



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RAWAT INAP  
DI RUMAH SAKIT PARU JEMBER**

*The Analysis Of in patient Health Service Quality at  
the Paru Hospital of Jember*

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**IRMA IKA SARI**  
**010910201073**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**2008**



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RAWAT INAP  
DI RUMAH SAKIT PARU JEMBER**

*The Analysis Of in patient Health Service Quality at  
the Paru Hospital of Jember*

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Oleh

**IRMA IKA SARI  
NIM. 010910201073**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

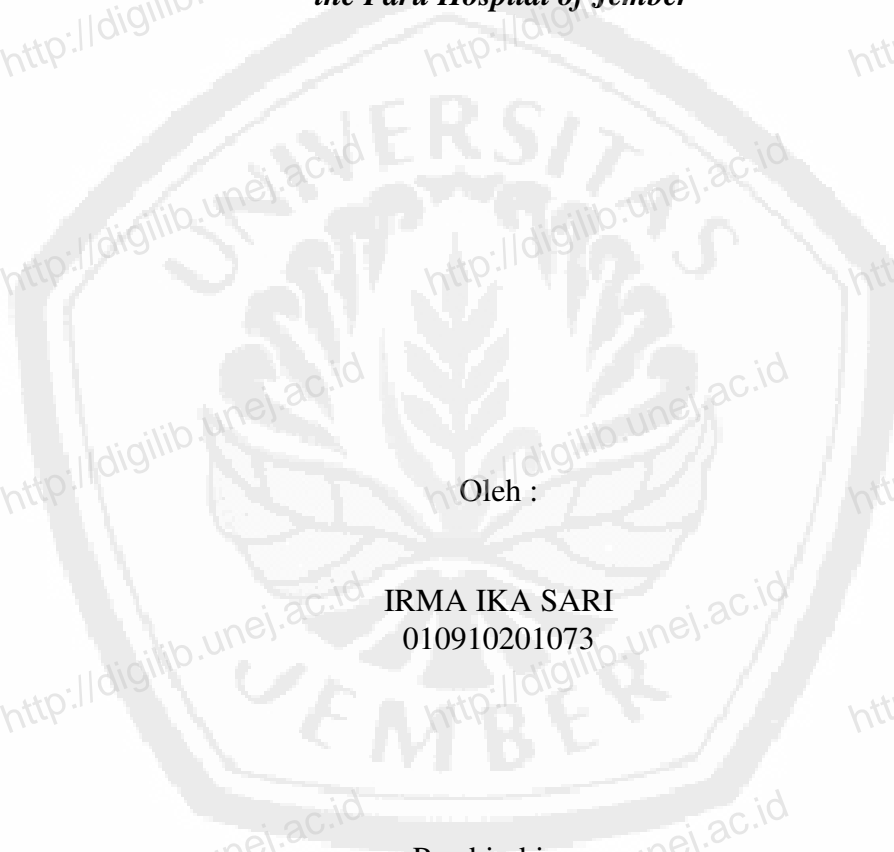
**UNIVERSITAS JEMBER**

**2008**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RAWAT INAP  
DI RUMAH SAKIT PARU JEMBER**

*The Analysis Of in patient Health Service Quality at  
the Paru Hospital of Jember*



Oleh :

**IRMA IKA SARI**  
010910201073

Pembimbing:

Dosen Pembimbing I : Dra. Inti Wasiati, MM

Dosen Pembimbing II : Drs. Agus Suharsono, M.Si

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit Paru Jember telah di uji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari : Senin

Tanggal : 16 Juni 2008

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Ketua,  
Tim penguji,

Sekretaris,

Drs. A. Kholiq Azhari, M.Si

NIP: 131 832 305

Dra. Inti Wasiati, M.M

NIP: 130 808 982

Anggota:

1) Drs. Agus Suharsono, M.Si  
NIP. 131 658 388

( )

2) Selfi Budi H, S.Sos, M.Si  
NIP. 132 133 403

( )

3) Drs. Harun Al Rasyid, M.Si  
NIP: 132 086 410

( )

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Jember,

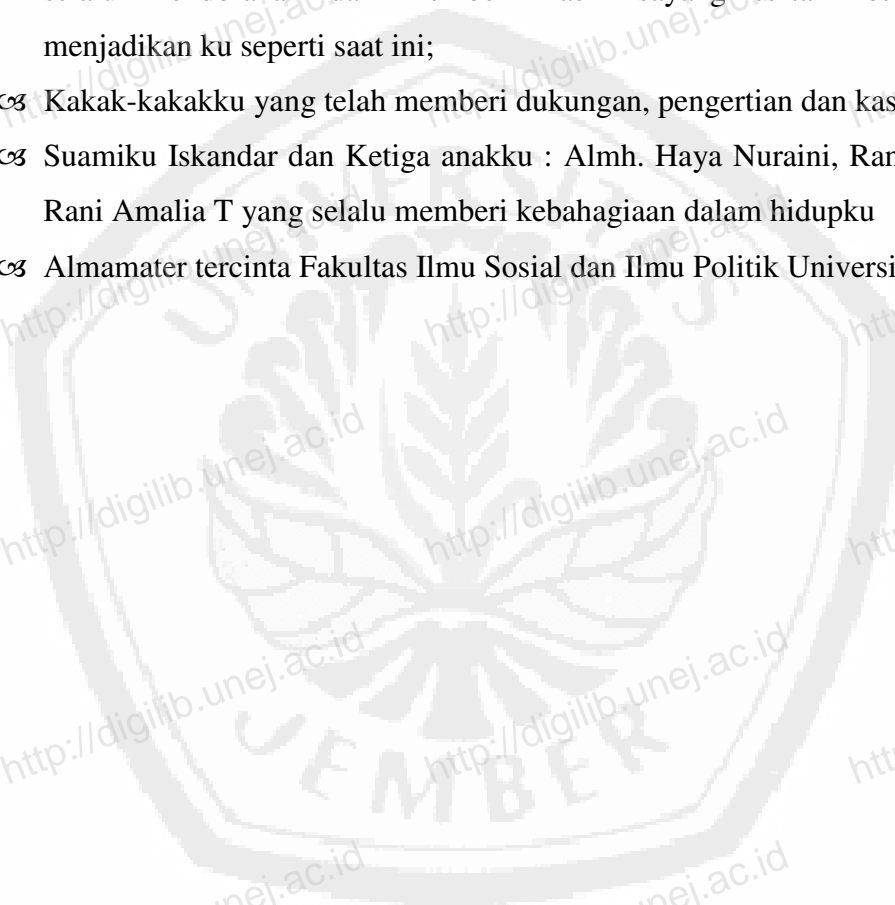
Dr. H. Uung Nasdia, BS.W., MS

NIP: 130 674 836

## **PERSEMBAHAN**

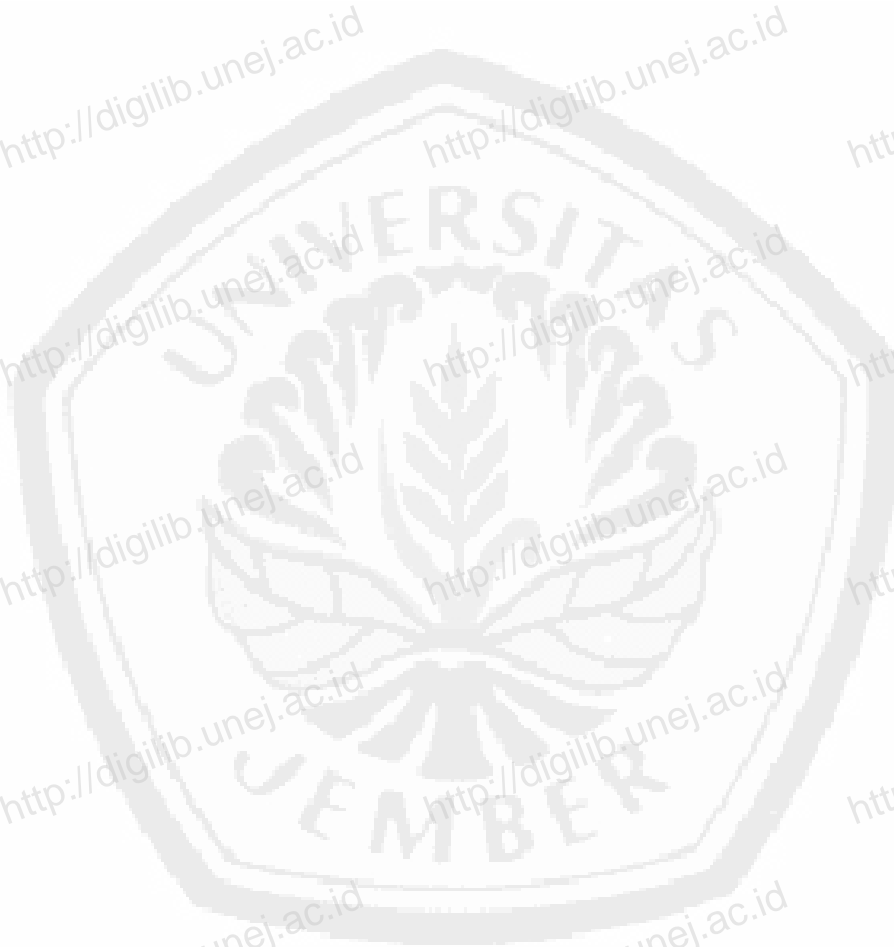
Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- ☞ Kedua orang tuaku, Bapak Slamet Mujiono dan Ibu Siti Misdiati tercinta yang selalu mendo'akan dan memberi kasih sayang serta motivasi untuk menjadikan ku seperti saat ini;
- ☞ Kakak-kakakku yang telah memberi dukungan, pengertian dan kasih sayang.
- ☞ Suamiku Iskandar dan Ketiga anakku : Almh. Haya Nuraini, Randi MM dan Rani Amalia T yang selalu memberi kebahagiaan dalam hidupku
- ☞ Almamater tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.



**MOTTO:**

***MELAYANI DENGAN HATI\****



**\*motto Rumah Sakit Paru Jember**

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Irma Ika Sari

Nim : 0109102073

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: ***Analisis Kualitas Pelayanan Pelayan Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit Paru Jember*** adalah benar-benar adalah hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini benar.

Jember, Mei 2008

Yang menyatakan,

Irma Ika Sari

NIM: 0109102073

## RINGKASAN

**Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit Paru Jember** : Irma Ika Sari, 010910201073; 2008; 105 halaman; Program Studi Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Jember.

Seiring dengan perkembangan hidup masyarakat Indonesia yang lebih dinamis menuntut adanya pelayanan yang optimal dari pemerintah untuk terus memberikan pelayanan yang berkualitas dalam berbagai bidang. Berdasarkan lampiran Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor SE/10/M.PAN/7/2005 tanggal 7 juli 2005 tentang Daftar Prioritas Jenis Pelayanan Publik, dimana bidang kesehatan merupakan salah satu bidang yang harus mendapat prioritas, jenis pelayanannya berupa rumah sakit, puskesmas dan posyandu. Rumah Sakit Paru Jember sebagai salah satu rumah sakit khusus yang berperan dalam memberikan Pelayanan pencegahan dan pemberantasan Tuberkolusis Paru, harus memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga pasien yang dirawat mendapatkan kepuasan. Dalam penelitian ini, rumusan masalah yang digunakan adalah bagaimana kualitas pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Paru Jember.

Adapun tujuan penelitian ini adalah Untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Paru Jember. Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan data kuantitatif. Sampel yang diambil berjumlah 30 responden. Analisis data yang dipergunakan oleh penulis yakni menggunakan analisi *service quality* yakni untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan. Pengukuran tingkat kualitas pelayanan dalam model ini didasarkan pada beberapa item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan. Kesenjangan antara persepsi dan harapan tersebut dilihat berdasarkan lima dimensi kualitas yang langsung dapat dinilai oleh pelanggannya yaitu: Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Empati (*Empathy*) dan Jaminan (*Assurance*).

Adapun hasil penelitian yang diperoleh melalui hasil perhitungan menggunakan model Servqual diketahui bahwa Kualitas pelayanan kesehatan rawat inap Rumah Sakit Paru Jember dengan skor - 0,2 berarti berkualitas yang dapat dikategorikan ke dalam tingkat kualitas pelayanan yang tidak baik yang artinya kualitas pelayanan kesehatan pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Paru Jember tidak dapat dipenuhi atau tidak sesuai dengan apa yang dirasakan/dipersepsikan oleh responden atau pasien.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan .



## SUMMARY

**The Analysis Of in patient Health Service Quality at the Paru Hospital of Jember;** Irma Ika Sari; 010910201073; 2008; 105 of pages; Science Public Administration Programe Social and Political Sciences Faculty of Jember University.

Along with growth live the more dynamic Indonesia society claim the existence of optimal service from government to be non-stoped to to give the service which with quality in so many area. Pursuant to enclosure of Handbill of Minister of Utilization of State Aparatus of number SE/10/M.PAN/7/2005 date of 7 juli 2005 about List of Public Service Type Priority, where health area represent one of area which must get the priority, its service type in the form of hospital, puskesmas and posyandu. The Paru Hospital of Jember as one of special hospital which playing a part in to give the Service of prevention and eradication of Tuberkolusis emphysema, have to give the service which with quality so that patient which is taken care of get the satisfaction. In this research, problem formula used is how quality of health service take care of to stay with the Pain of the Paru Hospital of Jember.

As for this research target is to analyse the quality of health service take care of to stay with the Pain of Paru Jember. Research Method weared in this research is descriptive research method with the quantitative data. Sampel taken amount to 30 responder. Analyse the data utilized by writer namely use the analisi service quality namely to measure the storey;level of service quality. Measurement mount the service quality in this model relied on some item designed to measure the expectation and customer client perception. Difference between the expectation and perception seen based five quality dimension by that is: Tangibles, Reliability, Responsiveness , Empathy And Assurance.

As for research result obtained through calculation result use the model Servqual known that by the Quality of health service take care of to lodge the Hospital of Paru Jember with the score - 0,2 meaning with quality which can be categorized into bad or negatif gap. Its meant customer expect more high if compare with reality / perception as like by customer in patient health service quality the Paru Hospital of Jember.

Keyword: service quality

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Paru Jember”**.

Karya tulis ilmiah ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Penulis juga menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, karena itu dalam kesempatan ini sudah menjadi kewajiban moral bagi penulis untuk menyampaikan terima kasih kepada:

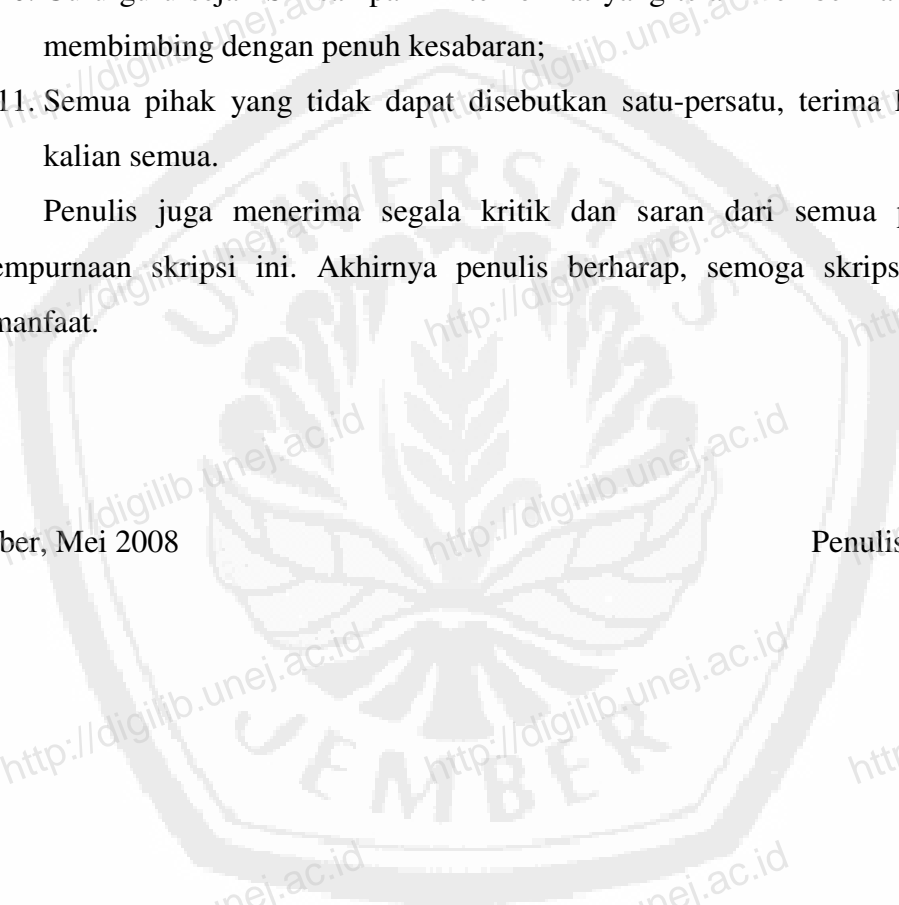
1. Dr. Ung Nasdia BS.W, MS, selaku Dekan FISIP Universitas Jember;
2. Drs. Djoko Poernomo, M.Si selaku Pembantu Dekan I, Drs. H.M. Affandi, MA selaku Pembantu Dekan II, Drs. Hartono Julianto, M.si selaku Pembantu Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Drs. Sutrisno, M,Si, selaku ketua jurusan ilmu administrasi FISIP Universitas Jember;
4. Drs. Agus Suharsono, M.Si, selaku ketua program studi ilmu administrasi FISIP Universitas Jember;
5. Dra. Inti Wasiati, MM, selaku dosen pembimbing 1 skripsi dan Drs. Agus Suharsono, M.Si selaku dosen pembimbing 2 skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, dan perhatiannya dalam penyelesaian skripsi ini;
6. Drs. Hendro Muljono selaku dosen pembimbing akademik;
7. Seluruh dosen-dosen program studi administrasi negara, FISIP Universitas Jember yang bersedia mentransfer ilmunya;

