



**Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

Terakreditasi A
SK BAN-PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014



**Tingkat Kepuasan Peserta Program Jaminan Kesehatan
Nasional (JKN) Di Puskesmas Dago**

Skripsi

Oleh

Okto Reslinton Pandapotan Sinaga

2010310046

Bandung

2017

No. Kode	: AP SIN t/17
Tanggal	: 20 Januari 2018
No. Ind	: 7845 - FISIP / Skp 35052
Divisi	:
Hadiah / Beli	:
Dari	: FISIP



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Administrasi Publik



**TINGKAT KEPUASAN PESERTA PROGRAM JAMINAN
KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI PUSKEMAS DAGO**

Skripsi

Oleh

Okto Reslinton Pandapotan Sinaga
2010310046

Pembimbing

Deny M Tri Aryadi Drs., M.Si.

Bandung

2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Okto Reslinton Pandapotan Sinaga
NPM : 2010310046
Judul : Tingkat Kepuasan Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di
Puskesmas Dago

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Selasa, 7 Juni 2017
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua Sidang merangkap anggota
Kristian Widya Wicaksono, S.Sos., M.Si

Sekretaris

Deny M Tri Aryadi, Drs, M.Si

Anggota

Hubertus Hasan Ismail, Drs, M.Si

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo



PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Okto Reslinton Pandapotan Sinaga
NPM : 2010310046
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : TINGKAT KEPUASAN PESERTA PROGRAM
JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) DI
PUSKEMAS DAGO

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 1 April 2017



Okto Reslinton Pandapotan Sinaga



ABSTRAK

Nama : Okto Reslinton Pandapotan Sinaga
NPM : 2010310046
Judul : Tingkat Kepuasan Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Dago.

Judul penelitian ini adalah “Tingkat Kepuasan Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Dago”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur dan mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien peserta program JKN terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Dago Kota Bandung. Peneliti menggunakan empat dimensi kepuasan pelayanan yaitu: *Serving well, Conveying courtesy & respect, Earning Trust, Inviting In.*

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan bersifat deskriptif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan kuesioner. Responden berjumlah 100 orang yang merupakan pasien peserta program JKN yang mendapat pelayanan kesehatan di Puskesmas Dago.

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Dago adalah tinggi. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan Puskesmas Dago telah memenuhi kebutuhan dan harapan pasien.

Kata Kunci : Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien

**ABSTRACT**

Name : Okto Reslinton Pandapotan Sinaga
NPM : 2010310046
Title : The Level of Participants Satisfaction of JKN Program in Puskesmas Dago.

The research titled "The Level of Participants Satisfaction of JKN Program in Puskesmas Dago." The purpose of this research was to measure and to describe level of participants satisfaction of JKN program to health service in Puskesmas Dago Bandung. Researcher used four dimensions of service satisfaction, that Serving well, Conveying courtsey & respect, Earning Trust, Inviting In.

This research used quantitative approach with decriptive survey method, and to collect data by questionnaire. The respondent amounted to 100 people whose the participant of JKN program got health service in Puskesmas Dago Bandung.

The results found that the level of participants satisfaction to health service in Puskesmas Dago is high. This is because the services provided by Puskesmas Dago has met the needs and expectations of patients.

Key words : Health Service, Level of Participants Satisfaction.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, yang berjudul “Tingkat Kepuasan Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Dago”. Skripsi ini merupakan penelitian mengenai persepsi kepuasan masyarakat yang menjadi pasien di puskesmas dago terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu penulis akan sangat mengharapkan dan terbuka untuk menerima kritik dan saran atau masukan yang dapat lebih menyempurnakan lagi skripsi ini dan menambah pengetahuan penulis dalam hal penyusunan karya ilmiah dan topik penelitian terkait.

Penulis sangat bersyukur dan berterima kasih, karena dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan berupa ide-ide, saran, dan kritik, serta dorongan dan dukungan doa, moril dan materil yang sangat membantu studi penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih atas segala bantuan dan dukungannya sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan pendidikan sarjana di Universitas Katolik Parahyangan dengan hasil yang memuaskan.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kepada kedua orang tua penulis, bapak dan ibu di kampung halaman, di pematang siantar, kepada ketiga adik penulis, dan semua keluarga besar

penulis. terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan dan dukungannya, dan mohon maaf karena sudah merepotkan.

2. Kepada pak Deny M. Tri Aryadi sebagai dosen pembimbing, terima kasih atas bimbingan dan dukungannya, mohon maaf sudah merepotkan selama bimbingan.
3. Bu Tutik selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik dan Mas Kristian Wicaksono selaku sekretaris jurusan,
4. Segenap dosen pengajar, staf pelaksana, serta keluarga besar Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Katolik Parahyangan.
5. .Terima kasih juga buat teman-teman publik angkatan 2010 dan teman-teman fisip lainnya serta teman-teman kosan rancabentang 10D.

Akhir Kata, kembali saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, semoga Tuhan yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan dan dukungannya. Penulis juga sangat berharap semoga skripsi ini dapat membawa manfaat bagi berbagai pihak.

Bandung, 1 April 2017

Okto Reslinton Pandapotan Sinaga



DAFTAR ISI

Abstrak	i
Abstract	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II KERANGKA TEORI	8
2.1 Pelayanan Publik	8
2.2 Kepuasan Terhadap Pelayanan Publik	9
2.3 Pengukuran Kepuasan Terhadap Pelayanan Publik.....	10
2.4 Kerangka Pemikiran.....	14
2.5 Model Penelitian	15
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Rancangan Penelitian	19
3.2 Populasi dan Sampael.....	20
3.3 pengukuran dan instrumental penelitian	22

3.3.1	Operasionalisasi Variabel.....	22
3.3.2	Instrumen Penelitian.....	25
3.3.3	Validitas dan Reliabelitas instrumen.....	26
3.3.4	Skala pengukuran	30
3.4	Pengumpulan Data	32
3.5	Analisis Data	34
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN		35
4.1	Visi dan Misi Puskesmas Dago.....	35
4.2	Tujuan	35
4.3	Sarana kesehatan	36
4.4	Prasarana puskesmas dago	38
4.4.1	Prasarana bangunan	38
4.3.2	Data sarana transportasi.....	40
4.3.3	Peralatan kesehatan.....	41
4.3.4	Perlengkapan Mebeler.....	42
BAB V Tingkat Kepuasan Peserta Program JKN di Puskesmas Dago		44
5.1	Karakteristik Responden	44
5.1.1	Usia	44
5.1.2	Jenis kelamin.....	45
5.1.3	Tingkat Pendidikan.....	46
5.1.4	Pekerjaan	47
5.2	Pengukuran Kepuasan Pasien peserta JKN di puskesmas Dago.....	48
5.2.1	Dimensi-dimensi kepuasan.....	49
5.2.1.1	Dimensi Serving Well	49

5.2.1.2	Dimensi Conveying Courtesy & Respect	69
5.2.1.3	Dimensi Erning Trust	79
5.2.1.4	Dimensi Inviting In	89
5.2.2	Indeks kepuasan berdasarkan setiap dimensi	95
5.2.2.1	Indeks Kepuasan Pelayanan atas Dimensi Serving Well terkait sub Dimensi Timeliness	95
5.2.2.2	Indeks Kepuasan Pelayanan atas Dimensi Serving Well terkair sub Dimensi Accuracy	97
5.2.2.3	Indeks Kepuasan Pelayanan atas Dimensi Conveying Courtesy &Respect terkait sub - Dimensi Helpfulness.....	98
5.2.2.4	Indeks Kepuasan Pelayanan atas Dimensi Erning Trust terkait sub Dimensi Competence.....	100
5.2.2.5	Indeks Kepuasan Pelayanan atas Dimensi Inviting In terkait sub - Dimensi Accesibilty	102
5.2.3	Indeks Kepuasan Secara Keseluruhan	103
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		105
6.1	Kesimpulan.....	105
6.2	Saran.....	106
Daftar Pustaka.....		107
Lampiran.....		

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	22
Tabel 3.2	28
Tabel 3.3	31
Tabel 4.1	36
Tabel 4.2	38
Tabel 4.3	40
Tabel 4.4	41
Tabel 4.5	42
Tabel 5.1	44
Tabel 5.2	45
Tabel 5.3	46
Tabel 5.4	47
Tabel 5.5	48
Tabel 5.6	49
Tabel 5.7	51
Tabel 5.8	53
Tabel 5.9	55
Tabel 5.10	57
Tabel 5.11	59
Tabel 5.12	61
Tabel 5.13	63
Tabel 5.14	64

Tabel 5.15	66
Tabel 5.16	68
Tabel 5.17	70
Tabel 5.18	71
Tabel 5.19	73
Tabel 5.20	74
Tabel 5.21	76
Tabel 5.22	78
Tabel 5.23	80
Tabel 5.24	81
Tabel 5.25	83
Tabel 5.26	84
Tabel 5.27	86
Tabel 5.28	87
Tabel 5.30	89
Tabel 5.31	90
Tabel 5.32	91
Tabel 5.33	93
Tabel 5.34	96
Tabel 5.35	98
Tabel 5.36	99
Tabel 5.37	101
Tabel 5.38	103
Tabel 5.39	104



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latarbelakang masalah

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹ Penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud antara lain pemerintah, korporasi, lembaga indepenen, dan badan hukum lainnya yang dibentuk dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan publik.² Pelayanan publik ada karena adanya kebutuhan pelayanan atas kebutuhan dasar hidup individu maupun sosial orang banyak dengan berbagai macam bentuknya, yang diharapkan oleh masyarakat untuk dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik, terutama oleh pemerintah.

Pada kesempatan kali ini, Peneliti berfokus pada badan penyelenggara jaminan kesehatan atau BPJS kesehatan. Pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan sosial yang mulai dilaksanakan pada tanggal 1 Januari 2014. BPJS merupakan badan hukum dengan tujuan yaitu mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan untuk terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/atau

¹ Undang-undang No.25 Tahun 2009, Tentang *Pelayanan Publik* (Jakarta: Republik Indonesia, 2009), Pasal 1, ayat 1.

² Undang-undang No.25 Tahun 2009, Tentang *Pelayanan Publik* (Jakarta: Republik Indonesia, 2009), Pasal 1, ayat 1.

anggota keluarganya³. BPJS kesehatan memiliki program kesehatan berbasis asuransi yaitu program Jaminan Kesehatan atau biasa di singkat program JKN. Tujuan program JKN adalah untuk memudahkan dalam melayani masyarakat dibidang kesehatan sesuai dengan kebutuhan mereka masing masing. Kebijakan yang dikeluarkan oleh BPJS kesehatan ini merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan dengan mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib (*mandatory*). Biaya yang telah dibayarkan oleh peserta JKN melalui unit-unit kesehatan yang telah bekerja sama dengan BPJS kesehatan, wajib mendapatkan pelayanan dari BPJS kesehatan sesuai prosedur yang ada. Dalam hal ini BPJS kesehatan melalui program JKN diartikan sebagai organisasi dan pasien sebagai peserta program JKN adalah pelanggan.

Berkaitan dengan penyelenggaraan program JKN, salah satu upaya untuk menangani masalah kesehatan adalah dengan mendirikan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai pusat pelayanan kesehatan masyarakat. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Puskesmas menjadi unit instansi terdekat otoritas kesehatan pemerintah di masyarakat, yang memberikan pelayanan kesehatan dasar yang dibutuhkan masyarakat, dan yang dapat dijangkau oleh masyarakat. Puskesmas sebagai unit kesehatan masyarakat umum dituntut untuk memenuhi pelayanan kesehatan dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Oleh karena itu Puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan

³ Undang-undang No. 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

mutu pelayanan kesehatan, agar dapat meningkatkan pelayanannya untuk memberikan kepuasan kepada pasien, termasuk puskesmas yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang ada di Kota Bandung. Salah satu puskesmas yang menyediakan pelayanan kesehatan di Kota Bandung dan yang menyelenggarakan program JKN adalah Puskesmas Dago.

Sebagai salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan di kota Bandung, Puskesmas Dago masih dihadapkan dengan berbagai permasalahan. Dari observasi yang peneliti lihat di lapangan dan juga berdasarkan hasil wawancara kepada pasien peserta JKN terkait dengan pendaftaran pasien di loket pendaftaran yaitu pasien tersebut mengeluhkan lamanya petugas administrasi melayani pendaftaran, sehingga menyebabkan antrian di depan loket pendaftaran menjadi ramai dan menumpuk tidak teratur dan petugas administrasi dalam memberikan pelayanan masih kurang ramah.⁴ Terkait pemeriksaan dokter, dari hasil wawancara dengan pasien peserta program JKN mengeluhkan kurangnya ketelitian dokter pada saat melakukan pemeriksaan terhadap pasien. Dokter terkesan tergesa-gesa dan hanya melakukan pemeriksaan seadanya atau tidak detail, sehingga kurang memberikan kejelasan mengenai masalah kesehatan yang dihadapi pasien⁵. Selanjutnya terkait dengan fasilitas dan ketersediaan informasi, pasien mengeluhkan fasilitas yang kurang lengkap sehingga pemeriksaan terhambat dan juga pasien mengeluhkan ketidaktahuannya tentang ketersediaan

⁴ Hasil wawancara dengan pasien peserta program JKN

⁵ Hasil wawancara dengan pasien peserta program JKN

informasi yang berkaitan dengan program JKN di puskesmas dago kurang memadai seperti tidak adanya media informasi yang dapat pasien lihat dan baca⁶.

Keluhan-keluhan yang diungkapkan pasien ini menunjukkan terdapatnya indikasi ketidakpuasan pasien peserta program JKN terhadap layanan kesehatan di puskesmas Dago. Ketidakpuasan pasien terhadap layanan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dengan layanan yang diterimanya. Kesenjangan tersebut merupakan persepsi yang dimiliki oleh masing-masing pasien yang menunjukkan belum terpenuhinya harapan pasien melalui layanan kesehatan yang diterimanya. Harapan pasien dapat muncul jika sebelumnya pasien pernah menggunakan layanan yang sama (pengalaman masa lalu).⁷ Kemudian harapan tersebut disesuaikan dengan pengalaman aktual yang diterimanya, sehingga pada akhirnya menghasilkan sebuah persepsi. Persepsi ini akan diwujudkan dalam bentuk penilaian pasien terhadap layanan, yang menunjukkan tingkat kepuasan atas layanan kesehatan tersebut. Dengan demikian, kepuasan yang dirasakan pasien merupakan penilaian terhadap layanan kesehatan yang telah diterima pasien. Pada penelitian ini juga dimaksudkan bahwa proses membandingkan antara harapan dan pengalaman layanan yang diterima telah terjadi pada pemikiran pasien sendiri.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan pengukuran tingkat kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas Dago. Untuk melakukan pengukuran kepuasan tersebut maka digunakan dimensi kepuasan yang dikembangkan oleh *The Customer satisfaction*

⁶ Hasil wawancara dengan pasien peserta program JKN

⁷ Faye schmidt dan Teresa Strickland, 1998, Client setisfaction surveying; A Manager's Guide, Canada: Citizen-Centred Service Network Canadian Centre for Management Development. hlm 9

Workgroup of Oregon State Government untuk mengukur kepuasan pasien.

Adapun dimensi-dimensi dimaksud adalah sebagai berikut :⁸

1. *Serving well* (Pelayanan yang baik)
2. *Conveying courtesy & respect* (penyampaian secara sopan dan hormat)
3. *Earning trust* (Dapat dipercaya)
4. *Inviting in* (Kemudahan/keterjangkauan)

Dengan demikian berdasarkan masalah masalah yang peneliti ungkapkan di atas, topik yang ingin diajukan peneliti sebagai pembahasan dalam penelitian adalah Kepuasan Pasien peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas Dago.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien peserta program jaminan kesehatan Nasional di Puskesmas Dago Bandung berdasarkan empat sub skala pengukuran kepuasan menurut *Final Report of the Customer satisfaction Workgroup of Oregon State Government* yakni :

1. Bagaimana tingkat kepuasaan berdasarkan *-serving well*
2. Bagaimana tingkat kepuasaan berdasarkan *conveying courtesy & respect*
3. Bagaimana tingkat kepuasaan berdasarkan *earning trust*.
4. Bagaimana tingkat kepuasaan berdasarkan *inviting in*

⁸ The oregon Department of administrative service, "measurring Customer Satisfaction in Oregon state Government", Final report of th customer satisfaction workgroup, 2004, hlm. 7.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah Mengukur dan mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Dago.

1.4 Manfaat Penelitian

Memberikan informasi deskriptif mengenai hal-hal yang berkaitan dengan Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Dago.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Dago, Kota Bandung ini terdiri atas enam bab, yaitu Bab I Pendahuluan, Bab II Kerangka Teori, Bab III Metode Penelitian, Bab IV Profil Puskesmas Dago Kota Bandung, Bab V Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Dago Kota Bandung, dan Bab VI Penutup.

Bab I, yaitu bagian Pendahuluan, dimana diuraikan tentang latar belakang dilakukannya penelitian ini, baik teoritik maupun empirik yang terkait dengan kepuasan terhadap pelayanan publik, khususnya pelayanan kesehatan di puskesmas, yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II, yaitu Kerangka Teori. Pada bab ini dilakukan tinjauan mengenai konsep dan teori-teori yang menjadi landasan teoritik dalam penelitian ini, yang berkaitan dengan pelayanan publik, kepuasan atas pelayanan publik, pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan program JKN, dan model penelitian.

Bab III, yaitu Metode Penelitian. Bab ini menguraikan mengenai cara-cara atau metode yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi langkah-langkah observasi dan survei pendahuluan, cara pengumpulan data, cara analisis data, rancangan penelitian, dan operasionalisasi variabel

Bab IV, yaitu Profil Puskesmas Dago Kota Bandung. Yang menjadi subjek penelitiannya di sini adalah Puskesmas Dago, Kota Bandung. Disini diuraikan mengenai profil terkait subjek penelitian tersebut.

Bab V, yaitu Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Dago Kota Bandung, menguraikan hasil analisis dengan metode sesuai dengan yang telah ditentukan, atas data-data yang telah dikumpulkan di lapangan.

Bab VI, yaitu Penutup, berisi tentang kesimpulan dari seluruh hasil penelitian serta rekomendasi terhadap tindak lanjut kegiatan berikutnya yang diharapkan dari *stakeholders* dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

