

Pengembangan Sumber Daya Manusia melalui Perspektif Mall Pelayanan Publik dalam Upaya Pelayanan di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Tulungagung

Agus Sugiyanto

Universitas Islam Kadiri, Indonesia

e-mail: sugiyanto99@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengembangan sumber daya manusia melalui perspektif mall pelayanan publik dalam upaya pelayanan di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Tulungagung. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif, dimana peneliti juga ikut terjun dan merupakan satu bagian dari lokasi penelitian dan diharapkan dapat memberikan deskripsi yang lebih aktual sehingga agar dapat memberikan solusi atas permasalahan yang ada. Hasil dari penelitiannya adalah adanya perubahan dan peningkatan kemampuan serta keterampilan petugas pelayanan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat, hal ini sebagai akibat dari adanya pelatihan/koordinasi secara rutin antar petugas pelayanan dengan pimpinan secara langsung. Perubahan penting lainnya adalah praktek pelayanan kepada masyarakat lebih cepat, efisien, ramah, mudah, akurat, transparan sesuai motto pelayanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Tulungagung yaitu "CERMAT".

Kata kunci: Manajemen, SDM, Pelayanan

Abstract

This study aims to find out how to develop human resources through the perspective of public service malls in service efforts at the Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga. This study uses a qualitative method approach, in which researchers also participate and are part of the research location and are expected to be able to provide a more actual description so that they can provide solutions to existing problems. The results of his research are changes and improvements in the capabilities and skills of service workers in providing services to the community, this is as a result of routine training/coordination between service officers and direct leaders. Another important change is that the practice of serving the community is faster, efficient, friendly, easy, accurate, transparent according to the service motto of the Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga, namely "CERMAT" (cepat, efisien, ramah, mudah, akurat, transparan)

Keywords: Management, Human Resources, Service

PENDAHULUAN

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Satu hal yang sering diperhatikan

adalah dalam bidang public service (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai servicee provider (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah saat ini, kualitas dari pelayanan aparatur sangat diperlukan.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik. Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima Layanan Publik adalah perseorangan atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Sedangkan menurut keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang professional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintahan Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Adanya implementasi kebijakan desentralisasi dan Otonomi Daerah di Indonesia yang tertuang dalam UU tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa Pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan menentukan standar pelayanan minimal, hal ini mengakibatkan setiap Daerah (Kotamadya/Kabupaten) di Indonesia harus melakukan pelayanan publik yang sebaik-baiknya dengan standar minimal.

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja Pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif Pemerintah Kabupaten Tulungagung di mata warga masyarakatnya.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun studi mengenai kepuasan masyarakat dan menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pelayanan publik oleh aparatur Pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur Pemerintah. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Sekarang ini sudah memasuki era digitalisasi, dimana baik dari transaksi jual beli maupun dari segi pelayanan jasa dapat melalui digitalisasi. Metode jadul atau kuno dari segi pelayanan seperti misal dalam hal antrian langsung maupun dalam hal pemberkasan dokumen kini sudah tidak zaman lagi dilakukan secara manual, karena secara modern dengan teknologi 4.0 yang ada sekarang dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan di dalam instansi.

Pada era digital saat ini menuntut manusia untuk dapat memiliki kompetensi yang unggul dalam mengikuti arus peradaban. Sumber daya manusia memegang peranan yang krusial

untuk menghadapi era revolusi industri 4.0. Faktor penentu keberhasilan transformasi di era 4.0 yaitu sumber daya manusia. Sumber daya manusia dipandang sebagai modal yang berharga dimiliki oleh setiap organisasi dalam mencapai sasaran yang diinginkan. Kemampuan berpikir yang dimiliki oleh setiap manusia telah membawa perubahan paradigma perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi seiring berjalannya waktu. Melalui perkembangan inilah yang telah mengubah dunia menjadi seperti saat ini dan masa depan. Revolusi industri 4.0 merupakan kondisi yang menggambarkan bagaimana teknologi informasi telah menjadi sebuah faktor kompetensi kemampuan dalam kehidupan manusia. Perkembangan revolusi industri 4.0 telah menciptakan peningkatan terhadap peluang pekerjaan (Rizky & Nurani, 2019), namun terus mendorong terbentuknya beberapa bidang pekerjaan yang menentukan perkembangan perusahaan kedepan seperti pada lingkup ketenagakerjaan yang meliputi transformasi keterampilan dan pekerjaan.

Untuk mengetahui harapan apa yang diinginkan oleh masyarakat, sejauh mana pelayanan publik telah diberikan dan bagaimana tingkat kepuasan masyarakat Kabupaten Tulungagung mengenai pelayanan publik khususnya di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Tulungagung. Maka peneliti mengambil judul dalam penelitian ini adalah Pengembangan Sumber Daya Manusia melalui Perspektif Mall Pelayanan Publik dalam Upaya Pelayanan di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Tulungagung.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2016) metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Penelitian kualitatif bersifat deskriptif yaitu data yang terkumpul berbentuk kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Data yang diperoleh berupa transkrip nilai, interview, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, dst. Penelitian deskriptif dirancang untuk memperoleh informasi tentang status gejala pada saat penelitian dilakukan.

Dari penjelasan di atas, penelitian deskriptif mengambil masalah atau memuaskan perhatian pada masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian dilaksanakan sehingga obyek penelitian semakin jelas, dalam hal ini berkaitan dengan judul peneliti yang berbunyi Pengembangan Sumber Daya Manusia melalui perspektif Mall Pelayanan Publik dalam Upayan Pelayanan di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga.

Teknik Analisis Data

1. Mereduksi Data

Reduksi data merupakan tahap dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data merupakan penyederhanaan, penggolongan, dan membuang data yang tidak diperlukan sedemikian rupa sehingga data tersebut dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan memudahkan dalam penarikan kesimpulan. Banyak jumlah data dan kompleksnya data diperlukan analisis data melalui tahap reduksi. Tahap ini dilakukan untuk pemilihan relevan atau tidaknya data dengan tujuan akhir.

2. Penyajian Data

Tahap ini juga merupakan tahap dari teknik analisis data kualitatif dan merupakan kegiatan saat sekumpulan data disusun secara sistematis dan mudah dipahami, sehingga memberikan kemungkinan menghasilkan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif bisa berupa teks naratif, matriks, grafik, jaringan atau bagan.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap ini merupakan tahap akhir dalam teknik analisis data kualitatif yang dilakukan melihat hasil reduksi data tetap mengacu pada tujuan analisis yang hendak dicapai. Tahap ini bertujuan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan atau perbedaan untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan permasalahan yang ditemukan

1. Dari lembaga Taman Kanak-Kanak (TK), Sekolah Dasar (SD) belum ada tenaga administrasi (TU) yang tetap sehingga banyak penulisan surat dan syarat yang belum dipahami.

Penyelesaian: Petugas pelayanan yang berada dimasing-masing bidang (yang ditunjuk) oleh pimpinan sering memberikan informasi disetiap ada rapat di aula Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga, kepada group whatsapp Kepala Sekolah Taman Kanak-Kanak (TK), Sekolah Dasar dan Kepala Unit Pelaksana Teknik yang berada di masing-masing Kecamatan, sehingga informasi sering disampaikan dan pelayanan menjadi lancar sesuai harapan kita bersama (tepat waktu).

2. Kepala Sekolah sekedar tanda tangan tanpa mengecek berkas terlebih dahulu sehingga sering terjadi kekurangan persyaratan atau kesalahan penulisan surat.

Penyelesaian: Memberikan informasi kepada Kepala Sekolah Taman Kanak-kanak (TK), Sekolah Dasar (SD) dan Sekolah Menengah Pertama (SMP) baik lembaga negeri maupun swasta supaya sebelum melakukan tanda tangan agar surat dan berkas-berkas diperiksa, dibaca dan dipahami dengan baik sesuai persyaratan yang ada, biar tidak menimbulkan kesalahan atau bolak balik wali murid dalam melakukan pelayanan.

3. Lembaga sekolah Taman Kanak-kanak (TK), Sekolah Dasar (SD) tidak memiliki wakil Kepala Sekolah sehingga jika Kepala Sekolah ada kegiatan diluar lembaga harus menunggu beliau datang.

Penyelesaian: Jika memang Kepala Sekolah TK dan SD ada kegiatan kantor (kegiatan diluar sekolah) Kepala Sekolah memberikan tugas kesalah satu Bapak/Ibu guru untuk menjadi wakil Kepala Sekolah sementara dengan dibuktikan surat tugas dari Kepala Sekolah lembaga tersebut yang diketahui oleh Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) setempat. Dengan adanya surat tugas ini pelayanan kepada masyarakat (wali murid) bisa segera teratasi tanpa harus menunggu Bapak/Ibu Kepala Sekolah lembaga tersebut.

4. Masyarakat kurang memahami perlunya meneliti Ijazah/SKHUN setelah di terima sehingga waktu dibutuhkan untuk mencari pekerjaan, sekolah yang lebih tinggi, mendaftarkan TNI/POLRI ijazah/SKHUN ada ketidak samaan antara akte kelahiran, KTP, KK dan ijazah/SKHUN berbeda.

5. **Penyelesaian:** Untuk penulisan Ijazah/SKHUN yang tidak sama masyarakat harus melengkapi persyaratannya antara lain :

- a. Fotocopy ijazah/SKHUN
- b. Fotocopy KTP
- c. Fotocopy Kartu Keluarga
- d. Fotocopy Akte kelahiran, semua berkas dibuat rangkap 3

Setelah berkas lengkap Kepala Sekolah membuat surat keterangan yang mengetahui Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) setempat dan diusulkan kepada Bapak Kepala Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Tulungagung. Persyaratan tersebut sering disampaikan kepada Kepala Sekolah TK, SD dan SMP disetiap ada sosialisasi terkait penulisan Ijazah/SKHUN agar penulisan Ijazah/SKHUN berdasarkan akte kelahiran, kartu keluarga dan pentingnya ijazah untuk masa yang akan mendatang.

6. Belum adanya tanda tangan elektronik ditingkat pimpinan mulai dari Kepala Sekolah, Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) dan Kepala Dinas.

Penyelesaian: Walaupun Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Tulungagung belum menggunakan tanda tangan elektronik terkait tanda tangan untuk pelayanan bisa disiasati dengan tanda tangan pimpinan yang ada semisal tanda tangan Kepala Dinas bisa diganti dengan Sekretaris Dinas, jika sekretaris dinas luar kota tanda tangan bisa salah satu Kepala Bidang yang ditunjuk dan disertai surat penugasan. Untuk lembaga TK, SD yang tidak ada Wakil kepala sekolah tanda tangan Kepala Sekolah bisa diwakilkan salah satu Bapak/Ibu guru dengan disertai surat penugasan dari Kepala Sekolah yang mengetahui Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) setempat.

7. Untuk mutasi siswa Taman Kanak-kanak (TK), Sekolah Dasar (SD) dan Sekolah Menengah Pertama (SMP) antar Kabupaten, Provinsi belum adanya sinkronisasi persyaratan sehingga sering terjadi mis komunikasi yang kurang tepat.
Penyelesaian: Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Tulungagung membuat persyaratan terkait mutasi masuk/keluar siswa yang fleksibel tetapi tetap sesuai aturan dan untuk syarat siswa mutasi masuk/keluar antara lain :
- Surat keterangan mau menerima dari lembaga yang baru
 - Surat keterangan mau melepas/keluar dari lembaga yang lama
 - Surat pernyataan dari orang tua/wali bermaterai 10.000
 - Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP)
 - Fotocopy Kartu Keluarga (KK)
 - Fotocopy Akta Kelahiran
 - Fotocopy raport sekolah
 - Semua berkas dibuat rangkap 3
- Dengan persyaratan tersebut di atas siswa bisa mutasi keluar/masuk lembaga dengan mudah.
8. Terkait data pokok pendidikan atau dapodik adalah sistem pendataan (database) berskala Nasional yang terintegrasi dengan data kependidikan lainnya. Dapodik dilembaga banyak terkendala dikarenakan:
- Sering terjadi pergeseran Kepala Sekolah
 - Siswa yang melakukan mutasi masuk/keluar
 - Validasi NISN dan sinkronisasi,dll
- Terkait data pendidikan (dapodik) banyak kendala di lembaga karena data pendidikan (dapodik) berskala nasional sehingga hampir setiap hari ditemukan kendala dari lembaga.
Penyelesaian: Didalam Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Tulungagung menyediakan 2 orang operator yang awalnya hanya 1 orang saja, dengan demikian permasalahan terkait data pendidikan (dapodik) dilingkup Kabupaten Tulungagung bisa teratasi dengan baik walaupun terkadang harus antri menunggu.
9. Pendirian kelompok belajar, pendirian lembaga Sekolah Dasar (SD) dan Sekolah Menengah Pertama (SMP) yang begitu banyak dan tidak ada sosialisasi, sehingga calon lembaga baru perlu banyak waktu untuk menyiapkan berkas-berkas walaupun lembaga tersebut sudah berjalan proses belajar mengajarnya.
Penyelesaian: Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Tulungagung ikut serta mengarahkan dan tetap memfasilitasi calon lembaga baru dengan sering koordinasi dengan dinas terkait. Untuk usulan calon lembaga syaratnya :
- Fotocopy akta notaris pendirian
 - Fotocopy struktur organisasi pengurus
 - Fotocopy sertifikat kepemilikan lahan
 - Fotocopy Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)
 - Rekomendasi dari Kepala Desa/Kelurahan yang mengetahui Camat setempat
 - Data pendukung dan jumlah siswa TK/SD sekitar calon lembaga baru
 - Visi misi sekolah
 - Kurikulum pembelajaran yang akan digunakan
 - Fotocopy data guru yang dilengkapi dengan fotocopy ijazahnya
 - Data/gambar/denah sekolah, ruang kelas, guru dan MCK
 - Data investasi sekolah
 - Analisa pembiayaan dan sumber dana dari yayasan
 - Surat pernyataan bersedia mengikuti aturan dan ketentuan dari pemerintah bermaterai 10.000
 - Fotocopy SK penetapan Kepala Sekolah, guru dan komite

Jika persyaratan tersebut belum bisa dicukupi lembaga tetap bisa melaksanakan proses

belajar mengajar tetapi belum diperbolehkan melaksanakan ujian, sehingga ujian harus dilaksanakan di lembaga terdekat yang sudah berijin. Dalam proses ijin Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Tulungagung juga selalu koordinasi dan memberi arahan/dukungan kepada calon lembaga baru mulai dari segi kelengkapan administrasi maupun kelengkapan sarana dan prasarananya sesuai dengan aturan yang ada.

SIMPULAN

Berdasarkan kepada hasil-hasil penelitian dan pembahasannya, maka dapatlah disimpulkan bahwa, makna yang terungkap dari penelitian ini yaitu adanya perubahan dan peningkatan kemampuan serta keterampilan petugas pelayanan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat, hal ini sebagai akibat dari adanya pelatihan/koordinasi secara rutin antar petugas pelayanan dengan pimpinan secara langsung. Perubahan penting lainnya adalah praktek pelayanan kepada masyarakat lebih cepat, efisien, ramah, mudah, akurat, transparan sesuai motto pelayanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Tulungagung yaitu "CERMAT". Maka kegiatan koordinasi antar pimpinan dan petugas pelayanan perlu ditingkatkan dalam rangka memecahkan permasalahan-permasalahan masyarakat terkait pelayanan yang ada di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Tulungagung.

Sehubungan dengan kesimpulan-kesimpulan tersebut, maka saran-saran yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini sebagai berikut : (1) Untuk meningkatkan kemampuan pelayanan untuk masyarakat secara profesional berkelanjutan hendaknya dilakukan pelatihan secara khusus. (2) Untuk dapat melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat sesuai motto pelayanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Tulungagung perlu ditingkatkan koordinasi/rapat dan tanya jawab secara rutin dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Almasdi, Yunus. 2006. *Aspek Sikap Mental dalam Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Arikunto. 2016. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bowley, Chris dan Keith Jackson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia The Key Concepts*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Dessler, Gary. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kesepuluh Jilid I*. Jakarta : Indeks
- Gaspersz, Vincent. 2017. *Production Planning And Inventory Control*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum
- Fatah, N. 1996. *Landasan Manajemen Kependidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Firmansyah. 2020. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Budi Utama
- Hartani, B. 2011. *Manajemen Pendidikan*. Cet. I. Yogyakarta: Laksibang Pressindo
- Hasan. 2011. *Pengelolaan Sumber Daya Insani*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Indriani. 2021. *Pengantar Manajemen dan Bisnis*. Jakarta: RajaGrafindo
- Kadarisman. 2013. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grafindo
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja. Grafindo Persada
- Kotler, P. and Keller, Kevin L. 2016: *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Rizky, N., & Nurani, F. 2019. *Pembangunan Sumber Daya Manusia Di Era Digital Dalam*. Prosiding Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan
- Sastradipoera, Komaruddin. 2006. *Pengembangan dan Pelatihan Suatu Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Kappa-Sigma
- Simamora, Henry. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, R & D*. Bandung: Alfabeta
- Solihin, Ismail. 2009. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Erlangga

Sutrisno, Edy. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
Tjiptono, F dan Chandra. 2016. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi