

ANALISIS *SERVICE EXCELLENT* (PELAYANAN PRIMA) PADA PELAYANAN POSYANDU DESA SIDODADI LAWANG

Riska Nurrahmawati¹⁾, Nelly Budiharti²⁾, Emmalia Adriantantri³⁾

^{1,2,3)} Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional Malang
Email : riskanurrahmawati9@gmail.com

Abstrak, Posyandu Desa Sidodadi merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang berada di Desa Sidodadi, Kecamatan Lawang. Masalah yang dihadapi adalah petugas posyandu cenderung tidak memperhatikan pentingnya kepuasan masyarakat pada pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat merasa tidak perlu untuk datang secara rutin ke posyandu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh konsep *service excellent* dengan variabel kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*) terhadap kepuasan masyarakat serta untuk mengetahui variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan posyandu Desa Sidodadi. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah *Service Excellent* dengan metode analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas dan uji linearitas), regresi linier berganda, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi (R^2), uji simultan (uji F) dan uji parsial (uji T). Hasil penelitian ini adalah pada Uji T dan Uji F menunjukkan bahwa variabel *Ability* (X1), *Attitude* (X2), *Appearance* (X3), *Attention* (X4), *Action* (X5), dan *Accountability* (X6) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat baik secara parsial maupun simultan. Pada Uji Regresi Linier Berganda dapat diketahui bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan posyandu Desa Sidodadi adalah variabel tanggung jawab (*Accountability*). Masing-masing variabel berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat karena masing-masing variabel mempunyai andil yang cukup penting dalam rangka untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan di Posyandu Desa Sidodadi sehingga penting untuk diperhatikan setiap pelayanan yang diberikan.

Kata kunci : *Service Excellent*, Pelayanan Prima, Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

Saat ini, Indonesia tengah menghadapi pandemi Covid-19. Hal ini berdampak pada segala aspek kehidupan termasuk pada standar pelayanan publik. Posyandu Desa Sidodadi merupakan salah satu fasilitas pelayanan publik dalam bidang kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat.

Tabel 1. Data Jumlah Balita Pada Posyandu Desa Sidodadi

Bulan	Jumlah Balita
Tahun 2020	
Januari	41
Februari	41
Maret	40
April	Libur
Mei	Libur
Juni	Libur
Juli	Libur
Agustus	49
September	51
Oktober	55

November	55
Desember	55

(Sumber : Data Posyandu Desa Sidodadi)

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa dari 64 balita yang terdaftar di Posyandu RW 02 hanya sekitar 49 orang yang memeriksakan balitanya setiap bulan sedangkan 15 orang memilih untuk tidak melakukan pemeriksaan pada bulan tersebut.

Menurut pengamatan penulis, petugas posyandu cenderung tidak memperhatikan pentingnya kepuasan masyarakat pada pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat merasa tidak perlu untuk datang secara rutin ke posyandu. Hal ini terlihat dari kurangnya komunikasi yang aktif antara petugas dengan masyarakat serta panjangnya antrian untuk pemeriksaan sehingga terjadi kerumunan yang dapat menyebabkan kemungkinan tersebarnya virus, maka sebagian ibu merasa enggan untuk datang ke posyandu.

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan

masyarakat di Desa Sidodadi dengan menggunakan metode *Service Excellent*. Penelitian ini menggunakan enam konsep dasar *Service Excellent*, yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accounttability*).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan yang diharapkan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Saputra, 2018).

Service Excellent

Pelayanan Prima (*Service Excellence*) adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada perusahaan (Rahmawatie dan Munawaroh, 2018).

Tujuan Service Excellent

Menurut Suminar dan Apriliawati (2017), Tujuan *Service Excellent* adalah :

1. Memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan.
2. Menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang atau jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
3. Membutuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan.
4. Menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen.
5. Menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.
6. Menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.

Manfaat Service Excellent

Manfaat *Service Excellent* adalah (Suminar dan Apriliawati, 2017) :

1. Upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat
2. Acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan
3. Acuan untuk pelayan, pelanggan atau stakeholders dalam kegiatan pelayanan.

Konsep Dasar Service Excellent

Adapun konsep pelayanan prima menurut Laurena (2015) yaitu :

1. Kemampuan (*Ability*)
Pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan public relation sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi.
2. Sikap (*Attitude*)
Perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan. Sikap sebagai kumpulan perasaan, keyakinan dan kecenderungan perilaku yang secara relatif berlangsung lama yang ditujukan kepada orang, ide, obyek dan kelompok orang.
3. Penampilan (*Appearance*)
Penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja ataupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
4. Perhatian (*Attention*)
Kepedulian penuh terhadap pelanggan / pengguna baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pengguna maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
5. Tindakan (*Action*)
Berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan
6. Tanggungjawab (*Accountability*)
Suatu sikap keberpihakkan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

METODE

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah observasi, dokumentasi dan pembagian kuisioner terhadap anggota Posyandu Desa Sidodadi dengan sampel sebanyak 64 orang menggunakan nilai skala likert 1-5.

Tabel 2. Skoring Angket Kepuasan Masyarakat

Kategori Respon	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5

Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

(Sumber : Putri, 2019)

Tabel 2 menjelaskan nilai yang diberikan untuk masing-masing kategori respon pada angket. Nilai untuk Sangat Setuju = 5, Setuju = 4, Netral = 3, Tidak Setuju = 2 dan Sangat Tidak Setuju = 1.

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner dengan membandingkan nilai r hitung (*correlated item-total correlation*) dengan nilai r tabel Rahayu, (2018).

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur reliabilitas atau kehandalan suatu kuisisioner. Kuisisioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten dari waktu ke waktu (Yenni, 2018).

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan persyaratan analisis regresi berganda yang bertujuan untuk memperoleh hasil analisis yang valid. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian adalah:

1. Uji Normalitas
2. Uji Multikolinearitas
3. Uji Heterokesdastisitas
4. Uji Linearitas

Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk menguji hubungan pengaruh antara satu variabel dengan variabel lain yang terdiri dari dua atau lebih variabel independen dan satu variabel dependen.

Uji Koefisien Korelasi

Uji koefisien korelasi bertujuan menentukan keeratan hubungan antara variabel kualitas layanan dengan variabel kepuasan masyarakat (Ariyanti dan Nurmalasari, 2015).

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) merupakan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Semakin tinggi koefisien

determinasi, semakin tinggi kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel terikat (Ariyanti dan Nurmalasari, 2015).

Uji Simultan (Uji F)

Pengujian dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Yenni, 2018).

Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial (T) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Hendri dan Roy Setiawan, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum dilakukan pengolahan data, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas pada kuisisioner yang digunakan. Berdasarkan hasil penelitian pada uji validitas diketahui bahwa setiap butir pertanyaan memiliki nilai r hitung $>$ r tabel (0,242) dan bernilai positif sehingga dinyatakan valid. Pada hasil uji reliabilitas didapatkan nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0,60 sehingga variabel *Ability* (X1), *Attitude* (X2), *Appearance* (X3), *Attention* (X4), *Action* (X5), *Accountability* (X6) dan *Kepuasan Masyarakat* (Y) dapat dinyatakan reliabel.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas *One Sample Kolmogorov Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual
N	63
Normal Parameters ^{a,b} Mean	,0000000
Std. Deviation	1,35723652
Most Extreme Differences Absolute	,090
Positive	,066
Negative	-,090
Test Statistic	,090
Asymp. Sig. (2-tailed)	,200 ^{c,d}

(Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2021)

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui nilai Asymp. Sig (2-tailed) adalah 0,200 lebih besar dari 0,05. Sesuai dengan pengambilan keputusan dalam uji normalitas *One Sample*

Kolmogorov Smirnov dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi secara normal.

