

PENGARUH BUDAYA LAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PUSKESMAS PANGKALAN KERINCI KABUPATEN PELALAWAN

Vera Nurman*

Abstract: In the decentralism era, the public service has been removing from government oriented to public satisfaction. This research is aimed to know the influence of primary services cultural towards customer satisfaction At Puskesmas Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan. The samples of this research are 87 patients by using accidental sampling technique. Data collecting through questioners with 5 option answers: very good (5), good (4), good enough (3), not good (2), bad (1). Data analisis for each variabel uses simple regression analysis. This research result indicated that the influence of primary service culture shows a good category for customer satisfaction and satisfied category for customer satisfactions. The influence of primary services culture towards customer satisfaction is significant, while its contribution to customer satisfaction is only 2,7% and 97,30% is influenced by other factors.

Keyword: *Primary services cultural, Customer satisfaction, Desentralization, Good governance, Government oriented.*

Sejalan dengan meningkatnya kesadaran berbangsa, bernegara dan meningkatnya pengetahuan masyarakat tentang adanya tuntutan reformasi penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan, persepsi masyarakat terhadap pelayanan telah berubah. Pelayanan yang selama ini lebih berorientasi keatas untuk kepentingan aparatur pemerintah sudah berubah pada kepentingan yang dilayani atau pada pelanggan. Pelayanan yang berorientasi pada pelanggan diwujudkan dalam bentuk pelayanan yang disebut dengan pelayanan prima namun penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar seperti pelayanan kesehatan masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari banyaknya pengaduan, keluhan yang disampaikan oleh masyarakat baik melalui media massa maupun disampaikan langsung kepada unit/kantor pelayanan. Adapun keluhan tersebut antara lain menyangkut system dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten

sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan budaya serta masih dijumpai praktek-praktek pungutan tidak resmi.

Oleh karena itu pelayanan prima diarahkan untuk memberikan pelayanan yang paling optimal untuk pemuasan pelanggan, baik ekstern maupun intern. Pelayanan prima diberikan kepada masyarakat bertujuan untuk menjadikan pelayanan prima sebagai tradisi atau kebiasaan dari sekelompok aparat pemerintah guna melayani masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kepadanya. Kondisi ini akan memberikan manfaat bagi kelangsungan eksistensi organisasi dalam masyarakat itu sendiri

Kecamatan Pangkalan Kerinci adalah salah satu Kecamatan yang berada di Kabupaten Pelalawan, dimana Kecamatan ini merupakan ibu kota Kabupaten yang merupakan barometer atau contoh bagi kecamatan-kecamatan lainnya yang ada di Kabupaten Pelalawan dimana terdapat sebuah Puskesmas yaitu Puskesmas Pangkalan Kerinci. Tujuan didirikannya puskesmas ini adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dibi-

*Program Studi Ilmu Administrasi PPS Universitas Riau, Jl. Pattimura No.9 Pekanbaru, 28131. Telp./Faks. 0761-34308

dang kesehatan. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No. 128/MENKES/II/2004 tentang kebijakan dasar pusat kesehatan masyarakat, yang mengatakan bahwa visi pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas adalah "tercapainya kecamatan sehat menuju terwujudnya Indonesia sehat". Kecamatan sehat adalah gambaran masyarakat kecamatan masa depan yang ingin dicapai melalui pembangunan kesehatan, yakni masyarakat yang hidup dalam lingkungan dan dengan perilaku sehat, memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu (berkualitas) secara adil dan merata serta memiliki derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Kebijakan tersebut merupakan salah satu kebijakan publik bidang kesehatan yang berusaha untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal (prima) kepada masyarakat. Kondisi seperti ini akan memberikan kesempatan yang luas kepada aparat pemerintah untuk memberikan pelayanan yang terbaiknya dan dapat mengembangkan sebagai budaya dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Tetapi berdasarkan pengamatan di lapangan aparat Puskesmas Pangkalan Kerinci ada kecenderungan aparat belum mampu menggunakan teknologi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga menyebabkan lambatnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kecenderungan lainnya menunjukkan sikap acuh tak acuh aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan kurang serius dalam melakukan pemeriksaan pada pasien.

Dari fenomena diatas, menggambarkan bahwa budaya pelayanan yang diberikan aparat belum memuaskan pelanggan (pasien). Oleh karena itu, maka masalah penelitian ini dirumuskan dalam pertanyaan penelitian: Bagaimanakah pengaruh budaya layanan prima terhadap kepuasan pelanggan Puskesmas Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan?

Adapun yang menjadi tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan puskesmas pangkalan kerinci Kabupaten Pelalawan.

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan informasi bagi pemerintah dalam membuat kebijakan yang baik dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Kabupaten

Pelalawan. Dibidang akademik berguna bagi ilmu pengetahuan mengenai kebijaksanaan publik dan sebagai sarana informasi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti tentang kebijakan pelayanan prima. Permasalahan pelayanan kesehatan pada masyarakat oleh puskesmas merupakan pelayanan publik. Soesilo (2001 : 4) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan oleh mereka. Pada sector publik, terminologi pelayanan Pemerintah (*Government service*) diartikan sebagai pemberian pelayanan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Diungkapkan lebih lanjut bahwa negara dan system pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya, maka peningkatan kualitas pelayanan (*quality of service*) akan semakin penting. Permintaan pelayanan jasa publik akan selalu meningkat baik kualitas maupun kuantitas, seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya kesejahteraan masyarakat dan perubahan lingkungan yang terus berubah.

