

**PELATIHAN PENINGKATAN KOMPETENSI PELAYANAN PUBLIK  
KANTOR DESA LAMBANGSARI KABUPATEN BEKASI****Abdul Shomad<sup>1)</sup>, Neneng Fauziah<sup>2)</sup>**

Universitas Islam 45 Bekasi

<sup>1)</sup>ash.unismabekasi@gmail.com, <sup>2)</sup>talitatsabita@gmail.com

**Abstrak.** Pelatihan Peningkatan Kompetensi Pelayanan Publik di Kantor Desa Lambangsari, Kabupaten Bekasi merupakan tindak lanjut dari penelitian di Desa Lambangsari Kabupaten Bekasi tentang Inovasi Pelayanan Administrasi dan Kepuasan Masyarakat Desa Lambangsari Kabupaten Bekasi. Hasil penelitian yang menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan metode Scale Likert (Rensis Likert) sebagai alat ukur tingkat kepuasan masyarakat menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mendapatkan nilai 84,98 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Namun demikian, ada dua unsur yang mendapat nilai terendah; unsur kepastian jadwal pelayanan dengan nilai 3,33 dan kemampuan petugas pelayanan dengan nilai 3,35. Kedua unsur itu menjadi pendorong untuk membuat kegiatan pengabdian di Desa Lambangsari Kabupaten Bekasi untuk memberikan pelatihan dan peningkatan dalam membuat dan mengatur kepastian jadwal pelayanan dan kemampuan petugas pelayanan. Dengan pelatihan ini, para aparatur Desa Lambangsari Kabupaten Bekasi, khususnya pada bagian pelayanan administrasi menjadi lebih terampil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga terjadi adanya kepastian waktu pelayanan.

**Kata Kunci:** Aparatur Desa, Kompetensi Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat

**Abstract.** *Public Service Competency Improvement Training at Lambangsari Village Office, Bekasi Regency is a follow-up to research in Lambangsari Village, Bekasi Regency on Administrative Service Innovation and Community Satisfaction of Lambangsari Village, Bekasi Regency. The results of the research using quantitative descriptive methods with the Likert Scale method (Rensis Likert) as a measurement of the level of community satisfaction showed that the Community Satisfaction Index (IKM) received a value of 84.98 with service quality B or Good. However, there are two elements that score the lowest; The element of certainty of the service schedule with a value of 3.33 and the ability of service officers with a value of 3.35. These two elements are the driving force for making service activities in Lambangsari Village, Bekasi Regency to provide training and improvement in making and managing certainty of service schedules and the ability of service officers. With this training, the Lambangsari Village apparatus of Bekasi Regency, especially in the administrative services section, becomes more skilled in providing services to the community so that there is certainty of service time.*

**Keywords:** *Village Apparatus, Public Service Competence, Community Satisfaction Index*

## PENDAHULUAN

Pelatihan Peningkatan Kompetensi Pelayanan Publik di Kantor Desa Lambangsari, Kabupaten Bekasi merupakan keberlanjutan dari penelitian di Desa Lambangsari Kabupaten Bekasi tentang Inovasi Pelayanan Administrasi dan Kepuasan Masyarakat Desa Lambangsari Kabupaten Bekasi. Hasil penelitian menunjukkan, secara komposit Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Desa Lambangsari, Kabupaten Bekasi adalah 84,98 dengan mutu pelayanan B atau baik.<sup>1</sup> Nilai 84,98 berada pada nilai persepsi <sup>3</sup>2 dengan nilai interval (NI) 3,0644 – 3,532, Nilai Interval Konvensi (NIK) 76,61 – 88,30.

**Tabel 1.** Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan Hasil penelitian Abdul Shomad dan Neneng Fauziah dengan judul Inovasi Pelayanan Administrasi dan Kepuasan Masyarakat Desa di Era Pandemi COVID-19.

NO	UNSUR PELAYANAN	IKM	NK IKM	MP	KP
1	Pelayanan	3,48	76,61 – 88,30	B	Baik
2	Persyaratan Pelayanan	3,46	76,61 – 88,30	B	Baik
3	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,40	76,61 – 88,30	B	Baik
4	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,43	76,61 – 88,30	B	Baik
5	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,35	76,61 – 88,30	B	Baik
6	Kecepatan Pelayanan	3,40	76,61 – 88,30	B	Baik
7	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,43	76,61 – 88,30	B	Baik
8	Kesponan dan Keramahan Petugas Pelayanan	3,44	76,61 – 88,30	B	Baik
9	Biaya Pelayanan	3,45	76,61 – 88,30	B	Baik
10	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,33	76,61 – 88,30	B	Baik
11	Kenyamanan Lingkungan	3,42	76,61 – 88,30	B	Baik
12	Keamanan Pelayanan	3,38	76,61 – 88,30	B	Baik

Dari tabel di atas, ada dua unsur IKM yang mendapat nilai rendah dibandingkan nilai IKM unsur yang lainnya. Yaitu, unsur kepastian jadwal pelayanan dengan nilai 3,33 dan kemampuan petugas pelayanan dengan nilai 3,35. Kedua unsur tersebut yang menjadi pendorong untuk membuat kegiatan pengabdian masyarakat di Desa Lambangsari Kabupaten Bekasi untuk memberikan pelatihan dan peningkatan dalam membuat dan mengatur kepastian jadwal pelayanan dan kemampuan petugas pelayanan administrasi.

<sup>1</sup> Kasmir. 2005. Etika Customer Service. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

<sup>2</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik diatur oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam KEPMENPAN disebutkan, pelayanan publik yang disediakan instansi pemerintah dikelompokkan menjadi tiga jenis pelayanan. Pengelompokan ini didasarkan pada ciri dan sifat kegiatan serta produk yang dihasilkan. Ketiga kelompok pelayanan publik pemerintah tersebut adalah Pelayanan Administrasi, Pelayanan Barang dan Pelayanan Jasa.<sup>3</sup>

Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Misalnya, sertifikat, izin-izin, rekomendasi, dan lain sebagainya.

Pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik, termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik). Misalnya, pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.

Pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Pada pemerintah desa, layanan publik yang diberikan adalah layanan administrasi. Terdapat delapan item pelayanan administrasi di Desa Lambangsari, Kabupaten Bekasi. Yaitu, surat pengantar pengurusan elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), surat pengantar pengurusan Akta Lahir, surat pengantar pengurusan pembuatan Kartu Keluarga (KK) baru atau menambah anggota keluarga baru, surat keterangan Pindah Domisili, surat pengantar pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), surat pengantar pengurusan Akta Kematian, surat pengantar pengurusan Nikah, Talak, Cerai dan Rujuk (NTPCR) dan Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU).

Sejatinya, menurut Pasolong<sup>4</sup> pelayanan secara definitif dikelompokkan menjadi pelayanan private (*private services*) dan pelayanan publik (*public services*). Pelayanan *private* adalah pelayanan yang berorientasi pada keuntungan (*profit oriented*), mementingkan individu atau orang kaya atau kemampuan membeli (*the have*), sangat bergantung pada *supply*

---

<sup>3</sup> Nasution, M. 2001. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Jakarta: Ghalia Indonesia.

<sup>4</sup> Pasolong, Harbani. 2010. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung: CV Alfabeta.

*and demand*, tidak terbuka dan diselenggarakan oleh lembaga-institusi-organisasi *private* juga. Sementara pelayan publik adalah pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa, tidak bergantung pada *supply and demand*, berpihak pada kepentingan publik, dan transparan.<sup>5</sup>

Pelayanan sangat berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Pada pelayanan publik tentu sangat berhubungan dengan kepuasan publik atau masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan respons terhadap karakteristik suatu produk dan pemenuhan kebutuhan, keinginan, dan harapan yang terpenuhi atau terlampaui melalui produk yang dikonsumsi,<sup>6</sup> dengan membandingkan kesesuaian dan ketidaksesuaian antara ekspektasi (harapan) dan realitas (kenyataan) yang dialami.<sup>7</sup> Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berhubungan dengan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat (*high trust*).<sup>8</sup>

Kepuasan pelanggan atau masyarakat tidak hadir tiba-tiba, tapi tercipta dari kualitas pelayanan internal dan eksternal organisasi itu sendiri. Umumnya, kualitas dipengaruhi oleh persepsi dan ekspektasi. Persepsi dan ekspektasi ini dapat dipenuhi melalui kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), dan estetika (*esthetics*). Pelayanan yang memiliki *performance, reliability, ease of use dan esthetics* yang sesuai dengan persepsi dan ekspektasi penerima layanan, maka akan berbuah kepuasan dan penilaian yang baik, atau bahkan sangat baik sekali.<sup>9</sup>

Dalam hal pelayanan administrasi yang diselenggarakan Desa Lambangsari, Kabupaten Bekasi, berdasarkan hasil penelitian Abdul Shomad dan Neneng Fauziah (2023: 8-9) didapati ada tiga unsur pelayanan yang nilainya di bawah rata-rata mutu pelayanan yang didapat Desa Lambangsari Kabupaten Bekasi tersebut. Yaitu, kemampuan petugas pelayanan 3,35, dan kepastian jadwal pelayanan 3,33. Terhadap ketiga unsur ini perlu ditingkatkan lagi mengingat nilai per unsur lainnya rata-rata 3,40. Pada unsur kemampuan petugas pelayanan inilah dilakukan *upgrading skill* dengan melaksanakan pelatihan.

---

<sup>5</sup> Peraturan Kementerian Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

<sup>6</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

<sup>7</sup> Shomad, Abdul, and Neneng Fauziah. 2023. ADMINISTRATIVE SERVICE INNOVATION AND VILLAGE COMMUNITY SATISFACTION IN THE ERA OF THE COVID-19 PANDEMIC. Jurnal Administrasi Negara 29 (1):20-39. [https://journal.stialanmakassar.ac.id/index.php/jurnal\\_administrasi\\_negara/article/view/1642](https://journal.stialanmakassar.ac.id/index.php/jurnal_administrasi_negara/article/view/1642).

<sup>8</sup> Suandi. 2019. ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN BELITANG KABUPATEN OKU TIMUR, Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK), Volume 1 Nomor 2 Edisi Maret.

<sup>9</sup> Vincent, Gaspesz. 2011. Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri). Bogor: Vinchristo Publication.

## METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

Pelatihan “Peningkatan Kompetensi Pelayanan Publik Kantor Desa Lambangsari, Kabupaten Bekasi” pada pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan metode:

### 1. Tahap Persiapan

Sebelum melaksanakan pelatihan, dilakukan penelitian terlebih dahulu tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik Kantor Desa Lambangsari Kabupaten Bekasi. Populasi yang menjadi responden survei adalah masyarakat yang melakukan pengurusan pelayanan administrasi di Desa Lambangsari, dua bulan sebelum dan dua bulan semasa pandemi COVID-19. Dari jumlah yang tercatat terdapat sebanyak 150 jiwa yang melakukan pengurusan pelayanan administrasi di Desa Lambangsari, dua bulan sebelum dan dua bulan semasa pandemi COVID-19.

Dari 150 populasi, merujuk penarikan sampel Morgan dan Krejcie, maka jumlah sampelnya sebanyak 108 orang. Penyebaran kuesioner (e-kuesioner) dilakukan secara *online* selama dua bulan, mulai 21 Juni – 22 Agustus 2021 dengan membagikannya ke grup-grup pengurus RT/RW Desa Lambangsari, Kabupaten Bekasi sehingga terkumpul 108 jawaban. Kemudian, dari hasil penelitian itu dirancang kegiatan pengabdian masyarakat.

### 2. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan ini dibagi menjadi dua kegiatan. Kegiatan diskusi dan kegiatan simulasi.

#### a. Diskusi

Pelaksanaan diskusi sebagai *transfer knowledge* tentang pelayanan prima. Yaitu, pelayanan yang berpusat pada *customer* atau masyarakat dengan mengedepankan keterpenuhan kebutuhan layanan sehingga bermuara pada kepuasan masyarakat.

#### b. Simulasi

Setelah mendapatkan pemahaman yang sama tentang pelayanan prima, kemudian dilakukan praktek atau simulasi secara bergantian (berganti peran) antar aparatur desa; sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat penerima layanan.

## HASIL KEGIATAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Tahapan Persiapan Kegiatan

Hasil penelitian, ada dua unsur pelayanan Desa Lambangsari Kabupaten Bekasi yang nilai IKM-nya rendah dibandingkan nilai IKM unsur yang lainnya. Yaitu, unsur kepastian jadwal pelayanan dengan nilai 3,33 dan kemampuan petugas pelayanan dengan nilai 3,35. Sedangkan secara komposit IKM terhadap pelayanan Desa Lambangsari, Kabupaten Bekasi adalah 84,98 dengan mutu pelayanan B atau baik. Nilai 84,98 berada pada nilai persepsi 3 dengan nilai interval (NI) 3,0644 – 3,532, Nilai Interval Konvensi (NIK) 76,61 – 88,30.

Kedua unsur dengan IKM terendah itulah yang menjadi pendorong untuk membuat kegiatan pengabdian masyarakat di Desa Lambangsari Kabupaten Bekasi. Yaitu, dengan memberikan pelatihan dan peningkatan dalam membuat dan mengatur kepastian jadwal pelayanan dan kemampuan petugas pelayanan administrasi

### 2. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

#### a. Diskusi

Diskusi diisi oleh pemateri Neneng Fauziah, S.Sos., M.M. Para peserta diskusi adalah aparatur Desa Lambangsari, Kabupaten Bekasi. Mulai dari staf pelayanan hingga para Kepala Urusan (KAUR) dan stafnya.

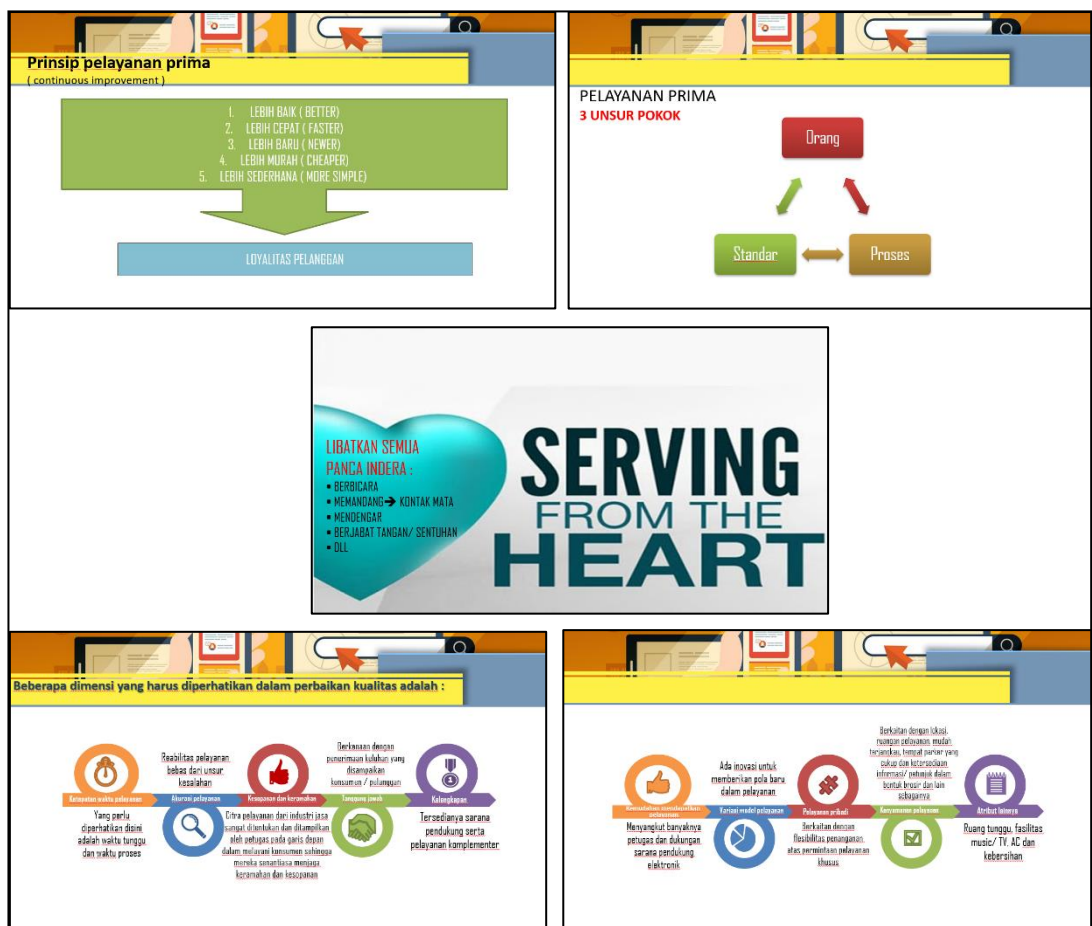


**Gambar 1.** Suasana Sebelum dan Ketika Diskusi Berlangsung. (Dari kanan-kiri) Pemaparan hasil penelitian disampaikan Abdul Shomad, M.A., bersama Sekretaris Desa Lambangsari H. Sopian Hadi, Kaprodi Manajemen Administrasi (D3) FISIP Unisma Bekasi sekaligus pemateri/narasumber pelatihan Neneng Fauziah, S.Sos., M.M., dan dosen Manajemen Administrasi (D3) sekaligus moderator Rani Intan, S.Sos., M.Pd., di Aula Desa.

Sebelum diskusi dilaksanakan, terlebih dulu disampaikan pemaparan hasil penelitian berjudul “Inovasi Pelayanan Administrasi dan Kepuasan Masyarakat Desa Lambangsari Kabupaten Bekasi.” Penelitian tersebut merupakan penelitian yang dilakukan oleh anggota tim pengabdian masyarakat ini sendiri.

Pemaparan hasil penelitian bertujuan untuk sama-sama memahami kekurangan pelayanan di Desa Lambangsari, Kabupaten Bekasi. Dengan pemahaman yang sama itu, memudahkan penerimaan materi diskusi dengan tentang pelayanan prima di lembaga publik, dalam hal ini Desa Lambangsari, Kabupaten Bekasi.

Diskusi berjalan secara interaktif, hangat dan mencerahkan. Media yang digunakan untuk diskusi di antaranya laptop, proyektor dan mikrofon. Para peserta antusias dengan materi pelayanan prima.



**Gambar 2.** Potongan Slide Materi Pelayanan Prima yang disampaikan narasumber Neneng Fauziah, S.Sos., M.M., pada acara pengabdian masyarakat “Pelatihan Peningkatan Kompetensi Pelayanan Publik di Kantor Desa Lambangsari, Kabupaten Bekasi” di Aula Desa Lambangsari Bekasi, Kamis 14 Juli 2022.

## b. Simulasi

Setelah para peserta mengikuti pemaparan dan diskusi materi pelayanan prima, kemudian para peserta mempraktikkannya dengan membuat simulasi. Para peserta yang merupakan aparatur desa mengambil peran secara bergantian; sebagai aparatur desa pemberi layanan dan sebagai masyarakat penerima layanan.

Dalam simulasi tersebut, terlihat pada simpul-simpul mana saja yang terlihat tidak mencerminkan pelayanan prima. Sehingga, pada simpul-simpul tersebut dilakukan perbaikan; baik sikap, *attitude* dan cara berkomunikasi yang baik yang mencerminkan pelayanan prima.



**Gambar 3.** Situasi sebelum praktik simulasi Pelayanan Prima, para aparatur Desa Lambangsari, Kabupaten Bekasi tengah bersiap mengikuti simulasi pelayanan prima (kiri). Dan Kepala Desa Lambangsari Pipit Haryanti, S.E.I., (tengah) sedang menunjukkan arsip-arsip desa kepada para dosen Manajemen Administrasi (D3) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam 45 Bekasi.

## SIMPULAN

Program pengabdian masyarakat ini berisikan tentang pelayanan prima untuk institusi publik. Karena itu, program ini diawali dengan diskusi dengan tujuan membuka wawasan para aparatur Desa Lambangsari bahwa pelayanan publik, dalam hal ini pelayanan administrasi, sudah sangat jauh berkembang. Adigum-adigum kuno tentang pelayanan publik, seperti "*kalau bisa lama kenapa harus dipercepat,*" atau "*kalau bisa berbayar kenapa harus gratis,*" dan "*kalau bisa dipersulit kenapa harus dibuat mudah,*" sudah waktunya ditinggalkan. Diskusi tersebut



merupakan upaya untuk memberikan pemahaman baru kepada aparatur Desa Lambangsari tentang pelayanan publik terkini.

kemudian, pada simulasi pelayanan prima yang diterapkan pada pelayanan administrasi Desa Lambangsari Kabupaten Bekasi, terlihat dampak positif dari diskusi. Artinya diskusi tentang pelayanan prima memberikan efek positif. Yaitu, para aparatur Desa Lambangsari menjadi lebih memahami dan dapat mempraktekannya secara baik.

## SARAN

Saran yang dapat diberikan adalah:

- a. Para aparatur desa dapat secara kontinu meng-*upgrade* keilmuan dan kemampuan dalam hal pelayanan publik. Dengan begitu, akan berdampak pada kinerja desa yang semakin baik dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
- b. Diharapkan pula, para aparatur desa senantiasa mempraktekkan pelayanan prima dalam rangkaian aktivitas pelayanan administrasi kepada masyarakat desa.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada Kepala Desa Lambangsari, Pipit Haryanti, S.E.I., Sekretaris Desa Lambangsari H. Sopian Hadi dan para aparatur Desa Lambangsari, Kabupaten Bekasi yang telah menyambut hangat, mulai dari penelitian hingga pelaksanaan pengabdian masyarakat ini.



**Gambar 4:** Kaprodi Manajemen Administrasi (D3) sekaligus pemateri/narasumber pelatihan Neneng Fauziah, S.Sos., M.M., (kerudung putih) memberikan cenderamata kepada Sekretaris Desa Lambangsari H. Sopian Hadi, didampingi para staf desa dan dosen Prodi Manajemen Administrasi (D3) FISIP Unisma Bekasi sesuai pelaksanaan pelatihan “Peningkatan Kompetensi Pelayanan Publik Kantor Desa Lambangsari Kabupaten Bekasi, di Aula Desa Lambangsari Bekasi, Kamis 14 Juli 2022.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Nasution, M. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Peraturan Kementerian Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Shomad, Abdul, and Neneng Fauziah. 2023. ADMINISTRATIVE SERVICE INNOVATION AND VILLAGE COMMUNITY SATISFACTION IN THE ERA OF THE COVID-19 PANDEMIC. *Jurnal Administrasi Negara* 29 (1):20-39. [https://journal.stialanmakassar.ac.id/index.php/jurnal\\_administrasi\\_negara/article/view/1642](https://journal.stialanmakassar.ac.id/index.php/jurnal_administrasi_negara/article/view/1642).
- Suandi. 2019. ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN BELITANG KABUPATEN OKU TIMUR, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, Volume 1 Nomor 2 Edisi Maret. <https://ejournal.pps-unisti.ac.id/index.php/JIASK/article/view/8/9>
- Vincent, Gaspesz. 2011. *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*. Bogor: Vinchristo Publication.