

PENYULUHAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA LABUAPI KABUPATEN LOMBOK BARAT

Beverly Evangelista & Aini Husnida Wulandari
Universitas Teknologi Mataram
Beverlyevangelista48@gmail.com , Ainihusnidaw@gmail.com

Abstract

The title of this service is Extension of Public Service Quality Improvement in Labuapi Village, West Lombok Regency. This service mainly wants to ask questions and explain things related to Improving the Quality of Public Services in Labuapi Village, West Lombok Regency. The purpose of this service is for the public to know about improving the quality of public services. The results of the service show that the improvement of the quality of public services has been carried out for village officials and religious, community leaders and youth leaders in Labuapi Village, West Lombok Regency. Thus, there is a significant relationship between improving the quality of public services and the effectiveness of the implementation of tasks at the Labuapi Village Office, West Lombok Regency. To optimize this, it is necessary to add facilities such as adequate printer computers, internet networks and trained human resources as needed, as well as personnel (HR) need to be given training and socialization to the community is also very much needed.

Keywords: *Quality, Service, public*

Abstrak : Judul pengabdian ini adalah Penyuluhan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Labuapi, Kabupaten Lombok Barat. Pengabdian ini terutama ingin mensoalisasikan dan menjelaskan hal-hal yang menyangkut Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Labuapi, Kabupaten Lombok Barat. Adapun tujuan dari Pengabdian ini adalah agar masyarakat dapat mengetahui tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Hasil Pengabdian menunjukkan bahwa Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik telah dilaksanakan kepada aparatur Desa dan tokoh, agama, tokoh masyarakat serta tokoh pemuda yang ada di Desa Labuapi, Kabupaten Lombok Barat. Dengan demikian bahwa ada hubungan yang signifikan antara Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan efektivitas pelaksanaan tugas-tugas pada Kantor Desa Labuapi, Kabupaten Lombok Barat. Untuk mengoptimalkan hal tersebut, perlu penambahan sarana seperti komputer printer yang memadai, jaringan internet serta sumber daya manusia yang terlatih sesuai kebutuhan, serta tenaga (SDM) perlu diberikan pelatihan dan sosialisasi kepada masyarakat juga sangat dibutuhkan.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Publik

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Dari hasil penelitian penulis di Kantor Desa Labuapi, Kabupaten Lombok Barat pada dasarnya sudah memiliki kualitas pelayanan publik yang baik. Namun ada beberapa hal yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan tersebut.

Salah satunya yang perlu diperhatikan adalah tentang kecepatan pelayanan, sarana dan prasarana, serta kenyamanan dirasa masih belum terpenuhi. Waktu penyelesaian sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan masih belum maksimal. Hal ini mengakibatkan waktu penyelesaian pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Sarana dan prasarana serta kenyamanan yang ada di Kantor Desa Labuapi dirasa kurang memadai. Diantaranya yaitu prasarana pendukung pelayanan dirasa masih kurang. Pendingin ruangan (*Air Condotioner*) yang tidak berfungsi atau mati, serta tidak adanya kotak saran untuk menampung kritik dan saran dari pengguna layanan. Permasalahan lain yang ditemui yaitu mengenai pekerjaan administrasi yang belum terlaksana dengan baik, yaitu penataan arsip di ruang pelayanan masih terlihat belum tertata rapi di dalam almari arsip. Sistem kearsipan yang tidak sesuai dengan prosedur penyimpanan arsip yang baik dan benar dapat menyulitkan pegawai pelayanan dalam pencarian arsip. Sehingga masih banyak data-data kependudukan yang belum tertata rapi.

METODE

Pengabdian ini menggunakan metode penyampaian langsung informasi kepada masyarakat sasaran kegiatan, yang diharapkan dapat mengetahui dan memahami pentingnya kualitas pelayanan. Sasaran dalam pengabdian ini adalah aparatur desa dan masyarakat yang berjumlah 20 orang, yang diharapkan dapat menyampaikan informasi ini kepada masyarakat secara bertahap.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Kotler (1997; 103) berbagai hasil studi menunjukkan, bahwa harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lalunya, penyelenggara layanan yang dikelola dengan sangat baik.

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut A.S. Moenir (1995:8), unsur-unsur tersebut antara lain :

a. Sistem, Prosedur dan Metode

Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi , prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

b. Personil

terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

c. Sarana dan prasarana Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parker yang memadai.

d. Masyarakat sebagai pelanggan Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela (2008:6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

- a. Transparansi Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas : Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.
- c. Kondisional : Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif : Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Keamanan Hak : Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 antara lain adalah :

- a. Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- g. Kelengkapan sarana dan prasarana : Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses : Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopan dan keramahan : Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan : Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. “Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib diataati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.” Kep. MENPAN No. 63 Th 2003:VB, meliputi :

- 1) Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
- 2) Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk Pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah.

Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk orang birokrasi, sehingga birokrasi seperti dikemukakan oleh Achmat Batinggi (1999:53) adalah : “Merupakan tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas- tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang.”

Konsep birokrasi bukan merupakan konsep yang buruk. Organisasi birokrasi mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya.

Pelaksanaan pekerjaan dalam orang birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan orang.

Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut. Adapun yang menjadi ciri ideal birokrasi menurut Max Weber seperti yang dikutip dan diterjemahkan oleh Ahmad Batingi (1999: 53) antara lain adalah : a) pembagian kerja yang kurang jelas, b) Adanya hierarki jabatan, c) Adanya pengaturan sitem yang konsisten, d) Prinsip formalistic impersonality, e) Penempatan berdasarkan karier, f) Prinsip rasionalitas.

Dari hasil penyuluhan yang dilakukan penyuluh, ada beberapa hal yang mempengaruhi kualitas pelayanan public yang ada di Desa Labuapi, Kabupaten Lombok Barat diantaranya :

1. Akurasi Pelayanan

Akurasi dalam hal memberikan pelayanan yang dimaksud ialah melakukan pelayanan terbebas dari kekeliruan-kekeliruan, (Purwadi, 2019). Permasalahan ini memang seharusnya menjadi perhatian yang sungguh-sungguh oleh aparat Kantor Desa Labuapi supaya pelayanan yang diterima masyarakat sesuai dengan keinginannya. Jikalau hal ini terjadi maka, aparat Kantor Desa seharusnya segera menanggapi supaya tidak menimbulkan permasalahan dan kekecewaan masyarakat. Sesuai hasil pengabdian di Kantor Kantor Desa Labuapi, pengabdian melihat bahwa dalam pelayanan pegawai di kantor Kantor Desa Labuapi masih sering terjadi kekeliruan-kekeliruan. Persoalan yang acapkali terjadi dalam hal pelayanan di Kantor Desa Labuapi ialah faktor ketidaktelitian aparat Kantor Desa dalam hal mengatasi urusan masyarakat.

Setelah pengabdian memberikan materi mengenai pelayanan kepada aparat Kantor Desa Labuapi, maka ada perubahan yang cukup berarti berkaitan dengan akurasi pelayanan. Pegawai di Kantor Desa Labuapi terlihat lebih hati-hati dan teliti serta memperhatikan SOP yang ada untuk mengurangi risiko kesalahan yang terjadi. Dan warga masyarakat merasa puas dengan hasil kinerja pegawai Kantor Desa Labuapi.

2. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan

Ciri lain untuk menilai kualitas pelayanan ialah apakah pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat memperoleh kemudahan atau tidak (Dahri et al., 2017). Kemudahan memperoleh pelayanan yang dimaksudkan contohnya berapa banyak petugas yang melayani dan seberapa banyak dan baiknya fasilitas penunjang lainnya seperti komputer. Berdasarkan hasil pengabdian, dari sisi jumlah pegawai di Kantor Kantor Desa Labuapi yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat sudah sangat banyak, ditambah dengan pegawai honorer yang ada di Kantor Kantor Desa Labuapi. Berdasarkan hasil penjelasan menggambarkan bahwa untuk mendukung pelaksanaan pelayanan pada masyarakat di Kantor Kantor Desa Labuapi, jumlah pegawai baik PNS maupun tenaga honorer telah cukup. Terkait dengan kemudahan untuk mendapatkan pelayanan dari segi banyaknya fasilitas penunjang seperti komputer di Kantor Kantor Desa Labuapi, menurut hasil pengabdian bahwa jumlah sarana berupa komputer belum cukup untuk melayani banyaknya kebutuhan masyarakat yang seharusnya dilayani, apabila kita mengharapkan pelayanan yang cepat. Apalagi jika sarana komputer tersebut tiba-tiba rusak, tentu pelayanan terhadap masyarakat akan menjadi terhambat. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan mengenai kualitas pelayanan di kantor Kantor Desa Labuapi, bila ditinjau dari segi jumlah pegawai yang melayani masyarakat sudah cukup, hanya dari segi disiplin pegawai yang perlu ditingkatkan supaya kemudahan mendapatkan pelayanan sesuai yang diharapkan bisa tercapai. Dari segi fasilitas kantor seperti komputer masih perlu ditambah jumlahnya supaya pelayanan yang optimal dapat dicapai.

Kemudahan mendapatkan pelayanan aparat Kantor Desa Labuapi mengalami peningkatan setelah adanya pelatihan, mereka lebih disiplin dan datang lebih tepat waktu, sehingga bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih awal. Namun sarana pendukung komputer belum bisa direalisasikan dalam waktu dekat terkait dengan belum adanya anggaran pembelian komputer baru.

3. Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu aparat Kantor Desa dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat di Kantor Kantor Desa Labuapi amat penting, karena kesuksesan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat seharusnya didukung dengan

disiplin pegawai. Sesuai hasil pengabdian di Kantor Kantor Desa Labuapi, pengabdi mengamati kegiatan pelayanan kerap terlambat dimulai atau tidak tepat waktu dari waktu yang sudah ditetapkan, hal ini disebabkan disiplin pegawai Kantor Desa Labuapi masih terlihat relatif rendah. Ketentuan jam kerja pegawai dimulai pukul 07.30 tetapi masih ada pegawai yang masuk kerja pukul 08.00 atau lebih. Hal ini membuat masyarakat yang membutuhkan pelayanan harus menunggu beberapa waktu lagi.

Setelah pengabdi memberikan materi mengenai pelayanan kepada aparat Kantor Desa Labuapi, maka ada perubahan yang cukup berarti terkait dengan ketepatan waktu pelayanan yang berhubungan dengan waktu proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sesuai dengan hasil pengamatan pengabdi di Kantor Kantor Desa Labuapi, pengabdi melihat bahwa ketepatan waktu proses pelayanan petugas/aparat dalam melayani masyarakat setelah mengikuti pelatihan ini menjadi cukup baik. Aparat yang ada di kantor Kantor Desa Labuapi Sebagian besar sudah datang tepat waktu pukul 07.30 dan terlihat siap untuk membantu. kebutuhan masyarakat, sepanjang persyaratan yang dibutuhkan telah lengkap. Ketepatan waktu untuk memproses kebutuhan masyarakat ini dinilai cukup baik. Petugas di Kantor Desa Labuapi telah menunjukkan dedikasi dan pengabdian yang baik dalam hal melayani masyarakat. Kualitas pelayanan di Kantor Desa Labuapi setelah mengikuti pelatihan ini dilihat .dari sisi ketepatan waktu pelayanan sudah relatif baik, hanya dari sisi waktu tunggu pelayanan masih perlu ditingkatkan terutama masalah disiplin pegawai.

4. Kesopanan Dan Keramahan

Kesopanan dan keramahan petugas, yakni sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat secara sopan, santun dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Sehubungan dengan hal diatas, yang seharusnya diperhatikan dalam perbaikan mutu pelayanan antara lain kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan terutama saat terjadi interaksi langsung, (Safira, 2020). Terkait dengan kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, sesuai dengan hasil pengabdian di Kantor Desa Labuapi pengabdi melihat bahwa aparat Kantor Desa sudah cukup sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dan dengan pelatihan peningkatan kualitas pelayanan ini, maka sikap dan perilaku pegawai Kantor Desa Labuapi semakin ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada warga masyarakat.

kesopanan dan keramahan aparat Kantor Desa Labuapi mengalami peningkatan setelah mengikuti pelatihan, dimana sebetulnya aparat Kantor Desa Labuapi sudah memiliki sikap sopan dan ramah kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Kondisi ini terlihat dari suasana keakraban antara aparat Kantor Desa dengan warga masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan paparan dalam pembahasan dari hasil pengabdian di lapangan, maka pengabdian dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan aparat Kantor Desa Labuapi mengalami peningkatan kualitas sesuai dengan harapan masyarakat setelah mengikuti pelatihan peningkatan kualitas pelayanan aparat Desa. Hal ini nampak dari meningkatnya kualitas pelayanan publik pada aspek ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, sopan santun pelayanan serta kemudahan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

SARAN

Sesuai dengan kesimpulan maka rekomendasi yang dapat disampaikan yaitu: perlu ada tindakan terhadap pegawai yang tidak disiplin dalam menjalankan tugas, karena sangat merugikan masyarakat. Perlu adanya bimbingan atau pelatihan kepada pegawai di Kantor Desa Labuapi, dalam rangka meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas. Selain itu, dari segi fasilitas ruangan perlu adanya pembenahan dan penambahan beberapa fasilitas seperti komputer, AC dan lain-lain yang menunjang kelancaran aktivitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adya Barata. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira
- Batinggi, Achmad, 1999. *Manajerial Pelayanan Umum*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Bawole, D. S., Lengkong, F. D., & Kiyai, B. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(32).
- Dahri, J., Paranoan, D. B., & Idris, A. (2017). Kinerja Aparatur pada era Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kantor Camat Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Administrative Reform (JAR)*, 2(3), 433–444.
- Gamal, M. S. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara. *Katalogis*, 6(2).
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Inu Kencana Syafi'ie, 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Keban, Y.T, 2004, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*, Penerbit Gava Media, Yogyakarta.
- Lijan Poltak Sinambela, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta Pustaka Pelajar