Pemikiran Bambang (2001 : 19) tentang Pelayanan Publik ini lebih ditunjukkan kepada kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas, Bambang menganggap perlu diperhatikan beberapa kriteria, yaitu :

1. Tepat dan relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi preferensi, harapan dan kebutuhan individu dan masyarakat;
2. Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapatkan prioritas;
3. Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberi pelayanan terhadap individu atas sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
4. Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas, apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, cepat, tepat waktu, responsive dan manusiawi;

5. Ekonomis dan efisiensi, artinya dari sudut pandang pelayanan dapat dijangkau melalui tariff dan pajak oleh semua lapisan masyarakat;
6. Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan semua lapisan masyarakat.

Kemudian menurut Tjiptono, (1996 : 70) kualitas pelayanan harus mencakup lima dimensi, yaitu :

1. Tangibel yaitu penyediaan fasilitas-fasilitas yang mendukung proses pelayanan, seperti perlengkapan, komunikasi dan sebagainya.
2. Reability yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Responsiveness yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Assurance yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staff, untuk bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
5. Empathy yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi, perhatian dan memahami kebutuhan pelanggan.

Untuk mengetahui indikator-indikator bagi perwujudan pelayanan yang berkualitas menurut Zeithnam (1998 : 11) antara lain:

1. Tangibel

Hal ini merupakan kemampuan karyawan dalam memberikan kesan yang memuaskan mengenai fasilitas-fasilitas fisik dan peralatan yang ada, cara kerja dan cara komunikasi karyawan dengan pelanggan.

2. Reabilitas

Hal ini menyangkut mengenai kemampuan karyawan dalam mewujudkan pelayanan yang terpercaya kepada pelanggan.

3. Responsif

Hal ini merupakan kesediaan karyawan dalam membantu pelanggan atau tanggap terhadap keinginan pelanggan yang dilayani.

Dengan pelayanan yang berkualitas akan terwujudlah kepuasan bagi pelanggan. Kotler

(2002: 40) menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan: "*the level of a person's felt state resulting from comparing a product's perceived performance (or outcome) in relation to the person's expectations*". Kemudian Anomin (1997: 4) memberikan pengertian kepuasan pelanggan bukan berarti kepuasan pelanggan pada pelanggan apa yang dapat kita hasilkan menurut pendapat kita akan dapat memuaskannya, akan tetapi memberikan kepada pelanggan apa sebenarnya yang mereka inginkan, kapan diinginkan dan dengan cara bagaimana mereka menginginkannya. Singkatnya, kepuasan pelanggan adalah dapat memenuhi kebutuhan konsumen.

Tjiptono (2004 : 102) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakainnya.

Kualitas pelayanan mengacu pada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan, suatu produk keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik, serta diproduksi dengan cara yang baik dan benar. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan Suprana (1996 : 1) bahwa kepuasan konsumen merupakan landasan dan perekat kesinambungan transaksi bisnis antara penjual dan pembeli; kepuasan konsumen merupakan klimaks jalinan hubungan penjual-pembeli yang paling hakiki.

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, suatu organisasi harus dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang dianggap paling penting, yaitu :

- a) Kualitas merupakan mutu dari semua komponen-komponen yang membentuk produk atau jasa sehingga produk atau jasa tersebut mempunyai nilai tambah.
- b) Keandalan merupakan kemampuan dari suatu organisasi untuk menghasilkan produk sesuai dengan apa yang dijanjikan.
- c) Jaminan merupakan suatu jaminan yang ditawarkan oleh suatu organisasi untuk pengembalian harga pembelian atau mengadakan perbaikan terhadap produk yang rusak.
- d) Pengalaman merupakan semua hubungan antara pelanggan dengan karyawan bagian iklan media massa objek pada khususnya dalam komunikasi yang berhubungan dengan pembelian.

- e) Kemudahan merupakan segala kemudahan dan kenyamanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap produk yang dihasilkan. (Fandy Tjiptono, 2004 : 131)

Jadi permasalahan tingkat kepuasan pelanggan erat kaitannya dengan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pemberian pelayanan pada masyarakat. Semakin baik sikap dan perilaku aparat dalam melayani pelanggan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.

METODE

Sesuai dengan tujuannya penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif dengan pertimbangan karena dalam penelitian ini menggunakan sejumlah sampel sebagai sumber data primer. Data yang diperoleh dari responden dijadikan sebagai dasar untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh budaya layanan prima terhadap kepuasan pelanggan Puskesmas Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan. Variabel bebas adalah budaya pelayanan yang terdiri dari indikator, tangibel, reability, responsiveness assurance dan emphaty, sedangkan sebagai variabel terikat adalah kepuasan pelanggan dengan indikator indikator kualitas, keterandalan, jaminan, pengalaman, dan kemudahan lokasi penelitian adalah Kabupaten Pelalawan. Dengan populasi masyarakat yang mengunjungi Puskesmas Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan, dalam tiap tahunnya ± 11.746 KK. Namun yang berinteraksi dengan Puskesmas Pangkalan Kerinci dalam satu bulannya ± 650 orang.

Jumlah sampel dalam penelitian ini ditetapkan 13% orang dengan menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel pada saat-saat tertentu. Dimana pengambilan sampel dilakukan pada saat masyarakat berobat di Puskesmas Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan.

Untuk menghimpun data yang diperlukan, maka dipergunakan teknik pengumpulan data dengan metode observasi yaitu mengadakan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti yaitu para pengunjung Puskesmas Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan dan investor. Untuk memperoleh data primer digunakan angket yaitu mengajukan

daftar pertanyaan tertulis yang dilengkapi 5 alternatif jawaban dengan kriteria sangat baik skor 5, baik skor 4, cukup baik skor 3, kurang baik skor 2, tidak baik skor 1.

Untuk melihat pengaruh budaya layanan prima terhadap kepuasan pelanggan Puskesmas Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan, digunakan rumus regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Dimana :

Y = kepuasan pelanggan

a = Konstanta

X = Budaya layanan prima

b = Koefisien regresi

e = Epsilon (factor pengganggu)

HASIL

Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu variabel budaya layanan prima dan kepuasan pelanggan. Dimana indikator dari budaya layanan prima adalah tangibel, reability, responsiveness, assurance dan emphaty. Sedangkan indikator dari kepuasan pelanggan adalah kualitas, keandalan, jaminan, pengalaman dan kemudahan. Oleh karena itu sesuai dengan tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh budaya layanan prima terhadap kepuasan pelanggan Puskesmas Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan, maka untuk mempermudah memahami data yang diperoleh, berikut ini akan disajikan analisa dari variabel-variabel penelitian yang sudah ditetapkan.

Deskripsi Budaya Layanan Prima pada Puskesmas Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan

Budaya adalah hasil ciptaan manusia yang dijadikan kebiasaan atau acuan hidup dalam bermasyarakat. Sedangkan pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik, dimana dengan membantu dan berusaha mengurus kebutuhan orang lain atau seseorang. Oleh karenanya budaya layanan prima memiliki makna kebiasaan atau acuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam

mengurus kebutuhannya atau kepentingannya. Dimana indikator dari budaya layanan prima adalah kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab. Untuk itu akan dilakukan analisa terhadap indikator-indikator yang telah dikemukakan.

Indikator Tangibel

Indikator tangibel ini bermaksud untuk melihat, apakah fasilitas yang dimiliki oleh Puskesmas Pangkalan Kerinci dapat mendukung dalam proses pemberian pelayanan prima. Dimana tangibel adalah penyediaan fasilitas-fasilitas yang mendukung proses pelayanan, seperti perlengkapan, komunikasi, areal parkir dan sebagainya, dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut

Tabel 1. Tanggapan responden terhadap pertanyaan indikator Tangibel

No.	Pertanyaan	SB	B	CB	KB	TB	Jumlah
1.	Penampilan fisik	23 (26,4 %)	41 (47,1 %)	20 (23 %)	3 (3,4 %)	-	87 (100)
2.	Penampilan nonfisik	26 (29,9 %)	32 (36,8 %)	26 (29,9 %)	2 (2,3 %)	-	87 (100)
	Jumlah	25 (28,7 %)	36 (41,4 %)	23 (26,4 %)	3 (3,4 %)	-	87 (100)

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator tangibel umumnya adalah baik dengan persentase sebesar 41,4 %. Kondisi ini menerangkan bahwa petugas Puskemas Pangkalan Kerinci sudah memiliki tangibel yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dimana tangibel yang dimiliki oleh petugas juga didukung oleh penampilan fisik dan non fisik yang dapat mendukung proses pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Indikator Reability

Indikator reability ini bermaksud untuk melihat apakah kemampuan yang dimiliki oleh

petugas Puskesmas Pangkalan Kerinci seperti kejelasan pembagian kerja dan pelayanan. Dimana reability adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Tanggapan responden terhadap pertanyaan indikator Reability

No.	Pertanyaan	SB	B	CB	KB	TB	Jumlah
1.	Kejelasan pembagian tugas	31 (35,6 %)	40 (45,9 %)	16 (18,4 %)	-	-	87 (100)
2.	Apakah telah dilakukan pelayanan yang adil oleh petugas Puskesmas Pangkalan Kerinci terhadap setiap masyarakat ?	24 (27,6 %)	42 (48,3 %)	17 (19,5 %)	4 (4,6 %)	-	87 (100)
	Jumlah	28 (32,2 %)	41 (47,1 %)	16 (18,4 %)	2 (2,3 %)	-	87 (100)

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator reability umumnya adalah baik dengan persentase sebesar 47,1 %. Kondisi ini menerangkan bahwa petugas Puskemas Pangkalan Kerinci sudah memiliki reability yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dimana reability yang ditunjukkan oleh petugas dengan melakukan pembagian tugas yang jelas kepada setiap petugas dan memberikan pelayanan yang adil kepada setiap masyarakat yang membutuhkannya.

Indikator Responsiveness

Indikator responsiveness ini bermaksud untuk melihat apakah keinginan yang ditunjukkan oleh petugas Puskesmas Pangkalan Kerinci seperti memahami kebutuhan pelanggan dan menerima saran dan kritik. Dimana responsiveness adalah keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, dapat dilihat pada tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3. Tanggapan responden terhadap pertanyaan indikator Responsiveness

No.	Pertanyaan	SB	B	CB	KB	TB	Jumlah
1.	Mempertahakan kebutuhan pelanggan	27 (31%)	41 (47,1%)	18 (20,7%)	1 (1,1%)	-	87 (100)
2.	Penerimaan saran dan kritik	33 (37,9%)	38 (43,7%)	16 (18,4%)	-	-	87 (100)
	Jumlah	30 (34,5%)	40 (45,9%)	17 (19,5%)	-	-	87 (100)

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator responsiveness umumnya adalah baik dengan persentase sebesar 45,9 %. Kondisi ini menerangkan bahwa petugas Puskesmas Pangkalan Kerinci sudah memiliki responsiveness yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dimana responsiveness yang ditunjukkan oleh petugas dengan memenuhi kebutuhan pelayanan yang diinginkan dan menyediakan sarana aspirasi bagi masyarakat yang ingin menyampaikan saran dan kritik.

Indikator Assurance

Indikator assurance ini bermaksud untuk melihat apakah pengetahuan yang ditunjukkan oleh petugas Puskesmas Pangkalan Kerinci seperti pengetahuan dan ketrampilan. Dimana assurance adalah pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staff untuk bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan, dapat dilihat pada tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4. Tanggapan responden terhadap pertanyaan indikator Assurance

No.	Pertanyaan	SB	B	CB	KB	TB	Jumlah
1.	Pengetahuan yang dimiliki	25 (28,7%)	39 (44,8%)	20 (23%)	3 (3,4%)	-	87 (100)
2.	Ketrampilan yang dimiliki	28 (32,2%)	40 (45,9%)	19 (21,8%)	-	-	87 (100)
	Jumlah	26 (29,9%)	40 (45,9%)	20 (23%)	1 (1,1%)	-	87 (100)

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator assurance umumnya adalah baik dengan persentase sebesar 45,9 %. Kondisi ini menerangkan bahwa petugas Puskesmas Pangkalan Kerinci sudah memiliki assurance yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dimana assurance yang dimiliki oleh petugas juga didukung oleh pengetahuan dan keahlian yang cukup dalam melaksanakan kerjanya.

Indikator Emphaty

Indikator emphaty ini bermaksud untuk melihat apakah sikap yang ditunjukkan oleh petugas Puskesmas Pangkalan Kerinci seperti kesopanan dan keramahan. Dimana emphaty adalah kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi, perhatian dan memahami kebutuhan pelanggan, dapat dilihat pada tabel 5 sebagai berikut

Tabel 5. Tanggapan responden terhadap pertanyaan indikator Emphaty

No.	Pertanyaan	SB	B	CB	KB	TB	Jumlah
1.	Sikap kesopanan	23 (26,4%)	45 (51,7%)	15 (17,2%)	4 (4,6%)	-	87 (100)
2.	Sikap keramahan	23 (26,4%)	39 (44,8%)	21 (24,1%)	4 (4,6%)	-	87 (100)
	Jumlah	23 (26,4%)	42 (48,3%)	18 (20,7%)	4 (4,6%)	-	87 (100)

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator emphaty umumnya adalah baik dengan persentase sebesar 48,3 %. Kondisi ini menerangkan bahwa petugas Puskesmas Pangkalan Kerinci sudah memiliki emphaty yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dimana emphaty yang dimiliki oleh petugas juga didukung oleh kesopanan dan keramahan yang ditunjukkan oleh petugas dalam menumbuhkan komunikasi dua arah kepada masyarakat.

Berdasarkan tanggapan responden terhadap seluruh indikator yang dikemukakan, maka dapat ditarik kesimpulan terhadap budaya layanan prima yang dilaksanakan pada Puskesmas Pangkalan

Kerinci. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 6 sebagai berikut:

Tabel 6. Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Variabel Budaya Layanan Prima

No.	Indikator	SB	B	CB	KB	TB	Jumlah
1.	Tangibel	30 (34,5%)	40 (45,9%)	17 (19,5%)	-	-	87 (100)
2.	Reability	23 (25,4%)	42 (48,3%)	18 (20,7%)	4 (4,6%)	-	87 (100)
3.	Responsiveness	26 (29,9%)	40 (45,9%)	20 (23%)	1 (1,1%)	-	87 (100)
4.	Assurance	25 (28,7%)	36 (41,4%)	23 (26,4%)	3 (3,4%)	-	87 (100)
5.	Emphaty	28 (32,2%)	41 (47,1%)	16 (18,4%)	2 (2,3%)	-	87 (100)
	Jumlah	26 (29,9%)	40 (45,9%)	19 (21,8%)	2 (2,3%)	-	87 (100)

Dari tabel rekapitulasi diatas dapat diketahui bahwa hasil tanggapan responden terhadap variabel budaya layanan prima yang ditinjau dari 6 indikator, yaitu tangibel, reability, responsiveness, assurance dan emphaty adalah baik dengan persentase 45,9 %. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap variabel budaya layanan prima sudah baik, dimana responden menilai tangibel, reability, responsiveness, assurance dan emphaty yang ditunjukkan oleh petugas Puskesmas Pangkalan Kerinci sudah baik. Namun demikian tetap perlu dilakukan peningkatan pelayanan yang dilaksanakan supaya masyarakat memang merasa dekat dengan pelayannya. Selain itu juga pemenuhan fasilitas juga sangatlah penting dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan atau pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebab fasilitas kerja yang mendukung akan semakin mempermudah proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu perlu dilakukan pembenahan terhadap fasilitas kerja yang dimiliki, sehingga proses pemberian pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Dengan kata lain akan lebih mudah mewujudkan budaya layanan prima apabila didukung oleh fasilitas kerja yang memadai.

Deskripsi Kepuasan Pelanggan Puskesmas Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi terhadap purna jasa dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sebaliknya ketidakpuasan terjadi jika hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Dengan kata lain kepuasan pelanggan itu adalah evaluasi terhadap jasa yang diberikan kepada seseorang, dimana jasa yang diberikan melebihi harapan atau sekurang-kurangnya sesuai harapan. Dimana indikator dari kepuasan pelanggan adalah kualitas, keandalan, jaminan, pengalaman dan kemudahan. Untuk itu akan dilakukan analisa terhadap indikator-indikator yang telah dikemukakan.

Indikator Kualitas

Indikator kualitas ini bermaksud untuk melihat apakah kualitas pelayanan prima yang ditunjukkan oleh petugas Puskesmas Pangkalan Kerinci seperti pelayanan yang teliti dan pelayanan yang tepat waktu. Dimana kualitas (*Quality*) yaitu merupakan mutu dari semua komponen-komponen yang membentuk produk atau jasa sehingga produk atau jasa tersebut mempunyai nilai tambah, maka dapat dilihat pada tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7. Tanggapan responden terhadap pertanyaan indikator kualitas.

No.	Pertanyaan	SP	P	CP	KP	TP	Jumlah
1.	Ketelitian pelayanan	27 (31%)	36 (41,4%)	15 (17,2%)	9 (10,3%)	-	87 (100)
2.	Ketepatan pelayanan	28 (32,2%)	39 (44,8%)	13 (14,9%)	7 (8%)	-	87 (100)
	Jumlah	27 (31%)	38 (43,7%)	14 (16,1%)	8 (9,2%)	-	87 (100)

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang kualitas dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam hal pelayanan umumnya mengatakan puas, dengan persentase 43,7 %. Hal ini menunjukkan bahwa petugas Puskesmas Pangkalan Kerinci sudah mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya dalam

menunjukkan kualitas pelayanan yang teliti dan pelayanan yang tepat waktu. Kondisi ini tentunya akan memberikan dampak yang baik bagi perwujudan pelayanan prima pada masa yang akan datang bagi organisasi kesehatan tersebut. Karena dengan kemampuan menunjukkan kualitas pelayanan yang teliti dan tepat waktu dalam kegiatan pelayanan sehari-harinya tentu akan memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menerimanya.

Indikator Keandalan

Indikator keandalan ini bermaksud untuk melihat apakah keandalan pelayanan prima yang ditunjukkan oleh petugas Puskesmas Pangkalan Kerinci seperti pelayanan yang tidak berbelit-belit dan pelayanan yang dipercaya. Dimana keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan dari suatu organisasi untuk menghasilkan produk atau jasa sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh organisasi tersebut dapat dilihat pada tabel 8 sebagai berikut:

Tabel 8. Tanggapan responden terhadap pertanyaan indikator keandalan

No.	Pertanyaan	SP	P	CP	KP	TP	Jumlah
1.	Prosedur pelayanan	31 (35,6%)	38 (43,7%)	18 (20,7%)	-	-	87 (100)
2.	Kepercayaan pelayanan	33 (37,9%)	41 (47,1%)	13 (14,9%)	-	-	87 (100)
	Jumlah	32 (36,8%)	40 (45,9%)	15 (17,2%)	-	-	87 (100)

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang indikator keandalan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada umumnya adalah puas dengan persentase 45,9%. Hal ini menerangkan bahwa responden menilai petugas Puskesmas Pangkalan Kerinci sudah mampu memberikan pelayanan dengan handal, dimana diwujudkan dengan memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit dan memberikan pelayanan yang dapat dipercaya.

Indikator Jaminan

Indikator jaminan ini bermaksud untuk melihat apakah jaminan pelayanan prima yang

ditunjukkan oleh petugas Puskesmas Pangkalan Kerinci seperti pelayanan yang tanggap dan pelayanan yang jujur. Dimana jaminan merupakan suatu jaminan yang ditawarkan oleh suatu perusahaan untuk pengembalian harga pembelian atau mengadakan perbaikan terhadap produk yang rusak setelah pembelian.

Berdasarkan hasil survey tanggapan responden tentang indikator penampilan dapat dilihat pada tabel 9 sebagai berikut:

Tabel 9. Tanggapan responden terhadap pertanyaan indikator jaminan

No.	Pertanyaan	SP	P	CP	KP	TP	Jumlah
1.	Tanggap pada pelayanan	46 (52,9%)	32 (36,8%)	9 (10,3%)	-	-	87 (100)
2.	Kejujuran pelayanan	28 (32,2%)	45 (51,7%)	14 (16,1%)	-	-	87 (100)
	Jumlah	37 (42,5%)	39 (44,8%)	11 (12,6%)	-	-	87 (100)

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator jaminan dalam memberikan pelayanan pada umumnya adalah puas dengan persentase 44,8%. Hal ini menerangkan bahwa responden menilai petugas Puskesmas Pangkalan Kerinci sudah dapat memberikan jaminan kepuasan dalam proses pemberian pelayanan. Dimana jaminan kepuasan ini dilaksanakan dengan memberikan pelayanan yang tanggap dan memberikan pelayanan yang jujur. Karena dengan memiliki kemampuan untuk tanggap dan jujur akan lebih memudahkan pemberian pelayanan dan mengurangi kecurangan dalam proses pelayanan.

Indikator Pengalaman

Indikator pengalaman ini bermaksud untuk melihat apakah pengalaman memberikan pelayanan prima yang ditunjukkan oleh petugas Puskesmas Pangkalan Kerinci seperti mampu berkomunikasi dan mampu memahami keinginan masyarakat. Dimana pengalaman merupakan semua hubungan antara pelanggan dengan karyawan bagian iklan media massa objek pada khususnya dalam komunikasi yang berhubungan dengan pembelian.

Tabel 10. Tanggapan responden terhadap pertanyaan indikator pengalaman.

No.	Pertanyaan	SP	P	CP	KP	TP	Jumlah
1.	Kemampuan berkomunikasi	36 (41,4 %)	41 (47,1 %)	10 (11,5 %)	-	-	87 (100)
2.	Memahami pelanggan	32 (36,8 %)	42 (48,3 %)	13 (14,9 %)	-	-	87 (100)
	Jumlah	34 (39,1 %)	41 (47,1 %)	12 (13,8 %)	-	-	87 (100)

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang indikator pengalaman dalam memberikan pelayanan pada umumnya adalah puas dengan persentase 47,1 %. Hal ini menerangkan bahwa responden menilai petugas Puskesmas Pangkalan Kerinci sudah dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dengan pengalaman yang dimilikinya. Dimana pengalaman yang ditunjukkan dalam proses pemberian pelayanan dengan mampu berkomunikasi dengan masyarakat dan memahami keinginan masyarakat dalam menerima pelayanan dari petugas kesehatan.

Indikator Kemudahan

Indikator kemudahan ini bermaksud untuk melihat apakah kemudahan dalam memberikan pelayanan prima yang ditunjukkan oleh petugas Puskesmas Pangkalan Kerinci seperti pelayanan yang sederhana dan pelayanan yang tidak memaksa. Dimana kemudahan merupakan segala kemudahan dan kenyamanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap produk yang dihasilkan.

Pada indikator kemudahan ini didalam kuisioner diwakili oleh 2 pertanyaan yang mencerminkan komponen penting dalam indikator kemudahan. Dimana pertanyaan-pertanyaan tersebut mengenai pelayanan yang sederhana dan pelayanan yang tidak memaksa yang dilakukan oleh petugas puskesmas dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil survey tanggapan responden tentang indikator penampilan dapat dilihat pada tabel 11 sebagai berikut:

Tabel 11: Tanggapan responden terhadap pertanyaan indikator kemudahan

No.	Pertanyaan	SP	P	CP	KP	TP	Jumlah
1.	Kesederhanaan pelayanan	32 (36,8 %)	44 (50,6 %)	7 (8 %)	4 (4,6 %)	-	87 (100)
2.	Kemelan pelayanan	35 (40,2 %)	38 (43,7 %)	9 (10,3 %)	5 (5,7 %)	-	87 (100)
	Jumlah	34 (39,1 %)	41 (47,1 %)	8 (9,2 %)	4 (4,6 %)	-	87 (100)

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang indikator kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umumnya mengatakan puas dengan persentase 47,1 %. Hal ini menerangkan bahwa responden menilai petugas Puskesmas Pangkalan Kerinci sudah mampu memberikan kemudahan dalam proses pelayanan yang disediakan oleh puskesmas. Dimana kemudahan pelayanan yang diberikan dengan menyediakan pelayanan yang sederhana dan pelayanan yang tidak memaksa kepada masyarakat.

Berdasarkan tanggapan responden terhadap seluruh indikator yang dikemukakan, maka dapat ditarik kesimpulan terhadap kepuasan pelanggan yang diharapkan pada oleh petugas Puskesmas Pangkalan Kerinci. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 12 sebagai berikut:

Tabel 12: Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel kepuasan pelanggan

No.	Indikator	SP	P	CP	KP	TP	Jumlah
1.	Kualitas	27 (31 %)	38 (43,7 %)	14 (16,1 %)	8 (9,2 %)	-	87 (100)
2.	Keandalan	32 (36,8 %)	40 (45,9 %)	15 (17,2 %)	-	-	87 (100)
3.	Jamianan	37 (42,5 %)	39 (44,8 %)	11 (12,6 %)	-	-	87 (100)
4.	Pengalaman	34 (39,1 %)	41 (47,1 %)	12 (13,8 %)	-	-	87 (100)
5.	Kemudahan	34 (39,1 %)	41 (47,1 %)	8 (9,2 %)	4 (4,6 %)	-	87 (100)
	Jumlah	33 (37,9 %)	40 (45,9 %)	12 (13,8 %)	2 (2,3 %)	-	87 (100)

Dari tabel rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel kepuasan pelanggan yang ditinjau dari 5 indikator yaitu kualitas, keandalan, jaminan, pengalaman dan kemudahan pada umumnya sudah memuaskan pelanggan dengan persentase 45,9%. Hal ini menerangkan bahwa responden menilai pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Pangkalan Kerinci dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan sudah baik. Dimana kepuasan pelanggan yang diterima sudah berupa kualitas pelayanannya, keandalan pelayanannya, jaminan pelayanannya, pengalaman pelayanannya dan kemudahan pelayanannya. Kondisi ini tentunya akan semakin mempermudah birokrasi kesehatan tersebut untuk mewujudkan budaya layanan prima yang diinginkan. Untuk itu hendaknya kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan petugas kesehatan hendaknya terus dipertahankan atau bahkan ditingkatkan supaya lebih dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat.

Pengaruh budaya pelayanan pertama pada kepuasan pelanggan terdapat 2 variabel dalam penelitian ini, yaitu variabel budaya layanan prima (variabel X) dan variabel kepuasan pelanggan (variabel Y). Dimana diduga kedua variabel ini memiliki pengaruh yang signifikan.

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis dengan menggunakan program SPSS, maka ditemukan hasil seperti pada tabel 13 sebagai berikut:

Tabel 13. Nilai Koefisien Regresi, T_{hitung} , F_{hitung} , Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi (R^2)

Konstanta	35,587
Koefisien regresi	0,129
T-hitung	8,857
F-hitung	2,361
Koefisien korelasi	0,164
Koefisien determinasi (R^2)	0,026896

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS ditemukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X (budaya layanan prima) terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan). Dari hasil tersebut ditemukan persamaan koefisien regresi sederhana, sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 35,587 + 0,129 X + e$$

Keterangan :

Y= Kepuasan pelanggan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X= Budaya layanan prima

e = Error tern

Ketentuan persamaan diatas adalah sebagai berikut:

1. Apabila hasil b positif (+), maka semakin baik X dan Y akan semakin baik pula.
2. Apabila hasil b negative (-), maka semakin baik X dan Y semakin buruk atau semakin tidak efektif.
3. Nilai konstanta sama dengan besarnya nilai Y, dengan asumsi apabila nilai b = 0.

Jadi arti persamaan regresi sederhana tersebut, yaitu:

1. Nilai konstanta (a) adalah 35,587 menunjukkan bahwa apabila nilai variabel X sama dengan nol, maka variabel Y sebesar 35,587.
2. Nilai hasil b adalah 0,129 menunjukkan bahwa setiap penambahan satu satuan variabel (1%) variabel X, maka akan meningkatkan variabel Y sebesar 0,129%.

Selanjutnya guna mengetahui bahwa budaya layanan prima memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Puskesmas Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan”, maka akan dilakukan uji T, karena penelitian ini hanya merupakan penelitian regresi sederhana.

Uji-t digunakan untuk menguji, melihat tingkat pengaruh yang diberikan. Berdasarkan hasil perhitungan SPSS ditemukan nilai T-hitung adalah 8,857. sedangkan nilai T-tabel diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$T\text{-tabel} = \frac{\acute{a}}{1} ; n - 1$$

keterangan : \acute{a} = tingkat kesalahan (5%)
n = jumlah sampel

$$T\text{-tabel} = \frac{0,05}{2} ; 87 - 2$$

$$T\text{-tabel} = 0,05 ; 86$$

$$T\text{-tabel} = 1,658$$

Dari perhitungan tersebut, diperoleh nilai T-tabel sebesar 1,658, sedangkan nilai T-hitung sebesar 8,857. Sehingga apabila dibandingkan nilai T-hitung dengan T-tabel ternyata nilai T-hitung lebih besar dari nilai T-tabel ($8,857 > 1,658$). Ini artinya bahwa variabel X (budaya layanan prima) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan). Dengan kata lain bahwa budaya layanan prima memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Puskesmas Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan.

Kemudian untuk melihat berapa besar kontribusi atau sumbangan persentase yang diberikan oleh variabel X (budaya layanan prima) terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan), pengukurannya dapat dilihat dari hasil perhitungan koefisien determinasi (R^2). Dimana semakin besar nilai koefisien determinasinya, maka semakin besar persentase sumbangan variabel X (budaya layanan prima) terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan). Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS ditemukan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,026896. Artinya 2,69% variabel kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel budaya layanan prima. Sedangkan sisanya 97,3104% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Temuan penelitian tentang budaya pelayanan yang diberikan petugas Puskesmas Pangkalan Kerinci memang sudah baik. Indikator yang dominan mendukung terwujudnya pelayanan prima adalah tangibel yaitu penyediaan fasilitas berupa alat perlengkapan medis dan administratif serta sarana dan prasarana lainnya yang memudahkan petugas Puskesmas dalam melayani masyarakat. Dengan

penyediaan fasilitas yang memadai sikap responsif, assurance dan simpatik dari para petugas akan mudah muncul. Sifat pelayanan tersebut akan lebih optimal lagi apabila didukung oleh adanya suasana kerja yang kondusif dalam organisasinya. Suasana kerja yang kondusif dapat meredam masalah-masalah konflik dalam organisasi kearah yang positif sehingga proses pelayanan pada masyarakat dapat memberikan kenyamanan dan rasa kepercayaan dari masyarakat (Abdul Halim 2001:48).

Kepuasan pelanggan adalah sasaran yang diharapkan dari pelayanan aparatur pemerintah. Hasil penelitian tentang kepuasan pelanggan bagi pasien Puskesmas Pangkalan Kerinci menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Walaupun belum sampai ke tingkat kepuasan maksimal. Salah satu indikator yang cukup dominan adalah jaminan pelayanan prima yang tanggap terhadap kepentingan masyarakat serta adanya kejujuran dari petugas Hasil penelitian yang sama yang dilakukan Maya Sari Dewi (2007 : 68) tentang kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan instansi pemerintah pada kantor Gubernur Propinsi Kalimantan Selatan, menemukan bahwa dari 14 (empat belas) indikator kepuasan masyarakat pada pelayanan, ternyata indikator yang dominan adalah jaminan keamanan pelayanan yang nyaman. Dengan demikian maka masyarakat yang berurusan dengan aparat pemerintah tidak merasa khawatir atas hal-hal yang merugikan mereka, seperti adanya penipuan, pengutan-pungutan liar dan nepotisme.

Hubungan budaya pelayanan dengan kepuasan pelanggan adalah positif dan signifikan dengan koefisien korelasi (R) sebesar 0,164%. Walaupun hubungan kedua variabel positif dan signifikan namun koefisien determinannya (r^2) kecil sekali, yaitu 2,69%. Ini berarti kontribusi budaya pelayanan pada kepuasan pelanggan sangat kecil sekali yaitu 2,68%. Ini berarti bahwa sebesar 97,32% kepuasan pelayanan dipengaruhi faktor lain. Hasil penelitian Zainar Rusman (2003 : 01-63) tentang kepuasan nasabah Bank BNI Cabang Pekanbaru, ternyata ada 5 (lima) faktor yang mempengaruhinya yaitu *tangibel, reliability, assurance, emphaty, dan responsiveness*. Dari kelima faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah (daya tanggap) aparat terhadap kebutuhan pelanggan menjadikan pelanggan merasa puas.

Terwujudnya kepuasan kerja dapat membantu lembaga atau organisasi memiliki keunggulan layanan kepada pelanggan atau konsumen. Apabila organisasi memiliki keunggulan layanan kepada pelanggan maka organisasi tersebut mampu memenangkan persaingan yang kompetitif dalam menghasilkan produk, baik dalam bentuk barang maupun dalam bentuk jasa (Abdulkadir, 2003 : 42). Kemenangan dalam keunggulan layanan yang diberikan kepada para pelanggan akan dapat menjadikan organisasi tidak hanya sekedar survival, tetapi lebih daripada itu, yaitu akan menjadikan organisasi tumbuh dan berkembang meskipun dalam iklim persaingan yg kompetitif.

SIMPULAN

Budaya pelayanan prima yang diberikan petugas Puskesmas Pangkalan Kerinci, dari 5 (lima) indikator pelayanan cenderung mewujudkan pelayanan yang baik walaupun dalam mencapai dalam kategori sangat baik. Salah satu indikator yang dominan dalam budaya pelayanan ini adalah tersedia fasilitas yang memadai baik berupa alat perlengkapan medis maupun perangkat administratif serta sarana dan prasarana. Kepuasan pelanggan cenderung menunjukkan hasil yang memuaskan. Salah satu indikator kepuasan pelanggan yang dominan, adalah adanya rasa jaminan, kepastian, dan kenyamanan dari petugas Puskesmas dalam melayani pelanggan (pasien). Namun kepuasan masyarakat secara keseluruhan tidak hanya dipengaruhi oleh budaya pelayanan aparatur, tetapi masih ada faktor lain yang mempengaruhinya yang perlu di teliti lebih lanjut.

DAFTAR RUJUKAN

- Abdul Halim., 2001., *Konflik dalam Organisasi dan Kaitannya dengan Kualitas Pelayanan Publik*, Jurnal Ilmu Administrasi Negara. FIA. Universitas Brawijaya Malang. Vol. 1, No. 2:48.
- Abdulkadir, 2003. *Kualitas Layanan (Service Quality) Lembaga Jasa dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan*, Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial Malang, Universitas Brawijaya, Vol. 37 No.1 : 42
- Bambang Supriyono., 2001., *Responsivitas dan Akuntabilitas Sektor Publik.*, Dalam Jurnal Administrasi Negara., FIA Unibraw., Malang.
- Kotler Philips, 2002., *Manajemen Pemasaran.*, Prenhallindo., Jakarta.
- Lele dan Sheth., 1995., *Pelanggan Kunci Utama Keberhasilan.*, Penerbit Mitra Utama., Jakarta.
- Maya Sari Dewi., 2007., *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Unstansi Pemerintah (Studi pada Kantor Gubernur Kalimantan Selatan)*, Jurnal Delegasi : STIA Banjarmasin. Vol. 6, No. 1 : 68
- Sampara Lukman dan Sutupo., 2003., *Pelayanan Prima.*, LAN., Jakarta.
- Soesilo., 2001., *Administrasi Pelayanan Publik.*, Jurnal Administrasi Negara., FIA Unibraw., Malang.
- Tjiptono, Fandy, 2004., *Prinsip-prinsip Total Quality Service.*, Andi Offset., Yogyakarta.
- Zainar Rusman., 2003., *Faktor-faktor dalam Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah* (studi pada PT. Bank BNI Persero Tbk. Cabang Pekanbaru), tesis tidak dipublikasi, PSIA-PPS Universitas Riau.