  | 24  | 96 | 30.8 |
| 2  | Cepat | 3 | 50  | 150 | 64.1 |
| 3 | Tidak Cepat | 2  | 4  | 8 | 5.1 |
| 4 | Sangat Tidak Cepat | 1  | - | - | - |
| Total  |  | 78 | 254 | 100  |
| Rata-rata Skor = 254 = 3.26  78  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa tindakan segerah petugas dalam menyelesaikan masalah sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat Cepat yaitu 24 orang/responden atau 30.8%, sedangkan jawaban responden yang mengatakan cepat yaitu sebanyak 50 orang/responden atau 64.1%, dan untuk jawaban responden yang mengatakan tidak cepat yaitu sebesar 4 orang/ responden atau 5.1 %.

Tindakan segerah yang di lakukan oleh petugas puskesmas Lempake dalam melayani konsumen/pasien memberikan kesan tersendiri terhadap pelayanan yang diterima pasien.Hal ini merupakan salah satu kunci untuk memperoleh nilai yang baik mengenai kualitas yang diberikan puskesmas kepada pasien.

Tabel 4.31 Tanggapan responden mengenai petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Tanggapan Responden | Skor (X) | F | F.X | % |
| 1  | Sangat Jelas | 4  | 24  | 96 | 30.8 |
| 2  | Jelas | 3 | 51  | 153 | 65.4 |
| 3 | Tidak Jelas | 2  | 3 | 6 | 3.8 |
| 4 | Sangat Tidak Jelas | 1  | - | - | - |
| Total  |  | 78 | 255 | 100  |
| Rata-rata Skor = 255 = 3.27  78  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa petugas dalam pelayanannya memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat Jelas yaitu sebesar 24 orang/responden atau 30.8%, untuk responden yang menjawab jelas yaitu sebesar 51 orang/ responden atau 65.4 %, dan responden yang menjawab tidak jelas yaitu sebesar 6 orang/responden atau 3.8 %.

Tabel 4.32 Rekapitulasi tanggapan responden mengenai dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No.  | Tanggapan Responden  | Rata-rata Skor  | Rata-rata (%) |
| 1  | Kemampuan petugas medis untuk cepat tanggap melayani pasien.  | 3.27 | 65.38 |
| 2  | Pelayanan Puskesmas mudah dan tidak berbelit-belit.  | 3.10 | 62.05 |
| 3  | Petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik.  | 3.22 | 64.35 |
| 4  | Tindakan segera petugas dalam menyelesaikan masalah.  | 3.26 | 65.13 |
| 5  | Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.  | 3.27 | 65.38 |
| Rata-rata skor dan rata-rata persentase  | 3.22 | 64.46 |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan data diatas yang merupakan rekapitulasi dari kelima poin dari dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), maka dapat dikatakan ***baik,*** hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi yaitu sebesar 64.46%. Daya Tanggap (*Responsiveness*), kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara iklas dan tanggap (Zeithaml, Berry dan Parasuraman). Pelayanan Puskesmas mudah dan tidak berbelit-belit, petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik dan memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pasien.

**D. Jaminan (*Assurance*)**

Dimensi jaminan (*Assurance*) merupakan keahlian dan pengetahuan pegawai dalam memberikan layanan serta kemampuan mereka untuk meyakinkan masyarakat terhadap kompetensi dan kredibilitas yang dimiliki. Dimensi Jaminan *(Assurance)* dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Lempake dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 4.33 Tanggapan responden mengenai petugas jujur dalam hal pelayanan

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Tanggapan Responden | Skor (X) | F | F.X | % |
| 1  | Sangat Jujur | 4  | 9  | 36 | 11.5 |
| 2  | Jujur | 3 | 68  | 205 | 87.2 |
| 3 | Tidak Jujur | 2  | 12  | 24 | 15.4 |
| 4 | Sangat Tidak Jujur  | 1  | - | - | - |
| Total  |  | 78 | 265 | 100  |
| Rata-rata Skor = 265 = 3.4  78  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden menjawab sangat jujur yaitu sebesar 9 orang/responden atau 11.5%, sedangkan responden yang menjawab jujur yaitu sebesar 68 orang/responden atau 87.4% dan responden yang menjawab tidak jujur yaitu sebesar 12 orang/responden atau 15.5%.

Dari hasil tersebut dapat penulis disimpulkah bahwa bila setiap petugas puskesmas didalam memberikan pelayanan selalu mengedepankan rasa kejujuran, maka pasien yang dilayani akan merasaya nyaman dan aman dalam melakukan pengobatan.

Tabel 4.34 Tanggapan responden mengenai petugas selalu melaksanakan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Tanggapan Responden | Skor (X) | F | F.X | % |
| 1  | Sangat Tuntas | 4  | 23  | 92 | 29.5 |
| 2  | Tuntas | 3 | 50  | 150 | 64.1 |
| 3 | Tidak Tuntas  | 2  | 5  | 10 | 6.4 |
| 4 | Sangat Tidak Tuntas  | 1  | - | - | - |
| Total  |  | 78 | 252 | 100  |
| Rata-rata Skor = 252 = 3,23  78  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa petugas dalam memberikan pelayanan selalu menyelesaikannya secara tuntas dan menyeluruh dianggap sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat tuntas yaitu sebesar 23 orang/responden aatau 29.5 %, responden yang mengatakan tuntas yaitu sebesar 50 orang/orang atau 64.1% dan responden yang mengatakan tidak tuntas yaitu sebesar 5 orang/responden atau 6.4%. Pelayanan yang diberikan petugas haruslah tuntas, hal ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan yang didapatkan.

Tabel 4.35 Tanggapan responden mengenai petugas bertindak ramah dan sopan dalam melayani.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Tanggapan Responden | Skor (X) | F | F.X | % |
| 1  | Sangat Ramah  | 4  | 18  | 72 | 23.1 |
| 2  | Ramah | 3 | 55 | 165 | 70.5 |
| 3 | Tidak Ramah | 2  | 5  | 10 | 6.4 |
| 4 | Sangat Tidak Ramah | 1  | - | - | - |
| Total  |  | 78 | 247 | 100  |
| Rata-rata Skor = 247 = 3.17  78  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa petugas dalam memberikan pelayanan bertindak ramah dan sopan dianggap sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat ramah yaitu sebesar 18 orang/ responden atau 23.1%, untuk responden yang mengatakan ramah yaitu sebesar 55 orang/ responden atau 70.5%, dan responden yang mengatakan tidak ramah yaitu sebesar 5 orang/ responden atau 6.5%.

Petugas haruslah memiliki kemampuan untuk memahami dan mengerti keinginan pasien yang sangat mengharapkan perhatian yang lebih dan perlakuan yang ramah dari petugas.Kesopanan dalam memberikan pelayanan menjadi hal yang penting karena dengan demikian pasien dapat memberikan nilai yang baik kepada petugas. Dengan demikian maka pasien akan merasa nyaman atas pelayanan yang diterima.

Tabel 4.36 Tanggapan responden mengenai arti keberadaan puskesmas bagi pasien

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Tanggapan Responden | Skor (X) | F | F.X | % |
| 1  | Sangat Berarti | 4  | 55  | 220 | 70.5 |
| 2  | Berarti | 3 | 22  | 66 | 28.2 |
| 3 | Tidak Berarti | 2  | 1 | 2 | 1.3 |
| 4 | Sangat Tidak Berarti | 1  | - | - | - |
| Total  |  | 78 | 288 | 100  |
| Rata-rata Skor = 288 = 3.69  78  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa keberadaan pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) kepada masyarakat menyatakan sangat berarti, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden yang mengatakan sangat berarti yaitu sebesar 55 orang/ responden atau 70.5%, responden yang menjawab berarti yaitu sebesar 22 orang/ responden atau 28.2% dan responden yang menjawab tidak berarti yaitu sebesar 1 orang/responden atau 1.3%.

Keberadaan Puskesmas ditengah masyarakat sangatlah penting karena Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah. Visi Puskesmas secara umum adalah mewujudkan Kecamatan sehat melalui pelayanan kesehatan sesuai dengan masalah kesehatan lokal yang ada, termasuk masalah kesehatan nasional yang sedang dihadapi.

Tabel 4.37 Tanggapan responden mengenai kemampuan petugas melakukan komunikasi yang efektif.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Tanggapan Responden | Skor (X) | F | F.X | % |
| 1  | Sangat Baik | 4  | 17  | 68 | 21.8 |
| 2  | Baik | 3 | 60 | 180 | 76.9 |
| 3 | Tidak Baik  | 2  | 1 | 2 | 1.3 |
| 4 | Sangat Tidak Baik | 1  | - | - | - |
| Total  |  | 78 | 250 | 100  |
| Rata-rata Skor = 250 = 3.21  78  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa petugas dalam berkomunikasi dengan pasien secara efektif sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat Baik yaitu sebesar 17 orang/responden atau 21.8 %, sedangkan responden yang menjawab baik yaitu sebesar 60 orang/responden atau 76.9%, dan responden yang menjawab tidak baik yaitu sebesar 1 orang/responden atau 1.3%.

Komunikasi yang efektif antara petugas dan pasien merupakan hal yang sangat penting, terutama dalam hal pelayanan kesehata, kesalahan informasi akan mengakibatkan hal yang fatal terlebih lagi dalam hal pengobatan.

Tabel 4.38 Tanggapan responden mengenai kemampuan petugas dalam memberikan pengobatan yang tepat.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Tanggapan Responden | Skor (X) | F | F.X | % |
| 1  | Sangat Baik | 4  | 17  | 68 | 21.8 |
| 2  | Baik | 3 | 60 | 180 | 76.9 |
| 3 | Tidak Baik  | 2  | 1 | 2 | 1.3 |
| 4 | Sangat Tidak Baik | 1  | - | - | - |
| Total  |  | 78 | 250 | 100 |
| Rata-rata Skor = 250 = 4.00  78  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa petugas dalam memberikan pelayanan pengobatan dengan tepat dianggap sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat Baik yaitu sebesar 17 orang/responden atau 21.8 %, sedangkan responden yang menjawab baik yaitu sebesar 60 orang/responden atau 76.9%, dan responden yang menjawab tidak baik yaitu sebesar 1 orang/responden atau 1.3%.

Tabel 4.39 Rekapitulasi tanggapan responden mengenai dimensi Jaminan (*Assurance)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No.  | Tanggapan Responden  | Rata-rata Skor  | Rata-rata(%)  |
| 1  | Petugas jujur dalam hal pelayanan.  | 3,4 | 67.95 |
| 2  | Petugas selalu melaksanankan  | 3.23 | 64.62 |
|  | pelayanan secara tuntas dan menyeluruh.  |
| 3  | Petugas bertindak ramah dan sopan dalam melayani.  | 3.17 | 63.33 |
| 4  | Arti keberadaan Puskesmas bagi pasien.  | 3.69 | 73.85 |
| 5  | Kemampuan petugas melakukan komunikasi yang efektif.  | 3.21 | 64.1 |
| 6  | Kemampuan petugas dalam memberikan pengobatan yang tepat.  | 3.21 | 64.1 |
| Rata-rata skor dan rata-rata persentase  | 3.32 | 66.33 |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan data diatas yang merupakan rekapitulasi dari keenam poin dari dimensi Jaminan (*Assurance),* maka dapat dikatakan ***baik,*** hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 66.33%.Keberadaan pusat kesehatan kesehatan masyarakat (Puskesmas) dianggap sangat berarti bagi masyarakat dengan mendapat nilai 3.69.Kejujuran pelayanan oleh petugas puskemas Lempake mendapatkan nilai terendah yaitu sebanyak 3.40.

**E. Empati (*Emphaty*)**

Kemudahan dan kejelasan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing masyarakat merupakan hal yang penting. Empati menyangkut pemberian pelayanan yang baik kepada pelanggan dalam hal ini keramahan, sopan santun, dan kesabaran dalam memberikan pelayanan.

Dimensi Empati *(Emphaty)* dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Lempake dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.40 Tanggapan responden mengenai petugas memberikan pelayanan dengan tulus

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Tanggapan Responden | Skor (X) | F | F.X | % |
| 1  | Sangat Tulus  | 4  | 5  | 20 | 6.4 |
| 2  | Tulus | 3 | 68  | 204 | 87.2 |
| 3 | Tidak Tulus | 2  | 5  | 10 | 6.4 |
| 4 | Sangat Tidak Tulus | 1  | - | - | - |
| Total  |  | 78 | 234 | 100  |
| Rata-rata Skor = 234 = 3.00  78  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa petugas dalam memberikan pelayanan dengan tulus dianggap sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden yang menjawab sangat Tulus yaitu sebesar 5 orang/responden atau 6.4%, sedangkan untuk responden yang memberikan jawaban tulus yaitu sebear 68 orang/ responden atau 87.2 %, dan responden yang memberikan jawaban biasa-biasa saja/netral yaitu sebanyak 5 orang/responden atau 6.4 %.

Ketulusan dalam memberikan pelayanan menjadi hal yang penting bagi petugas yang bekerja di sektor publik, karena dengan memberikan pelayanan dengan tulus maka masyarakat/pasien akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diterima, dengan demikian pasien dapat memberikan nilai yang baik kepada petugas.

Dalam sektor publik, Pegawai harus memberikan pelayanan tanpa mengharapkan imbalan dari masyarakat dan pegawai harus sadar bahwa tugas untuk melayani masyarakat merupakan tanggung jawab yang harus laksanakan.

Tabel 4.41 Tanggapan responden mengenai petugas mampu memberikan citra dan kesan yang baik.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Tanggapan Responden | Skor (X) | F | F.X | % |
| 1  | Sangat Baik  | 4  | 26  | 104 | 33.3 |
| 2  | Baik | 3 | 47 | 141 | 60.3 |
| 3 | Tidak Baik | 2  | 5 | 10 | 6.4 |
| 4 | Sangat Tidak Baik  | 1  | - | - | - |
| Total  |  | 78 | 255 | 100  |
| Rata-rata Skor = 255 = 3.27  78  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa petugas dalam pelayanannya memberikan citra dan kesan dianggap sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat baik yaitu sebanyak 26 orang/responden atau 33.3%, untuk responden yang menjawab baik yaitu sebanyak 47 orang/responden atau 60.3%, dan responden yang menjawab tidak setuju yaitu sebanyak 5 orang/responden atau 6.4 %.

Citra dan kesan yang baik sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh pasien. Jika petugas mampu memberikan kesan dan citra yang baik kepada pasien maka pasienpun akan menilai petugas dengan baik pula.

Tabel 4.42 Tanggapan responden mengenai petugas bersikap adil dan tidak membeda-bedakan.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Tanggapan Responden | Skor (X) | F | F.X | % |
| 1  | Sangat Adil  | 4  | 8  | 32 | 10.3 |
| 2  | Adil | 3 | 66 | 198 | 84.6 |
| 3 | Tidak Adil | 2  | 4 | 8 | 5.1 |
| 4 | Sangat Tidak Adil  | 1  | - | - | - |
| Total  |  | 78 | 238 | 100  |
| Rata-rata Skor = 238 = 3.05  78  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa petugas dalam memberikan pelayanan adil dan tidak membeda-bedakan dianggap sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat adil yaitu sebanyak 8 orang/ responden atau 10.3%, untuk responden yang menjawab adil yaitu sebanyak 66 orang/responden atau 84.6%, dan responden yang menjawab tidak adil yaitu sebanyak 4 orang/ respondnen atau 5.1 %.

Sikap adil merupakan suatu hal yang penting, adil dan tidak membeda-bedakan merupakan salah satu kunci untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik, karena dengan sikap seperti itu akan membuat citra Puskesmas Lempake juga akan baik. Petugas dalam memberikan pelayanan dapat dilihat apakah bersikap adil atau tidak dapat dilihat pada proses pelayanan yang diberikan dimana yang datang lebih dahulu akan dilayani terlebih dahulu pula. Sesuai dengan pengamatan penulis bahwa pasien yang datang berobat harus mengantri untuk mendapankan pelayanan.

Tabel 4.43 Tanggapan responden mengenai perhatian petugas secara khusus kepada pasien

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Tanggapan Responden | Skor (X) | F | F.X | % |
| 1  | Sangat Baik | 4  | 24  | 96 | 30.8 |
| 2  | Baik | 3 | 50 | 150 | 64.1 |
| 3 | Tidak Baik | 2  | 4  | 8 | 5.1 |
| 4 | Sangat Tidak Baik  | 1  | - | - | - |
| Total  |  | 78 | 254 | 100  |
| Rata-rata Skor = 254 = 3.26  78  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa petugas dalam memberikan pelayanan secara khusus kepada pasien dianggap sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat baik yaitu sebesar 24 orang/ responden atau 30.8%, untuk responden yang menjawab baik yaitu sebesar 50 orang/responden atau 64.1 %, dan responden yang menjawab tidak baik yaitu sebanyak 4 orang/ responden atau 5.1%.

Tabel 4.44 Tanggapan responden mengenai petugas mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan pasien

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Tanggapan Responden | Skor (X) | F | F.X | % |
| 1 | Sangat Baik | 4 | 20  | 80 | 25.6 |
| 2  | Baik | 3 | 58  | 174 | 74.4 |
| 3 | Tidak Baik | 2  | - | - | - |
| 4 | Sangat Tidak Baik  | 1  | - | - | - |
| Total  |  | 78 | 258 | 100  |
| Rata-rata Skor = 254 = 3.26  78  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa petugas dalam memberikan pelayanan dengan mendengarkan secara seksama keluhan-keluhan pasien dianggap sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat baik yaitu sebanyak 20 orang/responden atau 25.6%, dan responden yang memberikan jawaban baik yaitu sebanyak 58 orang/responden atau 74.4%. Mendengarka dengan seksama keluhan-keluhan pasien akan membuat pasien merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan dan akan memberikan kesan yang baik kepada pasien.

Tabel 4.45 Tanggapan responden mengenai kesediaan petugas memintaa maaf

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Tanggapan Responden | Skor (X) | F | F.X | % |
| 1  | Sangat Baik | 4  | 42  | 168 | 53.8 |
| 2  | Baik | 3 | 34 | 103 | 43.6 |
| 3 | Tidak Baik | 2  | 2  | 4 | 2.6 |
| 4 | Sangat Tidak Baik  | 1  | - | - | - |
| Total  |  | 78 | 275 | 100  |
| Rata-rata Skor = 275 = 3.53  78  |  |  |  |  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan data pada tabel diatas, bahwa petugas bersedia meminta maaf dikala membuat kesalahan dalam pelayanannya dianggap sudah baik, hal ini dapat ditunjukan oleh sebagian besar jawaban responden mengatakan sangat baik yaitu sebanyak 42 orang/ responden atau 53.8 %, sedangkan untuk responden yang menjawab baik yaitu sebanyak 34 orang/responden atau 43.6 %, dan responden yang menjawab tidak baik yaitu sebanyak 2 orang/responden atau 2.6 %.

Kesediaan petugas meminta maaf kepada pasien dikala membuat suatu kesalahan memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggan yang dilayani sekalipun petugas telah melakukan kesalahan.

Tabel 4.46 Rekapitulasi tanggapan responden mengenai dimensi Empati *(Emphaty)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No.  | Tanggapan Responden  | Rata-rata Skor  | Rata-rata(%)  |
| 1  | Petugas memberikan pelayanan dengan tulus.  | 3 | 60 |
| 2  | Petugas mampu memberikan citra dan kesan yang baik.  | 3.27 | 65.38 |
| 3  | Petugas bersikap adil dan tidak membeda-bedakan.  | 3.05 | 61.03 |
| 4  | Perhatian petugas secara khusus kepada pasien.  | 3.26 | 65.13 |
| 5  | Mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan pasien. | 3.26 | 66.15 |
| 6  | Kesediaan meminta maaf.  | 3.53 | 70.51 |
| Rata-rata skor dan rata-rata persentase  | 3.23 | 64.7 |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan data diatas yang merupakan rekapitulasi dari keenam poin dari dimensi Empati *(Emphaty)* maka dapat dikatakan ***baik,*** hal ini dapat dilihat dari rata-rata persentase rekapitulasi sebesar 64.7%.Mendengarkan Keluhan-keluhan pasien dengan seksama mendapat nilai 3.26.Kesediaan meminta maaf dikala membuat kesalahan dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu sebanyak 3.53. Untuk melihat rata-rata persentase dari kelima indikator kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.37 sebagai berikut :

Tabel 4.47 Rekapitulasi kelima dimensi kualitas pelayanan

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No.  | Indikator Kualitas Pelayanan  | Rata-rata (%)  | Kategori  |
| 1  | Ketampakan fisik (*Tangibles*)  | 70.69 | Baik  |
| 2  | Keandalan (*Reliability*)  | 65.04 | Baik  |
| 3  | Daya tanggap (*Responsiveness*)  | 64.46 | Baik  |
| 4  | Jaminan (*Assurance*)  | 66.33 | Baik  |
| 5  | Empati *(Emphaty)* | 64.7 | Baik  |

*Sumber : Data yang diolah dari data primer penelitian 2016*

Berdasarkan data pada tabel diatas menunjukan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Lempake sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dengan rata-rata persentase penilaian responden pada kelima dimensi kualitas pelayanan sudah berada diatas 60%.

**V. PENUTUP**

* 1. **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya dalam mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Lempake Kota Samarinda adalah :

1. Dilihat dari dimensi Ketampakan fisik (*Tangibles*) Puskesmas Kecamatan Lempake Kota Samarinda berada pada kategori persentase ***baik*** sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Lempake Kota Samarinda dinilai sudah berkualitas. Lokasi Puskesmas berada pada daerah yang strategis yang juga dilalui oleh angkutan umum, kerapian dan kebersihan penampilan petugas memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien yang dilayani, ruangan tunggu yang tersedia terasa nyaman dikarenakan fasilitas yang ada seperti kursi tunggu, kipas angin, poster tentang kesehatan tertata dengan rapi sehingga pasien merasa nyaman saat menunggu antrian, ruangan pemeriksaan dengan ukuran yang tidak terlalu sempit dengan fasilitas pemeriksaan yang ada didalamnya memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien. Semua poin pelayanan dari dimensi Ketampakan Fisik (*Tangibles*) mendapat respon yang baik dari masyarakat.
2. Dimensi Keandalan (*Reliability*) juga berada pada kategori persentase ***baik*** sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Lempake Kota Samarinda dilihat dari dimensi Keandalan (*Reliability*) dinilai sudah berkualitas. ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien dinilai sudah baik, waktu layanan pendaftaran dan layanan pengobatan yang cepat, kemudahan layanan informasi Puskesmas serta kesiapan petugas sedia saat diperlukan dan keterampilan pegawai dalam memberikan layanan mendapat respon yang baik dari masyarakat/pasien.
3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) berada pada kategori persentase ***sangat baik*** sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Lempake Kota Samarinda dilihat dari dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dinilai sudah berkualitas. Kemampuan petugas untuk memahami kebutuhan masyarakat, pelayanan yang tidak berbelit-belit, memberikan pelayanan dengan baik, Tindakan segera petugas dalam menyelesaikan masalah dan memberikan informasi yang mudah dimengerti juga mendapat respon yang baik dari masyarakat.
4. Dimensi Jaminan (*Ansurance*) berada pada kategori persentase ***baik*** sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Lempake Kota Samarinda dilihat dari dimensi Jaminan (*Ansurance*) dinilai sudah berkualitas. keseluruhan dimensi Jaminan (*Ansurance*) sudah baik dengan kata lain pelayanan sudah berkualitas. Kejujuran dalam hal pelayanan, pelayanan dilaksanakan secara tuntas dan menyeluruh, keramahan dan kesopanan dalam melayani, serta komunikasi yang efektif dan memberikan pengobatan yang tepat juga mendapat respon yang baik dari masyarakat.
5. Dimensi Empati (*Emphaty*) berada pada kategori persentase ***baik*** sehingga kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Lempake Kota Samarinda dilihat dari dimensi Empati (*Emphaty*) dinilai sudah berkualitas. Kemampuan petugas memberikan pelayanan dengan tulus memberikan citra dan kesan yang baik kepada pasien, sikap adil dan tidak membeda-bedakan, perhatian petugas secara khusus kepada pasien dengan mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan pasien serta kesedian petugas meminta maaf dikala membuat kesalahan mendapat respon yang baik dari masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Lempake Kota Samarinda semuanya berada pada kategori ***baik*** (berkualitas) maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan Puskesmas Lempake Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur berkualitas.

* 1. **SARAN**

Saran yang dapat diajukan berdasarkan kesimpulan di atas adalah sebagai berikut :

* + 1. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di Kota Samarinda khusunya Puskemas Lempake Provinsi Kalimantan Timur harus mampu menjaga fasilitas pelayanan yang sudah ada saat ini agar tetap dalam keadaan yang baik.
		2. Tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada.
		3. Untuk meningkatkan disiplin kerja bawahannya. Kepala PusatKesehatan Masyarakat (Puskesmas) di puskesmas Lempake harus menjalankan fungsinya sebagai motivator dalam meningkatkan semangat pengabdian pegawai terhadap tugasnya.
		4. Menjaga agar kondisi ruang pelayanan tetap dalam keadaan yang bersih sehingga masyarakat selalu merasa nyaman.

**BIBLIOGRAFI**

Barata, Atep Adya, 2003, *Dasar-dasar Pelayanan Prima,* PT. Elex Media Komputindo,Jakarta.

Gerson, Richard F., 2002, *Mengukur Kepuasan Pelanggan,* Terjemahan, PPM, Jakarta.

Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Miftah Thoha, 2006 *Kepemimpinan Dalam Manajemen Suatu Pendekatan Perilaku*, PT. Grafindo Persada, Jakarta.

Moleong, Lexi J., 2000, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.

Moenir, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara

Ratminto & Atik SW. 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter & SPM.* Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Singarimbun, Masri, dan Effendi, Sofian, 2005, *Metode Penelitian Survey,* Edisi Kedua, LP3ES, Jakarta.

Steers, Richard M., 2005, *Efektifitas Organisasi Kaidah Tingkah Laku* (terjemahan), Erlangga, Jakarta.

Supranto, J., 2004, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar,* Rineka Cipta, Jakarta.

 Tjiptono, Fandy, 2002, Manajemen Jasa, Cetkan ketiga, Penerbit Andi, Yogyakarta.

------------, 2000, *Prinsip-prinsip Total Quality (TQS)*Yogyakarta : Penerbit Andi

 Warella, Y. 2001, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik Pidato Pengukuhan jabatan Guru Besar Madya ilmu Administrasi* Negara. Semarang, Universitas Diponegoro.

Wirawan, 2002, *Kapita Selekta Teori Kepemimpinan Pengantar untuk Praktek dan Penelitian,* Yayasan Bangun Indonesia & Uhamka Press, Jakarta.

Zeithaml, Valarie A., (et.al), 2005*, Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* dalam Journal of Retailing, Spring.

Zeithaml, Valarie A., (et.al), 2000, *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, A Division of Macmillan Inc., New York

1. Alumni Fisipol Untag 1945 Samarinda [↑](#footnote-ref-2)