

Pengelolaan pelayanan desa dengan konsep PDCA (*Plan, Do, Check and Action*) dalam masa pandemi Covid-19 di Kelurahan Curug, Kecamatan Bojongsari, Depok

Nidia Sofa*, Iis Mariam, Titik Purwinarti, & Husnil Barry

Politeknik Negeri Jakarta

* nidia.sofa@bisnis.pnj.ac.id

Abstrak. Dalam rangka mendukung program pemerintah dalam menanggulangi penyebaran Covid 19, kelurahan Curug, Kecamatan Bojongsari, Depok menggalang para kader PKK, Posyandu dan Karang Taruna dalam pelaksanaannya. Akan tetapi, para kader ini belum pernah mendapatkan edukasi terkait pelaksanaan prosedur pelayanan bagi masyarakat. Sehingga terkadang terjadi miskomunikasi di dalam pelaksanaan kegiatan dan ada beberapa keluhan dari masyarakat terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Program Studi D-IV Administrasi Bisnis Terapan (ABT) menawarkan solusi dengan memberikan pelatihan pengelolaan pelayanan kepada para staf kelurahan, kader Posyandu, PKK dan Karang Taruna dalam meningkatkan pelayanan kelurahan kepada masyarakat desa. Dengan menggunakan konsep Plan, Do, Check and Action (PDAC) diharapkan para staf kelurahan dan kader Desa bisa mencapai komitmennya dalam melayani masyarakat secara prima dan ikut berperan aktif membantu pemerintah menanggulangi Covid 19.

Kata kunci: kualitas pelayanan; pdca; pelayanan public; pelayanan prima

Abstract. In order to support the government's program in tackling the spread of Covid 19, the Curug sub-district, Bojongsari District, Depok mobilized PKK cadres, Posyandu and Karang Taruna in its implementation. However, these cadres have never received education regarding the implementation of service procedures for the community. So that sometimes, miscommunication occurs in the implementation of activities, and there are several complaints from the public regarding the quality of services provided. The D-IV Applied Business Administration (ABT) Study Program offers a solution by providing service management training to sub-district staff, Posyandu cadres, PKK, and Karang Taruna in improving village services to rural communities. Using the Plan, Do, Check and Action (PDAC) concept, it is hoped that the sub-district staff and village cadres can achieve their commitment to excellently serving the community and taking an active role in helping the government overcome Covid 19.

Keywords: service quality; pdca; public service; excellent service

To cite this article: Sofa, N., I. Mariam., T. Purwinarti., & H. Barry. 2021. *Pengelolaan pelayanan desa dengan konsep PDCA (Plan, Do, Check and Action) dalam masa pandemi Covid-19 di Kelurahan Curug, Kecamatan Bojongsari, Depok. Unri Conference Series: Community Engagement 3: 417-422.*
<https://doi.org/10.31258/unricsce.3.417-422>

© 2021 Authors

Peer-review under responsibility of the organizing committee of Seminar Nasional Pemberdayaan Masyarakat 2021

PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 saat ini menuntut banyak pihak untuk melakukan adaptasi di kehidupan sehari-hari. Tidak hanya bagi masyarakat, tetapi juga pada penyelenggaraan pemerintahan di semua tingkatan termasuk desa. Kebijakan Pemerintah yang dikeluarkan untuk mencegah penyebaran virus tentunya berdampak pada standar pelayanan publik yang diterapkan oleh penyelenggara layanan. Penyelenggara pelayanan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang prima tetapi tetap memperhatikan protokol kesehatan yang ada. Kelurahan sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan baik administrasi maupun layanan lainnya, dituntut untuk memahami secara penuh bagaimana memberikan pelayanan prima di tengah pandemi Covid-19.

