

ANALISA KUALITAS PELAYANAN DAN PENGARUH KINERJA PROFESIONAL TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN TEWEH TENGAH

Muhamad Rifai¹, Listra Hatiokia²
Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Muara Teweh
E-mail: rifai06091995@gmail.com¹, kiaalista97@gmail.com²

Abstract

This research aims to evaluate how service quality and employee professionalism influence community satisfaction at the Teweh Tengah District Office. The study applies a quantitative approach with descriptive support from qualitative data. Questionnaires were distributed to 100 respondents from the local community. The results of the partial T-test showed that the t-count of 3.692 was greater than the t-table value of 1.985, with a significance of 0.001, which means there is a significant partial effect on community satisfaction. Conversely, another partial T-test showed a t-count of -0.844, smaller than the t-table 1.985 with a significance of 0.401, indicating no partial effect. The simultaneous F-test showed a calculated value of 7.105, greater than the f-table value of 3.09, with a significance of less than 0.001, which indicates a significant combined effect. Service quality (X1) and professional performance (X2) have Standardized Coefficients Beta of -0.097 and 0.209, with the R² Determination Coefficient test resulting in 12.8%.

Keywords: Service Quality, Employee Performance, Public Satisfaction.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menilai bagaimana kualitas pelayanan dan profesionalisme pegawai berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Teweh Tengah. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif yang dilengkapi dengan analisis deskriptif secara kualitatif. Instrumen berupa kuesioner disebarakan kepada 100 responden masyarakat setempat. Hasil uji T (parsial) menunjukkan nilai thitung 3,692 lebih besar dari ttabel 1,985 dengan tingkat signifikansi 0,001, sehingga terdapat pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. Sebaliknya, uji T lain memperlihatkan thitung -0,844 lebih kecil dari ttabel 1,985 dengan signifikansi 0,401, sehingga tidak berpengaruh secara parsial. Uji F (simultan) memberikan hasil 7,105 yang lebih tinggi dari ftabel 3,09 dengan signifikansi kurang dari 0,001, menandakan adanya pengaruh bersama yang signifikan. Kualitas pelayanan (X1) dan kinerja profesional (X2) memiliki nilai Standardized Coefficients Beta masing-masing -0,097 dan 0,209, dengan hasil uji Koefisien Determinasi (R²) sebesar 12,8%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, Kepuasan Masyarakat.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang diberikan pemerintah di Indonesia masih menghadapi banyak kekurangan. Hal ini membuat kualitas layanan yang diterima masyarakat sering kali belum sesuai dengan standar yang mereka

harapkan. Kondisi ini tercermin dari banyaknya keluhan warga yang muncul di berbagai media, dan situasi tersebut dapat menurunkan citra pemerintah. Padahal, tugas utama pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga

peningkatan kualitas layanan harus menjadi prioritas.

Untuk mendukung hal tersebut, pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan, misalnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS). Selain itu, ada juga Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai Pedoman Umum Pelayanan Publik, serta Keputusan Menteri PAN Nomor 25/PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Agar kebijakan tersebut efektif, aparatur pemerintah, baik pusat maupun daerah, harus dipersiapkan dengan baik dan memiliki kemampuan profesional. Hal ini penting agar tidak ada kesenjangan besar antara harapan masyarakat dan kenyataan layanan yang diberikan. Dengan demikian, peningkatan kompetensi pegawai menjadi keharusan.

Pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap pandangan masyarakat terhadap birokrasi. Setiap kebijakan layanan publik selalu melibatkan peran birokrasi. Dalam konteks pembangunan, birokrasi memegang posisi penting dalam mendukung keberhasilan pembangunan nasional. Albrow (1989) menyatakan bahwa keberhasilan pembangunan ekonomi dan sosial suatu negara banyak ditentukan oleh kualitas dan efektivitas pegawai negeri. Artinya, produktivitas serta efisiensi pemerintahan sangat bergantung pada aparatur yang menjalankannya.

Lebih lanjut, Kumorotomo (1994) menekankan bahwa birokrat harus memiliki etika dalam bekerja agar dapat memberikan layanan yang baik. Dengan kata lain, moralitas, etika, dan sikap profesional pegawai sangat memengaruhi keberhasilan pelayanan publik. Sementara itu, Tjiptono (2000) mengemukakan lima faktor utama yang menentukan kualitas jasa, yaitu:

1. Tangibles (berwujud) merujuk pada bukti fisik dari layanan, seperti fasilitas,

peralatan yang digunakan, dan representasi fisik dari jasa itu sendiri.

2. Empathy (empati) melibatkan kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik, memberikan perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.
3. Reliability (kehandalan) kemampuan untuk memenuhi janji layanan dengan cepat, akurat, dan memuaskan.
4. Responsifness (ketanggapan) menunjukkan keinginan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan segera.
5. Assurance (jaminan) mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap sopan, dan kepercayaan diri.

Setiap karyawan di Kantor Kecamatan Teweh Tengah perlu mengembangkan profesionalisme, mengingat tanggung jawab besar yang mereka emban dapat memengaruhi instansi atau perusahaan. Salah satu tanda kurangnya profesionalisme adalah ketika karyawan bersantai dan bermain media sosial saat jam kerja. Jika karyawan mampu menunjukkan profesionalisme dalam tugas mereka, mereka akan mendapatkan penilaian positif dari orang lain dan dapat membantu pengembangan karier mereka. Berikut adalah beberapa hal yang perlu dimiliki karyawan untuk menciptakan profesionalisme di tempat kerja:

1. Bersikap jujur, bertanggung jawab, dan ramah.
2. Mengikuti semua peraturan yang berlaku di kantor atau perusahaan.
3. Menyelesaikan setiap tugas yang diberikan tepat waktu tanpa mengeluh.
4. Membangun hubungan yang baik dengan rekan-rekan kerja.
5. Memiliki motivasi yang tinggi.
6. Menjadi pribadi yang proaktif.

Di dunia kerja, menjadi profesional bukanlah hal yang mudah. Penting untuk memiliki keahlian dan pengetahuan, tetapi ada banyak hal lain yang juga harus diterapkan untuk menciptakan profesionalisme di tempat kerja, yang akan menghasilkan pekerjaan yang lebih memuaskan. Seorang karyawan yang

profesional berarti mampu memahami tanggung jawabnya, baik secara individu maupun dalam tim, dan dapat mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Persaingan yang ketat memaksa karyawan untuk menunjukkan sikap profesionalisme. Jika kita menjadikan integritas dan poin-poin tersebut sebagai bagian dari kehidupan sehari-hari, hal itu akan meningkatkan kualitas diri dan berpotensi meningkatkan pendapatan kita.

Kepuasan masyarakat adalah sejauh mana masyarakat merasa puas dengan pelayanan publik, yang diukur secara kuantitatif dan kualitatif. Pengukuran ini dilakukan dengan membandingkan harapan dan kebutuhan masyarakat. Kepuasan ini mencakup berbagai aspek, seperti:

1. Kesederhanaan dalam layanan publik
2. Kejelasan dan kepastian waktu
3. Ketepatan
4. Keamanan
5. Tanggung jawab
6. Ketersediaan sarana dan prasarana
7. Akses yang mudah
8. Disiplin
9. Keramahan dan kenyamanan dalam pelayanan publik

Untuk menilai kepuasan masyarakat, digunakan skala Likert. Skala ini berfungsi untuk mengukur sikap, pendapat, dan pandangan individu atau kelompok terhadap jenis layanan publik tertentu.

KAJIAN LITERATUR

Pengertian Analisa Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik mencakup banyak aspek kehidupan yang sangat beragam. Pelaksanaan pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga terkait barang, jasa, dan layanan administrasi yang disediakan. Masyarakat akan merasakan pelayanan yang berkualitas jika instansi atau perusahaan penyedia layanan dapat memberikan pelayanan dengan sikap sopan

dan profesional. Ini mencakup standar kualitas, prosedur yang baik, kelancaran, keamanan, keteraturan, serta kepastian biaya dan waktu, termasuk aspek hukum terkait layanan yang diberikan. Ketika masyarakat menerima pelayanan yang baik dan profesional, mereka akan merasa puas. Kepuasan ini akan membangun kepercayaan mereka untuk menggunakan layanan tersebut lagi. Selain itu, sumber daya manusia (SDM) adalah faktor penting dalam kesuksesan pelayanan publik. Karyawan yang menjalankan pelayanan harus memiliki pengetahuan, kemampuan yang baik, keahlian, serta sikap dan perilaku yang positif.

Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan sesuai dengan penelitian sebelumnya. Berikut ini beberapa penelitian-penelitian terdahulu:

1. Nasution, Sri Masnita (2019)
Dalam penelitiannya berjudul *Analisis Hubungan Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Konsumen pada PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi*, Nasution meneliti hubungan antara kinerja karyawan dengan kepuasan konsumen. Dengan sampel 100 responden dari total populasi 7.394 pelanggan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji validitas dan reliabilitas yang baik, serta nilai thitung lebih besar daripada ttabel ($10,140 > 1,988$). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,512 berarti 51,2% variasi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh kinerja karyawan, sedangkan 48,8% sisanya dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti.
2. Periyadi (2018)
Penelitiannya berjudul *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya*. Tujuannya untuk menguji apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, baik secara parsial

maupun simultan. Dengan metode kuantitatif berbasis survei, penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen. Hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai Disdukcapil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi pula kepuasan masyarakat yang dirasakan.

METODE PENELITIAN

Populasi

Menurut Suharsimi Arikunto, populasi merupakan keseluruhan subjek yang menjadi pusat perhatian dalam penelitian. Sedangkan Sugiyono menjelaskan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek maupun subjek dengan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi, populasi tidak hanya terbatas pada manusia, tetapi juga bisa berupa objek atau fenomena lain yang memiliki sifat tertentu. Dengan demikian, populasi bukan sekadar jumlah, melainkan mencakup keseluruhan karakteristik yang melekat. Dalam penelitian ini, populasi adalah masyarakat yang menjadi pengguna layanan di Kantor Kecamatan Teweh Tengah.

Sampel

Arikunto (2017:173) mendefinisikan sampel sebagai sebagian dari populasi yang diambil untuk diteliti. Sampel harus mewakili karakteristik dari populasi agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan. Sampel penelitian adalah 100 orang responden masyarakat setempat yang dipilih dari populasi tersebut.

Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono, pengertian metode penelitian adalah cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan untuk dapat menggambarkan, membuktikan, mengembangkan dan menemukan

pengetahuan, teori, memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah kehidupan manusia (Sugiyono: 2012). Secara umum, ada tiga metode penelitian yang umum digunakan terutama dalam skripsi. Untuk mengontrol kondisi, penelitian eksperimen menggunakan kelompok control.

Metode Penelitian Kuantitatif

Metode penelitian kuantitatif, yang berlandaskan pada filosofi positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Metode ini mengumpulkan data menggunakan alat ukur penelitian, kemudian menganalisis data secara kuantitatif atau statistik. Tujuannya adalah untuk menguji dan membuktikan hipotesis yang telah ditetapkan.

a. Metode Survei

Metode survei adalah teknik penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mengumpulkan data mengenai kejadian di masa lalu atau saat ini.

b. Metode Eksperimen

Metode eksperimen adalah pendekatan dalam penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (proses) terhadap variabel dependen (hasil) dalam kondisi yang terkontrol.

Metode Penelitian Kualitatif

Metode kualitatif berlandaskan pada filsafat post-positivisme, digunakan untuk meneliti objek yang alami, dengan peneliti sebagai instrumen utama. Analisis data dilakukan secara induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi. Menurut Creswell dalam Sugiyono (2012), pendekatan kualitatif mencakup fenomenologi, grounded theory, etnografi, studi kasus, serta naratif.

Metode Penelitian Kombinasi

Metode kombinasi memadukan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dengan

filosofi pragmatis. Data bisa diperoleh melalui tes, angket, wawancara, maupun observasi, lalu dianalisis dengan cara deduktif (kuantitatif) sekaligus induktif (kualitatif). Metode ini berguna bila salah satu pendekatan saja tidak cukup untuk menjelaskan permasalahan. Dalam penelitian ini, data yang dipakai adalah data kuantitatif berupa jawaban responden terhadap kuesioner terkait analisis kualitas pelayanan dan kinerja profesional terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Teweh Tengah.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pembahasan Uji Hipotesis

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa kualitas pelayanan (X1) dan kinerja profesional (X2) terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini dilakukan dengan metode analisis deskriptif dan metode analisis statistika. Pada metode analisis deskriptif diperoleh informasi yang berikan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, jabatan, golongan dan pendidikan. Sedangkan metode analisis statistika dilakukan dengan pengolahan data program SPSS 27.0. Adapun hasil penelitian hipotesis dari pengujian yang diperoleh dari data SPSS 27.0 sebagai berikut:

1. H₁ Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan uji T parsial, diketahui bahwa kualitas pelayanan (X1) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini terlihat dari nilai thitung $-0,844 < t_{tabel} 1,985$ dengan signifikansi $0,401 > 0,05$. Dengan demikian, hipotesis pertama dinyatakan tidak dapat diterima.

2. H₂ Pengaruh Kinerja Profesional terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji T parsial menunjukkan bahwa kinerja profesional (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan thitung $3,692 > t_{tabel} 1,985$ dan nilai

signifikansi $0,001 < 0,05$. Maka, hipotesis kedua dapat diterima.

3. H₃ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Profesional terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan kinerja profesional (X2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai Fhitung sebesar $7,105 > F_{tabel} 3,09$ dengan tingkat signifikansi $< 0,001$. Dengan demikian, hipotesis ketiga dapat diterima. Selain itu, hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai sebesar 12,8%. Artinya, kontribusi variabel X1 dan X2 terhadap Y adalah 12,8%, sedangkan sisanya 87,2% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti.

4. H₄ Variabel yang berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil uji Standardized Coefficients Beta, diketahui bahwa kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai $-0,097$, sedangkan kinerja profesional (X2) memiliki nilai $0,209$. Dengan demikian, variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat adalah kinerja profesional (X2).

PENUTUP

Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kinerja profesional menunjukkan hasil signifikan dalam uji T (parsial) dengan nilai thitung sebesar $3,692$, yang lebih besar dari $t_{tabel} 1,985$, dan taraf signifikansi $0,001$ yang kurang dari $0,050$, sehingga dinyatakan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. Di sisi lain, kualitas pelayanan dalam uji T (parsial) memiliki nilai thitung $-0,844$, yang lebih kecil dari $t_{tabel} 1,985$, dengan taraf signifikansi $0,401$ yang lebih besar dari $0,050$,

sehingga dinyatakan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.

2. Variabel kualitas pelayanan dan kinerja profesional menunjukkan bahwa $f_{hitung} > f_{tabel}$ yaitu sebesar $7,105 > 3,09$ dengan nilai signifikan $< 0,001$ lebih kecil dari $0,050$ maka pengaruhnya dinyatakan signifikan. Artinya, berpengaruh signifikan secara simultan.
3. Dalam penelitian ini, variabel kualitas pelayanan (X1) dan kinerja profesional (X2) masing-masing memiliki nilai Standardized Coefficients Beta sebesar $-0,097$ untuk X1 dan $0,209$ untuk X2. Ini menunjukkan bahwa kinerja profesional (X2) memiliki nilai Beta tertinggi di antara variabel independen lainnya, menjadikannya sebagai variabel yang lebih dominan.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan hal-hal berikut:

1. Bagi Pihak Instansi
Instansi dapat mengimplementasikan sistem survei atau feedback untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara berkala. Hasil dari pengukuran tersebut dapat digunakan untuk perbaikan lebih lanjut pada kualitas pelayanan dan kinerja pegawai.
2. Bagi Pihak Peneliti
Adapun beberapa saran yang perlu diperhatikan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti tentang kepuasan masyarakat dalam manajemen sumber daya manusia, sebagai berikut:
 - 1) Peneliti berikutnya disarankan untuk mengeksplorasi lebih lanjut faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan masyarakat, seperti aspek emosional, budaya setempat, atau teknologi yang diterapkan dalam pelayanan.
 - 2) Penelitian selanjutnya dapat lebih

lanjut menyoroti bagaimana penerapan teknologi, seperti aplikasi digital atau sistem informasi, dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public

- 3) Peneliti dapat fokus pada dampak jangka panjang dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, termasuk perubahan dalam persepsi masyarakat seiring waktu, serta bagaimana instansi dapat mempertahankan atau meningkatkan kepuasan dalam jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Mangkunegara, A. A. A. P. (2009). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Grönroos, C. (2000). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Wiley.
- Kusnadi, Yudi. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Layanan Publik di Kantor Kecamatan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 5(3), 50.
- Hermawati. (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor UPT Pendapatan Wilayah Makassar 01 Selatan, Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 87–100.65.
- Kotler, Philip, dan Keller, Kevin Lane. (2016). *Manajemen Pemasaran (edisi ke-15)*. Pearson Education.
- Kuncoro, S. B. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Bengalon Kabupaten Kutai Timur. *EJournal Pemerintahan Integratif*, 5(2), 234–245.
- Mowen, John C., dan Minor, Michael. (2012). *Perilaku Konsumen: Kerangka untuk Pemasaran*. Pearson.

- Noer, S., & Putri, E. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan (Study pada Universitas Muhammadiyah Surakarta). 226–233.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. (1988). "SERVQUAL: Skala Multitema untuk Mengukur Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Layanan." *Jurnal Ritel*, 64(1), 12-40.
- Robinson, S.P., dan Judge, T.A. (2017). *Perilaku Organisasi* (edisi ke-17). Pearson Education.
- Siagian, S. P. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Siagian, S. P. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Sulistyaningsih, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Layanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 122-134.
- Siswadi, F. (2016). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Benefita*, 1(3), 177–183.
<https://doi.org/10.22216/jbe.v1i3.72>
- Soegoto, E. S. (2008). *Marketing Research The Smart Way to Solve A Problem*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ulumudin, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 04(01), 1–6.
- Wibowo. (2009). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persad
- Tengah, Kota Muara Teweh, Kalimantan Tengah 73811
Email: rifai06091995@gmail.com
- Listra Hatiokia, Mahasiswa Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, Muara Teweh Jl. Berlian No 55, Kec. Teweh Tengah, Kota Muara Teweh, Kalimantan Tengah 73811
Email: kialistra97@gmail.com

Profil Penulis

Muhamad Rifai, S.E., M.M., Dosen Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, Muara Teweh Jl. Berlian No 55, Kec. Teweh