



## **Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan Pembinaan Guru terhadap Disiplin Kerja dalam Mewujudkan Mutu Pelayanan Pendidikan**

**Pupah Mustika**

Program Studi Magister Pendidikan Islam, Universitas Garut

### **Abstrak**

Tujuan penulisan artikel ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis tentang pengaruh pelaksanaan kebijakan pembinaan guru terhadap disiplin kerja dalam mewujudkan mutu pelayanan pendidikan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dengan teknik survey. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi dokumentasi dan studi lapangan. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis penelitian adalah analisis statistik dengan model analisis jalur (*path analysis*). Lokasi penelitian adalah di MTs se- Kecamatan Banyuresmi Kabupaten Garut, dengan jumlah responden sebanyak 62 orang. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan pembinaan guru berpengaruh positif secara signifikan terhadap disiplin kerja dalam mewujudkan mutu pelayanan pendidikan. Adapun pengujian pada sub-sub hipotesis menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan pembinaan guru memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap disiplin kerja guru. Pelaksanaan kebijakan pembinaan guru memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung secara positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan pendidikan. Disiplin kerja memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap mutu pelayanan pendidikan. Penelitian ini berkesimpulan bahwa untuk meningkatkan disiplin kerja dan mutu pelayanan pendidikan, dapat dilakukan dengan meningkatkan pelaksanaan kebijakan pembinaan guru.

Kata kunci: disiplin, guru, kebijakan, pembinaan, pelayanan

### **1 Pendahuluan**

Masalah pelayanan pendidikan di Indonesia sering kali ditemukan terkait dengan pelaksanaan kebijakan pembinaan guru yang kurang baik, sehingga disiplin kerja guru belum optimal, oleh sebab itu upaya pendidikan untuk mengubah perilaku manusia melalui pendidikan belum bisa tercapai dengan baik. Fenomena masalah mengenai mutu pelayanan pendidikan di MTs se-Kecamatan Banyuresmi Kabupaten Garut, berdasarkan pengamatan peneliti memiliki keterkaitan dengan beberapa faktor lain, di antaranya disiplin kerja serta pelaksanaan kebijakan pembinaan guru, fenomena masalah tersebut memiliki hubungan sebab akibat yang harus diteliti lebih jauh, karena menurut Danim (2013) yang mengatakan bahwa kegiatan pembinaan dan pengembangan guru menuju derajat profesional ideal, termasuk dalam kerangka mengelola kelas untuk pembelajaran yang efektif, dilakukan atas dasar prakarsa pemerintah, pemerintah daerah, penyelenggara satuan pendidikan, asosiasi guru, guru secara pribadi dan lain-lain.

Secara umum kegiatan ini dimaksudkan untuk merangsang, memelihara, dan meningkatkan kompetensi guru dalam memecahkan masalah-masalah pendidikan. Artinya disiplin kerja guru akan dapat memberikan kontribusi terhadap mutu pelayanan pendidikan dengan didukung pula oleh pelaksanaan kebijakan pembinaan guru yang dilakukan secara teratur.

Terdapat dugaan bahwa fakta-fakta pada fenomena masalah tersebut memiliki hubungan sebab akibat yang harus diteliti lebih jauh. Sehubungan dengan itu peneliti tertarik untuk melanjutkan penelitian dengan judul **“Pengaruh pelaksanaan kebijakan pembinaan guru terhadap disiplin kerja dalam mewujudkan mutu pelayanan pendidikan” dengan lokus penelitian di Madrasah Tsanawiyah Kecamatan Banyuresmi**”.

## 2 Metodologi

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Adapun yang dimaksud dengan metode deskriptif adalah metode yang menggambarkan atau memaparkan fenomena masalah yang akan diteliti pada saat ini atau keadaan sekarang dengan tujuan mencari jawaban tentang pemecahan masalah dan hasilnya dilaksanakan setelah kegiatan eksploratif (Iskandar, 2015).

Teknik penelitian ini menggunakan teknik survey, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok untuk mengkaji gejala atau fenomena yang diamati. Dengan demikian metode dan teknik penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, diharapkan dapat memberikan jawaban terhadap pemecahan masalah melalui pengumpulan informasi data lapangan yang menggambarkan faktor-faktor yang berhubungan antara fenomena yang diteliti, yaitu mengenai variabel-variabel pelaksanaan kebijakan pembinaan guru, disiplin kerja guru dan mutu pelayanan pendidikan. Analisis fakta empiris penelitian selanjutnya ditinjau kesesuaiannya dengan literatur yang relevan, sesuai dengan rujukan yang ditulis oleh Ramdhani & Ramdhani (2014), dan Ramdhani, et. al. (2014).

Untuk melihat kondisi objektif pada objek penelitian. Peneliti menetapkan operasionalisasi variabel penelitian, yang disusun untuk memudahkan langkah-langkah dalam menjangkau dan mengumpulkan data yang diperoleh dari responden sesuai dengan teori-teori, konsep-konsep, proposisi-proposisi, dan asumsi-asumsi dari variabel-variabel penelitian penelitian yang ditetapkan. Adapun operasionalisasi variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator
Pelaksanaan Kebijakan Pembinaan Guru (X)  (Eward III, dalam Winarno 2012)	1. Komunikasi	a. Kejelasan
		b. Sarana komunikasi
		c. Konsistensi
		d. Kontinuitas
	2. Sumber Daya	a. Kemampuan
		b. Keakuratan informasi
		c. Staf
		d. Keterseediaan pendanaan
		e. Fasilitas
		f. Kewenangan
3. Disposisi dan sikap	a. Pemahaman	

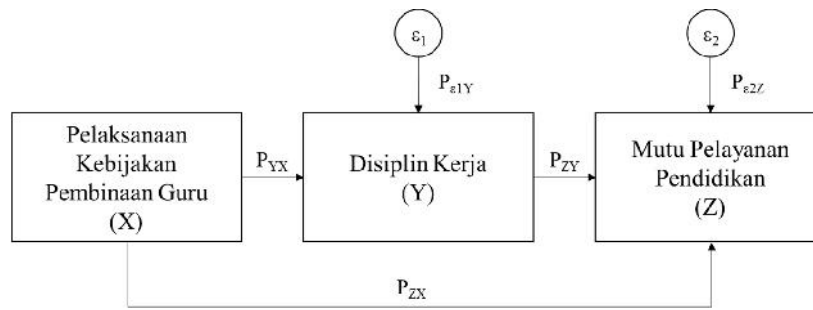
Variabel	Dimensi	Indikator	
	4. Struktur birokrasi	b. Kemandirian	
		c. Integritas	
		a. Struktur organisasi	
		b. Mekanisme pengambilan keputusan	
Disiplin Kerja (Y) (Hasibuan, 2016)	1. Kesadaran	c. Peranan lembaga kontrol	
		a. Disiplin Waktu	
		b. Menyusun program pembelajaran	
		c. Melaksanakan proses pembelajaran	
	2. Keteladanan pimpinan	d. Evaluasi	
		a. Menghargai waktu	
		b. Bertanggung jawab	
		c. Teladan dalam bersikap	
	3. Keadilan	d. Semangat kerja yang tinggi	
		a. Penghargaan	
	4. Pengawasan melekat	b. Sanksi	
		a. Merancang jadwal pengawasan	
		b. Mengontrol ketaatan pada ketentuan jam kerja	
		c. Mengontrol administrasi pembelajaran	
	Mutu Pelayanan Pendidikan (Z) (Zeithaml dalam Mulyasa, 2013)	1. Keandalan ( <i>Reliability</i> )	d. Supervisi kelas
			a. Kesesuaian proses pembelajaran dengan RPP
2. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )		b. Keterampilan berkomunikasi dalam kegiatan pembelajaran	
		a. Tanggap terhadap kebutuhan peserta didik	
3. Jaminan ( <i>Assurance</i> )		b. Tanggap terhadap kemauan orang tua dan masyarakat	
		a. Keamanan dan kenyamanan	
		b. Lulusan tenaga pendidik	
4. Perhatian ( <i>Emphaty</i> )		c. Lulusan peserta didik ( <i>out put</i> )	
		a. Melayani pendidik dengan pola kekeluargaan	
5. Bukti langsung ( <i>tangibles</i> )		b. Kebutuhan peserta didik	
		a. Ruang belajar	
		b. Fasilitas penunjang	
			c. Penampilan Karyawan

Responden dalam penelitian ini adalah guru di MTs se-Kecamatan banyuresmi, yaitu berjumlah 62 orang. Pembahasan dilakukan atas pola pengembangan potensi guru yang relevan sebagai usaha peningkatan disiplin dan mutu pelayanan pendidikan.

### 3 Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Hasil Penelitian

Penelitian ini menguji fakta empiris tentang pengaruh pelaksanaan kebijakan pembinaan guru terhadap disiplin kerja dalam mewujudkan mutu pelayanan pendidikan. Paradigma penelitian yang dianalisis disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Paradigma Penelitian

Hasil penelitian menyajikan hasil perhitungan statistika, yang dapat diwakili dalam bentuk tabel, sebagaimana tersaji pada Tabel 2.

**Tabel 2. Hasil Perhitungan**

Hipotesis Utama	Koefisien Jalur	F <sub>hitung</sub>	F <sub>tabel</sub>	Determinan	Makna Hubungan
Pengaruh pelaksanaan kebijakan pembinaan guru terhadap disiplin kerja dalam mewujudkan mutu pelayanan pendidikan	0.7512	8.7408	2.0017	0.5643	Signifikan
Sub Hipotesis	Koefisien Jalur	t <sub>hitung</sub>	t <sub>tabel</sub>	Determinan	Makna Hubungan
Pengaruh pelaksanaan kebijakan pembinaan guru terhadap disiplin kerja	0.5120	4.6173	2.0017	0.2622	Signifikan
Pengaruh pelaksanaan kebijakan pembinaan guru terhadap mutu pelayanan pendidikan	0.4219	4.1813	2.0017	0.2735	Signifikan
Pengaruh disiplin kerja terhadap mutu pelayanan pendidikan	0.4419	3.8395	2.0017	0.2908	Signifikan

### 3.2 Pembahasan

Fenomena masalah mengenai mutu pelayanan pendidikan berdasarkan pengamatan peneliti memiliki keterkaitan dengan beberapa faktor lain, diantaranya rendahnya kualitas guru, lulusan, sarana dan prasarana yang kurang memadai. Penelitian ini merupakan analisis atas pelaksanaan kebijakan, dimana pelaksanaan kebijakan dapat diartikan sebagai implementasi atau penerapan suatu kebijakan publik melalui program, aktifitas, aksi, atau tindakan dalam suatu mekanisme yang terikat pada suatu sistem tertentu (Ramdhani, & Ramdhani 2017)

Untuk memberikan pelayanan yang maksimal, diantaranya diperlukan guru yang mempunyai standar kompetensi maksimal. Dalam usaha meningkatkan kemampuan tersebut, pemerintah

mengeluarkan kebijakan-kebijakan untuk membina dan mengembangkan profesi guru secara terus menerus dan berkelanjutan dengan tujuan agar guru mempunyai kompetensi dan disiplin tinggi sehingga layak untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Hal ini sejalan dengan pendapat Danim (2013) yang mengatakan bahwa kegiatan pembinaan dan pengembangan guru menuju derajat profesional ideal.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat dipahami bahwa penting sekali bagi guru untuk mengikuti kegiatan pembinaan yang diselenggarakan oleh setiap komponen pendidikan, sehingga mampu menjadi guru yang profesional dan memiliki kedisiplinan yang tinggi. Dalam hal ini disiplin kerja guru sangat penting untuk dimiliki, hal ini sejalan dengan pendapat Payaman (2011) bahwa disiplin merupakan fungsi operatif dari manajemen sumber daya manusia yang terpenting, karena semakin baik disiplin seseorang semakin baik prestasi kerja yang dapat dicapainya.

### **3.2.1 Pengaruh pelaksanaan kebijakan pembinaan guru terhadap disiplin kerja dalam mewujudkan mutu pelayanan pendidikan**

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0.7152, yang berada pada rentang nilai 0.60 - 0.79 dan memiliki kriteria kuat, artinya secara kualitatif gambaran hubungan ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan pembinaan guru, disiplin kerja dan mutu pelayanan pendidikan saling membutuhkan dan memiliki hubungan yang kuat, artinya disiplin kerja guru harus didukung dan atau dipertahankan oleh pelaksanaan kebijakan pembinaan guru, sehingga dapat meningkatkan dan mencapai mutu pelayanan pendidikan baik secara langsung atau pun tidak langsung. Kemudian berdasarkan pengujian hipotesis keberartian determinasi total, diperoleh nilai  $F_{hitung} = 8.7408$  dan  $F_{tabel} = F.0017$ , dalam kaidah keputusan dapat dilihat bahwa: tolak  $H_0$  jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , dan terima  $H_1$  serta terima  $H_0$  jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan tolak  $H_1$ . Hasil pengujian hipotesis keberartian determinasi total, diperoleh  $F_{hitung} = 8.7408 > F_{tabel} = 2.0017$ , berdasarkan kaidah keputusan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_1$ , artinya bahwa variabel pelaksanaan kebijakan pembinaan guru berpengaruh secara nyata dan positif serta signifikan terhadap variabel disiplin kerja dan mutu pelayanan pendidikan.

Signifikansi nilai hasil pengujian di atas, didukung pula oleh besaran nilai *Koefisien Determinasi* ( $R^2_{YX}$ ) sebesar = 0.5643. Nilai ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan pembinaan guru berpengaruh terhadap disiplin kerja dan mutu pelayanan pendidikan sebesar 56.43%. Hal ini relevan dengan apa yang dikemukakan oleh Danim (2013) yang mengatakan bahwa kegiatan pembinaan dan pengembangan guru menuju derajat profesional ideal, termasuk dalam kerangka mengelola kelas untuk pembelajaran yang efektif, dilakukan atas dasar prakarsa pemerintah, pemerintah daerah, penyelenggara satuan pendidikan, asosiasi guru, guru secara pribadi dan lain-lain. Secara umum kegiatan ini dimaksudkan untuk merangsang, memelihara, dan meningkatkan kompetensi guru dalam memecahkan masalah-masalah pendidikan.

Peningkatan kapasitas Guru dapat dilakukan melalui pelaksanaan manajemen pengetahuan, dengan dukungan teknologi informasi (Ramdhani & Suryadi, 2006; Ainissyifa, 2012). Teknologi dibangun dengan tujuan untuk meringankan pekerjaan manusia yang tadinya kompleks menjadi lebih sederhana dan mudah dipahami dengan tetap mempertahankan akurasi data dan informasi (Tsabit, Ramdhani, & Cahyana, 2012; Bustomi, Ramdhani, & Cahyana, 2012). Melalui teknologi informasi dapat dibangun portal pengetahuan, yang dapat membantu para guru/ pendidik untuk menyimpan, dan berbagi pengetahuan (Pamoragung, Suryadi, & Ramdhani, 2006)

Kemudian signifikansi nilai hasil pengujian di atas juga didukung pula oleh besaran nilai epsilon sebesar 0.4357 atau 43.57%, dimana disiplin kerja dan mutu pelayanan pendidikan diduga dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel pelaksanaan kebijakan pembinaan guru yang tidak dimasukkan ke dalam model.

### **3.2.2 Pengaruh pelaksanaan kebijakan pembinaan guru terhadap disiplin kerja guru**

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh keputusan  $H_0$  ditolak, karena  $t_{hitung} = 4.6173 > t_{tabel} = 2.0017$ , sehingga variabel pelaksanaan kebijakan pembinaan guru berpengaruh terhadap disiplin kerja guru. Adapun besar pengaruh pelaksanaan kebijakan pembinaan guru terhadap disiplin kerja guru adalah sebesar 26.22%. ini relevan dengan apa yang dikemukakan oleh Kindervatter (dalam Mulyasa, 2013) memberikan batasan pemberdayaan sebagai peningkatan pemahaman manusia untuk meningkatkan kedudukannya di masyarakat. Peningkatan kedudukan itu meliputi kondisi-kondisi sebagai berikut:

- a. Akses, memiliki peluang yang cukup besar untuk mendapatkan sumber-sumber daya dan sumber dana;
- b. Daya pengungkit, meningkat dalam hal daya tawar kolektifnya;
- c. Pilihan-pilihan, mampu dan memiliki peluang terhadap berbagai pilihan;
- d. Status, peningkatan citra diri, kepuasan diri, dan memiliki perasaan yang positif atas identitas budayanya;
- e. Kemampuan refleksi kritis, menggunakan pengalaman untuk mengukur potensi keunggulannya atas bernagai peluang pilihan-pilihan dalam pemecahan masalah;
- f. Legitimasi, ada pertimbangan ahli yang menjadi justifikasi atau membenarkan terhadap alasan-alasan rasional atas kebutuhan-kebutuhan masyarakat;
- g. Disiplin; menetapkan sendiri standar mutu untuk pekerjaan yang dilakukan untuk orang lain; dan

Kemudian signifikansi nilai hasil pengujian di atas juga didukung pula oleh besaran nilai epsilon sebesar 73.78%, dimana disiplin kerja diduga dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel pelaksanaan kebijakan pembinaan guru yang tidak dimasukkan ke dalam model.

### **3.2.3 Pengaruh pelaksanaan kebijakan pembinaan guru terhadap mutu pelayanan pendidikan**

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh keputusan  $H_0$  ditolak, karena  $t_{hitung} = 4.1813 > t_{tabel} = 2.0017$ , sehingga variabel pelaksanaan kebijakan pembinaan guru memberikan pengaruh nyata dan positif terhadap mutu pelayanan pendidikan. Besaran pengaruh secara langsung pelaksanaan kebijakan pembinaan guru terhadap mutu pelayanan pendidikan adalah sebesar 17.80%, sedangkan pengaruh tidak langsung pelaksanaan kebijakan pembinaan guru terhadap mutu pelayanan pendidikan adalah sebesar 9.55%. Sehingga jumlah pengaruh langsung dan tidak langsung variabel pelaksanaan kebijakan pembinaan guru terhadap mutu pelayanan pendidikan adalah sebesar 27.35%.

Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan Mulyasa (2013) menyatakan melalui standar kompetensi dan sertifikasi guru sebagai proses pemberdayaan, diharapkan adanya perbaikan tata kehidupan yang lebih adil, demokratis serta tegaknya kebenaran dan keadilan di kalangan guru dan tenaga kependidikan. Dalam pada itu, diharapkan guru dapat melaksanakan pendidikan sesuai dengan kebutuhan, perkembangan zaman, karakteristik lingkungan dan tuntutan global. Pada

dimensi lain, mutu pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (Ramdhani, Ramdhani, & Kurniati, 2011), yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas/ kesetiaan pelanggan (pengguna jasa pendidikan) (Setiawardi, Ramdhani, & Ikhwana, 2013), sehingga dapat meningkatkan promosi untuk penerimaan siswa baru pada sekolah yang bersangkutan.

Kemudian signifikansi nilai hasil pengujian di atas juga didukung pula oleh besaran nilai epsilon sebesar 72.65%, dimana mutu pelayanan pendidikan diduga dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel pelaksanaan kebijakan pembinaan guru.

### 3.2.3 Pengaruh disiplin kerja terhadap mutu pelayanan pendidikan

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh keputusan  $H_0$  ditolak, karena  $t_{hitung} = 3.8395 > t_{tabel} = 2.0017$ , sehingga variabel disiplin kerja memberikan pengaruh nyata dan positif terhadap mutu pelayanan pendidikan. Besaran pengaruh dari disiplin kerja terhadap mutu pelayanan pendidikan adalah sebesar 29.08%, artinya kondisi ini menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan pendidikan. Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan Payaman (2011) bahwa disiplin merupakan fungsi operatif dari manajemen sumber daya manusia yang terpenting, karena semakin baik disiplin seseorang semakin baik prestasi kerja yang dapat dicapainya.

Kemudian signifikansi nilai hasil pengujian di atas juga didukung pula oleh besaran nilai epsilon sebesar 70.92%, dimana mutu pelayanan pendidikan diduga dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel disiplin kerja guru.

## 4 Kesimpulan

Hasil pembahasan menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan pembinaan guru berpengaruh positif secara signifikan terhadap disiplin kerja dalam mewujudkan mutu pelayanan pendidikan. Adapun pengujian pada sub-sub hipotesis menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan pembinaan guru memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap disiplin kerja guru. Pelaksanaan kebijakan pembinaan guru memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung secara positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan pendidikan. Disiplin kerja guru memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap mutu pelayanan pendidikan.

Mengingat terdapat beberapa temuan penting pada penelitian serta keterbatasan dalam penelitian ini maka diharapkan pada masa yang akan datang berbagai pihak dapat meneliti lebih lanjut faktor lain (epsilon) dari variabel-variabel penelitian ini, dimana faktor lain di luar penelitian yang diduga mempengaruhi disiplin kerja dan mutu pelayanan pendidikan, di antaranya adalah pengelolaan sarana dan prasarana, supervisi pengawas dan motivasi kerja guru.

## Daftar Pustaka

Ainissyifa, H. (2012). The Influence of Technology Utilization toward Knowledge Management Implementation on Secondary Education Institution. *Journal of Applied Sciences Research*, 8(4), 2133-2136.

- Bustomi, Y., Ramdhani, M. A., & Cahyana, R. (2012). Rancang Bangun Sistem Informasi Geografis Sebaran Tempat Riset Teknologi Informasi di Kota Garut. *Jurnal Algoritma*, 9(1), 1-7.
- Danim, S. (2013). *Profesionalisasi dan Etika Profesi Guru*. Bandung: Alfabeta
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Iskandar, J. (2014). *Indeks dan Skala dalam Penelitian*. Bandung: Puspaga
- Iskandar, J. (2015). *Metode Penelitian*. Bandung: Puspaga.
- Mulyasa, E. (2013). *Standar Kompetensi dan Sertifikasi Guru*. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Pamoragung, A., Suryadi, K., & Ramdhani, M. A. (2006). Enhancing the Implementation of e-Government in Indonesia through the High-Quality of Virtual Community and Knowledge Portal. *6th European Conference on e-Government* (pp. 341-347). Marburg: Academic Conferences Limited.
- Payaman, S. (2012) *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Lembaga Penerbit
- Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. (2017). Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik. *Jurnal Publik*, 11(1), 1-12.
- Ramdhani, A., Ramdhani, M. A., & Amin, A. S. (2014). Writing a Literature Review Research Paper: A step-by-step approach. *International Journal of Basic and Applied Science*, 3(1), 47-56.
- Ramdhani, M. A., & Ramdhani, A. (2014). Verification of Research Logical Framework Based on Literature Review. *International Journal of Basic and Applied Science*, 3(2), 11-19.
- Ramdhani, M. A., & Suryadi, K. (2006). Analisis Faktor-faktor Kunci Keberhasilan dalam Penerapan Knowledge Management pada Perguruan Tinggi. *The 4th Indonesian Symposium on Analytic Hierarchy Process*. Jakarta: Universitas Trisakti.
- Ramdhani, M. A., Ramdhani, A., & Kurniati, D. M. (2011). The Influence of Service Quality toward Customer Satisfaction of Islamic Sharia Bank. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 5(9), 1099-1104.
- Setiawardi, A., Ramdhani, M. A., & Ikhwana, A. (2013). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan di Taman Air Panas Darajat Pass. *Jurnal Kalibrasi*, 11(1), 1-10.
- Tsabit, A., Ramdhani, M. A., & Cahyana, R. (2012). Pengembangan Ganesha Digital Library untuk Membuat Situs Jurnal. *Jurnal Algoritma*, 9, 1-10.
- Winarno, B. (2012). *Kebijakan Publik Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS.