

EFEKTIVITAS LAYANAN ADMINISTRASI KEMAHASISWAAN DI ERA *NEW NORMAL* PADA PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN FAKULTAS KEDOKTERAN ULM

Rina Citrasari¹⁾, Iswiyati Rahayu²⁾, Decky Kuncoro³⁾

¹⁾Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammad Arsyad Al Banjari, NPM17120288

²⁾Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN1122106501

³⁾Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN1104048501

Email : rinacitra81@gmail.com

Abstrak

Rina Citrasari, NPM 17.12.0288 “*Efektivitas Layanan Administrasi Kemahasiswaan di Era New Normal Pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran ULM*”. Bimbingan Ibu Dr Iswiyati Rahayu, M.Si sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Decky Kuncoro, M.IP sebagai Co Pembimbing

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pelayanan administrasi kemahasiswaan di era *new normal* serta untuk mengetahui efektivitas dari layanan administrasi kemahasiswaan di era *new normal* pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa.

Data dikumpulkan dengan wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Analisis data menggunakan tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu kondensasi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan administrasi kemahasiswaan di era *new normal* pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat pada penerapan prosedur pelayanan administrasinya telah mengikuti protokol kesehatan secara optimal, sesuai dengan yang telah ditetapkan menteri kesehatan. Layanan administrasi kemahasiswaan di era *new normal* Pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat dinilai sudah baik dan efektif. Petugas pelayanan administrasi telah melaksanakan tugas dengan baik, tepat sasaran dan sesuai dengan keinginan mahasiswa yang sedang membutuhkan layanan administrasi.

Kata kunci : Prosedur layanan, era new normal, efektivitas layanan

Abstract

Rina Citrasari, NPM 17.12.0288 "The Effectiveness of Student Administration Services in the New Normal Era in the Nursing Science Study Program, Faculty of Medicine ULM". Guidance by Mrs. Dr. Iswiyati Rahayu, M.Si as the Main Advisor and Mr. Decky Kuncoro, M.IP as the Co Advisor

This study aims to determine the procedure of student administrative services in the era of the new normal , and for find out the effectiveness of student administrative services in an era of new normal in Nursing Science Program Faculty of Medicine, University of Mangkurat.

The research method uses a qualitative approach by way of description in the form of words and language. Data were collected through interviews, observation and documentation study. Data analysis uses three flow of activities that occur simultaneously, namely data condensation, data presentation and drawing conclusions

The results showed that the administration of student services in an era of new normal in Nursing Science Program Faculty of Medicine University of Mangkurat on the application of prosedur administrative services it has followed the protocol of health optimally, in accordance with the established health minister. Student administration services in the era of new normal On Nursing Science Program Faculty of Medicine, University of Mangkurat considered to be good and effective. Administrative of service officers have carried out their duties well, on target and in accordance with the wishes of students who need administrative services.

Keywords: service procedure , new normal era , service effectiveness

PENDAHULUAN

Konteks pendidikan pada perguruan tinggi, sudah mulai terbentuknya hidup *new normal* pada aspek pembelajaran, administrasi, dan akademik sesuai dengan protokol kesehatan pemerintah.

Dampak penerapan *new normal* terkait wabah Covid 19, yakni terjadinya perubahan signifikan salah satunya dalam hal kegiatan belajar mengajar dan hampir seluruh kegiatan dilakukan secara *online* guna meminimalisir kontak secara langsung.

Pelayanan yang diberikan secara baik dapat menghasilkan kepuasan yang baik bagi penerima pelayanan atau yang bersangkutan. pelayanan baik dan berkualitas yakni pelayanan yang cepat, mengikuti prosedur yang ditetapkan dan tetap menyenangkan (Manurung, 2018).

Pelayanan administrasi merupakan pelayanan pada subjek tertentu karena merujuk pada pengabdian atau pelayanan dalam tugas. Secara garis besar, layanan administrasi sama dengan manajemen yang dalam tugasnya adalah mendorong produktivitas pekerjaan, pemanfaatan dalam sumber daya (uang, material, metode) (Hardyansyah, 2011).

Kegiatan pelayanan administrasi kemahasiswaan pada Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat mencakup dalam memproses surat menyurat pada bidang kemahasiswaan salah satunya membuat surat, surat keterangan tidak mengikuti kuliah dikarenakan adanya kegiatan yang berhubungan dengan kampus, surat keterangan kegiatan-kegiatan yang ada di lingkungan mahasiswa, dan surat keterangan lainnya.

Menurut Moenir (2010) definisi pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok dengan landasan faktor material melalui sistem dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain menggunakan prosedur dan metode tertentu. Moenir juga mengatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan orang lain melalui aktivitas yang berlangsung inilah yang disebut dengan pelayanan.

Layanan yang diberikan diharapkan sesuai dengan harapan pelanggan dalam hal ini khususnya mahasiswa, sehingga untuk mengetahui efektivitas layanan administrasi kemahasiswaan di era *new normal* pada Program Studi Ilmu Keperawatan dari program studi di bawah Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat perlu dilakukan penelitian lebih lanjut.

METODE

Penelitian dilaksanakan pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat di jalan Ahmad Yani Km.36 Banjarbaru Kalimantan Selatan dengan waktu pelaksanaan \pm 4 bulan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data penelitian tentang efektivitas layanan administrasi kemahasiswaan di Era *New Normal* pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat dilakukan dalam tiga kegiatan pertama wawancara, kedua observasi dan yang ketiga adalah studi dokumen.

Kegiatan pertama yang dilakukan untuk keperluan wawancara adalah membuat pertanyaan untuk diajukan ke informan yang sudah sesuai dengan kriteria. Serupa dengan kuesioner, pertanyaan wawancara perlu diujikan kemampuannya supaya peneliti dapat memperoleh data yang dibutuhkan untuk penelitian.

Mengumpulkan data menggunakan observasi, peneliti dapat menggunakan catatan maupun rekaman pengamatan di tempat penelitian yaitu di Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran ULM Banjarbaru.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan hak. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001), pelayanan diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan untuk membantu mengatur atau mengatur apa yang diperlukan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), atau jasa. Pelayanan harus diberikan kepada seseorang yang harus mendapatkan pelayanan tersebut atau pembeli yang harus mendapatkan pelayanan yang baik disaat pembeli itu akan membeli barang ataupun jasa. Pelayanan juga diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Parasuraman et.al, dalam Lupiyoadi (2016) mengatakan bahwa dalam jasa memiliki lima indikator kualitas pelayanan atau service quality (SERVQUAL) yaitu; tangible (bukti fisik), reliable (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati)

Menurut pendapat Hidayat (1986) tentang efektivitas, maka dapat dikatakan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan jauhnya target (kuantitas, kualitas, waktu) yang telah dicapai. Apabila persentase target yang di capai besar maka akan semakin tinggi efektivitasnya.

Kenormalan baru digunakan dalam berbagai kegiatan yang memiliki perbedaan terkait kehidupan sebelumnya yang dianggap tidak normal. Kenormalan baru merupakan salah satu upaya dalam mempersiapkan kegiatan sehari-hari diluar rumah secara optimal (Ramadiyanti et al., 2020). Penerapan kehidupan normal baru di program studi harus mematuhi aturan yang sesuai dengan SK Kementerian Kesehatan NO. HK.1.01.07/MENKES/ 328/2020 agar rantai penularan covid 19 bisa di cegah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Gambaran umum objek penelitian

Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat adalah tempat yang di pilih peneliti untuk menjadi tempat pelaksanaan objek penelitian, yang beralamat di Jalan A.Yani KM.36.00 Banjarbaru Kalimantan Selatan. Program Studi Ilmu Keperawatan berada di bawah Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat. Rencana pendirian Program Studi Ilmu Keperawatan (PSIK) dimulai sejak April 2003 dengan dimulainya pembentukan tim kerja yang di sahkan oleh Dekan Fakultas Kedokteran ULM .20 Maret 2016 program studi sarjana keperawatan dan profesi ners mendapatkan sertifikat akreditasi dengan nilai akreditasi B berdasarkan keputusan Perkumpulan Lembaga Akreditasi Mandiri Pendidikan Tinggi Kesehatan Indonesia LAM-PTKes (Decree) No: 0437/LAM-PTKes/Akr/Sar/III/2016 , untuk profesi ners berdasarkan keputusan LAM-PTKes (Decree) No : 0438/LAM-PTKes/Akr/Pro/III/2016 dan berlaku sampai dengan tanggal 16 Maret 2021.

b. Hasil data penelitian

Prosedur layanan di Program Studi Ilmu Keperawatan di era *new normal* ini harus mematuhi protokol kesehatan. Gerakan 3M di laksanakan dengan baik yaitu Mencuci tangan dengan sabun di air mengalir, Memakai Masker dan Menjaga jarak sesuai peraturan kementerian HK.01.07/MENKES/328/2020.

Koordinator program studi mengikuti aturan dari jenjang yang lebih atas yaitu Dekan Fakultas Kedokteran untuk mengatur waktu kerja agar tidak bekerja lembur, menyediakan hand sanitizer, rutin melakukan penyemprotan disinfektan di area kantor menggelar kampanye untuk hidup sehat dalam bentuk *webinar* serta menyediakan sarana cuci tangan. Sarana cuci tangan lengkap dengan sabun di air yang mengalir disediakan di depan pintu masuk agar semua orang yang memasuki ruangan bisa mencuci tangan terlebih dahulu.

Ketika melakukan pelayanan mahasiswa dan semua tenaga kependidikan dan dosen harus menjaga jarak dan wajib menggunakan masker yang sesuai dengan standar kesehatan.

Indikator untuk mengukur kualitas pelayanan administrasi akademik pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran ULM Banjarbaru yakni :

1. Bukti Fisik (tangible) dalam pelayanan administrasi akademik pada Program Studi Ilmu Keperawatan
Bukti fisik ini merupakan peran fasilitas yang bisa dilihat nyata dan dirasakan oleh pengguna khususnya mahasiswa. Dengan fasilitas, sarana dan prasarana yang sudah memadai atau sudah baik selama berada dalam ruangan untuk proses belajar mengajar maupun pelayanan administrasi. Fasilitas dalam proses pelayanan administrasi kemahasiswaan sudah terlihat dengan adanya *website* fakultas dan program studi serta secara *offline* sudah terlihat sesuai dan terpenuhi , mulai dari tempat parkir yang luas kemudian adanya ruang administrasi yang sudah ber AC yang nyaman sebagai tempat pelayanan, adanya komputer dan printer yang digunakan oleh tenaga administrasi untuk membuat surat permintaan mahasiswa dan juga seperti yang telah di terangkan sebelumnya fasilitas sarana tempat cuci tangan sebelum masuk ruangan sudah tersedia sehingga mahasiswa bisa menggunakannya juga adanya handsanitizer.
2. Keandalan (reliability) dalam pelayanan administrasi akademik pada Program Studi Ilmu Keperawatan
Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan memuaskan oleh petugas administrasi, informasi yang diberikan kepada penerima layanan dapat dipercaya Petugas pelayanan kemahasiswaan sudah melakukan tugas dengan sangat baik seperti ketepatan waktu yang telah ditetapkan atau yang telah disepakati oleh kedua belah pihak, kecepatan penyelesaian dan kecermatan dalam penyelesaian suatu pelayanan. Sesuai dengan pernyataan Parasuraman, karyawan yang handal dalam mengerjakan tugas-tugas yang menjadi hak mahasiswa.
3. Daya tanggap (responsiveness) dalam pelayanan administrasi kemahasiswaan pada Program Studi Ilmu Keperawatan
Daya tanggap merupakan penyampaian informasi yang jelas dan mudah dimengerti serta respon yang cepat dari petugas pelayanan administrasi kemahasiswaan.
4. Jaminan (assurance) dalam pelayanan administrasi kemahasiswaan pada program studi Ilmu Keperawatan.

Pada indikator jaminan ini mahasiswa sebagai pengguna pelanggan berhak mendapatkan kenyamanan selama pelayanan administrasi kemahasiswaan. Selain rasa aman juga sangat penting sopan dan ramah tamah petugas pelayanan administrasi kemahasiswaan terhadap pengguna layanan atau mahasiswa. Tanggung jawab pekerjaan sebagai tenaga layanan administrasi kemahasiswaan dilaksanakan dengan baik misalkan dalam mengerjakan permintaan pembuatan surat oleh mahasiswa dikerjakan oleh petugas administrasi dengan segera sehingga selesai dengan tepat waktu apabila ada kendala akan segera diinformasikan ke mahasiswa sehingga ada komunikasi yang baik

5. Empati (*emphaty*) dalam pelayanan administrasi kemahasiswaan pada Program Studi Ilmu Keperawatan
Petugas pelayanan administrasi sudah melakukan dalam indikator empati ini yaitu jika ada mahasiswa kebingungan atau kesulitan dalam pelayanan, maka petugas administrasi akademik akan selalu membantu bagi yang membutuhkan pelayanan atau informasi yang dianggap kurang dimengerti oleh mahasiswa dan petugas administrasi akademik akan berusaha memberikan solusi sesuai dengan aturan dari prodi. Koordinator program studi berharap agar para pengguna khususnya mahasiswa yang berkunjung ke bagian pelayanan administrasi kemahasiswaan merasa aman dan nyaman tanpa takut tertular Covid-19.

c. *Prosedur Layanan Administrasi Kemahasiswaan di era new normal*

Pelaksanaan layanan administrasi kemahasiswaan pada era *new normal* ini Program Studi menerapkan sistem pelayanan *online* dan *offline* tapi untuk pada kegiatan yang melibatkan banyak orang di terapkan pelayanan *online* seperti misalnya sistem pembelajaran perkuliahan dan praktikum serta rapat program studi.

Sebagian besar kegiatan di PSIK ULM dilakukan secara *online*, salah satunya adalah proses bimbingan, LKMM dan materikulasi biasanya dilakukan melalui beberapa aplikasi seperti *Email*, *WhattsApp*, *Zoom* untuk melakukan monitoring dan kegiatan kemahasiswaan lainnya.

Tenaga kependidikan di lingkungan kampus juga harus mematuhi aturan yang di keluarkan oleh koordinator program studi yang berlandaskan surat dari Dekan Fakultas, untuk pelayanan dengan mahasiswa di era *new normal* ini diharapkan lebih banyak berkomunikasi secara *online* agar meminimalisir pertemuan antar individu yang bisa menjadi pencetus penularan covid-19.

d. *Efektivitas Layanan Administrasi Kemahasiswaan.*

Kegiatan pelayanan administrasi kemahasiswaan pada Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat mencakup dalam memproses surat menyurat pada bidang kemahasiswaan salah satunya membuat surat penunjukan dan SK kegiatan mahasiswa, surat keterangan tidak mengikuti kuliah dikarenakan adanya kegiatan yang berhubungan dengan kampus, surat keterangan kegiatan-kegiatan yang ada di lingkungan mahasiswa, dan surat keterangan lainnya.

No.	Tahun	Jumlah Surat
1	04/02/2019 - 20/09/2019	31 surat
2	11/04/2020 - 07/12/2020	26 surat
3	12/01/2021 - 25/05/2021	24 surat

Sumber data dari arsip surat keluar Program Studi Ilmu Keperawatan

Pembuatan surat oleh tenaga kependidikan administrasi kemahasiswaan PSIK antara lain adalah surat Permohonan Dispensasi tidak Mengikuti Perkuliahan, Surat Rekomendasi mengikuti Kegiatan, Permohonan surat pengantar ke rektorat, Permohonan Perbaikan KRS Mahasiswa, Permohonan Izin Praktikum Belajar Lapangan (PBL), Surat Pengantar Fakultas, Permohonan dibuatkan SK Penunjukan Panitia Kegiatan, Undangan Mahasiswa, Surat Keterangan Asisten Praktikum, Permohonan Pemberian Pembebasan UKT Mahasiswa, Permohonan Reservasi Penomoran Ijazah Nasional (PIN) Mahasiswa PSIK FK ULM, Permohonan pemberhentian studi mahasiswa, Permohonan Lanjut Studi Mahasiswa PSIK FK ULM, Permohonan Izin Studi Pendahuluan, Surat Penugasan Penunjukkan.

Tenaga pelayanan administrasi kemahasiswaan telah melaksanakan tugas dengan baik, artinya apabila mahasiswa membutuhkan layanan administrasi maka petugas siap sedia sehingga mahasiswa tidak merasa kesulitan dalam melakukan administrasi yang dibutuhkan di era *new normal* ini.

Pelaksanaan proses evaluasi pelayanan kemahasiswaan di Program Studi Ilmu Keperawatan dilaksanakan dengan sistem *online* menggunakan SIMARI (Sistem Informasi Mahasiswa Lambung Mangkurat

Terintegrasi) salah satunya adalah evaluasi pembelajaran, kuisioner dan lain-lain akan disediakan pada akhir semester.

Kemahasiswaan di Program Studi Ilmu Keperawatan di peroleh data tentang tugas pokok yaitu menyusun rencana, merumuskan kebijakan, memberikan tugas dan arahan, mengkoordinasikan, serta memantau pelaksanaan program kerja dan kegiatan di bidang kemahasiswaan (pembinaan kemahasiswaan, pelayanan kesejahteraan mahasiswa dan alumni) dan bertanggung jawab kepada Koordinator Program Studi. Dari hasil wawancara kepada seluruh informan ini sesuai dengan pendapat Hidayat (1986) tentang efektivitas, maka dapat dikatakan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan jauhnya target (kuantitas, kualitas, waktu) yang telah dicapai.

KESIMPULAN

1. Prosedur pelayanan administrasi kemahasiswaan di Era *New Normal* Pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat telah diikuti dengan baik sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Prosedur pelayanan administrasi kemahasiswaan dilakukan dengan 2 cara yaitu secara *online* dan juga secara *offline*. Protokol Kesehatan sudah dijalankan secara maksimal tenaga pendidik dan staff pelayanan administrasi kemahasiswaan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik khususnya bagi mahasiswa.
2. Layanan administrasi kemahasiswaan Di Era *New Normal* Pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat dinilai sudah baik dan efektif. Petugas pelayanan administrasi, koordinator dan tenaga pendidik telah melaksanakan tugas dengan baik, tepat sasaran dan sesuai dengan keinginan mahasiswa yang sedang membutuhkan layanan administrasi, maka petugas siap sedia sehingga mahasiswa tidak merasa kesulitan dalam melakukan administrasi yang dibutuhkan selama era *new normal* ini.

SARAN

1. Diharapkan untuk kedepannya Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat dapat menyediakan layanan *online* lainnya seperti adanya akun *zoom* yang *unlimited* untuk per angkatan mahasiswa sehingga memudahkan mahasiswa dan dosen dalam proses pembelajaran *online* mahasiswa , adanya layanan *online* untuk bagian KTI di Program Studi agar mahasiswa mudah secara *online* membuat surat undangan KTI, dan layanan *online* tersebut tersedia pada *website* PSIK agar bisa mudah di akses mahasiswa
2. Lebih kesumber daya manusia agar bisa secara berkala diadakan pelatihan-pelatihan untuk menunjang kemampuan tenaga administrasi khususnya dibidang kemahasiswaan dalam mengikuti perkembangan pelayanan di era digital sehingga lebih berpengetahuan luas dan tidak gagap teknologi .
3. Agar bisa lebih merapikan lagi arsip-arsip digital dalam bidang layanan administrasi kemahasiswaan agar lebih mudah untuk di akses kembali apabila diperlukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. 2016. Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis. Yogyakarta. C.V ANDI OFFSET.
- Assa, Fransisca Pegiyani. Rompas, Sonny. Dengo, Salmin. (2015). Efektivitas Pelayanan Mahasiswa Pada Bagian Akademik Kantor Pusat Unsrat. Jurnal Administrasi Publik,2(30).
- Alfiani, Arifah. 2016. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta. Skripsi. Fakultas Ilmu Pendidikan. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Amsyah, Zulkifli. 2003. Manajemen Sistem Informasi. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Asnawi. 2013. Efektivitas Penyelenggaraan Publik Pada Samsat Corner Wilayah Malang Kota. Skripsi. Ilmu Pemerintahan. UMM.
- Crosby, P.B. 1979. Quality Is Free. New York: Mc-Graw Hilal.
- Effendy. 2006. Human Relations Dan Public Relations Dalam Management. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Gunara, T., Sudiby, U. H. 2007. *Marketing Muhammad: strategi andal dan jitu praktis bisnis Nabi Muhammad s. a. w. Indonesia: Madania Prima.*
- Handayaniingrat. 1994. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen.* Jakarta: Haji Masagung.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas pelayanan publik.* Yogyakarta: Gava Media.
- Hidayat. 1986. *Konsep Dasar dan Pengertian Produktivitas Serta Interpretasi Hasil.* Prisma, prisma, Jakarta: LP3ES.
- Irawan, H. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan.* Penerbit PT. Elex Media Komputindo Gramedia, Jakarta.
- Keputusan Menteri PAN Nomor : 58 Tahun 2002 Tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Layanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 Tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha pada Situasi Pandemi
- Maisaroh, S. 2005. *Pengaruh Manajemen Mutu Layanan terhadap Kepuasan Peserta Didik di Universitas PGRI Yogyakarta.* Laporan Penelitian. Universitas PGRI Yogyakarta.
- Manurung, M. 2018. *Sistem Pelayanan Kemahasiswaan Pada Program Studi Diploma III Kesekretariatan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sumatera Utara.* Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Sumatera Utara.
- Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.* Bina Aksara, Jakarta.
- Miles, Metthew B, A Michael Huberman and Jhony Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis. A. Methods Sourcebook, Third Edition.* Sage Publications, inc.
- Nasution, M. N. 2001. *Manajemen Mutu terpadu (Total Quality Management).* Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Putra, AS. Handoyo, SS. Rochadi, D. 2018. *Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa di Program Studi Pendidikan Vokasional Konstruksi Bangunan Universitas Negeri Jakarta.* Jurnal Pendidikan Teknik Sipil, 7(2).
- Lupiyoadi, Rambat. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa.* PT. Salemba Empat. Jakarta.
- Rahmadiyah, T., Pusparini SB., Vaddhanti, MD. Arnevia, AD., Tyas, DN. 2020. *Penerapan Kebiasaan Baru Dalam Pencegahan Persebaran Pandemi Covid-19 Pada Masyarakat Melalui Media Sosial.* Universitas Negeri Semarang.
- Rohman, abd., Larasati, Dewi, Citra. 2020. *Standart pelayanan publik di era transisi new normal.* Universitas Tribhuwana Tunggal Dewu. Malang. Jurnal Reformasi, 10(2).
- Rusmawati, Sri., As'ad, Muhammad., Uhaib., Hamdie, Nikhrawi., 2020. *Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Pada Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Ulm Banjarbaru.* Fakultas Sosial Dan Ilmu Politik. Skripsi. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin.
- Setiawan, Yusufa, Ibnu, Sina. 2020. *Penetapan Karantina Wilayah Menurut Pandangan Legal Positivisme Dalam Rangka Pencegahan dan Pemberantasan Pandemi Coronavirus Disease (Covid)- 19.*
- Saputra, Hardiansyah. Zulkarnaini. 2016. *Kualitas pelayanan administrasi kemahasiswaan di fakultas ilmu sosial dan politik.* Universitas Riau. Sumatera. JOM FISIP, 3(2).
- Steers, M Richard. 1985. *Efektivitas Organisasi Perusahaan.* Jakarta: Erlangga.
- Sugiarto, Endar. 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa.* PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Sugiyono. 2005. Metode Penelitian Administrasi. Alfabeta. Bandung.

Taufik., Warsono, H., 2020. Birokrasi baru untuk new normal: tinjauan model perubahan birokrasi dalam pelayanan publik di era new covid 19. Fakultas administrasi publik, Jurnal Dialogue Ilmu Administrasi Publik, 2(1).

Yunus, Nur. Rohim. Rezki, Annisa. 2020. Kebijakan Pemberlakuan Lock Down Sebagai Antisipasi Penyebaran Corona Virus Covid-19. Salam: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I, 7(3).

Yusup, Deni. Kamaludin., Badriyah, Mila., Suyandi, Dedi., & Asih, Vemy. Suci. 2020. Pengaruh bencana Covid-19, pembatasan sosial, dan sistem pemasaran online terhadap perubahan perilaku konsumen dalam membeli produk retail. [Http://Digilib. Uinsgd. Ac. Id](http://Digilib.Uinsgd.Ac.Id), 1(1), 1-10.

Zeithamal, V, A dan B. Mary Jo. 2000. Services Marketing. Irwin.Mc. GrawHill.

