

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS SUKOMORO KABUPATEN NGANJUK**

JURNAL



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SUKOMORO KABUPATEN NGANJUK

Ayu Fitriani dan Saino

S1 Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya

Abstract

Service quality on patient satisfaction is a complete process, so it will be related to the overall management of health centers. Health centers are required to be a business organization that focuses on the consumer that has the ability to be a going concern. One way is to create patient satisfaction through improved quality of service. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on patient satisfaction in health centers Nganjuk Sukomoro. Data collected by using questionnaires, documents and interviews. The sample used in this study is 114 respondents. The sampling method by incidental sampling. Data analysis method used is quantitative analysis using validity and reliability test, normality test, hesterokedastisitas and simple regression analysis. By using simple regression methods are the effect of service quality on patient satisfaction in the health center Sukomoro as much as 0,417 and in influencing patient satisfaction Sukomoro Health Center can be seen from the analysis that there is still a influenced by other variables. So there is a significant relationship between service quality on patient satisfaction in Sukomoro health center, with a coefficient of 0,417.

Key words: Service quality, Patient satisfaction

Abstrak

Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien merupakan suatu proses yang komplit, sehingga akan menyangkut manajemen Puskesmas secara keseluruhan. Puskesmas dituntut untuk menjadi organisasi bisnis yang berfokus pada konsumen sehingga memiliki kemampuan untuk dapat mempertahankan kelangsungan usahanya. Salah satu cara adalah dengan menciptakan kepuasan pasien melalui peningkatan kualitas jasa. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sukomoro Kabupaten Nganjuk. Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik angket, dokumen dan wawancara. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 114 responden. Adapun metode pengambilan sampel dengan cara sampling insidental. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji normalitas, uji hesterokedastisitas dan analisis regresi sederhana. Dengan menggunakan metode regresi sederhana terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sukomoro sebanyak 0,417 dan dalam mempengaruhi kepuasan pasien Puskesmas Sukomoro dapat dilihat dari hasil analisis masih ada yang dipengaruhi oleh variabel lain. Sehingga terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sukomoro, dengan nilai koefisien sebesar 0,417.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten / Kotamadya berkewajiban melaksanakan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu Puskesmas harus memperhatikan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan menyusun Standar Pelayanan Publik (SPP) yang merupakan pedoman dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dan berfungsi sebagai kontrol dalam setiap pelayanan kepada masyarakat.

Kualitas tingkat pelayanan terhadap kepuasan pasien merupakan suatu proses yang komplit, sehingga akan menyangkut manajemen Puskesmas secara keseluruhan. Konsep Puskesmas perlu untuk selalu di perbarui dan disempurnakan, agar dapat terwujud pelayanan kesehatan yang bermutu, efektif dan efisien serta berkesinambungan. Sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Terciptanya kualitas layanan di Puskesmas tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pasien. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mounth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut.

Puskesmas dituntut untuk menjadi organisasi bisnis yang berfokus pada konsumen sehingga memiliki kemampuan untuk dapat mempertahankan kelangsungan

usahanya. Salah satu cara adalah dengan menciptakan kepuasan pasien melalui peningkatan kualitas jasa. Upaya peningkatan mutu pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan upaya standarisasi pelayanan. Untuk itu setiap Puskesmas dituntut untuk memiliki manajemen mutu yang baik dan dapat mengendalikan kualitas pelayanan sesuai dengan standar operasional yang ditetapkan. Sistem kepastian kualitas pelayanan kesehatan diperlukan untuk meningkatkan dan menjamin pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien.

Sebagai lembaga kesehatan yang bermisi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, Puskesmas ini telah berperan dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kepercayaan yang diberikan masyarakat dan pemerintah terhadap Puskesmas tersebut adalah sebuah kehormatan sekaligus amanat dan tugas berat yang harus dipikul dengan sungguh-sungguh dan penuh keikhlasan, terlebih dengan perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang kesehatan maka Puskesmas dituntut lebih keras lagi berusaha dan meningkatkan profesionalisme dalam bekerja khususnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasiennya.

Layanan yang telah diterapkan di Puskesmas ini yaitu dengan memberikan senyum, salam, sapa, sopan dan santun (5 S) kepada setiap pasien yang datang ke Puskesmas, memberikan pelayanan pemeriksaan yang baik pada setiap pasien yang datang berobat, sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi pasien

terhadap penyakit yang diderita serta berusaha memberikan pengobatan yang terbaik terhadap penyakit pasien, memberi layanan secara tepat dan cepat kepada setiap pasien.

Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas ini diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap Puskesmas tersebut. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas, jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat dan ini akan menyebabkan pasien mempunyai *image* negatif terhadap Puskesmas tersebut, yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien akhirnya akan menyebabkan pengurangan keuntungan. Apalagi banyaknya Puskesmas yang ada di Nganjuk menyebabkan Puskesmas Sukomoro harus punya strategi pemasaran yang tepat. Dalam lingkungan global yang semakin ketat dengan masuknya pelayanan yang inovatif di pasaran disatu sisi dan kondisi pasar yang jenuh untuk pelayanan-pelayanan yang monoton disisi lain mengelola loyalitas pasien menjadi tantangan manajerial Puskesmas.

Dari hasil studi pendahuluan, layanan yang diberikan oleh Puskesmas ini meliputi (1) tempat parkir yang digunakan untuk kendaraan pasien dengan adanya tenaga parkir dan tempat yang luas sehingga dapat menimbulkan rasa aman, (2) loket pendaftaran untuk mengambil nomor antrian pemeriksaan dilakukan mengantri berbaris dengan menyebutkan nama dan alamat pasien agar cepat dan efisien, (3) ruang tunggu untuk menunggu pasien sebelum dipanggil untuk

diperiksa dengan disediakannya 15 kursi untuk tempat duduk dengan tertata rapi, (4) ruang pemeriksaan pasien menjadi satu dengan dokter, sehingga setelah pasien ditensi oleh perawat pasien akan langsung diperiksa oleh dokter, (5) apotek untuk mengambil obat pasien. Sehingga secara umum fasilitas di Puskesmas Sukomoro sangat baik dan memadai.

Jika layanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas. Menurut Kotler (2009:177) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, itu berarti pelanggan tidak puas. Jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat.

Seiring dengan kemajuan di berbagai bidang serta kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi maka kesehatan menjadi suatu kebutuhan pokok bagi manusia. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kualitas yang baik pula. Dengan kata lain pelayanan perlu adanya motivasi dan dorongan untuk dapat meningkatkan tingkat pendidikan dan sosial ekonomi pada masyarakat. Hal ini merupakan kebutuhan bagi masyarakat agar mendapatkan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Pelayanan tidak lepas dari kepentingan umum yang menyangkut banyak orang atau masyarakat. Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak disebut pelayanan umum (Moenir, 2006:12).

Fungsi layanan kepada masyarakat terkait dengan peran pemerintah sebagai bentuk dalam pemenuhan kepentingan masyarakat. layanan yang berkualitas merupakan tuntutan baik eksternal maupun internal. Secara eksternal layanan merupakan kemutlakan di dalam arus globalisasi yang mampu menenggelamkan elemen-elemen yang tidak mampu tampil bersaing karena kapasitas yang tidak memenuhi kualifikasi persaingan global.

Layanan prima menjadi tuntutan masyarakat sejalan dengan peningkatan kebutuhan dan kesadaran dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat sebagai imbas dari kemajuan teknologi informasi. Kualitas yang tinggi merupakan tuntutan, tidak hanya dalam kegiatan bisnis namun juga dalam kegiatan layanan lembaga pemerintahan yang resisten terhadap tuntutan kualitas layanan publik.

Anjar (2008) dalam penelitiannya menganalisis pengaruh kualitas pelayanan khususnya berdasar dimensi kualitas jasa yaitu terdiri dari variabel-variabel: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* serta kepuasan pasien. Hasil dari penelitiannya menunjukkan tingkat kesesuaian antara pelayanan yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Depok I Sleman Yogyakarta, meskipun kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Depok I Sleman belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien tetapi pelayanannya sudah cukup baik.

Puskesmas Sukomoro Kabupaten Nganjuk dituntut untuk selalu menjaga

kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Pelayanan yang diberikan Puskesmas Sukomoro sendiri meliputi: UKP (Upaya Kesehatan Pribadi), UKM (Upaya Kesehatan Masyarakat), pemberantasan penyakit menular, UKS, (Usaha Kesehatan Sekolah), penanganan gizi, imunisasi, posyandu lansia serta perawatan kesehatan masyarakat. Pihak Puskesmas Sukomoro Kabupaten Nganjuk perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi harapan, keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Sehingga dalam hal ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Puskesmas Sukomoro Kabupaten Nganjuk guna mengetahui kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan yang diberikan. Langkah pertama yang dilakukan oleh peneliti adalah mengetahui dimensi kualitas apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Sukomoro Kabupaten Nganjuk. Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Yamit, 2005:10-11), "dimensi kualitas yang dimaksud adalah bukti langsung, kehandalan, cepat tanggap, jaminan, dan empati".

Fakta dan fenomena yang sudah diungkapkan di atas menunjukkan bahwa hidup sehat merupakan dambaan semua insan. Baik itu pada kalangan anak-anak, remaja, dewasa, maupun tua. Untuk memelihara kesehatan dilakukan dengan hidup sehat dan

mengatur pola makan. Namun semua itu harus diimbangi pemeliharaan kesehatan dengan upaya penanggulangan dan pencegahan gangguan kesehatan yang memerlukan pemeriksaan, pengobatan serta perawatan. Dalam suatu masyarakat agar dapat terwujudnya kesehatan maka perlu adanya suatu pelayanan kesehatan yang mudah, dekat, dan terjangkau oleh masyarakat yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten /Kotamadya yang diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten/kotamadya yang bersangkutan. Yang mana masyarakat dengan mudah mendapatkan fasilitas kesehatan yang di sediakan oleh pemerintah.

Pada peneliti ini masalah yang akan diteliti tentang tingkat kualitas pelayanan Puskesmas, disini peneliti untuk membuktikan kepuasan atau ketidakpuasan pasien atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas dapat dibuktikan dengan kuesioner yang akan dibagikan langsung kepada pasien Puskesmas. Meskipun peneliti ini ruang lingkupnya hanya Puskesmas, tetapi sangat mempunyai potensi yang baik meliputi potensi Sumber Daya Manusia, Manajemen Puskesmas dan Pelayanannya, sehingga potensi yang dimiliki oleh Puskesmas Sukomoro dapat diterima oleh semua pasien yang berkunjung di Puskesmas tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti ingin mengetahui bagaimana pelayanan dan tingkat kepuasan pada pasien di Puskesmas.

Oleh karena itu, peneliti ingin mengambil judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sukomoro Kabupaten Nganjuk ".

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan masalah yang dapat dikemukakan oleh penulis adalah "Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sukomoro Kabupaten Nganjuk ?".

TUJUAN PENELITIAN

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sukomoro Kabupaten Nganjuk.

PELAYANAN PRIMA

Pelayanan pada dasarnya suatu usaha untuk melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan dianggap baik apabila pelanggan yang kita dapat memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan. Ini berarti bahwa pelayanan prima sesuai dengan harapan pelanggan.

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memuaskan pelanggan. Hal ini berarti dalam menghadapi pelanggan haruslah mampu memberikan pelayanan yang terbaik dan mampu menghadapi keluhan pelanggan dan mampu mengatasi keluhan pelanggan. Setiap pelanggan mempunyai kepribadian dan sifat yang berbeda. Jadi pelayanan prima yang

harus diterapkan disini adalah petugas pelayanan memperlakukan pelanggan sebagai mana kita memperlakukan diri sendiri. Yang diutamakan bukanlah slogan untuk memberikan pelayanan yang terbaik, melainkan bentuk nyata pelayanan.

Menurut Rahmayanty (2010:18): "Yang ciri khas kualitas (*quality nice*), meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan, dan empati dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga".

Jadi pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik karena sesuai standar pelayanan yang berlaku dan dimiliki oleh instansi pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan yang baik apabila dalam proses melayani pelanggan sesuai dengan waktu yang ditentukan dan tidak berbelit-belit, kesopanan dan keramahan petugas/karyawan yang melayani pelanggan, mampu menangani keluhan pelanggan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan misalnya yang berkaitan dengan lokasi, tempat parkir, tempat pelayanan, informasi dan lain-lain.

PELAYANAN

Ratminto dan Winarsi (2005) "Pelayanan merupakan produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan".

Gronroos, 1990 (dalam Ratminto dan Winarsi, 2005): Pelayanan adalah suatu

aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan.

Kotler, 1997 (dalam Lupiyoadi, 2006:6): Pelayanan merupakan berbagai tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak kepada yang lain yang pada dasarnya tidak dapat dilihat dan tidak menghasilkan hak milik terhadap sesuatu. Produksinya dapat berkenaan dengan suatu produk fisik atau tidak.

