

EFEKTIFITAS KINERJA DOSEN TERHADAP PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN MUTU KEGIATAN BELAJAR MENGAJAR

Sukriadi¹, Nurlin²

^{1,2}Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik YAPIS Biak

Email: nurlinlin66@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu, wawancara, observasi, dan studi pustaka. Teknik analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (IISIP) Yapis Biak sudah maksimal dalam melakukan pelayanan terhadap mahasiswa/i dengan berupaya memberikan pelayanan yang terbaik tentunya dengan standar-standar yang ada dan metode-metode pelayanan/pembelajaran yang dianggap efektif dan efisien dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab sebagai tenaga pengajar/dosen. Namun pada beberapa kasus dan masalah yang didapatkan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan bahwa berbicara mengenai efektifitas kinerja belum efektif dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab sebagai tenaga pengajar/dosen.

Kata Kunci: Efektifitas, Kinerja Dosen, Pelayanan.

PENDAHULUAN

Kesuksesan dalam membangun suatu perguruan tinggi di jaman yang sudah modern ini tidak hanya pada *performance* perguruan tinggi itu saja, tetapi juga dipengaruhi oleh lingkungan eksternal, yaitu lingkungan strategi dimana kompetisi terus menerus terjadi tanpa henti. Dalam melaksanakan misi dan fungsi pokoknya membutuhkan sumber daya baik yang dapat diraba atau yang tidak dapat diraba yang dibutuhkan juga oleh perguruan tinggi yang lain agar tetap *survive* dalam

kompetensi. Dalam melaksanakan misi dan fungsi pokoknya, perguruan tinggi dalam berbagai bentuknya (universitas, sekolah tinggi, dan politeknik), memerlukan *resources* baik yang bersifat tangible maupun yang intangible yang juga diperlukan oleh perguruan tinggi lain. Perguruan tinggi juga harus berkompetisi dengan perguruan tinggi lainnya dalam mengentaskan lulusan yang dihasilkan, produk ilmu pengetahuan yang diciptakan dan berbagai hal lain yang merupakan produk yang diperlukan dan ditawarkan kepada masyarakat.



Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 tahun 2003 pasal (19) menyebutkan bahwa pendidikan tinggi merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program pendidikan diploma, serjana, magister, spesialis, dan doktor yang diselenggarakan oleh pendidikan tinggi. Dan pada pasal 24 ayat (2) berbunyi bahwa perguruan tinggi memiliki otonomi untuk mengelola sendiri lembaganya sebagai pusat penyelenggaraan pendidikan tinggi, penelitian ilmiah, dan pengabdian kepada masyarakat. Berkenaan dengan pendanaan, ayat (3) berbunyi perguruan tinggi dapat memperoleh sumber dana dari masyarakat yang pengelolaannya dilakukan berdasarkan prinsip akuntabilitas publik.

Perguruan Tinggi Swasta merupakan salah satu alternatif pilihan bagi siswa yang ingin melanjutkan pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi selain perguruan tinggi Negeri. Jumlah PTS sangat banyak dan menyebar diseluruh wilayah. Menurut UU No. 12 Tahun 2012 tentang

Pendidikan Tinggi, Perguruan Tinggi Swasta adalah perguruan tinggi yang didirikan dan/atau diselenggarakan oleh masyarakat dengan membentuk badan penyelenggara berbadan hukum yang berprinsip nirlaba, misalnya yayasan. Dibentuknya perguruan tinggi bukan tanpa tujuan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012, pada pasal 1 poin ke-2, tertulis bahwa tujuan perguruan tinggi ialah untuk menyelenggarakan pendidikan tinggi yang mencakup program diploma, program serjana, program magister, program doktor, dan program profesi, serta program spesialis, berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia. Selain itu perguruan tinggi juga mempunyai pengertian pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi dari pada pendidikan sekolah. Perguruan tinggi di sini adalah akademik dan/atau profesional dalam sejumlah disiplin ilmu tertentu (H. Basir Barthos, 1992:25). Menurut Cony R. Semiawan (1998:12) secara umum tugas penyelenggaraan pendidikan tinggi saat ini bertambah berat karena paradigma baru seperti akuntabilitas, kualitas pendidikan,



otonomi dan evaluasi diri pendidikan tinggi dipersyaratkan oleh masa depan yang menuntut aktualisasi keunggulan kemampuan manusia secara optimal, yang sementara ini masih “ tersembunyi “ dalam diri (hidden excellence in personhood). Prinsip-prinsip sebagaimana tersebut di atas dihadang oleh berbagai masalah krusial dalam strategi pengembangannya. Peradaban baru yang dijanjikan oleh abad baru ke 21 menuntut perguruan tinggi untuk mampu menciptakan lulusan perguruan tinggi untuk berkinerja, sehingga dapat bertahan (survive) dan berkembang mencapai aktualisasi keunggulan secara optimal. Namun pada dasarnya strategi dalam mencapai cita-cita tersebut banyak ditentukan oleh visi dan kebijaksanaan (policy) pengambil keputusan dalam proses pengembangan pendidikan tinggi di perguruan tinggi bersangkutan (pimpinan perguruan tinggi).

Menurut Beni (2016 : 69) Efektifitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur

dari organisasi. Efektifitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor public sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan. Menurut Edison dkk (2016 : 195) dimensi kinerja terdiri dari : Target, merupakan indikator terhadap pemenuhan jumlah barang, pekerjaan atau jumlah uang yang dihasilkan.

Secara khusus tugas perguruan tinggi dapat kita lihat dalam PP No. 30 tahun 1990 tentang Perguruan Tinggi. Dalam ketentuan umum, Pasal 1 ayat 2 : “ Perguruan Tinggi adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan Pendidikan Tinggi “. Selanjutnya dalam mukadimah Keputusan Menteri Pendidikan Tinggi Nasional nomor 603/O/2001 dinyatakan tugas perguruan tinggi adalah : berperan aktif dalam perbaikan dan pengembangan kualitas kehidupan dan kebudayaan, pengembangan ilmu pengetahuan, dan pengembangan pengertian dan



kerjasama internasional untuk mencapai kedamaian dunia dan kesejahteraan lahir dan batin umat manusia berkelanjutan. Disitu dijelaskan bahwa selain diberi tugas untuk menyelenggarakan pendidikan tinggi, perguruan tinggi juga mengemban tugas pengembangan dan peningkatan sumber daya manusia, pengembangan kerjasama internasional, kedamaian dunia dan kesejahteraan lahir batin umat manusia.

Selanjutnya menurut Conny R. Semiawan (1998:33) pendidikan tinggi antara lain berfungsi untuk mempersiapkan peserta didik menjadi manusia yang memiliki perilaku, nilai dan norma sesuai sistem yang berlaku sehingga mewujudkan totalitas manusia yang utuh dan mandiri sesuai tata cara hidup bangsa. Dalam penelitian ini, peneliti ingin menyoroti wewenang para pengambilan kebijakan di perguruan tinggi yang berkaitan langsung dalam kewenangannya menentukan kebijakan kerjasama luar negeri disatuan pendidikan perguruan tinggi untuk menguji sejauh mana peran pengambilan kebijakan di Perguruan

Tinggi dalam upaya peningkatan kerjasama luar negeri. Mengenai kewenangan penentuan kebijakan ini, PP No. 30 tahun 1990 Bab I Pasal 1 ayat 8 tentang ketentuan umum mengatur sabagai berikut : “ Perangkat kewenangan tertinggi dalam penentuan kebijakan adalah pimpinan perguruan tinggi sebagaimana ditetapkan di perguruan tinggi masing-masing”. Para pimpinan perguruan tinggi dengan wewenangnya bertugas untuk mengembangkan perguruan tingginya ke luar dan ke dalam berdasarkan pedoman tertentu yang disebut status, yang termaktub dalam Bab I Pasal 1 ayat 7 tentang aturan umum perguruan tinggi yang berbunyi: “ Status adalah suatu pedoman dasar penyelenggaraan kegiatan yang dipakai sebagai acuan untuk merencanakan, mengembangkan program dan penyelenggaraan kegiatan fungsional sesuai dengan tujuan perguruan tinggi yang bersangkutan, berisi dasar yang dipakai sebagai rujukan pengembangan peraturan umum, peraturan akademik dan prosedur operasional yang berlaku di perguruan tinggi yang bersangkutan”.



Perguruan tinggi Swasta (PTS) adalah perguruan tinggi yang dimiliki dan dikelola oleh perorangan atau kelompok/yayasan tertentu. Umumnya, perguruan tinggi negeri (PTN) mendapat subsidi dari pemerintah dalam pengelolaan dan pelaksanaan pendidikan. Berbeda dengan perguruan tinggi swasta (PTS), pembiayaan pengelolaan dan pelaksanaan pendidikan menjadi tanggung jawab perguruan tinggi yang bersangkutan sepenuhnya. Pemerintah hanya bertugas sebagai pengawas dan pemberi ketentuan kurikulum dalam proses pembelajaran dengan undang-undang yang berlaku. Pemerintah mengawasi dengan adanya lembaga bimbingan dan pengawasan atas penyelenggaraan Perguruan Tinggi Swasta (PTS) yang pada mulanya bernama Lembaga Perguruan Tinggi Swasta (LPTS) dan kemudian di ubah menjadi Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI). Dilihat dari sisi kinerja Perguruan Tinggi Swasta di Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (IISIP) Yapis Biak masih dapat dikategorikan kurang efektif disebabkan beberapa faktor penghambat sebagai

berikut : dilihat dari sumber daya manusianya, peneliti menilai masih kurang konsistennya terhadap waktu pelayanan yang merupakan tanggung jawab setiap para dosen, kehadiran dalam proses belajar mengajar tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, kurangnya motivasi belajar yang diberikan dosen kepada mahasiswa dan kegiatan akademik yang begitu ketat. Namun bukan hanya faktor kinerja Perguruan Tinggi Swasta (PTS) yang menghambat dalam meningkatkan Mutu Kegiatan Belajar Mengajar terdapat pula faktor - faktor lainnya seperti sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk mendukung baik pelayanan maupun kegiatan belajar mengajar mahasiswa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di IISIP Yapis Biak (IYB). Alasan memilih Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (IISIP) Yapis Biak karena merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di Kabupaten Biak Numfor. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif karena data yang



penulis kumpulkan adalah data dalam bentuk kata - kata, kalimat, maupun pencatatan dokumen artinya permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini tidak dituangkan dalam bentuk bilangan atau angka statistik melainkan masih dalam bentuk kualitatif yang memiliki arti lebih kaya dari sekedar angka relevansi atau frekuensi. Sumber data dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu, wawancara, observasi, dan studi pustaka. Teknik analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektifitas Kinerja Perguruan Tinggi Swasta (PTS) Terhadap Pelayanan Dalam Meningkatkan Mutu Kegiatan Belajar Mengajar Di Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (IISIP) Yapis Biak.

Berhasil tidaknya kinerja yang telah dicapai oleh organisasi tersebut di pengaruhi oleh kinerja karyawan secara

individu maupun secara kelompok. Dengan asumsi semakin baik kinerja karyawan maka kinerja organisasi akan semakin baik pula. Menurut Mangkunegara (2011:75) menyebutkan indikator dari kinerja karyawan adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Kerja : seberapa baik seorang karyawan mengajarkan apa yang seharusnya dikerjakan.
2. Kuantitas Kerja : seberapa lama seseorang pegawai bekerja dalam satu harinya.
3. Pelaksanaan Tugas : seberapa jauh karyawan melakukan pekerjaan dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
4. Tanggung Jawab : kesadaran akan kewajiban melakukan pekerjaan dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

Kepada setiap informan diajukan beberapa pertanyaan yang menyangkut efektivitas kinerja perguruan tinggi swasta (PTS) terhadap pelayanan dalam meningkatkan mutu kegiatan belajar mengajar di Institut Ilmu Sosial dan



Ilmu Politik (IISIP) Yapis Biak dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada responden sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa/i sudah efektif dalam menjalankannya ?

“Berdasarkan pertanyaan diatas bapak Drs. Djamil Hasim.,M.Si selaku Pimpinan/Rektor mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan berupaya yang terbaik tentunya dengan strandar-standar yang ada untuk memenuhi kepentingan khususnya proses belajar mengajar”.

“Adapun tanggapan dari bapak Hermanu Iriawan, S.E., M.Si selaku Wakil Rektor II, menjawab bahwa untuk saat ini dimasa pandemi dikatakan bahwa tidak efektif dalam pelayanannya karna harus menggunakan metode daring dengan alasan bahwa responden sendiri sebagai

tenaga pengajar (dosen) harus belajar bagaimana menggunakan media pembelajaran zoom, google meet dll, yang sedang berkembang dimasa pandemi sekarang ini. Selanjutnya responden mengatakan bahwa yang lebih efektif adalah tatap muka (luring) karena tidak semua mahasiswa/i mampu mengakses media pembelajaran daring”.

“Begitupun tanggapan dari bapak Mohamad Sudi, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, responden menjawab bahwa pelayanan dimasa pandemik saat ini secara nyata dikatakan tidak efektif, untuk 100% tidak bisa dilakukan, karena banyak kendala-kendala yang harus dihadapi”.

Berdasarkan pernyataan diatas mengenai efektifitas pelayanan yang telah dikemukakan oleh responden



dalam penelitian ini, untuk mengukur berhasil tidaknya kinerja yang telah dilakukan oleh tenaga pengajar/dosen tentunya dilihat dari kepuasan mahasiswa/i itu sendiri. Namun pada kenyataannya peneliti mendapatkan kasus mengenai efektifitas pelayanan yang dikemukakan oleh mahasiswa/i sendiri yang menjadi responden dalam penelitian ini. Adapun tanggapan dari mahasiswa/i tersebut sebagai berikut:

“Jika berbicara mengenai pelayanan baik pelayanan dalam proses belajar mengajar dan pelayanan administrasi. Dari 6 mahasiswa/i yang menjadi responden menanggapi bahwa berdasarkan pelayanan yang diberikan baik secara luring (offline) maupun metode daring (online) dianggap belum efektif dengan alasan bahwa pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi hak dari mahasiswa/i”.

Terkait dengan pernyataan mahasiswa/i di atas jika dilihat dari indikator kinerja poin pertama menurut Mangkunegara (2011:75) yaitu kualitas kerja yang mana merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisien suatu pekerjaan. Kinerja dosen juga merupakan faktor yang penting dalam upaya menjamin manajemen mutu dari perguruan tinggi. Karena kinerja dosen merupakan tolak ukur dari kemampuan dan kecakapan personil dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Peneliti menyimpulkan bahwa hasil dari pelayanan yang diberikan baik secara luring (offline) maupun daring (online) belum efektif dan efisien dirasakan oleh mahasiswa/i.

2. Dalam proses belajar mengajar metode apa saja yang digunakan ?

“Berdasarkan pertanyaan diatas bapak Hermanu Iriawan,S.E., M.Si menjawab bahwa metode yang digunakan adalah menjelaskan materi



menggunakan slide dan juga membuat clas diskusi”.

“Adapun metode yang digunakan oleh bapak Hamjah Bonso, S.AN., M.I.P selaku Kaprodi Ilmu Pemerintahan adalah penyampaian materi pada pertemuan pertama, melakukan diskusi/dialog antara dosen dan mahasiswa terkait materi yang telah disampaikan, dan melakukan diskusi kelompok antar mahasiswa/i. Berdasarkan metode ini responden mengatakan bahwa metode ini metode yang relevan untuk digunakan dalam proses mengajar karena dengan metode ini mampu memahami teori dan realitas yang terjadi di lapangan”.

Dari metode yang dikemukakan diatas menjadi acuan untuk melakukan proses belajar mengajar di kampus. Namun pada kenyataannya dari metode tersebut peneliti mendapatkan

kasus yang dikemukakan oleh mahasiswa/i yang menjadi responden. Adapun respon mahasiswa/i dari metode yang diterapkan oleh tenaga pengajar/dosen sebagai berikut :

“Responden mengatakan bahwa dari metode yang dilakukan oleh tenaga pengajar/dosen standar mutu pengajaran belum efektif dengan alasan bahwa dari sumber daya manusia dalam hal ini dosen dilihat dari segi penyampaian materi belum mampu dimengerti oleh mahasiswa/i (masih adanya dosen yang tidak menjelaskan materi dan materi yang diberikan tidak sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki, kurang konsistennya dosen dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya (tidak hadir), kurangnya praktek atau turun lapangan untuk mengaplikasikan materi yang didapatkan”.



Kinerja dosen merupakan faktor yang penting dalam upaya menjamin manajemen mutu dari perguruan tinggi. Karena kinerja dosen merupakan tolak ukur dari kemampuan dan kecakapan personil dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Berdasarkan pernyataan diatas baik dari dosen maupun mahasiswa/i yang menjadi responden dalam penelitian ini, jika dilihat dari indikator kinerja menurut Mangkunegara (2011-75). Peneliti menyimpulkan bahwa tercapainya suatu tujuan atau misi organisasi dilihat dari efektifitas kinerja yang dilakukannya, namun pada kasus yang dikemukakan oleh mahasiswa/i yang menjadi responden belum mampu mencapai efektif dan efisien kinerja yang dilakukan.

3. Apakah sarana dan prasarana sudah mendukung dalam proses pelayanan khususnya dalam proses belajar mengajar ?

“Dari 6 responden 1 responden menjawab sudah memadai dilihat dari segi fasilitas komputer yang sudah memadai untuk melakukan praktek komputer, namun 5 responden menjawab belum memadai jika dilihat dari sarana dan prasarana seperti LCD Proyektor dan AC dengan alasan yaitu : jumlah LCD Proyektor yang kurang, sebagian AC rusak sehingga mengganggu proses belajar mahasiswa/i”.

Berdasarkan beberapa kasus penulis temukan dari responden diatas jika ditinjau dari pendapat Mangkunegara (2011:75) mengenai indikator efektifitas kinerja yaitu : 1. Kualitas kerja, yang diartikan sebagai tingkat baik buruknya maka hasil dari penelitian dianggap kurang baik atau kurang efektif karena kualitas yang dimiliki oleh tenaga pengajar atau dosen belum ternilai baik diterima oleh mahasiswa. 2. Kuantitas kerja, yang diartikan sebagai jumlah atau



mutu dimana yang menjadi tolak ukur efektif dan tidaknya suatu kinerja, dari hasil penelitian jika ditinjau dari kuantitas kerja maka peneliti menyimpulkan bahwa kurang efektif karena jumlah dosen tidak sesuai dengan jumlah mahasiswa yang ada. 3. Pelaksanaan tugas, jika dilihat dari pelaksanaan tugas masih kurang efektif juga karena beban kerja yang diemban oleh tenaga pengajar tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. 4. Tanggung jawab, berbicara mengenai tanggung jawab jika dilihat dari hasil wawancara maka peneliti menyimpulkan bahwa kurang efektif karena sebagian besar tenaga pengajar atau dosen tidak konsisten dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Perkembangan sebuah organisasi dalam skala besar maupun kecil tidak akan pernah terlepas dengan kemampuan para pegawai/dosennya. Dalam sebuah organisasi tentunya memiliki misi ataupun tujuan yang ingin dicapai, dan untuk mendapatkan tujuan yang diinginkan tentunya tidaklah mudah

melainkan membantu usaha yang mana tidak lain untuk mewujudkan tujuan tersebut, salah satu faktor yang paling mendasar dalam pencapaian sebuah tujuan adalah Efektivitas dimana pada sebuah organisasi terkadang berjalan tidak sesuai dengan tugas dan fungsi sebagai mana yang telah di berikan dan hal ini sangatlah menghambat untuk mencapai suatu misi dan tujuan. Maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas kerja berhubungan dengan hasil yang telah ditentukan sebelumnya.

KESIMPULAN

Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (IISIP) Yapis Biak adalah salah satu Perguruan Tinggi Swasta (PTS) yang ada di Kabupaten Biak Numfor yang menjadi lembaga pendidikan untuk menciptakan atau melahirkan generasi-generasi penerus bangsa, yang pada dasarnya Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (IISIP) Yapis Biak sudah maksimal dalam melakukan pelayanan terhadap mahasiswa/i dengan berupaya



memberikan pelayanan yang terbaik tentunya dengan standar-standar yang ada dan metode-metode pelayanan/pembelajaran yang dianggap efektif dan efisien dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab sebagai tenaga pengajar/dosen. Namun pada beberapa kasus dan masalah yang didapatkan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan bahwa berbicara mengenai efektifitas kinerja belum efektif dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab sebagai tenaga pengajar/dosen.

DAFTAR PUSTAKA

- A. A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Rosda.
- A. A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Abdul Wahab, Solichin. 2008. *Analisis Kebijakan. Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- A Muwafik Saleh. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Jakarta Ali.
- Beni Pekei. 2016. *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah Diera Otonomi*. Buku 1. Jakarta Pusat : Tauhia.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT. Rineka Cipta: Jakarta.
- Daryanto. 2010. *Media Pembelajaran*. Yogyakarta: Gava Media.
- Depdiknas. 2003. Undang-undang RI No.20 tahun 2003. Tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Daryanto. 2010. *Media Pembelajaran*. Yogyakarta: Gava Media.
- Depdiknas. 2003. Undang-undang RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Eko, widodo Suparno. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : PUSTAKA PELAJAR.
- Hamalik, Oemar. 2009. *Kurikulum dan pembelajaran*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Keputusan Menteri Negara pendayagunaan Aparatur Negara



No.81/1993. Tentang Pedoman
Tatalaksana Pelayanan Umum.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen
Pemasaran Jasa. Teori dan Praktek.*
Edisi Pertama. Jakarta : Salemba
Empat.

Mahmudin. 2010. *Manajemen Kinerja
Sektor Publik.* STIE YKPN.

Nasution. 2010. *Berbagai Pendekatan dalam
Proses Belajar dan Mengajar.* Jakarta
: Bumi Aksara.

Sondong P. Siagian. 2010. *Sistem
Informasi Manajemen.* Bumi Aksara