



BISMA
Business and Management Journal

Peran System Umpan Balik pada Pengembangan dan Pengelolaan Manajemen Terpadu terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan Vokasi Maritim

Dian kurnianing sari¹, Arya Widiatmaja², Ali khamdilah³

Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Indonesia^{1,2}, Politeknik Bumi Akpelni, Indonesia³
diankurnianing@pip-semarang.ac.id, aryawidiatmaja@pip-semarang.ac.id, alikhamdilah@gmail.com

Diserahkan tanggal 25 Januari 2025 | Diterima tanggal 27 Maret 2025 | Diterbitkan tanggal 31 Maret 2025

Abstract:

Monitoring, evaluation and actions taken by the management team towards quality education according to national and international standards and convincing prospective students as regular customers of educational institutions and stakeholders as users of graduate services. Against the background of changes in the perspective of students in determining educational choices in market share competition, it becomes a threat to the sustainability of educational institutions and the main problem is maintaining the quality of education management quality in maintaining the level of student satisfaction. The purpose of this research is intended to determine the role of feedback on the management and development of maritime vocational education, which is intended to describe the input system, process, output and feedback from management management in order to get a breakthrough or a good formula about ease of control. The method used in this research is descriptive qualitative is a combination of two methods, namely descriptive and qualitative. This research will later display the results of the data as it is or without the manipulation process. The results of the data analysis obtained can describe quickly, precisely and minimize the occurrence of a new policy from the management of educational institutions in overcoming the unfavorable views of prospective students as customers for educational institutions.

Keywords: Educational institutions, balance management, customer satisfaction.

Abstrak :

Memonitoring, evaluasi serta tindakan yang dilakukan tim manajemen menuju pendidikan yang bermutu sesuai standar nasional dan internasional serta menyakinkan calon peserta didik sebagai pelanggan tetap lembaga pendidikan serta stakeholder sebagai pengguna jasa lulusan. Dengan latar belakang terjadinya perubahan cara pandang peserta didik dalam menentukan pilihan pendidikan pada persaingan pangsa pasar menjadi suatu ancaman terhadap keberlangsungan lembaga Pendidikan dan pokok masalahnya adalah Menjaga mutu kualitas pengelolaan pendidikan dalam mempertahankan tingkat kepuasan peserta didik. Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui peran umpan balik pada pengelolaan dan pengembangan Pendidikan vokasi maritim, yang dimaksudkan untuk mengurai tentang sistem input, proses, output dan feedback dari pengelolaan manajemen agar mendapatkan suatu terobosan ataupun formula yang baik tentang kemudahan dalam mengontrol. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif adalah gabungan dari dua metode, yaitu deskriptif dan kualitatif. Penelitian ini nantinya akan menampilkan hasil data apa adanya atau tanpa proses manipulasi. Hasil dari analisis data yang didapatkan bisa mengurai secara cepat, tepat dan meminimalis terjadinya suatu kebijakan baru dari manajemen pengelolaan lembaga pendidikan dalam mengatasi pandangan yang kurang baik dari calon peserta didik sebagai pelanggan bagi lembaga Pendidikan.

Kata Kunci: Lembaga Pendidikan, keseimbangan manajemen, kepuasan pelanggan.

Copyright © 2025, Author

This is an open-access article under the [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



PENDAHULUAN

Mempertahankan pengelolaan dunia pendidikan untuk menjadi trend minat rujukan bagi masyarakat memiliki konsep yang selalu mengedepankan kualitas lulusan yang di akui secara nyata di masyarakat. sekolah vokasi kemaritiman merupakan sekolah yang berbasis pada dunia industri pelayaran dengan luaran lulusan mampu untuk melakukan pekerjaan secara tepat, terarah dan aman dalam pengendalian operasional kapal. banyaknya industri perusahaan yang menggunakan jasa lulusan untuk bekerja di suatu industri menjadi capaian tersendiri bagi lembaga pendidikan untuk menyakinkan masyarakat, bahwa kualitas mutu pendidikan yang disajikan benar benar *brand market* sesuai kebutuhan industri. Bagaimana pola dan strategi pengelolaan, monitoring, pengendalian terhadap proses pendidikan bisa terukur dengan baik. Untuk mendapatkan nilai akhir dari suatu proses pendidikan diperlukan suatu pembanding yang nyata seperti;

1. penyerapan kompetensi lulusan selama proses pendidikan dilaksanakan.
2. Seberapa tinggi minat industri terhadap lulusan yang dibutuhkan.

Mempertahankan suatu kualitas pendidikan bukan suatu hal yang mudah dilakukan. Kemampuan manajemen dalam konsistensinya diperlukan suatu metode yang mampu untuk mengetahui secara detail dan terperinci. Ketika suatu menejemen mengalami kelemahan data masukan pada suatu proses pendidikan akan berdampak pada mutu pendidikan yang disajikan, hal tersebut akan berimbas secara berangsur angsur pada persepsi masyarakat akan mutu pendidikan yang telah ditawarkan pada masyarakat (pengguna jasa) yang berimbas pada;

1. Terjadinya penurunan minat masuk ke sekolah pelayaran
2. Tidak terserapnya lulusan untuk bekerja di perusahaan
3. Keluhan perusahaan terhadap kompetensi lulusan yang tidak memenuhi keinginan industry.

Menurut hubbil Khair: 25, Lembaga Pendidikan merupakan sebuah institusi yang digunakan sebagai tempat pendidikan untuk proses belajar-mengajar berlangsung. Lembaga pendidikan merupakan sistem terbuka bagi Masyarakat sehingga suatu Lembaga Pendidikan akan selalu hadir ditengah tengah Masyarakat. Suatu Lembaga sangatlah penting penting untuk menyadari keberadaan masyarakat baik ide-idenya, kebutuhan-kebutuhannya serta nilai-nilai yang ada di masyarakat. Terjadinya Komunikasi dua arah dari lembaga pendidikan ke masyarakat dan dari masyarakat ke lembaga pendidikan adalah untuk saling memberi informasi dan berpartisipasi dalam membina proses pendidikan. Pemikiran dalam pengembangan pendidikan tidak selalu harus datang dari lembaga pendidikan dan tidak menutup kemungkinan ide-ide dari masyarakat dapat diterapkan dalam proses pendidikan karena tidak semua program atau ide dari lembaga pendidikan sesuai dengan kebutuhan. Pada perisipnya, sekolah lahir dan berkembang secara efektif dan efisien dari, oleh dan untuk masyarakat. Sekolah berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam mendidik warga negara. Persaingan pendidikan semakin meningkat dan berbagai strategi dilakukan untuk menarik perhatian masyarakat atau peminat dalam hal ini stakeholder eksternal agar memiliki antusias yang tinggi terhadap dunia pendidikan khususnya lembaga pendidikan. Untuk menarik perhatian masyarakat lembaga selalu berusaha untuk menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan berbagai pihak termasuk di dalamnya masyarakat dengan melibatkan mereka dalam merumuskan pengelolaan lembaga pendidikan serta yang menjadi pemantau proses pendidikan.

Manajemen merupakan bentuk kegiatan yang selalu berupaya untuk menjaga arah suatu kegiatan yang dilakukan secara sistematis agar sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Hal penting pada pengelolaan manajemen seperti: masukan (*input*), proses (*process*), keluaran (*output*), umpan balik *feedback* merupakan suatu kesatuan yang harus dapat tersusun dengan rapi dan baik disetiap kegiatan yang dilakukan. Menurut Siagian P Sondang dalam Ahmad & Pratama (2021) manajemen atau organisasi adalah suatu bentuk Persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja Bersama-sama secara formal terkait untuk mencapai suatu tujuan. Berjalannya suatu manajemen secara baik dipengaruhi dari unsur:

1. Peran manusia (human) sebagai pelaksana kegiatan
2. Penerapan Metode atau konsep yang akan digunakan
3. Money yang merupakan perangkat yang digunakan untuk membiayai semua kegiatan
4. Material meruapak bahan yang diperlukan untuk mencapai tujuan
5. Peralatan (machines)
6. Pasar (market)

Sistem manajemen yang efektif didasarkan pada pola bagaimana mengontrol proses yang berjalan dengan tujuan untuk menentukan Langkah selanjutnya untuk menetapkan perbaikan yang diperlukan. System manajemen bisa digunakan pada semua bidang sesuai kebutuhan dari tujuan yang ingin dicapai. System manajemen memainkan peran yang dominan dalam penyelarasan strategis dan menciptakan kepercayaan dengan pihak yang berkepentingan.

Kepuasan pelanggan adalah ekspresi dari suatu respon positif yang dirasakan dari pengguna jasa terhadap kualitas produk yang telah ditawarkan oleh penyedia jasa. 4 metode yang digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan antara lain: Sistem keluhan dan saran, Pelanggan bayangan (*ghost shopping*), Analisa pelanggan yang beralih (*lost customer analysis*), Survey kepuasan pelanggan (Sarino Alit 2010). Pemantauan dan pengukuran kepuasan ini sudah sangat penting bagi sebuah perusahaan, dengan ini dapat memberikan timbal balik (*feedback*) dan masukan bagi keperluan pengembangan dan sebagai implementasi. Kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila yang diharapkan oleh pelanggan tersebut sesuai dengan kenyataan / hasil kinerja perusahaan (Citra M dkk, 2013). Kunci agar perusahaan tetap eksis adalah kemampuan perusahaan untuk mempertahankan pelanggannya (*retensi*) serta apabila pelanggan pergi (*defeksi*), maka eksistensi perusahaan tidak diperlukan lagi dan sebaliknya, oleh karena perusahaan perlu mendeteksi komunikasi sikap pelanggannya dengan tujuan agar bisa mengubah pemahaman sikap konsumen ke arah yang positif. (Sarino Alit, 2010: 19)

Evaluasi kerja merupakan suatu bentuk kegiatan penilaian untuk mengukur pelaksanaan kerja yang telah dilakukan untuk dibandingkan dengan capaian hasil kerja dari suatu pekerjaan dalam rangka untuk menjaga mutu dan kualitas hasil yang telah ditargetkan sebelumnya. Sistem penilaian kerja memiliki inti pokok diantaranya berupa suatu formal discussions antara karyawan dan atasan langsung, untuk mengetahui bagaimana prestasi bawahan pada pekerjaannya dan bagaimana potensi berkembang dimasa yang akan datang, sejauh mana para bawahan dapat memperbaiki prestasi sesuai harapan Perusahaan serta Serta manfaatnya secara keseluruhan baik bagi organisasi (perusatraan), para manajer serta para karyawan. (FX Supriyono, 1997: 29).

Evaluasi kerja merupakan suatu proses untuk menyediakan informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai (Jafar 2012). Tujuan evaluasi kerja sebagai Upaya menggali semua informasi sebagai bahan kajian terhadap penilaian yang akan diberikan. Adapun langkah Langkah evaluasi kerja diantaranya mulai dari penentuan waktu evaluasi, bagian bagian dari penilaian yang di butuhkan, standar acuan penilaian, obyektifitas terhadap hasil yang didapat, independensi terhadap suatu keadaan.

Kegiatan evaluasi kerja yang dilakukan secara partisipatif oleh kelompok sasaran akan menjadi proses pembelajaran Bersama oleh semua pihak. Untuk mendapatkan pembelajaran Bersama diperlukan syarat tentang konsep, metode, alat evaluasi yang sengaja dirancang untuk memberikan manfaat semua pihak yang terlibat dalam program yang dijalankan (Afri, 2008).

METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif adalah gabungan dari dua metode, yaitu deskriptif dan kualitatif. Penelitian ini nantinya akan menampilkan hasil data apa adanya atau tanpa proses manipulasi. Deskriptif adalah menyajikan mengenai kondisi sosial yang berarti eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial. Kualitatif adalah menjelaskan dan menganalisis fenomena peristiwa atau kejadian dan persepsi pribadi atau

kelompok terhadap sesuatu. Observasi lapangan ditujukan untuk mendapatkan data tentang perihai yang dibutuhkan dalam mendukung analisis untuk pemecahan masalah. Mania, S (2008) menyatakan bahwa observasi merupakan suatu metode dalam menghimpun suatu data yang didapatkan ketika melakukan proses pengamatan terhadap fenomena yang telah diamati dan dilakukan secara sistematis. Sehingga hasil dari analisis data yang didapatkan bisa mengurai secara cepat, tepat dan meminimalis terjadinya suatu kebijakan baru dari manajemen pengelolaan lembaga pendidikan dalam mengatasi pandangan yang kurang baik dari calon peserta didik sebagai pelanggan bagi lembaga Pendidikan

PEMBAHASAN

Menjaga mutu kualitas pengelolaan pendidikan dalam mempertahankan tingkat kepuasan peserta didik

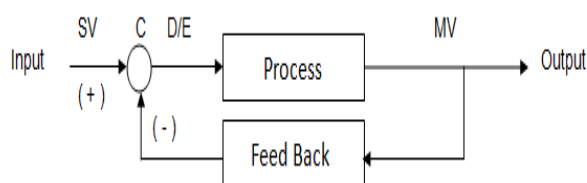
Keberlangsungan pengelolaan sistem pendidikan perguruan tinggi pelayaran tidak terlepas dari sumbangsih calon peserta didik dalam menentukan pilihannya untuk memilih suatu lembaga pendidikan yang di inginkan. Terjadinya persaingan antar lembaga pendidikan dalam menarik pandangan calon Peserta didik untuk bergabung menjadi peserta didik merupakan perihai yang selalu diwaspadai sebagai suatu ancaman bagi kelangsungan dalam pengelolaannya sehingga diperlukan suatu strategi yang baik dalam pengelolaan manajemen oleh lembaga Pendidikan Manajemen akan mengusahakan berbagai cara agar tampilan lembaga menjadi citra yang baik serta menjadi rujukan bagi calon peserta didik dan stakeholder sebagai pemangku kepentingan terhadap kualitas lulusan yang dicetak oleh lembaga pendidikan. berinovasi baik dalam sisi internal dan sisi external untuk dilakukan pembenahan merupakan langkah awal yang wajib dilakukan oleh suatu lembaga pendidikan vokasi maritim bidang pelayaran. Adapun hasil hasil survey yang dilakukan terhadap calon peserta didik (masyarakat) dan mutu yang ditawarkan manajemen oleh calon peserta didik (masyarakat) dinyatakan pada table 1 dibawah ini.

Tabel 1. Hasil survey yang dilakukan terhadap calon peserta didik (Masyarakat) dan Mutu yang ditawarkan manajemen oleh calon peserta didik (Masyarakat)

No	Kelompok	Hasil survey
1	<p>Calon Peserta Didik Masyarakat) Pandangan dari oreintasi masyarakat dalam hal ini adalah calon peserta didik dalam memilih jurusan yang sesuai dengan harapan terhadap terbukanya peluang kerja di industri ataupun instansi pemerintahan. Dari Calon peserta didik memiliki minat pandangan yang beragam</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. letak dan akses lingkungan yang mudah dijangkau 2. Biaya yang murah 3. Sistem perkuliahaan 4. Materi perkuliahan 5. Dominan seberapa tinggi lulusan dari perguruan tinggi dipesan oleh industry 6. Masa tunggu lulusan 7. Akreditasi untuk institusi dan program studi
2	<p>Mutu yang di tawarkan manajemen oleh calon peserta didik (Masyarakat) Berjalannya system penjaminan mutu secara baik merupakan bentuk keseriusan pengelola Lembaga Pendidikan dalam memberikan jaminan atas mutu yang ditawarkan kepada calon peserta didik. Penerapan PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, Peningkatan) dimana setiap tahapan memiliki peran yang sangat</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerapan system penjaminan mutu 2. Standar mutu 3. Peningkatan mutu 4. Jaminan mutu

	<p>penting dalam memastikan bahwa system manajemen mutu yang diterapkan oleh Lembaga Pendidikan sudah sesuai dengan SNDIKTI. Secara umum bahwa penjaminan mutu yang diterapkan dan dijalankan akan menaikkan minat dari calon peserta didik</p>	
--	---	--

Olah data selanjutnya dilakukan dengan *system close loop* yaitu jika hasil nilai keluaran tidak sesuai dengan nilai yang diinginkan maka nilai tersebut akan dikembalikan untuk diproses ulang samapai mendapatkan nilai yang diinginkan. Dari hal tersebut *feed back* (umpan balik) merupakan alat yang memiliki peran dalam menentukan perencanaan sampai hasil akhir pada tujuan manajemen, Sebagaimana gambar 1 di bawah ini.



Gambar 1. Bagan system analysis

SV = *Setting / Desired value* (harga / nilai yang diinginkan)

C = *Comparator* (pembanding)

D = *Deviasi* (perbedaan / penyimpangan)

E = *Error* (kesalahan)

MV = *Measured value* (harga / nilai terukur)

Penerapan umpan balik pada pengelolaan manajemen

Input merupakan Sistem Pengelolaan manajemen secara umum yang ditawarkan pada calon peserta didik dalam bentuk kegiatan yang dikonsep sangat menarik melalui media promosi. Secara umum system yang dilakukan untuk mengenalkan tentang Lembaga Pendidikan kepada calon peserta didik mendapatkan perhatian khusus dari antusias calon peserta didik (Masyarakat) dengan indikator banyaknya pengunjung yang ikut berpartisipasi terhadap rangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh manajemen.

Proses merupakan pertemuan dari pengelolaan manajemen yang telah ditawarkan dengan ketertarikan dari calon peserta didik untuk dilakukan pengujian terhadap nilai yang telah ditawarkan sebelumnya dengan nilai ketertarikan calon peserta didik. Pada kondisi tersebut akan ditemukan arah dari kekurangan ataupun kelebihan produk yang telah ditawarkan kepada calon peserta didik. Pada proses terdapat penekanan pada arah dari kekurangan ataupun keunggulan produk yang telah ditawarkan kepada calon peserta didik sehingga dibutuhkan konsistensi manajemen terhadap alat pengukur mutu yang digunakan sebagai Upaya menjaga mutu yang ditawarkan oleh calon peserta didik.

Feed back (umpan balik) merupakan hasil pengolahan kesesuaian mutu manajemen yang telah ditawarkan Lembaga Pendidikan kepada calon peserta didik dengan hasil sebagai berikut: (1) Jika hasil menunjukkan kesesuaian maka calon peserta didik akan berubah menjadi peserta didik. (2) Jika hasil tidak menunjukkan kesesuaian maka calon peserta didik tetap akan menjadi calon peserta didik. Pada aspek ini dibutuhkan kepekaan Lembaga dalam menyikapi hasil yang didapat dari kondisi tersebut, dikarenakan jika keadaan dari umpan balik tidak dapat diatasi maka akan terjadi hasil yang tidak sesuai dengan yang diinginkan. Perlu adanya kehati-hatian saat sinyal umpan balik memberikan respon seperti aspek umpan balik tidak melakukan suatu Tindakan bisa karena adanya kesesuaian di dalam aspek proses, aspek umpan balik tidak melakukan suatu

Tindakan bisa karena ketidakpekaan manajemen terhadap keadaan dari aspek proses, aspek umpan balik melakukan suatu Tindakan dikarenakan adanya ketidaksesuaian didalam aspek proses sehingga ketidaksesuaian tersebut akan di perbaiki.

Output merupakan hasil dari kesesuaian mutu yang dibangun oleh Lembaga akan mempengaruhi kepercayaan perspektif calon peserta didik berubah menjadi peserta didik. Tetapi jika outputnya mengalami penurunan kepercayaan calon peserta didik bisa diduga adanya ketidakseriusan pada aspek umpan balik karena suatu keluaran harus berespon positif yaitu naiknya Tingkat kepercayaan calon peserta didik pada mutu yang ditawarkan oleh Lembaga Pendidikan.

Aspek keluaran (output) merupakan suatu indikator pada tercapainya Tingkat kepuasan calon peserta didik terhadap Lembaga Pendidikan tetapi tidak menjamin bahwa kondisi tersebut akan selalu steady disetiap waktunya karena pada perjalanannya suatu hambatan ataupun gangguan akan selalu muncul. Upaya yang dilakukan adalah menjaga konsistensi dan melakukan pengembangan dalam bentuk inovasi agar hambatan ataupun gangguan bisa diminimalis. Sifat gangguan akan selalu ada dan tidak bisa untuk dihilangkan.

Upaya yang dilakukan untuk menjaga konsistensi nilai keluaran (*feedback*) berespon positif

Penerapan penjaminan mutu yang baik untuk mempertahankan kualitas dari mutu yang ditawarkan oleh Lembaga. Penjaminan mutu merupakan suatu bentuk pengelolaan manajemen yang mengacu pada konsep dari mulai perencanaan sampai hasil akhir harus bisa terbaca dan terdokumentasi dengan baik. Terdapat 2 system audit terhadap mutu yaitu Audit internal dan Audit eksternal.

Pelaksanaan PPEP

Tingkat keseriusan penerapan PPEPP sehingga perlu adanya pengawalan dari manajemen tentang penerapan kesehariannya dalam bentuk balance manajemen sehingga perputaran kinerja dari penjaminan mutu akan selalu ter update dan terbaca oleh manajemen lembaga pendidikan secara baik.

Balanced Manajemen

Balanced manajemen adalah suatu konsep manajemen yang mengaktifkan aspek-aspek pada organisasi untuk menunjang kegiatan manajemen bekerja secara terpadu antara aspek aspek pendukung. Bagain dari *system balanced* manajemen salah satunya adalah *balanced scorecard*. *Balanced Scorecard* adalah alat untuk memantau keputusan strategis yang diambil oleh perusahaan berdasarkan indikator yang telah ditetapkan sebelumnya dan yang harus menembus setidaknya melalui empat aspek yaitu: Keuangan, Pelanggan, Proses internal, Pembelajaran & pertumbuhan bertujuan untuk menerjemahkan tujuan strategis organisasi ke dalam serangkaian tujuan kinerja yang, pada gilirannya, diukur, dipantau, dan diubah jika perlu untuk memastikan bahwa tujuan strategis organisasi terpenuhi (Indriyani et al., 2022) sebagaimana gambar. Adapun manfaat *Balanced Scorecard*, diantaranya merencanakan strategi yang lebih baik dan terstruktur, meningkatkan komunikasi strategi dan ketepatan eksekusi dan memudahkan tiap karyawan untuk melihat bagaimana *goals* individual mereka berkaitan dengan strategi Perusahaan, serta Memastikan strategi tetap berjalan pada *track*-nya (Abdul Rahman & Azka Rizkia Salsabilla, 2024).



Gambar 2. *Balanced scorecard*

SIMPULAN

System feedback merupakan suatu system umpan balik yang difungsikan untuk menjaga kondisi manajemen untuk selalu konsisten terhadap mutu yang ditawarkan tetap terjaga dengan baik. Kemampuan untuk memantau keputusan strategis yang diambil oleh manajemen Lembaga Pendidikan berdasarkan indikator yang telah ditetapkan sebelumnya harus mampu menembus setidaknya melalui empat aspek yaitu: Keuangan, Pelanggan, Proses internal, Pembelajaran & pertumbuhan yang dikelola dengan baik. Antisipasi terhadap hambatan ataupun gangguan selalu dilakukan disetiap waktunya dalam bentuk koreksi sementara yang digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan Langkah selanjutnya dalam pengelolaan oleh manajemen karena hambatan ataupun gangguan akan selalu ada dan selalu berkembang dengan cepat serta tidak bisa dihilangkan tetapi hanya bisa diminimalis keberadaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman, & Azka Rizkia Salsabilla. (2024). Pengaruh Penerapan Balanced Scorecard Pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (Ukm). *Jurnal Media Administrasi Terapan*, 4(2), 159–164. <https://doi.org/10.31113/jmat.v4i2.87>
- Abdurrahman Jafar 2012, faktor yang mempengaruhi evaluasi kinerja para pegawai dikantor pemerintahan, *jurnal UIN Ar-Raniry (Universitas Islam Negeri)*
- Ahmad, R., & Pratama, A. (2021). Faktor Manajemen Profesional:Perencanaan, Pengorganisasian, Dan Pengendalian (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumberdaya Manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(5), 699–709. <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i5.594>
- Ahmad, R., & Pratama, A. (2021). Faktor Manajemen Profesional:Perencanaan, Pengorganisasian, Dan Pengendalian (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumberdaya Manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(5), 699–709. <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i5.594>
- AHS Manajemen 8 april 2021, *Balanced Scorecard: Pengertian & Manfaat Penggunaannya Bagi Perusahaan | AHS Manajemen*
- Awang Sang Afri, 2008, *Panduan Pembelajaran Lembaga Masyarakat Desa Hutan*, Yogyakarta French Agricultural Research Centre for International Dvelopment.
- GML Performance consulting, 18 januari 2022, pengertian balanced scorecard dan fungsinya untuk Perusahaan, *Pengertian Balanced Scorecard dan Fungsinya untuk Perusahaan (gmlperformance.com)*

- Indriyani, E., Halawa, S. T., Fatmainnah, F., Sihombing, T. R. T., & Tewu, M. L. D. (2022). Analisis Manajemen Risiko Sumber Daya Manusia (Studi Kasus Rumah Sakit RSUD dr. H. JUSUFSK). *Jurnal Manajemen Risiko*, 3(1), 69–90. <https://doi.org/10.33541/mr.v3i1.4485>
- Mannia, S. (2008). Observasi Sebagai Alat Evaluasi Dalam Dunia Pendidikan Dan Pengajaran. *Jurnal Lentera Pendidikan*, 11 (2)
- Merdeka .com, mengenal jenis penelitian deskriptif kualitatif, berikut penjelasannya, <https://www.merdeka.com/jateng/mengenal-jenis-penelitian-deskriptif-kualitatif-berikut-penjasannya-klm.html>
- Supriyono FX ,1997, evaluasi kerja, Bina ekonomi.