

## **BAB II**

### **STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR**

#### **1. Studi Kepustakaan**

Studi kepustakaan dimaksudkan untuk memberikan gambaran atau batasan-batasan tentang teori-teori yang akan dipakai sebagai landasan penelitian yang akan dilakukan, adalah teori-teori mengenai variabel permasalahan yang akan diteliti (Mardalis, 2010;41).

##### **1.1 Ilmu Pemerintahan**

Ilmu pemerintahan menurut Rosenthal (dalam Ndraha, 1997;16) adalah ilmu yang secara otonom mempelajari bekerjanya struktur-struktur dan proses-proses pemerintahan umum, baik internal maupun eksternal.

Menurut Syafiie (2011;20) Pemerintahan adalah suatu ilmu dan seni. Dikatakan sebagai seni karena berapa banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan pemerintahan, mampu berkiat serta dengan kharismatik menjalankan roda pemerintahan. Sedangkan sebagai suatu disiplin ilmu pengetahuan adalah karena memenuhi syarat-syaratnya yaitu dapat dipelajari, dan diajarkan, memiliki objek, baik objek materia maupun formal, universal sifatnya, sistematis serta spesifik/khas.

Ilmu pemerintahan menurut Syafiie (2011;23) adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan pengurusan (eksekutif), pengaturan (legislatif), kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan (baik pusat dengan daerah, maupun rakyat dengan pemerintahannya) dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahannya, secara baik dan benar.

Ilmu pemerintahan menurut Ndraha (dalam Syafiie, 2011;8) adalah ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa public dan layanan civil dalam hubungan pemerintahan (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan.

Dengan demikian menurut Syafiie (2011;10) ilmu pemerintahan dapat disimpulkan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislasi, yudikasi, dan eksekusi, dalam hubungan pusat dengan daerah, antar lembaga serta yang memerintah dengan diperintah secara baik dan benar dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan.

## 1.2 Konsep Pemerintahan

Pemerintahan berasal dari kata “perintah” yang setelah ditambah awalan “pe” menjadi kata “pemerintah” dan ketika mendapat akhiran “an” menjadi kata “pemerintahan”, dalam hal ini beda antara “pemerintah” dengan “pemerintahan” adalah karena pemerintah merupakan badan atau organisasi yang bersangkutan, sedangkan pemerintahan berarti perihal ataupun hal ikhwal pemerintahan itu sendiri (Syafiie, 2011;5).

Didalam kata dasar “perintah” paling sedikit ada empat unsur penting yang terkandung menurut (Syafiie, 2011;5), yaitu sebagai berikut:

- a. Ada dua pihak yang terlibat
- b. Yang pertama pihak yang memerintah disebut penguasa atau pemerintah
- c. Yang kedua pihak yang diperintah atau rakyat
- d. Antara kedua pihak tersebut terdapat hubungan

Pemerintah adalah gejala sosial, artinya terjadi di dalam hubungan antar anggota masyarakat, baik individu dengan individu, kelompok dengan kelompok maupun antar individu dengan kelompok. Gejala ini terdapat pada suatu saat di dalam sebuah masyarakat (Ndraha, 1997;6).

Istilah pemerintah berasal dari kata perintah. Dalam konteks ini Ndraha (dalam Napitupulu, 2012;7) menyatakan bahwa istilah perintah secara umum dimaknai sebagai yang bermaksud menyuruh melakukan sesuatu atau sesuatu yang harus dilakukan. Dengan demikian, pemerintah dapat diartikan sebagai orang, badan atau aparat yang mengeluarkan atau memberi perintah.

Menurut Napitupulu (2012;9) Pemerintah mengandung arti lembaga atau organisasi yang menjalankan kekuasaan pemerintahan, sedangkan pemerintahan

adalah proses berlangsungnya kegiatan atau perubahan pemerintah dalam mengatur kekuasaan suatu negara.

Syafiie (2011;10) menyimpulkan bahwa pemerintahan adalah kelompok orang-orang tertentu secara baik dan benar serta indah melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu dalam mengkoordinasikan, antara departemen dan unit dalam tubuh pemerintahan itu sendiri.

Rasyid membagi fungsi pemerintahan menjadi 4 bagian yaitu pelayanan (*public service*), pembangunan (*development*), Pemberdayaan (*Empowering*), dan Pengaturan (*Regulation*) (dalam Labolo, 2006;22). Untuk mengetahui suatu masyarakat, maka lihatlah pemerintahannya, artinya fungsi-fungsi pemerintahan yang dijalankan pada saat tertentu akan menggambarkan kualitas pemerintahan itu sendiri.

### **1.3 Organisasi dan Manajemen Pemerintahan**

Pengertian organisasi menurut Mooney (dalam Syafiie, 2011;11) adalah sebuah bentuk setiap perserikatan orang-orang untuk pencapaian suatu tujuan tertentu bersama.

Lain lagi menurut Gulick (dalam Syafiie, 2011;12) dimana memberikan definisi organisasi sebagai suatu alat saling berhubungan satuan-satuan kerja yang memberikan mereka kepada orang-orang yang ditempatkan dalam struktur kewenangan jadi dengan demikian pekerjaan dapat dikoordinasikan oleh pemerintah dari pada atasan kepada para bawahan yang menjangkau dari puncak sampai kedaras dari seluruh badan usaha.

Menurut Millet (dalam Syafiie, 2011;11) organisasi adalah sebagai kerangka struktur dimana pekerjaan dari beberapa orang diselenggarakan untuk mewujudkan suatu tujuan bersama.

Definisi organisasi menurut Syafiie (2011;12) adalah sebagai suatu alat saling hubungan satuan-satuan kerja yang memberikan mereka kepada

orang-orang yang ditempatkan dalam struktur kewenangan jadi dengan demikian pekerjaan dapat dikoordinasikan oleh pemerintah dari atasan kepada para bawahan yang menjangkau dari puncak sampai ke dasar dari seluruh badan usaha.

Dari definisi-definisi tersebut diatas penulis berkesimpulan bahwa organisasi merupakan (Syafiie, 2011;12):

1. Wadah atau tempat terselenggaranya administrasi
2. Didalam terjadinya berbagai hubungan atas individu maupun kelompok baik dari organisasi itu sendiri maupun keluar organisasi
3. Terjadinya proses dan pembagian tugas
4. Berlangsungnya proses aktifitas berdasarkan kinerja masing-masing.

Menurut Tead (dalam Syafiie, 2011;2) manajemen adalah proses dan perangkat yang mengarahkan serta membimbing kegiatan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

#### **1.4 Pelayanan Publik**

Pemerintah dituntut untuk memproduksi atau menyediakan, mendistribusikan, mengalokasikan, memasarkan, dan mengendalikannya sehingga dijamin semua masyarakat mendapatkannya secara cepat, tepat dan murah serta adil. Karena itu penyediaan dan pelayanan jasa publik itu harus dibawah kontrol manajemen pemerintah. Pemenuhan berbagai kebutuhan rakyat diatas harus disediakan pemerintah bersama-sama rakyat dengan mengikuti pembagian tanggung jawab. Tugas pelayanan pemerintah dalam proses pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat itu dapat berfungsi manakala organisasi pemerintah pemberi layanan telah mempunyai mekanisme dan standar pelayanan tertentu. Dengan demikian, peran pemerintah sebagai aktor pelayanan diarahkan demi mewujudkan sosok pemerintahan yang responsif, akomodatif, dan sensitif terhadap kebutuhan rakyat (Sumaryadi, 2010;146).

Kurniawan mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan dalam Pasolong (2010;128).

Dari beberapa batasan Pelayanan Publik diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan.

### **1.5 Konsep Pelayanan**

Soetopo mendefenisikan pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain (dalam Napitupulu, 2012;164). Dari batasan tersebut bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Menurut Sianipar (1995;5) pelayanan adalah suatu cara atau teknik memenuhi, menanggapi kepentingan, kebutuhan dan keluhan orang lain. Menurut Djaenuri (1998;15) pelayanan adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari tugas umum pemerintahan mengenai bidang tugas pokok suatu instansi untuk dapat melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal.

Pelayanan menurut Sedarmayanti (2009;243) berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Pelayanan menurut Albrecht adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis (dalam Sedarmayanti, 2009;243).

Thoha (dalam Sedarmayanti, 2009;243) pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan. Pelayanan menurut Pasolong (2010;128) pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Definisi pelayanan menurut Ivancevich, Skinner dan Crosby yaitu “produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2012;2). Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata dan melibatkan upaya manusia (pegawai) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan/instansi penyelenggara pelayanan.

Pelayanan menurut Sumaryadi (2010;159) adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa yang dicirikan oleh tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

*Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen/yang dilayani yang bersifat tidak*

*berwujud dan tidak dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Normann mengenai karakteristik tentang pelayanan, yakni sebagai berikut:*

- a. *Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi*
- b. *Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial*
- c. *Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi ditempat yang sama (dalam Sutopo dan Adi Suryanto, 2009;8).*

### **1.6 Prinsip dan Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan serta menetapkan maklumat pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam peraturan ini yaitu:

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
3. Jangka waktu pelayanan
4. Biaya/tariff
5. Produk pelayanan
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

## 1.7 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial bahwa jaminan sosial nasional merupakan program negara yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat. Untuk mewujudkan tujuan sistem jaminan sosial nasional perlu dibentuk Badan Penyelenggara yang berbentuk badan hukum berdasarkan prinsip kegotongroyongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, portabilitas, kepesertaan bersifat wajib sosial seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besar kepentingan peserta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Pasal 1, yang dimaksud dengan:

1. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial
2. Jaminan Sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak
3. Iuran adalah sejumlah uang yang dibayar secara teratur oleh peserta, pemberi kerja, dan/atau Pemerintah

Pasal 3 dijelaskan BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/anggota keluarganya.

Pasal 5 dijelaskan:

- (1) Berdasarkan Undang-Undang ini dibentuk BPJS
- (2) BPJS sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah:
  - a. BPJS Kesehatan
  - b. BPJS Ketenagakerjaan

Pasal 6 ruang lingkup BPJS:



- (1) BPJS Kesehatan menyelenggarakan program jaminan kesehatan
- (2) BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan program:
  - a. Jaminan Kecelakaan Kerja
  - b. Jaminan Hari Tua
  - c. Jaminan Pensiun
  - d. Jaminan Kematian

BPJS menggantikan sejumlah lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia yaitu Lembaga Asuransi Jaminan Kesehatan PT. ASKES Indonesia menjadi BPJS Kesehatan (pada 1 Januari 2014) dan Lembaga Jaminan Sosial Ketenagakerjaan PT. Jamsostek menjadi BPJS Ketenagakerjaan (pada tanggal 1 Juli 2015).

Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggara Jaminan Kesehatan pada Bab IV Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Pasal 47 point 3 dimana dijelaskan Pelayanan kesehatan yang dijamin oleh BPJS Kesehatan terdiri atas:

1. Pelayanan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama
2. Pelayanan kesehatan pada fasilitas kesehatan tingkat lanjutan
3. Pelayanan gawat darurat
4. Pelayanan obat, alat kesehatan dan bahan medic habis pakai
5. Pelayanan ambulance
6. Pelayanan skrining kesehatan
7. Pelayanan kesehatan lain yang ditetapkan oleh menteri

Pasal 48 point 3 juga dijelaskan, Fasilitas kesehatan tingkat pertama terdiri dari:

1. Puskesmas atau yang setara
2. Praktik Dokter
3. Praktik Dokter gigi
4. Klinik Pratama atau yang setara termasuk fasilitas kesehatan tingkat pertama milik TNI/Polri
5. Rumah Sakit kelas D Pratama atau yang setara

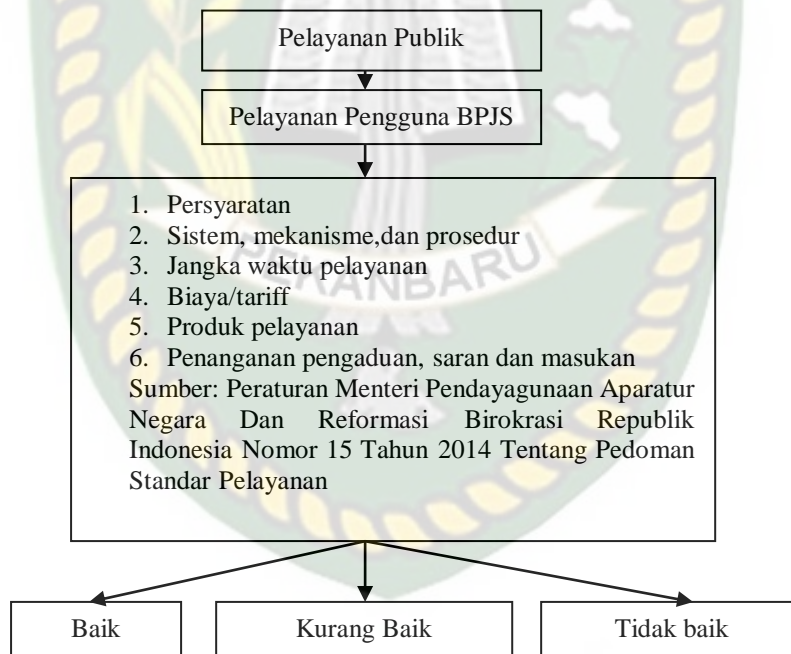
Pasal 49 dijelaskan, Pelayanan kesehatan pada fasilitas tingkat pertama terdiri dari:

1. Pelayanan kesehatan rawat jalan tingkat pertama
2. Pelayanan kesehatan rawat inap tingkat pertama
3. Pelayanan kesehatan gigi
4. Pelayanan kesehatan oleh bidan dan perawat

## B. Kerangka Pikir

Berdasarkan variabel penelitian kemudian diukur dengan teori yang dijadikan sebagai indikator serta fenomena yang terjadi maka penulis akan menjelaskan hubungan diantara unsur-unsur tersebut agar tidak terjadi kesalahan dan penafsiran makna.

Gambar II.1: Model Kerangka Pikiran Tentang Analisis Pelayanan Kesehatan Pengguna BPJS di Puskesmas Melur



Sumber: Modifikasi Penulis Dari Sejumlah Dasar Teoritis

## C. Konsep Operasional

Konsep menurut Mardalis (2010;45) dimaksudkan untuk menjelaskan makna dan maksud dari teori yang dipakai, atau menjelaskan makna dan maksud dari teori serta menjelaskan kata-kata yang mungkin masih abstrak pengertiannya.

1. Pelayanan adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan, dalam hal ini adalah pelayanan kesehatan.
2. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial adalah yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial
3. Jaminan Sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak
4. Puskesmas adalah merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerja
5. Puskesmas dalam hal ini adalah Puskesmas Melur Pekanbaru yang berlokasi di Jalan Melur (Kecamatan Sukajadi) Pekanbaru.
6. Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
7. Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.
8. Jangka waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
9. Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

10. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
11. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, penyediaan petugas penerima pengaduan.

#### D. Operasionalisasi Variabel

Tabel II.1: Operasionalisasi variabel penelitian tentang Analisis Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Melur (Studi Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Ukuran
1	2	3	4	5
Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas (sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan)	Pelayanan Kesehatan	Persyaratan	-Membawa Kartu BPJS -Kartu Berobat di Puskesmas	Baik Kurang Baik Tidak Baik
		Sistem, Mekanisme dan Prosedur	-Prosedur Pendaftaran berobat -Prosedur Rujukan Ke Faskes Lanjutan	Baik Kurang Baik Tidak Baik
		Jangka waktu pelayanan	-Waktu yang dibutuhkan untuk pendaftaran berobat -Waktu yang dibutuhkan untuk pembuatan surat rujukan	Baik Kurang Baik Tidak Baik
		Biaya/tariff	-Biaya Pendaftaran Berobat -Biaya Pembuatan Surat Rujukan	Baik Kurang Baik Tidak Baik
		Produk pelayanan	-Kepuasan dengan sikap dari Petugas -Mendapatkan perlakuan yang sama	Baik Kurang Baik Tidak Baik
		Penanganan pengaduan, saran dan masukan	-Adanya petugas penerima pengaduan -Tersedia Kotak Saran/Pengaduan	Baik Kurang Baik Tidak Baik

## E. Teknik Pengukuran

Pengukuran variabel ini dilakukan dengan menggunakan persentase (%) dengan tiga kategori penilaian yakni Baik, Kurang Baik, Tidak Baik.

Variabel Penelitian, dikatakan:

**Baik** : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori baik dengan persentase antara 67% - 100%.

**Kurang Baik** Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori baik dengan persentase antara 34% - 66%.

**Tidak Baik** : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori baik dengan persentase antara 1% - 33%.

Sedangkan pengukuran indikator variabel adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan, dikatakan :

**Baik** : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori baik dengan persentase antara 67% - 100%.

**Kurang Baik** : Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori baik dengan persentase antara 34% - 66%.

Tidak Baik :Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori baik dengan persentase antara 1% - 33%.

2. Sistem Mekanisme dan Prosedur, dikatakan :

Baik :Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori baik dengan persentase antara 67% - 100%.

Kurang Baik :Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori baik dengan persentase antara 34% - 66%.

Tidak Baik :Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori baik dengan persentase antara 1% - 33%.

3. Jangka Waktu Pelayanan, dikatakan :

Baik :Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori baik dengan persentase antara 67% - 100%.

Kurang Baik :Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori baik dengan persentase antara 34% - 66%.

Tidak Baik :Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori baik dengan persentase antara 1% - 33%.

4. Biaya/Tariff, dikatakan :

Baik Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori baik dengan persentase antara 67% - 100%.

Kurang Baik :Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori baik dengan persentase antara 34% - 66%.

Tidak Baik :Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori baik dengan persentase antara 1% - 33%.

5. Produk Pelayanan, dikatakan :

Baik Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori baik dengan persentase antara 67% - 100%.

Kurang Baik :Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori baik dengan persentase antara 34% - 66%.

Tidak Baik :Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori baik dengan persentase antara 1% - 33%.

6. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan, dikatakan :

Baik Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori baik dengan persentase antara 67% - 100%.

Kurang Baik :Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori baik dengan persentase antara 34% - 66%.

Tidak Baik :Apabila hasil rata-rata penilaian responden pada tabel rekapitulasi pada kategori baik dengan persentase antara 1% - 33%.

