



## Pelatihan *Excellent Service* Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kelurahan Lakkang Kota Makassar

<sup>1</sup>Sulmiah\*, <sup>2</sup>Herlina Sakawati, <sup>3</sup>Zarni Adia Purna, <sup>4</sup>Muhammad Nur Yamin, <sup>5</sup> Asri Nur Aina

<sup>1,2,3,4,5</sup>Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Makassar

Email: [sulmiah@unm.ac.id](mailto:sulmiah@unm.ac.id)<sup>1</sup>, [herlinasakawati@unm.ac.id](mailto:herlinasakawati@unm.ac.id)<sup>2</sup>, [zarni.adia.purna@unm.ac.id](mailto:zarni.adia.purna@unm.ac.id)<sup>3</sup>,  
[nuryamin@unm.ac.id](mailto:nuryamin@unm.ac.id)<sup>4</sup>, [asrinuraina@unm.ac.id](mailto:asrinuraina@unm.ac.id)<sup>5</sup>

\*Corresponding author: Sulmiah<sup>1</sup>

### ABSTRAK

Fungsi pemerintahan adalah melayani dan melindungi masyarakat. Di tingkat kelurahan, perangkat kelurahan memiliki peran strategis dalam mewujudkan layanan ini. Salah satu cara untuk melakukannya adalah melalui pemberian pelayanan prima atau *excellent service*. Sayangnya, di banyak wilayah di Indonesia, pelayanan publik masih kurang memperhatikan kepentingan masyarakat, tidak efisien, dan terbatas sarana serta prasarana. *Excellent service* adalah sikap peduli terhadap pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik, memfasilitasi pemenuhan kebutuhan dengan cara yang mudah dan sesuai harapan pelanggan. Mitra dalam program pengabdian masyarakat ini adalah perangkat kelurahan di Kantor Kelurahan Lakkang, Kecamatan Tallo, Kota Makassar. Fungsi kelurahan mirip dengan desa dan harus menjadi pionir dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah kelurahan perlu menciptakan sistem pelayanan yang memperhatikan kebutuhan masyarakat, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta menyelaraskan kemampuan, sikap, penampilan, tindakan, dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, *Excellent Service*, Perangkat Kelurahan

### ABSTRACT

*The village has a strategic role in realizing this service. One way to do this is through the provision of excellent service. Unfortunately, in many areas in Indonesia, public services still pay little attention to the interests of the community, are inefficient, and have limited facilities and infrastructure. Excellent service is an attitude of caring for customers by providing the best service, facilitating the fulfillment of needs in an easy way and according to customer expectations. Partners in this community service program are village officials at the Lakkang Village Office, Tallo District, Makassar City. The function of urban villages is similar to villages and must be a pioneer in meeting the needs of the community. Therefore, the village government needs to create a service system that pays attention to the needs of the community, increases public trust, and harmonizes abilities, attitudes, appearance, actions, and responsibilities in providing services.*

**Keywords:** Public service, *Excellent Service*, Village Officials

## 1. PENDAHULUAN

Perubahan dalam paradigma layanan publik telah menggeser fokus dari sekadar memenuhi kebutuhan dasar menuju memberikan pengalaman yang memuaskan dan berkesan bagi para pengguna layanan. Hal ini tercermin dari ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi akan standar pelayanan yang ramah, efisien, dan responsif. Selain itu, persaingan yang semakin ketat dalam konteks globalisasi dan pasar bebas menuntut agar setiap organisasi, termasuk lembaga pemerintah, dapat menyediakan layanan yang berkualitas guna mempertahankan dan meningkatkan daya saingnya. Di sinilah pentingnya konsep *excellent service* sebagai alat untuk membangun reputasi positif, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan mendapatkan keunggulan kompetitif. Tidak hanya itu, penelitian dan praktik terkini dalam manajemen organisasi menunjukkan bahwa investasi dalam peningkatan kualitas pelayanan bukan hanya merupakan kewajiban moral, tetapi juga merupakan investasi strategis yang dapat memberikan pengembalian investasi jangka panjang. Organisasi yang berhasil memberikan *excellent service* cenderung mendapatkan manfaat seperti peningkatan kepuasan pelanggan, peningkatan retensi pelanggan, dan peningkatan reputasi merek (Maulyan, dkk. 2022).

*Excellent Service* adalah konsep pelayanan yang berfokus pada pemberian layanan yang melebihi harapan pelanggan atau masyarakat. Ini mencakup berbagai aspek seperti kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan, dan responsivitas dalam menangani kebutuhan dan keluhan (Ilhami, dkk. 2024). *Excellent Service* menuntut profesionalisme yang tinggi, keterampilan komunikasi yang baik, empati, dan sikap proaktif dari penyedia layanan. Dalam praktiknya, *Excellent Service* berarti memberikan layanan dengan cara yang konsisten, dapat diandalkan, dan memuaskan, sehingga setiap interaksi antara penyedia layanan dan masyarakat meninggalkan kesan positif.

Hardiyansyah (2018) dalam bukunya menjelaskan bahwa dalam konteks pemerintahan lokal, pentingnya *excellent service* menjadi semakin nyata karena kelurahan atau pemerintahan setempat adalah ujung tombak pelayanan publik yang langsung dirasakan oleh masyarakat. Meningkatkan kualitas pelayanan di tingkat lokal bukan hanya tentang memenuhi kebutuhan mendasar, tetapi juga tentang membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat, yang pada gilirannya dapat memperkuat legitimasi dan kualitas demokrasi lokal. Penerapan *Excellent Service* di kelurahan sangat penting karena beberapa alasan. Pertama, hal ini meningkatkan kepuasan masyarakat yang langsung merasakan manfaat dari layanan yang lebih cepat, tepat, dan ramah. Kedua, efisiensi dan efektivitas pelayanan dapat tercapai, sehingga mengurangi antrian panjang dan birokrasi yang berbelit. Ketiga, kelurahan yang dikenal dengan pelayanan baik akan membangun reputasi positif, mendorong partisipasi masyarakat dalam program pembangunan. Keempat, *Excellent Service* memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat melalui interaksi yang lebih baik dan saling percaya. Kelima, peningkatan kualitas pelayanan berkontribusi langsung terhadap kualitas hidup masyarakat, misalnya melalui akses mudah terhadap dokumen kependudukan yang penting untuk berbagai layanan lain. Keenam, kelurahan dapat menangani keluhan masyarakat dengan lebih baik dan cepat, mencegah ketidakpuasan yang berkepanjangan. Ketujuh, fokus pada pelayanan yang *excellent* mendorong inovasi dalam pelayanan publik, seperti penggunaan teknologi digital dan pelatihan staf. Terakhir, pelayanan yang baik memperkuat legitimasi pemerintah setempat di mata masyarakat, meningkatkan kepercayaan dan partisipasi mereka dalam proses demokrasi lokal. Dengan demikian, penerapan *Excellent Service* di kelurahan bukan hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat hubungan pemerintah dan masyarakat serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat setempat.

Pelatihan *excellent service* yang dilaksanakan di Kantor Kelurahan Lakkang Kecamatan Tallo Kota Makassar didasari karena adanya beberapa permasalahan yang ada seperti kurangnya pemahaman pegawai sebagai penyelenggara pelayanan publik di tingkat kelurahan, kurangnya kemampuan pegawai dalam menyalurkan kemampuan, Tindakan, penampilan, dan tanggungjawab dalam memberikan pelayanan publik serta masih sulitnya menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kelurahan melalui pemberian pelayanan publik yang dilakukan. Pelatihan *Excellent Service* di Kelurahan Lakkang menjadi langkah strategis untuk merealisasikan konsep pelayanan yang unggul. Melalui pelatihan, aparat kelurahan dapat memahami dan menginternalisasi prinsip-prinsip pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Pelatihan ini juga memberikan pengetahuan dan keterampilan praktis mengenai cara memberikan layanan yang cepat, tepat, dan ramah, serta bagaimana menangani keluhan dan permintaan masyarakat dengan efektif. Selain itu, pelatihan *Excellent Service* mendorong peningkatan kompetensi dan profesionalisme staf kelurahan, memastikan bahwa mereka mampu mengatasi berbagai tantangan dalam pelayanan publik dengan sikap yang proaktif dan solutif.

Implementasi pelatihan *Excellent Service* juga menunjukkan komitmen pemerintah setempat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mendorong partisipasi aktif dalam pembangunan local (Lindawaty, dkk. 2018). Di

Kelurahan Lakkang, di mana kebutuhan dan harapan masyarakat terus berkembang, pelatihan ini sangat relevan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat memenuhi dan bahkan melebihi harapan masyarakat. Secara keseluruhan, pelatihan *Excellent Service* di Kelurahan Lakkang adalah investasi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan staf yang terlatih dan berkompeten, kelurahan dapat memberikan layanan yang lebih baik, meningkatkan kepuasan masyarakat, membangun hubungan yang lebih kuat antara pemerintah dan warga, serta memperkuat legitimasi dan kualitas demokrasi lokal.

## 2. METODE PELAKSANAAN

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh mitra, metode pelatihan yang dilaksanakan pada kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini yaitu metode sosialisasi, pelatihan dan pendampingan. Adapun langkah langkah yang dilakukan dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut :

- 2.1 **Ceramah:** Metode ceramah digunakan dalam penyampaian materi-materi penting mengenai dasar-dasar *Service Excellent*. Dalam sesi ini, peserta akan mendapatkan penjelasan komprehensif tentang prinsip-prinsip pelayanan prima yang mencakup berbagai aspek, mulai dari sikap dan etika dalam melayani hingga teknik-teknik untuk memberikan layanan yang memuaskan. Selain itu, materi tentang pelayanan yang *smart* akan dibahas, menekankan pada penggunaan teknologi dan pendekatan inovatif untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Peserta juga akan diajarkan cara menangani keluhan dengan baik, termasuk strategi komunikasi yang efektif, langkah-langkah penyelesaian masalah, dan bagaimana menjaga hubungan baik dengan masyarakat setelah keluhan ditangani. Sesi ceramah ini bertujuan untuk memberikan pemahaman teoritis yang kuat sebagai dasar untuk penerapan praktis dalam pelayanan sehari-hari.
- 2.2 **Praktik:** Metode kedua dilakukan dengan menggunakan metode praktik, yang diberikan dalam bentuk pelatihan dan pendampingan langsung. Dalam sesi ini, peserta akan terlibat dalam simulasi dan latihan nyata yang dirancang untuk mengasah keterampilan praktis dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pelatihan ini mencakup berbagai skenario layanan yang sering dihadapi di kelurahan, seperti proses administrasi kependudukan, penanganan keluhan warga, dan situasi layanan darurat.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Ketercapaian materi yang dapat diterapkan oleh masyarakat dalam memberikan pelayanan menjadi pengukuran dalam melihat keberhasilan kegiatan Program Kemitraan Masyarakat (PKM) ini. Materi yang disampaikan dalam kegiatan PKM ini berkaitan dengan *Excellent Service*, yaitu upaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan memperhatikan penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab dan kemampuan yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan.

Berdasarkan koordinasi awal dengan Lurah Lakkang, peserta PKM tidak lebih dari 15 orang, dan diutamakan yang menghadiri kegiatan yaitu pegawai Kelurahan Lakkang, namun pada hari dilaksanakannya kegiatan ini, peserta melebihi target yaitu mencapai 24 orang. Tingginya antusias masyarakat mengikuti kegiatan pelatihan ini, menurut Lurah Lakkang, disebabkan oleh rasa keingintahuan masyarakat mengenai proses pemberian pelayanan yang baik, sebab selama ini, Masyarakat merasakan sulit untuk mendapatkan pelayanan.

Selama proses pemberian materi yang disampaikan langsung oleh ketua PKM, yaitu Ibu Sulmiah, S.Pd., M.A.P. peserta terlihat antusias. Di salah-salah pemberian materi, terdapat beberapa masyarakat dan pegawai kelurahan yang mengajukan pertanyaan. Dari proses diskusi selama pemberian materi ditemukan masalah pelayanan di Kantor Kelurahan Lakkang Kecamatan Tallo, Kota Makassar, yaitu:

- 1) Pegawai kelurahan yang sering meninggalkan jam kerja
- 2) Waktu penyelesaian pelayanan yang tidak jelas
- 3) Kurangnya keramahan pegawai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat

Masalah pelayanan publik yang terjadi di Kantor Kelurahan Lakkang Kecamatan Tallo, Kota Makassar, umumnya terjadi di instansi penyelenggara pelayanan publik di Indonesia. Untuk mengatasi permasalahan yang ada, tim PKM memutarakan film pendek. Hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara langsung mengenai praktek *Excellent Service*, dan manfaatnya. Dari video tersebut dapat terlihat bahwa dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat pegawai harus memperhatikan beberapa hal yaitu:

- 1) Penampilan

- 2) Kesopanan dan keramahan.
- 3) Kesiediaan melayani
- 4) Pengetahuan dan Keahlian
- 5) Tepat Waktu dan Janji
- 6) Kejujuran dan Kepercayaan
- 7) Efisiensi
- 8) Keterbukaan



Gambar 1. Proses pelatihan *excellent service*

Selain itu, tim PKM juga memberikan pelatihan langsung kepada pegawai Kelurahan Lakkang untuk memberikan pelayanan prima kepada Masyarakat. Pelatihan yang diberikan terkait dengan:

1) Penampilan

Pegawai kelurahan Lakkang Kecamatan Tallo Kota Makassar, diberikan pengarahan untuk memperhatikan penampilan mereka dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat. Penampilan yang dimaksud yaitu cara berpakaian mereka. Sebagai pegawai, mereka sudah seharusnya berpakaian yang sesuai dengan aturan dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat. Sehingga dari segi penampilan Masyarakat dengan mengenali pegawai kelurahan ketika berkunjung ke kantor kelurahan untuk mendapatkan pelayanan.

Setelah diberikan pengarahan, pegawai kelurahan diberikan kesempatan untuk memberikan pelayanan kepada Masyarakat dengan sebelumnya harus memperbaiki penampilan mereka, sesuai dengan pengarahan dan contoh dari video yang telah diberikan sebelumnya.

2) Kesopanan dan keramahan

Tim PKM menunjuk salah seorang pegawai untuk memberikan contoh cara memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan keramahan pegawai. kemudian Masyarakat yang hadir dipersilahkan untuk memberikan penilaian.

3) Kesiediaan melayani

Tim PKM memberikan contoh yang seharusnya dilakukan oleh pegawai kelurahan Lakkang Ketika melihat Masyarakat datang. Setelah itu salah satu pegawai Lakkang diberikan kesempatan untuk melakukan hal yang seperti telah dicontohkan sebelumnya.

Setelah mengikuti kegiatan yang diselenggarakan oleh tim PKM, pegawai Kelurahan Lakkang Kecamatan Tallo, Kota Makassar khususnya telah menyadari beberapa hal yang menjadi kekurangan mereka dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat, dan mereka memiliki keinginan untuk melakukan perbaikan sesuai dengan pemahaman yang telah mereka terima.



Gambar 2. Foto Bersama antara pemateri, pegawai kelurahan dan masyarakat

### 3.1 Faktor Pendukung

Faktor-faktor pendukung keberhasilan dalam pelaksanaan Program Kemitraan Masyarakat (PKM) antara lain:

- a. Pemateri yang Terlibat dalam Kegiatan PKM: Salah satu faktor pendukung utama adalah keterlibatan pemateri yang merupakan dosen pengampu mata kuliah inovasi pelayanan publik dan manajemen pelayanan publik. Dengan latar belakang akademis dan pengalaman praktis yang mendalam, para dosen ini memiliki pemahaman yang sangat baik tentang konsep dan penerapan *Excellent Service*. Mereka mampu memberikan arahan yang jelas dan terstruktur kepada pegawai Kelurahan Lakkang, Kecamatan Tallo, Kota Makassar, serta membekali mereka dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- b. Ketua PKM yang Bersertifikat Professional dalam *Excellent Service*: Ketua PKM yang telah mendapatkan sertifikat sebagai profesional dalam *Excellent Service* merupakan aset berharga bagi program ini. Sertifikasi tersebut menunjukkan bahwa ketua memiliki kompetensi yang diakui secara profesional dalam bidang pelayanan prima. Keahlian ini memastikan bahwa seluruh kegiatan dan materi yang disampaikan dalam program PKM sesuai dengan standar terbaik dalam *Excellent Service*, sehingga dapat meningkatkan efektivitas pelatihan dan dampak positif bagi para peserta.
- c. Dukungan dari Lurah Desa Lakkang, Kecamatan Tallo, Kota Makassar: Dukungan aktif dari Lurah Desa Lakkang merupakan faktor kunci keberhasilan program. Dengan adanya dukungan dari pimpinan lokal, program PKM dapat berjalan lebih lancar dan mendapat penerimaan yang baik dari masyarakat. Lurah yang proaktif dalam mendukung program ini menunjukkan komitmen pemerintah setempat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di desanya. Dukungan ini juga memfasilitasi koordinasi yang lebih baik antara tim PKM dan aparat kelurahan, serta membantu dalam mobilisasi sumber daya dan partisipasi masyarakat.
- d. Dukungan Pendanaan dari Dana PNBPN Universitas Negeri Makassar: Adanya dukungan pendanaan dari dana PNBPN Universitas Negeri Makassar merupakan faktor pendukung yang signifikan. Pendanaan ini memungkinkan penyediaan sumber daya yang diperlukan untuk pelaksanaan program, seperti materi pelatihan, peralatan, dan logistik. Dengan pendanaan yang memadai, program PKM dapat dilaksanakan dengan lebih baik, memastikan bahwa semua kegiatan yang direncanakan dapat direalisasikan dengan maksimal dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, kombinasi dari pemateri yang berkompeten, ketua PKM yang bersertifikat profesional, dukungan dari lurah setempat, dan pendanaan yang cukup dari Universitas Negeri Makassar menciptakan lingkungan yang kondusif untuk keberhasilan Program Kemitraan Masyarakat di Kelurahan Lakkang. Faktor-faktor pendukung ini memastikan bahwa program berjalan sesuai

dengan tujuan, memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat, dan mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat lokal.

### 3.2 Faktor Penghambat

Faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan Program Kemitraan Masyarakat (PKM) antara lain:

- a. Minimnya akses ke Desa Lakkang, Kecamatan Tallo, Kota Makassar: Salah satu tantangan utama yang dihadapi dalam pelaksanaan PKM adalah keterbatasan akses transportasi menuju Desa Lakkang. Infrastruktur jalan yang kurang memadai dan transportasi umum yang jarang membuat mobilitas menjadi sulit.
- b. Sulitnya akses jaringan internet di Desa Lakkang, Kecamatan Tallo, Kota Makassar: Faktor penghambat lainnya adalah keterbatasan akses jaringan internet di Desa Lakkang. Koneksi internet yang tidak stabil atau bahkan tidak tersedia di beberapa area desa mengakibatkan kesulitan bagi pemateri dalam menyampaikan materi secara optimal. Salah satu bentuk materi yang terhambat adalah penggunaan video sebagai alat bantu dalam memberikan contoh-contoh *Excellent Service*. Video merupakan media yang efektif untuk menunjukkan praktik terbaik dan simulasi situasi nyata dalam pelayanan. Namun, tanpa akses internet yang memadai, pemateri tidak dapat memutar video tersebut, sehingga materi yang disampaikan menjadi kurang interaktif dan komprehensif. Hal ini berdampak pada efektivitas pelatihan yang diberikan kepada pegawai kelurahan dan masyarakat, mengurangi kesempatan mereka untuk memahami dan menginternalisasi konsep *Excellent Service* secara mendalam.

Kedua faktor penghambat ini menekankan perlunya perhatian lebih pada aspek infrastruktur dan teknologi dalam perencanaan dan pelaksanaan PKM. Mengatasi hambatan ini melalui peningkatan akses transportasi dan jaringan internet akan sangat membantu dalam mencapai tujuan program dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat Desa Lakkang.

## 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil kegiatan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- 1) Pelatihan *Excellent Service* telah menambah pemahaman dan kesadaran pegawai Lakkang Kelurahan Tallo Kota Makassar dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat, sehingga melalui kegiatan ini dapat membuat pelayanan di Kantor Pelayanan lebih efektif.
- 2) *Excellent Service* merupakan bentuk kegiatan pengabdian yang berusaha untuk mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan Masyarakat di Kelurahan Lakkang Kota Makassar.

Adapun saran untuk pemerintah setempat yaitu dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan di Kelurahan Lakkang Kecamatan Tallo, Kota Makassar, pemerintah daerah perlu untuk melakukan pelatihan peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Selain itu, pemerintah juga perlu untuk meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung terselenggaranya pelayanan publik.

## 5. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kami haturkan kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam kegiatan *Excellent Service* di Kelurahan Lakkang, Kecamatan Tallo, Kota Makassar. Terima kasih kepada Universitas Negeri Makassar (UNM) yang terus berkomitmen memberikan dukungan dalam pelaksanaan pengabdian masyarakat sebagai bentuk dedikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan public. Berikutnya, kepada tim pelaksana yang telah bekerja keras dalam merancang dan melaksanakan program ini. Kepada pihak kelurahan dan masyarakat setempat yang sudah sangat antusias dan berpartisipasi aktif dalam pelaksanaan kegiatan ini.

## **REFERENSI**

- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media
- Ilhami, I., Fajri, A., Maharani, A. D., Asihani, A., Yudistira, A., Septiwi, I., ... & Putri, T. D. (2024). Pemetaan Konsep Budaya Pelayanan, Pelayanan Prima, Dan Kepuasan Pelanggan: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP)*, 7(2), 5374-5374.
- Lindawaty, D. S., Dharmaningtias, D. S., Ardiyanti, H., & Katharina, R. (2018). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Maulyan, F. F., Drajat, D. Y., Angliawati, R. Y., & Sandini, D. (2022). Pengaruh service excellent terhadap citra perusahaan dan loyalitas pelanggan: theoretical review. *jurnal sains manajemen*, 4(1), 8-17.
- Wibawa, S., 2017. Tridharma Perguruan Tinggi (Pendidikan Dan Pengabdian Kepada Masyarakat). Disampaikan dalam Rapat Perencanaan Pengawasan Proses Bisnis Perguruan Tinggi Negeri. Yogyakarta, 29, 01-15.