

**PENDEKATAN PEMBELAJARAN ANDRAGOGI PADA PELATIHAN
“MELAYANI DENGAN HATI” DALAM MENINGKATKAN
KOMPETENSI APARATUR SIPIL NEGARA (ASN)
(Studi Pada Pelatihan di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia
Provinsi Jawa Barat)**

SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada
program studi Pendidikan Masyarakat



Oleh:
Nazla Azizah
NIM. 1909389

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG**

2023

**PENDEKATAN PEMBELAJARAN ANDRAGOGI PADA PELATIHAN
“MELAYANI DENGAN HATI” DALAM MENINGKATKAN
KOMPETENSI APARATUR SIPIL NEGARA (ASN)
(Studi Pada Pelatihan di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia
Provinsi Jawa Barat)**

Oleh

Nazla Azizah

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Pendidikan pada Fakultas Ilmu Pendidikan

© Nazla Azizah

Universitas Pendidikan Indonesia

2023

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

NAZLA AZIZAH

PENDEKATAN PEMBELAJARAN ANDRAGOGI PADA PELATIHAN
"MELAYANI DENGAN HATI" DALAM MENINGKATKAN
KOMPETENSI APARATUR SIPIL NEGARA (ASN)
(Studi Pada Pelatihan di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia
Provinsi Jawa Barat)

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing
Pembimbing I,



Prof. Dr. Ihat Hatimah, M.Pd
NIP. 19540402 198011 2 001

Pembimbing II,

22/12/23



tee yin
Sardin

Dr. Sardin, M.Si.
NIP. 19710817 199802 1 002

Mengetahui,
Ketua Program Studi Pendidikan Masyarakat



Dr. Yanti Shantini, M.Pd.
NIP. 197301282005012001

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pendekatan Pembelajaran Andragogi Pada Pelatihan “Melayani Dengan Hati” Dalam Meningkatkan Kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) (Studi Pada Pelatihan Di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Jawa Barat)” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Desember 2023

Yang membuat pernyataan,

Nazla Azizah

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis. Shalawat serta salam semoga tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarga, sahabat, serta umatnya hingga akhir zaman.

Berkat segala rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pendekatan Pembelajaran Andragogi Pada Pelatihan “Melayani Dengan Hati” Dalam Meningkatkan Kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) (Studi Pada Pelatihan di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Jawa Barat)”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan di Departemen Pendidikan Masyarakat.

Dengan penuh kesadaran dan kerendahan hati, penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam proses penyusunan skripsi ini, untuk itu penulis menyampaikan permohonan maaf atas segala kekurangan dan kelemahan yang ada di dalam skripsi ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Wassalamualaikum Waramatullahi Wabarakatuh

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah rabbil `alamin segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt. yang telah memberikan nikmat, rahmat, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Departemen Pendidikan Masyarakat Universitas Pendidikan Indonesia. Penulis sadar dalam penyusunan skripsi ini, terdapat banyak kekurangan, kesulitan, dan hambatan. Namun, atas bantuan, dukungan, bimbingan, dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini izinkan penulis untuk menyampaikan rasa terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Dr. Yanti Shantini M.Pd selaku Ketua Prodi Pendidikan Masyarakat yang selalu memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk terus mengembangkan kemampuan dibidang akademik.
2. Dr. Dadang Yunus Luthfiyansach M.Pd selaku Sekretaris Prodi Pendidikan Masyarakat yang selalu mendukung segala bentuk kegiatan yang diikuti oleh mahasiswa.
3. Prof. Dr. Ihat Hatimah M.Pd selaku dosen pembimbing I yang ikhlas untuk membimbing penulis ditengah kesibukan yang padat dan selalu meluangkan waktunya agar penulis dapat melakukan bimbingan. Terima kasih atas segala masukan, saran, motivasi, pengertian, dan kesabaran yang sudah Ibu berikan selama membimbing penulis.
4. Dr. Sardin M.Si selaku dosen pembimbing II yang selalu meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan penelitian ditengah kesibukannya dan selalui memberikan masukan, kritik, saran, motivasi dan arahannya. Terimakasih banyak atas segala bantuannya untuk sabar membimbing penulis yang terkadang mengalami kebingungan dalam penelitian
5. Dr. Purnomo, M.Pd. selaku dosen pembimbing akademik penulis yang sangat berjasa untuk terus membimbing dari semester satu mengenai kegiatan akademik.

6. Seluruh dosen dan staff Prodi Pendidikan Masyarakat yang telah membantu dan memberikan motivasi kepada penulis selama berkuliah di Universitas Pendidikan Indonesia. Semoga segala bentuk bantuan, motivasi dan ilmu yang diberikan dapat memberikan manfaat bagi penulis dan kebaikan bapak ibu senantiasa dibalas oleh Allah SWT.
7. Lembaga Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Jawa Barat yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian terutama kepada Bapak Andri, Bapak Rico, Bapak Hendra, Bapak Mumuh, Ibu Elly dan seluruh pegawai BPSDM yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian, semoga bantuan dan kebaikan Bapak Ibu senantiasa dibalas oleh Allah SWT.
8. Kedua orang tua penulis yang senantiasa memberikan dukungan moril dan materil kepada penulis untuk dapat menyelesaikan studi dengan penuh tanggung jawab, perhatian dan motivasi yang berharga bagi penulis.
9. Kedua teteh dan adik penulis yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis selama menjalani perkuliahan.
10. Fasya Cynara, Fika Ghaesani, Ranisha Devira dan Zahra Ikhsania yang selalu membersamai penulis, mendorong penulis, mendengarkan keluh kesah penulis dan menjadi penyemangat penulis dalam penyusunan skripsi, serta senantiasa mewarnai kehidupan penulis selama menempuh perkuliahan. Terima kasih telah menjadi *support system* penulis.
11. Kf, Sofi, Faisal dan Fikri yang sudah menjadi teman bimbingan dan diskusi selama penyusunan skripsi.
12. Teman-teman SMA Raina, Zolian, Yulia, Putri, Jovita dan Nani yang tanpa di sadari keberadaannya selama bertahun-tahun ini sangatlah bermakna bagi penulis dan menjadi sumber kepercayaan diri penulis. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan awal hingga akhir penulis menempuh perkuliahan, semoga kita senantiasa diberikan kemudahan untuk mencapai segala sesuatu yang kita inginkan.
13. Seluruh teman-teman Pendidikan Masyarakat angkatan 2019 yang telah membersamai penulis selama 4 tahun dan berperan dalam memberikan pengalaman serta pembelajaran di bangku perkuliahan.

14. Seluruh pihak yang memberikan bantuan kepada penulis namun tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, semangat, dukungan serta doa-doa baik yang diberikan kepada penulis selama ini.

ABSTRAK

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Jawa Barat memiliki program pelatihan yang dinamakan Pelatihan “Melayani Dengan Hati”. Pelatihan ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan andragogi dalam proses pembelajarannya, sehingga membantu peserta pelatihan dalam memenuhi pencapaian kompetensi yang diharapkan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mendeskripsikan dan menganalisis penerapan pendekatan andragogi dalam proses pembelajaran dan menganalisis pencapaian hasil pembelajaran yang menggunakan pendekatan andragogi. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi serta studi dokumentasi. Subjek penelitian berjumlah lima orang, terdiri dari satu orang penyelenggara, dua orang widyaiswara, dan dua orang peserta pelatihan. Penelitian menyimpulkan bahwa; pelatihan “Melayani Dengan Hati” telah menerapkan asumsi pembelajaran andragogi pada semua tahapan kegiatan pembelajaran mulai dari kegiatan pembukaan, kegiatan inti dan kegiatan penutup pembelajaran, dan pembelajaran menggunakan pendekatan andragogi yang dilakukan telah mampu meningkatkan kompetensi pada semua aspek yang ditetapkan.

Kata kunci: Pelatihan, Pendekatan Andragogi, Kompetensi

ABSTRACT

The Human Resources Development Agency (BPSDM) of West Java Province has a training program "Melayani Dengan Hati" Training. This training is carried out using an andragogy approach in the learning process, thus helping trainees in fulfilling the expected competency achievement. This research was conducted with the aim of describing and analyzing the application of the andragogy approach in the learning process and analyzing the achievement of learning outcomes using the andragogy approach. The research uses descriptive methods with qualitative approaches and data collection techniques through interviews, observations and documentation studies. The research subjects were five people, consisting of one organizer, two widyaiswara, and two training participants. The study concluded that; The "Melayani Dengan Hati" training has applied the assumptions of andragogy learning at all stages of learning activities starting from the opening activities, core activities and closing learning activities, and learning using the andragogy approach carried out has been able to improve competence in all aspects.

Key words: *Training, Andragogy Approach, Competence*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
UCAPAN TERIMA KASIH.....	ii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Struktur Organisasi Skripsi.....	6
BAB II KAJIAN TEORI.....	8
2.1 Konsep Pelatihan.....	8
2.1.1 Pengertian Pelatihan	8
2.1.2 Tujuan Pelatihan	9
2.1.3 Prinsip-prinsip Pelatihan.....	10
2.1.4 Tahapan Pelatihan.....	11
2.1.5 Konsep Pelatihan dalam Pendidikan Masyarakat.....	14
2.2 Konsep Andragogi.....	15
2.2.1 Pengertian Andragogi	15
2.2.2 Asumsi Pokok Andragogi	16
2.2.3 Ciri-ciri Pembelajaran Andragogi	18
2.2.4 Faktor yang Mempengaruhi Pembelajaran Andragogi.....	20
2.3 Konsep Pelayanan Publik.....	21
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	21
2.3.2 Prinsip Pelayanan Publik	22
2.3.3 Standar Pelayanan Publik.....	23

2.3.4 Indikator Pelayanan Publik	24
2.4 Konsep Kompetensi ASN.....	25
2.4.1 Pengertian Kompetensi.....	25
2.4.2 Indikator Kompetensi	26
2.5 Hasil Belajar	27
2.6 Penelitian Terdahulu.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Desain Penelitian.....	30
3.2 Partisipan dan Tempat Penelitian.....	32
3.2.1 Partisipan Penelitian	32
3.2.2 Tempat Penelitian.....	32
3.3 Pengumpulan Data.....	33
3.3.1 Observasi.....	33
3.3.2 Wawancara.....	33
3.3.3 Studi Dokumentasi.....	34
3.4 Analisis Data	34
3.5 Konvergensi Data	35
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	37
4. 1 Gambaran Penyelenggaraan Pelatihan “Melayani Dengan Hati”	37
4.2 Identitas Informan.....	38
4.3 Temuan Hasil Lapangan	40
4.3.1 Penerapan pendekatan andragogi pada proses pembelajaran program pelatihan “Melayani Dengan Hati” dalam meningkatkan kompetensi peserta pelatihan.....	40
4.3.2 Pencapaian hasil pembelajaran dengan pendekatan andragogi pada pembelajaran program pelatihan “Melayani Dengan Hati” dalam meningkatkan kompetensi peserta pelatihan	47
4.4 Pembahasan Hasil Temuan.....	53
4.4.1 Penerapan pendekatan andragogi pada proses pembelajaran program pelatihan “Melayani Dengan Hati” dalam meningkatkan kompetensi peserta pelatihan.....	53
4.4.2 Pencaapaian hasil pembelajaran dengan pendekatan andragogi pada pembelajaran program pelatihan “Melayani Dengan Hati” dalam meningkatkan kompetensi peserta pelatihan	60

BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI.....	63
5.1 Simpulan.....	63
5.2 Implikasi	64
5.3 Rekomendasi	64
5.3.2 Bagi BPSDM Provinsi Jawa Barat	64
5.3.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Lokasi Penelitian	35
Gambar 3.2 Triangulasi Sumber.....	38
Gambar 3.3 Triangulasi Teknik.....	39
Gambar 4.1 Kegiatan Pelatihan.....	46
Gambar 4.2 Kehadiran Peserta.....	47
Gambar 4.3 Tampilan LMS BPSDM Jawa Barat	49
Gambar 4.4 RTL Peserta Pelatihan.....	52
Gambar 4.5 Penilaian Sikap dan Perilaku Peserta Pelatihan	53

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Partisipan Penelitian.....	32
Tabel 4.1 Identitas Informan.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. SK Pembimbing.....	73
Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Penelitian	74
Lampiran 3. Surat Izin Bakesbangpol.....	75
Lampiran 4. Surat Balasan BPSDM Provinsi Jawa Barat	76
Lampiran 5. Profil Lembaga	77
Lampiran 6. Kisi-kisi Penelitian	80
Lampiran 7. Pedoman Wawancara	87
Lampiran 8. Pedoman Observasi	97
Lampiran 9. Pedoman Studi Dokumentasi	98
Lampiran 10. Transkrip Wawancara	99
Lampiran 11. Laporan Akhir Penyelenggaraan Pelatihan.....	134
Lampiran 12. Surat Undangan Peserta Pelatihan.....	147
Lampiran 13. Tugas Peserta Pelatihan	148
Lampiran 14. Kurikulum Pelatihan	149
Lampiran 15. Rekap Daftar Hadir Peserta	150
Lampiran 16. Hasil Pretest dan Posttest Peserta	151
Lampiran 17. Hasil Rencana Tindak Lanjut (RTL).....	153
Lampiran 18. Sertifikat Peserta	154
Lampiran 19. Dokumentasi Wawancara	155

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku

- Fauzi, I. K. (2011). *Mengelola Pelatihan Partisipatif*. Bandung: ALfabeta.
- Hamalik. (2007). *Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan Pendekatan Terpadu Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumu Aksara.
- Herdiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kamil, M. (2012). *Model Pendidikan dan Pelatihan (Konsep dan Aplikasi)*. Bandung: Alfabeta.
- Moehariono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Mujiman, H. (2006). *Belajar Mandiri (Self-Motivated Learning)*.
- Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Zaenudin, A. (2012). *Andragogi*. Bandung: Angkasa.

Referensi Jurnal

- Agusta, I. (2003). Teknik pengumpulan dan analisis data kualitatif. *Pusat Penelitian Sosial Ekonomi. Litbang Pertanian, Bogor*, 27(10).
- Aulia, V. (2021). Pengaruh Kompetensi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Hamatek Indo Bekasi. *JIMEN Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 6(2), 158–168.
- Budiwan, J. (2018). Pendidikan Orang Dewasa (Andragogy). *Jurnal Qalamuna, Volume 10(2)*, 107–135.
- Daniel, S., & Wisman, Y. (2021). Pendidikan Luar Sekolah Sebagai Pemberdaya Dalam Masyarakat. *Meretas: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 8(2), 143–152.
- Djalal, F. (2017). Optimalisasi Pembelajaran Melalui Pendekatan, Strategi, dan Model Pembelajaran. *Jurnal Dharmawangsa*, 2(1), 31–52.

- Elamy Putri Siregar, H. (2018). *Analisis tingkat berfikir kreatif siswa dalam kemampuan pemecahan masalah matematika di kelas VII MTs Al-Washliyah Medan Krio*. Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Festiawan, R. (2020). Belajar dan pendekatan pembelajaran. *Universitas Jenderal Soedirman*, 1–17.
- Gusetyoningsih, R. (2021). *Desain Program Pelatihan dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia*.
- Gustiana, R., Hidayat, T., & Fauzi, A. (2022). Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Suatu Kajian Literatur Review Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(6), 657–666.
- Herlinda, S., Hidayat, S., & Djumena, I. (2017). Manajemen pelatihan hantaran dalam meningkatkan kecakapan hidup warga belajar di Lembaga Kursus dan Pelatihan. *Journal of Nonformal Education and Community Empowerment*, 1–9.
- Hindun, H. (Hindun). (2015). Perencanaan Strategis Dan Prilaku Manajerial Lembaga-lembaga Pendidikan. *Al-Fikrah: Jurnal Kependidikan Islam IAIN Sulthan Thaha Saifuddin*, 6(1), 56645. <https://media.neliti.com/media/publications/56645-ID-perencanaan-strategis-dan-prilaku-manaje.pdf>
- Kamil, M. (2012). *Andragogi*. 1–48. http://file.upi.edu/Direktori/FIP/JUR._PEND._LUAR_SEKOLAH/196111091987031001-MUSTOFA_KAMIL/Andragogi.pdf
- Knowles, M. (1990). *The adult learner: A neglected species*. Houston. TX: Gulf Publishing.
- Kristanto, V. H. (2018). *Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah:(KTI)*. Deepublish.

- Kusmiati, I. (2020). *Pendidikan Andragogi dalam Upaya Pengembangan Keterampilan Menjahit*.
- Kusuma, F. (2016). *Pengaruh Pelatihan Terhadap Peningkatan Kreativitas Peserta Magang pada Cimahi Creative Association*. PERPUSTAKAAN.
- KUSUMO, S. P. (2017). *ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN SIRKULASI PERPUSTAKAAN SOEMAN HS PADA UPT BADAN PERPUSTAKAAN ARSIP DAN DOKUMENTASI PROVINSI RIAU*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Mubtasim, A. (2017). *MELALUI METODE DEMONSTRASI PADA PEMBELAJARAN LIFE SKILL MENJAHIT PROGRAM PAKET C DI UPTD SKB SUSUKAN Sarjana Pendidikan Jurusan Pendidikan Nonformal*.
- Oktaviani, N. D. (2022). *PENGELOLAAN PROGRAM PELATIHAN MENJAHIT DALAM MENINGKATKAN KOMPETENSI DASAR PESERTA PELATIHAN DI UPTD BALAI LATIHAN KERJA KABUPATEN SUBANG*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Putri, N. E. (2019). *Peran Pelatihan Muḥaḍarah Dalam Mengembangkan Kemampuan Dakwah Santriwati Pondok Modern Al-Islam Nganjuk*. IAIN Kediri.
- Qolik, khoirudin achmad. (2018). *Implementasi pendekatan andragogi dalam meningkatkan kompetensi ibu- ibu membaca al qur'an (studi kasus di rumah syaamil qur'an ponorogo .). November, 1–126*.
- Rahmawati, U. (2021). *Perencanaan Pelatihan Pencegahan Dan Penanganan Stunting Berbasis E-Learning Bagi Pendamping PKH Di BBPPKS Regional II Bandung*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Risdianti, D. (2017). Manajemen Rekrutmen Peserta Didik. *Jurnal Isema : Islamic Educational Management*, 2(2), 33–38.
<https://doi.org/10.15575/isema.v2i2.5189>
- ROSIKHOH, S. (2019). *IMPLEMENTASI ANDRAGOGI PADA PEMBELAJARAN*

AL-QUR'AN (STUDI KASUS DI LEMBAGA PENDIDIKAN PENDIDIK AL-QUR'AN (LPPQ) METODE THORIQOTY KOTA BLITAR).

- Ruhimat, T. (2010). Prosedur Pembelajaran. *Universitas Pendidikan Indonesia*, 1–30.
- Samantha, R., & Almalik, D. (2019). Pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Perum Damri Jakarta. *Tjybyjb.Ac.Cn*, 3(2), 58–66. <http://www.tjybyjb.ac.cn/CN/article/downloadArticleFile.do?attachType=PDF&id=9987>
- Sari, D. A. M., MEILINA, R., & WIHARA, D. S. (2023). *ANALISIS MOTIVASI PERANGKAT DESA UNTUK MENCIPTAKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA NGADIRENGGO WLINGI, BLITAR*. Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Setiawan, H. (2018). Manajemen Pelatihan. *Jurnal Aktualita*, 9(1), 32–47.
- SETYAWAN, H. (2003). *ANALISIS PERBEDAAN HARAPAN DAN PERSEPSI WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pada Kantor Samsat di Kota Semarang)*. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Sunhaji. (2013). Konsep Pendidikan Orang Dewasa. *Jurnal Kependidikan*, 1(1), 1–11.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- SYAHRUDIN, A. (2019). PENERAPAN ANDRAGOGI OLEH TUTOR KESETARAAN PAKET C DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI BELAJAR PADA WARGA BELAJAR (Studi Pada Kelompok Belajar Paket C di SKB Kota Tasikmalaya). *Skripsi*, 1–198.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2003). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*.

Warni, G. (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi*. Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Yusuf, R. N., Musyadad, V. F., Iskandar, Y. Z., & Widiawati, D. (2021). Implikasi Asumsi Konsep Diri Dalam Pembelajaran Orang Dewasa. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(4), 1144–1151. <https://edukatif.org/index.php/edukatif/article/view/513>

Peraturan Perundangan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara

Undang-Undang Republik Indonesia (Undang-Undang Republik Indonesia, 2003) No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Standar Pelayanan Publik