

## Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) untuk Memberikan Pelayanan Prima pada Politeknik Piksi Input Serang

Siti Sofiyah<sup>1</sup>, Yeti Asmawati<sup>2</sup>, Yanto Heryanto<sup>3</sup>, Dian Evariana<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Politeknik Piksi Input

Alamat: Cilegon Serang, Indonesia

Korespondensi penulis: [ssofiyah94@gmail.com](mailto:ssofiyah94@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract.** *Human resource development is a process of how management gains experience, skills and attitudes to achieve success as leaders in the organization, so that development activities are aimed at helping employees/employees to be able to handle their responsibilities in the future. Bearing this in mind, training and human resource development programs are needed which are carried out periodically and continuously, in order to provide satisfactory (prime) service. Thus, companies/institutions need to have good operational implementation instructions, as well as educated officers who can implement these operational systems and procedures appropriately. Apart from development, training activities are also very influential on human resources because with this training human resources will be encouraged to be able to provide excellent service for candidates or those interested in buying or using their services. And it is no less important to provide training to customer service on how to serve in a very friendly, polite, knowledgeable manner so that clients/interested people can feel comfortable when communicating or making transactions.*

**Keywords:** *human resource, services, strategy*

**Abstrak.** Pengembangan sumber daya manusia merupakan suatu proses bagaimana manajemen mendapatkan pengalaman, keahlian dan sikap untuk meraih sukses sebagai pemimpin dalam organisasi, sehingga kegiatan pengembangan ditujukan membantu karyawan/pegawai untuk dapat menangani tanggung jawabnya di masa mendatang. Mengingat hal tersebut diperlukan program pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan secara berkala dan berkesinambungan, agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan (prima). Dengan demikian perusahaan/lembaga perlu memiliki petunjuk pelaksanaan operasional yang baik, serta petugas yang terdidik yang dapat melaksanakan sistem dan prosedur operasional tersebut secara tepat. Di samping pengembangan, kegiatan pelatihan juga sangat berpengaruh bagi sumber daya manusia karena dengan adanya pelatihan tersebut sumber daya manusianya akan terdorong untuk dapat memberikan pelayanan yang prima bagi calon atau peminat untuk membeli atau memakai jasanya. Dan tidak kalah penting memberi pelatihan kepada customer service bagaimana cara melayani dengan sangat ramah, sopan, berwawasan luas yang membuat klien/peminat dapat nyaman saat berkomunikasi atau melakukan transaksi..

**Kata kunci:** Pelayanan, Sumber Daya Manusia, Strategi

### LATAR BELAKANG

Proses manajemen sumber daya manusia merupakan segala proses yang berkaitan dengan upaya yang dilakukan dari mulai perencanaan sumber daya manusia, perekrutan, penkitatanganan kontrak kerja, hingga pembinaan dan pengembangan tenaga kerja. Hal ini sebagai upaya dalam rangka mencapai hasil yang diharapkan, dan dalam pelaksanaannya dibutuhkan strategi yang tepat.

Menurut Fandy Tjiptono, Istilah strategi berasal dari bahasa Yunani *stratos* (= militer dan *ag* = memimpin), yang artinya seni atau ilmu untuk menjadi seorang jenderal. Strategi bisa diartikan sebagai suatu rencana untuk pembagian dan penggunaan kekuatan militer dan material pada daerah - daerah tertentu untuk mencapai tujuan tindakan tertentu. Maka dalam

---

Received Maret 14, 2024; Accepted April 23, 2024; Published Mei 30, 2024

\*Siti Sofiyah, [ssofiyah94@gmail.com](mailto:ssofiyah94@gmail.com)

penelitian ini strategi yang dimaksud adalah upaya yang dilakukan manajer atau pengelola sebagai sumber daya manusia dalam rangka memberi pelayanan yang terbaik (prima). Sementara menurut Chandler “Strategi adalah sebuah alat dari perusahaan maupun organisasi yang digunakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan, untuk keperluan jangka panjang, dan juga digunakan untuk pemrioritasan alokasi sumber daya.”

Quinn, pada sumber yang sama mengatakan “Strategi adalah sebuah bentuk dari perencanaan yang mengintegrasikan tujuan, kebijakan, dan juga rangkaian yang bisa bersatu menjadi satu kesatuan yang utuh. Di mana strategi sebagai formulasi yang disusun dengan baik, supaya bisa membantu penyusunan sumber daya dari perusahaan atau organisasi supaya mampu bertahan dari ketatnya persaingan,”

Sumber Daya Manusia atau biasa disingkat SDM memiliki peranan yang sangat penting bagi sebuah lembaga usaha karena ia menentukan berkembang atau tidaknya sebuah perusahaan, lembaga, atau organisasi. Oleh karena itu penting untuk memiliki manajemen sumber daya manusia yang efektif. Secara garis besar, pengertian Sumber Daya Manusia adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik instansi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya.

Menurut *The Chartered Institute of Personnel and Development (CIPD)*, manajemen sumber daya manusia merupakan suatu strategi perencanaan, pelaksanaan, dan pemeliharaan yang memiliki tujuan untuk mengelola manusia, termasuk pada kebijakan pengembangan serta proses dukungan kegiatan strategi. Dari deskripsi strategi dan sumber daya manusia diatas, penulis menyimpulkan adanya peran sumber daya manusia dalam menentukan arah strategis sebuah lembaga atau perusahaan. Hal ini ditkitai oleh hubungan yang dinamis dan interaktif antar fungsi-fungsi SDM dan perencanaan strategis.

Tidak hanya meneliti hubungan SDM dalam menentukan arah strategis di Politeknik Piksi Input Serang tempat dimana Penulis bekerja, namun demikian terdapat juga analisis yang bisa disajikan kepada pembaca demi perkembangan dan kemajuan Politeknik Piksi Input Serang itu sendiri. Sementara pengertian pelayanan prima itu sendiri, menurut Zaenal Mukarom dan Wijaya Laksana (2015: 229) menjelaskan pelayanan prima atau excellent service merupakan pelayanan terbaik atau sangat baik. Dalam hal ini, suatu pelayanan dapat dikategorikan sangat baik ketika layanan telah sesuai dengan stkitar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan.

## KAJIAN TEORITIS

### Cara Memberikan Pelayanan Prima

Sebagaimana penjelasan sebelumnya, bahwa pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*service excellent*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan stikitar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan. (Zaenal Mukarom dan Wijaya Laksana, 2018).

Menurut Semil dalam (Zulkarnain Wildan dan Sumarsono, 2018) kata pelayanan prima dalam bahasa inggris keseharian tidak disebut sebagai *premium service*, tetapi disebut dengan *excellent service* (pelayanan yang unggul, baik sekali) atau *service excellent* (keunggulan pelayanan, pelayanan dengan mutu yang baik sekali). Menurut Suwithi dalam (Frimayasa & Administrasi, 2017) Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan/peminat, baik pelanggan/peminat/peminat internal maupun eksternal berdasarkan stikitar dan prosedur pelayanan. Freddy, (2017) menjelaskan, pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan/peminat/peminat. Dengan kata lain pelayan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi stikitar kualitas yang sudah ditentukan. Firmansyah (2016) mengatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan/pemina atau masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya; upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan; menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara prima, sehingga pelanggan/pemina mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya.

Pada dasarnya pelayanan prima merupakan rasa peduli yang ditunjukkan oleh perusahaan, kepada pelanggan/peminat produk atau pengguna jasa yang berorientasi pada peningkatan keuntungan (*profit oriented*). Sementara untuk organisasi non-profit, seperti lembaga pemerintahan, pelayanan prima merupakan sikap melayani yang ditunjukkan dengan adanya perhatian dan tindakan nyata, dengan tujuan untuk memberi kenyamanan dan rasa aman kepada masyarakat luas. Berikut beberapa konsep pelayanan prima (*excellent service*) sebagaimana beberapa sumber mendasarinya dengan konsep 6A + S yang dapat penulis rangkum, yaitu sebagai berikut:

#### 1) *Attitude* (Sikap)

Potret perusahaan, diawali dari kesan pertama yang ditorehkan oleh karyawan perusahaan tersebut, terutama mereka yang berdiri di *frontliner* atau siapapun yang berhubungan dengan pihak luar perusahaan. Bagaimana sikap dan pelayanan dari karyawan perusahaan, akan menggambarkan dan memberi citra perusahaan, baik itu langsung maupun tidak langsung. Setiap karyawan suatu perusahaan seharusnya

memiliki sikap yang ramah dan menjunjung tinggi profesionalisme pekerjaannya serta memiliki rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan. Itulah prinsip pelayanan prima yang pertama, memiliki, menjaga dan meningkatkan sikap yang ramah dan profesional.

2) *Ability* (Kemampuan)

Meski pada awalnya bukan konsep dasar, namun di era yang semakin berkembang para karyawan harus memiliki kemampuan (*ability*). Artinya, karyawan harus memiliki kemampuan untuk melayani konsumen misalnya komunikasi, kemampuan menjual (*selling*), kemampuan memecahkan masalah dengan cepat, manajemen kecemasan, hingga hal-hal yang lebih praktis misalnya pemanfaatan teknologi informasi.

3) *Attention* (Perhatian)

*Attention* (perhatian) adalah prinsip pelayanan prima berikutnya yang wajib dimiliki semua karyawan, terutama mereka yang bersentuhan langsung dengan pelanggan/peminat. *Attention* merupakan bentuk kepedulian kepada pelanggan/peminat atau tamu, yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan/peminat, serta pemahaman atas saran dan kritik yang diberikan. Dalam melakukan aktivitasnya, seorang karyawan haruslah senantiasa memperhatikan dan mendahulukan keinginan pelanggan/peminat, termasuk di dalamnya tamu perusahaan tersebut. Apalagi jika pelanggan/peminat atau tamu tersebut sudah menunjukkan kita membutuhkan bantuan atau pelayanan, maka seharusnya karyawan tersebut bergegas atau menunjukkan atensi untuk segera melayani dengan cepat dan baik.

4) *Action* (Tindakan)

Hal yang perlu dilakukan di tahap *action* ini adalah, melakukan tindakan nyata untuk memastikan apa yang menjadi kebutuhan/keinginan pelanggan, peminat, tamu, jika kurang yakin dan lebih baik lakukan konfirmasi dengan sopan. Jika diperlukan, dapat dilakukan pencatatan, apalagi jika permintaan tersebut cukup beragam, dan jika hal ini adalah bagian dari transaksi, maka permintaan tersebut bisa dicatat di *form* yang harus sudah disiapkan. Jangan lupa untuk mengucapkan terimakasih, dan tanyakan apa masih ada hal lain yang bisa dibantu, sembari mengatupkan tangan sebagai kita menghormati dan menghargai. Jadi menjalankan prinsip keempat dari pelayanan prima, yaitu *action* sangat penting, sebagai bentuk nyata dari sebuah kepedulian (*attention*).

5) *Accountability* (Tanggung Jawab)

Konsep pelayanan prima berikutnya adalah *accountability* atau tanggung jawab, yaitu sikap keberpihakan kita kepada pelanggan, peminat, tamu, mitra kerja sebagai bentuk rasa empati dan kepedulian kita. Sikap tanggung jawab ini jika dilaksanakan dengan

benar dan sepenuh hati, maka bisa meminimalkan terjadinya ketidakpuasan pelanggan/peminat/peminat, tamu atau mitra perusahaan.

6) *Appearance* (Penampilan)

Penampilan karyawan baik secara fisik maupun non fisik merefleksikan kredibilitas perusahaan, maka dari itu penting untuk selalu menjaga penampilan ini. Stkitar penampilan harus dibuat oleh perusahaan, dan setiap karyawan harus menjalankannya, apalagi saat bertemu dengan pelanggan/peminat atau tamu.

7) *Sympathy* (Simpati)

Hal terakhir yang menjadi konsep dasar *excellent service* adalah rasa simpati. Terkadang sudah secara profesional melakukan pelayanan prima namun karena kurangnya simpati yang dimiliki, proses pelayanan pun tidak berjalan dengan baik. Simpati sendiri adalah sikap dimana kita bisa merasakan apa yang dirasakan orang lain.

Adapun beberapa konsep sebagaimana disebutkan di atas, dapat berjalan dengan melakukan berbagai tips, di antaranya:

1) Memberikan Sapaan Ramah

Salah satu cara mudah memberikan pelayanan prima dalam sebuah perusahaan atau organisasi adalah dengan menerapkan sapaan ramah kepada para pengunjung yang datang dan keluar. Jadi, penyedia layanan bisa menempatkan satu pegawai di pintu masuk atau area pelayanan yang bertugas untuk menyambut tamu yang datang. Selain menyambut, pegawai tersebut bertanggung jawab untuk melayani pengunjung.

2) Berikan Batasan Waktu Pelayanan

Cara membuat pelanggan/peminat puas dan senang adalah dengan memberikan waktu tunggu yang tidak panjang. Oleh karena itu, berikanlah batasan waktu pelayanan, contoh sejak pelanggan/peminat melakukan pemesanan hingga makanan datang, batas waktunya adalah 10 menit. Batasan ini bisa diinformasikan kepada pelanggan/peminat atau bisa dijadikan sebagai aturan internal saja.

3) Responsif dan Reaktif

Pastikan bahwa dalam bisnis memiliki jumlah pegawai yang cukup hingga dapat bersifat dan bersikap responsif jika ada suatu masalah. Jangan membuat pelanggan/peminat menunggu terlalu lama ketika membutuhkan sesuatu. Hal ini dapat dihindari dengan adanya pembagian tugas yang detail dan jelas untuk setiap orang.

4) Lakukan Survei dan Evaluasi

Salah satu cara untuk melihat apakah pelayanan yang diberikan sudah memuaskan atau belum, adakan survei kepada para pelanggan/peminat. Hal ini dapat dilakukan ketika

pelanggan/peminat selesai bertransaksi atau sebelum mereka keluar dari perusahaan. Selanjutnya, kumpulkan hasil survei tersebut sehingga dapat diketahui apa saja yang sudah bagus dan perlu dipertahankan. Serta sisi apa saja yang masih perlu dikembangkan lagi.

5) Perhatikan Penampilan

Penampilan sangat diperlukan dalam menghadirkan pelayanan terbaik kepada para pelanggan/peminat, karena dengan penampilan terbaik tentu dapat meyakinkan pelanggan/peminat saat memberikan pelayanan. Misalnya karyawan untuk posisi sebagai resepsionis/frontliner harus memiliki tutur kata yang baik, berpenampilan yang menarik, memiliki tubuh yang proporsional, dan lain-lain.

6) Kesiediaan Melayani

Pegawai harus profesional atau sepenuh hati dalam melayani, sebagaimana tugasnya yang harus siap selalu melayani pelanggan/peminat yang memang memerlukan bantuan yang berhubungan dengan layanan atau produk yang dijual.

7) Pengetahuan dan Keterampilan

Supaya dapat melayani dengan baik, maka pegawai harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang mumpuni dalam bidang yang dikerjakannya. Misalnya petugas pelayanan yang memiliki tingkat pendidikan atau pelatihan tertentu maka jabatannya-pun harus yang sesuai dengan keterampilannya.

8) Tepat Waktu dan Janji

Dalam pelayanan maka pegawai dalam melakukan tugasnya jika membuat janji dengan pelanggan/peminat/peminat harus diperhitungkan terlebih dahulu, apakah waktu dan janji tersebut bisa ditepati, misalnya mengadakan pertemuan dengan pelanggan/peminat/peminat dalam waktu kurun waktu 3 hari maka harus dapat terpenuhi.

9) Kejujuran dan Kepercayaan

Dalam melakukan pelayanan harus memiliki aspek kejujuran dalam segala hal, baik itu jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam bentuk pembiayaan dan jujur dalam menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya. Jika bersikap jujur maka petugas pelayanan dapat dipercaya dari berbagai aspek misalnya dari segi perkataannya, sikapnya, dalam melakukan bekerja, dan lain-lain.

10) Efisien

Pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan/peminat/peminat harus efisien dan efektif, karena pelanggan/peminat/peminat menuntut hal-hal tersebut. Sehingga dapat

menghasilkan biaya murah, waktu singkat dan tepat, serta hasil dari pelayanan yang berkualitas.

#### 11) Kepastian Hukum

Jika hasil dari pelayanan yang dilakukan kepada pelanggan/peminat/peminat berupa suatu keputusan, maka harus memiliki kepastian hukum. Jika tidak memiliki kepastian hukum yang jelas maka akan berpengaruh kepada sikap masyarakat, misalnya dalam pelayanan mengurus surat-surat berharga jika ditemukan ketidakpastian hukum maka akan berpengaruh kepada kredibilitas perusahaan atau pelayanan tersebut.

#### 12) Keterbukaan

Setiap urusan atau kegiatan yang memperlakukan ijin, maka keterbukaan perlu dilakukan. Sikap keterbukaan itu akan berpengaruh pada kejelasan informasi kepada masyarakat atau pelanggan/peminat/peminat

#### 13) Biaya

Dalam pelayanan perlu penentuan pembiayaan yang wajar. Oleh karena itu biaya harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat, harus transparan, dan sesuai peraturan.

#### 14) Tidak Rasial

Dalam melakukan pelayanan tidak boleh membeda-bedakan ras, suku, agama dan politik, pelayanan harus dilakukan secara merata.

#### 15) Kesederhanaan

Prosedur atau tata cara pelayanan kepada para pelanggan/peminat harus dipermudah dan tidak berbelit-belit dalam pelaksanaannya.

Pelayanan prima adalah hal yang paling penting dalam bisnis atau usaha, terutama jika bisnis tersebut di bidang jasa. Menghadirkan pelayanan prima dapat dimulai dari memilih pegawai atau karyawan terbaik dan menerapkan Stkitard Operational Procedure (SOP) atau lebih dikenal dengan Tata Cara Kerja Baku yang sesuai dengan budaya perusahaan dan juga harus berorientasi pada kepuasan pelanggan/peminat.

### **Fungsi dan Manfaat Pelayanan Prima**

Pelayanan prima baik di bidang jasa maupun produk sangatlah penting. Banyak pelanggan/peminat yang untuk repurchases (berbalik minat) bukan hanya karena dari segi kualitas jasa maupun produk yang ditawarkan melainkan dari segi pelayanan. oleh karenanya pelayanan yang maksimal (baca, prima) penting untuk dilakukan. Kemudian berbicara masalah konsep meliputi makna, fungsi, dan manfaat pelayanan prima di Politeknik Piksi Input Kota Serang, Provinsi Banten. Pelayanan prima (excellent service) menurut Suwithi dalam Firmayasa dan Administrasi (2017) mengatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan

yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan/peminat, baik pelanggan/peminat internal maupun eksternal berdasarkan stkitar produk. Hal ini lebih mengutamakan kepada kepuasan pelanggan/peminat di atas segalanya.

Adapun fungsi pelayanan prima adalah sebagai berikut:

- 1) Sebagai alat promosi, di mana suatu perusahaan atau lembaga yang memberikan pelayanan prima akan mendapat penilaian positif dari para pelanggan/peminat, oleh karena itu secara tidak langsung perusahaan akan mendapat keuntungan promosi dari mulut ke mulut oleh pelanggan/peminat.
- 2) Sebagai alat komunikasi untuk menyampaikan pesan kepada pelanggan/peminat secara asertif.
- 3) Sebagai merek dagang (branding) lembaga atau perusahaan. Ciri atau keunikan dari sebuah lembaga usaha atau perusahaan dalam memberikan kepuasan juga tidak kalah pentingnya dalam rangka menumbuhkan nilai yang positif dari pelanggan/peminat.

Sementara manfaat pelayanan prima dari sebuah organisasi, lembaga, atau perusahaan adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan jumlah produk;
- 2) Meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan; dan
- 3) Memberi kepuasan terhadap pelanggan/peminat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini berjenis kualitatif, oleh karenanya penulis lebih menekankan pada penelitian studi pustaka yaitu merujuk pada penelitian yang bersumber dari literatur atau buku-buku sumber. Dalam hal ini peneliti mencari sejumlah buku yang relevan terkait permasalahan topik yang dibahas. setelah itu membaca, menelaah satu persatu untuk mendapatkan data yang diinginkan.

Selain buku, peneliti juga mengkitalkan hasil riset atau penelitian lain dengan memiliki topik pembahasan serupa. Penelitian dengan menggunakan metode ini disebut juga sebagai penelitian literatur. Teknik pengumpulan data dalam metode ini bisa dilakukan secara digital (online).



## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Sejarah Berdirinya Politeknik Piksi Input Serang**

Politeknik Piksi Input Serang, pada saat berdiri semula menempati tempat di Jalan Trip Jamaksari No. 6 Serang dan berdasarkan Akta Notaris Dhany Sarvany, S.H., S.E., M.Kn Nomor 06 tanggal 18 Januari 2019 Lokasi Kampus Politeknik Piksi Input Serang hijrah ke Jl. Raya Cilegon-Serang Km 08 Kramatwatu Serang.

Lembaga pendidikan Politeknik ini akan mengembangkan pendidikan tinggi menjadi Perguruan Tinggi yang unggul, mandiri dan berkarakter, memenuhi kebutuhan dan diminati masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan Visi yang telah dicanangkan Menjadi Politeknik Unggul yang Inovatif untuk mendukung daya saing global.

Seiring dengan laju perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) Politeknik Piksi Input Serang memiliki Enam Prodi yang sangat dibutuhkan oleh Industri Dunia Usaha dan Dunia Kerja diantaranya Sarjana Terapan (D4) Program Studi Akuntansi Perpajakan, Sarjana Terapan (D4) Program Studi Bisnis Digital, Program Sarjana Terapan (D4) Program Studi Rekayasa Keamanan Siber, Program Diploma Tiga Akuntansi, Program Diploma Tiga Manajemen Informatika, dan Program Diploma Tiga Sekretari.

Terdapatnya Enam Prodi tersebut tentunya untuk pemenuhan lulusan-lulusan Politeknik Piksi Input Serang yang disiapkan untuk meraih keunggulan kompetitif pada penyesuaian bidang tenaga kerja berkeahlian yang dibutuhkan di Pasar Kerja.

Politeknik Piksi Input Serang senantiasa berjuang memantapkan citra kualitas dan profesional dalam bidang Teknologi dan ditambah dengan bekal kemampuan ilmu-ilmu yang bersifat menganalisis. Dengan bekal yang dikuasainya lulusan Piksi Input Serang. Lulusan Diploma III dapat bekerja di berbagai bidang pekerjaan, seperti: Programmer, System Engineering, Marketing support, Konsultan, Spesialis Jaringan Komputer, Spesialis Database, dan Perkantoran pada umumnya, sedangkan lulusan Sarjana Terapan (Diploma IV) dapat bekerja dibidang pekerjaan seperti; Konsultan Pajak, Supervisor Pajak, Auditor Pajak, *Cybersecurity Analyst, Junior Cybersecurity, Network Security Administrator, Bussiness Service Analyst, Digital Entrepreneur Deputy Manager.*

Politeknik Piksi Input Serang telah menerapkan system perkuliahan sesuai dengan Kurikulum Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM). Untuk itu Politeknik Piksi Input Serang siap merencanakan dan mencetak sumber daya manusia yang memiliki etika tinggi, handal, cakap, terampil dan siap pakai di pasar kerja. Guna memenuhi kesenjangan pasar kerja yang semakin kompleks dalam bidang sumber daya manusia yang dibutuhkan tersebut, bahwa Politeknik Piksi Input Serang menjalankan pendidikan ini dengan izin Menteri Pendidikan

dimana pada tanggal 02 Agustus 2001 telah mendapatkan Izin Operasional Pendirian Vokasi Program Studi Manajemen Informatika, Akuntansi, dan Sekretari Oleh Kemendiknas Kepmen No. 133/D/O/2001. Kemudian pada tahun 2021 telah reakreditasi Institusi/Perguruan Tinggi dengan Surat Keputusan Nomor: 54/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/II/2021.

Saat ini, program-program studi yang diselenggarakan meliputi :

- a. Program Studi Akuntansi Perpajakan Program Sarjana Terapan dengan status terakreditasi berdasarkan Keputusan BAN-PT No. 3898/SK/BAN-PT/Akred/ST/VI/2022.
- b. Program Studi Sarjana Terapan Rekayasa Keamanan Siber dengan status terakreditasi berdasarkan Keputusan BAN-PT No. 5578/SK/BAN-PT/Ak.P/STr/VIII/2022.
- c. Program Studi Sarjana Terapan Bisnis Digital dengan status terakreditasi berdasarkan Keputusan BAN-PT No. 5681/SK/BAN-PT/Ak.P/STr/VIII/2022.
- d. Program Studi Diploma Tiga Akuntansi dengan peringkat akreditasi “Baik” berdasarkan Keputusan BAN-PT No. 104/DE/A.5/AR.10/XII/2022.
- e. Program Studi Diploma Tiga Sekretari mendapatkan peringkat akreditasi “Baik” berdasarkan Keputusan BAN-PT No. 22/SK/BAN-PT/Ak/D3/I/2023.
- f. Program Studi Diploma Tiga Manajemen Informatika mendapatkan peringkat akreditasi “Baik” berdasarkan Keputusan BAN-PT No. 028/SK/LAM-INFOKOM/Ak/D3/IV/2023.

Politeknik Piksi Input Serang telah berkontribusi dalam Pendidikan Vokasi di Indonesia. Melalui warna-warni kolaborasi menjadikan Politeknik Piksi Input Serang telah memperluas jejaring di beberapa ke Negara ASEAN. Cita-cita Politeknik Piksi Input Serang untuk Menuju Kampus Vokasi Unggul rasanya tidak sulit untuk segera terwujud. Melalui implementasi Core Value dalam kehidupan sehari-hari, kini Politeknik Piksi Input Serang telah “Profesional, Intelektual, Komitmen, Spiritual dan Integritas”

### **Visi dan Misi Politeknik Piksi Input Serang**

Visi dari Politeknik Piksi Input Serang adalah “Menjadi Politeknik Unggul yang Inovatif untuk mendukung daya saing Global”.

Sedangkan misinya terdiri dari:

- Menyelenggarakan Pendidikan Vokasi yang berbasis ilmu pengetahuan, teknologi, rekayasa sehingga menghasilkan lulusan berkarakter;
- Mengembangkan penelitian, peningkatan, dan penerapan ilmu pengetahuan, teknologi, rekayasa dan serta produk inovasi berkualitas guna meningkatkan daya saing global;

- Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat yang berbasis iptek dalam bentuk kegiatan yang inovatif;
- Mengembangkan institusi yang efisien, efektif dan akuntabel berbasis teknologi informasi dan komunikasi;
- Meningkatkan kerjasama tridarma perguruan tinggi secara global.

### **Pengembangan Sumber Daya Manusia sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan di Politeknik Piksi Input Serang**

Permasalahan sumber daya manusia muncul karena kinerjanya tidak mampu memenuhi target dan tidak sesuai harapan perusahaan. Sedangkan untuk memenuhi target dan harapan, masing-masing individu harus mempunyai pengetahuan dan keterampilan secara ruhaniyah. Sebagai keberhasilan dalam peningkatan lembaga publikasi harus mempunyai nilai-nilai ketauhidan, tanggung jawab, jujur, adil dalam setiap kegiatan, baik secara pribadi atau dalam operasional Lembaga. Banyak faktor yang bisa membuat kualitas sumber daya manusia Politeknik Piksi Input Serang meningkat yaitu bisa dilakukan dengan memberikan pembekalan keterampilan *hard skill* tentang pengetahuan produk secara berkesinambungan dan secara periodik melakukan pembahasan atas permasalahan yang muncul di lapangan, dan memberikan pembekalan keterampilan *soft skill* kepada mereka.

Pada jangka pendek kebutuhan sumber daya manusia bisa diatasi dengan merekrut sumber daya manusia dengan beragam latar belakang kemudian memberikan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia kepada mereka, sehingga mereka diharapkan dapat mengetahui teori dan praktik publikasi yang terintegrasi dan terencana dengan baik. Pelatihan merupakan proses dalam pembelajaran mencari pengetahuan dan keterampilan yang berlangsung dalam waktu yang relatif singkat dan, dalam jangka pendek. Sedangkan pengembangan sumber daya manusia merupakan suatu proses bagaimana manajemen mendapatkan pengalaman dan sikap untuk meraih sukses.

Kegiatan pengembangan sumber daya manusia ditujukan untuk membantu karyawan/pegawai agar dapat menangani tanggung jawabnya di masa mendatang, dengan memperhatikan tugas dan kewajiban yang dihadapi sekarang. Pelatihan merupakan suatu cara yang digunakan untuk memberikan atau meningkatkan keterampilan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaannya. Pelatihan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan saat ini, dan membantu pegawai untuk mencapai keahlian dan kemampuan tertentu agar berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya.

Pelatihan merupakan salah satu program pengembangan sumber daya manusia yang menjadi strategi untuk menarik minat Client di Politeknik Piksi Input Serang.

Karyawan/pegawai mendapat banyak manfaat dari program tersebut, terutama dalam meningkatkan mutu pelayanannya. Karena ditengah persaingan bisnis seperti sekarang ini, publikasi memang diharuskan untuk meningkatkan kinerjanya, agar tidak tertinggal dari para pesaingnya.

Program pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan oleh Politeknik Piksi Input Serang, yaitu:

1. *On the job training*

*On the job training* merupakan semua upaya melatih karyawan untuk mempelajari suatu pekerjaan sambil mengerjakannya di tempat kerja yang sesungguhnya. *On the job training* yang dilakukan oleh Politeknik Piksi Input Kota Serang meliputi program magang, rotasi pekerjaan, *coaching* dan seminar internal.

a. *Program Magang*

Program magang di Politeknik Piksi Input Serang menggabungkan pelatihan dan pengalaman pada pekerjaan dengan instruksi yang didapatkan dari ruang kerja. Seorang karyawan/pegawai baru ditugaskan pada karyawan/pegawai yang ada saat ini selama jangka waktu tiga bulan. Selama periode tersebut karyawan baru bekerja di bawah pengawasan karyawan/pegawai senior dan diharapkan setahap demi setahap memperoleh keahlian yang berkaitan.

b. *Rotasi Pekerjaan*

Karyawan/pegawai berpindah dari satu jenis pekerjaan ke jenis pekerjaan lain dalam jangka waktu yang direncanakan. Hal ini merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh Politeknik Piksi Input Serang dalam mengembangkan karyawan/pegawai. Dengan rotasi jabatan seorang karyawan ditugaskan memegang jabatan yang berbeda dari waktu ke waktu. Selain karyawan memahami pelaksanaan berbagai tugas agar mereka memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang luas mengenai berbagai jabatan dan bagian operasional serta pengelolaan Politeknik Piksi Input Serang.

c. *Coaching*

*Coaching* yaitu teknik pengembangan yang dilakukan oleh Politeknik Piksi Input Serang melalui praktek langsung dengan orang yang sudah berpengalaman atau atasan yang dilatih. Dengan *coaching* karyawan/pegawai akan mendapatkan instruksi-instruksi dari karyawan/pegawai senior yang sudah berpengalaman dan dapat menciptakan hubungan kerjasama antar karyawan/pegawai dan atasan.

*d. Seminar Internal*

Metode ini digunakan oleh Politeknik Piksi Input Serang bertujuan untuk mengembangkan keahlian, kecakapan karyawan untuk menilai dan memberikan saran-saran yang konstruktif mengenai pendapat orang lain. Seminar diadakan oleh pihak perusahaan lembaga sendiri, dan diisi oleh direktur atau karyawan/PEGAWAI lainnya yang memiliki ilmu atau keterampilan yang dapat dibagikan kepada karyawan lainnya. Karyawan/pegawai dilatih agar dapat mempersepsi dan mengevaluasi serta memberikan saran-saran, menerima atau menolak pendapat atau usulan orang lain. Hampir setiap bulan program seminar khusus bagi para pegawai di masing masing bagian diadakan oleh Politeknik Piksi Input Serang. Seminar khusus ini diadakan guna untuk membangun citra diri dan talenta yang dimiliki oleh masing-masing individu karena dengan adanya seminar khusus ini dapat membangun citra Politeknik Piksi Input Serang sebagai perusahaan Lembaga Pendidikan yang memberikan pelayanan terbaik untuk client.

*2. Off the job training*

*Off the job training* merupakan pelatihan dan pengembangan yang dilaksanakan pada lokasi terpisah dengan tempat kerja. *Off the job training* dilakukan oleh Politeknik Piksi Input Serang untuk memberikan keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan oleh karyawan untuk melaksanakan pekerjaan pada waktu terpisah dari waktu kerja regular mereka. *Off the job training* yang dilakukan oleh Politeknik Piksi Input Serang meliputi program *studi kasus*, pendidikan, dan pelatihan.

*a. Studi kasus*

Metode ini diberikan kepada karyawan/pegawai Politeknik Piksi Input Serang secara tertulis kemudian karyawan/pegawai menganalisis kasus tersebut secara pribadi, mendiagnosis masalah dan menyampaikan pendapat dan pemecahannya di dalam sebuah diskusi.

*b. Pendidikan*

Pendidikan disini dimaksudkan Politeknik Piksi Input Serang melakukan program pendidikan yang digunakan untuk mendidik para pegawainya agar dapat tercapai visi dan misi dari perusahaan itu sendiri. Pendidikan dalam sumber daya manusia ini dibagi menjadi dua, yaitu:

*1) Pengembangan diri*

Pengembangan diri sumber daya manusia dapat dilakukan dengan cara membangun talenta sumber daya manusia, karena dengan adanya sumber daya

manusia yang mempunyai talenta atau bakat yang ada dalam diri seseorang yang dapat mempercepat penguasaan *skill* atau kompetensi seseorang serta dapat mendorong munculnya *performance* yang luar biasa, potensial dan hkiital merupakan kunci keberhasilan dalam organisasi. Pengembangan diri juga dapat dilakukan dengan cara melatih sumber daya manusia untuk pelayanan prima, melatih kepemimpinan, melatih analisa terhadap suatu permasalahan, mempunyai motivasi kerja yang tinggi sehingga dapat menunjang kinerjanya.

## 2) *Keterampilan*

Keterampilan disini dimaksudkan untuk membekali sumber daya manusia agar benar-benar siap untuk berinteraksi dengan dunia kerja khususnya pada Politeknik Piksi Input Serang. Keterampilan tersebut dapat diwujudkan dengan melakukan cara komunikasi dengan baik antar sesama dan client, mendalami permasalahan mengenai manajemen proyek, cara bernegosiasi yang baik, dan sebagainya.

## 3) *Pelatihan*

Pelatihan sangat dianjurkan untuk diikuti oleh para karyawan/PEGAWAI Politeknik Piksi Input Serang. Pelatihan diadakan oleh pihak luar perusahaan, dan biasanya pihak perusahaan mendapat undangan oleh pihak penyelenggara untuk menghadiri pelatihan tersebut. Dan karyawan/pegawai secara bergilir memperoleh kesempatan untuk mengikuti pelatihan tersebut tergantung dari tema yang akan disampaikan disesuaikan dengan jabatan atau pekerjaan dibidang masing-masing.

Pelatihan ini hampir tiap dua bulan sekali dihadiri oleh para karyawan maupun direktur dari perusahaan. Pelatihan tersebut dapat berupa pelatihan *Service Excellent* untuk bagian *front office*, pendidikan analis untuk bagian akunting, pelatihan sistem penggajian karyawan untuk bagian personalia, dan lain sebagainya.

Pengembangan sumber daya manusia di Politeknik Piksi Input Serang penting dilakukan demi terciptanya tenaga profesional yang mampu memberikan pelayanan terbaiknya pada client, semata demi meningkatnya jumlah client yang melakukan publikasi.

Berikut jumlah client Politeknik Piksi Input Serang hingga Februari 2023.

**Tabel 1. Jumlah Client Politeknik Piksi Input Serang**

No.	Status Client	Jumlah Client
1	Autor Jurnal	3.678
2	Autor Buku	1.456
3	Client Videografi	64
4	Client Vektor dan Desain Grafis	1787

**Tabel 2. SDM yang Bekerja di Politeknik Piksi Input Serang**

No.	Nama	Jabatan	Status Karyawan
1	Yeti Asmawati, S.E.,M.M.	Direktur	Tetap
2	Romadhon, M.Pd.	Kepala UPMI	Tetap
3	Esti Utami Pratiwi, S.E.,M.Ak.	Kepala LPPM	Tetap
4	Siti Sofiyah, S.E.,M.M.	Kepala BAAK dan Ketua Prodi D3-Sekretaris	Tetap
5	Yudiansyah Fauzi, S.Kom., M.Kom.	Kepala Puskom dan Ketua Prodi D4-Rekayasa Keamanan Siber	Tetap
6	Ikbal Nidauddin, S.Kom., M.Kom.	Bidang Kemahasiswaan dan Ketua Prodi D3-Manajemen Informatika	Tetap
7	Mario Andretti, S.E.	Bagian Umum & Keuangan	Tetap
8	Annissa Pratiwi, S.E.,M.Ak.	Ketua Prodi D3-Akuntansi	Tetap
9	Edward Fazri, S.E.,M.Ak.	Ketua Prodi D4-Akuntansi Perpajakan	Tetap
10	Resita Rahma Septia, S.E., M.Si.	Ketua Prodi D4-Bisnis Digital	Tetap
11	Kristiani Tidarianti, S.E.	Staf Pimpinan	Kontrak
12	Mafroha, A.Md.Kom.	Staf Prodi D3-Manajemen Informatika	Kontrak
13	Putika, S.E.,Ak.	Staf Prodi D3-Akuntansi	Kontrak
14	Sari Fitriyani, A.Md.	Staf Prodi D3-Sekretari	Kontrak
15	Siti Agustina, A.Md.Ak.	Staf Prodi D4-Akuntansi Perpajakan	Kontrak
16	Solahudin Al-Ayubi, A.Md.Kom.	Staf IT	Kontrak
17	Jaip, A.Md.	Staf Media Kreatif	Kontrak

Dengan perbedaan jabatan dan riwayat pendidikan, serta keahlian, dan pengalaman yang dimiliki oleh masing-masing sumber daya manusia, menyebabkan perbedaan tingkat produktivitas. Maka dari itu, untuk meningkatkan produktivitas dan profesionalisme karyawan/pegawai, diperlukan program pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan secara berkala dan berkesinambungan, agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan client. Dengan demikian perusahaan perlu memiliki petunjuk pelaksanaan operasional yang

baik, serta petugas yang terdidik yang dapat melaksanakan sistem dan prosedur operasional tersebut secara tepat.

Berdasarkan Permenristekdikti Nomor 20 Tahun 2018 tentang Penelitian dan Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 50 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 tentang Stkitar Nasional Pendidikan Tinggi yang menyatakan bahwa dosen tetap untuk program doktoral minimal memiliki 2 (dua) publikasi internasional pada jurnal internasional bereputasi.

Dalam rangka membantu meningkatkan mutu dosen dan Pendidikan di Indonesia maka perusahaan wajib melakukan pelatihan bagi karyawan, terutama yang berhadapan langsung dengan konsumen (*frontliner*), wajib mendapatkan pelatihan secara berkala, dan wajib mendapatkan pelatihan sebelum penempatan.

Berdasarkan pada SOP (Standar Operasional Prosedur) Politeknik Piksi Input Serang wajib mengeluarkan dana minimal 5% dari anggaran per tahunnya untuk pengadaan kegiatan pengembangan. Kegiatan pengembangan yang dimaksud dapat berupa pelatihan ataupun pendidikan bagi karyawan/pegawai.

Untuk itu, kegiatan pengembangan sumber daya manusia menjadi hal yang mutlak untuk dilakukan. Salah satu pengembangan yang diikuti oleh Politeknik Piksi Input Serang yaitu pelatihan. Program pelatihan khusus ini diikuti guna membangun citra diri dan talenta yang dimiliki oleh masing-masing individu, karena dengan adanya pelatihan khusus ini dapat membangun citra Politeknik Piksi Input Serang sebagai Lembaga Pendidikan Tinggiperusahaan yang memberikan pelayanan transaksi keuangan kepada client.

Berikut data Karyawan/Pegawai Politeknik Piksi Input Serang yang mengikuti program Pelatihan yang diselenggarakan oleh pihak luar Perusahaan pada tahun 2022:

**Tabel 3. Program Pelatihan**

No.	Peserta	Materi	Biaya (Rp)
1	Putika, S.E.,Ak.	Peraturan Editing Jurnal	1.500.000,-
2	Sari Fitriyani, A.Md.	Pelatihan Open ajurnal Sistem	2.000.000,-
3	Siti Agustina, A.Md.Ak.	Pelatihan Manajemen Jurnal Terakreditasi	1.500.000,-
4	Solahudin Al-Ayubi, A.Md.Kom.	Pelatihan manajemen Terindex DOAJ	1.000.000,-
Total			6.000.000,-
Terbilang		Enam Juta Rupiah	



Berikut data karyawan/pegawai Politeknik Piksi Input Serang yang mengikuti program Pelatihan yang diselenggarakan oleh pihak luar Perusahaan pada tahun 2023:

**Tabel 4. Program Pelatihan**

No.	Peserta	Materi	Biaya (Rp)
1	Syamsul Anam	Peraturan Digital Marketing	1.500.000,-
2	Santoso Aji	Pelatihan penerbitan buku ber ISBN	1.500.000,-
3	Robiatul Adawiyah	Pelatihan Manajemen Jurnal Internasional	1.500.000,-
4	Halimatussyah'diah	Pelatihan Teknik desain	1.000.000,-
Total			5.500.000,-
Terbilang		Lima Juta Lima Ratus Ribu Rupiah	

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa kegiatan pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan oleh Politeknik Piksi Input Serang pada Ridwan Institute berupa pelatihan dan pendidikan telah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) Politeknik Piksi Input Serang. Melalui pelatihan yang diikuti, karyawan memperoleh ilmu dan dapat mengaplikasikannya. Anggaran yang dikeluarkan cukup besar sehingga diharapkan melalui pelatihan ini, karyawan/pegawai benar-benar dapat mengembangkan potensi yang ada dalam diri masing-masing.

Mengingat betapa pentingnya pengembangan sumber daya manusia bagi instansi, terutama perusahaan atau Lembaga Pendidikan untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan terhadap client, maka sudah tidak dapat dipungkiri lagi bahwa program pengembangan harus dilakukan guna menarik minat client. Terbukti bahwa berbagai program pengembangan yang diikuti karyawan/pegawai di Politeknik Piksi Input Serang seperti halnya pelatihan, seminar internal, dan lain sebagainya dapat menambah wawasan, meningkatkan produktivitas, kedisiplinan, profesionalisme, keahlian, kemampuan, baik secara konseptual maupun teknis serta keterampilan karyawan dalam meningkatkan mutu pelayanannya. Juga dapat berdampak pada kepribadian, seperti semakin terampil dalam menjelaskan produk kepada client, namun tetap memiliki kepribadian yang terpuji, melayani dengan sepenuh hati, bertanggung jawab, dan sopan. Sehingga membuat client merasa nyaman untuk bertransaksi.

Pelatihan sangat berpengaruh bagi sumber daya manusia karena dengan adanya pelatihan tersebut sumber daya manusianya akan terdorong untuk dapat meningkatkan produktivitas kerjanya. Jika hal tersebut dilakukan maka akan membuat client semakin tertarik, sehingga makin banyak client yang akan melakukan transaksi dengan perusahaan/lembaga pendidikan. Client menjadi tujuan utama dilakukannya pengembangan sumber daya manusia ini. Sebab

apabila client merasa senang dan puas atas pelayanan perusahaan, maka hal tersebut akan berdampak positif bagi perusahaan itu sendiri. Salah satunya adalah meningkatkan citra perusahaan/lembaga pendidikan di mata masyarakat dan berakibat pada meningkatnya profitabilitas perusahaan.lembaga

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Politeknik Piksi Input Serang telah melakukan berbagai kegiatan pengembangan sumber daya manusia dengan baik, seperti pelatihan, pendidikan, seminar, magang, dan lain sebagainya dalam upaya pengembangan SDM. Kegiatan tersebut memiliki banyak manfaat bagi para karyawan/pegawai, yang dalam hal ini sebagai upaya meningkatkan pelayanan yang prima. Pengembangan sumber daya manusia juga sebagai upaya membantu karyawan/pegawai untuk dapat menangani tanggung jawabnya di masa mendatang.

Untuk dapat memberi rasa aman dan nyaman kepada relasi, client, atau peminat Politeknik Piksi Input Serang pun tidak henti-henti mengadakan kegiatan pelatihan kepada karyawan/staf/atau pegawainya karena sebagaimana dikatakan Pimpinan Pelatihan sangat berpengaruh bagi sumber daya manusia. Dengan adanya pelatihan, sumber daya manusianya akan terdorong untuk dapat memberikan pelayanan yang prima bagi calon atau peminat untuk membeli atau memakai jasanya.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Ahmad , dkk, *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*, Jakarta: Jagung Seto, 2012.
- Ardana, Komang I, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Bangun, Wilson, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Erlangga, 2012.
- Basuki, Sulistya, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991.
- Bintoro, & Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Surabaya: Kencana Prenada Media Group, 2011.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Java Media, 2014.
- Departemen Republik Indonesia, *Al Quran dan Terjemahannya*, Jakarta: PT Rilis Grafika, 2009.
- Dessler, Gary, *Manajemen Personalialia: Teknik dan Konsep Modern*, terj. Oleh Agus Dharma.

- Terjemahan, Jakarta: Erlangga, 1997.
- Dessler, Gary, Manajemen Sumber Daya Manusia edisi Kesepuluh jilid 1, terj. Oleh Paramita Rahayu. Terjemahan, Jakarta: Indeks, 2011.
- Fandy Tjiptono, Strategi Pemasaran, (Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2008), h.3.
- Handoko, T. Hani, Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta, 2014).
- Hardiansyah, Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- Haromain, "Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Pondok Pesantren", Jurnal Pendidikan Humaniora, Vol. 1, No. 2, Juni 2013.
- Hasibuan, M. S. . (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- HS, Lasa, Manajemen Perpustakaan, Yogyakarta: Gama Media, 2005.
- HS, Lasa, Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan, Yogyakarta: Ombak, 2017.
- <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-sulseltrabar/baca-artikel/15009/Apa-itu-Pelayanan-Prima.html> (diakses 10/1/2024, jam 10:48).
- [https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-strategi/#1\\_Marrus](https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-strategi/#1_Marrus) (diakses 8/1/2024, jam 21:23).
- Kadarisman, M., Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Kadarisman, M., Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia, Jakarta: Grafindo Persada, 2013.
- Kasmir. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktek). Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kaswan, Pelatihan dan Pengembangan: Untuk Meningkatkan Kinerja Sumber Daya Manusia, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Kaswan. (2016). Pelatihan Dan Pengembangan Untuk Meningkatkan Kinerja SDM. Bandung: Alfabeta.
- Krismiyati. (2017). Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan di SD Negeri Inpres Angkasa Biak. Jurnal Office, 3(1), 43–50.
- Mahfidhoh, Saniyatul , "Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pendidikan (Studi Kasus Guru di SMP Muhammadiyah1 Yogyakarta)", skripsi, Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga, 2007.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Setiyono, Budi., (2021). Manajemen Pelayanan Umum – Modul 5 Pelayanan Prima. Tangerang: Universitas Terbuka.
- Sedarmayanti. (2017). Perencanaan dan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja. Bandung: Refika Aditama.