Pemerintah kelurahan, sebagai wilayah administratif, dipimpin oleh seorang lurah yang berstatus pegawai negeri sipil yang ditunjuk oleh walikota sebagai pemimpin di wilayah kelurahan. Adapun tugas dan fungsi pemerintah kelurahan adalah melaksanakan segala kegiatan yang bertujuan untuk pemberdayaan masyarakat; memelihara prasarana dan fasilitas publik; memberi pembinaan pada Lembaga-lembaga kemasyarakatan; mengelola administrasi; memberi pelayanan pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan ruang lingkungannya; melaksanakan tugas-tugas yang diberikan camat sesuai dengan kapasitasnya; dan menjadi penyelenggara terciptanya ketentraman dan ketertiban umum. Dalam peraturan pemerintah No 73 tahun 2005 tentang pemerintahan kelurahan, maka pemerintah kelurahan wajib memberikan bimbingan kepada setiap warga masyarakat guna mewujudkan tugas dari otonomi daerah sebagaimana mestinya yang telah ditetapkan dalam peraturan dan dalam penerapan tugas dan fungsinya melalui pelayanan publik.

Dalam masa pandemi Covid 19, peran kelurahan, termasuk kelurahan Curug, Kecamatan Bojongsari Depok, dalam melayani publik tidak lagi sebatas memfasilitasi masyarakat dalam pemenuhan administrasi mereka, tetapi juga mencakup kegiatan penanggulangan Covid 19 sebagai perpanjangan tangan pemerintah di satuan terkecil. Beberapa kegiatan yang saat ini sedang dikerjakan oleh kelurahan adalah pembagian bantuan sosial kepada masyarakat yang terdampak Covid 19 dan pelayanan vaksin Covid 19 bekerja sama dengan Dinas Kesehatan setempat. Untuk melaksanakan kegiatan tersebut, kelurahan tidak berjalan sendiri, mereka dibantu oleh berbagai organisasi kemasyarakatan seperti PKK, Posyandu dan Karang Taruna. Akan tetapi dalam pelaksanaannya, banyak kendala dan hambatan yang dihadapi oleh kelurahan dan juga organisasi kemasyarakatan tersebut. Diantara kendala dan hambatan yang dihadapi adalah kualitas dan moralitas SDM serta tertib administrasi.

Program Studi D-IV Administrasi Bisnis Terapan (ABT), Politeknik Negeri Jakarta selaku perpanjangan tangan pemerintah dalam bidang pendidikan sudah sejatinya turut mengambil bagian dalam mendukung pemerintah menanggulangi pandemic Covid 19. Salah satu cara pemberian dukungan adalah dengan menyelenggarakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Karena Prodi ABT berorientasi pada administrasi bisnis terapan, maka pemberian edukasi kepada staf kelurahan dan organisasi pendukungnya dirasa paling tepat. Diharapkan dengan memberikan edukasi dan praktik pelayanan publik dengan konsep Plan, Do, Check and Action (PDAC) dapat meningkatkan kualitas SDM staf kelurahan dalam pelayanan publik dan kualitas sistem administrasi penyelenggaraan pemerintahan Kelurahan Curug.

Pelayanan Publik sejatinya lahir karena adanya tuntutan masyarakat untuk mendapatkan hak dan perlakuan yang layak dari pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan mereka sebagai warga negara (Rohayatin, 2017). Rasyid (1997, 18) mengatakan salah satu fungsi utama dari pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga pemberian pelayanan kepada masyarakat secara optimal dan berkualitas merupakan hal yang sangat fundamental bagi pemerintah.

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Menurut Moenir (2000:26) pelayanan adalah “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”. Selain itu menurut Fitzsimmons (2002) seperti dikutip Inu Kencana Syaffie (2006:116) mengatakan bahwa: ‘customer satisfaction with service quality can be defined perception of received with expectation of service desire (maksudnya rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan membandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan).

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia (Badudu, 2001:781-782) berarti umum, orang banyak, ramai. Yang kemudian pengertian pelayanan

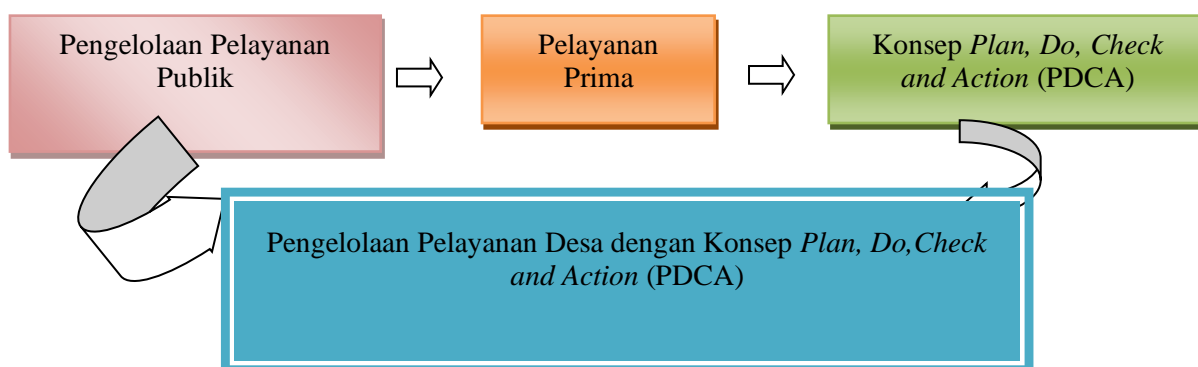
publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

PDCA dikenal sebagai “siklus Shewhart”, karena pertama kali dikemukakan oleh Walter Shewhart beberapa puluh tahun yang lalu. Namun dalam perkembangannya, analisis PDCA lebih sering disebut “siklus Deming”. Hal ini disebabkan karena Deming adalah orang yang mempopulerkan penggunaannya dan memperluas penerapannya. Namun, Deming sendiri selalu merujuk metode ini sebagai siklus Shewhart, yang dianggap sebagai bapak pengendalian kualitas statistik. PDCA adalah cara yang bermanfaat untuk melakukan perbaikan secara terus menerus tanpa berhenti (Tannady, 2015). PDCA adalah singkatan dari Plan, Do, Check dan Act, yaitu siklus peningkatan proses (process improvement) yang berkesinambungan atau secara terus menerus, seperti lingkaran yang tidak ada akhirnya (Rachman, 2020).

Menurut Fitriani (2018), Plan adalah merencanakan, mengumpulkan data masalah, mengidentifikasi penyebab, memutuskan solusi atau penanggulangan, mengembangkan rencana dengan target, dan tes atau standar yang akan memeriksa apakah penanggulangan sudah benar yang dilakukan secara sistematis dan menyeluruh. Do artinya melaksanakan/mengimplementasikan proses yang telah direncanakan. Check/Study artinya periksa hasil pelaksanaan penanggulangan terhadap standar yang ditetapkan dalam rencana. Jika penanggulangan tidak bekerja, memulai siklus lagi dengan perencanaan ulang. Act maksudnya jika penanggulangan berhasil, standarisasikan atau masukan rangkaian proses dalam standar operasional yang baku. Standar ini yang akan terus dilaksanakan hingga ada perbaikan plan yang lebih baik.

METODE PENERAPAN

Adapun metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah berupa Community Development dengan menggabungkan teori dan praktek. Bentuk kegiatannya adalah pemberian pelatihan Pengelolaan Pelayanan Desa Dengan Konsep PDCA (*Plan, Do, Check and Action*), dalam masa pandemi Covid-19 kepada staf kelurahan dan perangkatnya. Pada pelatihan tersebut, secara keseluruhan narasumber menggunakan metode Experiment. Awalnya peserta diberikan beberapa pertanyaan atau studi kasus yang sering muncul di bidang pelayanan desa. Setelah diadakan tanya jawab, peserta kemudian dibekali dengan materi tentang pelayanan desa dan konsep PDCA. Selanjutnya setelah materi diberikan, peserta diminta untuk melaksanakan praktik sesuai instruksi narasumber dengan memadukan antara kenyataan di lapangan dan teori yang ada. Pada bagian ini, peserta diminta untuk melakukan role play dengan rekan yang telah ditentukan dan situasi yang sudah digambarkan oleh narasumber. Setelah semua peserta menyelesaikan role play, kegiatan dilanjutkan dengan diskusi terkait role play yang baru saja mereka laksanakan. Diskusi tidak terbatas hanya pada hal tersebut, tetapi juga pada kasus-kasus lain yang sering dihadapi oleh aparat desa dan perangkatnya. Sesi paling akhir dari pelatihan tersebut adalah asesmen. Pada bagian ini narasumber memberikan tes untuk melihat sejauh mana kemampuan peserta dalam memahami teori dan praktik yang telah diberikan. Setelah melaksanakan asesmen, narasumber membahas sedikit tentang jawaban dari tes akhir yang diberikannya. Peserta juga mendapatkan umpan balik terhadap performanya sehingga mereka memahami dimana kekurangan dan kelebihan mereka dalam memberikan pelayanan.

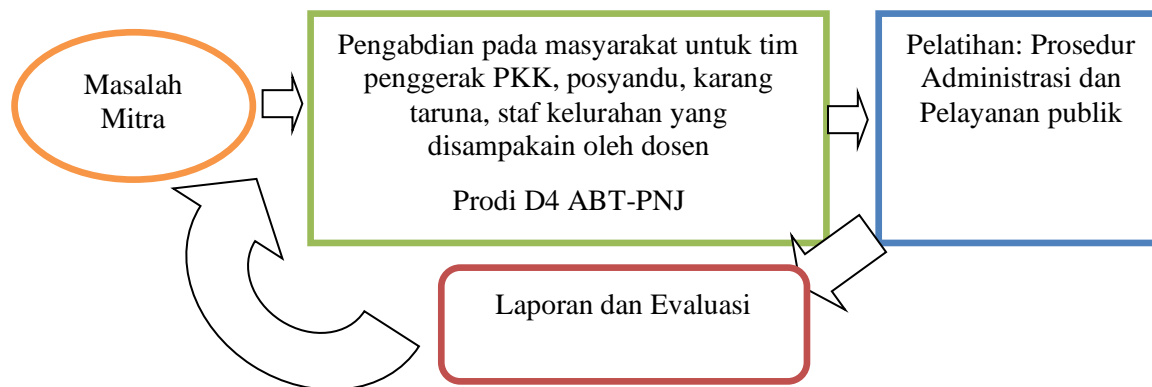


Gambar 1.1 Konseptual Teori yang digunakan

HASIL DAN KETERCAPAIAN SASARAN

Hasil

Kegiatan pengabdian masyarakat di kelurahan Curug Depok dilaksanakan pada tanggal 15 September 2021. Kegiatan ini dilakukan secara offline dengan melibatkan aparat pemerintahan desa, karang taruna, kader Posyandu dan anggota PKK. Jumlah peserta pelatihan dan sosialisasi sebanyak 30 orang, dan dilaksanakan di SDN 01 Kelurahan Curug dengan memperhatikan protokol kesehatan yang ketat. Dilaksanakan secara offline dengan pertimbangan, ada beberapa materi yang berupa praktik langsung, sehingga pelatihan dan sosialisasi tidak bisa dilakukan secara online. Berikut adalah alur pelaksanaan kegiatan Pengabdian Masyarakat di Kelurahan Curug.



Gambar 1.2 Diagram Proses Kegiatan Pengabdian pada Masyarakat

Pada survey awal, pihak kelurahan menyampaikan bahwa mereka kekurangan SDM dalam mensukseskan beberapa kegiatan dalam rangka mendukung program penanggulangan pandemi pemerintah. Sehingga mereka melibatkan para kader organisasi kemasyarakatan seperti PKK, Posyandu dan Karang Taruna untuk ikut membantu pada kegiatan-kegiatan tersebut. Akan tetapi dalam pelaksanaannya, Lurah Curug melihat bahwa SDM yang direkrut belum mendapatkan edukasi yang layak terutama dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat. Sehingga sering terjadi miskomunikasi di dalam berbagai kegiatan. Tidak hanya itu, keluhan dari masyarakat juga berdatangan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Setelah mendapatkan informasi yang menyeluruh, Politeknik Negeri Jakarta kemudian menyusun solusi yang dapat memecahkan masalah tersebut. Prodi D-IV Administrasi Bisnis Terapan menawarkan pemberian edukasi dan pelatihan kepada para staf kelurahan, kader PKK, Posyandu dan Karang Taruna dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat. Adapun bentuk solusi yang diberikan adalah: Pemberian pelatihan Pengelolaan Pelayanan Desa Dengan Konsep PDCA (*Plan, Do, Check and Action*) dalam masa pandemi covid-19

Respon peserta pelatihan sangat baik dan mereka menjadi lebih percaya diri dalam melakukan aktivitas pelayanan dan menerima layanan tentunya dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan.

Ketercapaian Sasaran

Pelayanan publik saat ini sudah menjadi kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Walaupun di masa pandemi, kebutuhan tersebut harus tetap dapat dilaksanakan secara baik dan diadaptasi oleh para penyelenggara layanan. Maka dari itu penyelenggara layanan harus diberikan edukasi dalam meningkatkan standar pelayanan yang prima dalam upaya pencegahan penyebaran Covid-19. Pemberian Edukasi tidak hanya kepada para aparat desa, akan tetapi juga kepada kader PKK, Posyandu dan Karang Taruna. Apabila pemberian informasi dapat diberikan secara menyeluruh, maka penyelenggaraan kegiatan lainnya di desa dapat berjalan dengan lancar.

Ada beberapa cara dalam memberikan pelayanan publik di tengah masa pandemi Covid 19 ini menurut Ombudsman Republik Indonesia (Tismayuni: 2020), diantaranya adalah: Pertama menyediakan informasi secara jelas mengenai standar pelayanan. Sebagian besar penyelenggara layanan telah memiliki media sosial (online) dan website, namun seringkali media ini belum dimanfaatkan untuk menyampaikan mengenai standar pelayanannya, baik menyampaikan produk layanan, syarat, mekanisme, prosedur, biaya dan jangka waktu, ataupun untuk menyampaikan kegiatan/kinerja yang dilakukan. Seiring dengan adanya pandemi ini, menyediakan informasi yang jelas dan terbaru melalui berbagai media akan sangat membantu masyarakat

dalam mendapat kejelasan informasi agar tidak terjadi kerumunan massa di ruang pelayanan. Kedua meningkatkan sistem penyelenggaraan pelayanan secara online. Pelayanan dengan sistem online sangat membantu masyarakat di masa pandemi ini, namun perlu diperhatikan karena ada beberapa pelayanan yang belum dapat mengubah sistemnya menjadi sistem online, misalnya perekaman e-KTP, dan beberapa layanan lainnya. Sistem online dalam pelayanan tersebut dapat dilakukan pada proses pendaftaran, kelengkapan berkas, ataupun pengambilan nomor antrian, sehingga dapat dilakukan pengaturan waktu kedatangan dari pengguna layanan. Ketiga adalah adaptasi sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan. Sarana, prasarana dan fasilitas yang selama ini telah ada di lokasi pelayanan tentunya memerlukan penyesuaian. Adaptasi yang dapat dilakukan antara lain memberi pelayanan secara langsung menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) seperti masker atau face shield, menerapkan social distancing dengan memberikan jarak pada antrian maupun ruang tunggu, menyediakan handsanitizer/tempat cuci tangan serta melakukan sterilisasi secara rutin baik penyemprotan disinfektan maupun pembersihan pendingin ruangan secara rutin. Keempat dengan meningkatkan kompetensi pelaksana layanan. Berbagai penyesuaian dan adaptasi dilakukan dalam proses pelayanan, pastinya untuk mendukung hal tersebut terlaksana dengan baik maka perlu dilakukan peningkatan kompetensi pelaksana layanan (Sumber Daya Manusia) terutama dalam penggunaan sistem yang berbasis teknologi informatika maupun asas-asas pelayanan publik lainnya.

Menurut Tjiptono (2016:4) pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yaitu *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan sering disebut pula *front office* atau *front stage*. Menurut Armstrong dalam Rangkuti (2017) pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pada pemilikan sesuatu. Menurut Barata dalam Rahmayanty (2013: 15) pelayanan terdiri dari kata S.E.R.V.I.C.E yaitu: *Self Awareness*: Menanamkan kesadaran diri, menanamkan pelayanan yang benar; *Enthusiasm*: Pelayanan dengan penuh gairah; *Reform*: Memperbaiki kinerja pelayanan; *Value*: Pelayanan dengan nilai tambah; *Impressive*: Penampilan cantik; *Care*: Perhatian/kepedulian optimal; *Evaluation*: Mengevaluasi layanan.

Salah satu cara untuk memperbaiki kualitas layanan adalah dengan mengadaptasi konsep PDCA (Plan, Do, Check and Action). Dalam tataran desa, konsep ini memberikan kesempatan bagi kelurahan untuk mengevaluasi pelaksanaan pelayanan saat ini. Setelah evaluasi dilakukan, maka organisasi dapat memulai langkah-langkah PDCA. Pada kelurahan Curug, konsep PDCA dapat diterapkan sebagai berikut:

1. Plan

Lurah beserta staf, merencanakan program kerja pemerintahannya yang merupakan turunan dari RPJMN (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional) dan RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah). Karena yang ingin ditingkatkan adalah kualitas pelayanan, maka program kerja yang disusun seharusnya yang berkaitan dengan pelayanan selama pandemi. Pada saat penyusunan ini, awalnya hanya tim kelurahan yang terlibat, akan tetapi pada sesi berikutnya, para pendukung kegiatan kelurahan seperti kader PKK, Posyandu dan Karang Taruna juga dilibatkan.

2. Do

Setelah program kerja disusun, maka staf kelurahan beserta kader PKK, Posyandu dan Karang Taruna mulai bekerja. Semua prosedur yang telah disepakati dilakukan secara sistematis. Pada tahapan ini koordinasi antar organisasi dan individu sangat dibutuhkan. Agar semua kegiatan yang sudah disusun dapat berjalan lancar.

3. Check

Setelah kegiatan dilaksanakan untuk beberapa waktu, maka Lurah dan stafnya melakukan evaluasi bersama dengan mengajak kader PKK, Posyandu dan Karang Taruna. Pada tahapan ini, mereka akan berdiskusi dan membahas umpan balik yang diterima dari masyarakat.

4. Action

Setelah pelaksanaan evaluasi, maka Lurah dan stafnya akan menentukan lagi aksi yang harus mereka lakukan kedepannya dan kemudian mensosialisasikannya kepada kader PKK, Posyandu dan Karang Taruna.

KESIMPULAN

Pemerintahan kelurahan Curug, Bojongsari Depok sebagai salah satu kelurahan yang ikut terdampak pandemi Covid-19 diharapkan tetap memberikan pelayanan di kelurahan dan di tengah masyarakat selama masa pandemi Covid 19. Dalam pelaksanaannya, Lurah Curug mengajak kader PKK, Posyandu dan Karang Taruna untuk mengambil peran dalam kegiatan tersebut. Karena sebagian besar kader belum pernah mendapatkan edukasi dan pelatihan terkait pengelolaan pelayanan, maka Prodi D-IV Administrasi Bisnis Terapan menawarkan solusi dengan mengadakan pelatihan “Pengelolaan Pelayanan Desa Dengan Konsep PDCA (*Plan, Do, Check and Action*) dalam masa pandemi covid-19”. Melalui kegiatan edukasi ini diharapkan dapat membantu aparat desa dan kadernya dalam meningkatkan kualitas layanan di kelurahan sebagai upaya mendukung usaha pemerintah dalam penanggulangan pandemi Covid 19.

DAFTAR PUSTAKA

- Badudu JS, & Sutan M. Zain. (2001). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Fitriani. (2018). Siklus PDCA dan Filosofi Kaizen. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(1), 625-640.
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir. (2000). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2007). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*, Jakarta: Rineka Cipta
- Rahmayanty, Nina. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rachman, Poppy. (2020). Implementasi Plan-Do-Check-ACT (PDCA) Berbasis Key Performance Indicators (KPI): Studi Kasus Di SMP-SMA Integral Ar-Rohmah DAU Malang. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(2), 132-145.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rasyid, M. Ryas. (1997). *Makna Pemerintahan Tinjauan dari segi kepemimpinan dan etika*. Jakarta: Yarsip
- Rohayatin, Titin. (2017). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Kota Bandung. (studi Pelayanan Izin Penyelenggaraan Reklame Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu). Disertasi Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Tannady, H. (2015). *Pengendalian Kualitas*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Tismayuni, Dewa Ayu. (2020). Peningkatan Standar Pelayanan Publik di Tengah Pandemi Corona. Ombudsman Republik Indonesia, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--peningkatan-standar-pelayanan-publik-di-tengah-pandemi-corona> diakses pada tanggal 1 Desember 2020.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- (2016). *Service, Quality and Satisfaction*. Edisi Keempat. Yogyakarta: Andi
- Yamit, Z. (2013). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.