



PENYULUHAN KUALITAS PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT UNTUK MENINGKATKAN BRAND IMAGE TVRI SUMSEL

Elvia Zahara¹, Ummasyroh², Yusrizal Firdaus³, Mayang Aprillia⁴
^{1,2,3,4}Politeknik Negeri Sriwijaya

ARTICLE INFO

Keywords: Good Service, Satisfactio, Brand Image

Abstract: TVRI Sumsel, especially in the field of Broadcasting Institutions Business Development, has the following problems: 1. There is still a lack of knowledge of South Sumatra TVRI employees in the field of Broadcasting Institutions Business Development about Excellent Service to increase public satisfaction, 2. How to implement the application of excellent service to increase public satisfaction so that public perception towards the Brand Image of TVRI Sumsel, especially in the Field of Broadcasting Institutions Business Development, is getting better. Methods of implementing activities: 1.Pre-implementation stages such as: Literature study & field research (collecting data and information from partners, identifying partner problems, determining partner priority problems, seeking alternative solutions to problems faced by partners), 2. Implementation stage, namely : Provide counseling and training on excellent service and brand image. The results of this community service activity are as follows: a. The counseling went smoothly and was successfully attended by South Sumatra TVRI employees according to the agreed schedule, time and place, b. South Sumatra TVRI employees were very happy with this counseling and they understood and understood the material that had been delivered by the Community Service Team from the Sriwijaya State Polytechnic Department of Business Administration.

Kata kunci: Pelayanan Prima, Kepuasan, Brand Image

Abstrak: TVRI Sumsel khususnya pada Bidang Pengembangan Usaha Lembaga Penyiaran mempunyai permasalahan sebagai berikut: 1. Masih minimnya pengetahuan karyawan TVRI Sumsel pada Bidang Pengembangan Usaha Lembaga Penyiaran tentang Pelayanan Prima untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, 2. Bagaimana mengimplentasikan penerapan pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan masyarakat sehingga persepsi masyarakat terhadap Brand Image TVRI Sumsel khususnya pada Bidang Pengembangan Usaha Lembaga Penyiaran semakin baik. Metode pelaksanaan kegiatan: 1.Tahap sebelum pelaksanaan seperti: Studi pustaka & riset lapangan (pengumpulan data-data dan informasi dari mitra, mengidentifikasi permasalahan mitra, penentuan permasalahan prioritas mitra, mencari alternatif solusi atas permasalahan yang dihadapi mitra), 2. Tahap pelaksanaan yaitu: Memberikan penyuluhan dan pelatihan tentang pelayanan prima serta brand image. Hasil pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah sebagai berikut: a. Penyuluhan berjalan lancar dan sukses dihadiri oleh Karyawan TVRI Sumsel sesuai dengan jadwal, waktu dan tempat yang telah disepakati, b. Karyawan TVRI Sumsel sangat senang sekali dengan penyuluhan ini dan mereka memahami dan mengerti tentang materi yang telah disampaikan oleh Tim Pengabdian Kepada Masyarakat dari Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis.

Corresponding Author:

elvia_en@ymail.com

Accepted Journal: 12

Oktober 2022

Reviewed Journal:

1. PENDAHULUAN

Pelayanan prima adalah bentuk pelayanan maksimal yang diberikan oleh sebuah perusahaan atau lembaga untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan/masyarakat. Pelayanan prima perlu dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan sehingga etos kerja, semangat pengabdian dan kebersamaan, kemampuan administratif, manajerial skill semakin meningkat, efektifitas dan efisiensi serta rasionalitas dalam pelaksanaan tugas semakin terwujud. Aparatur pemerintah di unit kerja harus mempunyai persepsi yang sama ketika memberi pelayanan kepada pengguna layanan (masyarakat), kondisi tersebut perlu ditegaskan supaya tidak terjadi perbedaan persepsi di kalangan masyarakat.

Pelayanan prima menurut Zainal dan Laksana (2018), "pelayanan prima (*excellence services*) adalah pelayanan terbaik atau sangat baik". Disebut sangat baik atau sangat baik karena sesuai dengan standar yang berlaku di instansi atau perusahaan.

Adapun manfaat pelayanan prima salah satunya adalah untuk meningkatkan citra merk (*brand image*) perusahaan ataupun pemerintah kepada para pelanggan atau masyarakat serta dapat menjadi acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan. Citra merek (*brand image*) merupakan cara masyarakat atau konsumen menilai suatu merek berdasarkan atribut-atribut atau manfaat-manfaat yang dibayangkannya atau dirasakannya dan hasil dari penilaian tersebut adalah persepsi yang membentuk suatu citra di benak mereka. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja yang dirasakannya dengan harapan harapannya mengenai suatu objek.

TVRI Sumatera Selatan (sebelumnya bernama TVRI Sumsel dan TVRI Sumsel Babel) merupakan stasiun televisi daerah didirikan pada tanggal 31 Januari 1974 dengan nama TVRI Palembang. TVRI Sumatera Selatan berkantor di Jalan Balap Sepeda No. 1, Lorok Pakjo, Ilir Barat I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30137, Indonesia, Telepon (0711) 363737. TVRI Sumatera Selatan me-relay 92% acara pada TVRI Nasional. Sejak tahun 2017, TVRI Sumatera Selatan mulai bersiaran 24 jam khusus untuk *live streaming*. Adapun bidang-bidang yang ada di LPP TVRI Sumatera Selatan yaitu: Bidang Program dan Pengembangan Usaha, 2. Bidang Berita, 3. Bidang Umum, 4. Bagian Keuangan, 5. Bidang Teknik.

Adapun pelayanan yang dilakukan di bagian TVRI Sumsel khususnya pada Bidang Pengembangan Usaha Lembaga Penyiaran adalah berupa pelayanan publik. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah "segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan". Ada tiga konsep yang perlu dipahami kaitannya dengan Pelayanan Prima yang harus dilaksanakan oleh TVRI Sumsel yaitu: 1. Pelayanan Publik, 2. Penyelenggara Pelayanan Publik, 3. Pengawas Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dewasa ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan. Salah satu bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh TVRI Sumsel terutama di Bagian Pengembangan Usaha Lembaga Penyiaran pemerintah adalah sebagai berikut:

1. Pengurusan dokumen atau surat-surat yang bersangkutan dengan mengelola Program acara.
2. Rundown acara.
3. Jadwal PD Umum dan petugas lainnya antara lain: Program Director (PD), Floor Director (FD).
4. Kepustakaan, serta mencari talent pada program acara yang akan ditayangkan. Begitupun dalam acara-acara live ataupun rekaman, semuanya direncanakan dengan sebaik mungkin mulai dari pra produksi, produksi, dan pasca produksi.

Konsep pelayanan prima yang harus dilakukan oleh TVRI Sumsel yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep meliputi:

-

- c. **Tindakan (*Action*)** yaitu: Berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada masyarakat, yang meliputi mencatat setiap pesanan masyarakat, mencatat kebutuhan masyarakat, menegaskan kembali kebutuhan masyarakat, mewujudkan kebutuhan masyarakat, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.
- d. **Kemampuan (*Ability*)** yaitu: Pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.
- e. **Penampilan (*Appearance*)** yaitu: Penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.



Gambar 2. Pakaian Seragam TVRI Sumsel

f. Tanggung jawab (*Accountability*) yaitu: Suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Citra perusahaan (*corporate image*) adalah yang berkaitan dengan sosok perusahaan sebagai tujuan utamanya, bagaimana menciptakan citra perusahaan (*corporate image*) yang positif, lebih dikenal serta diterima oleh publiknya, mungkin tentang sejarahnya, kualitas pelayanan prima, keberhasilan dalam bidang marketing, dan hingga berkaitan dengan tanggung jawab sosial (*social care*)

Cooperate Image TVRI hendaknya mengandung hal-hal sebagai berikut: 1. Memiliki respon emosional yang baik, kekuatan respon emosi dari suatu *corporate image* tergantung dari ketangguhan image tersebut mengatasi persaingan global, 2. menunjukkan kekuatan branding, masyarakat menyukai perusahaan yang terpercaya dan berkualitas, karena dengan begitu mereka merasakan kekuasaan dan kebanggaan dalam menggunakan produk yang dibuat atau dikeluarkan oleh perusahaan tersebut, 3. Menunjukkan pengalaman dan nilai tradisi satu *tagline* atau slogan yang terkenal.

1.2 Permasalahan Mitra

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka kami tertarik untuk mengadakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan judul **“PENYULUHAN KUALITAS PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT UNTUK MENINGKATKAN BRAND IMAGE TVRI SUMSEL”**. Adapun identifikasi perumusan masalahnya yaitu:

1. Masih minimnya pengetahuan karyawan TVRI Sumsel pada Bidang Pengembangan Usaha Lembaga Penyiaran tentang pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.
2. Bagaimana mengimplentasikan penerapan pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan masyarakat sehingga persepsi masyarakat terhadap Brand Image TVRI Sumsel khususnya pada Bidang Pengembangan Usaha Lembaga Penyiaran semakin baik.

1.3 Tujuan Kegiatan

1. Mengidentifikasi pengetahuan karyawan TVRI Sumsel Pada Bidang Pengembangan Usaha Lembaga Penyiaran tentang pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.
2. Mengimplentasikan penerapan pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan masyarakat sehingga persepsi masyarakat terhadap Brand Image TVRI Sumsel semakin baik.

1.4 Manfaat Kegiatan

Adapun manfaat yang diharapkan dari penyuluhan ini adalah dapat memberikan informasi dan solusi bagi pimpinan dan karyawan TVRI Sumsel khususnya pada Bidang Pengembangan Usaha Lembaga Penyiaran tentang pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan masyarakat sehingga persepsi masyarakat terhadap Brand Image TVRI Sumsel semakin baik.

2. METODE

Metode pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini dibagi menjadi tiga tahap yaitu:

1. Tahap sebelum pelaksanaan
 - a. Melakukan survey lapangan ke lokasi mitra dan berdiskusi tentang permasalahan yang dihadapi oleh mitra.
 - b. Membuat kesepakatan kepada para mitra untuk mencari solusi yang terbaik dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi mitra.
 - c. Membuat surat kesepakatan kerjasama antara tim pelatih dengan pihak mitra di atas surat bermaterai sehingga bisa dijadikan alat bukti yang mempunyai kekuatan hukum.
2. Tahap pelaksanaan
 - a. Memberikan pelatihan dengan praktek secara langsung mengenai pelayanan prima dan brand image.
Penyuluhan ini dilaksanakan pada:
Hari : Selasa
Tanggal : 6 September 2022
Waktu : Pukul 13.00 s.d. 16.00 WIB
Tempat : TVRI Palembang
3. Tahap evaluasi
Evaluasi dilakukan setelah pelatihan ini dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh tim penyuluh.
4. Tahap lanjutan program
Tahapan edukasi berkelanjutan dilakukan apabila dibutuhkan dan disesuaikan dengan dana yang ada.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Penyuluhan Pelayanan Prima Terhadap konsumen/pelanggan TVRI Sumsel diawali dengan menjelaskan materi tentang Pelayanan Prima yang dilakukan secara teoritis. Materi yang diberikan kepada peserta berupa slide (bahan ajar) yang berisikan penjelasan tentang Konsep pelayanan prima yang harus dilakukan oleh TVRI Sumsel yaitu:

1. **Sikap (*Attitude*)** yaitu: Perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi masyarakat yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.
2. **Perhatian (*Attention*)** yaitu: Kepedulian penuh kepada masyarakat, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan masyarakat maupun pemahaman atas saran dan kritiknya yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan masyarakat, mengamati dan menghargai perilaku masyarakat dan mencurahkan perhatian penuh kepada masyarakat.
3. **Tindakan (*Action*)** yaitu: Berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada masyarakat, yang meliputi mencatat setiap pesanan masyarakat, mencatat kebutuhan masyarakat, menegaskan kembali kebutuhan masyarakat, mewujudkan kebutuhan masyarakat, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.
4. **Kemampuan (*Ability*)** yaitu: Pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

- 5. Penampilan (*Appearance*)** yaitu: Penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
- 6. Tanggung jawab (*Accountability*)** yaitu: Suatu sikap berperilaku kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Tim pengabdian kepada masyarakat Polsri menjelaskan bahwa suatu perusahaan harus bisa bersaing ketat dengan perusahaan lainnya untuk menjaga agar para konsumen/pelanggannya tidak beralih menggunakan produk/jasa pesaing hanya dikarenakan pelayanan yang diberikan kepada konsumen yang tidak memuaskan. Perusahaan harus mampu memberikan pelayanan prima kepada para konsumennya sehingga konsumen akan merasa puas dan akan terciptanya loyalitas pelanggan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah konsumen membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk/jasa dan harapan-harapannya. Pelayanan prima berhubungan erat dengan kualitas pelayanan karena dengan kualitas layanan yang optimal maka harapan dan keinginan pelanggan terhadap produk/jasa yang ditawarkan perusahaan akan tercapai dengan maksimal pula.

Tim Polsri juga menerangkan bahwa untuk menerapkan pelayanan prima pada suatu perusahaan harus ditunjang oleh sumber daya manusia yang berkualitas tinggi, mempunyai visi, misi serta strategi pemasaran yang baik pula. TVRI Sumsel harus mampu bersaing dengan televisi-televisi swasta lainnya yang mempunyai sumber daya manusia dan sumber daya keuangan yang besar sehingga televisi swasta mampu membuat program-program acara yang menarik minat konsumen sehingga rating televisi tersebut sangat tinggi dan akan mempengaruhi brand image televisi tersebut. Pelayanan prima juga harus diselaraskan dengan *core values* ASN "**Berakhlak**" dan *employer branding* ASN "**Bangga Melayani Bangsa**" yang di luncurkan oleh Presiden RI pada tanggal 27 Juli 2021. Tujuan diluncurkannya core value ASN Berakhlak dan *employer branding* ASN untuk menyeragamkan nilai-nilai dasar yang ada di dalam diri ASN di Indonesia. Adapun isi dari *Core Values* ASN BerAKHLAK adalah sebagai berikut:

1. Berorientasi Pelayanan

"Berorientasi pelayanan" diletakkan pada poin pertama karena ASN yang dulu dikenal sebagai abdi negara, saat ini harus bertransformasi menjadi pelayan publik. Seorang ASN dituntut untuk dapat memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Selalu bersikap ramah kepada siapa saja, terutama kepada masyarakat. Dapat diandalkan serta cekatan dan dapat memberikan solusi atas masalah-masalah yang ada di masyarakat. Dalam memberikan pelayanan publik, seorang aparatur sipil negara harus selalu melakukan perbaikan tiada henti, baik dari peningkatan kompetensi maupun cara pelayanan.

2. Akuntabel

Akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban atau keadaan yang dapat dimintai pertanggungjawaban. Akuntabel dapat dipahami sebagai sikap jujur dan bertanggungjawab, memiliki disiplin dan berintegritas yang tinggi dalam setiap pelaksanaan tugas. Dalam pelaksanaan tugas-tugas kedinasan, seorang ASN dituntut untuk menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggungjawab, efektif dan efisien. Lebih penting dari itu, seorang ASN tidak boleh menyalahgunakan kewenangan jabatan.

3. Kompeten

Dalam melaksanakan pelayanan publik, setiap ASN harus selalu dapat meningkatkan potensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah. Peningkatan kompetensi ini sangat penting, bahkan telah diamanatkan dalam ketentuan Peraturan Pemerintah tentang Manajemen PNS, bahwa setiap aparatur diberikan hak 20 jam pelatihan setiap tahunnya. Hal ini semata-mata agar setiap ASN dapat melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.

4. Harmonis

Seorang pelayan publik harus dapat menghargai setiap orang apapun latar belakangnya. Penting bagi setiap ASN untuk dapat menciptakan dan membangun lingkungan kerja yang kondusif karena dengan kenyamanan lingkungan kerja, ASN diyakini dapat lebih produktif.

5. Loyal

Loyalitas dan kesetiaan ASN terletak pada ideologi dan dasar negara Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, NKRI serta pemerintahan yang sah. ASN harus dapat menjaga nama baik sesama ASN, nama baik pimpinan, nama baik instansi dan tentu saja harus selalu dapat menjaga nama baik negara, setiap ASN harus selalu menjaga rahasia jabatan dan negara.

6. Adaptif

Seorang ASN harus dapat dengan cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan yang zaman, yang tidak dapat beradaptasi akan semakin tertinggal. Adaptasi dapat dilakukan dengan terus berinovasi dengan mengembangkan kreativitas. Setiap pegawai juga harus selalu bertindak proaktif dan tidak hanya berpangku tangan.

7. Kolaboratif

Kolaborasi di antara setiap aparatur mutlak harus dilaksanakan. Bersinergi dan memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi dalam pembangunan, akan dapat mempercepat pencapaian suatu visi dan cita-cita. Keterbukaan dalam bekerja sama, dan mencari solusi bersama akan dapat menghasilkan nilai tambah, dan mempercepat mencapai tujuan bersama.

Berikut ini logo dari pelayanan prima ASN Berakhlak yang diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia pada tanggal 27 Juli 2021:



Gambar 3. Pelayanan Prima PANRB

Setelah secara teori dijelaskan tentang layanan prima maka peserta diberikan kesempatan untuk bertanya tentang materi yang telah dijelaskan tadi. Peserta terlihat sangat antusias dalam mengikuti kegiatan ini sehingga acara berlangsung dengan lancar dan sukses. Karyawan TVRI Sumsel sangat senang mendapat pengetahuan tentang layanan prima karena pekerjaan ini berhubungan erat dengan pekerjaan mereka dan kelangsungan hidup TVRI Sumsel pada masa yang akan datang dengan tingkat persaingan antar televisi yang makin tajam.

Hasil yang dicapai dalam kegiatan pelatihan ini dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan rencana, berdasarkan evaluasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berupa “PENYULUHAN KUALITAS PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT UNTUK MENINGKATKAN *BRAND IMAGE* TVRI SUMSEL” oleh tim pengabdian dari Polsri dan diadakannya tanya jawab antara tim Polsri dengan karyawan TVRI Sumsel, mereka dapat memahami materi pelatihan yang telah diberikan. Para penyuluh mengharapkan hendaknya pelatihan tersebut dapat dijadikan sebagai dasar pengetahuan dan menambah wawasan bagi karyawan TVRI Sumsel. Hambatan yang dihadapi selama pelatihan berlangsung hampir dikatakan tidak ada. Berikut ini hasil dokumentasi dari “PENYULUHAN KUALITAS PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT UNTUK MENINGKATKAN *BRAND IMAGE* TVRI SUMSEL” sebagai berikut:



Gambar 4. Penyuluhan Kualitas Pelayanan Prima Di TVRI Sumsel

4. KESIMPULAN

Dari hasil “PENYULUHAN KUALITAS PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT UNTUK MENINGKATKAN *BRAND IMAGE* TVRI SUMSEL” dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Penyuluhan berjalan lancar dan sukses dihadiri oleh Karyawan TVRI Sumsel sesuai dengan jadwal, waktu dan tempat yang telah disepakati.
- b. Karyawan TVRI Sumsel sangat senang sekali dengan penyuluhan ini dan mereka memahami dan mengerti tentang materi yang telah disampaikan oleh Tim Pengabdian Kepada Masyarakat dari Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis.

UCAPAN TERIMA KASIH

1. Bapak Dr. Dipl. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Rita Martini, S.E., M.Si., Ak, CA., selaku Kepala Pusat Penelitian & Pengabdian Kepada Masyarakat Politeknik Negeri Sriwijaya
3. Pimpinan dan karyawan TVRI Sumsel

4. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

DAFTAR PUSTAKA

Atep Adya, Barata. 2019. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Penerbit PT Elex Media Komputindo.

Freshworks (2019). The New Rules of Customer Engagement: Insights from 3000 Global Consumers. Diakses 7 Februari 2020 dari <https://www.freshworks.com/resources/report/the-new-rules-of-customerengagement/>

Haulah Citra Kusuma Wardhan. 2014. Strategi Pemrograman Lembaga Penyiaran Publik TV. Skripsi/Thesis Universitas Airlangga, <https://repository.unair.ac.id>, 20 Maret 2014, Diakses pada tanggal 18 Juni 2022.

Milda Auliah. 2017. *Implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis*. Jurnal Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Vol. 4, No. 1, Tahun 2017, <https://jurnal.unigal.ac.id>, Diakses pada tanggal 18 Juni 2022.

Paiman Raharjo dan Arief Rahman Hakim. 2021. *Analisis Kualitas Pelayanan Penyiaran dalam Meningkatkan Kepuasan Pemirsa*. PUBLIKA Jurnal Ilmiah Administrasi dan Kebijakan Publik, Vol. 1, No. 1, April 2021, Hal. 12-19 12 ISSN: 2089-3701 (cetak), ISSN: XXXX-XXXX (online) Website: <http://journal.moestopo.ac.id>, Diakses pada tanggal 18 Juni 2022.

Selvi Rianti, Zaili Rusli, dan Febri Yuliani. 2014. Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 15, Nomor 3, Juli 2019: 412-419, Diakses pada tanggal 18 Juni 2022.

Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy Offset.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Service, quality and satisfaction*. Yogyakarta: Andy Offset.

Yusi,S., & Idris,U. 2009. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Citrabooks Indonesia.

Viswanathan, R. (2019, 27 Desember). The Importance of Service Excellence and How to Achive it. Diakses 7 Februari 2020 dari <https://www.business2community.com/customer-experience/the-importance-ofservice-excellence-and-how-to-achieve-it-02271234>