

PELAYANAN PEMBELAJARAN DI SEKOLAH MENENGAH NEGERI ATAS 1 GAMPING, KABUPATEN SLEMAN, PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Oleh:

Putri Naina Aqmarina¹, Suwardi², Herning Suryo³
Magister Administrasi Publik Universitas Slamet Riyadi
Surakarta

Correspondence Author:

nainaputriaqmarina@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan pelayanan pembelajaran di SMA Negeri 1 Gamping dari perspektif kualitas pelayanan serta menganalisis dan mendeskripsikan pelayanan pembelajaran di SMA Negeri 1 Gamping dari perspektif mutu pelayanan. Jenis penelitian ini adalah mix method, yaitu hasil penelitian kuantitatif pada kualitas pelayanan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data dibandingkan dengan hasil penelitian kualitatif pada mutu pelayanan yang menggunakan teknik wawancara. Sampel pada penelitian kuantitatif berjumlah 100 siswa kelas XI yang terdiri dari 4 rombongan belajar dengan random sampling dan wawancara kepada guru, tata usaha, dan waka sarpras sebagai data pendukung pada penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembelajaran di SMA N 1 Gamping dari perspektif kualitas pelayanan mendapat rata-rata skor 3,45 dengan kategori berkualitas, dan pelayanan pembelajaran di SMA N 1 Gamping dari perspektif mutu pelayanan mengacu pada hasil akreditasi yang dikeluarkan oleh Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah Nomor 974/BAN-SM/SK/2019 tanggal 5 November 2019 dengan predikat akreditasi A (Unggul). Dapat disimpulkan bahwa predikat akreditasi A (Unggul) dalam aspek mutu pelayanan hanya mendapat kategori Berkualitas pada kualitas pelayanan dan belum mencapai kategori Sangat berkualitas.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Mutu Pelayanan, Pembelajaran

Pendahuluan

Pelayanan publik dalam sektor pendidikan masih menjadi pekerjaan rumah yang belum terselesaikan di Indonesia, Undang-undang Nomor 20

Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional mengamanatkan bahwa pendidikan nasional harus mampu menjamin pemerataan kesempatan pendidikan dan peningkatan mutu serta relevansi pendidikan untuk menghadapi

tantangan perubahan kehidupan lokal, nasional, dan global.

Menurut Munirah Ira (2015) Sistem pendidikan di Indonesia, yang didasarkan pada sistem pendidikan nasional, terdapat kesenjangan antara cita-cita dan kenyataan. Hal ini dapat dilihat dari berbagai faktor seperti kelemahan pada sektor manajemen, dukungan pemerintah dan masyarakat yang masih rendah, efektifitas dan efisiensi pembelajaran yang masih lemah, inferioritas sumber daya pendidikan, dan lemahnya standar evaluasi pembelajaran. Akibatnya, harapan akan sistem pendidikan yang baik masih jauh dari sukses.

Sekolah Menengah Atas (SMA) merupakan jenjang pendidikan yang sangat penting bagi siswa untuk mengejar karir dan masa depan yang sukses. Pendidikan bermutu tidak hanya dilihat dari kualitas lulusan saja, tetapi juga mencakup bagaimana lembaga pendidikan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan standar mutu yang berlaku (Mulyasa, 2005).

Kualitas pelayanan pembelajaran di SMA sangat penting untuk memastikan siswa menerima pendidikan yang baik dan efektif sehingga berpengaruh pada hasil akademik siswa. Pelayanan pembelajaran yang baik akan membantu siswa memperoleh pengetahuan yang

cukup dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan akademik. Selain itu, kualitas pelayanan pembelajaran yang baik juga akan memotivasi siswa untuk belajar dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan pembelajaran di sekolah.

SMA Negeri 1 Gamping merupakan salah satu dari sekian banyak sekolah negeri tingkat SMA di Kabupaten Sleman, Yogyakarta yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan pendidikan.

Pada jurnal penelitian di tahun 2022 yang berjudul “Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Peningkatan Mutu Pendidikan di SMA Negeri 1 Gamping” ditemukan bahwa keberadaan guru masih belum maksimal dan efektif dalam peningkatan mutu pendidikan, karena adanya ketidakseimbangan ditingkat kependidikan pada hal ini yaitu penempatan pendidik dan tenaga kependidikan yang kurang sesuai dengan profesinya. Itu menyebabkan kurangnya Sumber Daya Manusia yaitu guru. Meskipun ada faktor-faktor penghambat perencanaan Sumber Daya Manusia di SMA Negeri 1 Gamping seperti kurangnya Sumber Daya Manusia, fasilitas kurang memadai, kedisiplinan serta kerja sama dalam melaksanakan program dan kegiatan yang telah dibuat.

Peningkatan mutu pendidikan di SMA Negeri 1 Gamping belum efisien

karena kedisiplinan pendidik dan tenaga kependidikan masih kurang sehingga tujuan pendidikan tidak sesuai dengan perencanaan SDM yang telah disusun. Namun karena adanya komitmen yang kuat dari kepala sekolah untuk melaksanakan perencanaan Sumber Daya Manusia, serta adanya semangat yang tinggi dari Kepala Sekolah, siswa, dan wali murid sehingga sampai saat ini perencanaan Sumber Daya Manusia untuk meningkat mutu pendidikan di SMA Negeri 1 Gamping masih dapat terlaksana dengan baik, walaupun masih perlu ditingkatkan.

Dampaknya dari peningkatan mutu yang kurang efisien adalah guru kurang menyentuh proses manajemen peningkatan mutu pendidikan secara keseluruhan dan belum sesuai dengan peran dan fungsinya, yaitu membantu kepala sekolah dalam manajemen peningkatan mutu Pendidikan. Jika pada penelitian sebelumnya fokus pada kualitas sumber daya manusia di SMA Negeri 1 Gamping, maka dipenelitian ini menjadi penting untuk dilakukan sebuah penelitian mengenai "Pelayanan Pembelajaran di SMA Negeri 1 Gamping, Kabupaten Sleman, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta" yang meneliti pelayanan dari perspektif kualitas pelayanan dan pelayanan dari perspektif mutu pelayanan. Hal ini agar

menjadi bahan evaluasi bagi sekolah memberikan pelayanan yang berkualitas demi tercapainya kepuasan yang maksimal. Kepuasan maksimal tersebut akan menciptakan loyalitas yang pada akhirnya dapat memajukan sekolah itu sendiri.

Landasan Teori

Teori kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithml, dan Berry bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut, yaitu: Tangible (bukti fisik), Reliability (Keandalan), Responsivitas (Daya tanggap), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati).

Menurut Suwardi (2023) *Service performanc* merupakan model pengukuran pelayanan berpusat pada manajemen. Perspektif produk pelayanan bersumber dari penyedia pelayanan. Isi dan kemasan pelayanan merupakan domain penyedia atau penyelenggara pelayanan. Pelayanan yang baik dapat diwujudkan apabila pelayanan tersebut dibuat dengan ukuran-ukuran tertentu

memenuhi standar mutu yang dipersyaratkan. Ukuran mutu pelayanan tergantung sampai seberapa tinggi level standar mutu dapat dipenuhi penyelenggara pelayanan.

Metode Penelitian

Lokasi yang dipilih untuk penelitian ini adalah SMA Negeri 1 Gamping, Kabupaten Sleman, DIY. Penelitian ini menggunakan *mix method* yakni menggabungkan antara penelitian kuantitatif dengan penelitian kualitatif yang kemudian membandingkan hasil penelitian keduanya. Kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data penelitian kuantitatif dengan sampel sebanyak 100 siswa kelas XI yang terdiri dari 4 rombongan belajar dan wawancara kepada guru, staff tata usaha dan waka sarpras sebagai alat mengumpulkan informasi penelitian kualitatif.

Hasil Dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Pembelajaran

Untuk melihat tingkat kualitas pelayanan berdasarkan data hasil penelitian dari seluruh responden, maka peneliti menentukan kategorisasi berdasarkan kelas interval data, sebagaimana dijelaskan oleh (Razak Munir, 2002 : 212) sebagai berikut:

Jumlah skor tertinggi $5 \times 100 = 500$

Jumlah skor terendah $1 \times 100 = 100$

Sehingga range untuk hasil survey = 79

Dengan demikian range interval nilai adalah 79.

Tabel interval kelas yang digunakan untuk melakukan kategorisasi nilai hasil penelitian disajikan pada tabel 1.

Tabel 1 Tabel Interval Kelas Kualitas Pelayanan Pembelajaran

Kelas	Interval	Kategori
1	100-179	Sangat tidak berkualitas
2	180-259	Kurang berkualitas
3	260-339	Cukup Berkualitas
4	340-419	Berkualitas
5	420-500	Sangat Berkualitas

Sumber : Data Perhitungan Kelas Interval

Berdasarkan hasil survey di SMA Negeri 1 Gamping, Kabupaten Sleman, Provinsi

Daerah Istimewa Yogyakarta adalah sebagai berikut.

a. Tangible

Tangible adalah kemampuan sekolah untuk menunjukkan keberadaan dirinya pada pihak eksternal sekolah, meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain-lain),

perlengkapan dan peralatan pendidikan yang digunakan, serta tampilan karyawan sekolah. Data hasil penelitian variabel Tangible disajikan pada tabel 2.

Tabel 2 Distribusi data hasil survey variabel Tangible

Indikator	Frekuensi Nilai Jawaban Responden					Jumlah Score	Rata-Rata Score	Kategori	Rekomendasi
	1	2	3	4	5				
Kerapian ruang kelas	2	5	37	51	5	352	3,52	Rapi	Lebih baik ditingkatkan
Kenyamanan ruang kelas	1	3	41	46	9	359	3,59	Nyaman	Lebih baik ditingkatkan
Kondisi sarpras belajar di kelas	1	18	40	33	8	329	3,29	Cukup Baik	Harus ditingkatkan
Kelengkapan buku di perpustakaan	2	7	54	31	6	332	3,32	Cukup Lengkap	Harus ditingkatkan
Relevansi lab dengan jurusan	1	15	50	30	4	321	3,21	Cukup Relevan	Harus ditingkatkan
Kondisi referensi belajar	0	4	47	39	10	355	3,55	Baik	Lebih baik ditingkatkan
Kebersihan kamar kecil	1	16	38	39	6	332	3,32	Cukup Bersih	Harus ditingkatkan
Kondisi fasilitas ibadah	0	0	20	52	28	408	4,08	Baik	Lebih baik ditingkatkan
Jumlah						2788	3,48	Berkualitas	Lebih baik ditingkatkan
						348.5			

Sumber: Data Primer (2023)

Secara keseluruhan data hasil penelitian variabel tangible berjumlah 2.788 dengan rata-rata skor 3,48.

b. Reliability

Reliability adalah kemampuan sekolah untuk menyediakan jasa pendidikan sesuai dengan janji secara akurat

dan terpercaya. Kinerja sesuai harapan pelanggan jasa pendidikan berupa ketepatan waktu, pelayanan yang seragam untuk setiap pelanggan jasa pendidikan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan keakuratan yang tinggi. Data hasil penelitian variabel Reliability disajikan pada tabel 3.

Tabel 3 Distribusi data hasil survey variabel Reliability

Indikator	Frekuensi Nilai Jawaban Responden					Jumlah Score	Rata-Rata Score	Kategori	Rekomendasi
	1	2	3	4	5				
Kemampuan guru menjelaskan materi	2	4	44	45	5	347	3,47	Mudah dipahami	Lebih baik ditingkatkan
Penyediaan waktu diskusi	0	4	35	52	9	366	3,66	Efektif	Lebih baik ditingkatkan
Pemberian bahan ajar untuk siswa	0	1	36	44	19	381	3,81	Lengkap dan relevan	Lebih baik ditingkatkan
Penilaian hasil ujian	0	2	33	56	9	372	3,72	Objektif	Lebih baik ditingkatkan
Kehadiran guru di kelas	1	7	32	54	6	357	3,57	Tepat waktu	Lebih baik ditingkatkan
Jumlah guru di sekolah	3	3	37	46	11	359	3,59	Memadai	Lebih baik ditingkatkan

Pelayanan staff administrasi	1	2	43	46	8	358	3,58	Baik	Lebih baik ditingkatkan
Jumlah						2540	3,62	Berkualitas	Lebih baik ditingkatkan
						362,8			

Sumber: Data Primer (2023)

Secara keseluruhan data hasil penelitian variabel reliability berjumlah 2.540 dengan rata- rata skor 3,62.

c. Responsivitas

Responsivitas adalah kebijakan untuk membantu serta memberikan jasa pendidikan yang cepat dan tepat kepada pelanggan jasa pendidikan. Data hasil penelitian variabel Responsivitas disajikan pada tabel 4.

Tabel 4 Distribusi data hasil survey variabel Responsivitas

Indikator	Frekuensi Nilai Jawaban Responden					Jumlah Score	Rata-Rata Score	Kategori	Rekomendasi
	1	2	3	4	5				
Ketersediaan guru BK	1	2	24	42	31	245	2,45	Cukup Bermanfaat	Harus ditingkatkan
Peran sekolah dalam membantu masalah akademik siswa	1	4	48	38	9	350	3,5	Mendukung	Lebih baik ditingkatkan
Keterlibatan orang tua siswa dalam program sekolah	0	4	46	39	11	357	3,57	Aktif	Lebih baik ditingkatkan
Jumlah						952	3,17	Cukup Berkualitas	Harus ditingkatkan
						317,3			

Sumber: Data Primer (2023)

Secara keseluruhan data hasil penelitian variabel responsivitas berjumlah 952 dengan rata-rata skor 3,17

d. Assurance

Assurance adalah pengetahuan, kesopan santunan, serta kemampuan

karyawan sekolah untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan jasa pendidikan pada sekolah, meliputi komunikasi, kepercayaan, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Data hasil penelitian variabel Assurance disajikan pada tabel 5.

Tabel 5 Distribusi data hasil survey variabel Assurance

Indikator	Frekuensi Nilai Jawaban Responden					Jumlah Score	Rata-Rata	Kategori	Rekomendasi
	1	2	3	4	5				
Sikap staff administrasi	1	3	36	47	13	368	3,68	Baik	Lebih baik ditingkatka
Penanganan masalah siswa oleh guru BK	1	12	39	41	7	341	3,41	Efektif	Lebih baik ditingkatka
Penanganan keluhan siswa oleh wali kelas	1	6	41	40	12	356	3,56	Efektif	Lebih baik ditingkatka
Pengembalian hasil ujian kepada siswa	0	5	45	41	9	354	3,54	Cepat	Lebih baik ditingkatka
Penggunaan waktu belajar oleh guru	1	6	39	46	8	354	3,54	Efektif	Lebih baik ditingkatka
Pemberlakuan sanksi bagi siswa yang melanggar hukum	1	3	33	46	17	375	3,75	Adil	Lebih baik ditingkatka
Jumlah						2148	3,58	Berkualitas	Lebih baik ditingkatka
						358			

	358			ditingkatka
--	-----	--	--	-------------

Sumber: Data Primer (2023)

Secara keseluruhan data hasil penelitian variabel assurance berjumlah 2.148 dengan rata- rata skor 3,58

e. Empathy

Empathy adalah kemampuan sekolah dalam memberikan perhatian yang tulus pribadi kepada pelanggan jasa pendidikan dengan memahami keinginan pelanggan jasa pendidikan. Sekolah juga diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan jasa

pendidikan, memahami kebutuhan pelanggan jasa pendidikan secara khusus, serta memiliki waktu operasi jasa pendidikan yang nyaman bagi pelanggan jasa pendidikan. Data hasil penelitian variabel Assurance disajikan pada tabel 6. Secara keseluruhan data hasil penelitian variabel Empathy berjumlah 2047 dengan rata-rata skor 3,41.

Tabel 6 Distribusi data hasil survey variabel Empathy

Indikator	Frekuensi Nilai Jawaban Responden					Jumlah Score	Rata-Rata Score	Kategori	Rekomendasi
	1	2	3	4	5				
Bantuan bagi siswa kurang mampu	1	2	43	42	12	362	3,62	Terpenuhi	Lebih Baik Ditingkatkan
Sikap guru dalam memahami siswa	0	2	46	40	12	362	3,62	Peduli	Lebih Baik Ditingkatkan
Pemberian beasiswa bagi siswa yang berprestasi	0	7	61	28	4	329	3,29	Cukup adil	Harus Ditingkatkan
Program peningkatan prestasi belajar siswa	1	20	53	22	4	308	3,08	Cukup memban	Harus Ditingkatkan
Sikap kooperatif guru terhadap siswa	2	6	44	41	7	345	3,45	Baik	Lebih Baik Ditingkatkan
Usaha guru dalam pengembangan bakat siswa	4	3	50	34	9	341	3,41	Aktif	Lebih Baik Ditingkatkan
Jumlah						2047	3,41	Baik	Lebih Baik Ditingkatkan
						341			

Sumber: Data Primer (2023)

2. Hasil Penelitian Mutu Pelayanan Pembelajaran

Dalam penelitian mutu pelayanan pembelajaran peneliti membandingkan standarisasi pendidikan sekolah menengah atas dengan kondisi yang terjadi di lokasi penelitian. Standarisasi tersebut meliputi:

a. Input

Adalah segala sesuatu yang harus tersedia karena dibutuhkan untuk berlangsungnya proses. Standar input terdiri dari: SDM, sarana dan prasarana, dan keuangan.

b. Proses

Merupakan *Standar Operasional Procedure* yang diterapkan di sekolah dalam

menjalankan proses belajar mengajar. SOP yang diterapkan dengan baik akan menciptakan semangat belajar mengajar yang tinggi. Tenaga pendidik memiliki tujuan yang sistematis untuk mencapai kompetensi tertentu terhadap peserta didik.

c. Target Output dan Pencapaian Output

Hasil output yang diharapkan dari suatu proses yang telah direncanakan sebelumnya.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa Secara keseluruhan dari hasil akumulasi rata-rata skor variabel Tangible, Reliability, Responsivitas, Assurance, dan Empathy didapatkan hasil rata-rata skor pelayanan pembelajaran dari perspektif kualitas pelayanan di SMA Negeri 1 Gamping adalah 3,45 dengan kategori Berkualitas. Dan Mutu Pelayanan Pembelajaran di SMA Negeri 1 Gamping yang diukur berdasarkan standar pelayanan disimpulkan dalam kategori mutu sangat baik. Hal ini sesuai dengan sertifikat akreditasi yang dikeluarkan oleh Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah Nomor 974/BAN-SM/SK/2019 tanggal 5 November 2019 dengan predikat akreditasi A (Unggul). Maka saran yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan pada perhitungan skor 3 indikator terendah yaitu variabel

responsivitas, empathy, assurance lebih baik ditingkatkan.

Daftar Pustaka

- Amirudin, Muhamad Faizul. Hubungan pendidikan dan daya saing bangsa. *Belajar: Jurnal Pendidikan Islam*, 2019, 4.1: 35-48.
- Atmadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: eepublish.
- Ariyani, A., Indah Mindarti, L., & Nuh, M. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Kesehatan melalui Program. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 2(4), 153–158.
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37
- A. Parasuraman et al., (1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research" *Journal of marketing*. Vol. 49
- Creswell, J. W. (2010). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Candra, E. (2019). *Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kemampuan Sumber Daya*. Ar Ribhu, 102-114.
- Depdiknas .2003. *Undang-undang RI No.20 tahun 2003.tentang sistem pendidikan nasional*. Fandy Tjiptono. 2012. *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

- Gagne, Robert M & Briggs, Leslie J. (1979). Principles Of Instructional Design (2nd Edition). New York : Holt, Rinehart and Winston.
- Hamalik, Oemar. 2014. Kurikulum dan Pembelajaran. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hutabalian, Y. H., & Kalangi, J. S. (2015). Peran Customer Service dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Politeknik. E-Journal Acta Diurna, IV(3), 1–10. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/90521-ID-none.pdf>
- Kotler, Philip (2006). Manajemen pemasaran, jilid I, Edisi kesebelas, Jakarta, P.T Indeks Gramedia.
- Kusuma, D. H., & Nurmahmudah, F. (2022). Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Peningkatan Mutu Pendidikan di SMA Negeri 1 Gamping. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 4914-4924.
- Kurniawan, Syamsul. (2017). Pendidikan Karakter Konsepsi dan Implementasi secara Terpadu di Lingkungan Keluarga, Sekolah, Perguruan Tinggi dan Masyarakat. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Kyriacou, C. (2009) Effective Teaching in Schools: Theory and Practice. Third Edition. Delta Place, Cheltenham, UK: Nelson Thornes Ltd.
- Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(1), 7–16. Retrieved from <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta/article/view/5011/pdf>
- Munirah, Munirah. "Sistem Pendidikan di Indonesia: antara keinginan dan realita." *AULADUNA: Jurnal Pendidikan Dasar Islam 2.2* (2015): 233-245.
- Mulyasa, E.. 2005. Menjadi Guru Profesional, Menciptakan Pembelajaran Kreatif dan Menyenangkan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Nurmawan, Yusuf, D., Ratnasari, E., Fauzi, E. R., & Mardhiyyah, G. (2021). Budaya Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik. *Inovasi Penelitian*, 1253-1260.
- OKTAVIANTI, Nopi. Strategi Mendorong Sdm Tetap Unggul Di Masa Pandemi. *Di Tengah Gelombang*, 2021, 35.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- RAID, Naufal; Nasrizal, Nasrizal; Yasmeardi, F. Yasmeardi. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Era Covid-19. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 2021, 8.2: 123-130.

Rangkuti, Freddy. 2017. Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT. Jakarta : PT.Gramedia

Pustaka Utama.

Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofyan. 2001. Metode Penelitian Survei. Jakarta: LP3ES Sugiyono.(2011). Metode Penelitian Pendidikan. Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet. Sukmadinata,

Nana Syaodih. 2007. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Rosdakarya.

Singarimbun, Masri, dan Sofian Effendi, (1989), “Metode Penelitian Survei”, Cetakan Pertama, Januari 1989, LP3ES.

Suwardi. 2023. Manajemen Pelayanan Publik. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi.

Tjiptono, Fandy. (2002). Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Penerbit Andi. Tjiptono. 2008. Strategi Pemasaran. Cetakan ke-3. Yogyakarta: ANDI.

Walukow, Meylisa Thesa; Roring, Mieke; Tampi, Johny Re. Pengaruh pelatihan sumber daya manusia terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado. Jurnal Administrasi Bisnis (Jab), 2016, 4.4.