Pelayanan atau jasa itu sendiri mempunyai empat karakteristik utama yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasaran dan membedakannya dengan barang (Tjiptono, 2005:18) yaitu : (a) *Intangibility* (tidak berwujud): Jasa bersifat *intangible* atau tidak berwujud artinya jasa tidak bisa dilihat, dirasa, atau diraba sebagaimana terhadap suatu barang (benda berwujud) karena jasa lebih merupakan suatu kegiatan daripada sebagai suatu objek/benda. (b) *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan): Jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersama dengan partisipasi konsumen hal ini berbeda dengan barang fisik yang diproduksi dan disimpan sebelum digunakan. Sedangkan jasa kegiatan produksi dan konsumsi dilakukan secara simultan (tidak dipisahkan). Pada bidang kesehatan jasa atau pelayanan dari para penyedia baru akan didapatkan oleh konsumen pada saat mereka melakukan

pembelian. Hal ini dikarenakan permintaan atau pengalaman setiap konsumen berbeda maka pelayanan untuk setiap orang pun berbeda. (c) *Variability* (berubah-ubah) :Jasa bersifat sangat variabel, karena merupakan *non standardized output*, artinya banyak varian bentuk, kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa dihasilkan. Penyampaian jasa dan kepuasan konsumen bergantung kepada tindakan konsumen. Kualitas pelayanan bergantung pada sejumlah factor yang tidak bisa dikontrol, karena jasa itu berupa aktivitas penyajian yang dilakukan oleh seorang manusia maka tidak akan ada jasa/ pelayanan yang seluruhnya sama (d) *Perishability* (tidak tahan lama): Jasa tidak tahan lama, tidak dapat disimpan, tidak dapat dijual kembali atau dikembalikan. Artinya karena produksi dan konsumsi jasa dilakukan pada saat bersamaan, maka yang sudah disampaikan atau disimpan kecuali dilakukan pembelian kembali. Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas yang kasat mata yang dilakukan oleh satu pihak kepada pihak lain

KUALITAS

Menurut Garvin dan Davis,1994 (dalam Nasution, 2004:41) "Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Sedangkan Deming,1982 (dalam Nasution,2004:41) mendefinisikan "Kualitas sebagai suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya yang rendah dan sesuai dengan pasar".

Crosby,1979 (dalam Nasution,2004:41) mempersepsikan "Kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan".

Juran mendefinisikan "Kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi, jika dilihat dari sudut pandang produsen". Sedangkan secara obyektif kualitas menurut Juran, (dalam Yamit,1996:337) adalah suatu standar khusus dimana kemampuannya, kinerja, kendalannya, kemudahan pemeliharaan dan karakteristiknya dapat diukur.

Davis, (dalam Yamit,2005:8) membuat definisi "Kualitas yang lebih luas cakupannya, yaitu kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Pendekatan yang digunakan Davis ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas.

KUALITAS PELAYANAN

Rangkuti (2003:28) mengemukakan "Kualitas layanan adalah penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan". Pengertian tersebut menekankan pada kelebihan dari tingkat kepentingan konsumen sebagai inti dasar dari kualitas jasa.

Parasuraman,et,al (dalam Lupiyoadi,2006:181) "Kualitas layanan didefinisikan yaitu Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen

antara layanan yang mereka terima atau peroleh". Sedangkan Gronroos et.al (dalam Pujawan (1997) mendefinisikan "Kualitas layanan sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan".

MENGUKUR KUALITAS LAYANAN

Salah satu pendekatan kualitas layanan yang populer dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1996) dalam serangkaian penelitiannya. SERVQUAL dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pasien atas layanan yang nyata mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan/diinginkan.

Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataannya kurang dari apa yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan tersebut memuaskan. Dengan demikian, service quality dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pasien atas layanan yang mereka terima/peroleh. Harapan para pasien pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada pasien. Harapan para pasien ini didasarkan pada informasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman di masa lampau, dan komunikasi

eksternal (iklan dan berbagai bentuk promosi perusahaan lainnya).

Dalam memasarkan produknya produsen selalu berusaha untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan para pelanggan lama dan baru. Menurut Tjiptono (2005) pelayanan yang baik akan dapat menciptakan loyalitas pelanggan yang semakin melekat erat dan pelanggan tidak berpaling pada perusahaan lain. Oleh karena itu penjualan atau produsen perlu menguasai unsur-unsur berikut : (a) Kecepatan adalah waktu yang digunakan dalam melayani konsumen atau pelanggan minimal sama dengan batas waktu standar pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan, (b) Ketepatan: Kecepatan tanpa ketepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan para pelanggan. Oleh karena itu ketepatan sangatlah penting dalam pelayanan, (c) Keamanan: Dalam melayani para konsumen diharapkan perusahaan dapat memberikan perasaan aman untuk menggunakan produk jasanya, (d) Keramah tamahan: Dalam melayani para pelanggan, karyawan perusahaan dituntut untuk mempunyai sikap sopan dan ramah. Oleh karena itu keramah tamahan sangat penting, apalagi pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa, (e) Kenyamanan: Rasa nyaman timbul jika seseorang merasa diterima apa adanya. Dengan demikian, perusahaan harus dapat memberikan rasa nyaman pada konsumen.

Dengan demikian suatu perusahaan dalam hal ini adalah puskesmas, agar kualitas pelanggan semakin melekat erat dan pelanggan berpaling pada perusahaan lain,

perusahaan perlu menguasai lima unsur yaitu cepat, tepat, aman, ramah tamah dan nyaman.

Menurut Berry dan Parasuraman (dalam Fitzsimmons, 1994:190) didalam mengevaluasi jasa yang bersifat intangibles (tidak berwujud), pelanggan umumnya menggunakan beberapa atribut/indikator sebagai berikut : (a) Bukti langsung (tangibles), yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi, (b) Keandalan (realibility), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, (c) Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, (d) Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan, (e) Perhatian (empaty), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

KEPUASAN

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin "statis" (artinya cukup baik, memadai) dan "facio" (melakukan atau membuat). Menurut Oxford Advanced Learner's Dictionary (dalam Tjiptono 2005) mendeskripsikan kepuasan "*the good feeling that you have whwn you achieved something or whwn something that you wanted to happen does happen, the act of fulfilling a need or desire an acceptable way of dealing with a complain, a debt and injury, etc*"

Menurut Kotler dan Keller (2007) "Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas". Jika melebihi harapan pelanggan amat puas atau senang.

PELANGGAN

Menurut Yamit (2005:75) secara tradisional "Pelanggan diartikan orang yang membeli dan menggunakan produk". Dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan. Dalam dunia perbankan pelanggan diartikan nasabah. Pandangan tradisional ini menyimpulkan bahwa pelanggan adalah orang yang berinteraksi dengan perusahaan sebelum proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk. Sedangkan orang yang berinteraksi dengan perusahaan sebelum proses produksi berlangsung adalah dianggap sebagai pemasok.

Konsep pelanggan dan pemasok sebenarnya tidak hanya dilihat dari luar perusahaan. Ada pelanggan dan pemasok yang selama ini terlupakan oleh pelaku bisnis, yaitu pelanggan dan pemasok yang berada didalam perusahaan atau disebut pelanggan dan pemasok internal. Misalnya, terdapat proses tranformasi yang melalui proses 1, proses 2 hingga proses 3 yang masing-masing memiliki *inputproses - output* (I-P-O). Output proses 2 akan diserahkan dan menjadi input

proses 3 yang akan melakukan proses berikutnya.

Disamping pelanggan internal dan eksternal, masih terdapat pihak lain yang terlibat sebelum produk dikirim ke pelanggan eksternal. Pihak lain tersebut adalah distributor atau disebut sebagai pelanggan perantara yang melakukan kegiatan distribusi produk dari perusahaan ke pelanggan eksternal. Kepuasan pelanggan eksternal dipengaruhi pula oleh kualitas pelayanan purna jual.

KEPUASAN PELANGGAN

Wilkie,1990 (dalam Tjiptono,2005:349) mendefinisikan "Kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa".

Westbrook dan Reilly,1983 (dalam Tjiptono,2005:349) berpendapat bahwa "Kepuasan pelanggan merupakan respons emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan". Respon emosional dipicu oleh proses evaluasi kognitif yang membandingkan persepsi (atau keyakinan) terhadap objek, tindakan atau kondisi tertentu dengan nilai-nilai (atau kebutuhan, keinginan, dan hasrat) individual.

Kotler (1994) menandakan bahwa "Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibanding dengan harapannya".

Menurut Kotler,1994(dalam Nasution,2004:120) terdapat empat metode

yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen yaitu:

(a) Sistem keluhan dan saran, metode ini dilakukan dengan mengidentifikasi masalah maka perusahaan harus mengumpulkan informasi langsung dari konsumen dengan cara menyediakan kotak saran yang terkumpul untuk memberikan masukan bagi perusahaan; (b) Survei kepuasan konsumen, metode ini dapat dilakukan dengan cara survei melalui surat pos, telephone, maupun wawancara pribadi. Dengan metode ini perusahaan dapat melakukan komunikasi 2 arah dan menunjukkan perhatiannya pada konsumen; (c) Ghost Shopping, metode ini dapat digunakan untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan perusahaan pesaing dan membandingkannya dengan perusahaan yang bersangkutan; (d) Analisis kehilangan konsumen, metode ini dilakukan menggunakan tingkat kehilangan konsumen menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan konsumennya. Perusahaan seharusnya menganalisa dan memahami mengapa konsumen tersebut berhenti mengkonsumsi produk kita.

HIPOTESIS

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya masih harus diuji secara empirik. Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan landasan teori, maka hipotesis dapat dirumuskan yaitu: Ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan

terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sukomoro Nganjuk.

METODE

Jenis penelitian yang akan dipakai peneliti yaitu jenis penelitian asosiatif kuantitatif. Penelitian asosiatif menurut Sugiyono (2009:57) adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini maka dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2009:14) menekankan pada adanya pengujian hipotesis, mementingkan proses pengukuran (data-data kuantitatif, hitungan), adanya kejelasan konsep, melalui uji statistik, dan memfokuskan pada besaran kejadian dan hubungan antarvariabel. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua variabel yaitu variabel *independent* (variabel bebas) dan variabel *dependent* (variabel terikat).

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien dan keluarga pasien di Puskesmas Sukomoro Kabupaten Nganjuk yang dirasa sesuai dengan kriteria yang ditetapkan oleh peneliti. Dari hasil observasi di bagian pendaftaran maka populasi diambil jumlah rata-rata pasien perminggu sebesar 160 orang sedangkan sampel diambil sebanyak 114 orang, dengan menggunakan metode sampling.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi dan angket yang diberikan kepada responden. Teknik analisis data (a) Uji validitas adalah suatu ukuran yang

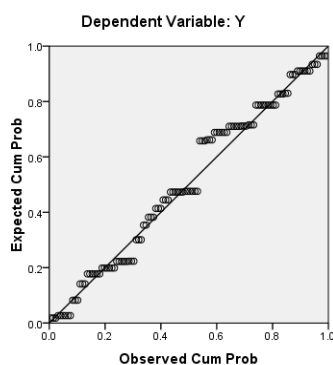
menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahan suatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Setelah pengujian validitas maka akan di uji validitas butir dari angket. Dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS 16 for Windows*. (b) Uji Reliabilitas Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan di susun dalam suatu bentuk angket. (c) Uji Asumsi Klasik yang meliputi : (1) Uji Normalitas. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. (2) Uji Heterokedastisitas. Uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji terjadinya perbedaan varians residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda di sebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. (d) Regresi Sederhana. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas dan terikat dan dalam perhitungannya dengan bantuan *SPSS 16 for windows*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum dilakukannya regresi linier sederhana akan dilakukan dahulu uji asumsi klasik persyaratannya sebagai berikut: (1) Uji Normalitas: tujuan dilakukannya uji ini adalah

untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi normal atau mendekati normal. Data distribusi normal dapat dilihat dari penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik dari pengambilan keputusan. Jika data menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas. Begitu pula sebaliknya jika data yang menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

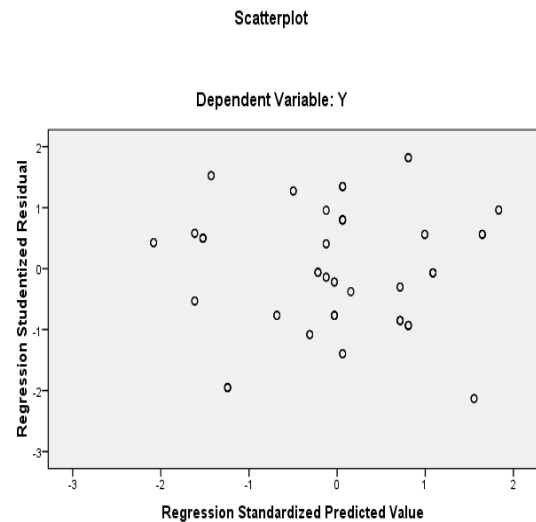


Gambar 1

Normal P-P Plot Hasil Uji Normalitas

Gambar diatas yaitu grafik histogram dan grafik normal plot menunjukkan bahwa pola data menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat dikatakan bahwa regresi memenuhi uji normalitas. (2) Uji heteroskedastisitas untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual atau kepengamatan

lainnya. Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidak adanya heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan uji korelasi *rank spearman*.



Gambar 2

Grafik Hasil Uji Heteroskedastisitas

Dari gambar di atas dapat diketahui bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas, dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam model regresi.

