

## **ANALISIS PENERAPAN PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* PT. ANGKASA PURA 1 CABANG BANDARA INTERNASIONAL JUANDA TERHADAP KEBUTUHAN PENGGUNA JASA**

**Adinda Novaliza Faudi<sup>1</sup>, Sheidy Yudhiasta<sup>2\*</sup>**

<sup>1,2</sup>*Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Surabaya, Indonesia*

*Email Korespondensi: sheidy.par@upnjatim.ac.id*

### **ABSTRAK**

Bandara Internasional Juanda menjadi salah satu perusahaan yang berkecimpung dalam industri penyedia jasa. Pada hakikatnya keberhasilan dari suatu industri jasa dapat diukur melalui pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pelayanan yang diberikan *customer service* guna memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif. Dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data meliputi observasi partisipan (*partisipatif observation*) serta wawancara mendalam (*indepth interview*). Adapun *key informant* (informan kunci) dalam penelitian ini diantaranya yaitu: Supervisor *customer service* serta beberapa personil *customer service* Bandara Internasional Juanda. Lokasi penelitian ini berada di Bandara Internasional Juanda yang terletak pada Jl. Ir. Haji Juanda, Betro, Kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa staf *customer service* dinilai sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh Bandara Internasional Juanda serta telah memenuhi seluruh indikator pelayanan yang ada dalam teori SERVQUAL sehingga kelayakan dan kesiapan dari *customer service* Bandara Internasional Juanda tidak perlu diragukan lagi. Mulai dari bentuk pelayanan yang diberikan, pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki, hampir seluruh staf memiliki kepribadian yang bertanggung jawab, cekatan dan berempati tinggi serta penampilan yang ditunjukkan melalui seragam yang dikenakan termasuk rapi, wangi dan sopan sehingga dapat meningkatkan citra positif untuk perusahaan.

**Kata Kunci:** Pariwisata, Pelayanan, Pengguna Jasa, Bandara

### **ABSTRACT**

*Juanda International Airport is one of the companies involved in the service provider industry. In essence, the success of a service industry can be measured through the service provided to customers. The purpose of this study is to determine the services provided by customer service to meet the needs of service users. The research method used in this study is descriptive qualitative. By using several data collection techniques including participant observation and in-depth interviews. The key informants in this study include: customer service Supervisor and several Juanda International Airport customer service personnel. The location of this study is at Juanda International Airport which is located on Jl. Ir. Haji Juanda, Betro, Sedati District, Sidoarjo Regency, East Java. The results of the study indicate that customer service staff are assessed in accordance with the service standards set by Juanda International Airport and have met all service indicators in the SERVQUAL theory so that the feasibility and readiness of Juanda International Airport customer service is beyond doubt. Starting from the form of service provided, knowledge and experience possessed, almost all staff have a responsible, agile and highly empathetic personality and the appearance shown through the uniform worn is neat, fragrant and polite so that it can improve the positive image of the company.*

**Keywords:** Tourism, Service, Customer, Airport

## PENDAHULUAN

Di era saat ini pengetahuan dan keahlian telah berkembang dengan pesat, hal tersebut dikarenakan adanya perubahan paradigma terutama dalam segala sektor kehidupan seperti dunia kerja, sekolah dan lingkungan tempat tinggal. Menurut (Artameviah, 2022) pelayanan merupakan kunci utama dari keberhasilan suatu usaha atau bisnis karena pelayanan merupakan ujung tombak yang ditunjukan secara langsung terhadap pelanggan, sedangkan Rorimpandey et al., (2021) juga menyatakan bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas yang termasuk dalam kategori *intangible* (tidak terlihat kasat mata namun bisa dirasakan). Tujuan dari adanya pelayanan yaitu untuk memecahkan masalah yang dimiliki oleh pelanggan atau mitra terkait. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, meskipun pelayanan termasuk dalam aktivitas *intangible* namun dapat menjadi salah satu faktor untuk memecahkan masalah yang dimiliki oleh pelanggan sehingga pelayanan dinilai dapat menjadi kunci dalam keberhasilan suatu usaha atau bisnis. Perkembangan pelayanan yang dimaksud yaitu dengan adanya perubahan lebih baik dari pola komunikasi dan penanganan permasalahan dari *customer*.

Hampir seluruh sektor pekerjaan tentu membutuhkan pelayanan tanpa terkecuali pada industri pariwisata. Pengertian pariwisata sendiri juga tercantum dalam Undang Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan yang menyatakan bahwa, Pariwisata merupakan berbagai aktivitas wisata yang didukung dengan berbagai fasilitas dan pelayanan yang disediakan oleh pengusaha/investor, Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah hingga masyarakat lokal. Takome et al., (2021) menjelaskan bahwa pariwisata menjadi gejala di era sekarang yang di dasari oleh kebutuhan mengenai kesehatan, mencari kesenangan, pergantian suasana yang berkaitan dengan alam yang diakibatkan dari perkembangan pergaulan dari berbagai bangsa dan status sosial masyarakat. Adapun alasan yang mendasari dari pernyataan bahwa sektor pariwisata juga membutuhkan pelayanan dikarenakan industri pariwisata termasuk dalam sektor penyedia jasa, sehingga poin utama yang ditawarkan berupa pelayanan. Pariwisata juga menawarkan beberapa jasa lainnya meliputi akomodasi, pemandu wisata/*tour guide*, transportasi, toko cinderamata, makanan dan minuman/*food and beverage* (F&B) dan lainnya.

Dalam pariwisata seluruh pelaku di dalamnya dituntut untuk memberikan pelayanan prima terhadap wisatawan. Pelayanan prima atau *service excellent* menjadi salah satu upaya yang dilakukan agar wisatawan mendapatkan kepuasan tersendiri sesuai dengan ekspektasi mereka sehingga dapat menimbulkan pengalaman yang tidak terlupakan bagi wisatawan (Aletta Dewi Maria & Krisnawati Setyaningrum Nugraheni, 2022). Menurut Tsamara & Nugraha, (2020) dalam konsep pelayanan prima tentu terdapat beberapa poin penting (A6) yang berkaitan dengan tujuan dari adanya pelayanan prima serta digunakan sebagai acuan dalam melayani pelanggan, di antaranya yaitu: sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), tanggung jawab (*accountability*). Bagian penting dalam perusahaan yang harus menerapkan pelayanan prima yaitu *frontliner*. Pengertian *frontliner* menurut Octaviani & Natalia, (2019) yaitu elemen terdepan yang memiliki peran penting dalam kegiatan utama didepan serta karyawan yang akan melakukan kontak langsung dengan pelanggan. Dalam industri pariwisata sendiri terdapat beberapa jenis *frontliner* di antaranya yaitu resepsionis (*receptionist*), pramuwisata (*tour guide*), pramusaji (*waiter/waitress*), layanan pelanggan (*call center* dan *customer service*) dan lainnya.

Salah satu perusahaan penyedia jasa yang memiliki divisi *frontliner* yaitu Bandara Internasional Juanda yang berlokasi di Jl. Ir. Haji Juanda, Betro, Kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur ini berada di bawah naungan PT. Angkasa Pura I. PT. Angkasa Pura I merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan pelopor utama yang bergerak dibidang penyedia jasa transportasi udara di Indonesia. Saat ini PT. Angkasa Pura I telah mengelola kurang lebih 15 Bandara yang ada di Indonesia baik penerbangan domestik maupun internasional. Saat ini Bandara Juanda telah memiliki sekitar 35 rute penerbangan, 27 di antaranya yaitu rute domestik termasuk rute untuk menuju Indonesia bagian timur dan 8 rute Internasional. PT. Angkasa Pura I juga terbagi menjadi beberapa anak perusahaan lainnya diantaranya Angkasa Pura *Hotels*, Angkasa Pura *Property*, Angkasa Pura *Retail*, Angkasa Pura *Support* dan lainnya. Setiap anak perusahaan tentu memiliki fokus bidang tersendiri salah satunya Angkasa Pura Support (APS) yang bergerak dalam bidang *facility service* yang mencakup pengelolaan *cleaning* dan *maintenance* di kawasan Bandara. Membahas mengenai salah satu perusahaan BUMN ini sejak awal didirikannya hingga era saat ini telah banyak mengalami perubahan nama, dan pada bulan September 2024 PT. Angkasa Pura I secara resmi digabungkan (*merger*) dengan PT. Angkasa Pura II yang diberi nama PT. Angkasa Pura Indonesia atau *Injourney Airport*. Peresmian tersebut disahkan secara langsung oleh Menteri Badan Usaha Milik Negara saat itu yaitu Bapak Erick Thohir.

Salah satu departemen yang berada di bawah naungan Angkasa Pura Support (APS) yaitu *customer service*. Menurut (Ayu & Srihandoko, 2021) pengertian dari *customer service* yaitu suatu bagian dari perusahaan yang bertugas untuk melayani dan memberikan informasi kepada pelanggan. Dalam melaksanakan tugasnya, *customer service* tentu diatur melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) Kerja sesuai dengan ketentuan perusahaan masing-masing. Hal tersebut bertujuan agar konsistensi dalam bekerja lebih terjamin terutama mengenai pelayanan, dapat memperjelas tugas pokok dan fungsi (tupoksi) dari setiap departemen agar tidak terjadi tumpang tindih wewenang dan sebagainya. Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas tentu menjadi salah satu alasan bagi penulis untuk mengetahui lebih lanjut mengenai penerapan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* PT. Angkasa Pura I Kantor Cabang Bandara Internasional Juanda terhadap pengguna jasa untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan agar sesuai dengan harapan pengguna jasa tersebut. Dikarenakan penulis juga memiliki minat dan ketertarikan yang tinggi terhadap kegiatan pelayanan serta industri penerbangan yang ada di Indonesia.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif. Menurut Charismana et al., (2022) kualitatif deskriptif merupakan suatu cara yang dilakukan dengan tujuan untuk menjelaskan serta menganalisis permasalahan atau peristiwa sosial yang akan diangkat menjadi penelitian. Penelitian ini juga menggunakan teknik pengumpulan data melalui beberapa cara diantaranya yaitu observasi partisipan (*partisipatif observation*) yang artinya penulis terlibat langsung atau memiliki keikutsertaan dengan kegiatan yang akan diteliti. Hal tersebut didukung dengan penulis ikut serta dalam kegiatan pelayanan dan tergabung dalam divisi *customer service* selama kurang lebih 2 bulan. Kemudian menggunakan teknik wawancara mendalam (*indepth interview*) dengan beberapa narasumber yang juga menjadi *key informant* (informan

kunci) dalam penelitian ini diantaranya yaitu: Ibu Lulu Palipi Mewal selaku *Supervisor Customer Service* Bandara Internasional Juanda serta beberapa personil *customer service* yang berada di lapangan. Lokasi penelitian ini berada di Bandara Internasional Juanda yang terletak pada Jl. Ir. Haji Juanda, Betro, Kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan oleh penulis didapatkan hasil bahwa pengelolaan Bandara Internasional Juanda sangat kompleks terlihat dari banyaknya departemen dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang tersedia didalamnya dan tentunya sesuai dengan kualifikasi industri penerbangan. Salah satu departemen yang menjadi garda terdepan yaitu staf *customer service*. Divisi ini tentu memiliki maklumat pelayanan yang bertujuan untuk menjamin pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna jasa. Adapun maklumat pelayanan yang dimiliki oleh Bandara Internasional Juanda berbunyi “Dengan ini, kami PT. Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional Juanda-Surabaya, menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, akan melakukan perbaikan terus menerus, dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”- General Manager PT. Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Juanda Surabaya (Sidoarjo, 18 September 2024).

Staf *customer service* juga diwajibkan untuk selalu mengucapkan frasa Ajaib atau *magic phrase* di awal dan diakhir percakapan. Untuk kalimat pembuka, staf *customer service* diwajibkan bertanya seperti “Selamat pagi/siang/sore/malam Pak/Bu, ada yang bisa kami bantu?” atau “*Good morning/afternoon/evening, Sir/Mam, how can I help you?*” sedangkan untuk kalimat penutup berupa penawaran bantuan lagi seperti “Ada yang bisa saya bantu lagi Pak/Bu?” “*Anything else I can do for you?*” jika pengguna jasa tidak membutuhkan bantuan lagi maka dapat diakhiri dengan kalimat “Terima kasih Pak/Bu, selamat pagi/siang/sore/malam” atau “*Thank You Sir/Mam, good morning/afternoon/evening*” selain itu staf *customer service* juga diwajibkan menggunakan *three magic word* (maaf, tolong, dan terima kasih) kepada siapapun baik pengguna jasa maupun ke sesama petugas. Itu merupakan salah satu Standar operasional Prosedur (SOP) dari Bandara Internasional Juanda mengenai sikap ketika melakukan pelayanan.

Untuk memastikan pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, maka penulis memilih satu teori dengan tujuan agar dapat mengukur kelayakan pelayanan yang diberikan oleh staf *customer service*. Teori ini dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry pada tahun 1980-an dan seringkali disebut dengan teori SERVQUAL (Sembiring & Sinaga, 2021). Dalam teori tersebut terbagi menjadi beberapa poin indicator, di antaranya yaitu:

### A. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan yang harus dimiliki oleh staf *customer service* yaitu berupa komunikasi yang baik, dapat membantu menyelesaikan permasalahan pengguna jasa, mampu menjadi pendengar yang baik dan sebagainya. Dalam indikator pertama ini staf *customer service* Bandara Internasional Juanda dinilai telah memiliki dan menerapkan sikap tersebut dengan baik dan benar, dibuktikan dengan terselesaikannya segala bentuk pertanyaan dan komplain dari pelanggan

mengenai segala sesuai yang terjadi di Bandara tanpa terjadi perselisihan setelahnya. Staf *customer service* tidak hanya memberikan pelayanan namun juga memberikan fasilitas berupa kursi roda (*wheelchair*) dan kereta anak (*baby stroller*) yang dapat digunakan oleh seluruh pengguna jasa dan tanpa dipungut biaya hanya meninggalkan kartu identitas dan nomor telepon. Tidak hanya itu, *customer service* juga memberikan kemudahan akses bagi pengguna jasa namun tetap sesuai dengan regulasi atau Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada, seperti halnya jika terdapat pengguna jasa yang ingin melakukan pembelian tiket, merubah jadwal penerbangan (*reschedule*) hingga pembatalan penerbangan secara langsung maka *customer service* akan mengarahkan ke *counter customer service* sesuai dengan maskapai namun harus melakukan perizinan terhadap petugas *Airport Security* karena lokasi *counter customer service* berada di area terbatas sehingga hanya petugas Bandara dan pengguna jasa yang memiliki tiket saja yang bisa masuk. Staf *customer service* juga aktif dalam berbahasa Inggris, sehingga memudahkan komunikasi dengan Warga Negara Asing (WNA).

**B. Cepat tanggap (*Responsiveness*)**

Maksud dari cepat tanggap yaitu berupa respon dan kesiapan pelayanan yang diberikan oleh staf *customer service* kepada pengguna jasa. Dalam hal ini staf *customer service* dituntut untuk cepat, tepat dan tanggap. Pelayanan yang diberikan oleh personil *customer service* Bandara Internasional Juanda juga dinilai cepat tanggap, seperti halnya jika terjadi sesuatu kepada pelanggan baik di area *counter*, *check-in*, ruang tunggu hingga area kedatangan maka personil akan membantu secara langsung dan akan menghubungi pihak terkait agar dapat membantu menyelesaikan kebutuhan pelanggan jika memang dibutuhkan. Pihak terkait dapat berupa petugas maskapai, petugas Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP), petugas *Airport Security* dan lainnya. Salah satu pengalaman yang dapat dijadikan contoh kecil dalam indikator ini yaitu adanya salah satu pengguna jasa berkebutuhan khusus yang tiba-tiba mengalami kejang di area Terminal keberangkatan dan waktu itu staf *customer service* melihatnya dan langsung bergegas menghubungi petugas Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) untuk mendapatkan penanganan yang sesuai dan staf *customer service* juga berusaha agar kondisi sekitar tetap kondusif dan tidak mengganggu pengguna jasa lainnya.

**C. Jaminan (*Assurance*)**

Jaminan ini dimaksudkan sebagai kemampuan yang dimiliki oleh staf *customer service* mengenai pengetahuan dari ruang lingkup perusahaan mulai dari produk yang ditawarkan, jam operasional, lokasi, hingga seluruh staf baik nama maupun jabatannya. Jaminan yang dimaksud dalam indikator tersebut yaitu mengenai ketepatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Sejauh analisa yang telah dilakukan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa staf *customer service* telah memenuhi indikator tersebut. Dibuktikan dengan luasnya pengetahuan mengenai seluruh lokasi fasilitas umum hingga petugas yang berada di Bandara Internasional Juanda yang sesuai dengan fungsinya. Sehingga informasi yang diberikan dapat dijamin kebenarannya, selain itu staf *customer service* juga selalu tersedia di *counter* sesuai dengan jam operasional yang berlaku sehingga memudahkan pelanggan.

**D. Empati (*Empathy*)**

Pada poin empati ini yaitu berkaitan dengan bentuk perhatian yang diberikan kepada pengguna jasa dengan berusaha untuk menjadi pendengar yang baik dan

membantu menyelesaikan permasalahan yang sedang dihadapi pengguna jasa, selain itu staf customer service juga harus memberikan dukungan agar pengguna jasa merasa dihargai. Dalam poin indikator ini juga dapat dipastikan bahwa staf *customer service* Bandara Internasional Juanda memiliki empati yang tinggi terhadap orang lain termasuk pelanggan. Staf *customer service* Bandara Internasional Juanda juga dituntut untuk fleksibel dan kondisional sehingga harus dapat memposisikan dirinya sesuai dengan keadaan pelanggan. Staf *customer service* akan membantu dan memastikan bahwa permasalahan yang dimiliki pelanggan telah terselesaikan, namun meski begitu staf *customer service* juga tetap melaksanakan tugas lainnya dengan baik.

E. Berwujud (*Tangible*)

Penjelasan dari poin berwujud yaitu berkaitan dengan penampilan, karena sejatinya customer service menjadi lapisan pertama yang akan bertemu dengan pengguna jasa sehingga staf customer service dituntut untuk bersih, wangi dan rapi. Bandara Internasional Juanda sendiri memiliki 2 jenis Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) yaitu SIPP Elektronik dan SIPP Non elektronik. SIPP Elektronik mencakup website dan media sosial yang dimiliki oleh Bandara Internasional Juanda, sedangkan *counter customer service* termasuk dalam SIPP Non-elektronik karena berwujud dan dapat dijangkau secara langsung oleh pelanggan. Dikarenakan produk yang ditawarkan oleh staf *customer service* berupa jasa maka selain pelayanan tentu saja dibutuhkan grooming atau penampilan diri di dalamnya. Dibuktikan dengan penampilan staf *customer service* Bandara Internasional Juanda yang selalu rapi, wangi, bersih dan make up yang fresh. Bahkan tersedia juga seragam yang harus dikenakan di setiap harinya.

## KESIMPULAN

Awalnya Bandara Internasional Juanda merupakan salah satu kantor cabang yang berada di bawah naungan PT. Angkasa Pura I, namun pada bulan September 2024 perusahaan ini melakukan *merger* dengan PT. Angkasa Pura II menjadi PT. Angkasa Pura Indonesia atau *Injourney Airport*. Perusahaan tersebut berfokus pada bidang pelayanan jasa kebandarudaraan. Meski Bandara Internasional Juanda hanya sebagai kantor cabang namun menjadi bandara tersibuk ketiga di Indonesia dan memiliki rute domestik serta internasional yang terbagi menjadi 2 Terminal. Terminal 1 untuk penerbangan domestik sedangkan terminal 2 untuk penerbangan internasional. Tidak hanya itu pengelolaan didalamnya sangat kompleks mulai dari *Airport Operation and Service Department, Airport Security Department, Airport Technical Department, Airport Commercial Department, Airport Administration Department, Airport Safety, Risk, & Performance Department* dan sebagainya. Salah satu divisi yang menjadi garda terdepan perusahaan yaitu *customer service* yang termasuk dalam *Airport Operation and Service Department*. Dalam praktiknya, staf *customer service* dinilai sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Bandara Internasional Juanda serta telah memenuhi seluruh indikator pelayanan yang ada dalam teori SERVQUAL. Oleh sebab itu kelayakan dan kesiapan dari *customer service* Bandara Internasional Juanda dalam melayani pengguna jasa tidak perlu diragukan lagi. Mulai dari bentuk pelayanan yang diberikan, meliputi kemampuan berkomunikasi, pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Hampir seluruh staf juga memiliki kepribadian yang bertanggung jawab, cekatan dan berempati tinggi

serta penampilan yang ditunjukan melalui seragam yang dikenakan termasuk dalam kategori yang rapi, wangi dan sopan sehingga dapat meningkatkan citra positif untuk perusahaan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Aletta Dewi Maria, & Krisnawati Setyaningrum Nugraheni. (2022). Pelatihan Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Wisata Unggulan Di Kota Salatiga. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Indonesia (JPKMI)*, 2(1), 6–9. <https://doi.org/10.55606/jpkmi.v2i1.65>

Artameviah, R. (2022). Bab ii kajian pustaka bab ii kajian pustaka 2.1. *Bab II Kajian Pustaka 2.1*, 12(2004), 6–25.

Ayu, F. R. P., & Srihandoko, W. (2021). Peranan Customer Servis Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pada Sekolah Islam Ibnu Hajar. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 1(1), 31–40. <https://doi.org/10.37641/jabkes.v1i1.565>

Charismana, D. S., Retnawati, H., & Dhewantoro, H. N. S. (2022). Motivasi Belajar Dan Prestasi Belajar Pada Mata Pelajaran Ppkn Di Indonesia: Kajian Analisis Meta. *Bhinneka Tunggal Ika: Kajian Teori dan Praktik Pendidikan PKn*, 9(2), 99–113. <https://doi.org/10.36706/jbt.v9i2.18333>

Octaviani, D., & Natalia, D. (2019). Persepsi Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan Frontliner pada Bank BRI Unit Mentebah Kabupaten Kapuas Hulu. *E-Journal Equilibrium Manajemen*, 5(2), 47.

Rorimpandey, G., Mantri.S.Michael, & Sarah, S. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dirumah Sakit Umum Daerah Noongan Kec. Langowan Kab. Minahasa. *Jurnal Governance*, 1(2), 1-10 P.7.

Sembiring, J., & Sinaga, B. (2021). *Penerapan Metode Servqual Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Dan Kecil Pada Kantor Camat Dolat Rayat Kabupaten Karo*. 4(2), 165–170.

Takome, S., Suwu, E. A. A., & Zakarias, J. D. (2021). Dampak Pembangunan Pariwisata Terhadap Perubahan Sosial Masyarakat Lokal Di Desa Bobanehena Kecamatan Jailolo Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Ilmiah Society*, 1(1), 1–15. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnalilmiahociety/article/view/36326%00> <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnalilmiahociety/article/download/36326/33820>

Tsamara, A. N., & Nugraha, J. (2020). Penerapan Service Excellence Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Humas Pemerintah Kota Surabaya (Studi Pada Koridor Co-Working Space). *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9(1), 224–235. <https://doi.org/10.26740/jpap.v9n1.p224-235>