

PENGARUH INOVASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PONOROGO

Ronika Ayu Endarnani¹⁾, Rizal Ula Ananta Fauzi²⁾, Putri Oktovita Sari³⁾

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas PGRI Madiun
email: ayuronika554@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to determine innovation and communication, to community satisfaction at the Population and Civil Registration Office of Ponorogo Regency. The type of method used is a survey method with a quantitative approach. The research sampling technique used non-probability sampling. This study uses an error rate of 5% so that the confidence level is 95% to the population, so the number of samples in this study is 345 respondents. The results of the discussion are 1). The significance value is $0.000 > 0.05$ and the Fcount is $84.857 > F_{table}, 0.302$, so that H_0 is rejected. 2). The test results show a significance value of $0.00 < 0.05$ and a tcount value of $8.036 > t_{table} 1.967$, so H_0 is rejected. 3). The significance value is $0.00 < 0.05$ and the t count is $4.060 > t_{table} 1.967$, so that H_0 is rejected. The conclusions are: (1) Innovation and Communication have a positive and significant effect on Community Satisfaction at the Population and Civil Registration Office of Ponorogo Regency. (2) Innovation has a positive and significant effect on Community Satisfaction at the Population and Civil Registration Office of Ponorogo Regency. (3) Communication has a positive and significant effect on Community Satisfaction at the Population and Civil Registration Office of Ponorogo Regency.

Keywords: *innovation, communication, community satisfaction*

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui inovasi dan komunikasi, terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Jenis metode yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Teknik Pengambilan sampel penelitian menggunakan *non-probability* sampling. Penelitian ini menggunakan tarif kesalahan 5% sehingga tingkat kepercayaan 95% terhadap populasi, maka jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 345 responden. Hasil pembahasannya bahwa 1). Nilai signifikansi $0,000 > 0,05$ dan nilai Fhitung sebesar $84,857 > Ftabel, 0,302$, sehingga sehingga H_0 ditolak. 2). Hasil pengujian menunjukkan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ dan nilai thitung sebesar $8,036 > ttabel 1,967$, sehingga H_0 ditolak. 3). Nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ dan nilai thitung sebesar $4,060 > ttabel 1,967$, sehingga sehingga H_0 ditolak. Kesimpulannya adalah : (1) Inovasi dan Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. (2) Inovasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. (3) Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.

Kata Kunci: inovasi, Komunikasi, Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan salah satu faktor yang penting berkaitan dengan tim organisasi baik dalam institusi maupun perusahaan maupun dalam Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau perusahaan swasta. SDM merupakan kunci penting bagi perkembangan suatu perusahaan, pada dasarnya SDM ialah seorang manusia yang bekerja di organisasi sebagai penggerak, pemikir, dan perencana dalam mencapai sebuah tujuan organisasinya. MSDM berfungsi untuk meningkatkan *efisiensi*, *efektivitas*, dan produktivitas kerja SDM harus mendapatkan perhatian yang lebih terutama *kredibilitasnya* supaya memunculkan kepercayaan yang dapat dipertanggung jawabkan.

Adanya perubahan secara terus menerus, sumber daya manusia masih terbilang sangat penting bagi kelancaran operasional dalam perusahaan. SDM menjadi sebuah tumpuan dalam tim organisasi supaya bisa bersaing dalam era globalisasi yang saat ini, dimana persaingan semakin ketat. Adanya perubahan yang semakin cepat, perusahaan juga mencari solusi untuk mengikuti perkembangannya agar dapat bertahan ditengah-tengah persaingan ini. Supaya tingkat keberhasilannya maksimal di perlukanya pengelolaan yang baik dari tim organisasi sumber daya manusia itu sendiri.

Inovasi didefinisikan sebagai perubahan yang dilakukan oleh tim organisasi yang terdiri dari kreativitas, dalam menciptakan produk baru, jasa, ide atau proses baru Lina Anatan (2009). Oleh karena itu, inovasi melibatkan proses *mengeksplorasi* ide-ide baru dengan sukses untuk meningkatkan pelayanan di administrasi sektor jasa. Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo melayani sesuai apa yang masyarakat butuhkan seperti pendaftaran penduduk, pencetakan KK, pencetakan KTP, pencetakan akta kelahiran, akta kematian, proses pindah data, proses pindah masuk keluar data, proses cetak KIA (Kartu Identitas Anak) dan siap melayani yang mereka butuhkan.

Komunikasi sangat berperan aktif dan strategis saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keseluruhan program harus tersampaikan baik ke masyarakat, apalagi petugas administrasi pelayanan menjadi baris terdepan dalam menyampaikan informasi apapun yang dibutuhkan kepada masyarakat. Maksimal atau tidaknya dalam menyampaikan informasi menjadikan kendala tersendiri. Hingga masih ada masyarakat yang belum memahami prosedur dan persyaratan dalam mendapatkan layanan administrasi kependudukan. Hal ini membuat komunikasi kurang maksimal. Sebagian masyarakat masih kebingungan untuk memenuhi prosedur dan persyaratan yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat menurut Sadewo (2021). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui

inovasi dan komunikasi, terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.

KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESA

Penelitian menurut Mu'iz dan Muchsinati (2017) mendapatkan bahwa praktek manajemen SDM (selektif staf, promosi praktis, keamanan kerja, keadilan reward, pelatihan berkesinambungan, keikutsertaan dalam membuat keputusan, komunikasi dan penilain perkembangan dan gaya kepemimpinan) memiliki pengaruh terhadap kepercayaan. Sedangkan Menurut Priyono (2010) Organisasi memiliki berbagai macam sumber daya sebagai 'input' untuk diubah menjadi 'output' berupa produk barang atau jasa. Sumber daya tersebut meliputi modal atau uang, teknologi untuk menunjang proses produksi, metode atau strategi yang digurunakan untuk beroperasi, manusia dan sebagainya. Diantara berbagai macam sumber daya tersebut, manusia atau sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen yang paling penting.

Inovasi pelayanan publik merupakan sebuah ide baru dipergunakan untuk mengusahakan atau membenarkan proses suatu produk atau jasa yang dijalankan organisasi publik untuk memenuhi keinginan pengguna layanan jasa ataupun publik itu sendiri Adnan (2019). Penelitian menurut Wawan Dhewanto (2015) inovasi biasanya menunjuk pada pembaharuan dalam cara melakukan suatu hal sehingga menjadi lebih efektif. Dalam konteks perubahan inovasi berarti menggunakan ide-ide baru.

Menurut Setyoningrum (2020) komunikasi adalah proses dimana informasi mengalir, dari sumber ke penerima dan Kembali lagi, melewati simbol-simbol bersama dari satu orang atau kelompok untuk menciptakan, mengirim dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasikan lingkungannya dan orang lain. komunikasi menduduki peranan penting dan strategis, karena semua bentuk pelayanan memerlukan komunikasi, baik pelayanan dalam bentuk barang maupun jasa. Nilai baik tidaknya sebuah layanan dilihat dari bagaimana cara petugas pemberi layanan berkomunikasi dengan pelanggan Hardiyansyah (2015).

Kepuasan merupakan kesimpulan dari hubungan setelah menggunakan jasa atau layanan yang diberikan lalu membandingkan hasil kerja yang diberikan dengan hasil kerja yang diinginkan Azahraty and Periyadi (2018). Menurut Kuntari, Kumadji and Hidayat (2016) kepuasan konsumen adalah efek yang memiliki

pengaruh akan memberikan kontribusi yang berguna bagi perusahaan. Kepuasan pelanggan menurut Dr Hardiyansyah, M.SI (2011) adalah “*customer satisfaction is customers perception that a supplier has met or exceeded their expectation*”. Berdasarkan beberapa definisi di atas disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan dalam segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh instansi guna memenuhi harapan konsumen ditentukan oleh kualitas tingkatan baik buruknya suatu organisasi karena apabila pelayanan tersebut baik dapat memenuhi kebutuhan, masyarakat akan senang dengan pelayanan tersebut.

