

EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN DIKLAT TEKNIS PELAYANAN PUBLIK UPT BALAI DIKLAT PEGAWAI KABUPATEN GUNUNGKIDUL TAHUN 2019

Eko Susilo dan Lukia Zuraida
Program Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha

Abstrak

Sebagai unsur utama aparatur negara dan abdi masyarakat Pegawai Negeri Sipil (PNS) mempunyai kedudukan dan peranan penting dalam penyelenggaraan tugas organisasi pemerintahan dan pembangunan agar terselenggaranya *good governance* (pemerintahan yang baik). Dalam hal ini diperlukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki akhlak dan budi pekerti yang baik, setia, berkemampuan melaksanakan tugas secara profesional, bertanggung jawab, bersih dari praktek Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN) serta mampu menjadi perekat persatuan dan kesatuan bangsa.

Kinerja PNS yang baik secara langsung akan mempengaruhi kinerja lembaga. Untuk memperbaiki kinerja PNS tentu merupakan suatu pekerjaan yang memakan waktu panjang. Selain dengan meningkatkan pengawasan dan pembinaan, juga dilakukan penilaian terhadap tingkat keberhasilan kinerja yang telah dilakukan. Penilaian terhadap kinerja juga bermanfaat sebagai tolak ukur yang dapat digunakan untuk memperbaiki kinerja pegawai yang bersangkutan dapat dilakukan secara terarah dan sistematis. Salah satu faktor yang menentukan profesionalisme kerja yang optimal dalam sebuah instansi pemerintah adalah peningkatan kinerja pegawai.

UPT Balai Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Kabupaten Gunungkidul menghadapi tugas-tugas, tantangan dan tuntutan pelayanan yang tidak ringan di masa yang akan datang. Hal itu disebabkan karena semakin berkembangnya kebutuhan para *stakeholder* sebagai akibat dari perkembangan kehidupan masyarakat. Untuk itu UPT Balai Pendidikan dan Pelatihan Pegawai sebagai penyedia layanan perlu mengambil langkah-langkah persiapan dan perencanaan yang matang dalam mewujudkan sasaran-sasaran program pendidikan dan pelatihan yaitu agar terwujudnya sumber daya aparatur yang berkemampuan dalam melaksanakan tugas dan fungsi jabatannya.

Evaluasi Penyelenggaraan Diklat Teknis Pelayanan Publik telah di peroleh hasil penelitian yaitu (1) Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Penyelenggaraan Diklat (a) Perkembangan teknologi UPT Balai Diklat Pegawai Kabupaten Gunungkidul disesuaikan dengan kebutuhan penyelenggaraan diklat (b) Penyusunan program diklat yang terdiri dari kurikulum dan metode pembelajaran disesuaikan dengan Analisis Kebutuhan Diklat (2) Evaluasi kinerja penyelenggaraan diklat teknis (a) Proses persiapan penyelenggaraan diklat terdiri dari persiapan administrasi (*rekrutmen*) peserta diklat dan persiapan akademis peserta diklat (b) Panitia diklat berperan penting pada awal hingga akhir kegiatan diklat dimana panitia diklat terdiri dari tim koordinasi, tim pengamat dan sekretariat.

Kata Kunci : Evaluasi Kinerja, Efektifitas Penyelenggaraan Diklat Teknis

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Sistem pengelolaan sumber daya manusia yang tepat merupakan kunci keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Proses pemerintahan dan pembangunan harus didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten, yang diharapkan melalui pendidikan dan pelatihan akan menghasilkan PNS dengan sifat dan sikap serta mempunyai daya tanggap, inisiatif dan kreatif serta berkinerja yang tinggi. Selain dengan meningkatkan pengawasan dan pembinaan, juga dilakukan penilaian terhadap tingkat keberhasilan kinerja yang telah dilakukan. Penilaian terhadap kinerja juga bermanfaat sebagai tolak ukur yang dapat digunakan untuk memperbaiki kinerja pegawai yang bersangkutan dapat dilakukan secara terarah dan sistematis. Bertitik tolak dari pengamatan penulis ingin mengevaluasi status kinerja pelayanan akademik dalam penyelenggaraan diklat UPT Balai Diklat Pegawai Kabupaten Gunungkidul, yaitu ingin mengetahui kendala dan hambatan penyelenggaraan teknis. Berdasarkan temuan penelitian tersebut selanjutnya diharapkan peneliti kemudian dapat memberikan pertimbangan tentang langkah-langkah peningkatan pelayanan akademik dalam penyelenggaraan kediklatan khususnya diklat teknis secara tepat.

Rumusan Masalah

Kinerja penyelenggara diklat UPT Balai Diklat Pegawai Kabupaten Gunungkidul belum efektif dalam memberikan pelayanan akademik dalam penyelenggaraan diklat teknis pelayanan publik.

Pertanyaan Penelitian

1. Faktor apa yang menyebabkan belum efektifnya pelayanan akademik ?
2. Bagaimana upaya kinerja pelayanan akademik dalam penyelenggaraan diklat teknis pelayanan publik agar efektif?

Tujuan Penelitian

1. Menganalisis faktor yang menyebabkan kinerja pelayanan akademik penyelenggaraan diklat teknis pelayanan publik yang belum efektif.
2. Mengevaluasi kinerja pelayanan akademik penyelenggara diklat teknis pelayanan publik.

Manfaat Penelitian

Dari evaluasi yang dilakukan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kinerja pelayanan penyelenggara diklat teknis pelayanan publik pada UPT Balai Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Kabupaten Gunungkidul.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif karena peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif seperti proses langkah kerja dan ingin memperoleh data yang bersifat apa adanya tanpa adanya perlakuan tertentu. Penelitian ini akan mengevaluasi proses langkah kerja/cara kerja penyelenggara kegiatan diklat teknis pelayanan publik.

Subjek Penelitian

Penelitian di sini diarahkan pada proses pelaksanaan evaluasi penyelenggaraan diklat teknis, yaitu pelayanan akademik penyelenggaraan diklat teknis pelayanan publik pada UPT Balai Pendidikan dan Pelatihan Pegawai tahun 2019.

Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah: Peneliti sendiri; Pedoman *Review* Dokumen; Pedoman Observasi; Pedoman Wawancara;

Pengumpulan dan Pengolahan Data

Peneliti mengarahkan dan mengamati jalannya Fokus Group *Discussion* (FGD) dari penyelenggara diklat yang ditentukan guna membahas pengalaman mereka dan saran pemikiran mereka terkait dengan penyelenggaraan diklat. Dari semua hasil telaah direkam dalam catatan lapangan, selanjutnya peneliti mereduksi catatan lapangan dengan mengkonfirmasi konsep-konsep yang ditemukan di lapangan melalui *interview* atau wawancara mendalam dengan sejumlah informan terpilih.

Teknik Analisa Data

Langkah-langkah verifikasi data sebagai berikut:

Membandingkan antara hasil studi dokumenter dengan hasil informasi dari hasil wawancara ataupun observasi, mengidentifikasi data-data yang terkait dengan fokus penelitian, menarik simpulan serta saran-saran terhadap masalah yang telah diteliti.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Maka selanjutnya dilakukan analisis hasil penelitian sesuai dengan tujuan penelitian tersebut.

1) Faktor kinerja pelayanan akademik yang menjadi kendala

a. Rekrutmen Peserta

Empat aspek untuk mengukur kinerja inputs SDM, yaitu: aspek persyaratan, aspek pencalonan dan aspek seleksi serta jumlah peserta dalam kelas. Persyaratan sikap dan perilaku tidak ditemukan dalam dokumen oleh karena itu dilanjutkan pengumpulan data melalui wawancara dan ditemukan bahwa untuk persyaratan sikap dan perilaku tentang moral, loyalitas, kemampuan, jasmani

dan rohani, motivasi, prestasi dalam tugas sebuah dengan standar baik, dalam realitas penyelenggara tidak melakukan penelitian apakah calon peserta diklat tersebut telah memenuhi standar atau tidak.

b. Sarana Kelas

Fisik kelas luasnya sudah memadai karena memang kelas yang digunakan untuk kelas diklat teknis dirancang untuk ruang aula yang dilengkapi panggung. Sinar sulit dikendalikan karena dinding keliling leter L semua berkaca, sehingga sarana LCD yang tidak optimal pada sarana kelas yang tersedia, papan tulis besar satu buah dan papan *flipchart* satu buah keduanya sudah kusam. LCD yang tersedia tidak bekerja optimal seperti lampu LCD sudah tidak terang, kabel koneksi antara laptop dengan LCD sering *trouble*. Sarana sound sistem mono, mike 2 buah dengan kabel mike yang terbatas. Perlu penyediaan mikrophone di masing-masing meja peserta.

2) Faktor kinerja pelayanan akademik perlu ditingkatkan

Penyelenggaraan proses belajar-mengajar dalam rangka meningkatkan kompetensi Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gunungkidul yang dilaksanakan berdasarkan tujuan yang ingin dicapai dengan perangkat yang tepat dan waktu yang tepat pula sehingga mampu menciptakan proses diklat yang kondusif atau maksimal untuk memperoleh hasil diklat yang optimal.

3) Evaluasi kinerja pelayanan akademik penyelenggara

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari hasil analisis kinerja pelayanan akademik diklat teknis pelayanan publik, maka dapat diketahui sebesar apa tingkat efisiensi dalam pelayanan akademik tersebut dengan **membandingkan** antara capaian kinerja *input* (masukan) dengan kinerja *output* (hasil). Jika dilihat dengan pendekatan kualitatif ternyata kinerja *input* rendah dapat menghasilkan *output* yang lebih tinggi berarti telah terjadi efisiensi dalam pelayanan akademik. Selanjutnya tentang efektivitas pelayanan dapat dilihat pada tingkat kepuasan peserta sebagai *customer* selama mengikuti diklat pelayanan publik dan hasil yang dapat dirasakan oleh pengguna diklat sebagai *customer*.

Pembahasan

1. Proses Penyelenggaraan Diklat

Pada proses penyelenggaraan diklat pelayanan publik menurut hasil wawancara yang telah diperoleh menjelaskan bahwa proses yang berlangsung dimulai dari pengumpulan peserta diklat yang terdiri dari administrator dan pelaksana potensial di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gunungkidul yang dituntut oleh instansinya atau pegawai yang ingin menambah pengetahuannya tentang pelayanan publik. Jumlah peserta pada setiap penyelenggaraan diklat berjumlah 30 orang. Kemudian UPT Balai Diklat Pegawai dan instansi lain yang berperan dalam pelaksanaan diklat seperti Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Gunungkidul yang berperan sebagai salah satu pengajar dalam diklat ini melakukan Analisis Kebutuhan Diklat (AKD) untuk menentukan kurikulum pelajaran yang dibutuhkan

pegawai dalam meningkatkan keahlian dan kompetensinya. Rutinitas yang dilakukan selama diklat ialah sebelum memulai penyampaian materi dan praktik, peserta diklat wajib mengikuti apel pagi dan kemudian dilanjutkan pelajaran tentang pelayanan publik setelah teori selesai disampaikan, dilanjutkan dengan praktek kerja lapangan atau observasi lapangan, pelaksanaan diklat berlangsung sekitar 10 hari kerja. Pihak-pihak yang berperan dalam penyelenggaraan diklat ini menurut hasil yang diperoleh menjelaskan bahwa UPT Balai Pendidikan dan Pelatihan Pegawai ialah instansi pemerintah yang berfungsi sebagai tempat penyelenggara diklat dan instansi pemerintah yang mengelola pengadaan diklat dari awal perencanaan hingga evaluasi. Pada saat berlangsungnya proses penyelenggaraan diklat, panitia yang bertugas terdiri dari koordinator, pengawas dan sekretariat yang membantu memperlancar proses penyelenggaraan dari awal kegiatan hingga akhir. Selain itu tenaga pengajar juga berasal dari instansi lain yang dinilai memberikan peran dalam memberikan pengetahuan tentang pelayanan publik serta peserta diklat sebagai pihak yang diberikan materi kurikulum diklat yang bertujuan meningkatkan pengetahuan, kompetensi dan kemampuannya dalam mengelola meningkatkan pelayanan publik.

2. Persiapan Penyelenggaraan Diklat

Proses penyelenggaraan diklat membutuhkan persiapan yang matang dari segi administrasi dan segi akademis agar tujuan dan sasaran penyelenggaraan diklat dapat tercapai yaitu untuk meningkatkan kemampuan dan kompetensi serta pemberian motivasi dalam berorganisasi dalam hal ini perannya sebagai pemegang jabatan pada instansi pemerintah. Fenomena yang ditemukan pada Diklat Teknis Pelayanan Publik Kabupaten Gunungkidul ini telah dijelaskan oleh beberapa informan yang sangat berpengaruh dalam penyelenggaraan diklat. Hasil penelitian yang ditemukan pada fenomena peningkatan fleksibilitas pegawai menggambarkan bahwa syarat untuk menjadi peserta Diklat Teknis Pelayanan Publik Kabupaten Gunungkidul adalah administrator dan pelaksana potensial di OPD Pemerintah Kabupaten Gunungkidul yang tidak hanya diperuntukan kepada pegawai dengan jabatan petugas pelayanan publik saja tetapi juga pegawai dengan jabatan lain. Jumlah dari peserta diklat sebanyak 30 orang peserta, proses penyelenggaraan diklat terdiri dari proses administrasi (rekrutmen) peserta diklat dimana dalam proses ini mencakup kegiatan penyusunan kepanitiaan, surat pemanggilan peserta, surat kesediaan mengajar Widyaiswara, kesanggupan mengajar Widyaiswara, penyusunan jurnal mengajar dan matriks kompetensi Widyaiswara. Sedangkan persiapan akademis mencakup kegiatan persiapan materi diklat (modul), persiapan jadwal pembelajaran, penunjukan dan penentuan Widyaiswara serta syarat-syaratnya, persiapan media diklat, persiapan alat bantu pembelajaran, persiapan seting ruang pembelajaran, persiapan alat evaluasi dan persiapan sertifikasi peserta.

- a. Persyaratan Peserta dan Widyaiswara hasil penelitian memaparkan bahwa dari fenomena persyaratan peserta dan Widyaiswara ialah peserta diklat merupakan pegawai yang aktif pada instansi pemerintah Kabupaten Gunungkidul. Peserta diklat wajib memiliki moral yang baik dan memiliki motivasi untuk belajar dan berprestasi. Sebelum penyelenggaraan diklat

berlangsung, peserta diklat dituntut untuk memenuhi prosedur penetapan peserta diklat seperti surat tugas dari pimpinan, surat keterangan sehat dari dokter serta pas foto sebagai kelengkapan berkas.

b. Ketersediaan Sarana Prasarana.

Hasil penelitian fenomena kelengkapan sarana prasarana pada Diklat Teknis Pelayanan Publik Kabupaten Gunungkidul menerangkan bahwa kondisi sarana dan prasarana yang disediakan untuk kebutuhan diklat tersedia dalam kondisi yang baik dan sarana prasarana tersebut telah memenuhi standar penyelenggaraan diklat sehingga proses penyelenggaraan diklat dapat berjalan lancar.

c. Kepanitiaan Diklat.

Dalam penyelenggaraan kegiatan atau program diklat yang direncanakan dan dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah yang diwakili oleh UPT Balai Diklat Pegawai, dipersiapkan pihak-pihak yang berperan langsung membantu kesiapan diklat selama proses kegiatan berlangsung. Hal tersebut diharapkan dapat memperlancar kegiatan diklat agar tujuan dan sasaran diklat dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

d. Evaluasi Kegiatan Diklat.

Hasil penelitian tentang fenomena evaluasi diklat menjelaskan bahwa evaluasi diklat terdiri dari evaluasi peserta diklat, evaluasi penyelenggaraan diklat dan evaluasi Widyaiswara. Evaluasi peserta diklat dapat dilihat dari kegiatan belajar di kelas, kegiatan harian di asrama, kegiatan diskusi dan penyusunan tugas-tugas harian, kegiatan observasi lapangan.

3. Efektivitas Penyelenggaraan Diklat

Efektivitas dari suatu kegiatan dapat diukur dari beberapa hal seperti dalam kegiatan Pemerintah Kabupaten Gunungkidul pada pelaksanaan Diklat Teknis Pelayanan Publik yang menggambarkan bahwa penyelenggaraan diklat baru dapat dikatakan efektif jika penyelenggaraan diklat tersebut telah melalui serangkaian evaluasi diklat yang terdiri dari evaluasi penyelenggara dan evaluasi peserta diklat. Jika hasil evaluasi mencapai predikat memuaskan dapat dikatakan diklat tersebut efektif.

a. Ketepatan sasaran program diklat sasaran program diklat yang tepat merupakan salah satu tujuan diselenggarakan diklat dan diharapkan dapat tercapainya penyelenggaraan diklat yang efektif dan efisien.

b. Kejelasan tujuan program diklat untuk PNS membutuhkan suatu kejelasan agar proses penyelenggaraan diklat berdasarkan pada tujuan pencapaian diklat yang telah direncanakan. Tujuan program diklat yang jelas dapat memberikan pengarahan terhadap langkah-langkah persiapan dan upaya-upaya penyelenggara untuk menjadikan diklat sebagai sarana PNS dalam memberikan tambahan ilmu yang berguna untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas pegawai pada organisasinya.

- c. Penyusunan kurikulum diklat dilakukan oleh penyelenggara diklat yang terdiri dari UPT Balai Diklat Pegawai dan pegawai dari instansi lain yang memiliki peranan dalam penyelenggaraan diklat. Kurikulum ini disesuaikan dengan kebutuhan peserta diklat agar penyelenggaraannya dapat berjalan dengan lancar dan efisien.

4. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Penyelenggaraan Diklat

- a. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa UPT Balai Diklat Pegawai Kabupaten Gunungkidul didirikan dengan tujuan sebagai kantor penyelenggaraan diklat pegawai sekaligus fasilitator penyelenggaraan kegiatan diklat.

- b. Sikap dan Perilaku Penyelenggara Diklat

Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa sikap dan perilaku pengajar dalam penyampaian materi diklat yang ditunjukkan cukup profesional.

5. Evaluasi kinerja pelayanan akademik penyelenggara

Untuk merespon keinginan penerima layanan (peserta diklat) panitia penyelenggara harus lebih baik dimasa yang akan datang. Pembinaan terus-menerus dilakukan UPT Balai Diklat Pegawai Kabupaten Gunungkidul sebagai penyelenggara diklat.

- a. Peningkatan kualitas SDM dan Keprofesionalan

Peningkatan kualitas SDM dan keprofesionalan penyelenggara diklat di UPT Balai Diklat Pegawai adalah salah satu strategi dalam menciptakan pelayanan publik yang baik kepada peserta diklat. Rendahnya tingkat kualitas SDM dan keprofesionalan berpengaruh pada kecakapan penyelenggara diklat dalam melakukan pelayanan.

- b. Penguatan Kebijakan dan Regulasi

Langkah selanjutnya sebagai salah satu strategi peningkatan pelayanan publik adalah dengan menciptakan kebijakan-kebijakan yang mendukung terselenggaranya peningkatan pelayanan kepada peserta diklat.

- c. Peningkatan Fasilitas Penunjang

Selain memperhatikan kedua aspek diatas, salah satu sisi lain yang patut diperhatikan oleh UPT Balai Diklat Pegawai dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan meningkatkan penyediaan fasilitas yang menunjang kualitas pelayanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penyelenggaraan diklat teknis pelayanan publik Kabupaten Gunungkidul merupakan salah satu langkah Pemerintah Daerah untuk meningkatkan kompetensi aparatur di bidang pelayanan publik atau masyarakat. Hal ini dilakukan karena pelayanan terhadap masyarakat perlu di tingkatkan, sebab pada saat ini pelayanan publik merupakan layanan langsung kepada masyarakat sehingga layanan tersebut bisa cepat dan tepat. Oleh karena itu pemerintah daerah dituntut untuk merevolusi mental kepada pelaku pelayanan publik. Dari hasil penelitian yang telah dijelaskan, untuk mengevaluasi kinerja penyelenggaraan diklat teknis pelayanan publik yang diselenggarakan pada UPT Balai Diklat Pegawai Kabupaten Gunungkidul, peneliti telah menentukan fenomena apa saja yang ditemukan pada penyelenggaraan diklat tersebut dan menganalisisnya sesuai dengan data hasil penelitian yang ditemukan di lapangan.

Saran

Penyediaan kelas yang representatif, sarana kelas yang telah memenuhi standar, Pembinaan melalui Kediklatan dilakukan dengan pengembangan kurikulum melalui penelitian Analisis Kebutuhan Diklat sesuai dengan permasalahan mutakhir pada *permanent system*, Rekrutmen peserta dilakukan dengan cara *online* sehingga calon peserta diklat yang ingin mengikuti diklat tertentu dapat diketahui kemampuan di bidang masing-masing.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmodiwirio, Soebagio, (1993), Manajemen Training, Pedoman Praktis Bagi Penyelenggara Training, Cet.1, Jakarta: Balai Pustaka
- Adi Gunawan, (2002), Kamus Lengkap Inggris-Indonesia, Indonesia-Inggris, Surabaya: Kartika
- Budiandono, D. (1986), Perencanaan dan Penyelenggaraan Latihan Tenaga Kerja, Jakarta: Penerbit Bhatara Karya Aksara
- Eko Prasajo, (2007), Tinjauan Kritis Dan Arah Pertumbuhan Reformasi Birokrasi Di Indonesia, Makalah pada Seminar Nasional, Reformasi Birokrasi di Indonesia Quo Vadis. Semarang: Magister Administrasi Publik
- Hasibuan, S.P.Malayu. (2008), Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Gunung Agung
- Iqbal, Hasan, (2002), Pokok-Pokok Materi, Metodologi Penelitian, Dan Aplikasinya, Jakarta: PT Ghalia Indonesia
- Kurniawan, Agung (2005), Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan Laporan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Teknis Peningkatan Pelayanan Publik Tahun 2019, Gunungkidul: UPT Balai Diklat Pegawai
- Moleong, Lexy J. (2002), Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja
- Nana Sudjana, (1987), Tuntunan Penyusunan Karya ilmiah Makalah-Skripsi-Tesis-Disertasi, Bandung: Sinar Baru Algensindo

- Oemar Hamalik, (2005), Pengembangan Sumber Daya Manusia, Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan, Pendekatan Terpadu, Jakarta: Bumi Aksara
- Prasetya Irawan, (1999), Logika Penelitian dan Prosedur Penelitian, Pengantar Teori dan Panduan Praktis Penelitian Sosial bagi Mahasiswa dan Peneliti Pemula, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara, Jakarta: STIA-LAN Press
- Suharso, dan Ana Retnoningsih, (2005), Kamus Besar Bahasa Indonesia, Cetakan Pertama, Semarang: Widya Karya
- Syamsi, Ibnu (1988). Pokok-pokok Organisasi dan Manajemen. Yogyakarta: Balai Pembangunan Administrasi
- Sugiyono, (2002), Metode Penelitian Administrasi, Cetakan Kesembilan, Bandung: Penerbit Alfabeta
- Thoha, Miftah. (2005) Manajemen Kepegawaian Sipil. Jakarta: Kencana
- Tulus, Agus. (1996) Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- <https://www.menpan.go.id/site/publikasi/unduh-dokumen-2/standar-pelayanan>
- Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 53 Tahun 2013 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Teknis Pengelola Pendidikan dan Pelatihan
- Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 10 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Pelayanan Publik
- Buku Inventaris UPT Balai Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Tahun 2019