

## Analisa Kompetensi SDM Sebagai Penentu Keandalan Pelayanan Untuk Peningkatan Kinerja Pegawai Binar Terpadu Layanan Intervensi dan Bimbingan Belajar

Ayuni Surya Maulidina<sup>1</sup>, Riza Bahtiar Sulistyan<sup>2</sup>, Mokhamad Taufik<sup>3</sup>

Program Studi Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang, Indonesia<sup>123</sup>

Email: ayunisteele16@gmail.com<sup>1</sup>, rizabahtiars@gmail.com<sup>2</sup>, mtaufikwiga@gmail.com<sup>3</sup>

---

### INFO ARTIKEL

Volume 5  
Nomor 2  
Bulan Desember  
Tahun 2022  
Halaman 132-139

---

### ABSTRAK

Secara harfiah kinerja menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tahun 2009 kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, kemampuan kerja. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis perusahaan, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Dengan demikian, kinerja berkaitan dengan bagaimana karyawan melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kompetensi SDM sebagai penentu keandalan pelayanan untuk peningkatan kinerja pegawai Binar Terpadu Layanan Intervensi dan Bimbingan Belajar. Penelitian merupakan penelitian kualitatif dengan informan sebanyak 7 orang. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer dan sekunder yang kemudian diolah dengan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai merupakan faktor utama untuk mencapai tujuan lembaga. Adanya kompetensi sumber daya manusia yang ada sudah sesuai dengan kebutuhan lembaga menunjukkan bahwa kinerja pegawai bagus sehingga pelayanan benar-benar berkualitas.

**Kata Kunci: Kompetensi, Keandalan Pelayanan, Kinerja Pegawai**

---

### ABSTRACT

*Literally performance according to the Big Indonesian Dictionary (KBBI) in 2009 Performance is something that is achieved, demonstrated achievement, work ability. Performance is the result of work that has a strong relationship with the company's strategic goals, customer satisfaction, and contributes to the economy. Thus, performance is related to how employees do the work and the results achieved from the work. This study aims to analyze the competence of human resources as a determinant of service reliability for improving employee performance in the Integrated Binar Service Intervention and Tutoring Service. This research is a qualitative research with 7 informants. This research was conducted using primary and secondary data which were then processed by qualitative descriptive methods. The*

*results of this study indicate that the competence of employees is the main factor to achieve the goals of the institution. The existence of existing human resource competencies that are in accordance with the needs of the institution shows that the employee's performance is good so that the service is truly quality.*

**Keywords: Competence, Service Reliability, Employee Performance**

## PENDAHULUAN

Orang tua yang memiliki anak dengan kondisi kurang sempurna dan didiagnosis mengalami kelainan pasti memiliki perasaan sedih, kecewa, bahkan mereka berusaha menyangkal kondisi tersebut. Selain itu, orang tua juga dapat mengekspresikan perasaannya dengan rasa emosi, menyalahkan diri sendiri maupun orang lain dan bentuk pelampiasan lainnya kepada dirinya sendiri atau orang terdekatnya (Sujito, 2017). Anak-anak yang memiliki kondisi kurang sempurna atau kelainan disebut sebagai anak berkebutuhan khusus. Mereka yang memiliki kekhususan juga memiliki hak untuk mendapatkan akses pendidikan agar berkembang dalam bidang pengajaran akademik, penyesuaian sosial, bekerja dan beberapa hal lainnya yang harus dikuasai anak (Novianto, 2014).

Di Indonesia perkembangan pendidikan bagi anak berkebutuhan khusus mengalami perkembangan yang cukup pesat dalam dua dasa warsa terakhir. Melalui lahirnya Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional No. 2 Tahun 1989 yang disempurnakan menjadi UU No. 20/2003 menjelaskan bahwa, "pendidikan luar biasa tidak saja diselenggarakan melalui sistem persekolahan khusus (SLB), namun juga dapat diselenggarakan secara inklusif di sekolah reguler pada jenjang pendidikan dasar dan menengah." (Novianto, 2014). Di dalam pendidikan inklusif anak berkebutuhan khusus maupun anak reguler dapat saling berinteraksi secara wajar sesuai dengan tuntutan kehidupan sehari-hari di masyarakat, dan kebutuhan pendidikannya dapat terpenuhi sesuai potensinya masing-masing.

Melalui pendidikan inklusif yang dilakukan oleh penyelenggara pendidikan sangatlah perlu diperhatikan kemampuan dari sisi pegawai agar anak dapat menerima pelayanan dengan maksimal. Kualitas kinerja yang baik dapat menjadi tolak ukur untuk meningkatkan kepercayaan dalam sebuah organisasi dan peningkatan kinerja tersebut tidak dapat dilepaskan dari upaya-upaya strategi dari perusahaan/organisasi (Farchan, 2018). Sumber daya manusia yang unggul maupun profesional yang memiliki kompetensi dalam bidangnya sangatlah dibutuhkan untuk menunjang keberlangsungan tujuan maupun sasaran yang ditetapkan oleh sebuah organisasi (Saputra, Bagia, & Suwendra, 2016).

Sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu organisasi perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan organisasi (Raymond, Hatane, & Hutabarat, 2015). Seperti salah satu lembaga yang bergerak di bidang pelayanan jasa dalam bidang pendidikan bagi anak berkebutuhan khusus di wilayah Lumajang yang adalah Binar Terpadu Lembaga Intervensi dan Bimbingan Belajar. Terletak di Jalan Singojoyo, Kecamatan Sukodono, Kabupaten Lumajang dan dipimpin oleh Erika Yunia Wardah, M.Pd. Beliau merupakan seorang lulusan Magister PLB disalah satu Universitas Negeri di Indonesia. Berdasarkan wawancara dengan beliau, diketahui bahwasannya Binar Terpadu Layanan Intervensi dan Bimbingan Belajar ini sudah berdiri selama 2 tahun dan memiliki 10 orang pegawai. Melalui hasil wawancara diketahui bahwa terdapat beberapa pegawai bukan lulusan Pendidikan Luar Biasa. Sedangkan yang mereka tangani adalah anak-anak yang memiliki kebutuhan khusus dalam melakukan aktivitas sehari-hari.

Penemuan fenomena tersebut, membuat peneliti merasa tertarik untuk mengkaji lebih lanjut tentang bagaimana kinerja pegawai yang ada di Binar Terpadu Layanan Intervensi dan Bimbingan Belajar, terhadap kompetensi sumber daya manusia, dan keandalan pelayanan dari setiap pegawai pada lembaga tersebut yang diketahui tidak semuanya memiliki pengalaman kerja yang sesuai

dengan latar belakang pendidikan dengan mengangkat judul penelitian “**Analisa Kompetensi SDM Sebagai Penentu Keandalan Pelayanan Untuk Peningkatan Kinerja Pegawai Binar Terpadu Layanan Intervensi dan Bimbingan Belajar**”

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Hal ini untuk menjelaskan realita peristiwa yang sedang diselidiki, atau untuk memudahkan penulis memperoleh data yang objektif melalui wawancara dan pengumpulan data secara mendetail (Baria, 2019). Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti, yang merupakan suatu nilai di balik data yang tampak. Oleh karena itu, di dalam penulisan kualitatif tidak menekankan pada generalisasi, tetapi lebih menekankan pada makna. Pendekatan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.

Metode pengumpulan yang digunakan oleh penulis adalah teknik observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Pada analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display* dan *conclusion drawing/verification*. Untuk menguji kredibilitas data adalah triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu. Triangulasi diartikan juga sebagai kegiatan pengecekan data melalui beragam sumber, teknik, dan waktu.

#### **RESULTS AND DISCUSSION**

Penelitian ini dilaksanakan di Binar Terpadu Layanan Intervensi dan Bimbingan Belajar. Data diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi dimana informan dari pengumpulan data adalah para pegawai Binar Terpadu dengan latar belakang pendidikan yang berbeda. Kompetensi atau kemampuan dari individu merupakan permasalahan yang ingin digali oleh peneliti. Fakta dilapangan menunjukkan bahwa para pegawai Binar Terpadu memiliki jenis latar pendidikan yang berbeda-beda.

##### **4.1.3 Kesimpulan Hasil Wawancara**

Tabel 4.14 Kesimpulan Wawancara

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana cara menyamaratakan kemampuan dari pegawai dengan adanya latar belakang pendidikan yang berbeda-beda?	Melalui adanya proses training dan pendampingan yang dilakukan kurang lebih 1-2 bulan.
2.	Menurut Anda, kemampuan dari pegawai di Binar Terpadu sudahkah sesuai dengan kebutuhan lembaga?	Kemampuan para pegawai sudah sesuai dengan kebutuhan lembaga. Dikatakan sesuai, karena sebelum para pegawai resmi menjadi tentor, mereka akan melalui tahap training. Selain itu juga, para pegawai saling berbagi pengalaman yang telah dialami untuk menambah pengetahuan.
3.	Menurut Anda, hal apa yang perlu dikembangkan dan diperhatikan oleh lembaga terhadap sistem pelayanan di Binar Terpadu?	Beberapa hal perlu ditingkatkan adalah sebagai berikut : 1. Jumlah pegawai. 2. Penambahan bidang vokasi / ketrampilan. 3. Kemampuan keilmuan 4. Fasilitas belajar.

4. Bagaimana kesiapan Anda dalam memberikan bantuan kepada pelanggan / client?	Dalam memberikan bantuan kepada orang tua perlu diperhatikan beberapa hal. Ada diagnosa dari dokter atau psikolog yang perlu diketahui oleh pihak lembaga, lalu hasil <i>assessment</i> sebagai pertimbangan dan mengkomunikasikan kegiatan anak dengan orang tua agar tetap satu visi – misi.
5. Bagaimana cara Anda untuk menangani keluhan dari pelanggan dengan cepat dan tanggap?	Menyikapi secara kooperatif.  Apabila permasalahan berat akan dilakukan diskusi dengan pihak lembaga, tetapi tidak menutup kemungkinan untuk mengatasi secara langsung tanpa harus diskusi terlebih dahulu.
6. Bagaimana cara Anda menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti kepada orang tua anak?	Dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti (sesederhana mungkin), tidak bersikap menggurui, dan memberikan perumpamaan untuk mempermudah pemahaman.
7. Bagaimana kesiapan Anda dalam memberikan pelayanan yang maksimal dan dapat diterima?	Yang pertama harus <i>professional</i> kerja, tidak memilih-milih siapa yang akan dilayani, dan harus yakin dengan apa yang dilakukan.  Hal lain yang dilakukan yaitu membuat program pembelajaran yang akan diberikan pada anak.
8. Bagaimana evaluasi kinerja pegawai di Binar Terpadu? Adakah mekanisme-mekanisme tertentu yang digunakan?	Evaluasi kinerja pegawai dilakukan 1 atau 2 kali setiap minggunya. Dilihat dari seberapa <i>urgent</i> permasalahan.  - Setiap 1 tahun sekali juga dilakukan upgrading guna memperbaiki sistem pembelajaran dan pelayanan, - Memberi suatu keilmuan atau pengetahuan baru kepada para pegawai.
9. Bagaimana Anda menyikapi ketika mengetahui ada hambatan dalam merencanakan tumbuh kembang anak?	Melakukan riset ulang dari program belajar yang telah dibuat.
10. Sebagai sesama pegawai Binar Terpadu, bagaimana Anda saling bekerja satu sama lain untuk meningkatkan kinerja?	1. Saling bekerja sama. 2. Saling berbagi, baik dari segi ilmu pengetahuan atau pengalaman. 3. Berdiskusi untuk memecahkan masalah.

Sumber : Hasil olah data 2022

Informan yang dipilih oleh peneliti adalah pegawai Binar Terpadu dengan latar belakang yang berbeda-beda dan memiliki jabatan dan tugas yang berbeda. 7 informan yang dipilih diantaranya adalah informan 1, 2, 3, 5, 6 memiliki jurusan yang sama dengan usia yang berbeda-beda, informan 4 dan 6 dengan jurusan yang berbeda.

Ke-5 informan yang memiliki jurusan yang sama adalah Pendidikan Luar Biasa, sedangkan ke-2 informan dari jurusan berbeda yaitu Agroekoteknologi dan Fisioterapi. Adanya latar belakang

pendidikan yang sesuai dengan fenomena penelitian membuat para informan dapat menjalankan pekerjaannya dengan baik. Ke-5 informan dapat bertukar pikiran dengan cepat dan mudah apabila memang ada kendala saat bekerja. Penguasaan materi kerja ke-5 informan tersebut tidak dapat dipungkiri bahwa mereka memang sudah berpengalaman. Menurut para informan yang di luar PLB, berkomunikasi adalah cara yang paling efektif untuk menyeimbangkan pekerjaan. Berkomunikasi dengan orang tua anak, berkomunikasi antar sesama pegawai membantu informan meningkatkan kemampuannya. Bertukar informasi dengan orang tua adalah hal yang sangat penting untuk dilakukan, tetapi sulit didapatkan, beberapa orang tua di duga merasa malu dengan kondisi anak. Para informan harus selalu memotivasi orang tua, berusaha sedemikian rupa agar pelayanan yang diterima anak maksimal dan dapat diterima oleh orang tua sehingga membawa perubahan yang positif pada anak.

#### **a. Kompetensi Pegawai**

Kompetensi pegawai adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Pemerolehan kompetensi berkenaan dengan pegawai didukung oleh beberapa faktor: 1) Kepercayaan dan Nilai; 2) Keahlian atau Keterampilan; 3) Pengalaman; 4) Karakteristik Personal; 5) Motivasi; 6) Isu-isu Emosional; dan 7) Kapasitas Intelektual.

Usaha dari lembaga untuk menyamaratakan kompetensi pada pegawai diperoleh dari adanya *training* yang diselenggarakan oleh lembaga yang dilakukan selama kurang lebih 1-2 bulan. Pada saat proses *training* pegawai melakukan pendampingan untuk melakukan observasi serta berorientasi. Observasi dilakukan untuk mengidentifikasi kebutuhan apa yang diperlukan pada anak berkebutuhan khusus dan penanganan seperti apa yang diberikan oleh pihak lembaga dan berorientasi untuk mengenalkan diri agar dapat beradaptasi dengan lingkungan sekitar. Pendampingan itu sendiri digunakan untuk melihat karakteristik seseorang.

Pada aspek kemampuan seorang pegawai, pengalaman dan ilmu yang dimiliki oleh seseorang dapat membantu meningkatkan pengetahuan bagi pegawai yang lain, seseorang dapat menemukan hal baru yang dapat dipelajari. Tidak hanya itu saja, pegawai juga mengikuti webinar, membaca buku yang berkaitan dengan ABK, mempelajari tentang parenting, serta mencari informasi dari berbagai media sosial untuk mengasah kemampuan.

Bekerja dalam bidang pendidikan didukung dari sifat atau kemampuan yang di bawa dari lahir. Disini tak hanya kepintaran yang diperlukan, tetapi juga naluri atau rasa emosional dari individu pegawai untuk mendorong semangat anak dalam belajar.

#### **b. Kualitas Pelayanan**

Pada penelitian tentang kualitas pelayanan yang ada di Binar Terpadu, diketahui bahwa sikap para pegawai juga suatu hal yang perlu diperhatikan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam (Kasinem, 2020) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: *tangibles* (bukti langsung), keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Para pegawai yang terampil dan memiliki rasa peka sangat diperlukan pada bidang ini. Keterampilan pegawai dibutuhkan untuk memaksimalkan sarana yang digunakan sebagai media belajar agar tersampaikan dengan baik. Rasa kepekaan dibutuhkan untuk memahami bahasa anak. Pegawai perlu melakukan metode-metode khusus yang menggunakan perasaan demi perubahan yang diharapkan pada anak. Binar Terpadu merupakan tempat belajar bagi anak berkebutuhan khusus yang memiliki sarana prasarana cukup menunjang tetapi masih perlu untuk dikembangkan.

Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Binar Terpadu dapat dikatakan terkonsep dengan baik. Para pegawai tidak memilih-milih siapa yang akan dilayani, mereka menyambut dengan baik semua anak. Adanya visi-misi yang sama dan asas kekeluargaan yang dianut membuat lingkungan kerja menjadi positif sehingga terjalin kerja sama dengan baik. Selain kerja sama antar pegawai, diperlukan peran dari orang tua yang mendukung agar selalu mendapatkan informasi apa yang telah dilalui anak pada saat *treatment*. Mengkomunikasikan kegiatan anak dapat dikatakan membantu pegawai untuk memaksimalkan pelayanan, karena dari komunikasi tersebut pegawai mendapatkan informasi dari orang tua terkait dengan anak. Jadi adanya timbal balik informasi juga diperlukan mengingat kondisi anak ketika dirumah dan diluar rumah terkadang tidak sama.

Komunikasi pegawai dengan orang tua tak hanya dilakukan secara tatap muka saja tetapi juga dapat dilakukan secara personal misalnya, melalui Whatsapp atau media sosial lainnya.

Menurut peneliti, kualitas pelayanan seorang pegawai bisa dinilai dari seberapa banyak pengorbanan yang diberikan oleh pegawai tersebut sehingga membawa perubahan yang positif bagi anak.

### c. Kinerja Pegawai

Berkaitan dengan pengertian kinerja pegawai dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tahun 2009 kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, kemampuan kerja. Pengertian selanjutnya menurut Armstrong dan Baron dalam (Inova & Wijayanti, 2019), kinerja merupakan terjemahan dari bahasa Inggris “*performance*” yang berarti hasil kerja atau prestasi kerja. Adanya perbedaan kebutuhan setiap anak menuntut pegawai untuk menjadi terampil dan banyak menyampaikan ide-ide kreatif. Kurangnya keterampilan pegawai juga menjadi hambatan pekerjaan, walaupun sarana prasarana banyak tetapi ketika pemanfaatannya kurang akan sangat disayangkan.

Pelatihan-pelatihan yang diberikan oleh lembaga baik secara teori maupun praktek masih harus sering dilakukan. Hal tersebut juga disampaikan oleh informan 5 dan informan 3 bahwa masih diperlukan pengembangan keilmuan dan pengembangan bidang vokasi. Lembaga juga perlu untuk memperhatikan jumlah pegawai untuk menjaga keseimbangan antara pekerjaan yang dilakukan dengan tenaga kerja yang ada.

Selanjutnya adanya program pembelajaran yang dibuat setelah hasil *assessment* keluar. Program pembelajaran bukan suatu hal yang paten, dapat berubah setelah dilakukan riset ulang ketika terjadi adanya hambatan. Program pembelajaran digunakan sebagai pedoman untuk melakukan *treatment*.

Seluruh pegawai Binar Terpadu telah diberikan pembekalan untuk menyamaratakan kemampuan dan memahami konsep pelayanan di Binar Terpadu. Kinerja para pegawai juga akan dievaluasi dari tiap-tiap pegawainya. Mulai dari keluhan-keluhan yang disampaikan oleh orang tua anak, bantuan yang dibutuhkan oleh orang tua anak dan solusi seperti apa yang diberikan oleh pegawai akan disampaikan pada saat evaluasi. Selain evaluasi kinerja, lembaga juga mengadakan upgrading guna memperbarui sistem pembelajaran dan pelayanan setiap satu tahun sekali.

## KESIMPULAN

Berdasarkan temuan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan kemampuan pegawai Binar Terpadu disamaratakan melalui proses *training* / pelatihan guna menyesuaikan dengan kebutuhan lembaga. Proses training tersebut dilakukan selama kurang lebih 1 sampai 2 bulan. Para pegawai juga saling berbagi pengalaman untuk meningkatkan ilmu pengetahuan dan meningkatkan kinerja. Mempelajari tentang ilmu-ilmu *parenting* dan mengikuti webinar mengenai anak berkebutuhan khusus. Kualitas pelayanan dilakukan dengan *professional* dan kooperatif. Kualitas pelayanan didasari oleh kinerja pegawai yang baik dengan memiliki kemampuan yang memadai, juga didukung adanya peran dari orang tua. Beberapa hal lain yang perlu diperhatikan oleh lembaga terkait pelayanan yaitu jumlah pegawai, pengembangan keilmuan, dan pengembangan bidang vokasi. Kinerja pegawai Binar Terpadu masih perlu untuk ditingkatkan. Pelatihan-pelatihan secara keilmuan dan keterampilan masih perlu diberikan kepada para pegawai untuk mengasah kemampuan agar kinerja pegawai lebih baik dari sebelumnya dan selalu sesuai dengan apa yang dibutuhkan lembaga.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alya, N., & Latunreng, W. (2021). Analisis Pengaruh Kompetensi dan Kedisiplinan Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Jasinga Kabupaten Bogor Jawa Barat. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 4(1), 70–84.
- Apriyanti. (2018). Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec Karangrejo Kabupaten Madetaan. *Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat*, 1(1), 18–72.

- Baria, K. (2019). Efektivitas Pelayanan Kartu Macca Di Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Unuversitas Muhammadiyah Makassar 2019*, 53(9), 1689–1699. Retrieved from [www.journal.uta45jakarta.ac.id](http://www.journal.uta45jakarta.ac.id)
- Farchan, F. (2018). Strategi MSDM Sebuah Cara Menciptakan Kinerja Organisasi Dalam Mencapai Keunggulan Bersaing. *Risâlah, Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 4(1, March), 42–52. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3551998>
- Inova, M., & Wijayanti, R. D. (2019). Pengaruh Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Maan Ghodaqo Shiddiq Lestari Jombang. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis Dewantara*, 2(1), 1–12.
- Jasmi, K. A. (2012). Metodologi Pengumpulan Data dalam Penyelidikan Kualitatif. *Kursus Penyelidikan Kualitatif Siri 1 2012*, (December). Retrieved from [http://eprints.utm.my/41091/1/KamarulAzmiJasmi2012\\_MetodologiPengumpulanDataPenyelidikanKualitatif.pdf](http://eprints.utm.my/41091/1/KamarulAzmiJasmi2012_MetodologiPengumpulanDataPenyelidikanKualitatif.pdf)
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Kesuma, E., Amri, & Shabri, M. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Pada Sulthan Hotel Banda Aceh. *Manajemen*, 4(4), 176–192.
- Larasati, D., & Achmad, N. (2016). Pengaruh Motivasi Kerja, Intensif, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PD. BPR BKK Wonogiri). *Manajemen*, (1), 18–41.
- Maftuhatin, L., Kunci, K., Pembelajaran, E., Berkebutuhan Khusus, A., & Inklusif, K. (2014). Evaluasi Pembelajaran Anak Berkebutuhan Khusus (Abk) Di Kelas Inklusif Di Sd Plus Darul 'Ulum Jombang. *Jurnal Studi Islam Oktober*, 5(2), 1978–306.
- Natasha, C. (2016). Pengaruh Kompetensi Sdm Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt.Tresnamuda Sejati Cabang Surabaya. *Agora, Vol. 4, No(2)*, 45–50.
- Novianto, I. (2014). Pengaruh Motivasi Orang Tua Terhadap Miat Belajar Anak Berkebutuhan Khusus di SD Al-Firdaus Surakarta. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 1–10.
- Putra, I. G. H. D. (2020). Menelisik Keterkaitan Diklat dan Kompetensi SDM Sebagai Penentu Kehandalan Sistem Informasi Pelayanan Untuk Peningkatan Kepercayaan dan Kinerja Pegawai. *Ilmu Manajemen*, 17(2), 71–84.
- Putria, H., Maula, L. H., & Uswatun, D. A. (2020). Analisis Proses Pembelajaran dalam Jaringan (DARING) Masa Pandemi Covid- 19 Pada Guru Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 4(4), 861–870. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v4i4.460>
- Raymond, C. P., Hatane, S., & Hutabarat, J. (2015). Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, Kinerja Organisasi, Kepercayaan Masyarakat dan Kepuasan Masyarakat ( Studi Kasus : Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire ). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri*, 1(1), 1–8.
- Saputra, I. P. A., Bagia, I. Wa., & Suwendra, I. W. (2016). Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *BUDGETING : Journal of Business, Management and Accounting*, 4(2), 203–213. <https://doi.org/10.31539/budgeting.v1i2.1238>
- Sopian, A. M. (2017). Pengaruh Lokasi dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Konsumen Kedai Kopi Euy Kota Bandung). *Jurnal Ekonomi*, 72–92.
- Sudarma, K. (2012). Mencapai Sumber Daya Manusia Unggul (Analisis Kinerja dan Kualitas Pelayanan). *Jurnal Dinamika Manajemen*, 3(1), 76–83.
- Sujito, E. (2017). Dinamika Penerimaan Orang Tua Yang Memiliki Anak Berkebutuhan Khusus. 1–19. Retrieved from <http://eprints.ums.ac.id/58798/17/8>. NASKAH PUBLIKASI.pdf
- Umam, K., & Atho'illah, A. Y. (2021). Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Karyawan Commanditaire Vennootschap dalam Meningkatkan Efektivitas Kerjanya. *Manova, IV(1)*, 68–83.
- Winowatan, W. J., Suarta, I. P., & Sukaran, M. (2020). Analisis Kompetensi Dalam Memaksimalkan Pelayanan Prima Pada Usaha Restoran di Kabupaten Polewali Mandar Sulawesi Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen EMOR*, 3(2), 119–135.
- Yani, A., Susena, K. C., & Nengsih, M. K. (2020). Analisa Kinerja Pegawai Pada Kantor Wilayah

Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia. *Bima Journal - Bussiness Management and Accounting*, 1(2), 105–114.