

SOSIALISASI PELAYANAN PADA PT KRISNA HOLDING COMPANY**Opirman Waruwu**

Universitas Warmadewa

opirman@gmail.com

Abstract

The community service activity conducted by PT Krisna Holding Company aims to enhance the understanding and skills of the community regarding quality service. Through a series of workshops, seminars, and interactive activities, this program successfully raised awareness about the importance of good service in both social and professional contexts. The results of this activity indicate an increase in knowledge, active community engagement, and strengthened relationships between the company and the community. Thus, this initiative not only provides direct benefits to participants but also contributes to the positive reputation of PT Krisna Holding as a socially responsible company. The sustainability of this program is expected to further expand the positive impact achieved.

Keywords: *Community service; quality service; socialization; PT Krisna Holding Company; community engagement; education.*

Abstrak

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh PT Krisna Holding Company bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan masyarakat mengenai pelayanan berkualitas. Melalui serangkaian workshop, seminar, dan kegiatan interaktif, program ini berhasil meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pelayanan yang baik dalam konteks sosial dan profesional. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan, keterlibatan aktif masyarakat, serta penguatan hubungan antara perusahaan dan komunitas. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya memberikan manfaat langsung bagi peserta, tetapi juga berkontribusi pada reputasi positif PT Krisna Holding sebagai perusahaan yang peduli terhadap tanggung jawab sosial. Keberlanjutan program ini diharapkan dapat memperluas dampak positif yang telah dicapai.

Kata Kunci: Pengabdian kepada masyarakat; pelayanan berkualitas; sosialisasi; PT Krisna Holding Company; keterlibatan masyarakat; pendidikan.

A. Pendahuluan

Pendidikan adalah fondasi utama bagi pembangunan masyarakat yang berkelanjutan (Fau 2022). Dalam konteks ini, pengabdian kepada masyarakat melalui sosialisasi pendidikan menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kesadaran dan pengetahuan masyarakat mengenai berbagai aspek penting,

termasuk pelayanan yang berkualitas. PT Krisna Holding Company, sebagai entitas yang berkomitmen terhadap tanggung jawab sosial, memahami bahwa peningkatan kualitas pendidikan tidak hanya bergantung pada institusi formal, tetapi juga memerlukan keterlibatan aktif dari berbagai pihak, termasuk sektor swasta.

Latar belakang pengabdian ini didasarkan pada beberapa poin penting: a) **Tingginya Kebutuhan Pendidikan:** Masyarakat saat ini membutuhkan akses yang lebih baik terhadap informasi dan pengetahuan. Sosialisasi pendidikan berfungsi untuk memberikan wawasan yang relevan, sehingga masyarakat dapat memahami pentingnya kualitas pelayanan dan bagaimana hal tersebut berkontribusi pada kesejahteraan bersama. b) **Peran Perusahaan dalam Pendidikan:** PT Krisna Holding percaya bahwa perusahaan tidak hanya berfokus pada keuntungan, tetapi juga memiliki tanggung jawab untuk memberdayakan masyarakat. Melalui sosialisasi, perusahaan dapat berkontribusi pada pendidikan masyarakat dan meningkatkan kemampuan individu dalam beradaptasi dengan perubahan yang terjadi. c) **Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia:** Pendidikan yang baik akan menghasilkan sumber daya manusia yang kompeten. Sosialisasi ini bertujuan untuk memperkenalkan konsep-konsep dasar pelayanan berkualitas kepada masyarakat, yang pada gilirannya akan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka. e) **Sinergi Antara Perusahaan dan Masyarakat:** Sosialisasi pendidikan menciptakan ruang untuk interaksi dan kolaborasi antara perusahaan dan masyarakat. Ini adalah kesempatan untuk membangun hubungan yang saling menguntungkan dan mengatasi tantangan bersama dalam meningkatkan kualitas hidup. e) **Pentingnya Inovasi dalam Pendidikan:** Dalam dunia yang terus

berubah, metode pendidikan juga perlu beradaptasi. Melalui sosialisasi, PT Krisna Holding dapat memperkenalkan pendekatan inovatif yang dapat membantu masyarakat memahami dan menerapkan pengetahuan yang diperoleh dalam kehidupan sehari-hari.

Di era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, pelayanan berkualitas menjadi faktor krusial bagi keberhasilan perusahaan. PT Krisna Holding Company, sebagai entitas bisnis yang berkomitmen terhadap pertumbuhan berkelanjutan, menyadari pentingnya membangun hubungan yang harmonis dengan masyarakat dan pelanggan (Kotler, P., & Keller, K. L. 2016).

Pelayanan berkualitas merupakan elemen fundamental dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan membangun reputasi yang baik bagi suatu perusahaan (Sarumaha 2023). Dalam konteks PT Krisna Holding Company, pelayanan yang optimal bukan hanya sekadar tanggung jawab internal, tetapi juga merupakan bagian dari komitmen perusahaan untuk memberikan kontribusi positif kepada masyarakat. Seiring dengan perkembangan teknologi dan perubahan perilaku konsumen, tuntutan akan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah semakin meningkat. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan agar dapat memenuhi harapan pelanggan dan masyarakat luas. Dalam rangka mewujudkan visi tersebut, PT Krisna Holding berinisiatif untuk melaksanakan

program sosialisasi yang bertujuan untuk memperkenalkan dan mendidik masyarakat mengenai pentingnya pelayanan berkualitas (Grönroos, C. 2007).

Melalui program ini, PT Krisna Holding berharap dapat menjalin hubungan yang lebih baik dengan masyarakat, meningkatkan kesadaran tentang nilai-nilai pelayanan yang baik, serta menciptakan sinergi antara perusahaan dan komunitas. Dengan demikian, sosialisasi ini tidak hanya berfokus pada pengembangan internal perusahaan, tetapi juga pada pemberdayaan masyarakat, yang pada gilirannya akan mendukung pertumbuhan yang berkelanjutan bagi semua pihak yang terlibat (World Health Organization. 2020).

Pendidikan yang berkualitas memegang peranan penting dalam menciptakan layanan yang efektif dan efisien. Melalui program sosialisasi ini, PT Krisna Holding bertujuan untuk mendidik karyawan dan masyarakat tentang prinsip-prinsip pelayanan berkualitas, seperti komunikasi yang baik, responsivitas, empati, dan inovasi. Dengan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan, diharapkan para peserta dapat menerapkan nilai-nilai tersebut dalam interaksi sehari-hari, baik dalam konteks profesional maupun sosial (McKinsey & Company 2021).

Sosialisasi pelayanan berkualitas menjadi semakin penting dalam konteks dunia bisnis yang terus berkembang. Dalam era persaingan yang ketat, perusahaan dituntut tidak hanya untuk

menyediakan produk yang berkualitas, tetapi juga layanan yang memuaskan. PT Krisna Holding Company, sebagai salah satu pemimpin industri, menyadari bahwa pelayanan yang baik merupakan kunci untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Latar belakang sosialisasi ini berfokus pada beberapa aspek penting: a) **Tuntutan Pelanggan yang Meningkat:** Konsumen saat ini lebih kritis dan memiliki ekspektasi tinggi terhadap layanan yang mereka terima. Mereka menginginkan interaksi yang cepat, responsif, dan personal. Sosialisasi pelayanan berkualitas bertujuan untuk memenuhi harapan ini dengan membekali karyawan dan masyarakat dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan. b) **Pentingnya Reputasi Perusahaan:** Pelayanan yang buruk dapat merusak reputasi perusahaan dalam waktu singkat. Sebaliknya, pelayanan yang memuaskan dapat menciptakan loyalitas pelanggan dan meningkatkan citra perusahaan. Dengan melakukan sosialisasi, PT Krisna Holding berupaya membangun citra positif dan kepercayaan di mata masyarakat. c) **Pengembangan Sumber Daya Manusia:** Karyawan yang terlatih dan memahami prinsip pelayanan berkualitas akan lebih mampu memberikan layanan yang optimal. Sosialisasi ini juga berfungsi sebagai sarana pendidikan untuk meningkatkan kompetensi karyawan dalam berinteraksi dengan pelanggan dan masyarakat. d) **Kontribusi kepada Masyarakat:** Sosialisasi pelayanan bukan hanya menguntungkan

perusahaan, tetapi juga masyarakat. Dengan memberikan pemahaman tentang pentingnya pelayanan berkualitas, PT Krisna Holding berkontribusi pada pengembangan masyarakat yang lebih sadar akan nilai pelayanan, menciptakan lingkungan yang saling mendukung. e) **Inovasi dan Adaptasi:** Dalam dunia yang cepat berubah, perusahaan perlu beradaptasi dengan perkembangan tren dan teknologi. Sosialisasi pelayanan membantu menciptakan budaya inovasi dan kolaborasi, di mana ide-ide baru dapat muncul dan diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan.



Gambar. 1 Pelayanan Prima

Melalui sosialisasi pelayanan berkualitas ini, PT Krisna Holding tidak hanya berusaha untuk meningkatkan kinerja internal, tetapi juga untuk menjalin hubungan yang lebih erat dengan masyarakat, sehingga menciptakan ekosistem yang saling menguntungkan

bagi semua pihak (PT Krisna Holding Company 2023).

Selain itu, pengabdian kepada masyarakat ini juga mencakup pelatihan dan workshop yang dapat memberikan pemahaman mendalam tentang pentingnya kolaborasi antara perusahaan dan masyarakat. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan citra perusahaan tetapi juga berkontribusi pada pengembangan sumber daya manusia yang lebih kompeten, sehingga mendukung pertumbuhan PT Krisna Holding dalam jangka panjang.

Dengan demikian, program sosialisasi ini diharapkan dapat menciptakan ekosistem yang saling menguntungkan antara PT Krisna Holding dan masyarakat, mendorong terciptanya pelayanan yang berkualitas sebagai kunci untuk pertumbuhan yang berkelanjutan. Dengan latar belakang tersebut, program "Sosialisasi Pelayanan Berkualitas: Kunci Pertumbuhan PT Krisna Holding" diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan, baik bagi perusahaan maupun masyarakat.

B. Metode Pelaksanaan

Pengabdian kepada masyarakat melalui sosialisasi pelayanan berkualitas di PT Krisna Holding Company dapat dilaksanakan melalui beberapa metode berikut (Harefa 2021):

1. Workshop dan Pelatihan:

Mengadakan sesi pelatihan interaktif yang melibatkan karyawan dan masyarakat. Workshop ini bisa mencakup topik-topik seperti

komunikasi efektif, manajemen keluhan, dan etika pelayanan.

2. Seminar dan Diskusi Panel:

Mengorganisir seminar yang menghadirkan pembicara ahli di bidang pelayanan dan pendidikan. Diskusi panel dapat melibatkan stakeholder, termasuk perwakilan masyarakat, untuk membahas tantangan dan solusi dalam pelayanan.

3. Sosialisasi Melalui Media:

Menggunakan media sosial, website perusahaan, dan platform online lainnya untuk menyebarkan informasi tentang pentingnya pelayanan berkualitas. Konten yang menarik dapat berupa artikel, video, dan infografis.

4. Kegiatan Community Engagement:

Melibatkan masyarakat dalam kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan, seperti bakti sosial, kampanye kebersihan, atau acara komunitas. Kegiatan ini bertujuan untuk membangun hubungan dan meningkatkan kesadaran masyarakat.

5. Survei dan Umpan Balik:

Melakukan survei untuk mengumpulkan umpan balik dari masyarakat tentang kualitas pelayanan yang mereka terima. Hasil survei dapat digunakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan program sosialisasi yang ada.

6. Pembentukan Forum Diskusi:

Membentuk forum atau kelompok diskusi yang melibatkan perwakilan masyarakat dan karyawan PT Krisna

Holding untuk berbagi pengalaman, ide, dan praktik terbaik dalam pelayanan.

7. Program Mentoring:

Mengadakan program mentoring di mana karyawan berpengalaman membimbing anggota masyarakat dalam aspek-aspek pelayanan. Ini bisa berupa bimbingan langsung atau sesi konsultasi.

8. Kampanye Edukasi:

Meluncurkan kampanye edukasi yang menasar berbagai lapisan masyarakat, termasuk anak-anak, remaja, dan orang dewasa, untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang pentingnya pelayanan berkualitas.



Gambar. 2 Sebelum Pelayanan

9. Evaluasi dan Pelaporan:

Mengadakan evaluasi rutin terhadap program yang dilaksanakan, serta menyusun laporan yang memuat hasil, dampak, dan rekomendasi untuk perbaikan di masa depan.

Dengan kombinasi metode ini, diharapkan pengabdian kepada masyarakat dapat berjalan efektif,

memberikan dampak positif, dan mendorong keterlibatan masyarakat dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih baik.

C. Hasil dan Pembahasan

Hasil

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui sosialisasi pelayanan berkualitas di PT Krisna Holding Company diharapkan dapat menghasilkan berbagai dampak positif. Berikut adalah beberapa hasil yang diharapkan:

1. Peningkatan Pengetahuan dan Kesadaran:

Masyarakat menjadi lebih sadar akan pentingnya pelayanan berkualitas dan dapat memahami aspek-aspek dasar dalam memberikan layanan yang baik.

2. Peningkatan Keterampilan:

Peserta pelatihan dan workshop memperoleh keterampilan praktis yang dapat diterapkan dalam interaksi sehari-hari, baik dalam konteks pribadi maupun profesional.

3. Penguatan Hubungan Perusahaan dan Masyarakat:

Terjalannya hubungan yang lebih baik antara PT Krisna Holding dan masyarakat, yang didasari oleh kepercayaan dan komunikasi yang terbuka.

4. Feedback Positif:

Hasil survei dan umpan balik dari masyarakat menunjukkan peningkatan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, serta keinginan untuk berpartisipasi dalam

program-program serupa di masa depan.

5. Keterlibatan Masyarakat:

Masyarakat aktif berpartisipasi dalam kegiatan sosial dan edukasi, yang menunjukkan meningkatnya rasa kepemilikan dan tanggung jawab terhadap lingkungan sekitar.

6. Inovasi dalam Pelayanan:

Penerapan ide-ide baru yang dihasilkan dari diskusi dan pelatihan, yang dapat meningkatkan proses pelayanan di PT Krisna Holding.

7. Peningkatan Reputasi Perusahaan:

Citra PT Krisna Holding sebagai perusahaan yang peduli terhadap masyarakat dan bertanggung jawab sosial semakin kuat, yang dapat berdampak positif pada loyalitas pelanggan.

8. Laporan Evaluasi yang Konstruktif:

Penyusunan laporan evaluasi yang berisi hasil, tantangan, dan rekomendasi untuk kegiatan pengabdian di masa mendatang, sehingga dapat menjadi referensi untuk program-program selanjutnya.

9. Pengembangan Jaringan:

Terbentuknya jaringan kolaborasi antara perusahaan, pemerintah, dan organisasi masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di berbagai sektor.

Dengan hasil-hasil tersebut, diharapkan kegiatan pengabdian ini tidak hanya memberikan manfaat langsung kepada peserta, tetapi juga menciptakan

perubahan yang berkelanjutan dalam masyarakat.

Pembahasan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui sosialisasi pelayanan berkualitas yang dilaksanakan oleh PT Krisna Holding Company memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memberdayakan masyarakat. Pembahasan ini akan merinci beberapa aspek kunci yang muncul dari hasil kegiatan tersebut.

1. Peningkatan Pengetahuan dan Kesadaran:

Program sosialisasi berhasil meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang standar pelayanan yang baik. Melalui workshop dan seminar, peserta mendapatkan pemahaman yang lebih jelas mengenai pentingnya etika pelayanan, komunikasi yang efektif, dan bagaimana cara mengelola keluhan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa edukasi yang tepat dapat mengubah perspektif masyarakat mengenai pelayanan.

2. Pengembangan Keterampilan Praktis:

Kegiatan pelatihan memberikan keterampilan praktis yang dapat langsung diterapkan. Misalnya, peserta belajar teknik komunikasi yang efektif dan strategi untuk memberikan pelayanan yang ramah dan responsif. Keterampilan ini tidak hanya bermanfaat dalam konteks pekerjaan tetapi juga dalam kehidupan sehari-

hari, meningkatkan interaksi sosial di komunitas.

3. Hubungan yang Kuat antara Perusahaan dan Masyarakat:

Terjalannya hubungan yang baik antara PT Krisna Holding dan masyarakat menciptakan kepercayaan dan kolaborasi. Kegiatan ini menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya berorientasi pada profit, tetapi juga berkontribusi pada kesejahteraan sosial. Hubungan yang kuat ini berpotensi menciptakan peluang kolaborasi di masa depan, baik dalam proyek sosial maupun inisiatif bisnis.

4. Peningkatan Kualitas Pelayanan:

Feedback dari masyarakat menunjukkan adanya peningkatan dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Dengan pemahaman yang lebih baik mengenai ekspektasi pelanggan, karyawan PT Krisna Holding dapat meningkatkan responsivitas dan efisiensi dalam memberikan layanan. Ini menjadi indikator bahwa sosialisasi yang dilakukan telah memberikan dampak langsung pada praktik pelayanan.

5. Inovasi dalam Praktik Pelayanan:

Diskusi dan brainstorming selama kegiatan sosialisasi telah mendorong munculnya ide-ide inovatif yang dapat diterapkan dalam proses pelayanan. Misalnya, penerapan teknologi untuk meningkatkan pengalaman pelanggan. Inovasi ini penting untuk menjaga daya saing perusahaan di pasar yang terus berubah.

6. Keterlibatan Masyarakat yang Aktif:

Partisipasi masyarakat dalam kegiatan pengabdian menunjukkan meningkatnya kesadaran akan tanggung jawab sosial. Masyarakat tidak hanya sebagai penerima manfaat tetapi juga sebagai aktor aktif dalam membangun lingkungan yang lebih baik. Keterlibatan ini juga memperkuat ikatan sosial dalam komunitas.

7. Reputasi dan Citra Perusahaan:

Melalui pengabdian ini, citra PT Krisna Holding sebagai perusahaan yang peduli terhadap masyarakat semakin kuat. Hal ini berpotensi menarik pelanggan baru dan meningkatkan loyalitas pelanggan yang sudah ada. Citra positif ini sangat penting dalam era informasi yang cepat dan transparan.

8. Rencana Keberlanjutan:

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa terdapat kebutuhan untuk melanjutkan dan memperluas program sosialisasi. Mengingat hasil positif yang dicapai, pengembangan program berkelanjutan akan memberikan manfaat yang lebih besar dan mendalam bagi masyarakat.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini tidak hanya mencapai tujuan awalnya, tetapi juga menciptakan peluang untuk pertumbuhan dan kolaborasi yang lebih luas antara PT Krisna Holding dan masyarakat. Dengan adanya dukungan dan keterlibatan dari semua pihak, kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan, memberikan dampak positif bagi semua yang terlibat.

D. Penutup

Kesimpulan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui sosialisasi pelayanan berkualitas yang dilaksanakan oleh PT Krisna Holding Company telah berhasil mencapai berbagai tujuan yang diharapkan. Melalui pendekatan yang melibatkan workshop, seminar, dan interaksi langsung, program ini tidak hanya meningkatkan pengetahuan dan keterampilan masyarakat, tetapi juga memperkuat hubungan antara perusahaan dan komunitas.

Hasil dari kegiatan ini menunjukkan adanya peningkatan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pelayanan yang baik, serta keterampilan praktis yang dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Keterlibatan aktif masyarakat dalam program ini juga menciptakan rasa kepemilikan yang lebih besar terhadap lingkungan sosial mereka.

Selain itu, kegiatan ini telah memberikan dampak positif pada reputasi PT Krisna Holding sebagai perusahaan yang peduli terhadap tanggung jawab sosial. Citra positif ini berpotensi mendukung pertumbuhan perusahaan di masa depan.

Secara keseluruhan, pengabdian ini tidak hanya memberikan manfaat langsung bagi peserta, tetapi juga menciptakan sinergi yang berkelanjutan antara perusahaan dan masyarakat. Dengan keberlanjutan program ini, diharapkan dampak positif yang telah dicapai dapat terus berkembang,

memberikan kontribusi yang lebih besar bagi kesejahteraan masyarakat dan keberhasilan perusahaan.

Saran

1. Peningkatan Program Berkelanjutan:

Disarankan agar PT Krisna Holding mengembangkan program sosialisasi pelayanan berkualitas secara berkelanjutan, dengan penjadwalan rutin untuk workshop dan pelatihan. Hal ini dapat membantu menjaga momentum dan memperdalam pemahaman masyarakat.

2. Kolaborasi dengan Stakeholder Lain:

Membangun kemitraan dengan pemerintah, organisasi non-pemerintah, dan komunitas lokal untuk memperluas jangkauan dan dampak program. Kolaborasi ini dapat memberikan perspektif dan sumber daya tambahan.

3. Penyediaan Materi Ajar yang Aksesibel:

Mengembangkan materi ajar yang mudah diakses, seperti modul online atau video pembelajaran, sehingga lebih banyak orang dapat memanfaatkan informasi yang disampaikan dalam sosialisasi.

4. Evaluasi dan Umpan Balik Berkala:

Melakukan evaluasi berkala terhadap program yang telah dijalankan untuk mengidentifikasi kekuatan dan area yang perlu diperbaiki. Mengumpulkan umpan balik dari peserta juga akan

memberikan wawasan berharga untuk pengembangan program selanjutnya.

5. Peningkatan Promosi Kegiatan:

Meningkatkan promosi kegiatan sosialisasi melalui media sosial dan saluran komunikasi lainnya untuk menarik lebih banyak partisipasi dari masyarakat.

6. Pengembangan Jaringan Alumni:

Menciptakan jaringan alumni bagi peserta pelatihan untuk berbagi pengalaman dan praktik terbaik, serta mendukung satu sama lain dalam menerapkan keterampilan yang telah dipelajari.

7. Inovasi dalam Metode Pembelajaran:

Menerapkan metode pembelajaran yang lebih interaktif dan menarik, seperti simulasi atau studi kasus, untuk meningkatkan keterlibatan peserta selama sosialisasi.

8. Fokus pada Isu Khusus:

Mengidentifikasi isu-isu spesifik yang relevan bagi masyarakat lokal dan merancang program sosialisasi yang ditargetkan untuk mengatasi masalah tersebut, seperti pelayanan kesehatan atau pendidikan.

Dengan menerapkan saran-saran ini, diharapkan program pengabdian kepada masyarakat dapat terus berkembang dan memberikan dampak yang lebih besar, baik bagi PT Krisna Holding maupun masyarakat luas.

E. Daftar Pustaka

Darmawan Harefa, Murnihati Sarumaha,
Kaminudin Telaumbanua, Tatema

Telaumbanua, Baziduhu Laia, F. H.
(2023). Relationship Student

- Learning Interest To The Learning Outcomes Of Natural Sciences. *International Journal of Educational Research and Social Sciences (IJERSC)*, 4(2), 240–246. <https://doi.org/https://doi.org/10.51601/ijersc.v4i2.614>
- Fau, A. D. (2022b). Kumpulan Berbagai Karya Ilmiah & Metode Penelitian Terbaik Dosen Di Perguruan Tinggi. CV. Mitra Cendekia Media.
- Fau, Amaano., D. (2022). Teori Belajar dan Pembelajaran. CV. Mitra Cendekia Media.
- Gaurifa, M., Harefa, D., (2023). Development Of A Cartesian Coordinate Module To The Influence Of Implementing The Round Club Learning Model On Mathematics Student Learning Outcomes. *Afore: Jurnal Pendidikan Matematika*, 2(2), 45–55
- Grönroos, C. (2007). Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition. *Journal of Services Marketing*, 21(3), 173-184. <https://doi.org/10.1108/08876040710745208>
- Halawa, S., & Darmawan Harefa. (2024). THE INFLUENCE OF CONTEXTUAL TEACHING AND LEARNING BASED DISCOVERY LEARNING MODELS ON ABILITIES STUDENTS' MATHEMATICAL PROBLEM SOLVING. *Afore : Jurnal Pendidikan Matematika*, 3(1), 11-25. <https://doi.org/10.57094/afore.v3i1.1711>
- Harefa, A., D. (2022). KUMPULAN STRATEGI & METODE PENULISAN ILMIAH TERBAIK DOSEN ILMU HUKUM DI PERGURUAN TINGGI.
- Harefa, D. (2017). Pengaruh Presepsi Siswa Mengenai Kompetensi Pedagogik Guru Dan Minatbelajar Siswa Terhadap Prestasi Belajar Ilmu Pengetahuan Alam (Survey pada SMK Swasta di Wilayah Jakarta Utara). *Horison Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Lingusitik*, 7(2), 49–73.
- Harefa, D. (2018). Efektifitas Metode Fisika Gasing Terhadap Hasil belajar Fisika Ditinjau dari Atensi Siswa (Eksperimen Pada Siswa Kelas VII SMP Gita Kirtti 2 Jakarta). *Faktor Jurnal Ilmiah Kependidikan* 5 (1), 35-48.
- Harefa, D. (2022). EDUKASI PEMBUATAN BOOKCAPTHER PENGALAMAN OBSERVASI DI SMP NEGERI 2 TOMA. *HAGA : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 69-73. Retrieved from <https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/HAGA/article/view/324>
- Harefa, D. (2022). EDUKASI PEMBUATAN BOOKCAPTHER PENGALAMAN OBSERVASI DI SMP NEGERI 2 TOMA. *HAGA : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 69-73. Retrieved

- from
<https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/HAGA/article/view/324>
- Harefa, D. (2023). The Relationship Between Students' Interest In Learning And Mathematics Learning Outcomes. *Afore: Jurnal Pendidikan Matematika*, 2(2), 1–11.
- Harefa, D., Laia, B., Laia, F., & Tafonao, A. (2023). SOCIALIZATION OF ADMINISTRATIVE SERVICES IN THE RESEARCH AND COMMUNITY SERVICE INSTITUTION AT NIAS RAYA UNIVERSITY. *HAGA : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 93-99. <https://doi.org/10.57094/haga.v2i1.928>
- Harefa, D., Laia, B., Laia, F., & Tafonao, A. (2023). SOCIALIZATION OF ADMINISTRATIVE SERVICES IN THE RESEARCH AND COMMUNITY SERVICE INSTITUTION AT NIAS RAYA UNIVERSITY. *HAGA : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 93-99. <https://doi.org/10.57094/haga.v2i1.928>
- Harefa, D., Murnihati Sarumaha, Amaano Fau, Kaminudin Telaumbanua, Fatolosa Hulu, Baziduhu Laia, Anita Zagoto, & Agustin Sukses Dakhi. (2023). INVENTARISASI TUMBUHAN HERBAL YANG DI GUNAKAN SEBAGAI TANAMAN OBAT KELUARGA. *HAGA : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 11-21. <https://doi.org/10.57094/haga.v2i2.1251>
- Karunia Gea, & Nonozisokhi Gea. (2023). SOSIALISASI BUDIDAYA TANAMAN PINANG BETARA (ARECA CATECHU L) (PENGOLAHAN LAHAN, PEMELIHARAAN DAN PANEN) DI DESA OMBOLATA KECAMATAN AFULU KABUPATEN NIAS UTARA. *HAGA : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 105 - 110. <https://doi.org/10.57094/haga.v2i1.938>
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. (2020). *Pedoman Implementasi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*. Jakarta: Kemdikbud.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. (2021). *Pedoman Pengabdian kepada Masyarakat*. Retrieved from www.kemdikbud.go.id
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Laia, B. (2023). KEHIDUPAN SESEORANG DIKAT OLEH HUKUM ADAT (PRA-KELAHIRAN) DESA TIGASERANGKAI, KECAMATAN LAHOMI, KABUPATEN NIAS BARAT. *HAGA : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 111-116.

- <https://doi.org/10.57094/haga.v2i1.1023>
- Martiman S. Sarumaha. (2023). SOSIALISASI DAMPAK ILMUWAN KEPADA MASYARAKAT SEBAGAI WUJUD KEMANDIRIAN BANGSA. HAGA : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 2(1), 50 - 55. <https://doi.org/10.57094/haga.v2i1.922>
- McKinsey & Company. (2021). *How Companies Can Build a Customer-Centric Culture*. Retrieved from www.mckinsey.com
- Nonozisokhi Gea, & Karunia Gea. (2023). BUDIDAYA TANAMAN PINANG (ARECA CATECHU L) SPESIFIK TEKNIK PEMBIBITAN DI DESA OMBOLATA KECAMATAN AFULU. HAGA : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 2(1), 100 - 104. Retrieved from <https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/HAGA/article/view/936>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- PT Krisna Holding Company. (2023). *Laporan Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat* (Unpublished internal report).
- Sarumaha, M. S. (2023). MASYARAKAT YANG KREATIF, INOVATIF, KRITIS DAN BERKARAKTER DI ERA DIGITAL UNTUK MEMBANGUN DAERAH, BANGSA DAN NEGARA. HAGA : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 1(2), 115 - 119. <https://doi.org/10.57094/haga.v1i2.621>
- Sarumaha, M. S. (2023). MENDAYAGUNAKAN TEKNOLOGI DAN KEARIFAN LOKAL SEBAGAI SUMBER KREASI DAN INOVASI KERJA. HAGA : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 1(1), 32 - 35. <https://doi.org/10.57094/haga.v1i1.622>
- Sarumaha, M., Laia, B., Harefa, D., Ndraha, L. D. M., Lase, I. P. S., Telaumbanua, T., Hulu, F., Laia, B., Telaumbanua, K., Fau, A., & Novialdi, A. (2022). BOKASHI SUS SCROFA FERTILIZER ON SWEET CORN PLANT GROWTH. HAGA : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 1(1), 32-50. <https://doi.org/10.57094/haga.v1i1.494>
- Sarumaha, W, F. (2023). Analisis Kemampuan Pemecahan Masalah Matematis Pada Materi Perpangkatan Dan Bentuk Akar Ditinjau Dari Minat Belajar Siswa Kelas Ix Di Smps Kristen Bnkp Telukdalam Ta. 2022/2023. Afore: *Jurnal Pendidikan Matematika*, 2(2), 12–26.
- Tatema Telaumbanua, Fatolosa Hulu, & Baziduhu Laia. (2023). SOSIALISASI PROGRAM KERJA KEGIATAN

PENGABDIAN KEPADA World Health Organization. (2020). *Service*
MASYARAKAT DI DESA *Delivery and Organization of Care.*
GOLADANO. HAGA : Jurnal Retrieved from www.who.int
Pengabdian Kepada Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D.
Masyarakat, 1(2), 125 - 128. D. (2017). *Services Marketing:*
<https://doi.org/10.57094/haga.v1i2.71> *Integrating Customer Focus Across the*
2 *Firm* (7th ed.). McGraw-Hill.