Hipotesis Penelitian

1. Pengaruh Inovasi dan Komunikasi terhadap Kepuasan Masyarakat

Terbentuknya inovasi layanan yaitu adanya prosedur dari pemimpin dalam memacu perubahan, membenahi dan memajukan pelayanan. Menurut Adnan (2019) Inovasi pelayanan publik merupakan sebuah ide baru dipergunakan untuk mengusahakan atau membenarkan proses suatu produk atau jasa yang dijalankan organisasi publik untuk memenuhi keinginan pengguna layanan jasa ataupun publik itu sendiri. Menurut Sadewo (2021) terdapat pengaruh positif dari variabel Inovasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Sedangkan komunikasi yang baik membawa dampak positif bagi penyelenggaraan pelayanan publik. Sebaik apapun itu, program kerja yang dirancang tidak dapat berjalan lancar apabila tidak diimbangi komunikasi yang baik dengan masyarakat. Komunikasi merupakan fungsi konstruktif dari tujuan interaksi manusia, namun tak jarang justru komunikasi menjadi sebab terjadinya keadaan yang merusak interaksi itu sendiri Panuju (2018). Menurut Sadewo (2021) terdapat pengaruh positif dari variabel Komunikasi terhadap Kepuasan Masyarakat

H_1 = Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Inovasi dan Komunikasi terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.

2. Pengaruh Inovasi terhadap Kepuasan Masyarakat

Penelitian menurut Wawan Dhewanto (2015) inovasi biasanya menunjuk pada pembaharuan dalam cara melakukan suatu hal sehingga menjadi lebih efektif. Dalam konteks perubahan inovasi berarti menggunakan ide-ide baru.

Menurut Sadewo (2021) terdapat pengaruh positif dari variabel Inovasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat.

H_2 = Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Inovasi terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.

3. Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Masyarakat

Komunikasi menduduki peranan penting dan strategis, karena semua bentuk pelayanan memerlukan komunikasi, baik pelayanan dalam bentuk barang maupun jasa. Nilai baik tidaknya sebuah layanan dilihat dari bagaimana cara petugas pemberi layanan berkomunikasi dengan pelanggan Hardiyansyah (2015). Menurut Sadewo (2021) terdapat pengaruh positif dari variabel Komunikasi terhadap Kepuasan Masyarakat.

H_3 = Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Komunikasi terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.

METODE PENELITIAN

Tempat penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo yang berada di Jl. Alon-alon Utara, No.80, Mangkujayan, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo. Peneliti memilih melakukan di Kabupaten Ponorogo karena sesuai dengan wilayah tempat tinggal peneliti. Waktu Penelitian Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2021 hingga bulan Februari 2022.

Penelitian ini menggunakan jenis metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian metode survei merupakan metode yang memberikan pertanyaan terstruktur kepada sampel dari populasi dan didesain untuk mendapatkan informasi dari responden. Selain itu dari segi waktu tergolong singkat dan cepat, dan memiliki hasil akurat karena diperoleh langsung dari responden untuk menilai informasi tentang suatu populasi yang berkenaan dengan perilaku pengguna Zikmund *et al* (2009) yang dikutip pada penelitian Chaniago (2018). Data dalam metode survei didapatkan secara langsung dari sumber penelitian atau

objek penelitian berdasarkan Maholtra (1995) dalam buku Hermawan and Amirullah (2016).

Keuntungan utama menggunakan metode survey adalah dapat mengumpulkan banyak data tentang responden dalam satu waktu. Pada penelitian ini sumber informasi yang diperoleh melalui responden dengan menyebarkan kuesioner selaku alat pengumpul data yang dibuat dengan memaparkan sejumlah pernyataan, kemudian diolah melalui aplikasi SPSS.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini ada satu sumber data yang digunakan yaitu data sekunder menurut Sugiyono (2012) data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung dapat memberikan data kepada pengumpul data. Data yang didapat dari dokumen atau melalui orang lain, data dalam penelitian ini dipergunakan dalam internet, jurnal penelitian terdahulu, dan buku.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Uji Validitas

Uji validitas instrumen disampaikan kepada seluruh responden penelitian. Jumlah responden, (n) 345 orang. Nilai r_{tabel} dengan (α) 5% dan $df = n - 2 = 343$ yaitu sebesar 0,1056.

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Inovasi (X_1)

Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X _{1.1}	0,846	0,1056	Valid
X _{1.2}	0,839	0,1056	Valid
X _{1.3}	0,874	0,1056	Valid
X _{1.4}	0,867	0,1056	Valid
X _{1.5}	0,578	0,1056	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai r -hitung untuk setiap item pernyataan lebih besar dari nilai r -tabel yaitu 0,1056. Hal tersebut menjelaskan semua item pernyataan variabel inovasi dinyatakan valid.

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Komunikasi (X_2)

Item	r -hitung	r -tabel	Keterangan
X _{2.1}	0,814	0,1056	Valid
X _{2.2}	0,844	0,1056	Valid
X _{2.3}	0,896	0,1056	Valid
X _{2.4}	0,870	0,1056	Valid
X _{2.5}	0,863	0,1056	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai r -hitung untuk setiap item pernyataan lebih besar dari nilai r -tabel yaitu 0,1056. Hal ini menjelaskan semua item pernyataan variabel komunikasi dinyatakan valid.

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)

Item	r -hitung	r -tabel	Keterangan
Y _{1.1}	0,768	0,1056	Valid
Y _{1.2}	0,745	0,1056	Valid
Y _{1.3}	0,862	0,1056	Valid
Y _{1.4}	0,852	0,1056	Valid
Y _{1.5}	0,812	0,1056	Valid
Y _{1.6}	0,810	0,1056	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai r -hitung untuk setiap item pernyataan lebih besar dari nilai r -tabel yaitu 0,1056. Hal ini menjelaskan bahwa semua item pernyataan variabel kepuasan masyarakat dinyatakan valid.

b. Uji Validitas

Uji validitas instrumen disampaikan kepada seluruh responden penelitian. Jumlah responden, (n) 345 orang. Nilai r_{tabel} dengan (α) 5% dan $df = n - 2 = 343$ yaitu sebesar 0,1056.

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Inovasi (X_1)

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X _{1.1}	0,846	0,1056	Valid
X _{1.2}	0,839	0,1056	Valid
X _{1.3}	0,874	0,1056	Valid
X _{1.4}	0,867	0,1056	Valid
X _{1.5}	0,578	0,1056	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai r_{hitung} untuk setiap item pernyataan lebih besar dari nilai r_{tabel} yaitu 0,1056. Hal tersebut menjelaskan semua item pernyataan variabel inovasi dinyatakan valid.

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Komunikasi (X_2)

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X _{2.1}	0,814	0,1056	Valid
X _{2.2}	0,844	0,1056	Valid
X _{2.3}	0,896	0,1056	Valid
X _{2.4}	0,870	0,1056	Valid
X _{2.5}	0,863	0,1056	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai r_{hitung} untuk setiap item pernyataan lebih besar dari nilai r_{tabel} yaitu 0,1056. Hal ini menjelaskan semua item pernyataan variabel komunikasi dinyatakan valid.

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)

Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Y _{1.1}	0,768	0,1056	Valid
Y _{1.2}	0,745	0,1056	Valid
Y _{1.3}	0,862	0,1056	Valid
Y _{1.4}	0,852	0,1056	Valid
Y _{1.5}	0,812	0,1056	Valid
Y _{1.6}	0,810	0,1056	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai r_{hitung} untuk setiap item pernyataan lebih besar dari nilai r_{tabel} yaitu 0,1056. Hal ini menjelaskan bahwa semua item pernyataan variabel kepuasan masyarakat dinyatakan valid.

Pembahasan

1. Hal tersebut mendukung penelitian yang dilakukan oleh Sadewo (2021) bahwa inovasi dan komunikasi mempengaruhi kepuasan masyarakat di dina kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Ponorogo.
2. Wawan Dhewanto (2015) menjelaskan bahwa inovasi biasanya menunjuk pada pembaharuan dalam cara melakukan suatu hal sehingga menjadi lebih efektif. Konteks perubahan inovasi berarti menggunakan ide-ide baru. Hal tersebut mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Sadewo (2021) dan Sukarmen (2015) yang dikutip dari penelitian Sadewo (2021) bahwa inovasi berpengaruh terhadap kepuasan. Hal ini dikarenakan apabila semakin tinggi inovasi yang dilakukan maka kepuasan yang didapatkan akan semakin tinggi.
3. Komunikasi menduduki peranan penting dan strategis, karena semua bentuk pelayanan memerlukan komunikasi, baik pelayanan dalam bentuk barang maupun jasa. Nilai baik tidaknya sebuah layanan dilihat dari bagaimana cara petugas pemberi layanan berkomunikasi dengan pelanggan Hardiyansyah (2015). Hal tersebut mendukung penelitian yang dilakukan oleh Sadewo (2021), Fatnilla dan Abdurrahman (2019) yang dikutip dari penelitian Sadewo (2021) bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap kepuasan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pengujian dan analisis hipotesis yang telah dilakukan, sehingga diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil yang diperoleh dalam pengujian hipotesis pertama diterima, yang berarti bahwa inovasi dan komunikasi berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo
2. Hasil yang didapatkan dalam pengujian hipotesis kedua diterima, artinya bahwa inovasi berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo
3. Hasil yang telah didapatkan dalam pengujian hipotesis ketiga diterima, artinya bahwa komunikasi berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo

A. Saran

Berdasarkan hasil dalam penelitian yang telah dilakukan, adapun saran-sarannya yaitu:

- a. Meningkatkan inovasi pelayanan administrasi dengan memperbaharui system pelayanan sehingga mudah dioperasikan oleh pengguna layanan dan menciptakan prosedur layanan yang singkat dan mempermudah proses pelayanan terutama di gunakan untuk Masyarakat.
- b. Meningkatkan komunikasi pegawai dengan pengguna layanan fokus pada pelayanan dan membatasi pembicaraan yang tidak perlu, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pengguna layanan, mendengarkan keluhan serta bersikap simpatik kepada pemohon layanan.
- c. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara menjaga penampilan dan kerapian kostum karyawan dan merawat kondisi gedung, memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai janji yang diberikan, serta penguasaan alat kerja bagi pegawai. Petugas pelayanan sebaiknya juga memberikan perhatian kepada pemohon layanan, serta mampu memahami kebutuhan pemohon layanan serta memiliki kemauan untuk membantu masyarakat dengan memberikan jasa yang cepat.
- d. Meningkatkan kepuasan masyarakat dengan cara menyederhanakan persyaratan dan prosedur layanan, memberikan informasi yang jelas berkaitan dengan biaya dan waktu pelayanan serta meningkatkan

kompetensi dan perilaku pegawai. Instansi juga sebaiknya meningkatkan sarana prasarana pelayanan yang ada dengan menjaga kebersihan ruangan, meningkatkan kapasitas tempat pelayanan, memperluas ruang parkir serta meningkatkan fasilitas yang diperlukan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan. 2019. “Inovasi Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Klinik Baitusifa Qamarul Huda Bagu Lombok Tengah,” 46–53.
- Azahraty dan Periyadi. 2018. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Murung Raya.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* 4 (2): 216–26.
<https://doi.org/10.35972/jieb.v4i2.215>.
- Hardiyansyah, (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Mu'iz, A., & Muchsinati, E. S. (2017). Analisis pengaruh praktik manajemen sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan (Studi kasus pada hotel bintang empat di Batam). *Journal of Accounting & Management Innovation*, 1(1), 49–63.
- Kuntari dan Hidayat. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel PT Astra International Tbk â Daihatsu Malang).” *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya* 36 (1): 196–202.
- Lina Anatan, Lena Ellitan.(2009). *Manajemen Inovasi Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia*. Bandung : Alfabeta.
- Priyono. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo : Zifatama Publisher.
- Sadewo, R Gatot. 2021. Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Pancasakti Tegal.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta.