

MODEL PENINGKATAN KINERJA UNIT HUBUNGAN INDUSTRIAL DINAS TENAGA KERJA KABUPATEN PATI BERBASIS PENINGKATAN KOMPETENSI

¹Pebri Indriyani*, ²Hendar

^{1,2}Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sultan Agung

*Corresponding Author:
pebriindriyani122@std.unissula.ac.id

Abstrak

Artikel ini disusun berdasarkan pengalaman magang di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati. Tujuan skripsi ini adalah menghasilkan model peningkatan kinerja unit berbasis kompetensi karyawan. Untuk mencapai tujuan tersebut data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi selama melaksanakan magang. Analisis data menggunakan studi komparatif antara aktivitas riil di lapangan dengan praktek terbaik atau teori ideal dalam menyelesaikan kasus. Hasil dari penelitian menemukan bahwa untuk meningkatkan kinerja karyawan perlu adanya peningkatan kompetensi karyawan. Saran dan rekomendasi disampaikan untuk perubahan kebijakan pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan

Kata Kunci: unit kerja, kompetensi, kinerja unit.

Abstract

This article was prepared based on internship experience at the Pati Regency Manpower Office. The purpose of this thesis is to produce a unit performance improvement model based on employee competency. To achieve this goal, data was collected through interviews and observations during the internship. Data analysis uses comparative studies between real activities in the field and best practices or ideal theories in solving cases. The results of the study found that to improve employee performance it is necessary to increase employee competence. Suggestions and recommendations are submitted for changes to employee training and competency development policies.

Keywords: Work Unit, Competence, Unit Performance

PENDAHULUAN

Indonesia termasuk negara berkembang dengan sumber daya manusia terbanyak pada urutan nomor empat di dunia Tahun 2022 jumlah penduduk mencapai 273.6 juta jiwa dan diperkirakan tahun 2025 akan naik mencapai 284 juta jiwa (Kuswaraharja, 2022). Dengan meningkatnya jumlah penduduk tentunya mempengaruhi peningkatan pula kebutuhan manusia dalam mencapai kesejahteraannya. Tercantum pada Pasal 27 ayat (2) Undang-Undang tahun 1945 amandemen ke 4, menyatakan setiap warga negara memiliki hak pekerjaan dan kehidupan yang layak (Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, Pasal Bab X, Pasal 26, ayat 2).

Instansi Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati terdiri dari beberapa unit yang saling berhubungan dalam satu kesatuan yang bersifat utuh. Unit Hubungan Industrial bertanggung jawab atas penyiapan formula pedoman teknis, promosi, implementasi dan mengelola persyaratan dan perselisihan tenaga kerja, serta aktivitas kelembagaan hubungan tenaga kerja.

Dalam pelaksanaannya tentu instansi tidak terlepas dari adanya beberapa persoalan dari beberapa aspek. Untuk menciptakan nilai di mata publik tentunya bidang Hubungan Industrial senantiasa melakukan promosi berupa kegiatan sosialisasi membangun hubungan kolaboratif antara publik dan pemerintah. Namun promosi yang dijalankan belum optimal. Pada aspek Sumber Daya Manusia persoalan yang ada yaitu mengenai kurangnya kompeten pegawai dalam memahami komputer. Dengan komputer dokumen, file penting dapat lebih aman dan cepat jika diselesaikan dengan komputer. Layanan yang baik juga harus mampu diterapkan instansi guna memberikan kepuasan terhadap konsumennya. Dalam pelayanan mengenai pengaduan terdapat pengaduan online yang dapat diakses publik. Akan tetapi sistem layanan kurang berjalan secara optimal.. Sedangkan pada aspek keuangan sumber modal menjadi hal penting yang harus diperhatikan karena mencakup kegiatan kedepannya. Adanya refocusing menjadi sebuah kesulitan bagi penata keuangan dalam memaksimalkan kegiatan dengan anggaran yang sedikit. Dalam mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan belum bisa berjalan secara optimal. Persoalan yang muncul dapat berguna sebagai evaluasi unit kerja kedepannya untuk terus berbenah guna meningkatkan kinerja unit pemerintahan yang baik dan unggul.

Berdasarkan permasalahan yang diangkat, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Model Peningkatan Kinerja Unit Hubungan Industrial Dinas Tenaga Kabupaten Pati Berbasis Peningkatan Kompetensi”.

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi masalah apa saja yang terjadi pada unit Hubungan Industrial Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati.
2. Untuk melakukan studi komparatif mengenai permasalahan pada unit Hubungan Industrial Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati.
3. Untuk memberikan solusi atau masukan terkait masalah di unit Hubungan Industrial Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati.

METODE

Metoda Pengumpulan Data merupakan cara atau proses untuk mengumpulkan data-data yang dilakukan oleh peneliti guna memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan peneliti. Pengumpulan data yang dapat digunakan untuk mengumpulkan informasi-informasi mengenai permasalahan yaitu wawancara, observasi, dan dokumenter.

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan sesi tanya jawab yang dapat dilakukan secara langsung dengan pihak terkait guna memperoleh informasi yang dibutuhkan. Tujuan dari wawancara adalah untuk mendapatkan informasi yang detail tentang makna subyektif, pikiran, perasaan, sikap, perilaku, pengamatan, keyakinan, motivasi, dll. (Gumilang, 2016). Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan pihak terkait mengenai permasalahan yang ada.

Observasi merupakan proses pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung dilapangan mengenai bagaimana kondisi dari objek peneliti dengan mencatat informasi secara sistematis yang didapatkan ketika observasi. Pada teknik ini, observasi dilakukan secara langsung pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati dengan cara mengumpulkan data mengenai permasalahan dalam peneliti.

Dokumenter merupakan teknik pengumpulan data yang berasal dari catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun perorangan. Pada teknik ini, dokumenter yang dilakukan yaitu dengan mempelajari dokumen penting yang tercatat pada instansi yaitu Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati.

Metoda analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode analisis komparatif. Penelitian dengan analisis komparatif adalah penelitian yang bersifat membandingkan (Wardhani,2013). Studi komparatif membandingkan pelaksanaan magang di lapangan yakni Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati dengan teori yang dikaji. Hal ini memungkinkan penulis untuk menggambarkan kondisi yang diamati di lapangan dengan lebih akurat, transparan dan lebih detail sehingga dapat menarik kesimpulan dari teori dengan praktek yang telah dilakukan dilapangan. Dalam laporan ini penulis membandingkan antara masalah yang ditemukan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati dengan teori sehingga dapat ditemukan solusi yang sesuai dengan permasalahan yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aspek Pemasaran

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi ditemukan permasalahan yang paling menonjol terkait aspek pemasaran yaitu kurang optimalnya manajemen promosi dalam peselisihan tenaga kerja Hubungan Industrial. Dalam praktek selama ini unit Hubungan Industrial melaksanakan aktivitas *riil* yaitu bidang Hubungan Industrial telah melakukan kegiatan promosi pada aspek pemasaran berupa sosialisasi sebanyak lima kali dengan jumlah peserta 50 orang. Tingkat pengaduan perselisihan Hubungan Industrial Tenaga Kerja meningkat.

Secara teori promosi yang ideal dalam teori promosi menurut sigit (2007) yaitu kegiatan suatu perusahaan untuk menginformasikan, membujuk atau mengingatkan pihak lain tentang barang dan jasa yang ditawarkannya melalui perusahaan terkaitnya. Tujuan

promosi adalah untuk menarik perhatian, menciptakan kesan, mempengaruhi pengetahuan, sikap dan perilaku penerima serta membuat mereka menerima konsep, jasa atau objek yang diiklankan.

Fakta yang ditemukan di lapangan bahwa kondisi Covid-19 menyebabkan adanya kebijakan pengurangan dana dengan mengurangi kegiatan dinas. Dampaknya frekuensi kegiatan sosialisasi menjadi berkurang dibandingkan dari tahun sebelumnya. Padahal upaya dalam mengatasi faktor penghambat perselisihan tenaga kerja salah satunya adanya sosialisasi. Di kutip dari wawancara informan I menyatakan “Bidang Hubungan Industrial berfungsi dalam pembinaan, pengembangan dan penyelesaian”. Dari kutipan tersebut dapat diartikan bahwa salah satu tugas dari bidang Hubungan Industrial yaitu pembinaan berupa sosialisasi. Pembinaan memiliki pengaruh yang besar dalam mencapai hubungan Industrial yang harmonis dengan memastikan aturan ketenagakerjaan dipahami baik pemilik usaha maupun pekerja serta serikat pekerja.

Hasil monitoring dan evaluasi di lapangan banyak pekerja yang belum paham mengenai ketenagakerjaan. Sehingga dengan adanya sosialisasi yang baik dapat meminimalisasi kemungkinan adanya permasalahan. Dari data yang diperoleh bahwa tingkat pengaduan Tenaga Kerja Hubungan Industrial mengalami peningkatan. Hal tersebut disampaikan informan III” Sebelumnya pada tahun 2021 terdapat 9 kasus perselisihan dalam satu tahun, akan tetapi pada tahun 2021 belum genap satu tahun sudah ada 9 kasus. Itu kan artinya dapat dikatakan naik. Jadi pada tahun ini terjadi kenaikan pada kasus perselisihan tenaga kerja”. Naiknya perselisihan tenaga kerja disebabkan oleh salah satu faktor kurangnya sosialisasi yang dilakukan unit karena adanya pengurangan kegiatan dinas. Pembinaan berupa sosialisasi yang baik mampu memberikan pengaruh yang baik bagi publik. Untuk menciptakan nilai di mata publik tentunya bidang Hubungan Industrial senantiasa melakukan promosi berupa kegiatan sosialisasi untuk membangun hubungan kolaboratif dengan berbagai bagian masyarakat dan lembaga di tingkat mereka.

Dari uraian mengenai permasalahan kurang optimalnya promosi maka perlu adanya perbaikan yang disesuaikan dengan kondisi lapangan yaitu dengan memberikan video edukasi yang disebar di media sosial yang mudah diakses oleh publik. Selain itu, mengikutsertakan peran serikat pekerja dalam mencapai kualitas Hubungan Industrial yang baik. Hal ini dapat berupa memberikan sosialisasi kepada serikat pekerja sehingga nantinya mereka dapat menyebarkan info kepada para tenaga kerja. Di samping itu memanfaatkan LKS sesuai dengan fungsinya sebagai forum komunikasi dan konsultasi yang dapat mencegah terjadinya perselisihan hubungan industrial.

Aspek SDM

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi ditemukan permasalahan yang paling menonjol terkait aspek Sumber Daya Manusia (SDM) yaitu pegawai kurang kompeten dalam memahami komputer dan pelatihan dan pengembangan karyawan kurang. Hal ini dikarenakan latar belakang pendidikan, usia yang tidak lagi muda, tidak adanya pelatihan mengenai kompetensi komputer.

Dalam praktek selama ini unit Hubungan Industrial melaksanakan aktivitas *riil* yaitu pegawai sudah memanfaatkan komputer, di mana program yang dimanfaatkan berupa microsoft word, microsoft excel, microsoft powerpoint. Di luar program itu masih belum memahami dengan baik. Tidak adanya pelatihan mengenai kompetensi komputer

sehingga untuk mengimbangi kemajuan teknologi pegawai masih belum mampu memahami komputer dengan baik.

Secara teori kemampuan teknologi informasi diperlukan dalam dunia organisasi pemerintahan sebagai alat bantu dalam upaya menyelesaikan suatu pekerjaan untuk menunjang kinerja. Hal ini seperti di era pandemi adanya rapat *online*, pengisian *e-kinerja* sebagai alat monitoring dan evaluasi bagi pegawai, serta penyimpanan data-data bahkan dokumen *online* suatu pemerintah. Kompetensi adalah kemampuan untuk melakukan atau melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas berdasarkan keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang diperlukan untuk pekerjaan itu. Keahlian penggunaan komputer dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang dalam menggunakan komputer yang didukung oleh kemampuan intelektual yang cukup baik melalui kemampuan bawaan maupun pembelajaran. Kompetensi dapat dikembangkan dalam kegiatan sehari-hari melalui asimilasi pengetahuan, ketrampilan, pendidikan dan pelatihan. Simanjuntak (2005) menyatakan bahwa keterampilan dan kemampuan kerja setiap orang dipengaruhi oleh kondisi fisik dan mental seseorang, pendidikan, akumulasi pendidikan dan pengalaman kerja. Kompetensi diyakini sebagai hal yang menyebabkan kinerja menjadi tinggi. Adanya pelatihan yang baik mengarah pada kinerja kerja yang baik dan bermanfaat bagi perusahaan dan karyawan.

Oleh karena itu unit Hubungan Industrial perlu meningkatkan adanya pelatihan pemanfaatan komputer dengan menggunakan aplikasi gratis seperti youtube yang mudah dipahami karena penyampainnya secara visual sehingga lebih menarik. Mengikuti seminar gratis secara *online* yang dapat meminimalisir biaya.

Aspek Operasional

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi ditemukan permasalahan terkait aspek operasional yang paling menonjol yaitu layanan pengaduan kurang optimal, penggunaan layanan secara *online* dalam rangka peningkatan pelayanan yang dapat mempermudah *stakeholder* dalam mendaftarkan pengaduan perselisihan hubungan industrial yaitu sistem menjadi sederhana dimana para pekerja dan pengusaha dapat mendaftarkan perselisihan hubungan industrial pada setiap kesempatan.

Dalam praktek selama ini unit Hubungan Industrial melaksanakan aktivitas *riil* yaitu adanya layanan pengaduan *online* yang dapat digunakan oleh pengadu. Layanannya pengaduan menggunakan aplikasi whatsapp sehingga layanan kurang berjalan optimal. Belum ada *website* resmi mengenai Informasi layanan sehingga informasi belum dapat diakses dengan mudah oleh publik.

Secara teori idealnya layanan terdiri dari penampilan produk atau layanan yang sesuai dan setidaknya sesuai dengan keinginan dan harapan oleh konsumen (Tjiptono, 2012). Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengelolaan tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan (Nasution, 2004).

Menurut Tjiptono (2014) terdapat lima dimensi yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai status kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

- 1) *Tangibles* atau bukti fisik, dalam bidang ini telah menyediakan fasilitas tempat parkir, karyawan yang berpenampilan rapi serta kondisi ruangan yang bersih. Akan tetapi

ruangan konsultasinya masih menyatu dengan ruangan kerja pegawai sehingga kegiatan konsultasi menjadi kurang nyaman.

- 2) *Reliability* atau kehandalan, pada praktiknya kecepatan dan kemudahan pelayanan masih belum optimal karena pelapor harus datang terlebih dahulu kemudian baru mendapatkan informasi mengenai berkas yang diperlukan. Akan tetapi, ketepatan waktu dalam pelayanan telah di berikan dengan tidak terikatnya jadwal kerja dalam upaya memaksimalkan kecepatan pelayanan dengan keterbatasan jumlah mediator.
- 3) *Responsiveness* atau ketanggapan, hal ini telah dilakukan dengan pelayanan secara langsung dan *online*, akan tetapi dalam pelayanan *online* belum mampu berjalan secara optimal. Disamping itu adanya sikap kesigapan karyawan dalam menyelesaikan masalah, dan memberikan pengarahan dan juga informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh pihak pengadu.
- 4) *Assurance* atau penjaminan, pada pelayanannya kesopanan dan keramahan karyawan telah diterapkan dalam pelayanan, dapat dipercaya dan memberikan rasa aman, dan menciptakan rasa aman bagi para pengadu.
- 5) *Empathy* atau empati, pada dimensi ini telah melakukan prakteknya merespon cepat dan tanggap terhadap keluhan konsumen, memperhatikan setiap konsumen, berkomunikasi dengan baik dengan konsumen, memberikan pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial.

Oleh karena itu unit Hubungan Industrial harus meningkatkan pelayanan *online* yang optimal maka harus mulai beralih pada teknologi digital. Strategi yang dilakukan yakni dengan edukasi *users* dan SOP pengaduan ini dapat dilakukan dengan mengoptimalkan layanan WhatsApp dan komunikasi secara langsung serta *website* resmi bidang Hubungan Industrial dengan memanfaatkan fasilitas teknologi digital berupa *website* gratis, jika menggunakan *website* tersebut seperti informasi lebih lengkap, memudahkan pengaduan dan juga bisa sebagai tempat promosi yang dimiliki oleh bidang Hubungan Industrial.

Aspek Keuangan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi ditemukan permasalahan terkait aspek operasional yang paling menonjol adalah yaitu sumber dana terbatas. Keterbatasan dana dikarenakan kebijakan *refocusing* anggaran. Dalam praktek selama ini unit Hubungan Industrial melaksanakan aktivitas riil yaitu sumber dana terbatas karena *refocusing* sebanyak 50% (persen). Kegiatan dinas seperti sosialisasi, pelatihan berkurang. Memfokuskan kepada anggaran kegiatan yang bukan prioritas atau yang dapat ditunda, seperti kegiatan yang sifatnya harus bertemu dengan banyak orang yaitu sosialisasi, rapat-rapat koordinasi.

Secara teori idealnya dana memiliki arti sama dengan uang, atau sering disebut juga sebagai anggaran. Anggaran di sektor publik berisi komitmen atau kesanggupan manajemen untuk mencapai sasaran yang ditetapkan (Kusufi, 2012). Sedangkan, *refocusing* adalah pemotongan biaya anggaran untuk keperluan Covid-19. Rambu-rambu dalam pelaksanaan *refocusing* meliputi penundaan atau pembatalan aktivitas yang tidak termasuk prioritas (Sanjaya, 2020). Kenis (1979) mengatakan terdapat beberapa karakteristik sistem penganggaran. Salah satu karakteristik anggaran adalah kejelasan sasaran anggaran. Menurut Kenis (1979), Sasaran anggaran yang jelas memudahkan

individu untuk menetapkan sasaran anggaran. Kesenjangan anggaran adalah perbedaan antara anggaran yang dilaporkan dan anggaran yang mewakili estimasi terbaik organisasi. (Kusumaningrum, 2010). Dana yang tersedia dapat mempengaruhi pelaksanaan kegiatan dinas sebagaimana dana yang cukup dapat membuat program yang dijalankan menghasilkan output yang baik.

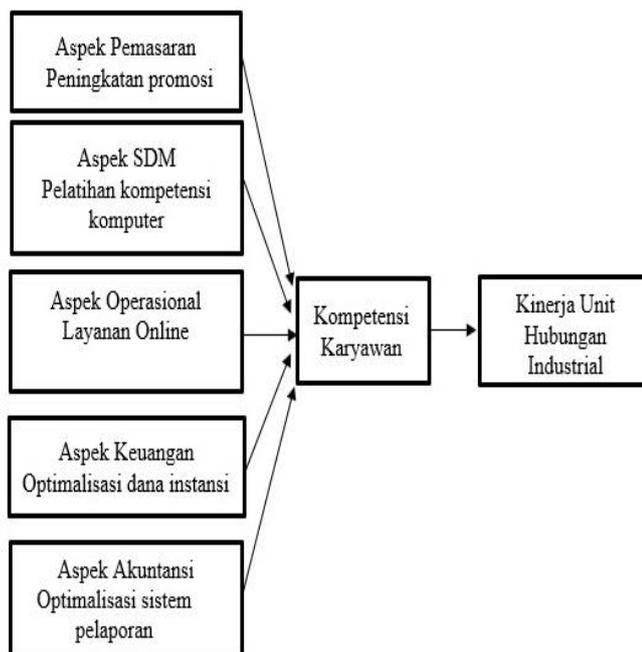
Oleh karena itu direkomendasikan dengan pemanfaatan digital sehingga mampu menunjang efektivitas kerja di era kebijakan *refocusing* di mana dengan memanfaatkan digital mampu memberikan hasil yang optimal di era kebijakan *refocusing*.

Aspek Akuntansi

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi ditemukan permasalahan terkait aspek akuntansi yang paling menonjol adalah proses sistem laporan yang belum optimal karena adanya peralihan sistem. Praktek yang dijalankan yaitu dalam kegiatannya masih dilakukan dengan pencatatan manual. Secara teori idealnya menjelaskan bahwa pelaporan keuangan dari organisasi sektor publik merupakan komponen kunci dari akuntabilitas sektor publik. Tujuan pelaporan keuangan sektor publik yaitu untuk mengetahui informasi mengenai posisi keuangan perusahaan serta hasil operasi yang bermanfaat terhadap pengguna dalam membuat keputusan mengenai alokasi sumber daya dan dalam menilai kebutuhan penggunaan perusahaan untuk mencapai sasaran.

Oleh karena itu direkomendasikan untuk melakukan pengoptimalan sistem pelaporan mengenai pencatatan laporan. Optimalnya sistem laporan akan meningkatkan efektifitas dan efisiensi kinerja unit.

Secara holistik model untuk peningkatan kinerja unit Hubungan Industrial adalah sebagai berikut:



Gambar 6. 1 Model Kerangka Peningkatan Kinerja Unit Melalui Kompetensi Karyawan

Dari gambar di atas dapat diuraikan bahwa kinerja unit yaitu hasil pekerjaan yang dapat oleh seseorang atau sekelompok dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya sendiri, dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang sah, tanpa melanggar hukum dan sesuai moral dan etika. etika (Prawirosentono 1999). Untuk mencapai kinerja unit terdapat indikator kinerja unit hubungan industrial yaitu meningkatkan produktivitas tenaga kerja dengan hubungan industrial yang stabil dan sejahteranya tenaga kerja. Arah kebijakan yang dilakukan dengan menurunnya kasus perselisihan hubungan industrial dan penerapan sarana hubungan industrial. Untuk mencapai hasil atau *outcome* berupa peningkatan kinerja unit maka dibutuhkan pengembangan kompetensi karyawan yang baik.

Dalam rangka meningkatkan pengembangan kompetensi karyawan maka memerlukan sebuah input yaitu kumpulan pelaksanaan aktivasi tenaga kerja berbentuk pegawai (sumber daya manusia), barang modal seperti peralatan dan teknologi, dana atau gabungan dari beberapa atau semua bentuk sumber (Disnaker, 2020). Input atau masukan yang diperlukan yaitu melalui pengalaman dan pendidikan dari beberapa sisi aspek. Aspek pemasaran memerlukan sebuah promosi yang baik berupa pembinaan sosialisasi memiliki pengaruh yang besar dalam mencapai hubungan Industrial yang harmonis dengan memastikan aturan ketenagakerjaan dipahami baik pemilik usaha maupun pekerja serta serikat pekerja. Kemudian dari aspek SDM harus dilakukan pelaksanaan Pendidikan dan pelatihan komputer untuk meningkatkan kompetensi karyawannya. Dari aspek operasional memerlukan peningkatan kualitas pelayanan yang akan menjadikan proses pelayanan menjadi lebih cepat dan tepat. Dari aspek keuangan memerlukan optimalisasi dana yang tepat sasaran serta optimalisasi sistem pelaporan dari aspek akuntansi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dipaparkan diatas maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kinerja unit Hubungan Industrial Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati maka unit harus memiliki kompetensi karyawan yang baik.
2. Untuk meningkatkan kompetensi karyawan unit Hubungan Industrial Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pati ini maka ada lima aspek yang dipertimbangkan yaitu aspek pemasaran menyangkut optimalisasi promosi, aspek SDM menyangkut pelatihan kompetensi komputer, aspek operasional menyangkut optimalisasi layanan, aspek keuangan menyangkut optimalisasi dana instansi, dan aspek akuntansi menyangkut optimalisasi sistem pelaporan.

DAFTAR PUSTAKA

- Disnaker. (2020). LKj-IP. Pati: Pemerintah Kabupaten Pati.
- Gumilang, G. S. (2016). Metode Penelitian Kualitatif dalam Bidang Bimbingan dan Konseling. *Jurnal Fokus Konseling* , 144-159
- Kenis, Izzetin. 1979. Effects of Budgetary Goal Characteristics on Managerial Attitudes and Performanc. *The Accounting Review*. Vol. LIV, No.4, October. pp. 707-721

-
- Kusufi, A. H. (2012). *Akuntansi Sektor Publik dari anggaran hingga Laporan Keuangan, dari Pemerintah Hingga Tempat Ibadah*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kusumaningrum, I. (2010). *Pengaruh Kejelasan Sasaran Anggaran, Pengendalian Akuntansi Dan Sistem Pelaporan Terhadap Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah*.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Prawirosentono, S. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta:BPFE.
- Sanjaya, N. (2020). *Kebijakan Penganggaran Daerah Di masa Pandemi Covid-19*. *Jurnal Ilmu administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi* , 273-290.
- sigit, S. (2007). *Marketing Praktis*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Liberty.
- Simanjuntak, P. J. 2005. *Manajemen kinerja*. Informasi Hukum. Vol.1.
- Tjiptono, A. (2012). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 Pasal 26 Ayat 2 Tentang Warga Negara dan Penduduk. Presiden Republik Indonesia. Jakarta
- Wardhani, Nadia Arissanti , Yusmansyah, S. M. (2013). *Self-Concept Between Acceleration and Non Acceleration*. *ALIBKIN (Jurnal Bimbingan Konseling)*, 2(1), 1–11. <http://jurnal.fkip.unila.ac.id/index.php/ALIB/article/view/781/1240>