
ARTIKEL PENELITIAN

PELAYANAN JASA PENGIRIMAN DALAM MASA PANDEMI COVID-19 PADA PT FAJAR BAHARI NUSANTARA

Zulkifli[✉]

Program Studi D-III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Pontianak

Abstrak

PT Fajar Bahari Nusantara melayani pengiriman untuk semua jenis kendaraan seperti motor, mobil, alat berat dan juga *cargo*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan jasa pengiriman dalam masa pandemi COVID-19, mengetahui kendala pelayanan jasa pengiriman dalam masa pandemi COVID-19, dan mengetahui solusi untuk mengatasi kendala pelayanan jasa pengiriman dalam masa pandemi COVID-19. Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan studi dokumentasi. PT Fajar Bahari Nusantara menerapkan pelayanan yang berbeda selama pandemi COVID-19 yaitu menambahkan aturan protokol kesehatan dalam pelayanannya. Aturan protokol kesehatan perusahaan sesuai anjuran pemerintah diantaranya adalah seluruh karyawan wajib menjalani 3M (memakai masker, menjaga jarak, mencuci tangan pakai sabun), melaksanakan pemeriksaan suhu tubuh rutin pada saat sebelum memasuki ruangan, membersihkan ruang kerja secara berkala dan menyemprotkan disinfektan untuk menjaga ke sterilan ruangan, bagi karyawan yang melaksanakan cuti wajib melampirkan hasil tes *Swab PCR* negatif sebelum masuk kembali dan wajib mengikuti pelaksanaan vaksin untuk seluruh karyawan. Protokol kesehatan dibentuk perusahaan dengan tujuan agar karyawan tetap dapat melakukan pelayanan pengiriman secara aman dan tidak membahayakan keamanan atau kesehatan orang lain, jika karyawan dan konsumen mengikuti segala aturan yang tertera di dalam protokol kesehatan, maka penularan virus COVID-19 dapat diminimalisir.

Kata Kunci: Pelayanan, COVID-19, Protokol Kesehatan

[✉] Alamat korespondensi:

Politeknik Negeri Pontianak

Jl. Ahmad Yani, Kota Pontianak, Kalimantan Barat, Indonesia

E-mail: zulkiflicuy@gmail.com

PENDAHULUAN

PT Fajar Bahari Nusantara merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayaran dalam negeri pengiriman barang *cargo*, pengiriman kendaraan, dan juga alat berat yang merupakan pengembangan dari PT Kalimantan Sawit Kusuma (KSK Grup) yang telah beroperasi kurang lebih 12 tahun hingga tahun 2021. Seperti yang diketahui pada tahun awal 2020 dan per Mei 2021, Indonesia sedang menghadapi kasus pandemi COVID-19. Dalam Hadion Wijoyo, dkk (2020) "Dampak dari COVID-19 bagi SDM adalah banyak perusahaan-perusahaan menutup usahanya karena melemahnya perekonomian di dunia. Pasar perekonomian melemah, daya jual beli tidak ada, modal terus bertambah tapi hasilnya menurun hingga perusahaan melemah dan gulung tikar". Untuk itu dianggap perlu dilakukan suatu penelitian yang berhubungan dengan dampak pandemi COVID-19 di PT Fajar Bahari Nusantara. Dampak COVID-19 sangat dirasakan PT Fajar Bahari Nusantara oleh karena itu perusahaan berkeinginan terus menerus meningkatkan pelayanan pelayaran antar pulau di Indonesia dan terus memberikan yang terbaik kepada para pelanggan yang selama ini sudah menjalin kerjasama dengan perusahaan. Dengan cara seluruh karyawan diwajibkan mengikuti protokol-protokol kesehatan sesuai arahan pemerintah seperti diwajibkan menggunakan masker, cuci tangan, dan menggunakan *hand sanitizer* di saat

bekerja, memastikan seluruh area kerja bersih dan higienis, menjaga kualitas udara ditempat kerja dan juga wajib menyediakan *hand sanitizer* di tempat-tempat yang diperlukan (seperti pintu masuk, ruang meeting, dan lain-lain).

METODE

Metode penelitian melalui observasi. Menurut Riduwan (2018), "Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan". Penelitian yang dilakukan oleh peneliti ialah untuk mengetahui pelayanan jasa pengiriman dalam masa pandemi COVID-19 pada PT Fajar Bahari Nusantara. Wawancara adalah menurut Riduwan (2018) "Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya." Peneliti mewawancarai beberapa narasumber. Pertama, pimpinan atau manajer operasional (informan 1) karena pimpinan merupakan orang yang berperan dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan masalah yang ada pada unit bagian tersebut. Kedua, bagian operasional (informan 2) karena karyawan yang menangani pengiriman. Ketiga, konsumen (informan 3) karena konsumen adalah pengguna jasa dan pemilik barang dari pengiriman tersebut. Studi dokumentasi adalah Menurut Sujarweni (2020), "Studi dokumentasi merupakan metode pengumpulan data kualitatif sejumlah besar Fakta dan data

tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi." Beberapa dokumen yang peneliti butuhkan yaitu Berita Acara (BA) yang saat ini digunakan, Daftar Pengiriman Kendaraan per Trip, Proses Pengiriman Kendaraan (Bongkar-Muat), dan dokumen lain yang mendukung penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan jasa pengiriman dalam masa pandemi COVID-19 pada PT Fajar Bahari Nusantara dapat diketahui bahwa perusahaan mengalami penurunan pengiriman sehingga berdampak kepada pendapatan perusahaan, selain itu perusahaan juga menerapkan pelayanan yang berbeda selama pandemi COVID-19 yaitu menambahkan aturan protokol kesehatan dalam pelayanannya. Kualitas pelayanan (*service quality*) hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan perusahaan, pelayanan yang baik dan sesuai kebutuhan pelanggan, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pelanggan.

Hasil wawancara penulis mengenai aturan protokol kesehatan pada PT Fajar Bahari Nusantara, dengan seorang manajer operasional dan mendapatkan pernyataan bahwa selama masa pandemi COVID-19 perusahaan menjalankan aturan protokol kesehatan sesuai anjuran pemerintah diantaranya adalah seluruh karyawan wajib menjalani 3M (memakai masker, menjaga jarak, mencuci tangan

menggunakan pakai sabun), melaksanakan pemeriksaan tubuh rutin pada saat sebelum memasuki ruangan maupun dikapal, membersihkan ruang kerja secara berkala dan menyemprotkan disinfektan untuk menjaga kesterilan ruangan, bagi karyawan yang melaksanakan cuti wajib melampirkan hasil tes *Swab PCR* negatif sebelum masuk kembali dan wajib mengikuti pelaksanaan vaksin untuk seluruh karyawan.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan di PT Fajar Bahari Nusantara saat ini, penulis memilih teori yang dipaparkan menurut Zeithaml et.al. (1990) dalam Hardiansyah (2018), "kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, diantaranya:

Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

Dimensi *Tangibel* (Berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sudah baik maka masyarakat akan menilai pelayanan baik dan merasakan kepuasan. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan pada PT Fajar Bahari Nusantara dapat diukur melalui indikator sebagai berikut: (a) Penampilan petugas dalam melayani karyawan. Indikator ini mengenai penampilan fisik karyawan pada PT Fajar Bahari Nusantara, Manajer Operasional menjelaskan bahwa seluruh karyawan wajib menggunakan seragam lengkap saat bekerja. Hal

tersebut sejalan dengan temuan penulis di mana setiap pelayanan pengiriman pada PT Fajar Bahari Nusantara seluruh karyawan wajib mengenakan seragam lengkap seperti apa yang diungkapkan oleh manajer operasional. Hal-hal pokok yang diatur dalam standar dalam penampilan karyawan antara lain rambut rapi, seragam dinas, aksesoris *safety* dan sepatu. Aturan tersebut berlaku bagi seluruh karyawan di PT Fajar Bahari Nusantara. (2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. Indikator mengenai tingkat kenyamanan pada ruang pelayanan pada PT Fajar Bahari Nusantara. Berdasarkan hasil observasi penulis pada ruang pelayanan PT Fajar Bahari Nusantara sudah sangat baik, karyawan sangat ramah dengan konsumen, adanya fasilitas ruang tunggu yang nyaman dan sejuk untuk para konsumen dan pelayanan dilakukan dengan cepat dan tanggap. Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen menyatakan bahwa tempat pelayanan sudah baik dan pelayanan pengiriman oleh karyawan sudah sangat baik, misalnya saat pengantaran unit ke kapal dilayani langsung dan cepat dalam proses pengerjaannya. (3) Kemudahan dalam proses pelayanan. Indikator mengenai perusahaan memberikan kemudahan dalam proses pelayanan pengiriman seperti semua izin persyaratan semua sudah di proses oleh karyawan, sehingga konsumen hanya perlu membawa berkas-berkas yang diperlukan. Karyawan PT Fajar

Bahari Nusantara menyatakan bahwa dalam melakukan pelayanan, kami tentu memberikan yang terbaik untuk pelanggan dan memberikan kemudahan dalam proses pelayanannya. Sejalan dengan itu konsumen juga menyatakan bahwa dalam proses pelayanan mereka diberi kemudahan, seperti surat jalan untuk izin penyebrangannya, surat izin kepolisian. Semua sudah terlayani dengan baik, sehingga konsumen datang hanya membawa berkas-berkas yang diperlukan. (4) Kedisiplinan karyawan dalam melakukan pelayanan. Indikator ini mengenai kedisiplinan karyawan dalam melakukan pelayanan dan kedisiplinan mentaati protokol kesehatan. Manajer Operasional menjelaskan bahwa selama ini karyawan telah melakukan pelayanan dengan baik dan taat pada protokol kesehatan. Konsumen juga menyatakan bahwa kedisiplinan karyawan PT Fajar Bahari sudah menjadi standar perusahaan, untuk protokol kesehatan sudah baik karena pada saat konsumen masuk kapal diwajibkan cek suhu tubuh, menggunakan masker, penyemprotan menggunakan disinfektan. Apabila terdapat konsumen yang tidak menggunakan masker, maka tidak diizinkan masuk kapal. jadi karyawan sangat mentaati protokol kesehatan.

Dimensi *Realibility* (Kehandalan)

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat,

akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Hal ini penting mengingat masyarakat membuktikan pembuktian dari janji-janji pelayanan. Untuk mengukur dimensi keandalan (*reliability*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan pengiriman pada PT Fajar Bahari Nusantara dapat diukur melalui indikator sebagai berikut: (1) Kecermatan petugas akan dalam melayani pelanggan. Berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan, kecermatan karyawan terlihat dari kecepatan pelayanan dalam memberi pelayanan ke konsumen. Ketika ditanyakan kepada para konsumen yang merasakan pelayanan karyawan PT Fajar Bahari Nusantara terkait kecepatan dalam memberikan pelayanan banyak dari konsumen menyatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh karyawan sangat cepat. Selanjutnya kecermatan karyawan dalam penerapan protokol kesehatan oleh karyawan PT Fajar Bahari Nusantara sudah sangat baik. Dibuktikan dengan hasil wawancara penulis dengan manajer operasional bahwa selama masa pandemi COVID-19 karyawan PT Fajar Bahari Nusantara belum ada kasus yang terpapar virus COVID-19. Kebijakan dari perusahaan jika ada karyawan PT Fajar bahari Nusantara yang terpapar virus COVID-19. Manajer Operasional menyatakan jika ada karyawan yang terpapar virus COVID-19 tidak diizinkan masuk sampai bersangkutan dinyatakan sembuh yang dibuktikan dengan hasil tes *Swab PCR* negatif. Protokol

kesehatan dibentuk perusahaan dengan tujuan agar karyawan tetap dapat melakukan pelayanan pengiriman secara aman dan tidak membahayakan keamanan atau kesehatan orang lain. Jika karyawan dan konsumen mengikuti segala aturan yang tertera di dalam protokol kesehatan, maka penuluran virus COVID-19 dapat diminimalisir. (2) Standar pelayanan yang jelas. Standar pelayanan jasa pengiriman pada PT Fajar Bahari Nusantara sudah dilaksanakan sesuai SOP perusahaan. Dalam masa pandemi COVID-19 ada penambahan terkait tahapan prosedur pelayanan jasa pengiriman. Karyawan menyatakan bahwa pada saat pengiriman dalam masa pandemi COVID-19 penambahannya hanya pada protokol kesehatan, disaat konsumen ingin menerima kendaraan wajib mengenakan masker, jaga jarak, begitu pula dengan petugas-petugas dilapangan dan tahapan prosedurnya masih diberlakukan sesuai SOP.

Dimensi *Responsiviness* (Respons/Ketanggapan)

Daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen. (1) Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan. Berdasarkan observasi penulis, respons karyawan terhadap pelanggan di PT Fajar Bahari Nusantara. Karyawan menyapa setiap pelanggan, disaat konsumen

datang yang ingin mengirim barang karyawan merespon dengan "Selamat pagi/siang/sore pak/bu (sebutkan namanya), ada yang bisa dibantu?" Dan hasil wawancara dengan konsumen menyatakan untuk segi pelayanan sudah sesuai prosedur yang dikerjakan, dan sampai saat ini pelayanan karyawan berjalan dengan baik. Sebagai konsumen sudah merasa aman. (2) Petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat. Hasil dari wawancara dengan konsumen terkait indikator ini konsumen menyatakan bahwa jika untuk pelayanan pengiriman, untuk karyawan sudah baik, saat pengantaran unit ke kapal karyawan melayani langsung dan segera proses dengan cepat. Dari informasi konsumen tersebut menyatakan bahwa PT Fajar Bahari Nusantara melayani dengan cepat dan teliti. Sehingga pelayanan yang diberikan karyawan PT Fajar Bahari Nusantara terkesan baik. Selain itu keramahan dari karyawan menjadi nilai tambah untuk PT Fajar Bahari Nusantara dalam segi kualitas pelayanan. (3) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Mengenai keluhan konsumen, karyawan menyatakan bahwa bisa didiskusikan dengan konsumen jika ada kerusakan di unitnya perusahaan akan bertanggung jawab. Kemudian didiskusikan kembali dengan konsumen unitnya mau diperbaiki sendiri atau perusahaan yang memperbaiki, jika perusahaan yang memperbaiki maka akan langsung diajukan perbaikan dikantor dan ada asuransinya. Selanjutnya hasil

wawancara dengan konsumen dalam menanggapi keluhan. Konsumen menyatakan bahwa seperti pengiriman unit mobil, karyawan langsung cepat merespon apabila ada baret atau ada kerusakan mereka langsung segera memprosesnya dengan menggunakan asuransi dari perusahaan, konsumen hanya menginformasikan kepada karyawan jika ada unit yang mengalami kerusakan.

Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi keyakinan (*assurance*) merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. (1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Jaminan tepatan waktu pelayanan seperti dalam pengiriman barang di PT Fajar Bahari Nusantara memberikan pilihan pengiriman penawaran dan mampu memilih dengan waktu yang tersedia. Karyawan menyatakan bahwa jika barang dikirim sudah pasti perusahaan memberikan jaminan kepada konsumen, petugas menjamin kondisi barangnya dengan baik. Semaksimal mungkin barang diantar dengan baik dan diterima di tempat tujuan dengan keadaan baik. (2) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Observasi penulis dilapangan dan hasil wawancara dengan karyawan mengemukakan bahwa ada jaminan dari perusahaan seperti asuransi contohnya jika ada lecet di bagian unit kendaraan itu perusahaan

mengupayakan perbaikan, jadi konsumen tidak perlu khawatir dengan kondisi barangnya. Berdasarkan hasil wawancara tersebut PT Fajar Bahari Nusantara memberi jaminan pada konsumen terhadap barang yang dikirim. Perusahaan mengasuransikan nilai barang yang akan dikirim tersebut dan jika ada kerusakan pihak PT Fajar Bahari Nusantara akan menggantinya. Ini digunakan untuk memberikan rasa aman dan nyaman terhadap para konsumen yang menggunakan jasa PT Fajar Bahari Nusantara. (3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan. PT Fajar Bahari Nusantara merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayaran dalam negeri angkuta barang *cargo*, kendaraan dan alat berat yang sudah beroperasi kurang lebih 11 tahun. Pengalaman PT Fajar Bahari Nusantara sudah tidak perlu diragukan lagi maka dari itu pengalaman yang banyak itu menjadi jaminan pada para konsumen untuk memilih pelayanan pengiriman ke PT Fajar Bahari Nusantara. Jaminan legalitas pelayanan PT Fajar Bahari Nusantara itu setiap pelayanan karyawan mengurus semua syarat administrasinya seperti surat izin penyebrangannya, surat izin kepolisian, surat pernyataan, dan juga berita acara. Konsumen menyatakan bahwa dalam pengiriman semua persyaratan sudah di proses oleh karyawan.

Dimensi *Emphaty* (Empati)

Dapat disimpulkan bahwa seluruh unsur-unsur di dalam pelayan jasa

publik haruslah melewati tahap-tahap tersebut agar pada saat proses realisasi pelayanan jasa dapat berjalan baik dan lancar. (1) Mendahulukan kepentingan pelanggan dalam pelayanan. PT Fajar Bahari Nusantara bisa dijadikan raja dalam pelayanan. Setiap yang diinginkan pelanggan haruskah mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan keinginan konsumen tersebut. Karyawan mengungkapkan bahwa kita dalam melakukan pelayanan kepada konsumen itu pasti memberikan terbaik, kita sebisa mungkin memudahkan konsumen saat ingin proses pengiriman, pelanggan juga bisa booking melalui perseorangan yang ada di PT Fajar Bahari Nusantara jadi karyawan tersebut yang memprosesnya hingga selesai. Berdasarkan observasi penulis, menunjukkan sikap seorang karyawan PT Fajar Bahari Nusantara yang memberi salam, sopan dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada para konsumen. (2) Petugas melayani dengan sikap ramah dan sikap sopan santun. Karyawan yang ada di PT Fajar Bahari Nusantara selalu melayani dengan ramah dan sopan terhadap para konsumen. Hasil wawancara dengan konsumen menyatakan bahwa sikap mereka sudah baik dan sudah mengikuti aturan seperti prosedur yang mereka kerjakan, sampai saat ini pelayanan karyawan sudah bagus pada saat konsumen ingin mengirim unit ke karyawan langsung cepat dan tanggap itu sudah cukup nyaman untuk konsumen. Dari hasil observasi

penulis menyatakan sikap karyawan PT Fajar Bahari Nusantara sudah sangat baik dari keramahan terhadap konsumen, pelayanan cepat dan teliti. Dan bisa menjadi nilai tambah untuk perusahaan untuk segi kualitas pelayanannya.

Kendala pelayanan jasa pengiriman dalam masa pandemi COVID-19 pada PT Fajar Bahari Nusantara

Pengaturan cuti karyawan khususnya dalam masa pandemi COVID-19

Ditemukan kendala dan keluhan yang dirasakan oleh karyawan PT Fajar Bahari Nusantara yaitu mengenai izin cuti khususnya dalam masa pandemi COVID-19. Berdasarkan hasil pengamatan penulis izin cuti karyawan sangat sulit disetujui oleh perusahaan terutama bagi karyawan yang akan pulang ke daerah asal yang masih terdampak pandemi COVID-19 (zona merah).

Jumlah pengiriman dalam masa pandemi COVID-19 mengalami penurunan

Mengenai jumlah pengiriman PT Fajar Bahari Nusantara mengalami penurunan yang cukup banyak jauh berbeda dengan pengiriman dimasa normal baik pengiriman kendaraan maupun kiriman barang *cargo*. Berdasarkan data bahwa pengiriman mobil dan sepeda motor mengalami penurunan pada awal masa pandemi COVID-19.

Solusi untuk mengatasi kendala pelayanan jasa pengiriman dalam masa pandemi COVID-19 pada PT Fajar Bahari Nusantara

Berdasarkan kendala-kendala yang telah penulis bahas di atas, maka manajer memberikan solusi untuk menunda seluruh cuti karyawan PT Fajar Bahari Nusantara selama dalam masa pandemi COVID-19 dengan memberikan kompensasi berupa uang dari perusahaan, dan jika karyawan tetap ingin melaksanakan cuti wajib melampirkan hasil tes Swab PCR negatif dan melakukan isolasi mandiri sebelum masuk kembali kerja. Cara ini dilakukan oleh perusahaan untuk demi menjaga keamanan dan kesehatan tempat kerja, meminimalisir penyebaran virus COVID-19, manajer disarankan untuk memantau kesehatan seluruh karyawannya.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa selama masa pandemi COVID-19 perusahaan menerapkan pelayanan yang berbeda yaitu menambahkan Protokol Kesehatan sesuai anjuran pemerintah. Dan penerapan Protokol Kesehatan dalam pelayanan di PT Fajar Bahari Nusantara yaitu seluruh karyawan wajib menjalankan 3 M, melaksanakan pemeriksaan suhu tubuh, membersihkan ruang kerja secara, bagi karyawan Selanjutnya dari keseluruhan mengenai 5 dimensi kualitas pelayanan menunjukan hal yang baik. Dimana

semua dimensi ini dijalankan dengan profesional dan kompeten oleh karyawan PT Fajar Bahari Nusantara.

Kendala dan keluhan yang dirasakan oleh karyawan PT Fajar Bahari Nusantara yaitu tentang mengenai izin cuti khususnya dalam masa pandemi COVID-19. Berdasarkan hasil pengamatan penulis izin cuti karyawan sangat

sulit disetujui oleh perusahaan terutama bagi karyawan yang akan pulang ke daerah asal yang masih terdampak pandemi COVID-19 (zona merah). Kendala selanjutnya yaitu mengenai jumlah pengiriman PT Fajar Bahari Nusantara mengalami penurunan yang cukup banyak jauh berbeda dengan pengiriman dimasa normal baik pengiriman kendaraan maupun kiriman barang *cargo*.

DAFTAR PUSTAKA

- Desvika, T.S. *Pandemi Covid-19 Memukul Bisnis di Sektor Transportasi*. (online), <http://www.beritasatu.com>
- Guswandi. *Metodologi Penelitian Untuk Sains dan Bisnis*. Penebar Media Pustaka, Yogyakarta. 2017
- Herdiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media, Yogyakarta. 2018
- Moleong, J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung. 2018
- Nashar. *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Duta Media Publishing, Pamekasan. 2020
- Rahmayanty, N. *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu, Yogyakarta. 2010
- Riduwan. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Alfabeta, Bandung. 2018
- Rukajat, A. *Pendekatan Penelitian Kuantitatif*. CV Budi Utama, Yogyakarta. 2018
- Safrizal, Z.A. *Pedoman Umum Menghadapi Pandemi Covid-19 Bagi Pemerintah Daerah*. Kementerian Dalam Negeri, Jakarta. 2020
- Sari, K. 2020. *Identifikasi Penyebab Ketidapatuhan Warga Terhadap Penerapan Protokol Kesehatan 3M di Masa Pandemi Covid-19*. Jurnal Akrab Juara, (online), jilid 6, No. 1, (<http://akrabjuara.com>, diakses 29 Juni 2021) Vol6 NO.1. 2021
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung. 2019
- Suharsaputra, U. *Metode Penelitian*. PT Refika Aditama, Bandung. 2018
- Suharyanto. *Glosarium Seputar Covid-19*. Ikatan Pustakawan Indonesia, Jakarta. 2020
- Sujarweni, W. *Metodologi Penelitian*. Pustaka Baru Press, Yogyakarta. 2020
- Wijoyo, H. *Berdamai dengan Covid-19*. Insan Cendekia Mandiri, Solok. 2020.