

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK INOVASI PENDIDIKAN PADA SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 4 PENAJAM PASER UTARA DI ERA DIGITAL

Rahmanu ¹⁾, Aris Sunarya ²⁾

^{1) 2)} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya
Email: pakderahmanu@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik inovasi pendidikan pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Penajam Paser Utara di era digital. Metode yang digunakan peneliti adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian ini mengambil tempat di SMK Negeri 4 Penajam Paser Utara. Metode pengumpulan data menggunakan teknik-teknik kualitatif seperti wawancara, observasi, dokumentasi. Alat analisis data menggunakan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa di SMK Negeri 4 Penajam Paser Utara, pelaksanaan pembelajaran sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini terlihat dari penyajian pembelajaran di kelas yang dilakukan oleh guru sudah menggunakan media pembelajaran yang menarik serta kemampuan guru dalam menggunakan teknologi digital pada penggunaan media pembelajaran berupa alat peraga digital sudah dalam kategori baik. Sehingga siswa dapat mengikuti pembelajaran dengan baik dan menyenangkan serta mampu meningkatkan motivasi belajar siswa yang berujung pada peningkatan hasil belajar siswa sesuai dengan yang diharapkan. Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik yang mana inovasi pendidikan pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Penajam Paser Utara sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini terlihat dari meningkatnya motivasi siswa karena siswa merasa tertarik dengan penyajian pembelajaran berbasis digital yang diberikan oleh guru.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Inovasi Pendidikan, Era Digital

Abstract

This research aims to analyze the quality of educational innovation public services at North Penajam Paser 4 State Vocational School in the digital era. The method used by researchers is a qualitative research method. This research took place at SMK Negeri 4 Penajam Paser Utara. Data collection methods use qualitative techniques such as interviews, observation, documentation. The data analysis tool uses qualitative descriptive. The results of the research show that at SMK Negeri 4 North Penajam Paser, learning has been implemented well. This can be seen from the presentation of learning in class carried out by teachers who use interesting learning media and the teacher's ability to use digital technology in the use of learning media in the form of digital teaching aids is already in the good category. So that students can participate in learning well and have fun and are able to increase student learning motivation which leads to increased student learning outcomes as expected. The conclusion of this research is the quality of public services where educational innovation at North Penajam Paser 4 State Vocational School has been implemented well. This can be seen from the increase in student motivation because students feel interested in the digital-based learning presentation provided by the teacher.

Keywords: Quality of Public Services, Educational Innovation, Digital Era

A. LATAR BELAKANG

Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Penajam Paser Utara berlokasi di Jalan Propinsi Km 27, Desa Seselu, Kecamatan Waru, Kabupaten Penajam Paser Utara yang berdiri dan

diresmikan pada tahun 2010 dengan Nomor Pokok Sekolah Nasional 30407270 serta berstatus negeri terakreditasi A telah memiliki jumlah peserta didik berjumlah 487 orang pada tahun ajaran 2022/2023 dan didukung oleh

tenaga-tenaga pengajar yang sesuai dengan kualifikasi di bidangnya masing-masing.

Tenaga pengajar merupakan komponen terpenting dalam sebuah pendidikan. Untuk memperoleh pendidikan yang berkelas maka dibutuhkan guru yang profesional dibidangnya masing-masing. Jumlah guru dan tenaga kependidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Penajam Paser Utara pada tahun ajaran 2022/2023 berjumlah 47 orang.

Selain itu, Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Penajam Paser Utara telah menggunakan berbagai metode pembelajaran dalam melaksanakan proses belajar mengajar. Dalam perkembangan era digital 4.0, guru di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Penajam Paser Utara dituntut untuk membuat terobosan yang luar biasa untuk peserta didik yang dimana agar peserta didik mampu mengimbangi dan mengembangkan ilmu pengetahuan serta gagasan yang baru.

Banyak dijumpai di era digital 4.0 berkembang aplikasi baru yang menyajikan penawaran pembelajaran yang lebih menarik dan secara tidak langsung sedikit mengganti peran guru dalam pemberian ilmu pengetahuan. Di samping itu, fasilitas siswa juga mendukung untuk mengakses aplikasi penunjang kegiatan pembelajaran seperti handphone. Hanya dengan fasilitas handphone, peserta didik mampu mendapatkan banyak pengetahuan secara singkat dan lebih murah. Peserta didik lebih mudah belajar dan dalam segi waktu lebih fleksibel karena peserta didik mampu menentukan waktu dan tempat seperti yang dia inginkan.

Namun, hal ini belum didapatkan di dalam pembelajaran di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Penajam Paser Utara. Banyak dijumpai, di sekolah pembelajaran menggunakan banyak buku, pelaksanaan pembelajaran terbatas tempat dan waktu, serta penyajian materi kurang menarik. Oleh karena itu, Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Penajam Paser Utara juga harus mengalami perubahan ke arah yang lebih baik untuk mengimbangi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Perbaikan mutu dan kualitas guru diharapkan mampu mempersiapkan siswa dalam menghadapi era revolusi industri

dan tidak menggeser peran guru sebagaimana mestinya dengan hadirnya *Google Assistance*.

B. LANDASAN TEORITIS

1. Teori Kualitas Pelayanan Publik

Parasuraman, et al, (1988) dalam (Utami, 2020) mengajukan lima kriteria atau dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan. Kelima kriteria atau dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

a) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Yang termasuk dalam dimensi tangibles adalah fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan pegawai dari penyedia layanan.

b) *Reliability* (Reliabilitas)

Reliabilitas dalam hal ini berarti kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat.

c) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan penyedia layanan untuk membantu konsumen dan memberikan respon permintaan konsumen dengan segera.

d) *Assurance* (Jaminan)

Jaminan berhubungan dengan pengetahuan dan kesopanan penyedia layanan serta kemampuannya dalam membangun kepercayaan dan keyakinan penerima layanan.

e) *Empathy* (Empati)

Empati berkaitan dengan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan penerima layanan.

2. Teori Pelayanan Publik

Menurut Barata (2004) terdapat 4 unsur penting dalam proses pelayanan publik yaitu:

a) Penyedia layanan yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).

- b) Penerima layanan yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c) Jenis layanan yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

C. METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif, dimana penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang hasil penelitiannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau metode kuantifikasi yang lain. Peneliti biasanya menggunakan pendekatan naturalistik untuk memahami suatu fenomena tertentu. Penelitian kualitatif berusaha mendapatkan pencerahan dan pemahaman terhadap suatu fenomena pada situasi yang sama.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Salah satu tantangan era digital yaitu dalam dunia pendidikan adalah inovasi pembelajaran yang dilakukan oleh sumber daya manusia, dalam hal ini guru. Guru diharapkan dapat memanfaatkan sarana teknologi informasi yang berkembang pesat di era digital sehingga dapat berperan meningkatkan mutu pembelajaran. Namun perkembangan teknologi tersebut belum seutuhnya dapat diterima dengan baik oleh semua orang.

Hal ini sejalan dengan apa yang diungkapkan oleh Bapak Supriyadi selaku Ketua Komite di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Penajam Paser Utara bahwa:

“Dengan melakukan pembelajaran berbasis digital, guru, orang tua, dan siswa akan dipaksa untuk melaksanakan pembelajaran seperti

tersebut di atas. Dengan harapan kita semua tidak lagi canggung dalam menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi baik di lingkungan sekolah maupun di lingkungan masyarakat sehingga semua akan merasakan kemudahan-kemudahan yang bisa didapatkan pada era digitalisasi 4.0 saat ini.”

Namun hal ini akan memunculkan polemik dalam dunia pendidikan bahwa akankah keberadaan guru dapat digantikan oleh mesin? Kekhawatiran ini layak muncul ketika banyak aplikasi belajar yang menjamur dan mudah diakses oleh siswa kapanpun dan dimanapun. Jadi selayaknyalah seorang guru harus mengetahui dan mampu menggunakan pembelajaran berbasis digital di kelas.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa sebagian besar guru di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Penajam Paser Utara sudah dapat menghadapi era digital. Karena ada beberapa guru yang sudah melakukan pembelajaran berbasis digital. Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Ibu Musrinah Hariani, S.Pd., MM., selaku guru, bahwa:

“Proses pembelajaran yang saya lakukan di kelas dan di luar kelas sudah ada yang menggunakan media pembelajaran berbasis digital seperti HP, laptop atau LCD. Seperti memperlihatkan contoh langsung dari media pembelajaran yang ada.”

Namun ada pula sebagian kecil guru yang masih belum siap menghadapi era perubahan ini dikarenakan kemampuan atau kompetensi mereka masih sangat terbatas dalam hal pengembangan pembelajaran yang berbasis digital. Masih adanya guru yang belum mahir menggunakan alat peraga yang berbasis digital seperti belum mahir menggunakan LCD serta kemampuan untuk membuat media pembelajaran yang baik dan menarik masih kurang.

Hal ini dibenarkan dengan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Firdaus, S.d.I. sebagai guru bahwa:

“Tantangan yang saya hadapi pada proses pembelajaran digital di

kelas adalah masih kurangnya jumlah media pembelajaran yang tersedia dan saya belum seutuhnya siap dalam pelaksanaan pembelajaran berbasis digital seperti masih kurangnya pengetahuan saya tentang pembuatan media pembelajaran yang menarik yang akan disajikan ke siswa sehingga media pembelajaran yang saya gunakan masih kurang bervariasi.”

Tantangan seperti yang disampaikan di atas adalah tantangan yang dihadapi di era digital. Guru diharapkan menyiapkan skill dan mental untuk memiliki suatu keunggulan dalam persaingan, serta guru harus memiliki kapabilitas yang baik dengan cara mengembangkan kemampuannya, materi pembelajaran yang dikemas dalam media yang menarik, serta kemampuan guru untuk mengembangkan kreativitas mereka dalam menciptakan ide atau produk yang inovatif.

Hal ini sejalan dengan apa yang diungkapkan oleh Bapak Drs.H.Abdul Kadir, M.Pd., selaku Pengawas Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Penajam Paser Utara bahwa:

“Di sekolah ini tidak dilakukan pelatihan keterampilan bagi para guru yang belum cakap teknologi tetapi upaya yang dilakukan sekolah sehubungan dengan hal tersebut adalah dengan mengikutkan guru pada pengembangan keterampilan berbasis digital baik melalui seminar maupun webinar. Adapun implementasi dari pembelajaran digital sudah dilakukan walaupun belum semua melakukan pembelajaran berbasis digital tersebut dengan baik. Ada beberapa keterampilan yang harus dimiliki oleh guru, namun salah satu keterampilan yang harus dimiliki oleh seorang guru dalam kaitannya dengan keterampilan pembelajaran berbasis digital untuk meningkatkan prestasi siswa adalah keterampilan membuat media pembelajaran yang bervariasi seperti keterampilan membuat video pembelajaran yang menarik, bervariasi, serta mudah dipahami oleh siswa.”

Untuk mengatasi tantangan tersebut, maka dibutuhkan beberapa strategi yang dapat ditempuh dalam menghadapi era revolusi digital yaitu:

1. Memanfaatkan internet sebagai sumber belajar.
2. Meningkatkan kompetensi guru dalam hal penggunaan media pembelajaran berbasis digital.
3. Merubah pola pikir guru untuk melakukan pendekatan pembelajaran tradisional menuju pendekatan digital.
4. Mampu mendesain dan mengimplementasikan lingkungan belajar yang dapat meningkatkan kemampuan siswa dalam hal pembelajaran digital.

Adapun fungsi dari penerapan era digital adalah sebagai berikut:

1. Memudahkan terjadinya proses pembelajaran kapan dan dimanapun guru dan siswa berada.
2. Inovasi siswa dan guru dalam pembelajaran semakin berkembang dengan adanya inovasi *e-learning* yang semakin memudahkan proses pendidikan.
3. Dapat membuat kelas virtual atau kelas yang berbasis *teleconference* yang tidak mengharuskan guru dan siswa berada dalam satu ruangan.
4. Pemahaman siswa terhadap materi pembelajaran yang diberikan oleh guru dapat lebih mudah dan lebih menyenangkan karena materi disajikan dengan desain yang menarik.
5. Dapat meningkatkan motivasi belajar siswa sehingga hasil yang diinginkan dapat tercapai.

Motivasi belajar yang dimiliki oleh siswa terlihat dari adanya stimulus yang diberikan oleh guru. Dalam hal ini guru sangat berperan dalam meningkatkan motivasi belajar siswa. Beberapa siswa mengalami masalah dalam belajar diakibatkan prestasi belajar tidak sesuai dengan yang diharapkan. Untuk mengatasi masalah tersebut maka harus ditelusuri salah satu faktor yang mempengaruhi prestasi hasil belajar tersebut seperti motivasi belajar siswa. Motivasi belajar merupakan syarat mutlak untuk belajar serta sangat memberikan pengaruh besar dalam

memberikan gairah atau semangat belajar (Puspitasari, 2012).

Motivasi mempunyai peranan yang strategis dalam aktivitas belajar seseorang. Tidak seorangpun yang belajar tanpa motivasi. Salah satu hal yang dapat meningkatkan motivasi belajar siswa adalah kenyamanan dalam belajar. Ini dapat terpenuhi jika seorang guru sebagai motivator di kelas yang mampu menyajikan pembelajaran menarik di kelas, sehingga siswa merasa senang dan dapat mengikuti pembelajaran di kelas dengan baik dan selanjutnya akan memberikan hasil belajar yang baik pula.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Penajam Paser Utara, kondisi seperti tersebut di atas dapat kita lihat di kelas dimana siswa sangat senang, bergembira, dan merasa nyaman ketika mereka belajar dengan suasana belajar yang menyenangkan. Hal seperti ini akan memberikan motivasi belajar yang baik bagi siswa.

Hal ini dibenarkan dengan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Budiono, S.Kom., bahwa:

“Pada saat proses pembelajaran di kelas yang menggunakan media pembelajaran berbasis digital seperti HP, laptop, atau LCD, respon siswa sangat baik. Mereka mengikuti pembelajaran dengan sangat antusias. Materi pelajaran yang diberikan dapat diterima dengan baik.”

Ini membuktikan bahwa semakin baik dan menarik cara penyajian pembelajaran yang disampaikan oleh guru, maka akan semakin baik pula respon dari siswa. Menurut Trianto proses belajar terjadi melalui banyak cara baik disengaja maupun tidak disengaja dan berlangsung sepanjang waktu dan menuju pada suatu perubahan pada diri pembelajar. Belajar bukan hanya sekedar transfer *knowledge*, namun merupakan suatu proses yang dialami seseorang untuk dapat memahami apa yang dipelajari. Proses inilah yang sangat penting, di mana ada yang berhasil dan ada pula yang gagal. Proses belajar yang diberikan kepada siswa dapat memahami apa yang kita sampaikan harus

membuat siswa senang dan termotivasi untuk belajar (Trianto, 2010).

Berbagai model pembelajaran disarankan untuk dicoba dan siswa dijadikan subjek belajar bukan objek belajar yang hanya menerima dan guru yang aktif. Pembelajaran sekarang diharapkan siswa aktif dan secara kolaborasi berproses memahami materi yang disampaikan oleh guru sebagai fasilitator. Proses ini yang akan membekas dan memberikan keterampilan berpikir dan membentuk karakter yang baik pada siswa. Siswa akan lebih cerdas, kreatif, dan berpikir kritis serta mampu memecahkan masalah secara bersama-sama. Pembelajaran inilah yang sedang dilaksanakan pada PBM saat ini. Belajar yang menyenangkan akan mampu membuat peserta didik termotivasi untuk belajar.

Penerapan media pembelajaran digital pada suatu sekolah memiliki tingkat keberhasilan yang berbeda-beda, begitu pula pada penerapan media pembelajaran digital untuk meningkatkan pendidikan terhadap motivasi belajar siswa pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Penajam Paser Utara.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat dikatakan bahwa penerapan era digital terhadap pendidikan pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Penajam Paser Utara terkhusus pada pelaksanaan pembelajaran sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini terlihat dari penyajian pembelajaran di kelas yang dilakukan oleh guru sudah menggunakan media pembelajaran yang menarik serta kemampuan guru dalam menggunakan teknologi digital pada penggunaan media pembelajaran berupa alat peraga digital sudah dalam kategori baik. Sehingga siswa dapat mengikuti pembelajaran dengan baik dan menyenangkan serta mampu meningkatkan motivasi belajar siswa yang berujung pada peningkatan hasil belajar siswa sesuai dengan yang diharapkan.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan era digital terhadap pendidikan pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Penajam Paser Utara

sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini terlihat dari penyajian pembelajaran di kelas yang dilakukan oleh guru sudah menggunakan media pembelajaran yang menarik serta kemampuan guru dalam menggunakan teknologi digital pada penggunaan media pembelajaran berupa alat peraga digital sudah dalam kategori baik. Sehingga siswa dapat mengikuti pembelajaran dengan baik dan menyenangkan serta mampu meningkatkan motivasi belajar siswa yang berujung pada peningkatan hasil belajar siswa sesuai dengan yang diharapkan.

2. Rekomendasi

Untuk meningkatkan motivasi belajar siswa menjadi lebih baik lagi, maka pada proses pembelajaran diharapkan semua guru dan siswa dapat bersama-sama menciptakan suasana belajar yang menyenangkan melalui penyajian materi yang menarik yang berbasis digital. Pihak terkait dapat memenuhi kebutuhan sekolah akan ketersediaan media pembelajaran berbasis digital yang memadai. Sekolah dapat memfasilitasi guru untuk selalu meningkatkan kompetensi mereka dalam hal peningkatan kemampuan pembelajaran digital. Guru diharapkan dapat menggali informasi terkait dengan penggunaan media pembelajaran berbasis digital. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melihat faktor-faktor yang mendukung serta menghambat penerapan era digital pada pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Penajam Paser Utara.

REFERENSI

- Keban, & Yermias T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Koentjaraningrat. (1993). *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kusdi. (2009). *Teori Organisasi dan Administrasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Mangkunegara, A. P. (2013) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Merissan, M. A. (2010). *Teori Komunikasi Massa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Miles, Matthew B., Huberman, A., Michael, & Johnny, S. (2014). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI-Press.
- Moekijat. (2001). *Pengembangan Manajemen dan Motivator*. Bandung: Pionir Jaya.
- Muhammad. (2019). *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Aceh: Unimal Press.
- Muluk, Khairu. 2008. *Knowledge Management*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Munaf, Y. (2016). *Hukum Administrasi Negara*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing.
- Narudin. (2015). *Pengantar Komunikasi Massa*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Pasolong, H. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Putra, F. (2012). *New Public Governance*. Malang: UB Press.
- Ratminto, & Atik, S. W. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins, & Stephen P. (1994). *Teori Organisasi: Struktur, Desain, dan Aplikasi*. Jakarta: Ahli Bahasa Jusuf Udayana.
- Ruslan, R. (2005). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsep dan Aplikasinya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Saggaf, S., & Akib, H. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*. Makassar: Sah Media.
- Satori, D. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Savas, E. S. (1987). *Privatization: The Key to Better Government*. New Jersey: Chatham House Publisher.
- Sellang, K. (2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik (Antara Teori dan Aplikasinya)*. Yogyakarta: Ombak.
- Siagian, P. S. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Sinambela, dkk. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswanto. (2003). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, N. S. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Surjadi. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Susanto. (2010). *Management Gems*. Jakarta: Kompas.
- Wina, S. (2006). *Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Zeithaml, et al. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

