



JEM Jurnal Equilibrium Manajemen
Online iSSN : 2460-2299

November 2020, Volume-6 iSSUE-2

DAFTAR ISI

Reinaldi Pangaribua, M.Ardi Nupi Hasyim, Ega Nurmala Chaerudi), Karmila Putri Amin	Peran Sistem Pengendalian Manajemen Pada Prestasi Karyawan Berdasarkan Kinerja Karyawan di PT Explorindo1-11
Assyfa Rizka Awalia, Dilla Fania, Diah Utami Setyaningrum	Pengaruh Teamwork Terhadap Kinerja Karyawan (Study Kasus Pada PT. XYZ Jatinangor) 12-19
Yeni Hernawati, Nanda Pramayasti Mulyadi, Trida Lestari, Daifulloh Faidz Rabbani	Evaluasi Sistem Pengendalian Stock Barang Jadi Di Gudang PT.Indocare Citra Pasifik Group 20-27
Delia, Mega Sandy, Reva Dwina Sefira, Andre Yulianto	Analisis Sistem Pengendalian Manajemen Dalam Upaya Meningkatkan Daya Saing (Study Kasus Pada Toserba Borma Majalaya)28-38
Kirana Vallennia, Atik Atikah, Fitri Nur Azijah	Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT.Sinar Sosro Rancaekek39-49
Naiyun Untung Utama, Dewi Rahayu Miyanti	Analisis kualitas pelatihan pegawai Pada kantor camat menyuke..50-60
Maulana Filani Rizal, Bahrunnawi	Strategi Pengembangan Pegawai Pada Dinas Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Ketapang 51-57
Dina Octaviani, Norberta Suryati	Analisis Mutu Pelayanan Pegawai Bappeda Kabupaten Landak (Studi Kasus Pada Bidang Pengendalian Pembangunan Data Dan Litbang) 58-68
Ery Niswan, Radas	Analisis Persepsi Anggota Terhadap Sistem Pemberian Kredit Pada Koperasi Simpan Pinjam CU Pancur Kasih Tempat Pelayanan Ledo 69-77
Aisyah, Emy Supriyansyah	Analisis Stress Kerja Pegawai Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Kapuas Hulu.....78-86

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, akhirnya E-jurnal equilibrium Manajemen volume 6 nomor 2 November 2020 dapat diterbitkan. Pada terbitan edisi kali ini dosen Fakultas Ekonomi mengirimkan tulisan hasil riset terbaru untuk diterbitkan di jurnal ini. Kedepan dengan semakin eksisnya jurnal ini diharapkan banyak pihak-pihak lain baik di Kalimantan Barat ataupun dari daerah lain dapat menyumbangkan tulisannya untuk diterbitkan pada jurnal ekonomi equilibrium.

Dalam terbitan kali ini lingkungan tulisan meliputi beberapa kabupaten dan kota yang ada di provinsi dalam dan luar Kalimantan Barat. Ragam materi tulisan meliputi Manajemen Pemasaran, MSDM dan Manajemen Keuangan.

Akhirnya diucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penerbitan jurnal ini. Semoga jurnal ini bermanfaat.

Penyunting

E-JURNAL EQUILIBRIUM MANAJEMEN

Editor-In-Chief:

Adi Mursalin

Co-Editor-In-Chief:

Dina Oktafiani

Editor:

Adiyath Randy

Dami

Melya Yosita

Reviewer:

Wahyu Laksana (Universitas Negeri Tanjungpura)

M. Hanafi A. Syukur (Universitas Negeri Tanjungpura)

Rahmatullah Rizieq (Universitas Panca Bhakti)

Zalfiwan (Universitas Panca Bhakti)

Adi Mursalin (Universitas Panca Bhakti)

Razak Alqadrie (Politeknik Negeri Pontianak)

Pelaksana Tata Usaha :

Hilman

Alamat penyunting dan tata usaha : Gedung D, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti Pontianak, Jl. Komyos Sudarso Pontianak 78113 Telpn (0561) 772627, 776820, langganan 2 nomor setahun Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah) untuk dapat berlangganan dapat menghubungi sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Panca Bhakti.

Jurnal Ekonomi Equilibrium diterbitkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Panca Bhakti Pontianak. Dekan : Zulfahmi, Pembantu Dekan I : Aisyah, Pembantu Dekan II : Febriati, Pembantu Dekan III : Renny Wulandari.

STRATEGI PENGEMBANGAN PEGAWAI PADA DINAS PEMUDA DAN OLAHRAGA KABUPATEN KETAPANG

Maulana Filani Rizal ¹⁾, Bahrunnawi ²⁾

¹⁾Program Studi Manajemen, Universitas Panca Bhakti Pontianak

²⁾Program Studi Manajemen, Universitas Panca Bhakti Pontianak

maulanafilanirizal@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to study how the employee development strategy at the youth and sports department of Ketapang Regency. The research method that I use in this study is a quantitative research method in which the results of research can be found in the form of numbers or research results that assume the intended purpose, can be understood outside the researcher, can be accessed and discussed. The population in this study were all employees at the Department of Youth and Sports, ASN, and the best as many as 57 people. In this study, samples taken using a technique that was sampled, namely by taking respondents who were only civil servants. Thus the sample in this study were employees of the Department of Youth and Sports of Ketapang Regency, as many as 39 people. Based on the results of the analysis, the highest average score obtained is 56.66, which is the agreed answer. The employee development strategy at the Department of Youth and Sports of Ketapang Regency is right because more than a sample of ASNs working there agree with the various employee development strategies implemented.

Keywords : *Employee Development, ASN*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi pengembangan pegawai pada dinas pemuda dan olahraga kabupaten ketapang. Metode penelitian yang penulis pergunakan dalam penelitian ini adalah Metode penelitian kuantitatif dimana hasil penelitian dapat disajikan dalam bentuk angka-angka atau merupakan pendekatan yang berasumsi bahwa realitas adalah objektif, terpisah di luar peneliti, dapat diamati dan diukur. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai di Dinas Pemuda dan Olahraga baik ASN maupun honorer sebanyak 57 orang. Pada penelitian ini, penarikan sampel menggunakan teknik penarikan sampel bertujuan, yaitu dengan mengambil responden yang hanya berstatus pegawai negeri sipil. Dengan demikian sampel dalam penelitian ini adalah pegawai pns pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Ketapang yaitu sebanyak 39 orang. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh total rata-rata skor persentase tertinggi sebesar 56,66 yaitu jawaban setuju. Jadi berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa strategi pengembangan pegawai pada Dinas Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Ketapang sudah tepat karena lebih dari setengah sampel ASN yang bekerja disana menyatakan setuju dengan berbagai strategi pengembangan pegawai yang diterapkan.

Kata Kunci : Pengembangan Pegawai, ASN

PENDAHULUAN

Era globalisasi menuntut persaingan sumber daya manusia dalam dunia organisasi. Salah satunya adalah persaingan dalam mempersiapkan pegawai yang handal, berkualitas dan dapat mengikuti pesatnya perkembangan teknologi. Hal ini merupakan keniscayaan yang tidak dapat dipungkiri. Sumber daya manusia merupakan bidang yang tidak kalah pentingnya dalam persaingan tersebut.

Pada organisasi publik seperti pemerintah, sumber daya manusia ditujukan pada pengembangan pegawai negeri sipil yang dapat memberikan pelayanan pada masyarakat secara adil dan merata, menjaga persatuan dan kesatuan bangsa dengan penuh kesetiaan kepada Pancasila dan Undang- Undang Dasar 1945. Sebagaimana termasuk dalam Undang-Undang 43 Tahun 1999 Pasal 3 (1) yang menjelaskan bahwa Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan.

Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Ketapang dibentuk pada tahun 2016, usianya baru satu tahun. Pembentukan dinas ini merupakan pengembangan atau pemekaran dari dinas sebelumnya yaitu Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Ketapang, sehingga staf pegawai di Dinas Pemuda dan Olahraga merupakan para pegawai di dinas sebelumnya. Saat ini, jumlah pegawai Dinas Pemuda dan Olahraga secara keseluruhan sebanyak 57 orang. Berikut jumlah pegawai Dinas Pemuda Olahraga kabupaten Ketapang berdasarkan Status dan Jabatan:

Tabel 1.1 Jumlah Pegawai Dinas Pemuda Olahraga Kabupaten Ketapang Berdasarkan Status dan Jabatan

No.	Status	Jumlah Pegawai	Jabatan
1.	PNS	1 Orang	Kepala Dinas
2.	PNS	1 Orang	Sekretaris Dinas
2.	PNS	3 Orang	Kepala Bidang
3.	PNS	6 Orang	Kepala Seksi
4.	PNS	2 Orang	Kepala Sub. Bagian
5.	PNS	26 Orang	Staf
6.	Honorer	18 Orang	-
	Total PNS	39 Orang	
	Total Pegawai Honorer	18 Orang	
	Total Pegawai	57 Orang	

Sumber : Dinas Pemuda dan Olahraga Ketapang (2018)

Melihat data pada Tabel 1.1 bahwa jumlah honorer sebanyak 18 orang, artinya bahwa dinas ini masih kekurangan pegawai yang berstatus PNS, untuk memenuhi hal tersebut

maka diperbantukan oleh tenaga honorer. Secara pengalaman bagi pegawai PNS tidak ada kendala, namun secara manajemen terdapat permasalahan. Permasalahan yang dapat dilihat pada dinas ini yaitu:

1. Tugas manajemen menjadi lebih kompleks sehingga perlunya pengembangan sumber daya manusia dengan tugas yang lebih banyak.
2. Pengembangan kompetensi diperlukan mengingat bidang kepemudaan maupun olahraga menghadapi permasalahan yang serius untuk ditangani, misalnya: penyalahgunaan obat, narkoba, dan lainnya.
3. Besarnya hambatan Dinas Pemuda Olahraga dalam mengembangkan pegawai yang terbentur oleh birokrasi maupun hukum, khususnya izin belajar bagi para staf.

KAJIAN PUSTAKA

Untuk memudahkan dalam menjelaskan pengertian tentang pengembangan pegawai, maka terlebih dahulu perlu adanya penjelasan tentang sumber daya manusia. Sumber daya manusia adalah kemampuan dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu, perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya. Sumber daya manusia meliputi semua orang yang berstatus sebagai anggota dalam organisasi yang masing-masing memiliki peran dan fungsi (Siagian, 2002:181). Sumber daya manusia adalah pengakuan terhadap pentingnya satuan kerja organisasi untuk pencapaian tujuan organisasi dan pemanfaatan berbagai fungsi untuk menjamin bahwa mereka digunakan secara efektif dan bijak agar bermanfaat bagi organisasi dan masyarakat.

Proctor, et al. (dalam Manullang, 2001:14) mengemukakan bahwa terdapat 13 manfaat nyata pengembangan pegawai, yaitu sebagai berikut: a) menaikkan rasa puas pegawai; b) pengurangan pemborosan; c) mengurangi ketidakhadiran dan turnover pegawai; d) memperbaiki metode dan sistem bekerja; e) menaikkan tingkat penghasilan; f) mengurangi biaya-biaya lembur; g) mengurangi biaya pemeliharaan mesin-mesin; h) mengurangi keluhan-keluhan pegawai; i) mengurangi kecelakaan-kecelakaan; j) memperbaiki komunikasi; k) meningkatkan pengetahuan serba guna pegawai; l) memperbaiki moral pegawai; dan m) menimbulkan kerja sama yang lebih baik.

Hasibuan (2016:72) mengemukakan bahwa pengembangan pegawai meliputi:

1. Pengembangan secara informal, yaitu karyawan/pegawai atas keinginan dan usaha sendiri melatih dan mengembangkan dirinya dengan mempelajari buku-buku literatur yang ada hubungannya dengan pekerjaan atau jabatannya. Pengembangan secara informal menunjukkan bahwa karyawan tersebut berkeinginan keras untuk maju dengan cara meningkatkan kemampuan kerjanya. Hal ini bermanfaat bagi organisasi karena prestasi kerja karyawan semakin besar, di samping efisiensi dan produktivitasnya juga semakin baik.
2. Pengembangan secara formal, yaitu karyawan/pegawai ditugaskan organisasi untuk mengikuti pendidikan atau latihan, baik yang dilakukan organisasi maupun yang dilaksanakan oleh lembaga-lembaga pendidikan atau pelatihan. Pengembangan secara formal dilakukan organisasi karena tuntutan organisasi saat ini ataupun masa datang, yang sifatnya non karier atau peningkatan karier seorang karyawan.

Pengertian mengenai ASN itu sendiri tertuang pada pasal 1 angka 1 UU No. 5 tahun 2014 yang menyebutkan bahwa ASN adalah profesi bagi PNS dan PPPK yang

bekerja pada instansi pemerintah. PNS menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, adalah orang yang bekerja untuk pemerintah atau negara. Menurut Kranenburg PNS adalah pejabat yang ditunjuk, jadi pengertian tersebut tidak termasuk terhadap mereka yang memegang jabatan mewakili seperti anggota parlemen, presiden dan sebagainya. Menurut Hasibuan (2016:158) sifat dari pengembangan pegawai adalah: untuk meningkatkan kemampuan pegawai agar dapat bekerja lebih baik melalui pengembangan yang mencakup pendidikan dan latihan yang disesuaikan dengan posisi pegawai itu tersebut.

Terbitnya Peraturan Pemerintah No. 11 Tahun 2017 tentang Manajemen ASN telah membawa transformasi baru terhadap tata kelola ASN di Indonesia. Transformasi tata kelola itu antara lain berupa pembinaan ASN yang dimulai dari sistem rekrutmen hingga pengangkatan dalam jabatan yang menekankan pada tiga aspek mutlak yakni kualifikasi, kompetensi, dan kinerja. Ketiga aspek dalam sistem merit ASN ini membawa pola perubahan pembinaan manajemen ASN yang selama ini berada pada konsep comfort zone bertransisi menjadi competitive zone. Adanya kompetensi sebagai salah satu syarat jabatan pimpinan tinggi yang harus dimiliki oleh ASN juga mengharuskan mereka memiliki kualifikasi wajib. Sesuai UU ASN, setiap pimpinan tinggi di suatu instansi harus memiliki tiga kompetensi dasar, yakni Kompetensi Manajerial, Kompetensi Teknis, dan Sosio Kultural.

METODELOGI PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Pendekatan ini disebut juga dengan pendekatan positivisme, dimana hasil penelitian dapat disajikan dalam bentuk angka-angka atau merupakan pendekatan yang berasumsi bahwa realitas adalah objektif, terpisah di luar peneliti, dapat diamati dan diukur.

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai di Dinas Pemuda dan Olahraga baik pns maupun honorer sebanyak 57 orang. Pada penelitian ini, penarikan sampel menggunakan teknik penarikan sampel bertujuan, yaitu dengan mengambil responden yang hanya berstatus pegawai negeri sipil. Dengan demikian sampel dalam penelitian ini adalah pegawai pns pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Ketapang yaitu sebanyak 39 orang.

Menurut Arikunto (2013), data yang diperoleh peneliti melalui angket diberi skor sesuai, kemudian dianalisis dengan cara dihitung rata-ratanya dan diinterpretasikan dalam kriteria sebagai berikut :

1. Rata-rata 1,00 – 1,80 termasuk kriteria interpretasi “sangat tidak baik.”
2. Rata-rata 1,81-2,60 termasuk kriteria interpretasi ”tidak baik.”
3. Rata-rata 2,61-3,40 termasuk kriteria interpretasi ”cukup baik.”
4. Rata-rata 3,41-4,20 termasuk kriteria interpretasi ”baik.”
5. Rata-rata 4,21-5,00 termasuk kriteria interpretasi ”sangat baik.”

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid, berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Dalam menentukan layak atau tidaknya suatu item yang digunakan, digunakan uji signifikansi valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Teknik pengujian SPSS sering digunakan untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi produk momen Pearson. Sementara uji reliabilitas dalam

penelitian ini menggunakan teknik *Cronbach Alpha*, semakin besar koefisien *Cronbach Alpha* yaitu mendekati nilai 1,0 maka semakin reliabel instrumen tersebut. Menurut Sudibyo (2005:72) bahwa kategori untuk menyatakan instrumen bersifat reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif berupa rata-rata. Perhitungan rata-rata dilakukan untuk mengetahui gambaran strategi pengembangan yang dilakukan oleh Dinas Pemuda dan Olah Raga kabupaten Ketapang. Rumus rata-rata yaitu frekuensi jawaban responden pada salah satu indikator dibagi banyaknya responden. Untuk menghitung rata-rata, penelitian menggunakan bantuan Software SPSS ver. 19.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, dan respon ASN dari 30 lembar kuesioner yang disebarakan mengenai strategi pengembangan pegawai pada Dinas Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Ketapang maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

Tabel 4.1 Rekapitulasi Rata-Rata Dari Tanggapan Responden

No	Kuesioner/Indikator	Persentase		
		Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	Mengikuti Pengembangan Melalui Pendidikan Dan Pelatihan Yang Diadakan Dinas Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Ketapang	0	56,7	43,3
2	Pendidikan dan Pelatihan yang pernah diikuti di Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Ketapang benar-benar meningkatkan kompetensi Pegawai	3,3	60,0	36,7
3	Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Ketapang mengadakan Seminar atau Workshop tentang kepemudaan dan olahraga bagi pegawai	3,3	73,3	23,3
4	Dinas Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Ketapang Memberikan Tugas Kerja Sebagai Bentuk Pelatihan .	13,3	53,3	33,3
5	Dinas Pemuda dan Olahraga secara berkala menilai prestasi saya dalam bekerja	0	60,0	40,0
6	Penilaian prestasi yang pernah dilakukan Dinas Pemuda dan Olahraga memotivasi Pegawai untuk lebih Giat berprestasi dalam bekerja	0	46,7	53,3
7	Penilaian prestasi kerja yang dilakukan di Dinas Pemuda dan Olahraga telah mendorong Pegawai untuk meningkatkan kualitas perilaku Pegawai	0	43,3	56,7
8	Penilaian Prestasi Pegawai Yang Dilakukan Dinas Pemuda Dan Olahraga Dengan Pengawasan Yang Baik.	0	66,7	33,3
9	Mutasi yang dilakukan di Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Ketapang dilakukan untuk mengembangkan kompetensi pegawai	3,3	60,0	36,7
10	Mutasi yang dilakukan pada Pegawai sebagai staf untuk memberikan kesempatan bagi pegawai untuk berkembang.		56,7	43,3
11	Mutasi yang dilakukan Dinas Pemuda dan Olahraga telah mendorong PNS meningkatkan produktivitas.	3,3	60,0	36,7
12	Mutasi yang dilakukan Dinas Pemuda dan Olahraga dilakukan lebih ketat dengan pertimbangan dan seleksi atas usulan dinas kepada Bupati	6,7	53,3	40,0
13	Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Ketapang melakukan	3,3	60,0	36,7

	promosi bagi PNS untuk mengikuti pelatihan			
14	Promosi dilakukan menunjang kemampuan saya agar lebih meningkat dalam bekerja	3,3	53,3	43,3
15	Promosi dilakukan telah meningkatkan motivasi berpretasi bagi PNS.	3,3	60,0	36,7
16	Promosi yang dilakukan Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Ketapang dilakukan berdasarkan evaluasi kinerja.	3,3	46,7	50,0
17	Dinas melakukan pengembangan diluar jam kerja dalam bentuk meningkatkan hubungan kekerabatan dan kekeluargaan antar PNS, misalnya kunjungan keluarga antar PNS bersifat informal.	6,7	53,3	40,0
18	Dinas pemuda dan olahraga kab. Ketapang memberikan fasilitas dengan baik untuk menunjang pengembangan pegawai.	3,3	53,3	43,3
19	Dinas Pemuda dan Olahraga Kab. Ketapang mengadakan kegiatan informal dalam bentuk pengajian keagamaan, arisan atau sebagainya yang berbentuk informal menunjang pengembang pegawai	6,7	60,0	33,3
		3,50	56,66	39,99

Berdasarkan penjumlahan pada Tabel 4.1 diperoleh total rata-rata skor persentase tertinggi sebesar 56,66 yaitu jawaban setuju. Jadi berdasarkan perhitungan di atas dapat dikatakan bahwa strategi pengembangan pegawai pada Dinas Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Ketapang sudah tepat karena lebih dari setengah sampel ASN yang bekerja disana menyatakan setuju dengan berbagai strategi pengembangan pegawai yang diterapkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Karakteristik sebagian besar responden secara umum sebagai berikut yaitu: berdasarkan umur lebih banyak yang berumur antara 31 sampai 35 tahun yaitu sebanyak 21 orang responden atau 70,% dan berdasarkan jenis kelamin lebih banyak yang berjenis kelamin wanita yaitu sebanyak 25 orang responden atau sebesar 83,33%, dan berdasarkan tingkat pendidikan lebih banyak yang berpendidikan SLTA yaitu sebanyak 18 orang responden atau sebesar 60%.
2. Berdasarkan uji validitas semua pernyataan dinyatakan valid sedangkan berdasarkan uji reliabilitas semua jawaban reliabel.
3. Berdasarkan penjumlahan diperoleh total rata-rata skor sebesar 36,90 dengan nilai rata-rata secara keseluruhan 3,08 Jadi, berdasarkan perhitungan di atas dapat dikatakan bahwa strategi pemasaran dalam meningkatkan volume penjualan pada Pal Mart masuk dalam kategori tinggi, dengan skor sebesar 3,08 berada pada rentang 2,51 – 3,25.

Dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai strategi pemasaran dalam meningkatkan volume penjualan pada Pal Mart, maka penulis menyarankan :

1. Pimpinan atau instansi harus melakukan cara agar dapat meningkatkan strategi pemasaran dalam meningkatkan volume penjualan pada Pal Mart.
2. Bagi para pegawai sebaiknya mempertahankan strategi pemasaran yang sudah tinggi atau lebih ditingkatkan lagi .

DAFTAR PUSTAKA

- Asrori, Mohammad. 2009. Penelitian Tindakan Kelas. Bandung : CV. Wacana Prima
- Adrian Sutedi (2010). Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik, Jakarta: Sinar Grafika.
- Aw Suranto. 2010. Komunikasi Sosial Budaya. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Atep Adya Barata. 2003. Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta : Elex Media. Komputindo
- Freddy Rangkuti, 2009, Strategi Promosi Yang Kreatif, edisi pertama, cetakan pertama, Penerbit : Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2008. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/M.PAN/2004 tentang Pedoman Pelayanan Publik.
- Kotler, Philip, 2002 Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium Jilid 1 Prebalindo: Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi. Aksara.
- Nasution, 2002. Metode Research : Penelitian Ilmiah, Jakarta, PT. Bumi Aksara
- Philip Kotler 2003, Manajemen Pemasaran – Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Jilid I – II, Edisi Bahasa Indonesia, Salemba Empat, Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2011. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. 2004. Metode dan Teknik Menyusun Tesis. Cetakan Pertama. Bandung : Alfabeta.
- Ratminto. Atik Septi Winarsih. 2007. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka. Belajar.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Supranto. 2006. Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen. Jakarta: Rineka Cipta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2011. Metode Penelitian Survey. Pustaka LP3ES. Jakarta
- Trianto, 2007. Model-Model Pembelajaran Inovatif Berorientasi Konstruktivistik. Jakarta : Prestasi Pustaka
- Tjiptono Fandy & Anastasia Diana. (2003). Total Quality Management. Penerbit. Andi. Yogyakarta.
- Wijaya Tony, 2011. Cepat Menguasai SPSS 19 untuk Olah dan Interpretasi data penelitian skripsi. Universitas Atma Jaya Yogyakarta : Yogyakarta.
- Munaldus, et al, Kendaraan menuju Kemakmuran: Praktik Bisnis Sosial Model Indonesia. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012.
- Rahardjo, Dawam. 25 Koperasi Besar Indonesia. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2011.