Setelah dilakukan uji asumsi klasik maka dapat diketahui hasil uji regresi linier sederhana sebagai berikut

Tabel 1
Hasil Uji Regresi Linier
Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.903	1.301		6.841	.000
X	.144	.016	.646	8.950	.000

a. Dependent

Variable: Y

Berdasarkan hasil persamaan yang diperoleh dapat dijelaskan makna dan arti dari koefisien regresi untuk masing-masing variabel Kualitas Pelayanan (X) yaitu model persamaan regresi : $Y = 8,903 + 0,144X$. (a) Konstanta sebesar 8,903 menyatakan bahwa apabila pengaruh kualitas pelayanan sama dengan 0 (nol) atau kualitas pelayanan tidak ada perhitungan, maka besarnya Kepuasan pasien di Puskesmas Sukomoro Kabupaten Nganjuk adalah 8,903 (makna tanda positif pada konstanta adalah jika tidak ada pengaruh kualitas pelayanan, maka besarnya Kepuasan pasien di Puskesmas Sukomoro Kabupaten Nganjuk tetap terjadi). (b) Koefisien regresi pengaruh kualitas pelayanan sebesar 0,144 menunjukkan apabila pengaruh kualitas

pelayanan mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka akan menaikkan besarnya Kepuasan pasien di Puskesmas Sukomoro Kabupaten Nganjuk sebesar 0,144 satuan, dengan asumsi harga konstan. Tanda positif pada koefisien regresi melambangkan hubungan yang searah antara pengaruh kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan pasien (Y) yang artinya apabila pengaruh kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan pasien juga akan meningkat, dan jika pengaruh kualitas pelayanan diturunkan, maka besarnya Kepuasan pasien di Puskesmas Sukomoro Kabupaten Nganjuk juga akan turun.

Tabel 2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.646 ^a	.417	.412	1.83125

a. Predictors: (Constant), X

Berdasarkan tabel 4.14 nilai Model Summary (koefisien korelasi), $R = 0,646$ termasuk pada kategori kuat. Sedangkan untuk nilai R square (koefisien determinasi), $R^2 = 0,417$. Hal ini berarti kualitas pelayanan mempengaruhi Kepuasan pasien di Puskesmas Sukomoro Kabupaten Nganjuk sebesar 42%, sedangkan sisanya sebesar 58% disebabkan oleh faktor pengganggu yaitu variabel-variabel lain di luar model yang sebenarnya turut mempengaruhi tetapi tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini.

Pelayanan yang diberikan oleh petugas medis di Puskesmas Sukomoro bisa dikatakan baik. Hal ini dapat kita lihat dari jumlah responden dari hasil angket yang telah disebar saat penelitian. Dengan menggunakan perhitungan analisis statistik deskriptif yang diolah melalui program SPSS 16.

Berdasarkan hasil perhitungan data yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan secara positif mempengaruhi kepuasan pasien. Dalam variabel kualitas pelayanan diukur dengan 21 indikator yang terdiri dari 21 item pernyataan. Artinya Puskesmas memberikan pelayanan kepada pasien dengan mempertimbangkan kualitas yang diberikan, seperti bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan perhatian. Pada penelitian ini juga menunjukkan bahwa pengaruh utama kualitas pelayanan adalah dari kelayakan dengan item pernyataan gedung puskesmas dalam kondisi yang baik atau masih layak. Hal tersebut menunjukkan bahwa Puskesmas dalam standar kelayakan yang baik.

Kualitas pelayanan merupakan pemahaman bahwa pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan mempunyai nilai jual yang lebih baik yang tidak dimiliki oleh produk perusahaan pesaing. Oleh karena itu perusahaan berusaha memfokuskan pada kualitas pelayanan dan membandingkannya dengan pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan pesaing. Kualitas pelayanan juga merupakan konsep keseluruhan atas objek atau proses yang memberikan berbagai nilai bagi pelanggan. Kualitas pelayanan sangat

mempengaruhi baik buruknya sebuah pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Realitanya, Puskesmas Sukomoro hadir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan pengobatan. Bukti langsung yang ditunjukkan Puskesmas Sukomoro adalah gedung puskesmas dalam kondisi yang baik atau masih layak, peralatan Puskesmas yang canggih sangat mendukung dalam melakukan pemeriksaan, tempat parkir, ruang tunggu dan toilet yang disediakan oleh Puskesmas nyaman dan memadai, layanan dan kondisi setiap ruangan sudah layak dan nyaman, kebersihan setiap ruangan di Puskesmas terjaga kebersihannya.

Hal ini sesuai dengan Tjiptono (2005) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Hasil penelitian Indriyani (2010) menyatakan bahwa variabel bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Puskesmas Gunung Pati Semarang.

Masyarakat dalam memilih Puskesmas memperhatikan tentang kualitas pelayanan tersebut, karena pelayanan yang diterima oleh masyarakat adalah produk yang mempunyai kualitas yang baik. Ditinjau dari pelayanan yang akurat, petugas medis yang profesional dalam setiap penanganan pasien dilakukan oleh petugas medis yang sudah yang sudah terlatih dan berpengalaman, pelayanan sesuai prosedur dan sesuai jadwal yang ditetapkan dalam melayani pasien petugas medis harus mengikuti prosedur-prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak Puskesmas, pasien

merasa aman dalam melakukan pengobatan pada pasien karena petugas medis melaksanakan tugasnya dengan hati-hati dan teliti sehingga pasien dapat merasa aman dalam setiap pengobatan, petugas medis menyampaikan informasi pemeriksaan setiap diagnosa penyakit pada pasien secara benar, memberikan pelayanan 5 S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun) artinya 5 S adalah salah satu yang harus diterapkan dalam melakukan setiap pelayanan sebab dengan pelayanan yang baik pasien dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, petugas medis memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien dan memberikan perhatian secara tulus artinya petugas medis tidak memandang status sosial seorang pasien dan memberikan pelayanan secara ikhlas kepada pasien.

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Tjiptono, 2003)

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan hasil analisis data pada Bab IV, kualitas pelayanan di Puskesmas Sukomoro dapat dikatakan

cukup baik, hal ini dapat dilihat dari seluruh pelayanan sesuai dengan harapan pasien di Puskesmas Sukomoro. Dan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sukomoro dapat dilihat dari pelayanan petugas medis dan fasilitas-fasilitas yang diberikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sukomoro, artinya semakin baik tingkat kualitas yang diberikan maka akan diikuti dengan kepuasan pasien yang signifikan.

SARAN

Berdasarkan pembahasan dapat disarankan beberapa hal sebagai berikut: (1) Bagi peneliti selanjutnya diharapkan meneliti variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini dalam mempengaruhi kepuasan pasien Puskesmas Sukomoro karena dapat dilihat dari hasil analisis masih ada 58% yang dipengaruhi oleh variabel lain. (2) Bagi Puskesmas agar ke depannya lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang masih kurang, seperti aspek bukti langsung kondisi gedung Puskesmas, peralatan pendukung untuk melakukan pemeriksaan pasien, ruang tunggu yang disediakan oleh Puskesmas, penampilan dan kondisi setiap ruangan Puskesmas. Keandalan tindakan pelayanan yang akurat oleh tenaga medis Puskesmas, profesionalisme dalam menangani keluhan pasien oleh para tenaga medis Puskesmas, melayani dengan baik dan ramah saat melakukan pengobatan dan perawatan, memberikan pelayanan dengan tepat dan benar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam

memberikan pelayanan selalu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Jaminan rasa aman dan terjaminnya pasien pada saat melakukan pengobatan atau perawatan, dapat menumbuhkan rasa kepercayaan untuk cepat sembuh kepada pasien, petugas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan dan mampu mengatasi keluhan dengan cepat mengenai kondisi kesehatan pasiennya. Perhatian pelayanan, keramahan yang sama tanpa memandang status pasien, dapat memberikan perhatian kepada setiap pasiennya, pengertian terhadap keluhan-keluhan pasiennya. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga akan tercapai kepuasan dari pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Indriyani, Dewi Retno 2010. *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien (studi pada puskesmas Gunungjati Semarang)*. Semarang Universitas Diponegoro.
(<http://digilib.unnesa.ac.id/gsd/collection/skripsi/archives/HASHa45b.dir/doc.pdf>) di akses pada 12 Maret 2013
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Peterjemah Ancella Aniwa, H. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Moenir, H. A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, M.Nur.2004.*Manajemen Jasa Terpadu*.Bogor:Galia Indonesia
- Rahmayanti, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Graha Ilmu
- Rangkuti, Freddy.2003. *Measuring customer Satisfaction*.Bandung:Gaining Customer
- Ratminto dan Winarsih, Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Sugiyono. 2009. *Metode penelitian bisnis (pendekatan kuantitatif. Kualitatif, dan R&D)*. bandung: CV Alfabeta
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra, 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta:Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy.2005. *Pemasaran Jasa*. Cetakan pertama.Malang:Bayu Publishing
- Yamit, Zulian. 1996 .*Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Pertama, Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- Yamit, Zulian. 2005.*Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama,cetakan keempat, Penerbit

Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi
UII Yogyakarta.





UNESA

Universitas Negeri Surabaya