

**STUDI TERHADAP KEPUASAN ATAS PELAYANAN
PUSKESMAS DI SURAKARTA**



Disusun Oleh :

**MAKSUM AINAINI
NIM : P 100040008**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2006**

NOTA PEMBIMBING

Prof. Dr. H.Bambang Setiaji, MS
Dosen Program Magister Manajemen
Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas
Hal : Tesis Saudara Maksum Ainaini

Kepada
Yth. Direktur Proqram Pasca Sarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap tesis saudara:

Nama : Maksum Ainaini
NIM : P.1000 40008
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Studi Terhadap Kepuasan Pelayanan Puskesmas Di Surakarta

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, Juli 2006

Pembimbing Utama

Prof. Dr. H.Bambang Setiaji, MS

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maksum Ainaini

NIM : P.1000 40008

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul : Studi Terhadap Kepuasan Pelayanan Puskesmas Di Surakarta

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil kerja saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Surakarta, Juli 2006

Yang membuat pernyataan

Maksum Ainaini

INTISARI

Krisis yang berkepanjangan masih dialami bangsa ini, masyarakat menengah kebawah merasa berat terhadap krisis ini sehingga daya beli terhadap barang dan jasa apapun mereka turun. Apalagi untuk masalah kesehatan dan penyembuhannya menjadi semakin terabaikan, bahkan ada yang tidak mampu membeli obat sehingga membiarkan saja penyakit itu. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang didirikan oleh pemerintah adalah institusi pelayanan kesehatan masyarakat yang dituntut untuk memenuhi pelayanan kesehatan masyarakat dengan baik sebagai tugas pokoknya. Penelitian ini mempunyai permasalahan “apakah kualitas pelayanan Puskesmas berdasarkan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, dan *empathy* secara parsial mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas di Surakarta, dan apakah kualitas pelayanan Puskesmas berdasarkan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, dan *empathy* secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas”. Dalam penelitian ini sampelnya yaitu para pasien yang sedang melakukan pengobatan dari tujuh Puskesmas yang terletak di lima kecamatan kota Surakarta. Alat analisis yang penulis gunakan adalah regresi berganda.

Dari hasil penelitian didapatkan hasil-hasil; angka koefisien determinasi diperoleh sebesar 0,35 hal ini menunjukkan bahwa 35% variasi variabel kepuasan pelayanan pasien dapat dijelaskan oleh variabel dari dimensi *service quality* yaitu *reliability* (X_1), *responsive* (X_2), *assurance* (X_3), *empathy* (X_4), dan *tangible* (X_5). Nilai t_{hitung} untuk *reliability* (X_1) sebesar (2,493), *assurance* (X_3) sebesar (2,581), *emphaty* (X_4) sebesar (2,262) dan *Tangibles* (X_5) lebih besar dari t_{tabel} (1,682) maka H_0 ditolak sehingga *reliability*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelayanan pasien. Sedangkan t_{hitung} untuk *responsiveness* (X_2) sebesar (0,874) lebih kecil dari t_{tabel} (1,984) maka H_0 diterima sehingga *Responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil penghitungan komputer menyebutkan bahwa nilai Beta dari kelima dimensi *service quality* yaitu *Assurance* sebesar (1,375), *reliability* sebesar (0,866), dan *empathy* sebesar (0,810). Hal ini dapat dilihat bahwa *Assurance* mempunyai nilai Beta paling tinggi, dengan demikian bahwa dimensi *Assurance* mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan, kemudian yang kedua adalah variabel *reliability*, dan ketiga adalah variabel *emphaty*. Hasil uji F diperoleh nilai F_{hitung} (23,393) lebih besar dari F_{tabel} (2,21). Dengan demikian hipotesis terbukti bahwa lima dimensi *service quality* yaitu *reliability* (X_1), *responsiveness* (X_2), *assurance* (X_3), *empathy* (X_4), dan *tangible* (X_5) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelayanan pasien puskesmas-puskesmas di Surakarta.

Kata Kunci: *Serqual*, Dimensi Kualitas Pelayanan, Puskesmas.

ABSTRACT

Endless crisis still be experienced by this nation, middle society downwards feel weight to this crisis so that purchasing power to any service and goods they descend. Surely for problem of healing and health become uncared progressively, may even exist which unable to buy drug so that just let of that disease. Puskesmas founded by government is institution of service of health of society claimed to fulfill service of health socialize better as in essence duty. This research have “whether quality of service of Puskesmas of pursuant to dimension of *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, and *empathy* by parsial have influence to satisfaction patient of Puskesmas in Surakarta, and whether quality of service of Puskesmas pursuant to *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, and *empathy* together have influence which signifikan to satisfaction of patient Puskesmas. Sampel in this research that is all patient which is in pursuance of medication from seven Puskesmas which is located in five subdistrict of town Surakarta.

From result of research have got; coefficient of determination obtained equal to 0,35 of this matter indicate that 35% variation of variable satisfaction service of explainable patient by variable from dimension of *service quality* that is *reliability* (X_1), *responsive* (X_2), *assurance* (X_3), *empathy* (X_4), and *tangible* (X_5). T-value for reliability (X_1) equal to (2,493), assurance (X_3) equal to (2,581), empathaty (X_4) equal to (2,262) and Tangibles (X_5) bigger than $t_{tabel}(1,682)$ hence H_0 refused so that *reliability*, *assurance*, *emphaty*, and *tangibles* have an effect on by signifikan to satisfaction of patient service. While t-value for responsiveness (X_2) equal to (0,874) smaller than $t_{tabel}(1,984)$ hence H_0 accepted so that Responsiveness do not have an effect on by signifikan to customer satisfaction. From result of enumeration of computer mention that value of Beta from fifth of dimension of *service quality* that is *Assurance* equal to (1,375), *reliability* equal to (0,866), and *empathy* equal to (0,810). This matter is visible that *Assurance* have value of highest Beta, thereby that dimension of *Assurance* have dominant influence to customer satisfaction, then secondly is variable of *reliability*, and third is variable of *emphaty*. Result of test of F obtained value of F-value (23,393) bigger than F-tabel (2,21). Thereby the hypothesis proven by that five dimension of *service quality* that is *reliability* (X_1), *responsiveness* (X_2), *assurance* (X_3), *empathy* (X_4), and *tangible* (X_5) together have influence which significant to satisfaction of service patient.

Keyword: *Serqual, Dimension of Service Quality, Puskesmas.*

MOTTO

Ya Alloh ! Aku mohon kepada Engkau keselamatan dalam Agama, kesehatan dalam tubuh, bertambah ilmu, keberkahan dalam Rezeki, taubat sebelum mati, rahmat ketika mati, dan ampunan sesudah mati.

Ya Alloh ! mudahkanlah kami ketika sekarat, lepaskanlah dari api neraka, dan mendapat kemaafan ketika di hisab.

Ya Alloh ! Janganlah Engkau guncangkan (bimbangkan) hati kami setelah mendapat petunjuk, berilah kami rahmat disisi Engkau, sesungguhnya Engkau Maha Pemberi.

Ya Alloh ! Tuhan kami, berilah kami kebajikan didunia, kebajikan diakhirat, dan peliharalah kami dari azab api neraka.

Kupersembahkan karya ini untuk:

Anak-anakku tersayang.

Risca, Reza dan Annisa

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Tesis ini merupakan salah satu syarat wajib bagi penulis dalam mencapai gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta. Dalam penyusunan tesis ini, penulis mengemukakan sebuah judul: "STUDI TERHADAP KEPUASAN ATAS PELAYANAN PUSKESMAS DI SURAKARTA".

Penulis telah berusaha sebaiknya-baiknya dalam penyusunan tesis ini, akan tetapi penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran para pembaca terhadap isi tesis ini. Tersusunnya tesis ini adalah berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. H. M. Wahyuddin, MS, selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta memberikan kemudahan dalam proses menuju bimbingan.
2. Prof Dr. H. Bambang Setiaji, MS selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta sekaligus sebagai pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk-petunjuk serta kemudahan dalam penyusunan tesis ini.
3. Kepala Dinas Kesehatan kota Surakarta yang telah memberikan fasilitas terselesaikannya tesis ini
4. Dokter, perawat bidan dan staf Puskesmas di Wilayah Kota Surakarta yang telah menyediakan waktu untuk membantu dan memberikan data-data yang penulis perlukan.
5. Semua sahabat dan teman-teman yang turut memberikan saran, motivasi, dan doa kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.

Semoga segala budi baik yang telah beliau berikan kepada penulis mendapat imbalan dari Alloh SWT. Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangannya, oleh karena itu kritik dan saran akan diterima dengan senang hati demi

kesempurnaan penulisan tesis ini. Akhirnya, semoga tesis ini ada manfaatnya baik pada diri sendiri maupun pihak lain yang membutuhkan.

Surakarta, Juli 2006

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
INTISARI	v
ABSTRACT	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Pemasaran.....	8
B. Tinjauan Jasa	8
1. Definisi Jasa.....	8
2. Karakteristik Jasa	9
C. Kualitas Jasa	11
1. Definisi Kualitas Jasa	11
2. Dimensi Kualitas Jasa	12
D. Kepuasan Pelanggan	15
1. Definisi Kepuasan Pelanggan.....	15
2. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	16
3. Rantai Nilai.....	16
4. Hubungan Kepuasan Pelanggan Dengan Kualitas.....	21
E. Hipotesa.....	21

BAB	III	METODOLOGI PENELITIAN.....	23
	A.	Kerangka Penelitian.....	23
	B.	Model	25
	C.	Rencana Analisis	25
	D.	Definisi Variabel, dan Pengukuran Variabel.....	29
	E.	Jenis Data dan Sumber Data.....	31
	F.	Metode Pengumpulan Data dan Uji Instrumen	32
BAB	IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	36
	A.	Analisis Data	36
	1.	Uji Instrumen.....	36
	2.	Uji Hipotesis	41
	3.	Uji Ketepatan Model.....	46
	4.	Uji Asumsi Klasik.....	47
	B.	Pembahasan	50
BAB	V	KESIMPULAN DAN SARAN	51
	A.	Kesimpulan	51
	B.	Saran-saran	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i>	37
2. Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i>	37
3. Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i>	38
4. Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel <i>Emphaty</i>	38
5. Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel <i>Tangibles</i>	39
6. Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Masing-masing Variabel.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar

Halaman

1. Gambar 2.1 Macam Gap Yang Terjadi	14
2. Gambar 2.2 <i>Value Chain</i>	18
3. Gambar 2.3 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	20
4. Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran.....	24

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Krisis yang berkepanjangan masih dialami bangsa ini, masyarakat menengah kebawah merasa berat terhadap krisis ini sehingga daya beli terhadap barang dan jasa apapun mereka turun. Apalagi untuk masalah kesehatan dan penyembuhannya menjadi semakin terabaikan, bahkan ada yang tidak mampu membeli obat sehingga membiarkan saja penyakit itu. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang didirikan oleh pemerintah adalah institusi pelayanan kesehatan masyarakat yang dituntut untuk memenuhi pelayanan kesehatan masyarakat dengan baik sebagai tugas pokoknya. Tuntutan ini adalah mutlak agar tercipta sebuah imej baik dari Puskesmas sebagai bentuk pengabdian pemerintah kepada masyarakat yang memerlukan jasa kesehatan dengan biaya yang terjangkau. Namun terkadang karena biaya murah inilah dikawatirkan pelayanan Puskesmas tidak seperti yang diharapkan pasien. Oleh karena itu dipandang sangat perlu suatu konsep berwawasan pelanggan (pasien) di mana Puskesmas memusatkan perhatian penuh terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, walaupun Puskesmas tidak mengutamakan laba dalam beroperasinya.

Sifat khusus dari pelayanan kesehatan adalah baik para *health provider* (dokter dan perawat) maupun konsumen jarang mempertimbangkan aspek biaya sepanjang hal itu menyangkut masalah penyembuhan suatu penyakit. Konsumen menyerahkan sepenuhnya kepercayaannya kepada pihak rumah

sakit untuk penyembuhan penyakitnya. Sehingga perhatian para *health provider* yang bertemu langsung dengan konsumen sangat dibutuhkan.

Sebagai institusi jasa kesehatan masyarakat umum puskesmas tidak hanya dituntut untuk memenuhi pelayanan kesehatan masyarakat dengan baik, akan tetapi juga harus mampu bersaing untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Tuntutan ini adalah mutlak agar tercipta sebuah loyalitas konsumen yang kelak akan menjadi aset yang berharga bagi puskesmas di masa depan nanti. Oleh karena itu diperlukan suatu konsep berwawasan pelanggan di mana puskesmas memusatkan perhatian penuh terhadap kebutuhan dan keinginan pasien.

Namun usaha-usaha yang dilakukan puskesmas guna mencapai kualitas pelayanan yang baik belum tentu sesuai dengan harapan-harapan yang diinginkan pasien. Karena kenyataannya, pasien belum tentu mendapatkan kepuasan sesuai dengan harapan pasien. Kepuasan yang dirasakan pasien tergantung dari persepsi mereka terhadap harapan dan kualitas pelayanan yang diberikan puskesmas. Apabila harapan pelanggan lebih besar dari kualitas pelayanan yang diterima maka konsumen tidak puas. Demikian pula sebaliknya, apabila harapan sama atau lebih kecil dari kualitas pelayanan yang diterima, maka pasien akan puas.

Penilaian kualitas jasa sebagaimana umumnya akan meliputi lima dimensi kualitas yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud (Parasuraman, 1985: 44). Keandalan meliputi penerimaan dan pemeriksaan tepat dan cepat, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit dan jadwal

pelayanan yang tepat, misalnya visit dokter dan perawat. Ketanggapan meliputi keluhan pasien yang selalu diperhatikan, ditanggapi, dan ditangani cepat, dan memberikan informasi yang jelas kepada pasien. Keyakinan meliputi pengetahuan dan kemampuan dokter dalam menetapkan diagnosis penyakit dan ketrampilan perawat dan petugas lain dalam bekerja, pelayanan yang sopan, ramah, jaminan keamanan, kepercayaan, dan kenyamanan dalam menjalani perawatan. Empati meliputi keluhan pasien diperhatikan, sikap dokter dan perawat yang sabar dan simpatik. Berwujud meliputi ruangan yang bersih, rapi dan nyaman, peralatan kesehatan yang bersih dan lengkap, kerapian dan kebersihan dokter, perawat dan petugas yang lain. (Supranto, 1997: 265). Definisi kualitas pelayanan/jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof (Tjiptono, 1996: 59), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan yang diharapkan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kepuasan konsumen adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Tjiptono, 1996: 146). Kepuasan dapat diartikan juga sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakannya dengan prosedur atau harapannya (Kotler, 1997: 36). Pada dasarnya, pengertian kepuasan/ketidakpuasan konsumen merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai

dengan yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka jasa yang dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Terkait dengan dunia jasa puskesmas yang notabene merupakan sebuah bisnis yang sangat mengutamakan keselamatan dan kepuasan pelanggan, maka puskesmas dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya dan melakukan inovasi secara terus-menerus agar hubungan kepercayaan antara puskesmas dan pasien akan tetap terjaga. Untuk itu puskesmas perlu melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanannya dan apa yang diharapkan oleh seorang pelanggan/pasien terhadap pelayanan di puskesmas tersebut.

Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui seberapa jauh tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas di Surakarta, faktor-faktor pelayanan apa yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Dengan mengetahui beberapa hal penting tersebut maka akan dapat diketahui bagaimana Puskesmas harus mengambil suatu langkah-langkah strategis untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat luas. Kepuasan pelayanan pasien (pelanggan) adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah

pemakaiannya (Tjiptono, 1996: 146). Sedangkan dalam jurnal '*Delivering Service Quality*', Parasuraman, Zeithaml, dan Berry merumuskan kualitas pelayanan ke dalam lima (5) dimensi kualitas yaitu *reliability* (kemampuan mewujudkan janji), *responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan layanan), *assurance* (kemampuan memberikan jaminan layanan), *empathy* (kemampuan Puskesmas memahami keinginan pelanggan), dan *tangibles* (tampilan fisik layanan).

B. Perumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan Puskesmas berdasarkan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, dan *empathy* secara parsial mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas di Surakarta ?
2. Apakah kualitas pelayanan Puskesmas berdasarkan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, dan *empathy* secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas di Surakarta ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, dan *empathy* secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien puskesmas di Surakarta.

2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, dan *empathy* secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien puskesmas di Surakarta.
3. Untuk mengetahui faktor yang paling dominan yang mempengaruhi kualitas tingkat pelayanan yang didasarkan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien puskesmas di Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Diharapkan peneliti mampu mengaplikasikan teori-teori yang didapatkan dari perkuliahan di program pasca magister manajemen sehingga meningkatkan pemahaman terhadap teori dan realita yang ada.

2. Bagi Institusi Puskesmas

Penelitian ini bagi puskesmas-puskesmas di wilayah Surakarta dapat digunakan sebagai acuan untuk langkah kedepan bagaimana cara meningkatkan keberhasilan usaha. Dari penelitian ini dapat diketahui hal-hal apa saja yang harus dibenahi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien yang mendukung keberhasilan usaha.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian dapat dijadikan dasar teori bagi penelitian sejenis lebih lanjut, agar di ungkap lebih jauh lagi mengenai faktor-faktor yang dipentingkan pelanggan/pasien khususnya di lingkungan kesehatan.