8. Direktur Rumah Sakit Paru Jember Bapak Dr. Arya Sidemen, SE.,MPH. Serta seluruh staf pegawai yang telah memberikan izin dan kerja samanya selama penelitian kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian
9. Teman-Teman AN'01 yang tak bisa ku sebutkan satu persatu karena kalian semua bagian terindah dalam senandung persahabatan ini
10. Guru-guru sejak SD sampai PT terhormat yang telah memberikan ilmu serta membimbing dengan penuh kesabaran;
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, terima kasih untuk kalian semua.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak guna kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, Mei 2008

Penulis



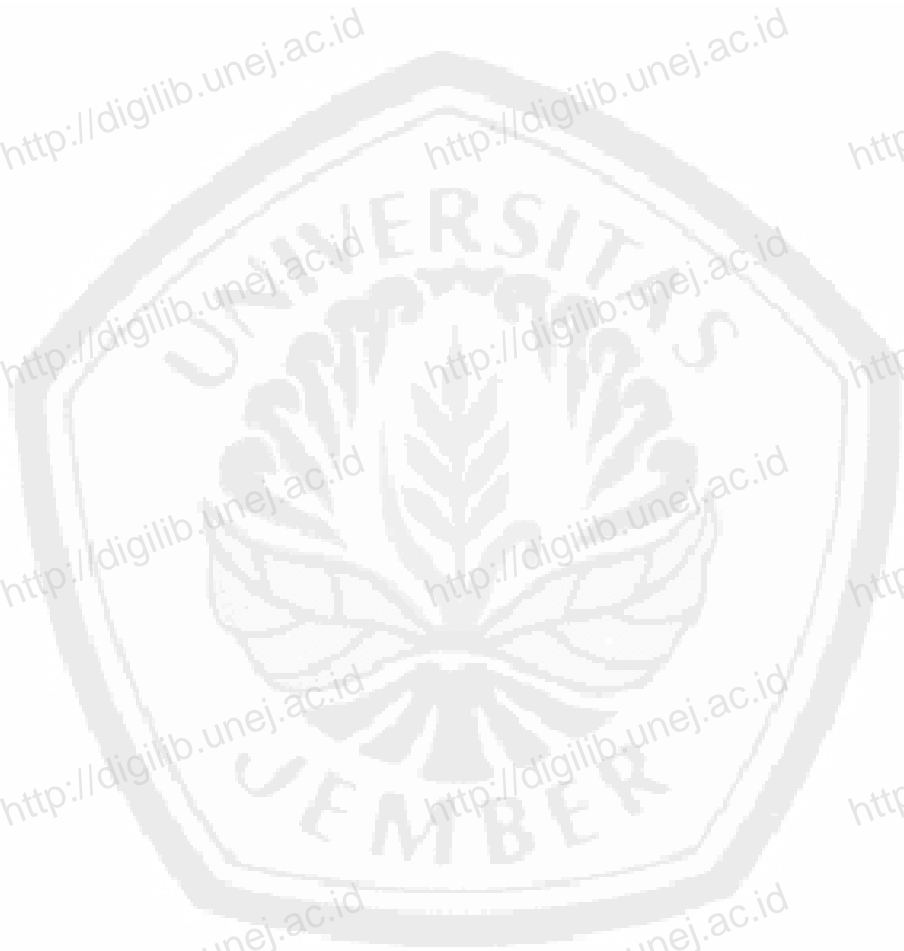
## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xx</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan Penelitian .....	14
1.4 Kegunaan Penelitian .....	14
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>16</b>
2.1 Landasan Teori .....	16
2.2 Konsep Pelayanan .....	18
2.3 Pelayanan Kesehatan Rawat Inap .....	20
2.4 Konsep Kualitas Pelayanan.....	21
2.5 Konsep Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan.....	23
2.5.1 Pelanggan .....	23
2.5.2 Kepuasan Pelanggan .....	24

2.6 Service Quality.....	25
2.7 Teknologi Penyampaian Pelayanan .....	32
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
3.1 Tipe Penelitian .....	35
3.2 Penentuan Lokasi Penelitian .....	36
3.3 Penentuan Populasi dan Sampel.....	37
3.3.1 Penentuan Populasi .....	37
3.3.2 Penentuan Sampel .....	37
3.4 Definisi Operasional.....	38
3.5 Sumber Data dan Teknik Perolehan Data .....	40
3.6.1 Sumber Data.....	40
3.6.2 Teknik dan Alat Perolehan Data .....	41
3.6 Metode Analisa Data.....	42
<b>BAB 4. HASIL DAN PENYAJIAN DATA .....</b>	<b>46</b>
4.1 Sejarah Rumah Sakit Paru Jember .....	46
4.2 Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Rumah Sakit Paru Jember ..	47
4.3 Analisis Strategi Organisasi .....	48
4.4 Keadaan Umum UPT (Unit Pelayanan Tehnis) .....	53
4.5 Struktur Organisasi Rumah Sakit Paru Jember .....	55
4.6 Keadaan Pegawai atau Tenaga Kerja Rumah Sakit Paru Jember ..	62
<b>BAB 5. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>64</b>
5.1 Analisis Data .....	64
5.2 Interpretasi Hasil Analisis Data .....	64
5.2.1 Harapan Responden .....	64
5.2.2 Persepsi Responden.....	83
5.3 ServQual (Service Quality) .....	100
<b>BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>104</b>
6.1 Kesimpulan .....	104
6.2 Saran.....	105

**DAFTAR PUSTAKA..... 106**

**LAMPIRAN..... 108**



## DAFTAR TABEL

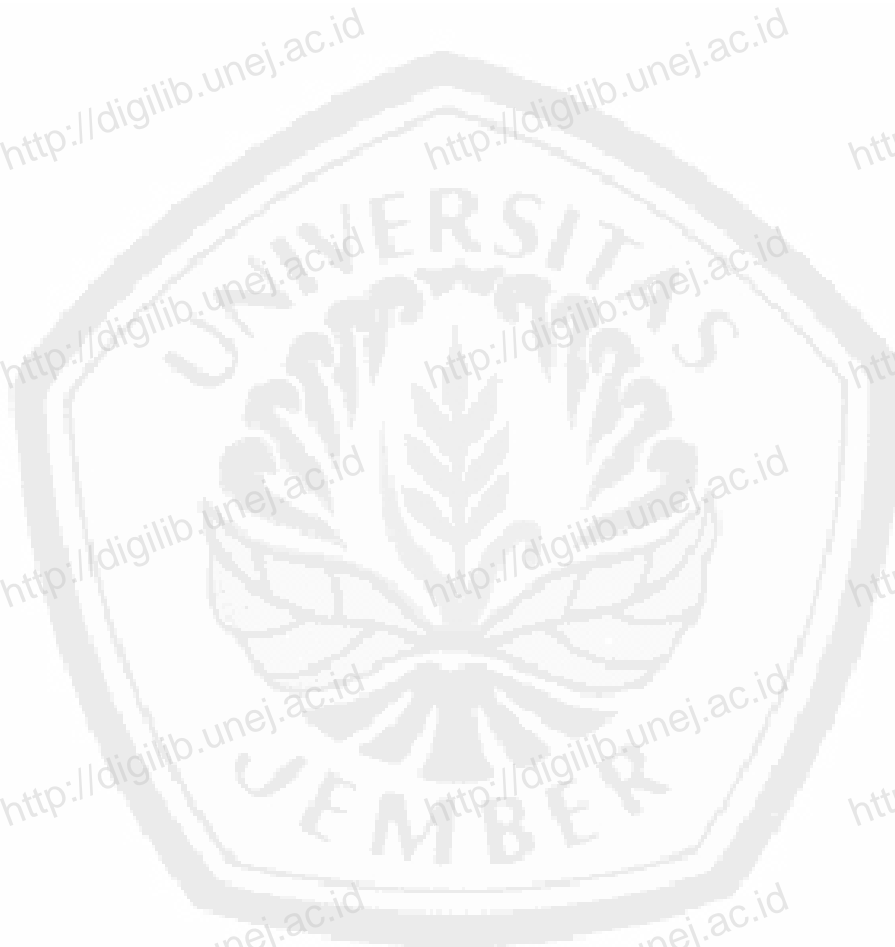
	Halaman
Tabel 1.1 Hasil Survy Indeks Kepuasan Masyarakat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2007 .....	12
Tabel 3.1 Distribusi sampel.....	38
Tabel 4.1 Data Pegawai Rumah Sakit Paru Jember .....	63
Tabel 5.1 Deskripsi fasilitas fisik menurut harapan responden (n=30).....	65
Tabel 5.2 Deskripsi perlengkapan menurut harapan responden (n=30).....	66
Tabel 5.3 Deskripsi penampilan petugas menurut harapan responden (n=30).....	67
Tabel 5.4 Deskripsi sarana komunikasi menurut harapan responden (n=30).....	67
Tabel 5.5 Deskripsi dimensi bukti langsung (tangible) menurut harapan responden (n=30) .....	68
Tabel 5.6 Deskripsi kecepatan dalam memberi pelayanan menurut harapan responden (n = 30).....	69
Tabel 5.7 Deskripsi ketepatan dalam pelayanan menurut harapan responden (n = 30).....	70
Tabel 5.8 Deskripsi keadilan dalam pelayanan menurut harapan responden (n = 30).....	71
Tabel 5.9 Deskripsi Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) menurut harapan responden (n = 30).....	72
Tabel 5.10 Deskripsi kesediaan petugas untuk melayani menurut harapan responden (n = 30).....	73
Tabel 5.11 Deskripsi ketanggapan petugas untuk melayani menurut harapan responden (n = 30).....	74

Tabel 5.12 Deskripsi Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) menurut harapan responden (n = 30).....	75
Tabel 5.13 Deskripsi pengetahuan petugas dalam pelayanan menurut harapan responden (n = 30).....	76
Tabel 5.14 Deskripsi Keramahan dan kesopanan petugas menurut harapan responden (n = 30).....	77
Tabel 5.15 Deskripsi kepercayaan terhadap pelayanan menurut harapan responden (n = 30).....	78
Tabel 5.16 Deskripsi Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) menurut harapan responden (n = 30).....	78
Tabel 5.17 Deskripsi kemudahan melakukan komunikasi dengan petugas menurut harapan responden (n = 30).....	79
Tabel 5.18 Deskripsi perhatian petugas terhadap pasien menurut harapan responden (n = 30).....	80
Tabel 5.19 Deskripsi Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ) menurut harapan responden (n=30).....	81
Tabel 5.20 Harapan responden terhadap kualitas pelayanan kesehatan rawat inap Rumah Sakit Paru Jember .....	82
Tabel 5.21 Deskripsi fasilitas fisik menurut persepsi responden (n=30).....	83
Tabel 5.22 Deskripsi perlengkapan menurut persepsi responden (n=30) .....	84
Tabel 5.23 Deskripsi penampilan petugas menurut persepsi responden (n=30) .....	85
Tabel 5.24 Deskripsi sarana komunikasi menurut persepsi responden (n=30) .....	85
Tabel 5.25 Deskripsi dimensi bukti langsung ( <i>tangible</i> ) menurut persepsi responden (n=30) .....	86
Tabel 5.26 Deskripsi kecepatan dalam memberi pelayanan	



menurut persepsi responden (n = 30) .....	87
Tabel 5.27 Deskripsi ketepatan dalam pelayanan	
menurut persepsi responden (n = 30) .....	88
Tabel 5.28 Deskripsi keadilan dalam pelayanan	
menurut persepsi responden (n = 30) .....	88
Tabel 5.29 Deskripsi Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> )	
menurut persepsi responden (n = 30) .....	89
Tabel 5.30 Deskripsi kesediaan petugas untuk melayani	
menurut persepsi responden (n = 30) .....	90
Tabel 5.31 Deskripsi ketanggapan petugas untuk melayani	
menurut persepsi responden (n = 30) .....	91
Tabel 5.32 Deskripsi Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	
menurut persepsi responden (n = 30) .....	92
Tabel 5.33 Deskripsi pengetahuan petugas dalam pelayanan	
menurut persepsi responden (n = 30) .....	93
Tabel 5.34 Deskripsi Keramahan dan kesopanan petugas	
menurut persepsi responden (n = 30) .....	93
Tabel 5.35 Deskripsi kepercayaan terhadap pelayanan	
menurut persepsi responden (n = 30) .....	94
Tabel 5.36 Deskripsi Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> )	
menurut persepsi responden (n = 30) .....	95
Tabel 5.37 Deskripsi kemudahan melakukan komunikasi dengan petugas	
menurut persepsi responden (n = 30) .....	96
Tabel 5.38 Deskripsi perhatian petugas terhadap pasien	
menurut persepsi responden (n = 30) .....	97
Tabel 5.39 Deskripsi Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> )	
menurut persepsi responden (n = 30) .....	98
Tabel 5.40 Persepsi responden terhadap kualitas pelayanan kesehatan	
rawat inap Rumah Sakit Paru Jember .....	99

Tabel 5.41 Perhitungan ServQual untuk kualitas pelayanan kesehatan rawat inap  
Rumah Sakit Paru Jember ..... 101



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Alur Pelayanan di Instalasi Rawata Inap Rumah Sakit Paru Jember .....	10
Gambar 2.1 Pelayanan Sebagai Proses .....	17
Gambar 2.2 Model Konseptual ServQual .....	27
Gambar 2.3 Kesenjangan antara Harapan Pelanggan dengan Kualitas Pelayanan .....	30
Gambar 2.4 Skema Long Linked Tehnology .....	32
Gambar 2.5 Skema Mediating Technology .....	33
Gambar 2.6 Skema Intensive Technology .....	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RS Paru Jember .....	56
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Instalasi Rawat Inap RS Paru Jember .....	57

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.
2. Surat Pernyataan Diri dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.
3. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari Rumah Sakit Paru Jember.
4. Pedoman Kuesioner.
5. Standar Operasional Prosedur Pelayanan



## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang dan jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pengertian Pelayanan publik sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/2003 mengatakan "Pelayanan Publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan". Dari pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan sebagai kewajiban dalam melaksanakan ketentuan perundang-undangan. Jadi pelayanan publik merupakan perwujudan nyata pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Pemerintah memiliki tugas untuk melayani masyarakat. Bentuk pelayanan yang diberikan haruslah pelayanan yang berkualitas. Hal tersebut sangat penting karena seiring dengan perkembangan masyarakat dimana tingkat kehidupan dan pendidikan masyarakat semakin meningkat maka permintaan masyarakat atas suatu pelayanan yang berkualitas tidak hanya berumpu pada ketersediaan barang atau jasa saja. Masyarakat menuntut pula pelayanan yang baik misalnya seperti pelayanan yang cepat, akurat, ringkas dan harga yang terjangkau. Permintaan masyarakat tersebut idealnya terpenuhi karena masyarakat sebagai penerima pelayanan (*customer*) semakin mengetahui hak dan kewajibannya sebagai warga negara.

Berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, perlu disusun suatu pedoman. Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar atau pedoman pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan itu sendiri. Dimana pedoman pelayanan merupakan acuan yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi