



PENTINGNYA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN (DIKLAT) DALAM MENINGKATKAN KEMAMPUAN PEGAWAI PADA KANTOR KECAMATAN BELITANG MADANG RAYA OKU TIMUR

Winda Feriyana¹, Helisia Margahana², Ripda Erwin³, Amaludin⁴

^{1,2,3}STIE Trisna Negara, Belitang, OKU Timur, Sumatera Selatan

⁴Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Serelo Lahat, Lahat, Sumatera Selatan

^{1,2,3}Jl. MP. Bangsa Raja No. 27 Belitang, East OKU, South Sumatera, Indonesia

⁴Jl. Taman Ribang Kemambang, Bandar Jaya, Lahat, Sumatera Selatan, Indonesia

Email: ¹feriyanawinda@gmail.com, ²ripdaerwin@gmail.com, ³alqiano2013@gmail.com

Abstrak

Pendidikan dan pelatihan (diklat) adalah investasi penting bagi kantor kecamatan untuk meningkatkan kemampuan pegawainya dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengikuti diklat, kantor kecamatan dapat menciptakan sumber daya manusia yang lebih profesional, kompeten, dan berkinerja tinggi. Permasalahan yang dihadapi Kantor Kecamatan Belitang Madang Raya OKU Timur adalah seberapa pentingnya pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kemampuan pegawai. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi, dan kuisioner serta studi kepustakaan. Dari hasil perhitungan diperoleh $r = 0,614$. Setelah dikonsultasikan dengan standar konservatif untuk mengetahui erat atau tidaknya hubungan tersebut ternyata $r = 0,614$ terletak pada jarak antara 0,600–0,799 yang termasuk pada korelasi kuat. Berarti menunjukkan adanya pengaruh yang besar dalam meningkatkan kemampuan pegawai melalui pendidikan dan pelatihan. Kemudian untuk menjawab uji hipotesis yang diajukan pada bab sebelumnya mempunyai hubungan atau tidak, maka di uji dengan uji hipotesa dan didapat t hitung = 2,202. Sedangkan nilai t tabel pada tingkat kepercayaan 95% untuk $(n - 2) = 2,013$. Maka dapat diketahui nilai t hitungnya 2,202 lebih besar dari pada nilai t tabel yaitu = 2,013, dengan demikian berarti (H_a) dapat diterima dan (H_o) ditolak. Kesimpulan dari penelitian tersebut adanya pengaruh yang kuat antara pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kemampuan pegawai pada Kantor Kecamatan Belitang Madang Raya OKU Timur.

Kata Kunci: Pendidikan, Pelatihan, Kemampuan Pegawai, Kantor Kecamatan Belitang Madang Raya OKU Timur.

Abstract

Education and training (diklat) are important investments for sub-district offices to improve the capabilities of their employees and improve the quality of public services. By providing opportunities for employees to participate in training, sub-district offices can create more professional, competent, and high-performing human resources. The problem faced by the Belitang Madang Raya OKU Timur Sub-district Office is how important education and training are in improving employee capabilities. Data collection techniques were carried out through interviews, observations, documentation, and questionnaires as well as literature studies. From the calculation results obtained $r = 0.614$. After consulting with conservative standards to determine whether the relationship is close or not, it turns

out that $r = 0.614$ is located in the range between 0.600–0.799 which is included in the strong correlation. This means that there is a large influence in improving employee capabilities through education and training. Then to answer the hypothesis test proposed in the previous chapter whether there is a relationship or not, it is tested with a hypothesis test and obtained t count = 2.202. While the t table value at a 95% confidence level for $(n - 2) = 2.013$. So it can be seen that the calculated t value of 2.202 is greater than the t table value which is = 2.013, thus meaning (H_a) can be accepted and (H_o) is rejected. The conclusion of the study is that there is a strong influence between education and training in improving employee capabilities at the Belitang Madang Raya OKU Timur District Office.
Keywords: *Education, Training, Employee Skills, Belitang Madang Raya District Office East OKU.*

I. PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia adalah faktor sentral dalam suatu organisasi. Apapun bentuk serta tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia. Jadi manusia merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan institusi/organisasi. Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktifitas kerja organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Oleh karena itu asset manusia perlu dirawat dan dipelihara dengan baik. Secara konseptual asset manusia terdiri atas sumber daya fisik dan non fisik. Untuk meningkatkan sumber daya fisiknya maka tiga syarat yang perlu diperhatikan yaitu kesegaran jasmani, konsumsi dan tingkat kesehatan. Kemudian untuk meningkatkan sumber daya non fisiknya perlu dikembangkan tingkat kompetensi, tingkat pendidikan dan latihan, profesionalisme dalam keterampilan dan motivasi untuk selalu meningkatkan kemampuan diri.

Pendidikan dan Pelatihan merupakan upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia, secara umum sumber daya manusia merupakan kunci keberhasilan pembangunan Nasional karena diarahkan untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan dan memiliki etos kerja yang terampil, kreatif, khususnya untuk aparatur sipil negara, istilah Pendidikan dan Pelatihan dalam suatu instansi atau organisasi biasanya digabungkan menjadi Diklat (Pendidikan dan Pelatihan). Pendidikan merupakan suatu proses pengembangan kemampuan ke arah yang diinginkan oleh organisasi, sedangkan latihan merupakan salah satu cara untuk memperoleh keterampilan tertentu. Jadi pelatihan dapat dikatakan bagian dari suatu proses pendidikan, yang tujuannya untuk meningkatkan kemampuan atau keterampilan bagi seseorang atau sekelompok orang agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik.

Kantor Kecamatan Belitang Madang Raya di OKU Timur sebagai salah satu lembaga pemerintahan yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat di tingkat kecamatan, memerlukan pegawai yang tidak hanya memiliki pengetahuan dasar akan tetapi juga keterampilan yang relevan dengan tugas dan tanggung jawab mereka. Melalui pendidikan dan pelatihan yang terstruktur, pegawai dapat meningkatkan kemampuan mereka yang akan berdampak positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dengan demikian, pentingnya pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kemampuan pegawai di Kantor Kecamatan Belitang Madang Raya tidak dapat diabaikan. Upaya ini tidak hanya akan meningkatkan kinerja individu, tetapi juga berkontribusi pada efisiensi dan efektivitas organisasi secara keseluruhan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penting untuk dikaji lebih dalam bagaimana peran pendidikan dan pelatihan (diklat) dalam meningkatkan kemampuan pegawai pada Kantor Kecamatan Belitang

Madang Raya OKU Timur. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas program diklat dan memberikan masukan strategis dalam pengembangan sumber daya aparatur yang profesional dan kompeten.

II. METODE PENELITIAN

A. Sumber Data

1. Data Primer

Yaitu suatu data yang diperoleh secara langsung dari kegiatan penelitian. Data dikumpulkan dari responden dengan wawancara atau mengisi daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan.

2. Data Sekunder

Yaitu suatu data yang diperoleh dari luar penelitian yang berasal dari buku-buku kuliah yang ada hubungannya dengan penelitian.

B. Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu pengumpulan data dengan mempelajari berbagai macam literatur, buku-buku ilmiah yang berkaitan dengan penelitian.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Yaitu penelitian yang langsung datang ke objek penelitian untuk melihat dan meneliti secara langsung. Dilakukan dengan cara :

a. Observasi

Yaitu pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung dilokasi penelitian yaitu pada Kantor Kecamatan Belitang Madang Raya OKU Timur.

b. Quisioner

Pengumpulan data dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada pimpinan atau pegawai Kantor Kecamatan Belitang Madang Raya OKU Timur.

c. Interview

Yaitu pengumpulan data dengan mengadakan wawancara langsung peneliti dengan pimpinan dan pegawai yang dianggap memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.

d. Dokumentasi

Yaitu data yang diperoleh dengan melihat dokumen atau catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian.

C. Analisis Data

1. Analisis Kualitatif

Analisis yang digunakan untuk memecahkan permasalahan-permasalahan yang ada dengan tidak menggunakan angka-angka sebagai dasar pertimbangan, tetapi dengan menggunakan kalimat-kalimat yang menjelaskan tentang keadaan Kantor Kecamatan Belitang Madang Raya OKU Timur.

2. Analisis Kuantitatif

Yaitu suatu analisis yang menggunakan angka-angka yang bertujuan untuk mengetahui besar kecilnya pentingnya pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kemampuan pegawai pada Kantor Kecamatan Belitang Madang Raya OKU Timur.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Alat analisis yang digunakan dalam analisis kuantitatif adalah menggunakan rumus Korelasi Product Moment yang rumusnya sebagai berikut yaitu :

$$r = \frac{n \sum xi.yi - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{\{n.\sum Xi^2 - (\sum X)^2\}} \sqrt{\{n.\sum Yi^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Sumber: (Anto Dajan, 2008 : hlm 376)

Keterangan :

- \sum = Jumlah
- r = Koefisien korelasi antara x dan y
- X = Variabel Pendidikan dan Pelatihan (variabel bebas)
- Y = Variabel Kemampuan pegawai (variabel terikat)
- n = Banyaknya sample
- X^2 = Hasil kuadrat variabel bebas
- Y^2 = Hasil kuadrat variabel terikat
- Xy = Hasil perkalian antara variabel bebas dan terikat

Untuk mengetahui besar kecilnya korelasi yang timbul antara pendidikan dan pelatihan (x) dan kinerja pegawai (y), untuk itu penulis menggunakan pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi yang dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1. Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat kuat

Sumber: (Sugiyono, 2009: hlm. 183)

Untuk mengetahui besar kecilnya korelasi yang timbul antara pendidikan dan pelatihan (x) dengan Kemampuan Pegawai (Y) maka harus mengetahui kadar persentase (%) dengan menggunakan rumus $KP = r^2 \times 100\%$.

Setelah diketahui kadar persentase yang dipengaruhi maka ada faktor lain yang mempengaruhi dengan menggunakan rumus $100\% - KP$

Untuk menguji hipotesis yang telah diuraikan dapat atau tidaknya diterima, maka penulis menggunakan rumus :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Sumber: (Riduwan, 2010 hlm : 229)

Keterangan :

- t = Pengujian koefisien korelasi
- r = Koefisien korelasi
- n = Jumlah sample

“ t ” dapat dicari dengan melihat tabel “ t ” dengan derajat kebebasan 0,05 untuk (n – 2), apabila $t > t (n - 2)$ maka H_a di terima dan H_o di tolak tetapi apabila $t < t (n - 2)$ maka H_a di tolak dan H_o di terima.

Sebelum dimasukkan ke dalam rumus yang telah ditentukan sebelumnya, maka hasil penelitian dari angket yang telah disebarkan kepada responden, ditabulasikan ke dalam bentuk tabel dengan penilaian dari setiap jawaban yang diberikan oleh responden sebagai berikut :

- a. Alternatif jawaban A di beri score 3
- b. Alternatif jawaban B di beri score 2
- c. Alternatif jawaban C di beri score 1

A. Landasan Teori

1. Pendidikan dan Pelatihan

Kebutuhan akan tenaga kerja yang bermutu dan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik dan bertanggungjawab, maka salah satu usaha yang dapat dilakukan adalah dengan program pendidikan dan pelatihan yang pendidikan dan pelatihan perlu dilaksanakan oleh setiap perusahaan secara berkesinambungan, agar tenaga kerja yang dimiliki benar-benar bermutu, tepat dan mempunyai keahlian serta keterampilan yang sesuai dengan tuntutan pekerjaannya. Menurut Moekijat dalam Agung Putra (2013) Pendidikan dan pelatihan adalah program peningkatan kualitas sumber daya manusia secara terencana untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan kerja karyawan. Pendidikan dan pelatihan merupakan upaya untuk pengembangan sumber daya manusia.

Menurut Baswan (2014:07) Pendidikan adalah pembelajaran pengetahuan, keterampilan dan kebiasaan sekelompok orang yang ditransfer dari satu generasi ke generasi berikutnya melalui pengajaran, pelatihan, atau penelitian. Dapat dikatakan bahwa Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, ahlak serta keterampilan yang diperlukan dirinya dan juga masyarakat. Jadi Pengertian Pendidikan merupakan proses pembelajaran bagi seseorang atau peserta didik untuk dapat mengerti, paham, dan membuat manusia untuk lebih kritis dalam berpikir.

Menurut Sofyandi (2010:165) Pelatihan adalah proses sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Pelatihan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan. pelatihan memiliki kemampuan untuk mempermudah dalam bekerja bagi para pegawainya. Sikula dalam Mangkunegara (2011:44) mengemukakan bahwa pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana pegawai dan non managerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas.

2. Kemampuan Pegawai

Kemampuan (Kompetensi) kerja berhubungan dengan kesanggupan seseorang dalam melakukan pekerjaannya, berdasarkan kemampuan fisik yang tergantung pada usia dan kondisi kesehatannya Timpe, (2015). Tenaga kerja berbeda dalam melaksanakan tugas/program-program yang ada diorganisasi, hal ini disebabkan karena adanya perbedaan kemampuan masing-masing tenaga kerja. Kemampuan kerja seseorang ada yang sukar untuk ditingkatkan namun ada juga yang bisa meningkat seiring berjalannya waktu. Sedangkan ketrampilan merupakan salah satu unsur yang dapat dipelajari melalui pelatihan dan dapat pula berdasarkan pengalaman kerja. Tidak lupa pula dalam sebuah organisasi perlu adanya interaksi sesama pegawai, dan juga pimpinan.

Kemampuan kerja adalah keadaan yang terdapat pada pekerja dengan sungguh-sungguh berdaya guna dan berhasil guna sesuai bidang pekerjaan yang sudah ditentukan, kemampuan karyawan dilihat dari potensi, intelektual bersifat kemampuan inteligensi. (Kurniawan, 2019).

Robbins (2001:37) menyebut kompetensi sebagai *ability*, yaitu kapasitas seseorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Selanjutnya dikatakan bahwa kemampuan individu dibentuk dari dua perangkat faktor, yaitu faktor kemampuan intelektual dan faktor kemampuan fisik. Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang diperlukan untuk melakukan kegiatan mental sedangkan kemampuan fisik adalah kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan, dan keterampilan.

Menurut Spencer (1993:9-11), kompetensi dibentuk oleh lima hal, yaitu motif (*motive*), watak (*traits*), konsep diri (*selfconcept*), pengetahuan (*knowledge*), dan keterampilan (*skill*). Motif dan watak merupakan kompetensi inti atau kompetensi sentral, sedang pengetahuan dan keterampilan disebut sebagai kompetensi individu yang bersifat “*intent*” yang mendorong untuk digunakannya pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki.

B. Analisis Data

Untuk analisa ini dipergunakan alat bantu tabel dan rumus koefisien korelasi, dengan langkah awalnya yaitu tabel yang diperoleh dari jawaban angket penelitian mengenai pengaruh antara pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kemampuan pegawai pada Kantor Kecamatan Belitang Madang Raya OKU Timur. Dengan demikian langkah kerjanya dapat dilihat pada tabel-tabel berikut :

Tabel 2. Variabel (X) Pendidikan dan Pelatihan

RESPONDEN	NOMOR PERTANYAAN					JUMLAH
	1	2	3	4	5	
1	2	3	2	2	2	11
2	3	1	3	3	3	13
3	3	2	1	2	2	10
4	3	3	2	3	3	14
5	3	3	1	3	3	13
6	3	3	2	1	2	11
7	3	3	2	3	1	12
Jumlah						84

Sumber : Data Diolah

Tabel 3 Variabel (Y) Kemampuan Pegawai

RESPONDEN	NOMOR PERTANYAAN					JUMLAH
	1	2	3	4	5	
1	3	1	3	3	3	13
2	3	3	2	2	3	13
3	3	3	1	3	1	11
4	3	3	2	3	2	13
5	3	3	3	1	2	12
6	3	1	2	3	1	10
7	3	2	1	1	2	9
Jumlah						81

Sumber : Data Diolah

Tabel 4 Korelasi Variabel X (Pendidikan dan Pelatihan) dan Variabel Y (Kemampuan)

No.	X	Y	X ²	Y ²	X.Y
1	11	13	121	169	143
2	13	13	169	169	169
3	10	11	100	121	110
4	14	13	196	169	182

No.	X	Y	X ²	Y ²	X.Y
5	13	12	169	144	156
6	11	10	121	100	110
7	12	9	144	81	108
JUMLAH	84	81	1020	953	978

Sumber : Data Diolah

Dari tabel diatas diperoleh hasil sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= 10 & \sum X^2 &= 1.020 \\ \sum X &= 84 & \sum Y^2 &= 953 \\ \sum Y &= 81 & \sum X.Y &= 978 \end{aligned}$$

Kemudian nilai – nilai diatas dimasukkan kedalam rumus koefisien Korelasi sebagai berikut :

1. Koefisien Korelasi

$$\begin{aligned} r &= \frac{n \cdot \sum X.Y - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2}} \\ r &= \frac{7(1.978) - (84)(81)}{\sqrt{7(1.020) - (84)^2} \sqrt{7(953) - (81)^2}} \\ r &= \frac{170}{\sqrt{(13.550) - (13.225)} \cdot \sqrt{(11.900) - (11.664)}} \\ r &= \frac{170}{\sqrt{325} \sqrt{236}} \\ r &= \frac{170}{(18,01)(15,36)} \\ r &= \frac{170}{276,61} \\ r &= 0,614 \end{aligned}$$

Berdasarkan dari hasil perhitungan statistik diperoleh $r = 0,614$. Setelah dikonsultasikan dengan standar konservatif untuk mengetahui erat atau tidaknya hubungan tersebut ternyata $r = 0,614$ terletak pada jarak antara 0,600–0,799. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kemampuan pegawai pada Kantor Kecamatan Belitang Madang Raya OKU Timur adalah mempunyai kepentingan yang kuat.

Untuk mengetahui kadar persentase antara Variabel X dan kadar prosentase Variabel Y. Maka menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} r &= 0,614 \\ r^2 &= 0,377 \\ Kp &= r^2 \times 100\% \\ Kp &= (0,377) \times 100\% \\ Kp &= 37,00 \% \end{aligned}$$

Dengan diketahuinya kadar persentase pentingnya pendidikan dan pelatihan sebesar $K_p = 37,00\%$, berarti faktor-faktor lain yang mempengaruhi kemampuan pegawai adalah $100\% - K_p (100\% - 37,00\%)$ yaitu ada $63,00\%$.

Untuk menguji hipotesis yang telah diajukan maka penulis menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$\alpha = 0,05$$

$$t = (n-2) = t_{0,05} (n-2)$$

$$= t_{0,05} (7-2)$$

$$= t_{0,05} (5)$$

$$t = 2,013 \dots\dots \text{Dari } t \text{ tabel terlampir}$$

$$r = 0,614$$

$$r^2 = 0,377$$

$$t = \frac{0,614 \cdot \sqrt{7-2}}{\sqrt{1-0,377}}$$

$$t = \frac{0,614 \cdot \sqrt{5}}{\sqrt{0,623}}$$

$$t = \frac{0,614(2,828)}{0,789}$$

$$t = \frac{1,737}{0,789}$$

$$t = 2,202$$

Dari hasil perhitungan tersebut diatas dapat diketahui bahwa nilai t hitung = 2,202. Sedangkan nilai t tabel pada tingkat kepercayaan 95% untuk $(n-2) = 1,860$. Maka dapat diketahui nilai t hitungnya 2,202 lebih besar dari pada nilai t tabel yaitu = 2,013, dengan demikian berarti (H_a) dapat diterima dan (H_o) ditolak.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan perhitungan di atas maka penelitian ini dapat disimpulkan bahwa, korelasi antara pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kemampuan pegawai pada Kantor Kecamatan Belitang Madang Raya OKU Timur adalah mempunyai pengaruh yang kuat karena di peroleh angka $r = 0,614$. Setelah dikonsultasikan dengan standar konservatif ternyata 0,614 terletak antara 0,600 – 0,799 yang termasuk pada korelasi kuat. Untuk menjawab hipotesis yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya dengan menggunakan rumus uji hipotesa, diperoleh (t) tabel = 2,013 sedangkan (t) hitung = 2,202 yang dapat disimpulkan bahwa (t) hitung > (t) tabel atau (t hitung lebih besar dari t tabel), sehingga hipotesis yang diajukan pada bab sebelumnya terbukti atau H_a diterima dan H_o ditolak, karena korelasi yang ada adalah kuat.

DAFTAR PUSTAKA

A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, PT. Refika Aditama, Bandung, 2003.

- Basri, Hasan. and Rosdiana. 2015. *Manajemen Pendidikan & Pelatihan. Cetakan Ke-1.* CV Pustaka Setia. Bandung.
- Helisia Mgh Garaika, dan Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi/Karya Ilmiah dan Tata Cara Menempuh Ujian Komprehensif Pada STIE Trisna Negara, STIE Trisna Negara, 2024*
- Herman Sofyandi. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- J. Supranto, *Statistik Teori dan Aplikasi*, Erlangga , Jakarta, 2000
- Kurniawan, S. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kantor terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah.* Volume 01 Nomor 02.
- Malayu SP. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara , 2000
- Mustiari, Ni Wayan.2015. *Pentingnya pendidikan dan pelatihan Karyawan Pada Wake Bali Adventure di Desa Keramas*, Gianyar.Fakultas Ekonomi Universitas Ngurah Rai.
- Nor, E. W., & Nursusanto. (2020). *Pengaruh kemampuan kerja pegawai dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik di Kecamatan Karawaci Kota Tangerang.* Jurnal Ilmu Administrasi Unis Tangerang, 2(1).
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi (alih bahasa Benyamin Molan).* Jakarta: Index
- Siswanto 2013. *Pendidikan dan Pelatihan Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Pustakawan.* Libria, Vol. 10, No.1, Juni 2018.
- Soekidjo Notoatmojo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Rineka Cipta, Jakarta, 2003
- Spencer, L.M., & Spencer, S.M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance.* New York: John Wiley and Sons
- Yayat Herujito, *Dasar-Dasar Manajemen*, Grasindo, Jakarta, 2001