Uji Multikolonieritas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
Ability_X1	,565	1,769
Attitude_X2	,745	1,342
Appearance_X3	,669	1,494
Attention_X4	,754	1,327
Action_X5	,464	2,157
Accountability_X6	,760	1,316

(Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2021)

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa keenam variabel memiliki nilai toleransi > 0,10 dan nilai VIF < 10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas pada model regresi.

Uji Heterokedastisitas

Tabel 5. Hasil Uji Heterokedastisitas dengan Metode Glejser

Model	Unstandardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	-,044	1,842	-,024	,981
Ability_X1	,041	0,71	,586	,560
Attitude_X2	-,099	,077	-,1,273	,208
Appearance_X3	,065	,131	,493	,624
Attention_X4	,180	,070	2,593	,012
Action_X5	-,091	,171	-,530	,598
Accountability_X6	-0,37	,122	-,302	,764

(Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2021)

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi keenam variabel > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heterokedastisitas pada persamaan regresi.

Uji Linearitas

Tabel 6. Hasil Uji Linearitas

	Sig. Of Deviation from Linearity
Kepuasan_Y * Ability_X1	,116
Kepuasan_Y * Attitude_X2	,679
Kepuasan_Y * Appearance_X3	,250
Kepuasan_Y * Attention_X4	,585

Kepuasan_Y * Action_X5	,081
Kepuasan_Y * Accountability_X6	,112

(Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2021)

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui nilai signifikansi masing-masing variabel > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Regresi Linier Berganda

Tabel 7. Hasil Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	6,101	,780	7,824	,000
Total_X1	,081	,039	2,089	,041
Total_X2	,196	,067	2,909	,005
Total_X3	,156	,063	2,465	,017
Total_X4	,218	,083	2,620	,011
Total_X5	,118	,048	2,443	,018
Total_X6	,345	,085	4,063	,000

(Sumber: Hasil Pengolahan SPSS, 2021)

Berdasarkan tabel 7 dapat disusun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 6,101 + 0,081X1 + 0,196X2 + 0,156X3 + 0,218X4 + 0,118X5 + 0,345X6$$

Uji Koefisien Korelasi

Berdasarkan hasil uji koefisien korelasi dapat disimpulkan bahwa nilai *Pearson Correlation* antara *Ability* (X1) dengan *Kepuasan Masyarakat* (Y) memiliki korelasi yang positif dengan tingkat hubungan yang kuat. Sedangkan nilai *Pearson Correlation* antara *Attitude* (X2), *Appearance* (X3), *Attention* (X4), *Action* (X5) dan *Accountability* (X6) dengan *Kepuasan Masyarakat* (Y) memiliki korelasi yang positif dengan tingkat hubungan yang sangat kuat.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,977 ^a	,954	,949	,204

(Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2021)

Berdasarkan Tabel 8 dapat diketahui nilai *R* adalah 0,977, atau sama dengan 97,7%. Hal ini menyatakan bahwa 97,7% variabel Kepuasan (*Y*) dapat dijelaskan oleh keenam variabel independen yaitu *Ability* (*X1*), *Attitude* (*X2*), *Appearance* (*X3*), *Attention* (*X4*), *Action* (*X5*), dan *Accountability* (*X6*). Sedangkan sisanya (100% - 97,7% = 2,3%) dijelaskan oleh faktor lain di luar enam variabel bebas yang telah disebutkan. Nilai Standar Error of Estimate (SEE) sebesar 0,204.

Uji Simultan (Uji F)

Hipotesis:

H₀ : *Ability*, *Attitude*, *Appearance*, *Attention*, *Action* dan *Accountability* secara bersama-sama tidak berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Posyandu Desa Sidodadi.

H_a : *Ability*, *Attitude*, *Appearance*, *Attention*, *Action* dan *Accountability* secara bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Posyandu Desa Sidodadi.

Tabel 9. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1					
Regression	48,622	6	8,104	195,522	,000 ^b
Residual	2,362	57	,041		
Total	50,984	63			

(Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2021)

Berdasarkan Tabel 9 dapat diketahui nilai *F* hitung sebesar 195,522 > *F* tabel sebesar 2,26 maka *H₀* ditolak dan *H_a* diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Ability* (*X1*), *Attitude* (*X2*), *Appearance* (*X3*), *Attention* (*X4*), *Action* (*X5*), dan *Accountability* (*X6*) secara bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan (*Y*), dengan signifikansi 0,000 (tingkat kesalahan 0%).

Uji Parsial (T Test)

Hipotesis :

H₀ : Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel terikat dengan variabel bebas secara parsial

H_a : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel terikat dengan variabel bebas secara parsial.

Tabel 10. Hasil Uji Parsial (Uji T)

Model	Unstandardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	6,101	,780	7,824	,000
Total_X1	,081	,039	2,089	,041
Total_X2	,196	,067	2,909	,005
Total_X3	,156	,063	2,465	,017
Total_X4	,218	,083	2,620	,011
Total_X5	,118	,048	2,443	,018
Total_X6	,345	,085	4,063	,000

(Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2021)

Berdasarkan tabel 10 dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *t* hitung > *t* tabel, maka *H₀* ditolak dan *H_a* diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kepuasan Masyarakat (*Y*) dengan variabel *Ability* (*X1*), *Attitude* (*X2*), *Appearance* (*X3*), *Attention* (*X4*), *Action* (*X5*), dan *Accountability* (*X6*).

Pembahasan

1. Pengaruh *Ability* (*X1*) terhadap Kepuasan Masyarakat (*Y*)

Kepuasan masyarakat di Posyandu Desa Sidodadi Lawang dipengaruhi oleh *Ability* (Kemampuan) petugas posyandu. Artinya, kemampuan petugas posyandu dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan yang diberikan sehingga perlu adanya pembinaan dan pelatihan khusus bagi para petugas posyandu untuk lebih meningkatkan kemampuan dan pengetahuan tentang kesehatan ibu dan balita.

2. Pengaruh *Attitude* (*X2*) terhadap Kepuasan Masyarakat (*Y*)

Kepuasan masyarakat di Posyandu Desa Sidodadi Lawang dipengaruhi oleh *Attitude* (sikap) petugas posyandu. Artinya, sikap yang ditunjukkan oleh petugas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, sehingga penting adanya untuk menunjukkan sikap yang ramah, sopan dan menghargai pada setiap pelayanan yang diberikan.

3. Pengaruh *Appearance* (*X3*) terhadap Kepuasan Masyarakat (*Y*)

Kepuasan masyarakat di Posyandu Desa Sidodadi Lawang dipengaruhi oleh

Appearance (penampilan) petugas posyandu. Artinya, penampilan yang rapi serta mengenakan alat pelindung diri lengkap meliputi masker, sarung tangan, face shield dan jubah medis dapat memberikan kepuasan dalam rasa aman bagi masyarakat karena petugas posyandu telah mengikuti aturan yang dianjurkan pemerintah untuk mencegah penularan covid-19.

4. Pengaruh *Attention* (X4) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Kepuasan masyarakat di Posyandu Desa Sidodadi Lawang dipengaruhi oleh *Attention* (perhatian) petugas posyandu. Artinya, perhatian yang diberikan oleh petugas posyandu berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat karena masyarakat dapat memberikan kritik dan saran yang dapat memajukan posyandu desa, juga dapat memberikan rasa nyaman pada saat melakukan pemeriksaan kesehatan di posyandu.

5. Pengaruh *Action*(X5) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Kepuasan masyarakat di Posyandu Desa Sidodadi Lawang dipengaruhi oleh *Action* (tindakan) petugas posyandu. Tindakan yang dilakukan oleh petugas posyandu dalam melakukan pemeriksaan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat karena kecepatan dan ketepatan dalam melakukan pemeriksaan dapat berpengaruh terhadap antrian. Tindakan pemeriksaan yang lama akan menimbulkan antrian yang panjang sehingga terjadi kerumunan dan dapat menyebabkan tersebarnya virus.

6. Pengaruh *Attention* (X4) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Kepuasan masyarakat di Posyandu Desa Sidodadi Lawang dipengaruhi oleh *Accountability* (tanggung jawab) petugas posyandu. Tanggungjawab petugas posyandu dalam memberikan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat karena masyarakat dapat dengan mudah melakukan pemeriksaan ibu dan anak setiap bulan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan tentang pengaruh konsep Service Excellent (*ability, attitude, appearance,*

attention, action dan accountability) terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan posyandu Desa Sidodadi Lawang, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada Uji T dan Uji F menunjukkan bahwa variabel *Ability* (X1), *Attitude* (X2), *Appearance* (X3), *Attention* (X4), *Action* (X5), dan *Accountability* (X6) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat baik secara parsial maupun simultan.
2. Pada Uji Regresi Linier Berganda dapat diketahui bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan posyandu Desa Sidodadi adalah variabel tanggungjawab (*Accountability*).

Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dikemukakan beberapa saran bagi objek penelitian maupun peneliti lainnya yang ingin mengembangkan penelitian yang sejenis :

1. Bagi petugas Posyandu Desa Sidodadi diharapkan lebih meningkatkan lagi dalam segi pelayanan prima (*ability, attitude, appearance, attention, action, dan accountability*) agar dapat lebih memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Saran perbaikan untuk setiap variabel :
 - a. *Ability* (Kemampuan) : Mengadakan pelatihan lanjutan bagi petugas posyandu agar menambah ilmu dan keterampilan para petugas posyandu dalam pelayanan kesehatan.
 - b. *Attitude* (Sikap) : Menciptakan komunikasi yang aktif antara petugas posyandu dengan masyarakat.
 - c. *Appearance* (Penampilan) : Menggunakan APD lengkap meliputi masker, sarung tangan, *face shield*, dan jubah medis.
 - d. *Attention* (Perhatian) : Menyediakan kotak kritik dan saran untuk menampung aspirasi masyarakat
 - e. *Action* (Tindakan) : Meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan posyandu agar mengurangi terjadinya antrian panjang dan kerumunan yang menyebabkan kemungkinan tersebarnya virus.
 - f. *Accountability* (Tanggung Jawab) : Membuat Grup Whatsapp agar petugas

lebih mudah dalam menjangkau dan memonitor para ibu dan balita.

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi untuk mengembangkan penelitian tentang *service excellent* dengan melibatkan lebih banyak subyek dan variabel yang bervariasi agar hasil yang dicapai lebih representatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyanti dan Nurmalasari. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Regresi Linier Studi Kasus PT. Bank Central Asia Tbk Cabang Kalimantan*. Jurnal Pilar Nusa Mandiri, Vol. XI, No.2, STMIK Nusa Mandiri, Jakarta.
- Laurena, Deby Julia. 2015. *Analisis Pelayanan Dengan Konsep A6 Pada Perpustakaan Tinggi Negeri Surabaya*. Fakultas Ilmu Sosial dan Publik, Universitas Airlangga, Surabaya.
- Putri, Dwi Wahyuni. 2019. *Pengaruh Service Excellent dan Performance Terhadap Citra Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Muamalat Harkat Sukaraja*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
- Rahayu, Retno Sri. 2018. *Pengaruh Service Excellence Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intevening (Studi Kasus: BNI Syariah KC Semarang)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Salatiga.
- Rahmawatie, Lilly Cahaya Dan Munawaroh, Rr. Siti. 2018. *Analisis Service Excellence Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Produk Prenagen Mommy Di PT Sanghiang Perkasa Cabang Banjarmasin*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Banjarmasin.
- Saputra, Deny Indrawan. 2018. *Pelayanan Prima (Service Excellence) di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour dan Travel Umroh dan Haji Mabruur Mandiri) Surabaya*. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya.
- Suminar, Ratna dan Apriliawati, Mia. 2017. *Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa SIP Tc Paramount Summarecon*. Jurnal Sekretari, Vol. 4, No. 2, Universitas Pamulang.
- Yenni. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Makassar Selatan*. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Makassar.