

## **PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA DONGENG ANAK REMAJA KELILING (DARLING) DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI JAWA TIMUR**

**Firly Erysa Faldilal Nuraini<sup>1</sup>, Oktarizka Reviandani<sup>2</sup>**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Correspondet author: [firlyerysa@gmail.com](mailto:firlyerysa@gmail.com)

Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

### **Abstract**

*The aim of this research is to determine the application of excellent service in the Fairy Tales of Traveling Teenagers (Darling) at the East Java Province Library and Archives Service. DARLING (Fairy Tales for Traveling Teenagers) is a form of innovation and providing excellent service for the East Java Province Library and Archives Service. The DARLING program promotes reading and introduces children and teenagers to moving fairy cars. Qualitative descriptive methods were used in this research. The data collection technique uses data triangulation, combining interviews, literature study and documentation. The research results show that DARLING has successfully implemented the A6 principle of excellent service.*

**Keywords: Excellent service; Fairy Tales of Traveling Teenagers (Darling); Library; Public service**

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Penerapan Pelayanan Prima pada Dongeng Anak Remaja Keliling (Darling) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. DARLING (Dongeng Anak Remaja Keliling) merupakan bentuk inovasi serta penyelenggaraan pelayanan prima Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Program DARLING mempromosikan kegiatan membaca dan memperkenalkan anak-anak dan remaja dengan mobil dongeng yang bergerak. Metode deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data menggunakan triangulasi data, dengan menggabungkan wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa DARLING telah berhasil menerapkan prinsip pelayanan prima A6.

**Kata Kunci: Dongeng Anak Remaja Keliling (Darling); Pelayanan Publik; Pelayanan Prima; Perpustakaan;**

Open Access at: <https://journalpublicuho.uho.ac.id/index.php/journal/index>

Journal Publicuho is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](#).

## **PENDAHULUAN**

Perpustakaan sebagai instansi publik mempunyai peran strategis dalam mencerdaskan kehidupan negara, tertuang dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007. Salah satu tanggung jawab pemerintah provinsi dan kabupaten/kota adalah memberikan penjaminan serta penyediaan layanan perpustakaan. Hal ini termuat dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 8 tentang Perpustakaan. Pelayanan masyarakat menjadi salah satu tugas pokok negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah juga memiliki fungsi umum melalui perpustakaan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Arista, 2019; Sudarmin, 2018).

Pemberian jasa layanan terhadap pengguna perpustakaan yang memanfaatkan koleksi perpustakaan merupakan pengertian dari layanan perpustakaan. Hal ini dilakukan untuk memastikan pengguna perpustakaan dapat memanfaatkan layanan yang ditawarkan dengan sebaik-baiknya. Perpustakaan harus memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan suatu kegiatan maupun hasil yang ditawarkan suatu lembaga kepada pihak lain. Keberhasilan pelayanan yang diberikan dapat menimbulkan kepuasan masyarakat (Arista, 2019; Kotler, 1994; Sudarmin, 2018).

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dikatakan sebagai sarana mencerdaskan dikarenakan perpustakaan memiliki sumber daya karya intelektual. Hal ini akan menjadi sarana terciptanya tatanan sosial yang terinformasi jika dimanfaatkan seluas-luasnya oleh masyarakat. Untuk menjamin akses masyarakat terhadap sumber informasi yang berkualitas, upaya perluasan layanan perpustakaan dan kearsipan harus terus dilakukan. Sebagai lembaga pemerintah yang melayani masyarakat, di era globalisasi harus sejalan dengan kemajuan zaman. Pemerintah juga harus beradaptasi dengan lingkungan dan melakukan perubahan (Ruhukail & Koerniawati, 2021; Sudarmin, 2018).

Pemerintah Provinsi Jawa Timur memiliki perpustakaan yang dikelola oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Dalam Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 memuat terkait pelayanan publik tentang perpustakaan. Pasal 14 ayat (1) menyatakan bahwa layanan perpustakaan diselenggarakan dengan sebaik-baiknya dan sesuai dengan kepentingan pemustaka (Hartono, 2022). Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur menjunjung tinggi prinsip dasar layanan prima (*excellent service*) saat memberikan pelayanan. Prinsip tersebut terdiri dari dua kata yaitu "Pelayanan" dan "Prima". (Sutopo, 2003) menyatakan, Pelayanan Prima memiliki definisi pelayanan yang sangat baik atau pelayanan terbaik. Kalimat tersebut merupakan alih bahasa dari kata "*Excellent Service*". Dari kalimat tersebut diartikan bahwa apabila pihak yang dilayani puas maka pelayanannya dianggap prima atau sangat baik. Dengan demikian, pelayanan prima diharapkan bisa sesuai dengan harapan pemustaka (Disperpusip, n.d.; Sari et al., 2014).

Mengembangkan program atau inovasi dalam bentuk DARLING (Dongeng Anak dan Remaja Keliling) merupakan wujud pemberian pelayanan prima yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Mempromosikan perpustakaan dengan mobil dongeng yang bergerak kepada anak-anak dan remaja merupakan tujuan dari DARLING. Program ini menasar langsung kepada lembaga PG/TK, PAUD, Panti Asuhan, SD, Rumah singgah dan lembaga lainnya. DARLING memberikan pelayanan bersama para pendongeng dan pustakawan untuk melakukan kegiatan mendongeng (Ainun et al., 2022; Purnomo, 2020).

Keinginan untuk menawarkan layanan terbaik kepada pelanggan adalah landasan dari layanan prima. Pelayanan prima harus disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Untuk memberikan pelayanan yang prima, dapat ditekankan pada kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi. Kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang maksimal dengan memadukan konsep kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab tidak lepas dari nilai keterampilan dalam pelayanan prima (Laurena, 2015).

Dengan diterapkannya pelayanan prima pada perpustakaan dapat menarik pemustaka untuk selalu datang dan turut memanfaatkan fasilitas yang diberikan. Jika dikelola dengan baik dan memenuhi kebutuhan pemustaka, perpustakaan merupakan sumber terbuka dari semua informasi yang tersedia. Perkembangan perpustakaan sangat dipengaruhi oleh penyediaan layanan prima. Memberikan layanan prima satu kepada pengguna bermanfaat bagi semua orang yang terlibat. bermanfaat bagi pengguna perpustakaan, pustakawan dan institusi (Laurena, 2015).

## **METODE**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kualitatif dengan metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif. Data tersebut berasal dari kata tertulis maupun lisan dari narasumber beserta sikap yang kita amati. Penelitian ini berfokus mendeskripsikan dan menganalisis layanan terkait analisis pelayanan prima pada pelayanan Dongeng Anak Remaja Keliling (Darling) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Lokus dalam penelitian ini adalah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

Subjek dalam penelitian ini Tim Dongeng Anak dan Remaja Keliling. Data primer diperoleh secara langsung melalui observasi dan wawancara. Kemudian menggunakan data sekunder yang berasal dari dokumen, buku, internet, dan sumber tulisan lain yang berkaitan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan triangulasi data, dengan menggabungkan wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan teori pelayanan Prima A6 oleh (Barata, 2003). Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara kualitatif dengan model interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai datanya jenuh, dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan Miles, Huberman & Saldaña (2014) dalam (Elwan et al., 2022). Kondensasi data merujuk pada proses seleksi, fokus studi, penyederhanaan, ringkasan dan transformasi data dengan tujuan untuk mengetahui Penerapan Pelayanan Prima pada Dongeng Anak Remaja Keliling (Darling) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. (Muhammad Elwan et al., 2022)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Barata (2003), pelayanan adalah suatu aktivitas yang memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan dan berjalan melalui hubungan langsung antara satu orang dengan orang lain atau mesin fisik. Pelayanan sebagai upaya memenuhi kebutuhan orang lain merupakan definisi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia. Sedangkan, melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus sesuatu yang dibutuhkan oleh seseorang. Dalam pengertian yang berbeda, diungkapkan jika pelayanan merupakan suatu jenis kegiatan yang dilaksanakan oleh badan pemerintah. Kegiatan tersebut diwujudkan melalui barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di tingkat pusat maupun daerah, BUMN, dan BUMD. Hal ini memiliki tujuan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan (KEPMENPAN 81/1993).

Kemampuan maksimal yang dimiliki seseorang dalam menghadapi pengguna untuk pelayanan disebut pelayanan prima. Pelayanan tersebut diberikan paling maksimal bagi pengguna yang sesuai pada standar dan prosedur pelayanan terhadap pengguna internal dan eksternal (Suwithi, 1999). Menurut (Rangkuti, 2017), Pelayanan prima merupakan pelayanan unggul yang dapat memuaskan dengan harapan dan kebutuhan pengguna. Dengan definisi lain, pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kriteria mutu tertentu.

Menurut Dwiyanto (2006:56) yang dikutip dari La Ode Muhammad Elwan. (2019) bahwa pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat (publik) merupakan perwujudan dan fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat (abdi), disamping sebagai abdi negara. Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Pada kondisi ini aparat negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya (pelayanan prima) dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera. Pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal dianggap telah memenuhi sendiri pelayanan yang baik dan aparat pelayanan dianggap telah konsisten dalam menerapkan aturan hukum pelayanan. (Muhammad Elwan, 2019)

Keberhasilan pengembangan dan penerapan keunggulan layanan bergantung pada pilihan pendekatan konseptual. Konsep pelayanan prima didasarkan pada A6 yang artinya seseorang dapat mengembangkan pelayanan prima memadukan indikator gagasan Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung Jawab (*Accountability*) (Barata, 2003). Perhatian

(*Attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan. Sikap (*Attitude*) adalah integritas yang wajib ditunjukkan saat menghadapi pemustaka. Kemampuan (*Ability*) adalah keterampilan tertentu yang digunakan untuk menunjang pelayanan prima. Tindakan (*Action*) adalah serangkaian aktivitas nyata yang wajib dilakukan saat memberikan layanan. Tanggung Jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pemustaka sebagai wujud kepedulian. Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan petugas baik yang bersifat fisik maupun non fisik saat melakukan pelayanan (Barata, 2003). Lebih lanjut Ginanjar Kartasasmita dalam (Bakti, Ode, & Elwan, 2018) mengemukakan bahwa pengembangan manusia sebagai sumber daya pembangunan menekankan manusia sebagai pelaku pembangunan yang memiliki etos kerja produktif, keterampilan, kreatif, disiplin, profesional, serta mempunyai kemampuan memanfaatkan, mengembangkan dan menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi serta kemampuan manajemen. Oleh karena itu kemampuan sumber daya manusia sangat ditentukan jenjang kepangkatan dalam kepegawaian yang dimilikinya. (Bakti et al., 2018) maksudnya pada posisi ini, pengembangan program pemerintah selalu diperhadapkan dengan sumberdaya pendukungnya termasuk manusia (aparatur), kesediaan pembiayaan dan infrastruktur (fasilitas) yang dibutuhkan sebagai upaya memenuhi pelayanan publik kepada penggunanya.

Demikian halnya dengan Program Inovasi Dongeng Anak dan Remaja Keliling (DARLING) wujud dari program inovasi milik Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Program ini dimulai dari tahun 2017, dipaparkan oleh Gubernur Jawa Timur dan memasuki tiga besar provinsi nominator penerima penghargaan *Innovation Government Award* (IGA). Kegiatan DARLING dilakukan dengan mengunjungi Sekolah, Lapas Anak, Panti Asuhan, Rumah Singgah maupun *event* yang dapat mempromosikan dan menganlkan layanan perpustakaan. Serta program ini juga membantu masyarakat untuk mengenal budaya literasi melalui dongeng. Layanan DARLING dilaksanakan pada, Hari Selasa pukul 09.00 – 11.00 WIB.

Berdasarkan teori menurut (Barata, 2003) bahwa Pelayanan Prima ditentukan oleh *Attitude* (*Sikap*), *Perhatian* (*Attention*), *Tindakan* (*Action*), *Kemampuan* (*Ability*), *Penampilan* (*Appearance*), *Tanggung Jawab* (*Accountability*). Hasil analisis kualitatif terhadap masing-masing diuraikan sebagai berikut :

1. Sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) merupakan hal terpenting ketika berhadapan dengan pelanggan. Hal ini mencakup bersikap sopan dan harmonis, berpikir positif, sehat, logis, dan penuh hormat. Berdasarkan observasi yang dilakukan, pegawai dalam pelayanan DARLING sudah menunjukkan sikap yang baik. Pegawai maupun pendongeng sudah memiliki sikap yang sopan kepada pemustaka. Akan tetapi, terkadang masih

memberikan pelayanan pada anak di bawah umur. Sehingga perlu ada sikap dan perhatian khusus untuk memberikan pelayanan pada anak di bawah umur.

## 2. Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*Attention*) merupakan kepedulian penuh kepada pelanggan. Penting untuk mempertimbangkan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memahami kritik dan saran mereka. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, dalam layanan DARLING pegawai sudah memberikan perhatian yang baik kepada pemustaka. Termasuk kepada anak usia dini yang juga menggunakan layanan DARLING. Dalam pelaksanaannya, sering kali anak usia dini membutuhkan perhatian lebih. Perhatian tersebut bisa diberikan dengan mendekati dan mengajak komunikasi yang interaktif.

## 3. Tindakan (*Action*)

Berbagai kegiatan nyata yang dilakukan saat ini dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan disebut tindakan (*Action*). Dalam layanan DARLING sudah melakukan tindakan langsung untuk memenuhi kebutuhan para pemustaka. Tindakan tersebut berupa memberikan layanan langsung di sekolah-sekolah yang mengajukan permintaan kunjungan layanan DARLING. Permintaan tidak terbatas hanya di sekolah yang dekat dengan kantor pusat, tetapi di seluruh Kota/Kabupaten Jawa Timur.

## 4. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima. Untuk pendongeng layanan DARLING dibutuhkan kemampuan mendongeng dan read aloud sesuai intonasi dan bacaan buku. Diberikan pula pelatihan atau workshop secara berkala bersama pustakawan dan guru. Workshop dilakukan di beberapa kota yang telah ditentukan, dengan mengirim maksimal dua pustakawan atau pendongeng dari tiap-tiap kota. Sebelum pandemi, juga terdapat pelatihan bersama komunitas di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

## 5. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*Appearance*) merupakan penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik. Penampilan ini dapat mencerminkan kredibilitas dan kepercayaan dari pihak lain. Penampilan pendongeng saat layanan DARLING menggunakan pakaian yang menarik dan sopan. Penampilan bisa ditambah properti seperti boneka. Akan tetapi, penampilan bisa disesuaikan dengan ciri khas pendongeng. Untuk petugas layanan DARLING menggunakan Pakaian Dinas Lapangan (PDL) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

6. Tanggung Jawab (*Accountability*); Tanggung Jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk meminimalkan ketidakpuasan pelanggan. Petugas DARLING menunjukkan tanggung jawab dengan menunjukkan loyalitas saat pelayanan. Selain itu, juga adanya pembagian Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) yang jelas antara petugas. Sehingga pelayanan bisa dilakukan secara maksimal. Antara petugas Dongeng langsung dan Dongeng Online sudah diberikan porsi tugas masing-masing. Sehingga tidak ada tugas bertumpuk yang membuat kredibilitas layanan menurun.

## KESIMPULAN

Berdasarkan temuan dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa Program inovasi DARLING oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur berhasil menjadi strategi efektif pemerintah dalam meningkatkan budaya literasi masyarakat. Dengan respon positif dari masyarakat, terbukti bahwa program ini efisien dan mudah diakses oleh berbagai lapisan masyarakat. Penerapan pelayanan prima DARLING juga sesuai dengan teori A6 oleh Barata, dengan menunjukkan sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab yang baik. Meskipun demikian, terdapat kekurangan dalam sarana dan prasarana, serta sumber daya manusia dan materi, yang perlu diperhatikan untuk peningkatan keberlanjutan program.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ainun, V. Q., Indartuti, E., & Hariyoko, Y. (2022). Efektivitas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur Dalam Meningkatkan Gemar Baca Masyarakat. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 2(2). <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/jcpa/article/view/5891/4040>
- Arista, R. (2019). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(4), 280–288. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/download/3098/pdf>
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT. Gramedia Pustaka.
- Bakti, O. :, Ode, L., & Elwan, M. (2018). ANALISIS RESTRUKTURISASI BIROKRASI DALAM PENGEMBANGAN GOOD GOVERNANCE PADA SEKERTARIAT DAERAH KABUPATEN KONawe UTARA. 1(3), 1–13.
- Hartono, S. (2022). *Transformasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur Menuju Indonesia Emas 2045*. Guepedia.
- Jatim, D. (n.d.). *Sejarah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Prov. Jawa Timur*. Retrieved September 11, 2023, from <https://disperpusip.jatimprov.go.id/sejarah/>
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 81/1993 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum, (1993). [http://perpus.menpan.go.id//index.php?p=show\\_detail&id=2642](http://perpus.menpan.go.id//index.php?p=show_detail&id=2642)
- Kotler. (1994). *Marketing Management*. Prentice Hall.

- Laurena, D. J. (2015). "*Analisis Pelayanan Prima Dengan Konsep A6 Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri Di Surabaya*": Studi deskriptif tentang analisis pelayanan prima dengan konsep A6 Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, dan Accountability pada Perpustakaan [Universitas Airlangga]. <https://repository.unair.ac.id/17688/>
- Muhammad Elwan, L. O., Rahman, R., & Fitri Cahyani, E. 2022. Implementasi Program Penanggulangan Pravelansi Stunting Anak Balita Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Konawe. *Journal Publicuho*, 5(2).
- Muhammad Elwan, L. O. (2019). PROBLEM BIROKRASI DALAM MENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MUNA. *Journal Publicuho*. <https://doi.org/10.35817/jpu.v2i2.7223>
- Purnomo, A. (2020). *Efektivitas Program Dongeng Anak Dan Remaja Keliling (Darling) Dalam Meningkatkan Minat Baca Pelajar Di Kota Surabaya* [Universitas Airlangga]. <https://repository.unair.ac.id/107675/>
- Rangkuti, F. (20197). *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ruhukail, C. J., & Koerniawati, T. (2021). Persepsi Pustakawan terhadap Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Maluku. *Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan, Dan Kearsipan*, 23(2). <https://scholarhub.ui.ac.id/jipk/vol23/iss2/2/>
- Sari, M. P., Sulistiowati, & Lemantara, J. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan. *Jurnal Sistem Informasi*, 3(1), 116–125. <https://jurnal.dinamika.ac.id/index.php/jsika/article/viewFile/311/223>
- Sudarmin. (2018). *Optimalisasi Pelayanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Enrekang* [Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Makassar]. <http://eprints.stialanmakassar.ac.id/113/1/3.skripsi--sudarmin.pdf>
- Sutopo. (2003). *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara.
- Suwithi, N. W. (1999). *Pelayanan Prima (Costumer Care)*. Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan.