

TINJAUAN KEBUTUHAN REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN BERDASARKAN ANALISIS BEBAN KERJA KESEHATAN (ABK) DI PUSKESMAS CIKANCUNG

Iis Rosdiana Mulyani¹, Ani Siti Rohimah², Meira Hidayati³
Politeknik Piksi Ganesha Bandung^{1, 2, 3}
iisrosdiana3@gmail.com¹, piksi.ani.18303067@gmail.com²,
meirahidayati58@gmail.com³

Received: 23-07-2021
Revised : 24-07-2021
Accepted: 24-08-2021

Abstrak

Latar Belakang: Beban kerja adalah keadaan dimana pekerja diharapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu. Beban kerja merupakan jenis pekerjaan yang sebisa mungkin harus diselesaikan oleh suatu tenaga kerja kesehatan profesional dalam 1 tahun disarana pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil dari observasi di Puskesmas Cikancung terdapat kurangnya petugas rekam medis.

Tujuan: Tujuan penelitian ini adalah untuk secara lebih jelas bagaimana tinjauan kebutuhan perekam medis berdasarkan analisis beban kerja Kesehatan (ABK).

Metode: Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara. Dalam penelitian ini petugas rekam medis di Puskesmas Cikancung berjumlah empat orang. Objek penelitian yang digunakan yaitu tempat pendaftaran.

Hasil: Hasil penelitian berdasarkan analisis beban kerja (ABK) bagian pendaftaran di Puskesmas Cikancung kurangnya petugas rekam medis. Karena kurangnya petugas rekam medis sehingga proses pelayanan akan terhambat. Jumlah kebutuhan rekam medis berdasarkan analisis beban kerja kesehatan (ABK) menetapkan hasil waktu kerja tersedia bagi petugas rekam medis di Puskesmas Cikancung adalah 2.632 jam kerja/tahun atau 157.920 menit/tahun. Untuk menghitung kebutuhan sumber daya manusia kesehatan di Puskesmas Cikancung hasil perhitungan analisis beban kerja didapatkan hasil bahwa tenaga rekam medis di Puskesmas Cikancung petugas rekam medis seharusnya ada 5.

Kesimpulan: Tinjauan kebutuhan perekam medis yang ada di Puskesmas Cikancung berdasarkan metode analisis beban kerja kesehatan (ABK) membutuhkan 5 orang pegawai, saat ini di Puskesmas Cikancung sudah memiliki 4 orang petugas jadi perlu penambahan 1 orang pegawai baru agar memenuhi kebutuhan.

Kata kunci: tinjauan; kebutuhan rekam medis; beban kerja.

Abstract

Background: Workload is a workload is a condition where workers are faced with a task that must be completed at a certain time. The workload is a type of work that as much as possible must be completed by a professional health worker in 1 year in a health service facility. Result based on observation at the Cikancung Health Center lack of medical record officers.

Objective: The purpose of this study is to more clearly know how to determine the need for medical recorders based on Health Workload (ABK) analysis.

Method: This type of research uses a descriptive method and uses the qualitative method. Data collection techniques were carried out by observation and interviews. In this study, the medical record officer at the Cikancung Health Center found four people. The object of research used is the place of registration.

Result: The results of the study based on the workload analysis (ABK) of the registration section at the Cikancung Health Center lacked medical record officers. Due to the lack of a medical record officer, the service process will be hampered. The number of medical records needs to be based on the analysis of the health workload (ABK) determined that the result of working time for a medical officer at the Cikancung Health Center was 2,632 working hours/year or 157,920 minutes/year. To calculate the need for health human resources at the Cikancung Health Center, the results of the workload calculation show that there should be 5.

Conclusion: A review of the need for medical recorders at the Cikancung Health Center based on the method of health workload analysis (ABK) requires 5 employees, currently the Cikancung Health Center already has 4 officers so it is necessary to add 1 new employee to meet the needs.

Keywords: observation; medical records; workload.

*Correspondence Author: Iis Rosdiana Mulyani
Email: iisrosdiana3@gmail.com



PENDAHULUAN

Dalam era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) seperti saat ini, Puskesmas berperan penting sebagai penanggung jawab penyelenggara fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas, Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya ([Kemenkes](#), 2013).

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah dan menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dengan perseorangan tingkat pertama,

yang lebih mengutamakan upaya promotive, dan preventif di wilayah kerjanya ([Asep Septian](#), 2014).

Tuntutan kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan pada era global akan terus berubah karena masalah kesehatan yang dihadapi masyarakat juga terus mengalami perubahan pelayanan kesehatan yang memadai sangat tergantung kepada sumber daya kesehatan yang berkualitas baik ditatanan rumah sakit maupun puskesmas ([Nursalam](#), 2014).

Pelayanan merupakan upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan ([Rangga & Kurniawan](#), n.d.). Pelayanan tenaga kesehatan yang bermutu merupakan salah satu sasaran untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal. Salah satu indikator utama untuk keberhasilan manajemen pada institusi pelayanan kesehatan adalah tercapainya hak atas hidup sehat bagi seluruh lapisan masyarakat ([Mardiyoko](#), 2008).

Proses untuk menetapkan jumlah jam kerja orang yang di gunakan atau dibutuhkan untuk merampungkan suatu pekerjaan dalam waktu tertentu, bertujuan untuk menentukan berapa jumlah personalia dan berapa jumlah tanggung jawab atau beban kerja yang tepat dilimpah kepada seorang petugas, diantaranya dengan cara membagi isi pekerjaan yang mesti diselesaikan oleh hasil satu orang. Atau akan memperoleh jumlah pegawai yang dibutuhkan melalui jumlah jam kerja setiap pegawai tersebut ([Bariyah](#), 1999).

Sumber Daya Manusia merupakan proses sistematis yang digunakan untuk memprediksi permintaan dan penyediaan sumber daya manusia dimasa yang akan datang. Secara sederhana analisis kebutuhan pegawai merupakan suatu proses analisis yang logis dan teratur untuk mematuhi jumlah dan kualitas pegawai yang diperlukan. Tujuannya agar setiap pegawai mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan tugas dan wewenang tanggung jawabnya ([Prasetyowati et al.](#), 2020).

Sumber Daya Manusia Puskesmas terdiri atas Tenaga Kesehatan dan tenaga non kesehatan. Jenis dan jumlah Tenaga Kesehatan dan tenaga non kesehatan sebagaimana dimaksud adalah dihitung berdasarkan analisis beban kerja, dengan mempertimbangkan jumlah pelayanan yang diselenggarakan, jumlah penduduk dan persebarannya, luas wilayah kerja, ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama lainnya di wilayah kerja, dan pembagian waktu kerja ([Pujiana](#), 2017).

Menurut Everly dkk, dalam ([Munandar](#), 2001) mengatakan bahwa beban kerja adalah keadaan dimana pekerja dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu. Kategori lain dari beban kerja adalah kombinasi dari teori dan perhitungan. Beban kerja merupakan jenis pekerjaan yang sebisa mungkin harus diselesaikan oleh suatu tenaga kerja kesehatan profesional dalam 1 tahun disarana pelayanan kesehatan. Oleh karena itu setiap instalasi kesehatan rumah sakit atau puskesmas harus memiliki perekam medis sesuai dengan jurusannya. Dampak yang terjadi apabila beban kerja terlalu berlebihan akan mengakibatkan stres baik fisik maupun psikis. Sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit dapat mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga timbul kebosanan ([Irawati & Carrollina](#), 2017).

Petugas Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (PMIK) merupakan aspek penting untuk mendukung keberhasilan pembangunan kesehatan dan penerapannya harus didukung oleh tenaga profesi perekam medis yang berkualitas untuk memenuhi standar profesi yang telah ditetapkan pemerintah ([Febrianti & Sugiarti](#), 2019).

Puskesmas Cikancung merupakan suatu pelayanan kesehatan yang utama dalam melaksanakan pelayanan bagi masyarakat sekitar namun, terdapat masalah dalam pelayanan, salah satunya yaitu kurang kurangnya kebutuhan petugas Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk secara lebih jelas bagaimana tinjauan kebutuhan perekam medis berdasarkan analisis beban kerja Kesehatan (ABK).

METODE PENELITIAN

1. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif diartikan sebagai metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau objek alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci (Sugiyono, 2016). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan studi pustaka.

Pengumpulan data dalam penelitian ini selain melakukan observasi dan wawancara, penulis juga melakukan studi pustaka. Dimana penulis membaca dan mempelajari serta memahami teori-teori yang dikemukakan dalam buku-buku ilmiah, dokumen, dan sumber data lain yang memiliki relevansi dengan permasalahan yang sedang diteliti penulis.

2. Metode Perencanaan Sumber Daya Manusia Berdasarkan Metode Analisis Beban Kerja (ABK Kesehatan)

- a. Rumus Penetapan Waktu Kerja tersedia sebagai berikut :

$$\text{Waktu kerja tersedia} = \{A - (B + C + D + E)\} \times F$$

Keterangan :

- 1) Hari kerja (A)
- 2) Cuti Tahunan (B)
- 3) Pelatihan waktu yang disediakan untuk program pelatihan per tahun (C)
- 4) Hari libur Nasional berdasarkan keputusan bersama Menteri terkait tentang hari libur nasional (D)
- 5) Ketidakhadiran kerja karena alasan sakit atau tanpa pemberitahuan/izin (E)
- 6) Waktu kerja, sesuai dengan peraturan yang berlaku (F)

- b. Metode Perhitungan Standar Beban Kerja (ABK Kesehatan)

Menurut Alam, Syamsul (2018) . Adapun metode yang dipakai untuk menghitung Standar Beban Kerja (ABK Kesehatan) yaitu :

$$SBK = \frac{\text{Waktu kerja tersedia per tahun}}{\text{Rata - rata waktu per kegiatan pokok (menit)}}$$

- c. Menghitung Standar Kegiatan Penunjang Per Institusi/Fasyankes

Waktu Kegiatan :

- 1) Rata-rata waktu x 365hr, bila satuan waktu perhari
- 2) Rata-rata waktu x 52mg, bila satuan waktu per minggu
- 3) Rata-rata waktu x 12bln, bila satuan waktu per bulan
- 4) Rata-rata waktu x 2 smt, bila satuan waktu persemester

- d. Faktor Tugas Penunjang (FTP) dan Standar Tugas Penunjang (STP)

$$FTP = \frac{\text{Waktu kegiatan}}{\text{WKT}} \times 100$$

$$STP = \frac{1}{\left(1 - \frac{FTP}{100}\right)}$$

- e. Data Capaian (Cakupan) tugas pokok dan kegiatan tiap fasyankes selama kurun waktu 1 tahun.

Rumus Kebutuhan SDMK Sebagai berikut :

$$SDMK = \frac{\text{Capaian 1 Tahun}}{SBK}$$

Keterangan :

- 1) Waktu kerja tersedia (WKT)
- 2) Standar Beban Kerja (SBK)
- 3) Standar Tugas Penunjang (STP)

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Puskesmas Cikancung adalah puskesmas mampu PONEB yang merupakan salah satu dari 65 Puskesmas yang ada di Kabupaten Bandung, tepatnya di Jl raya Cikancung Mandalasari, desa Cikancung kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat mempunyai wilayah seluas 1.780.815 Ha, yang meliputi 5 desa binaan di Wilayah Cikancung.

1. Tinjauan Kebutuhan Rekam Medis Berdasarkan Analisis Beban Kerja Kesehatan (ABK)

Tabel 1. Hasil Karakteristik Petugas Rekam Medis Berdasarkan Pendidikan Di Puskesmas Cikancung

No	Jabatan	SMA	S1 Manajemen Informasi Kesehatan
1	Pelaksana	3	1
Total Keseluruhan			4

Sumber refrensi data table: Puskesmas Cikancung

Berdasarkan data tabel 1 kebutuhan Sumber daya manusia di rekam medis dengan metode ABK terdapat kesenjangan kebutuhan rekam medis. Dapat diketahui dengan cara menghitung kebutuhan beban kerja (ABK) dengan Penambahan sumber daya manusia di bagian rekam medis.

2. Jumlah kebutuhan rekam medis berdasarkan analisis beban kerja Kesehatan (ABK)

Tabel 2. Menetapkan Hasil Waktu Kerja Tersedia

No	Hari Kerja	365 hari
1	Cuti Tahunan	12 hari
2	Pelatihan/Pendidikan	7 hari
3	Hari Libur	12 hari
4	Absen	5 hari
5	Waktu Kerja	8 jam

Sumber referensi data table: Diolah Oleh Peneliti (2021)

$$\begin{aligned} &\text{Waktu Kerja Tersedia} \\ &WKT = \{A - (B + C + D + E)\} \times F \\ &= \{365 - (12 + 7 + 12 + 5)\} \times 8 \\ &= 365 - 36 \times 8 \\ &= 329 \times 8 \\ &= 2.632 \text{ jam kerja/thn} \\ &= 157.920 \text{ mnt/thn} \end{aligned}$$

Berdasarkan tabel 2 dapat disimpulkan waktu kerja tersedia bagi petugas rekam medis di Puskesmas Cikancung adalah 2.632 jam kerja/tahun atau 157.920 mnt/tahun.

Tabel 3. Komponen Beban Kerja Dan Norma Waktu Sub Instalasi Rekam Medis Di Puskesmas Cikancung

No	Tugas Pokok	Norma Waktu
1	Pendaftaran Pasien	2 mnt
2	Mengambil DRM	1 mnt
3	Entry data simpus & P-Care	1 mnt
4	Assembling & Filling + KLPCM	2 mnt
5	Melakukan pencatatan & pelaporan	4 mnt

Sumber referensi data table: Diolah Oleh Peneliti (2021)

Berdasarkan tabel 3 terdapat 5 komponen beban kerja dan norma waktu tugas pokok dihitung menggunakan *stopwatch*.

Tabel 4. Kegiatan Penunjang Di Puskesmas Cikancung

No	Kegiatan Penunjang	WKT	WKT (menit)
1	Ikut Seminar	20 jam	20 jam
2	Mendidik anak PKL	30 jam	30 jam

Sumber referensi data table: Diolah Oleh Peneliti (2021)

Berdasarkan tabel 4 kegiatan penunjang didapatkan dari hasil wawancara kepada petugas rekam medis.

3. Menghitung Standar Beban Kerja Petugas Rekam Medis Di Puskesmas Cikancung

Tabel 5. Hasil Standar Beban Kerja Sub Instalasi Rekam Medis Di Puskesmas Cikancung

No	Tugas Pokok	Norma Waktu	WKT	SBK
1	Pendaftaran Pasien	2 mnt	157.920	78.960
2	Mengambil DRM	1 mnt	157.920	157.920
3	Entry data simpus & P-Care	1 mnt	157.920	157.920
4	Assembling & Filling + KLPCM	2 mnt	157.920	78.960
5	Melakukan pencatatan & pelaporan	4 mnt	157.920	39.480

Sumber referensi data table: Diolah Oleh Peneliti (2021)

Berdasarkan tabel 5 hasil standar beban kerja didapat dari waktu (WKT) dibagi norma waktu dengan hasil standar beban kerja (SBK).

4. Menghitung Standar Kegiatan Penunjang

Tabel 6. faktor Tugas Penunjang (FTP) dan Standar Tugas Penunjang (STP)

No	Kegiatan Penunjang	WKT	WKT (menit)	FTP %
1	Ikut Seminar	20 jam	1200 mnt	0.75
2	Mendidik Anak PKL	30 jam	1800 mnt	1.1
		$FTP = 0,75 + 1,1$ $= 1,85$		

Sumber refrensi data table: Diolah Oleh Peneliti (2021)

Berdasarkan tabel 6 hasil penelitian tugas penunjang kebutuhan rekam medis di Puskesmas Cikancung adalah mengikuti seminar 20 jam/bulan dan mendidik anak PKL 30 jam/bulan. Hasil dari FTP (faktor tugas penunjang) 1,85.

$$FTP(1)=(1200/157.920 \times 100\%)= 0,75$$

$$FTP(2) = (1800/157.920 \times 100\%) = 1,1$$

Standar Tugas Penunjang (STP)

$$STP = \frac{1}{1 - \frac{FTP}{100}}$$

$$STP = \frac{1}{1 - \frac{1,85}{100}}$$

$$STP = \frac{1}{\frac{98,15}{100}}$$

$$STP = \frac{1}{0,9815}$$

$$STP = 1,018$$

Berdasarkan STP (standar tugas penunjang) di Puskesmas Cikancung adalah 1,018.

5. Menghitung kebutuhan SDM Kesehatan

Tabel 7. Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan Tugas Pokok Puskesmas Cikancung

No	Tugas Pokok	SBK	Capaian 1 thn	Kebutuhan Tenaga
1	Pendaftaran Pasien	78.960	91.250	1,15
2	Mengambil DRM	157.920	91.250	0,5
3	Entry data simpus & P-Care	157.920	91.250	0,5
4	Assembling & Filling + KLPCM	78.960	91.250	1,15
5	Melakukan pencatatan & pelaporan	39.480	91.250	2,2

Sumber refrensi data table: Diolah Oleh Peneliti (2021)

$$\begin{aligned} \text{JKT Coding} & 5,4 \\ \text{STP} & 1,018 \\ \text{Kebutuhan SDM} & = \text{JKT} \times \text{STP} \\ & = 5,4 \times 1,018 \\ & = 5,49 \text{ (5 orang)} \end{aligned}$$

Berdasarkan tabel 7 hasil perhitungan analisis beban kerja, didapatkan hasil bahwa tenaga rekam medis di Puskesmas Cikancung petugas rekam medis seharusnya ada 5 orang yang sesuai dengan hasil analisis beban kerja (ABK). Dapat diartikan bahwa beban kerja adalah keadaan dimana pekerja dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu, jenis pekerjaan yang sebisa mungkin harus diselesaikan oleh suatu tenaga kerja kesehatan profesional dalam 1 tahun disarana pelayanan kesehatan. Oleh karena itu setiap instalasi kesehatan rumah sakit atau puskesmas harus memiliki perekam medis sesuai dengan jurusannya ([Aprilia et al.](#), 2017).

B. Pembahasan

Dari hasil observasi peneliti, sumber daya manusia merupakan proses sistematis yang digunakan untuk memprediksi permintaan dan penyediaan sumber daya manusia dimasa yang akan datang ([Prasetyowati et al.](#), 2020). Kebutuhan sumber daya manusia di rekam medis dengan metode analisis beban kerja kesehatan (ABK) terdapat kesenjangan kebutuhan rekam medis, ([Munandar](#), 2001). Dengan cara menghitung kebutuhan beban kerja dengan penambahan sumber daya manusia di bagian rekam medis. Jumlah kebutuhan rekam medis berdasarkan analisis beban kerja kesehatan (ABK) menetapkan hasil waktu kerja tersedia bagi petugas rekam medis di Puskesmas Cikancung adalah 2.632 jam kerja/tahun atau 157.920 menit/tahun. Untuk menghitung kebutuhan sumber daya manusia kesehatan di Puskesmas Cikancung hasil perhitungan analisis beban kerja didapatkan hasil bahwa tenaga rekam medis di Puskesmas Cikancung petugas rekam medis seharusnya ada 5 orang.

KESIMPULAN

Analisis kebutuhan tenaga berdasarkan beban kerja di unit rekam medis Cikancung Tahun 2021 dengan menggunakan metode Analisis Beban Kerja (ABK) Menurut Everly dkk, dalam ([Munandar](#), 2001), mengatakan bahwa beban kerja adalah keadaan dimana pekerja dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu.

Setelah melakukan penelitian di Puskesmas Cikancung, penulis dapat menarik kesimpulan yaitu, hasil prediksi kebutuhan rekam medis yang ada di Puskesmas Cikancung membutuhkan 5 orang pegawai, saat ini Puskesmas Cikancung sudah memiliki 4 orang petugas jadi perlu penambahan 1 orang pegawai baru agar memenuhi kebutuhan.

BIBLIOGRAFI

- Aprilia, F., Samsir, S., & Pramadewi, A. (2017). *[Pengaruh beban kerja, stres kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.](#)* Riau University.
- Asep Septian, M. (2014). *[Pembangunan Sistem Informasi Evaluasi Kinerja Pelayanan Kesehatan UPTD Puskesmas di Lingkungan Dinas Kesehatan Untuk Meningkatkan](#)*

- [Pelayanan Kepada Masyarakat di Kota Cirebon](#). Universitas Komputer Indonesia.
- Bariyah, K. (1999). [Implementasi Disiplin Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan](#). *Likhitaprajna*, 16(2), 27–36.
- Febrianti, L. N., & Sugiarti, I. (2019). Kelengkapan Pengisian Formulir Laporan Operasi Kasus Bedah Obygn Sebagai Alat Bukti Hukum. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMiki)*, 7(1), 9. <http://dx.doi.org/10.33560/jmiki.v7i1.213>
- Irawati, R., & Carollina, D. A. (2017). Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Operator Pada PT Giken Precision Indonesia. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 5(1), 51–58. <https://doi.org/10.35314/inovbiz.v5i1.171>
- KemenKes, R. I. (2013). [Riset kesehatan dasar 2013. Badan Penelitian Dan Pengembangan Kementerian Kesehatan RI, Jakarta.](#)
- Mardiyoko, I. (2008). [Hubungan Kualifikasi Petugas Penerimaan Pasien Baru Rawat Jalan Dalam Kualitas Pelayanan Di Rs Bethesda Yogyakarta.](#) Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Munandar, A. S. (2001). [Psikologi industri dan organisasi.](#)
- Nursalam, D. (2014). [Manajemen Keperawatan" Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional.](#) Salemba Medika.
- Prasetyowati, D., Rasiman, R., Minarti, I. B., & Setiawan, D. F. (2020). Peningkatan Kualitas dan Kemasan pada Kelompok Usaha Kerupuk Ikan di Desa Bendar Kecamatan Juwana Kabupaten Pati. *Abdi: Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat*, 2(2), 110–119. <https://doi.org/10.24036/abdi.v2i2.68>
- Pujiana, P. (2017). [Kualitas Pelayanan Puskesmas Kenjeran Kota Surabaya.](#) Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Rangga, Y. D. P., & Kurniawan, A. P. (n.d.). [Analisis Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Aspek Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Di Kelurahan Kotauneng.](#)
- Sugiyono. (2016). [Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.](#) PT Alfabet.

© 2021 by the authors. Submitted for possible open access publication under the



terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).