
DIGITALISASI DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN PADA PUSAT PENDIDIKAN LINGKUNGAN HIDUP (PPLH) SELOLIMAN, MOJOKERTO

Oleh

Nur Farida¹, Widiyanti², Aisyah Darti Megasari³

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pemuda Surabaya

Email: ¹nurfarida.stiepemuda@gmail.com, ²widiyanti242001@gmail.com,

³admegasari@gmail.com

Article History:

Received: 25-09-2024

Revised: 04-10-2024

Accepted: 21-10-2024

Keywords:

Digitalisasi, Kualitas Pelayanan, Pelanggan

Abstract: Demi meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan yang berjalan beriringan dengan perkembangan teknologi, maka beberapa perusahaan mulai menerapkan digitalisasi pada beberapa kegiatan operasionalnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan digitalisasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pelanggan dan untuk mengetahui hambatan-hambatan yang sering terjadi dalam proses penerapan digitalisasi tersebut pada Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup (PPLH) Seloliman, Mojokerto. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara pada beberapa informan dan observasi lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pelanggan yang dilakukan oleh Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup (PPLH) Seloliman, Mojokerto telah berjalan dengan cukup baik meskipun mengalami beberapa hambatan dalam proses penerapannya.

PENDAHULUAN

Saat ini dunia sedang dalam masa evolusi dari revolusi industri 4.0 menjadi *society* 5.0, dimana dengan menempatkan manusia sebagai pusat dari segala pengembangan teknologi. Era *society* 5.0 menandai era di mana teknologi digital semakin terintegrasi ke dalam berbagai aspek kehidupan. Salah satu sektor yang mengalami transformasi signifikan adalah sektor pelayanan. Digitalisasi dalam pelayanan publik maupun swasta menjadi kunci untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan yang diberikan. Hanya bermodal ponsel pintar dan jaringan internet yang lancar, kini masyarakat bisa mengakses layanan apa saja yang diinginkan dimanapun dan kapanpun guna memenuhi kebutuhan dan keinginannya

Dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat dan menyesuaikan perkembangan teknologi era *society* 5.0, banyak perusahaan mulai menerapkan digitalisasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan serta agar mampu bersaing dengan para kompetitornya. Tidak hanya perusahaan manufaktur, namun perusahaan jasa pun mulai

menerapkan digitalisasi diberbagai lini kegiatannya. Penerapan digitalisasi ini merupakan suatu upaya agar perusahaan tidak tertinggal dalam pemanfaatan teknologi yang semakin canggih serta memudahkan pelanggan dalam mencari informasi maupun melakukan pemesanan tempat dan lain-lain. Sebab jika suatu bisnis tidak mau beralih ke dunia digital maka akan sulit maju dan bertahan untuk melawan perkembangan teknologi dan bersaing dengan bisnis lainnya (Firdaus, R, et.al, 2023).

Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup (PPLH) Seloliman, Mojokerto merupakan sebuah lembaga swadaya masyarakat (LSM) yang memiliki peran penting dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya menjaga lingkungan hidup. Berlokasi di kawasan pedesaan dengan keindahan alam yang masih asri, Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup (PPLH) Seloliman, Mojokerto telah menjadi contoh nyata bagaimana suatu pusat pendidikan lingkungan dapat dipadukan dengan pariwisata yang berkelanjutan. Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup (PPLH) Seloliman, Mojokerto juga menawarkan beragam kegiatan dan program yang menarik diantaranya pendidikan lingkungan, ekowisata, penelitian dan pengembangan masyarakat. Untuk mendukung kegiatan-kegiatan tersebut Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup (PPLH) Seloliman, Mojokerto menyediakan bermacam fasilitas seperti penginapan berupa bungalow, *guest house*, dan *dormitory* (asrama), fasilitas restoran, taman obat dan juga fasilitas *outbond*.

Guna meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan dalam pemesanan fasilitas-fasilitas tersebut diatas, perusahaan mulai menerapkan sistem pelayanan pelanggan berbasis digital. Sejak pertengahan tahun 2019 pelayanan digitalisasi mulai diterapkan pada pemesanan penginapan dan *outbond*. Penerapan digitalisasi ini bertujuan agar pelanggan bisa dengan mudah melakukan pemesanan tanpa harus datang ke lokasi. Melalui aplikasi dan website yang disediakan, pelanggan dapat memilih penginapan yang hendak disewa, mengecek ketersediaan, serta mendapatkan informasi tingkat harga pada jadwal yang dikehendaki. *Website* adalah kumpulan-kumpulan dokumen yang banyak tersebar di beberapa komputer server yang berada di berbagai penjuru dunia dan terhubung menjadi satu jaringan melalui jaringan yang disebut internet (Nurkholis et.al, 2022).

Mulyapradana et al., (dalam Suprianto, B, 2023) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan merupakan titik pusat bagi perusahaan maupun instansi karena mempengaruhi kepuasan dari konsumen atau masyarakat, kepuasan akan muncul jika kualitas pelayanan yang diberikan dilakukan secara baik. Sejalan dengan pendapat tersebut, Fred Reichheld (2011) berpendapat bahwa digitalisasi merupakan kunci untuk menciptakan pengalaman yang lebih personal dan berkesan bagi pelanggan, serta menekankan pentingnya pengalaman pelanggan yang luar biasa dalam membangun loyalitas dan pertumbuhan bisnis. Penerapan digitalisasi yang dilakukan oleh Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup (PPLH) Seloliman, Mojokerto, semata-mata guna memberikan kepuasan bagi pelanggannya. Sebab jika pelanggan terpuaskan maka secara otomatis akan turut mempengaruhi keberlangsungan bisnis yang dijalankan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan digitalisasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pelanggan dan untuk mengetahui hambatan-hambatan yang sering terjadi dalam proses penerapan digitalisasi tersebut pada Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup (PPLH) Seloliman, Mojokerto.

LANDASAN TEORI

Digitalisasi

Menurut Parida et al. (2019) mendefinisikan digitalisasi sebagai penggunaan teknologi digital untuk menginovasi model bisnis dan memberikan aliran pendapatan baru dan peluang yang menghasilkan nilai dalam ekosistem industri. Sedangkan menurut Yulianti, D. T., Damayanti, D., & Prastowo, A. T. (2021) menyatakan bahwa digitalisasi adalah suatu proses perpindahan media informasi dari media analog ke media digital.

Dari kedua pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa digitalisasi adalah proses pemindahan dari media analog tradisional menjadi media digital dengan memanfaatkan perkembangan dan inovasi teknologi. Melalui digitalisasi sistem yang pada awalnya dioperasikan secara manual dapat beralih menjadi otomatisasi.

Cahyarini (2021) berpendapat bahwa penerapan digitalisasi saat ini selain membawa manfaat bagi perkembangan suatu negara juga ada tantangan yang harus dihadapi, diantaranya yakni kekuatan jaringan internet, sumber daya manusia yang kurang berkompeten dibidang teknologi, serta belum adanya peraturan perundang-undangan yang optimal dalam memberikan perlindungan bagi penyedia dan pengguna layanan digital.

Kualitas Pelayanan

Kotler dan Keller (2018) menyatakan bahwa kualitas adalah kelengkapan fitur dari suatu produk atau jasa yang mampu memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan. Sedangkan menurut Larassati (2022) kualitas merupakan semua karakteristik produk dan layanan yang berdampak pada keunggulan dalam memenuhi kebutuhan yang dapat dilihat dan dirasakan.

Kualitas sulit untuk dilakukan penilaian apabila hanya melihat karakter dari produk atau jasa, namun kualitas bisa dilakukan apabila seseorang atau pelanggan sudah merasakan dan melihat produk atau jasa tersebut dan bisa merasakan keuntungan dan merasa puas. Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah faktor penentu dalam menjaga kelangsungan hidup suatu organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) (Rinaldi, 2012).

Menurut Manap (2018) dalam bukunya yang berjudul manajemen kewirausahaan menyatakan lima faktor penentu kualitas pelayanan yang biasa disingkat TERRA sebagai berikut:

- a. *Tangible* (Berwujud), adalah berbentuk performa atau kinerja fasilitas secara berwujud, media dan beberapa subjek komunikasi yang baik, memikat, terjaga lancar dan lainnya.
- b. *Empathy* adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain. Dalam konteks layanan digital, empati menjadi semakin penting karena interaksi manusia dengan teknologi semakin kompleks. Meskipun layanan digital seringkali bersifat otomatis dan impersonal, namun sentuhan empati tetap bisa dihadirkan untuk menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik.
- c. *Responsiveness* (Cepat Tanggap) adalah keinginan dari karyawan dan pengelola usaha untuk mendukung pelanggan dan menyajikan pelayanan dengan cepat dan memperhatikan dan menyelesaikan keluhan dari pelanggan.
- d. *Reliability* (Keandalan) adalah kemahiran untuk memberi pelayanan yang cocok dengan yang disepakati, akurat dan bisa dipercaya, serta bertanggung jawab.

- e. *Asurance* (Kepastian) adalah berbentuk keahlian pegawai untuk membangun kepercayaan dan kepastian terhadap janji yang sudah disepakati dengan konsumen.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, dan lain-lain, yang dilakukan secara holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk penjabaran kata-kata dan bahasa. Hasil pengkajian dari Lexy J. (Moelong, 2014) menyebutkan bahwa salah satu ciri deskriptif adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Data tersebut kemungkinan diperoleh dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.

Pengumpulan data yang dilakukan dengan keadaan yang alami, sumber data primer berasal dari sumber data dan teknik pengumpulan yang banyak pada observasi, wawancara yang mendalam, dan dokumentasi. Pada penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan wawancara dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penerapan digitalisasi dalam peningkatan kualitas pelayanan pelanggan.

Dimensi Tangible (berwujud)

Dimensi tangible (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Secara wujud pelayanan digital di Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup (PPLH) Seloliman, Mojokerto sudah memiliki website dan beberapa aplikasi yang bekerjasama dengan penyelenggara *online travel agent (OTA)* seperti traveloka, tiket.com, agoda, booking.com dan espedia. Penggunaan *website* dimaksudkan agar masyarakat umum bisa dengan mudah mengetahui informasi lengkap tentang Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup (PPLH) Seloliman, Mojokerto dan bisa dengan mudah untuk kelokasi apabila akan melakukan kunjungan dikarenakan di *website* sudah dilengkapi dengan maps dengan titik lokasi yang jelas. Untuk mengakses aplikasi *online travel agent (OTA)* pelanggan cukup memasukkan kata kunci "ecolodge seloliman" dalam mesin telusur, dan otomatis akan muncul tampilan beberapa penginapan yang bisa dipesan. Sedangkan untuk *website* pelanggan dapat mengakses melalui link www.pplhselo.or.id.

Dari beberapa aplikasi *online travel agent (OTA)* seperti traveloka, tiket.com, agoda, booking.com dan espedia, yang paling banyak dimanfaatkan pelanggan untuk pemesanan penginapan dan tempat *outbond* adalah aplikasi espedia, yang berdasarkan hasil wawancara dengan kepala divisi IT diperoleh hasil bahwa melalui aplikasi tersebut diperoleh peningkatan omset yang mencapai 30% di tahun 2024.

Dimensi Emphaty (Empati)

Dalam layanan digital, dimensi empati seringkali sulit terukur karena layanan tidak dilaksanakan secara langsung sehingga indikator senyum, sapa, salam sebagai konsep utama pelayanan prima belum tercapai. Dari hasil observasi dilapangan dan wawancara dengan bagian humas Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup (PPLH) Seloliman, Mojokerto, guna menunjang kebutuhan pelanggan dan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, pihak pengelola Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup (PPLH) Seloliman, Mojokerto telah menyediakan akun media sosial instagram dengan nama akun *@pplhseloliman* yang dapat

diakses oleh pelanggan. Laman media sosial instagram tersebut juga dilengkapi dengan nomor *contact person* yang dapat dihubungi oleh pelanggan kapanpun mereka membutuhkan informasi seputar Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup (PPLH) Seloliman, Mojokerto.

Tampilan beranda media sosial instagram tersebut juga dilengkapi dengan konten-konten menarik seputar kegiatan yang bisa dilakukan di Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup (PPLH) Seloliman, Mojokerto. Visualisasi yang menarik tersebut merupakan salah satu bentuk upaya yang dilakukan oleh pihak pengelola untuk dapat membantu pengguna memahami informasi yang disajikan melalui media digital dengan lebih cepat dan mudah.

Dimensi Responsiveness (Cepat Tanggap)

Proses layanan online seringkali dianggap kurang tanggap mengingat proses pelayanan menggunakan media digital sebagai perantara. Tidak seperti pelayanan *offline* yang dianggap cepat dan tepat terhadap pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi *responsiveness* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan pelanggan di Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup (PPLH) Seloliman, Mojokerto, pihak dari perusahaan sudah menyediakan nomor *whatsapp* yang ditampilkan pada *website*, sehingga pelanggan dapat menghubungi kapanpun untuk mendapatkan respon cepat sehubungan dengan keluhan dan kebutuhan informasi seputar Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup (PPLH) Seloliman, Mojokerto.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara dengan informan bagian humas Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup (PPLH) Seloliman, Mojokerto, diperoleh hasil bahwa dari aplikasi *whatsapp* ini sering diakses pelanggan untuk kebutuhan pemesanan tempat *outbond* karena dirasa lebih cepat mendapatkan respon pihak pengelola dan lebih mudah mendapatkan informasi melalui grup *whatsapp* yang ada.

Dimensi Reliability (Keandalan)

Dimensi *reliability* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan pelanggan di Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup (PPLH) Seloliman, Mojokerto dapat diukur melalui indikator kemampuan karyawan dalam menjalankan aktivitas dalam proses pelayanan digital. Dari hasil observasi lapangan, diperoleh informasi bahwa saat ini karyawan yang bekerja di Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup (PPLH) Seloliman, Mojokerto sebagian besar berasal dari warga yang bertempat tinggal disekitarnya, yang mana banyak diantaranya masih belum memiliki kompetensi dan pengetahuan dibidang digitalisasi. Dengan perubahan sistem dari konvensional menjadi serba digital tentu akan memberikan tantangan tersendiri bagi karyawan yang belum terbiasa.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dari divisi IT diperoleh hasil bahwa kendala yang sering dialami adalah pada keandalan karyawan yang menggunakan mesin kasir digital *Point Of Sale (POS)*. Aplikasi ini difokuskan untuk perhitungan omset, pemesanan makanan secara online khusus bagi pengunjung yang sedang menyewa atau menginap di bungalow. Selama dalam penggunaannya aplikasi banyak kendala yang dialami, utamanya dari sumber daya manusia yang masih belum handal dalam pengoperasiannya, sehingga setelah satu tahun berjalan, aplikasi tersebut harus dihentikan, dan mesin kasir kembali ke sistem konvensional.

Dimensi Assurance (Kepastian)

Indikator ini dapat diukur dari jaminan kepastian yang diberikan oleh Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup (PPLH) Seloliman, Mojokerto terhadap kebutuhan pelanggan. Seharusnya dengan adanya penerapan digitalisasi pada sistem pemesanan tempat outbond dan penginapan, pelanggan dapat memperoleh jaminan bahwa tempat yang dipesan atau penginapan yang dipesan dapat digunakan sesuai dengan tanggal pemesanan yang sudah dilakukan melalui aplikasi *online travel agent (ota)* yang dipilih.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak informan, diperoleh hasil bahwa pernah terjadi ketidaksesuaian informasi antara pihak pengelola dengan admin aplikasi agoda, dan dari kurangnya komunikasi tersebut menimbulkan ketidaksesuaian pesanan pelanggan antara dari aplikasi agoda dan pihak pengelola Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup (PPLH) Seloliman, Mojokerto, yang mana pesanan pada aplikasi agoda diterima, sedangkan ketika pelanggan datang ke lokasi, pesanan tersebut tidak ada, atau tidak diteruskan oleh pihak aplikasi agoda kepada pihak pengelola Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup (PPLH) Seloliman, Mojokerto. Hal ini sempat membuat pelanggan merasa tidak mendapatkan kepastian terhadap pesanan yang sudah dilakukan melalui aplikasi digital tersebut.

Guna mencegah terjadinya kejadian serupa, dan untuk menjamin kepastian kepada pelanggan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, pihak pengelola Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup (PPLH) Seloliman, Mojokerto telah mengambil keputusan yaitu membatasi penawaran pesanan penginapan melalui aplikasi agoda. Dan apabila dikemudian hari terjadi kejadian serupa, pihak pengelola akan bertanggungjawab dengan cara memberikan penawaran penginapan terdekat yang sudah bekerja sama dengan pihak pengelola sebagai pertanggung jawaban kepada pelanggan yang sudah melakukan pembayaran dan reservasi tempat. Dengan begitu segala bentuk pemesanan penginapan melalui aplikasi *online travel agent (OTA)* dapat memberikan jaminan kepastian kepada pelanggan.

2. Hambatan-hambatan yang sering terjadi dalam proses penerapan digitalisasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pelanggan.

Dari hasil observasi lapangan dan wawancara dengan beberapa informan, diperoleh hasil bahwa dalam perjalanan penerapan sistem digitalisasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pelanggan di Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup Seloliman (PPLH) Seloliman, Mojokerto masih mengalami beberapa hambatan dan kendala, diantaranya yaitu:

a. Jaringan internet yang kurang lancar

Penerapan sistem digital tentu membutuhkan dukungan jaringan internet yang memadai. Letak geografis Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup Seloliman (PPLH) Seloliman, Mojokerto berada di dataran tinggi, dan seringkali menyebabkan jaringan internet tidak bisa berjalan dengan cepat dan lancar.

Berdasarkan informasi yang diberikan oleh pihak pengelola Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup Seloliman (PPLH) Seloliman, Mojokerto melalui wawancara, jaringan internet yang kurang lancar tersebut seringkali menyulitkan pihak pengelola dalam berkoordinasi dengan admin penyelenggara *online travel agent (OTA)*, sehingga menyebabkan beberapa informasi sehubungan dengan ketersediaan penginapan dan tempat *outbond* terjadi ketidaksesuaian antara pihak pengelola dengan admin penyelenggara *online travel agent (OTA)*.

b. Sumber daya manusia yang kurang berkompeten

Berdasarkan temuan dari observasi lapangan dan wawancara dengan pihak pengelola Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup Seloliman (PPLH) Seloliman, Mojokerto, diperoleh hasil bahwa saat ini karyawan yang bekerja di Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup Seloliman, Mojokerto sebagian besar berasal dari warga yang bertempat tinggal disekitarnya. banyak diantaranya masih belum memiliki kompetensi dan pengetahuan dibidang digitalisasi.

Perubahan sistem dari konvensional menjadi serba digital tentu akan memberikan tantangan tersendiri bagi karyawan yang belum terbiasa. Selain itu, seringkali terjadi penggantian karyawan yang disebabkan oleh *turnover* karyawan menyebabkan pihak pengelola akan mengulangi pembelajaran kepada karyawan yang baru, hal ini menyebabkan beberapa sistem digital tidak dapat berjalan efektif sebab operator tidak berkompeten dan masih awam terhadap sistem digital yang dijalankan.

c. Sarana Prasarana yang kurang mendukung

Pelaksanaan sistem digital harus didukung dengan sarana prasarana yang canggih dan baik agar sistem berjalan dengan baik. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup (PPLH) Seloliman, Mojokerto pelaksanaan sistim digital masih belum efektif dikarenakan kendala salah satunya dari sarana prasarana. Beberapa aplikasi *online travel agent* (OTA) masih dijalankan melalui laptop pribadi dari devisi IT, sebab perangkat komputer yang disediakan pihak pengelola sudah tidak mendukung penggunaan beberapa aplikasi digital.

KESIMPULAN

Berdasarkan kelima dimensi yang sudah dijelaskan dalam pembahasan maka dapat disimpulkan penerapan digitalisasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pelanggan pada Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup (PPLH) Seloliman, Mojokerto, pada umumnya sudah cukup baik. Berdasarkan dimensi tangible (berwujud) pelayanan digital sudah diberikan dalam bentuk aplikasi *online travel agent* (OTA) yang memudahkan pelanggan untuk memesan penginapan dan tempat *outbond*. Dimensi empathy (empati) diberikan dalam bentuk pemberian nomor *contact person* dan konten-konten menarik pada halaman media sosial instagram yang memudahkan pelanggan dalam mencari informasi seputar Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup (PPLH) Seloliman, Mojokerto. Dimensi Responsiviness (cepat tanggap) diberikan dalam bentuk pemberian kontak *whatsapp* pada *website* sehingga pelanggan lebih cepat mendapatkan respon pihak pengelola, utamanya untuk kebutuhan pemesanan tempat *outbond*. Dimensi Reliability (Kehandalan) indikator yang sudah berjalan kurang optimal karena keterbatasan kompetensi karyawan. Dimensi Assurance (Jaminan) meskipun indikator pada awalnya berjalan kurang baik, tetapi pihak pengelola telah mengupayakan jalan tengah sebagai solusi dan jaminan kepastian bagi pelanggan.

Dengan peran digitalisasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pelanggan yang telah dilakukan oleh pihak pengelola Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup (PPLH) Seloliman, Mojokerto, berdasarkan hasil yang diperoleh, menunjukkan bahwa dalam proses penerapan digitalisasi masih mengalami beberapa hambatan diantaranya disebabkan oleh jaringan internet yang kurang lancar, sumber daya manusia yang kurang berkompeten terhadap sistem digitalisasi, dan juga sarana prasarana yang masih kurang memadai.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Cahyarini, Farida Dwi. 2021. "Implementasi Digital Leadership Dalam Pengembangan Kompetensi Digital Pada Pelayanan Publik." *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media* 25(1):47. doi: 10.31445/jskm.2021.3780.
- [2] Dr. H. Abdul Manap, S.E., M. M. 2018. *Manajemen Kewirausahaan*. Mitra Waca. Jakarta.
- [3] Firdaus, R., Kel, S., Margiutomo, S. A. S., Kom, S., Dulame, I. M., SE, M., ... & Kom, M. (2023). *Tren Bisnis Digital (Optimasi & Optimalisasi Usaha Berbasis Digitalisasi)*. Efitra, S. Kom., M. Kom.
- [4] J. Moleong, Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung
- [5] Kotler, P. & Keller, K. L. (2018). *Marketing Management, 15 Edition*. Essex, England: Person Education.
- [6] Larassati, N., & Fauzi, A. (2022). Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 4(2), 202-217.
- [7] Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*
- [8] Nurkholis, A., Jupriyadi, J., Budiman, A., Pasha, D., Ahdan, S., Andika, R., & Amalia, Z. (2022). Digitalisasi Pelayanan Administrasi Surat Pada Desa Bandarsari. *Journal of Social Sciences and Technology for Community Service (JSSTCS)*, 3(1), 21-28.
- [9] Parida, V., Sjödin, D., & Reim, W. (2019). Reviewing literature on digitalization, business model innovation, and sustainable industry: Past achievements and future promises. *Sustainability (Switzerland)*, 11(2), 391. <https://doi.org/10.3390/su11020391>.
- [10] Reichheld, F. 2011. *Ultimate Question 2.0*. Harvard Business Review Press. Rabinowitz, K. 2006. *Internal Customer Satisfaction Questionnaire*. Professional Development Group, Inc.
- [11] Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 22-34.
- [12] Suprianto, B. (2023). Literature review: penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123-128.
- [13] Yulianti, D. T., Damayanti, D., & Prastowo, A. T. (2021). Pengembangan Digitalisasi Perawatan Kesehatan Pada Klinik Pratama Sumber Mitra Bandar Lampung. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 2(2), 32-39.