

**PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SEBAGAI STRATEGI
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI SEKSI
KESHARLINDUNG BIDANG GTK DINAS DIKORA DIY**



Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Disusun Oleh:

YUNITA NOOR WIDIYANINGRUM

NIM: 15490080

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2019

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Yunita Noor Widiyaningrum

NIM : 15490080

Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya ini dengan judul “PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SEBAGAI STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI SEKSI KESHARLINDUNG DI BIDANG GTK DINAS DIKPORA DIY” adalah asli karya atau penulisan saya sendiri bukan plagiasi dari hasil orang lain kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Harap maklum adanya. Terimakasih.

Yogyakarta, 25 April 2019



Yang menyatakan,

Yunita Noor Widiyaningrum

NIM: 15490080

SURAT PERNYATAAN BERJILBAB

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Yunita Noor Widiyaningrum

NIM : 15490080

Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya tidak menuntut kepada Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga (atas pemakaian jilbab dalam ijazah Strata Satu saya). Seandainya suatu hari nanti terdapat instansi yang menolak ijazah tersebut karena karena penggunaan jilbab.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran ridha Allah SWT.

Yogyakarta, 25 April 2019

Yang menyatakan,



Yunita Noor Widiyaningrum

NIM: 15490080



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

FM-UINSK-BM-05-03/RO

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Persetujuan Skripsi

Lam : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan pembimbingan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa Skripsi saudara :

Nama : Yunita Noor Widiyaningrum

NIM : 15490080

Judul Skripsi : PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SEBAGAI STRATEGI
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI SEKSI
KESHARLINDUNG BIDANG GTK DINAS DIKPORA DIY

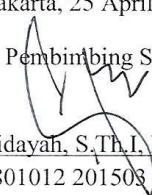
Sudah dapat diajukan kepada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Pendidikan.

Dengan ini kami mengharap agar Skripsi Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 25 April 2019

Pembimbing Skripsi


Siti Nur Hidayah, S.Th.I, M.Sc.
NIP. 19801012 201503 2 003



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

FM-UINSK-BM-05-03/RO

SURAT PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah dilaksanakan munaqosyah pada Kamis, 2 Mei 2019 dan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini dinyatakan lulus dengan perbaikan, setelah membaca, meneliti, dan mengoreksi perbaikan seperlunya, kami selaku konsultan berpendapat bahwa Skripsi saudara :

Nama : Yunita Noor Widiyaningrum

NIM : 15490080

Judul Skripsi : PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SEBAGAI STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI SEKSI KESHARLINDUNG BIDANG GTK DINAS DIKPORA DIY

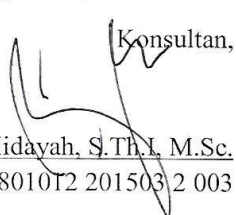
Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Pendidikan.

Dengan ini kami berharap agar Skripsi Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 10 Mei 2019

Konsultan,


Siti Nur Hidayah, S.Th.I. M.Sc.

NIP. 19801012 201503 2 003



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
FM-UINSK-BM-05-03/R0

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor: B.138/Un.02/DT.PP.009/5/2019

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

**PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SEBAGAI STRATEGI
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI SEKSI
KESHARLINDUNG BIDANG GTK DINAS DIKPORA DIY**

Yang disiapkan dan disusun oleh :
Nama : Yunita Noor Widiyaningrum
NIM : 15490080
Telah dimunaqasyahkan : Kamis, 2 Mei 2019
Nilai Munaqasyah : A/B

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH:

Ketua Sidang

Siti Nur Hidayah, S.Th.I, M.Sc.

NIP. 19801012 201503 2 003

Penguji I

Drs. Edy Yusuf Nur SS, MM, M.Si
NIP 19671226 199203 1 001

Penguji II

Drs. Misbah Ulmunir, M.Si
NIP 19550106 199303 1 001

Yogyakarta, 27 MAY 2019

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta



Dr. Ahmad Arifi, M.Ag

NIP. 19661121 199203 1 002

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٥) إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٦)

Artinya: (5) Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, (6) sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, (Q.S Al-Insyirah ayat 5-

6)¹



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Sahifa, 2014), hal. 596 dan 28.

PERSEMBAHAN

*Dengan segenap rasa syukur,
skripsi ini dipersembahkan untuk Almamater tercinta,
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَ أَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ، وَالصَّلَاةُ
وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Alhamdulillah, puji syukur selalu penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam tak lupa penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan dunia dan akhirat. Penyusunan skripsi ini merupakan kajian tentang “*Pelatihan Dan Pengembangan sebagai Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Seksi Kesharlingdung Dinas DIKPORA DIY*”

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak dapat terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dukungan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak/Ibu/Sodara:

1. Dr. Ahmad Arifi, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan pengarahan kepada penulis selama menempuh studi.
2. Dr. Imam Machali, S.Pd.I., M.Pd selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang selalu memberikan ilmu dan motivasi selama penulis menempuh studi.

3. Dr. Zainal Arifin, S.Pd., M.SI, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan kelancaran dan dukungan selama penulis melaksanakan studi.
4. Muhammad Qowim, S.Ag., M.Ag, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan dukungan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Siti Nur Hidayah, S.Th.I, M.Sc, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan kesabaran selalu memberikan arahan, dukungan doa untuk penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
6. Drs. Edy Yusuf Nur SS, MM, M.Si dan Drs. Misbah Ulmunir, M.Si, selaku penguji I dan II, yang telah memberikan masukan kepada skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan hasil yang maksimal.
7. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah mendidik dan membimbing penulis selama menempuh studi.
8. Seluruh karyawan Dinas Dikpora DIY, yang telah dengan senang hati memberikan informasi untuk kelancaran skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu tercinta, Suyanto, B.A, dan Noor Widyati, B.A, serta kakak tersayang Prima yang telah memberikan motivasi dalam mewujudkan cita-cita.

Yogyakarta, 4 Mei 2019

Yunita Noor Widiyaningrum

NIM. 15490080

ABSTRAK

Yunita Noor Widiyaningrum, Pelatihan dan Pengembangan sebagai Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Seksi Kesharlingudng Bidang GTK Dinas Dikpora DIY. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019.

Latar belakang penelitian ini bermula pada ketertarikan peneliti mengenai pelayanan yang cepat dan berkualitas yang ada di Seksi Kesharlingudng, sehingga penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelatihan dan pengembangan pegawai yang meliputi strategi dari pelatihan dan pengembangan, pelaksanaan, evaluasi dan hasil dari pelatihan dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang dilaksanakan di Seksi Kesharlingudng Bidang GTK Dinas DIKPORA DIY. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilaksanakan dengan mengumpulkan seluruh data, mereduksi data dan penarikan kesimpulan. Subjek dalam penelitian ini adalah pegawai Seksi Kesharlingudng, staf TU, beberapa staf di Bidang Kepegawaian, dan Kepala Bidang Perencanaan yang ada di Dinas DIKPORA DIY.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Dinas DIKPORA DIY melakukan analisis kebutuhan kerja terhadap seksi terkait, dengan menerapkan pelatihan dan pengembangan dalam bentuk diklat teknis dan diklat perjenjangan; 2) Faktor yang mendukung adalah manajemen yang baik, pembebasan pembiayaan untuk kegiatan pelatihan dan sarana prasarana yang memadai. Sedangkan faktor penghambat dalam pelatihan ini adalah jadwal kegiatan diklat yang berbenturan dengan kegiatan internal Seksi dan keengganan staf untuk mengikuti diklat; dan 3) hasil dari pelatihan dan pengembangan pegawai adalah kompetensi pelayanan menjadi meningkat, berkurangnya keluhan pelanggan dan juga meningkatnya hasil penilaian pelayanan.

Kata kunci: Pelatihan dan Pengembangan, Kualitas Pelayanan dan DIKPORA DIY.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN BERJILBAB	iii
HALAMAN SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
HALAMAN SURAT PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI	v
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I: PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
D. Kajian Penelitian Terdahulu	6
E. Sistematika Pembahasan	13
BAB II: KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN	16
A. Kerangka Teori	16
1. Pelatihan dan pengembangan.....	16
2. <i>Service Quality</i>	29
B. Metode Penelitian	31
1. Jenis Penelitian.....	31
2. Partisipan Penelitian.....	31
3. Variabel penelitian	33
4. Teknik Pengumpulan Data.....	33

5. Uji Keabsahan Data	35
6. Teknik Olah Data dan Analisis Data	36
BAB III: GAMBARAN UMUM SEKSI KESEJAHTERAAN PENGHARGAAN DAN PERLINDUNGAN (KESHARLINDUNG) DINAS DIKPORA DIY	38
A. Letak Geografis.....	38
B. Sejarah DIKPORA DIY.....	39
C. Sejarah Seksi Kesharlindung.....	42
D. Profil Dinas DIKPORA DIY	44
E. Profil Seksi Kesharlindung Dinas Dikpora DIY.....	52
BAB IV: STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN DI SEKSI KESHARLINDUNG DIKPORA DIY	57
A. Pelatihan dan Pengembangan Pegawai.....	57
1. Pelatihan Teknis.....	60
2. Pelatihan Perjenjangan.....	63
B. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelatihan dan pengembangan di Seksi Kesharlindung.....	67
1. Faktor Pendukung	67
2. Faktor Penghambat	70
C. Hasil Pelatihan dan pengembangan sebagai Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	71
1. Kompetensi	71
2. Berkurangnya Keluhan Pelanggan.....	80
3. Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Meningkat	80
BAB V: PENUTUP	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran.....	85
C. Penutup.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

CURRICULUM VITAE



DAFTAR TABEL

Tabel 1: Narasumber	39
Tabel 2: Data Jumlah se SMA, SMK dan SLB DIY 2017/2018.....	60
Tabel 3: Data Jumlah Guru se SMA DIY 2017/2018	61
Tabel 4: Data Jumlah Guru se SMK DIY 2017/2018	61
Tabel 5: Data Jumlah Guru se SLB DIY 2017/2018.....	61



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Susunan Organisasi Dinas DIKPORA DIY	56
Gambar 2: Struktur Organisasi Seksi Kesharlindung.....	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Surat Penunjukkan Pembimbing
Lampiran II	: Bukti Seminar Proposal
Lampiran III	: Berita Acara Seminar
Lampiran IV	: Surat Izin Penelitian
Lampiran V	: Kartu Bimbingan Skripsi
Lampiran VI	: Pedoman Wawancara
Lampiran VII	: Grouping Wawancara
Lampiran VIII	: Sertifikat PLP 1
Lampiran IX	: Sertifikat PLP 2
Lampiran X	: Sertifikat KKN
Lampiran XI	: Sertifikat IKLA
Lampiran XII	: Sertifikat TOEFL
Lampiran XIII	: Sertifikat SOSPEM
Lampiran XIV	: Sertifikat ICT
Lampiran XV	: Sertifikat PKTQ
Lampiran XVI	: Foto Dokumentasi
Lampiran XVII	: Bukti Pelaksanaan Penelitian
Lampiran XVIII	: <i>Curriculum Vitae</i>

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebuah instansi dapat mewujudkan tujuan organisasinya jika mempunyai unsur-unsur pendukung yang dapat dimaksimalkan dengan baik. Di dalam pembahasan manajemen, unsur-unsur pembentuk tersebut diantaranya adalah *men* (manusia), *materials* (bahan), *machines* (mesin), *methods* (metode), *money* (uang) dan *markets* (pasar).² Dimana unsur *men* (manusia) menjadi unsur yang paling utama, karena tanpa manusia maka kelima unsur lainnya tidak dapat dikelola dengan baik, akibatnya tujuan organisasi menjadi tidak tercapai.

Dalam penerapannya, unsur sumber daya manusia akan mengalami perubahan lingkungan baik internal maupun eksternal yang cepat dan kompleks, perubahan tersebut menuntut karyawan untuk mampu mengatasi pergantian yang terjadi, menganalisis dan mengantisipasi dampaknya terhadap lembaga dan juga menyiapkan sumber daya manusia yang tepat untuk mengatasi perubahan tersebut. Disinilah peran pelatihan dan pengembangan untuk pegawai sangat dibutuhkan. Pelatihan dan pengembangan dapat dilakukan secara terus menerus, guna meningkatkan kompetensi para karyawan dan kinerja organisasi melalui program yang telah ditetapkan.³

²Jamiludin Usman, "Urgensi Manajemen Pembiayaan dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Madrasah", *Jurnal Pendidikan Islam*, 11 (2) 2016: 223.

³Atiek Rochaeni, "Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Era Kompetisi", *Jurnal Manajemen dan Sistem Informasi*, 6 (12) 2008:1.

Istilah pelatihan dan pengembangan merupakan suatu proses jangka panjang yang disiapkan untuk meningkatkan kemampuan karyawan dan efektivitas kerja perusahaan. Istilah pelatihan adalah belajar membiasakan diri agar mampu melakukan sesuatu.⁴ Pengembangan sumber daya manusia adalah suatu proses yang mewadahi pembelajaran secara organisasional, kinerja dan perubahan melalui inisiatif dari organisasi, serta perlakuan manajemen dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja, daya saing, kualitas, kesiapan dan pembaharuan. Jadi dapat diartikan pelatihan dan pengembangan bagi pegawai adalah suatu kegiatan yang didorong secara sistematis dan terencana untuk meningkatkan pembelajaran, kinerja dan perubahan organisasi pada saat ini dan masa yang akan datang. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelatihan dan pengembangan bagi pegawai merupakan proses untuk mengembangkan potensi kemampuan individual dan kelompok serta organisasi melalui pelatihan dan pengembangan, peningkatan kualitas organisasi dan pengelolaan perubahan yang bertujuan untuk meningkatkan kuantitas produk, kualitas dan inovasi.⁵

Pelatihan dan pengembangan bagi pegawai tersebut berkaitan dengan peranan tugas dan tanggung jawab yang ada pada Seksi Kesejahteraan Penghargaan dan Perlindungan (Kesharlington) bidang Guru dan Tenaga Kependidikan (GTK) Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga (DIKPORA) Daerah Istimewa Yogyakarta. Pada Seksi Kesharlington ini, pegawai yang

⁴ Departemen Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1989, hal. 6.

⁵ Adi E. Yusuf., Suwarno, *Pengembangan SDM*, (Banten: Universitas Terbuka, 2014), hal. 1.7.

ada bertanggung jawab untuk mengerjakan pengelolaan tunjangan profesi guru dan tambahan penghasilan bagi guru dan tenaga kependidikan serta melaksanakan pembinaan dan fasilitasi penghargaan guru dan tenaga kependidikan berprestasi SMA, SMK dan SLB.

Sebanyak 163 SMA, 218 SMA dan 78 SLB se Daerah Istimewa Yogyakarta yang menjadi tanggungjawab dari staf yang ada di seksi ini. Kemudian tugas lain seperti menjadi juri dari perlombaan dan menangani agenda surat-menyurat. Staf yang ada di Seksi Kesharlindung ini berjumlah 6 orang yang mempunyai tugas dan tanggung jawab yang berbeda. Dari 6 orang tersebut masing masing menangani pengelolaan tunjangan guru dan tambahan penghasilan guru dan tenaga kependidikan sekolah SMA, SMK dan SLB pada 1 kabupaten yang berbeda, yang lainnya bertugas menangani surat menyurat dan keuangan kemudian 1 orang bertugas sebagai Kepala Seksi yang mengatur dan bertanggung jawab atas kegiatan di Seksi Kesharlindung ini.⁶

Kompleksitas beban kerja yang terjadi di seksi ini adalah staf menerima tugas dan tanggung jawab untuk membawahi puluhan sekolah yang berarti ada ratusan guru dan tenaga kependidikan yang harus dilayani serta tugas-tugas pokok dan tugas pendukung lain di kantor yang harus dikerjakan. Dari sinilah pelatihan dan pengembangan bagi karyawan terhadap skills administrasi, teknologi informasi, akuntansi dan lain-lain sangat dibutuhkan. Jika pelatihan dan pengembangan untuk pegawai dilakukan dengan baik, maka akan baik pula kompetensi staf

⁶ Hasil observasi di Seksi Kesharlindung pada 8 April 2019 pada pukul 10 WIB.

dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sehingga tidak akan merugikan berbagai pihak terkait.⁷

Untuk itu, dari pemaparan di atas penulis tertarik untuk meneliti bagaimana pelatihan dan pengembangan yang dilakukan sebagai strategi meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Seksi Kesharlindung ini. Adapun dalam hal pelatihan dan pengembangan pastilah ada faktor penghambat dan pendukung dan juga hasil yang didapatkan. Oleh karena itu penelitian ini penting dilakukan sebagai upaya menelisik lebih dalam bagaimana strategi pelatihan dan pengembangan bagi pegawai yang ada, sehingga karyawan dapat mengerjakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti perlu merumuskan beberapa pokok penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pelatihan dan pengembangan pegawai yang dilakukan, di Seksi Kesharlindung bidang GTK Dinas DIKPORA DIY?
2. Apa faktor penghambat dan pendukung dari pelatihan dan pengembangan pegawai di Seksi Kesharlindung bidang GTK Dinas DIKPORA DIY?
3. Bagaimana hasil pelatihan dan pengembangan pegawai sebagai strategi meningkatkan kualitas pelayanan di Seksi Kesharlindung Bidang GTK Dinas DIKPORA DIY?

⁷ M. Harlie, "Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Pemerintah Kabupaten Tabalong di Tanjung Kalimantan Selatan", *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10 (4) 2012: 6.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui lebih dalam mengenai pelatihan dan pengembangan sebagai strategi meningkatkan kualitas pelayanan di Seksi Kesharlindung bidang GTK Dinas DIKPORA DIY.
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung dari pelatihan dan pengembangan pegawai sebagai strategi meningkatkan kualitas pelayanan di Seksi Kesharlindung bidang GTK Dinas DIKPORA DIY.
- c. Untuk mengetahui hasil dari pelatihan dan pengembangan sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas layanan di Seksi Kesharlindung bidang GTK Dinas DIKPORA DIY.

2. Kegunaan Penelitian

a. Secara Teoritis

1) Penelitian ini dapat memberikan manfaat keilmuan bidang manajemen, khususnya dalam pelatihan dan pengembangan pegawai.

2) Menjadi bahan referensi untuk peneliti lain dalam mengembangkan penelitian sebelumnya dalam hal pelatihan dan pengembangan pegawai.

b. Secara praktis

1) Bagi penulis: Memberikan ilmu tersendiri bagi penulis mengenai pelatihan dan pengembangan pegawai

- 2) Bagi Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga: sebagai bahan masukan dan dapat menjadi bahan peninjau ulang mengenai pelatihan dan pengembangan pegawai yang sudah dilakukan.
- 3) Bagi masyarakat umum: hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah ilmu dan juga sebagai bahan rujukan mengenai pelatihan dan pengembangan pegawai.

D. Kajian Penelitian Terdahulu

Kajian penelitian terdahulu merupakan kajian dari uraian hasil penelitian orang lain yang sejalan dengan topik penelitian yang akan dilakukan, sehingga hasil penelitian orang lain tersebut dapat dikaitkan dengan penelitian yang akan dilakukan dan digunakan untuk mengetahui perkembangan dari topik yang sama.⁸ Berikut ini hasil kajian penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti antara lain:

Pertama, pada jurnal yang berjudul “Praktik-Praktik Pengelolaan Sumber Daya Manusia dan Keunggulan Kompetitif Berkelanjutan” menyatakan bahwa, departemen personalia dan sumber daya manusia perlu melakukan pengelolaan sumber daya manusia untuk menciptakan kompetensi, mengelola divertivitas tenaga kerja untuk mencapai keunggulan bersaing, mengelola sumber daya manusia yang mempunyai jiwa daya saing tinggi dan mengelola sumber daya manusia untuk bersaing di era globalisasi. Contoh dari praktik-praktik pengelolaan sumber daya manusia

⁸ Tim Dosen MPI, *Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam*, (Yogyakarta: Prodi MPI Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014), hal. 14.

tersebut adalah keselamatan kerja, keefektifan dalam penerimaan, tingkat upah tinggi, pemberian insentif, hak kepemilikan karyawan, *information sharing*(berbagi informasi), partisipasi dan pemberdayaan, pengelolaan tim secara mandiri, pelatihan lintas, kompresi upah dan promosi dari dalam.⁹

Jurnal ini sekedar menguraikan tentang praktik-praktik yang dilakukan oleh perusahaan dalam rangka mengelola sumber daya manusia yang mempunyai daya saing, namun, tidak mencakup praktik yang dilakukan oleh sumber daya manusia yang ada di perusahaan tersebut. Jurnal ini berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yang akan meneliti mengenai faktor penghambat dan pendukung dalam pengembangan sumber daya manusia.

Pembahasan kedua, pada jurnal yang berjudul “Pengembangan Sdm Dalam Pembentukan Karakter Santri Di Lembaga Pengabdian Pada Masyarakat (LPM) Pondok Pesantren Wahid Hasyim Yogyakarta”. Menyatakan bahwa pengembangan sumber daya manusia yang ada di Lembaga pengabdian pada masyarakat (LPM) ada berbagai cara yakni memberikan tugas dan tanggungjawab kepada santri untuk mengajar TPA, mengisi materi kajian remaja, mengisi pengajian bapak-bapak dan ibu-ibu, menjadi khotib jumat dan santri diberi tugas dan tanggung jawab untuk menjadi panitia dalam kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan LPM Pondok Pesantren Wahid Hasyim seperti kegiatan kepanitiaan dalam memperingati hari besar Islam. Dari tugas yang sudah

⁹ Lena Ellitan, “Praktik-Praktik Pengelolaan Sumber Daya Manusia dan Keunggulan Kompetitif Berkelanjutan,” *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 4 (2) 2002: 68.

diberikan terdapat empat nilai yang terwujud yakni religius, disiplin, kreatif dan tanggungjawab.¹⁰

Dalam penelitian ini berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan. Perbedaan tersebut terdapat pada tempat penelitian dan juga fokus penelitian. Pada jurnal ini tempat penelitian berada di pondok pesantren sedangkan penelitian yang akan dilakukan berada di sebuah instansi. Fokus penelitian ini mengenaipengembangan SDM dalam pembentukan karakter. Sedangkan untuk penelitian yang akan dilakukan adalah untuk mengetahui strategi pengembangan pegawai yang berhubungan dengan kompetensi pegawai di suatu instansi.

Pembahasan ketiga, pada skripsi yang berjudul “Strategi Pemberdayaan Sumber Daya Manusia di Pondok Pesantren Assalafiyah Mlangi Sleman Yogyakarta”. Pada penelitian ini menyatakan bahwa, strategi pemberdayaan sumber daya manusia di pondok pesantren ini bertujuan untuk menjadikan santri sebagai pemimpin yang berjiwa Islami. Kemudian untuk mengukur sejauh mana keberhasilan dari strategi tersebut, digunakan analisis SWOT yang dapat disimpulkan bahwa strategi pemberdayaan sumber daya manusia di Pondok Pesantren As Salafiyah ini terbilang stabil.¹¹ Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan. Dalam penelitian ini belum dibahas secara rinci program apa saja yang diterapkan untuk strategi pemberdayaan sumber daya manusia tersebut. Perbedaan selanjutnya adalah

¹⁰ Ibnu Rosidi, “Pengembangan SDM dalam Pembentukan Karakter Santri Di Lembaga Pengabdian Pada Masyarakat (LPM) Pondok Pesantren Wahid Hasyim Yogyakarta,” *Jurnal Studi Pendidikan Islam*, 1 (1) 2018: 119.

¹¹ Mirza Nafi’an ArRosadi, “Strategi Pemberdayaan Sumber Daya Manusia di Pondok Pesantren AsSalafiyah Mlangi Sleman Yogyakarta”, *Skripsi: (Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015)*, hal. 3.

penelitian ini dilakukan pada pondok pesantren, sedangkan penelitian yang akan dilakukan bertempat di sebuah instansi.

Pembahasan keempat, pada skripsi yang berjudul “Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Bagi Warga Ledok Gowok RW VI Caturtunggal Depok Sleman Yogyakarta”. Dalam penelitian ini menyatakan bahwa pengembangan sumber daya manusia dilakukan dengan tiga cara yakni pendidikan, pelatihan dan pengembangan. Pada tiga cara tersebut diuraikan apa saja yang dilakukan. Namun, dalam penelitian ini tidak dipaparkan hasil dari 3 pengembangan sumber daya manusia di RW VI tersebut dan hanya memaparkan bahwa pemberdayaan bukan hanya dijadikan ajang untuk menyelaraskan individu dengan tujuan organisasi, melainkan juga untuk meningkatkan pegawai agar mumpuni.¹² Berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan, dalam pembahasannya akan dipaparkan hasil dari strategi pengembangan sumber daya manusia yang akan diteliti.

Pembahasan kelima, jurnal yang berjudul “Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan pada Balai Pelatihan Teknis Pertanian Kalasey”. Dalam penelitian ini menyatakan bahwa pendidikan dan pelatihan penting dilaksanakan bagi karyawan dan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Pendidikan dan pelatihan mempunyai andil yang besar dalam naik turunnya kinerja karyawan. Perbedaan dari penelitian ini

¹² Holili, “Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia bagi Warga Ledok Gowok RW VI Caturtunggal Depok Sleman Yogyakarta”, *Skripsi, (Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta., 2015), hal.8.*

dan penelitian yang akan dilakukan adalah.¹³ Penelitian ini membahas pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan, sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah untuk meneliti pengembangan sumber daya manusia dari proses atau langkah-langkah yang dilakukan yang ada di sebuah instansi.

Pembahasan keenam penelitian yang berjudul “Pengaruh Religiusitas, Kecerdasan Emosional, Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan (Obyek pada Bank Umum Syariah Di Wilayah DIY)” menyatakan bahwa religiusitas karyawan tidak berpengaruh terhadap kinerja. Religiusitas hanya diterapkan pada keseharian, tidak diterapkan saat bekerja. Kecerdasan emosional tinggi akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. pegawai yang dapat mengendalikan emosinya akan semakin baik kinerjanya. Lingkungan kerja tidak menentukan kualitas kinerja, melainkan hanya sebatas fasilitas. Budaya organisasi yang diterapkan pun tidak mempengaruhi kinerja pegawai.¹⁴

Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan. Perbedaan tersebut terletak pada apa yang menjadi fokus penelitian. Pada penelitian ini. Peneliti memfokuskan pada religiusitas, emosional, lingkungan kerja dan budaya organisasi. Sementara penelitian yang akan dilakukan akan fokus pada

¹³ Verra Nitta Turere, “Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan pada Balai Pelatihan Teknis Pertanian Kalasey”, *Jurnal EMBA*, 1 (3) Juni 2013: 10.

¹⁴ Ilma Muarif, “Pengaruh Religiusitas, Kecerdasan Emosional, Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan (Obyek pada Bank Umum Syariah di Wilayah DIY)”, Skripsi, Yogyakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2017, hal.59.

pengembangan sumber daya manusia baik kuantitatif maupun kualitatif.

Ketujuh, penelitian yang berjudul “Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi dan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Pemerintah Kabupaten Tabalong Di Tanjung Kalimantan Selatan”, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin, motivasi dan pengembangan karir baik secara parsial maupun secara bersama berpengaruh *real* terhadap kinerja pegawai pemerintah kabupaten tabalong di Tanjung Kalimantan Selatan.¹⁵ Penelitian yang akan dilakukan akan berbeda dengan penelitian ini, sebab, penelitian yang akan datang ditujukan untuk meneliti strategi dari pengembangan sumber daya manusia, bukan korelasi atau pengaruh dari berbagai variabel dengan kinerja.

Pembahasan kedelapan, skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelaksanaan Komunikasi Organisasi, Lingkungan Kerja, dan Pengembangan Pegawai Terhadap Semangat Kerja Pegawai Kantor Sekretariat Daerah (SETDA) Kabupaten Grobogan”, hasil dari penelitian ini memaparkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara pelaksanaan komunikasi organisasi, lingkungan kerja dan pengembangan pegawai terhadap semangat kerja pegawai kantor Setda Kabupaten Grobogan, kemudian dalam penelitian ini dikatakan bahwa lingkungan kerja memberikan sumbangan paling tinggi terhadap semangat kerja jika dibandingkan dengan pengembangan pegawai dan pelaksanaan

¹⁵ M. Harlie, “Pengaruh...”, hal.7.

komunikasi organisasi.¹⁶ Penelitian yang akan dilakukan tentunya berbeda karena akan fokus untuk meneliti bagaimana strategi pengembangan sumber daya manusia, sehingga tidak ada faktor pembandingan.

Pembahasan kesembilan, penelitian yang berjudul “Pengaruh Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Terhadap Kompetensi Karyawan pada PT. Muba Electric Power Sekayu”, hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa, secara simultan, pelatihan dan pengembangan karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kompetensi karyawan, kemudian secara parsial pelatihan berpengaruh terhadap kompetensi karyawan PT Muba Electric Power Sekayu.¹⁷ Dari sini dapat dilihat pentingnya pelatihan dan pengembangan karyawan karena sangat berpengaruh terhadap kompetensi karyawan. Tetapi penelitian yang akan dilakukan berbeda dari penelitian ini, perbedaan tersebut dikarenakan penelitian yang akan dilakukan akan fokus meneliti bagaimana strateginya seperti proses dan hasilnya.

Pembahasan terakhir adalah penelitian dengan judul “Efektivitas Pelatihan bagi Peningkatan Kinerja Karyawan”. Dalam jurnal ini dipaparkan bahwa program pelatihan yang selama ini sudah dilakukan sudah efektif, yang dapat dibuktikan dengan adanya pengaruh tingkat perubahan perilaku pasca pelatihan

¹⁶ Tutik Indriati, “Pengaruh Pelaksanaan Komunikasi Organisasi, Lingkungan Kerja dan Pengembangan Pegawai terhadap Semangat Kerja Pegawai Kantor Sekretariat Daerah (SETDA) Kabupaten Grobogan”, *Skripsi: (Fakultas Ilmu Sosial, 2005)*, hal. 118.

¹⁷ Ninin No Ayu Salmah, “Pengaruh Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan terhadap Kompetensi Karyawan pada PT. Muba Electric Power Sekayu”, *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*, 2 (3) September 2012: 289.

terhadap kinerja pegawai Direktorat Jendral Bina Marga.¹⁸ Penelitian ini memfokuskan pada efektivitasnya, sedangkan penelitian yang akan dilakukan akan lebih berfokus terhadap strategi pengembangan sumber daya manusia termasuk dalam pelaksanaannya, faktor penghambat pendukung serta hasil dari pengembangannya.

Posisi penelitian ini akan mengisi celah dari penelitian sebelumnya yang membahas mengenai pelatihan dan pengembangan pegawai. Pada penelitian sebelumnya, hanya membahas mengenai pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang berupa praktik-praktik pengembangan oleh perusahaan, pengaruh dari pengembangan sumber daya manusia dan faktor-faktor pengembangan sumber daya manusia. Sehingga penelitian sebelumnya hanya sebatas memaparkan tanpa meneliti lebih lanjut mengenai pelatihan dan pengembangan sebagai strategi meningkatkan kualitas pelayanan, faktor penghambat dan pendukung dan kemudian hasil dari pelatihan dan pengembangan sebagai strategi meningkatkan kualitas pelayanan yang akan dibahas pada penelitian ini.

E. Sistematika Pembahasan

Penulisan skripsi ini terbagi menjadi lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab pertama, pendahuluan menjelaskan tentang permasalahan yang diteliti. Pada bagian pendahuluan terdapat subbab antara lain; latar belakang yang berisi deskripsi tentang

¹⁸Ade Rustiana, "Efektivitas Pelatihan bagi Peningkatan Kinerja Karyawan", *Jurnal Dinamika Manajemen*, 1 (2) 2010: 142.

alasan mengapa penelitian perlu dilaksanakan, rumusan masalah yang sedang dialami dalam penelitian, tujuan dan kegunaan penelitian berisi tentang capaian yang ingin dituju dari penulisan penelitian, kajian penelitian terdahulu berisi tentang rujukan penelitian yang digunakan sehingga dapat menutupi kekurangan pada penelitian sebelumnya, sistematika pembahasan berisi tentang pembagian bab pada isi skripsi agar mudah dipahami pembaca.

Bab kedua, berisi kajian teori tentang teori-teori yang sesuai dengan penjabaran dari judul penelitian, sedangkan metode penelitian berisi cara pengambilan data, pendekatan penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data dengan topik yang terfokus dengan judul penelitian yaitu Pelatihan dan pengembangan sebagai Strategi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Seksi Kesharlindung Bidang GTK Dinas DIKPORA DIY.

Bab ketiga, berisi gambaran umum yang berkaitan dengan judul, pada bab ini menjelaskan objek yang diteliti berdasarkan temuan peneliti di lapangan. Dalam bab ini dapat diuraikan mengenai gambaran umum kondisi di Seksi kesharlindung Bidang GTK Dinas DIKPORA DIY, visi dan misi, struktural keorganisasian, dan lain sebagainya yang mendukung kelengkapan data penelitian.

Bab keempat, berisi hasil penelitian dan pembahasan yang sudah ditemukan di lapangan. Hasil olah data tentang di Seksi kesharlindung Bidang GTK DIKPORA DIY. Meliputi program pengembangan yang dilakukan oleh Seksi kesharlindung, faktor penghambat dan pendukung, dan hasil yang didapatkan setelah

pegawai memperoleh program pengembangan tersebut yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Seksi kesharlindung

Bab kelima, berisi simpulan dari hasil penelitian, saran-saran peneliti terhadap pihak terkait dan kata penutup berupa ucapan syukur karena telah menyelesaikan skripsi.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah serta proses penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan penulis, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelatihan dan pengembangan pegawai tidak dilakukan sendiri oleh Dinas Dikpora, melainkan bekerjasama dengan Badan Diklat lain seperti Badan Diklat Gunung Sempu dan Badan Kepegawaian Daerah. Sebelum melakukan diklat terlebih dahulu menganalisis kebutuhan sehingga diklat hanya dilakukan pada saat dibutuhkan saja. Dalam pelaksanaannya ada dua bentuk diklat, yakni diklat teknis dan diklat perjenjangan. Diklat teknis terdiri dari pelatihan administrasi, ideologi wawasan kebangsaan, pengadaan barang dan jasa, pelatihan komputer dan diklat lain yang menunjang, sementara diklat perjenjangan terdiri dari tes pra CPNS dan diklat komputer setelah menjabat dan diklat kepemimpinan.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Seksi Kesharlindung ini terdapat dua faktor, yakni faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung dari diklat tersebut adalah manajemen yang baik, pembiayaan yang sudah ditanggung oleh Badan Diklat sehingga peserta diklat dibebaskan dari biaya dan sarana dan prasarana yang memadai yang disediakan oleh badan diklat maupun oleh Dinas DIKPORA. Sementara faktor penghambat dari diklat tersebut

adalah jadwal kegiatan diklat yang berbenturan dengan kegiatan di Seksi dan keengganan staf untuk mengikuti diklat dengan beberapa hal.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan diatas, penulis memberikan beberapa saran sebagai refleksi dan perbaikan, sebagai berikut:

1. Bagi staf yang ada di Seksi Kesharlindung diharapkan melakukan evaluasi selama satu bulan sekali untuk melihat dan memperbaiki masalah yang terjadi selama satu bulan, sehingga diharapkan pelayanan yang ada dan tugas-tugas yang sudah dikerjakan dapat diketahui gap nya kemudian dapat mencari solusinya.
2. Bagi subbag kepegawaian maupun subbag umum diharapkan lebih menjaga komunikasi dan mengorganisasi *job description* dengan baik sehingga surat yang ada dapat terdisposisi dengan baik kepada orang yang tepat.

C. Penutup

Alhamdulillahrabbi'l'aalamiin, segala syukur tercurahkan kepada Allah SWT, sang pemilik alam semesta beserta isinya yang telah mencurahkan rahmat, ilmu dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pelatihan dan Pengembangan sebagai Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Seksi Kesharlindung Bidang GTK Dinas DIKPORA DIY".

Segala upaya telah dilakukan untuk mengerjakan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan seperti sekarang. Tetapi penulis tidak

memungkiri bahwa skripsi ini masih belum sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca sehingga dapat dijadikan bahan referensi untuk karya tulis yang akan datang.



DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, Departemen Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1989.
- Ellitan, Lena, “Praktik-Praktik Pengelolaan Sumber Daya Manusia dan Keunggulan Kompetitif Berkelanjutan,” *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 4, no.2, 2002.
- Enzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012.
- Harlie. M, Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Pemerintah Kabupaten Tabalong di Tanjung Kalimantan Selatan” *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol.10, no.4, 2012.
- Holili, “Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia bagi Warga Ledok Gowok RW VI Caturtunggal Depok Sleman Yogyakarta”, *Skripsi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*, 2015.
- <https://kel4latbang.wordpress.com/2011/05/30/definisi-pw3e4endidikan-pelatihan-pengembangan-dan-pendampingan/> oleh: Yoyon B. Iryanto, dkk, diakses pada 13 April 2019 pukul 20.00 WIB.
- Indriati Tutik, “Pengaruh Pelaksaaan Komunikasi Organisasi, Lingkungan Kerja dan Pengembangan Pegawai terhadap Semangat Kerja Pegawai Kantor Sekretariat Daerah (SETDA) Kabupaten Grobogan”, *Skripsi: Fakultas Ilmu Sosial*, 2005.
- Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Sahifa, 2014), hal. 596 dan 28.
- Moenier, H.A.S *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 1995.
- Moleong Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013.

- Muarif Ilma, “Pengaruh Religiusitas, Kecerdasan Emosional, Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan (Obyek pada Bank Umum Syariah di Wilayah DIY)”, Skripsi, Yogyakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2017.
- Nafi’an ArRosadi, Mirza “Strategi Pemberdayaan Sumber Daya Manusia di Pondok Pesantren AsSalafiyah Mlangi Sleman Yogyakarta”, *Skripsi: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*, 2015.
- Nitta Turere, Verra, “Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan pada Balai Pelatihan Teknis Pertanian Kalasey”, *Jurnal EMBA*, Vol. 1, no.3, 2013.
- Noe, Raymond A. *Employee Pelatihan dan pengembangan*, New York: McGraw Hill Irwin, 2005.
- Noor, Juliansyah, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012.
- Onibala Natalia R, dkk, “Pengaruh Pendidikan Pelatihan dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Manado”, *Jurnal EMBA*, Vol. 5, no.2, 2017.
- Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, *Buku Data dan Informasi Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Daerah Istimewa Yogyakarta*. Yogyakarta: Disdikpora, 2017.
- Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 41 tahun 2008 Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas dan Unit Pelaksana Teknis pada Dinas DIKPORA DIY.
- Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 68 Tahun 2018, Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga.
- Raco, J.R, *Metode Penelitian Kuantitatif Jenis Karakteristik dan Keunggulannya*, Jakarta: PT Grasindo, 2010.

- Robbins Stephen P dan Timothy A. Judge, *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Salemba Empat, 2015.
- Rochaeni, Atiek, “Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Era Kompetisi”, *Jurnal Manajemen dan Sistem Informasi*, Vol. 6, no. 12, 2008.
- Rosidi, Ibnu “Pengembangan SDM dalam Pembentukan Karakter Santri Di Lembaga Pengabdian Pada Masyarakat (LPM) Pondok Pesantren Wahid Hasyim Yogyakarta,” *Jurnal Studi Pendidikan Islam*, Vol. 1, no.1, 2018.
- Rustiana Ade, “Efektivitas Pelatihan bagi Peningkatan Kinerja Karyawan”, *Jurnal Dinamika Manajemen*, Vol. 1, no.2, 2010.
- Salmah Ninin No Ayu, “Pengaruh Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan terhadap Kompetensi Karyawan pada PT. Muba Electric Power Sekayu”, *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*, Vol 2, no.3, September 2012.
- Sekaran, Uma, *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat, 2007.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Tim Dosen MPI, *Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam*, Yogyakarta: Prodi MPI Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014.
- Tjiptono, Fandy, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi, 2005.
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang SISDIKNAS
- Usman, Jamiludin “Urgensi Manajemen Pembiayaan dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Madrasah”, *Jurnal Pendidikan Islam*, Vol11, no.2, 2016.

Yusuf, Addie E. dan Suwarno, *Pengembangan SDM*, Banten: Universitas Terbuka, 2014.

