

## **STRATEGI PENGEMBANGAN KOMPETENSI PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN *PUBLICSERVICE* DI KECAMATAN CIPAYUNG**

**Apriliya Puspita Wulandari**

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Krisnadwipayana

Email: [puswulan08@gmail.com](mailto:puswulan08@gmail.com)

**Submitted: 20 September 2024; Accepted: 20 Oktober 2024**

### **Abstract**

*This research aims to determine the Competency Development Strategy in Improving Public Service in Cipayung District. The study adopts a qualitative approach. To identify the employee competency development strategy in enhancing public service in Cipayung District, the researcher uses Emron Edison's competency theory, which consists of three indicators: Knowledge, Skills, and Attitudes. The research informants include District Secretary in Cipayung District, Head of General Affairs and Personnel Subdivision, and Head of Governance Subdivision, with employees in Cipayung District. Data collection for this study involves location observation, interviews with relevant personnel, and study documentation. The data analysis technique includes data reduction, data presentation, and conclusions. The results of this research indicate that the Employee Competency Development Strategy in Improving Public Service in Cipayung District is relatively good. It is evident that in carrying out their tasks and responsibilities, employees must meet the established competency standards. The obstacles to this strategy include employees' lack of interest in enhancing competency through training, inadequate human resources, and insufficient supporting facilities*

*Keywords: development human resources, competency, Cipayung*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pengembangan kompetensi dalam meningkatkan *public service* di Kecamatan Cipayung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Untuk mengetahui strategi pengembangan kompetensi pegawai dalam meningkatkan *public service* di kecamatan cipayung peneliti menggunakan teori kompetensi menurut Emron Edison yang terdiri dari 3 indikator, yaitu; Pengetahuan, Keterampilan, dan Sikap. Informan penelitian ini terdiri dari; 1 orang sekretaris camat di kecamatan cipayung dan 1 orang Ketua Subbagian Umum dan Kepegawaian, dan 1 orang Ketua Subbagian Pemerintahan, dan 2 orang

pegawai di Kecamatan Cipayung. Teknik penulisan data dalam penulisan ini dilakukan dengan cara observasi lokasi penelitian; wawancara dengan pihak terkait, dan studi dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan langkah-langkah sebagai berikut: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Strategi Pengembangan Kompetensi Pegawai Dalam Meningkatkan *Public Service* Di Kecamatan Cipayung cukup baik, hal ini terbukti bahwa tugas dan fungsi dari pengembangan kompetensi pegawai dalam meningkatkan public service di kecamatan cipayung dalam melakukan kegiatan pekerjaannya pegawai harus memenuhi standar kompetensi yang telah ditetapkan. Hambatan dari Strategi Pengembangan Kompetensi Pegawai Dalam Meningkatkan *Public Service* Di Kecamatan Cipayung adalah kurangnya minat pegawai dalam meningkatkan kompetensi di bidang pelatihan atau diklat, kurangnya sumber daya manusia yang memadai, dan sarana dan prasarana pendukung yang kurang memadai.

*Kata kunci: Pengembangan sumber daya manusia, Kompetensi, Cipayung*

## **PENDAHULUAN**

Seiring dengan sejarahnya, Sumber Daya Manusia (SDM) telah terbukti sebagai faktor penentu kesuksesan organisasi dan pemerintahan. Meskipun sumber daya alam yang melimpah adalah aset, keberhasilan suatu negara tidak dapat dicapai tanpa dukungan SDM yang kompeten. Kompetensi SDM melibatkan pendidikan berkualitas, keterampilan teknis, dan kesiapan tenaga kerja. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi pegawai memiliki peran sentral dalam kemajuan organisasi dan negara. Pegawai yang kompeten memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap sesuai dengan tuntutan pekerjaan mereka.

Kualitas SDM memiliki dampak signifikan pada pencapaian tujuan organisasi. SDM berkualitas mendorong peningkatan kinerja organisasi, sedangkan kurangnya kualitas SDM dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi pegawai menjadi kunci dalam mencapai kesuksesan organisasi. Hal ini harus dijalankan melalui manajemen SDM yang terintegrasi. Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki peran krusial dalam pencapaian tujuan organisasi pemerintah.

Data menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Cipayung pada tahun 2023 mencapai tingkat yang tinggi. Namun, pegawai di Kecamatan Cipayung harus tetap

berusaha mempertahankan tingkat pelayanan ini. Peningkatan kompetensi pegawai harus diupayakan secara berkelanjutan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan.

Namun, ada tantangan dalam pengembangan kompetensi ASN. Kualitas pendidikan dan pelatihan (diklat) yang diberikan kepada pegawai seringkali rendah. Diklat seharusnya menjadi sarana untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap pegawai, tetapi seringkali tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi, tidak memiliki standar nasional, dan tidak terintegrasi dengan pola karier pegawai. Selain itu, alokasi anggaran untuk pengembangan kompetensi seringkali tidak memadai. Era milenial juga membawa tantangan baru, seperti perubahan teknologi dan nilai-nilai masyarakat. ASN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan zaman, seperti kemampuan beradaptasi, berinovasi, berpikir kritis, dan berkomunikasi efektif. Masalah lain terkait pelayanan publik di Indonesia mencakup kualitas pelayanan yang belum memuaskan. Meskipun pelayanan publik seharusnya berkualitas, dalam praktiknya masih terdapat kendala seperti prosedur rumit, lambatnya waktu pelayanan, dan keterampilan petugas yang rendah.

Tantangan-tantangan tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan kompetensi antara yang dimiliki oleh aparatur dengan yang dibutuhkan untuk pelayanan publik yang berkualitas. Kesadaran masyarakat terhadap pelayanan publik yang baik semakin meningkat, tetapi pemerintah belum sepenuhnya siap memenuhi harapan tersebut. Diklat sebagai instrumen kebijakan perlu ditingkatkan untuk memastikan bahwa aparatur memiliki kompetensi yang sesuai dengan tuntutan tugas dan jabatan mereka. Pengembangan kompetensi aparatur sipil negara memerlukan perencanaan strategis yang terpadu. Hal ini melibatkan analisis kebutuhan pendidikan dan pelatihan, penyesuaian dengan perencanaan pembangunan, serta integrasi dengan rencana strategis organisasi. Penyediaan program diklat yang terstruktur dan relevan menjadi kunci dalam mengatasi permasalahan ini.

Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk menjelajahi strategi pengembangan kompetensi pegawai dalam meningkatkan layanan publik di Kecamatan Cipayung. Penelitian ini mendorong adopsi pendekatan yang terencana dan terpadu dalam mengatasi tantangan dalam mengembangkan kompetensi aparatur sipil negara. Dengan demikian, diharapkan akan terjadi

peningkatan dalam kualitas pelayanan publik dan pemenuhan harapan masyarakat terhadap pemerintah.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Pelayana Publik**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan defenisi pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut Indri dan Hayat dalam Hayat (2015:22) menyatakan bahwa: “optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat”. Maka pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

Dengan adanya pelayanan, terjadi interaksi antara masyarakat dan pegawai di suatu organisasi. Komunikasi menjadi hal yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena melalui komunikasi kita dapat membantu dan mengetahui kebutuhan masyarakat. Komunikasi merupakan elemen integral dalam kehidupan kita, termasuk komunikasi verbal dan nonverbal, baik melalui tatap muka langsung maupun melalui berbagai media seperti tulisan, suara, dan gambar.

Terdapat tujuh prinsip dalam pelayanan publik, diantaranya: a) kejelasan. Kejelasan tentang persyaratan teknis dan administratif, unit atau pejabat yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan dan rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayarannya; b)

Kepastian waktu. Kejelasan tentang jangka waktu dalam penyelesaian pelayanan publik; c) akurasi dengan pengertian produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah; d) keamanan, Produk pelayanan dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum; e) tanggung jawab Pimpinan atau pejabat di tunjuk bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian masalah-masalah yang timbul dalam pelaksanaan pelayanan; f) kelengkapan sarana prasarana Tersedianya sarana prasarana pelayanan yang memadai dalam pelayanan; k) kemudahan akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan telekomunikasi dan dapat memanfaatkan telekomunikasi dan informatika.

### **Definisi Konseptual Pegawai**

Pegawai adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian. Sedangkan Menurut Widjaja, A (2006) mengatakan bahwa pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmani maupun rohani (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi). selanjutnya pegawai adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik dilembaga- lembaga pemerintahan maupun dalam badan-badan usaha. Sedangkan menurut kamus bahasa Indonesia pegawai merupakan orang yang bekerja pada satu lembaga (kantor, perusahaan) dengan mendapatkan gaji (upah).

### **Karakteristik Kompetensi Pegawai**

Sebagai bagian dari karakteristik individu yang melekat, kompetensi dapat terlihat pada acara berperilaku seseorang, termasuk aparaturnya dalam menjalankan tugasnya. Kompetensi memiliki karakteristik yang membedakan individu satu dengan yang lainnya. Adapun karakteristik menurut Spencer and Spencer (1993: 10) kompetensi terdiri dari 5 (Lima) Karakteristik. *Pertama, Motives. Motivies* adalah sesuatu dimana seseorang secara konsisten berfikir sehingga melakukan tindakan. Misalnya seseorang yang memiliki motivasi berprestasi secara konsisten mengembangkan tujuan – tujuan yang memberi suatu tantangan pada dirinya sendiri dan bertanggung jawab penuh untuk mencapai tujuan tersebut serta mengharapkan semacam

“*feedback*” untuk memperbaiki dirinya.

*Kedua, Traits* (Karakteristik Pribadi). Karakteristik pribadi adalah watak yang membuat orang untuk berperilaku atau bagaimana seseorang merespon sesuatu dengan cara tertentu. Sebagai contoh seperti percaya diri, kontrol diri, ketabahan atau daya tahan.

Ketiga, *Self Conpet.* Kumpulan sikap-sikap, dan nilai-nilai yang dimiliki oleh seseorang. Pengukuran sikap dan nilai-nilai ini dilakukan melalui tes kepada responden untuk memahami nilai-nilai yang dimiliki dan motivasi yang mendorong seseorang untuk bertindak atau melakukan sesuatu.

*Keempat, Knowledge* (Pengetahuan). Informasi yang dimiliki seseorang dalam bidang tertentu. Ini merupakan kompetensi yang kompleks. Tes pengetahuan bertujuan untuk mengukur kemampuan peserta dalam memilih jawaban yang benar, namun tidak mempertimbangkan apakah seseorang dapat menerapkan pengetahuannya dalam pekerjaan atau situasi nyata.

*Kelima, Skills* (Kemampuan).Kecakapan untuk melakukan sesuatu tugas, baik secara fisik maupun mental. Dengan menilai tingkat kompetensi, perencanaan sumber daya manusia dapat mencapai hasil yang lebih baik karena memahami kemampuan individu secara lebih mendalam.

### **Indikator Kompetensi**

Kompetensi adalah kemampuan untuk melakukan suatu pekerjaan atau tugas berdasarkan pengetahuan dan keterampilan, serta didukung oleh sikap kerja yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan tersebut. Oleh karena itu, kompetensi menunjukkan bahwa pengetahuan dan keterampilan yang ditunjukkan dengan profesionalisme dalam bidang tertentu memiliki nilai penting dan menjadi keunggulan dalam bidang tersebut, Kompetensi menurut Emron edison, 2016) untuk memenuhi unsur kompetensi, seseorang pegawai harus memenuhi unsur-unsur di bawah ini; 1) Pengetahuan (*Knowledge*). Memiliki pengetahuan yang mendukung pekerjaan, memiliki kemauan untuk meningkatkan pengetahuan; 2) Keahlian (*Skill*), memiliki keahlian teknis sesuai dengan bidang pekerjaan yang ditangani, memiliki kemampuan dalam mengidentifikasi masalah, memiliki kemampuan mencari solusi atas permasalahan yang di hadapi; 3) Sikap

(*Attitude*). Sikap Memiliki inisiatif dalam membantu rekan kerja, memiliki keramahan dan kesopanan dalam melaksanakan pekerjaan dan serius menangani setiap keluhan-keluhan masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam hal ini adalah riset lapangan (*field research*), di mana peneliti mencari dan mengumpulkan informasi tentang masalah yang diteliti dan tempat di mana penelitian tersebut dilakukan. Oleh karena itu, peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, peran penting diperankan oleh peneliti sebagai pengamat partisipan atau pengamat penuh yang melakukan pengamatan langsung terhadap subyek penelitian seperti pemerintah daerah, tokoh tradisional dan masyarakat, serta mengumpulkan berbagai dokumen yang dibutuhkan sebagai sumber data. Metode atau teknik pengolahan data kualitatif dapat dilakukan melalui tiga tahap, yakni *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/Verification*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pemerintah Kecamatan Cipayung dalam membangun dan mengembangkan kompetensi pegawainya dalam peningkatan pelayanan publik adalah dengan melakukan strategi berikut ini. *Pertama*, Pengetahuan. Berdasarkan hasil wawancara dengan para pegawai di kecamatan Cipayung, dapat disimpulkan bahwa strategi pengembangan kompetensi pegawai dalam meningkatkan *public service* melalui pelatihan seperti Bimbingan Teknis dan Latihan Kepemimpinan yang telah memberikan pengetahuan baru dan meningkatkan pemahaman pegawai dalam menjalankan tugas sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini memberikan motivasi kepada pegawai untuk menyelesaikan tugas mereka dengan baik dan menerapkannya secara efektif kepada masyarakat. Dengan adanya strategi pengembangan kompetensi yang berkelanjutan, diharapkan pelayanan publik di kecamatan Cipayung dapat terus

ditingkatkan untuk kepentingan masyarakat.

*Kedua*, Keahlian. Kriteria keahlian yang diperlukan bagi pegawai di Kecamatan Cipayung mencakup: keahlian teknis yang relevan dengan bidang pekerjaan masing-masing, kemampuan analitis yang baik, dan kemampuan *problem solving* yang baik, dengan adanya 3 keahlian tersebut diharapkan pegawai di Kecamatan Cipayung dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan efektif, serta dapat mengatasi berbagai tantangan yang mungkin timbul dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Keseluruhannya ini berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Cipayung.

*Ketiga*, sikap. Sikap yang dilakukan oleh pegawai dalam pengembangan kompetensi di Kecamatan Cipayung merupakan aspek kunci dalam meningkatkan kualitas layanan dan kinerja mereka. Beberapa sikap penting yang ditekankan adalah sikap saling membantu sesama rekan kerja untuk menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif dan mendukung, serta menerapkan sikap 5S yang mencakup sikap ramah dan sopan dalam berinteraksi dengan masyarakat. Dengan demikian, sikap-sikap positif ini secara bersama-sama berkontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan dan kinerja pegawai di Kecamatan Cipayung, yang pada akhirnya akan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat. Dengan budaya kerja yang berfokus pada pengembangan kompetensi dan pelayanan publik yang baik, diharapkan Kecamatan Cipayung dapat terus meningkatkan pelayanannya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Adapun faktor penghambat strategi pengembangan kompetensi pegawai dalam meningkatkan public service di Kecamatan Cipayung antara lain: kurangnya minat pegawai Kecamatan Cipayung dalam meningkatkan kompetensinya, kurangnya sumber daya manusia, dan juga sarana dan prasarana pendukung yang kurang memadai. Keseluruhan hambatan ini dapat mempengaruhi kinerja pegawai dan potensi pelayanan publik yang dapat diberikan kepada masyarakat. Dengan mengidentifikasi dan mengatasi hambatan-hambatan ini, diharapkan Kecamatan Cipayung dapat meningkatkan pengembangan kompetensi pegawainya secara lebih optimal, sehingga pelayanan publik dan kinerja pegawai dapat ditingkatkan untuk kepentingan masyarakat.

Selain itu, terdapat beberapa faktor pendukung dalam meningkatkan kompetensi pegawai, dengan adanya faktor-faktor pendukung ini, Kantor Kecamatan Cipayung dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pengembangan kompetensi pegawai secara berkelanjutan. Pelatihan dan pendidikan memberikan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan, akses ke sumber daya dan teknologi meningkatkan efisiensi, serta pengakuan atas pencapaian memotivasi pegawai untuk mencapai kinerja yang lebih baik. Semua faktor ini berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan publik dan kinerja pegawai di Kecamatan tersebut.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian pada Strategi Pengembangan Kompetensi Pegawai Dalam Meningkatkan *Public Service* Di Kecamatan Jatimkamur, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut. *Pertama*, dengan menerapkan strategi pengembangan kompetensi berbasis pengetahuan, Kecamatan Cipayung telah berhasil meningkatkan efektivitas dan profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelatihan dan pengembangan berfokus pada pengetahuan yang relevan dengan tugas pelayanan, termasuk pemahaman tentang regulasi, prosedur, dan kebutuhan masyarakat. Pengembangan kompetensi berbasis pengetahuan juga berkontribusi pada peningkatan kualitas kerja pegawai, membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kecamatan.

*Kedua*, dilihat dari keahlian, faktor penghambat strategi pengembangan kompetensi pegawai dalam meningkatkan *public service* di Kecamatan Cipayung. bahwa untuk mencapai keberhasilan yang optimal, perlu adopsi pendekatan holistik yang mengatasi keterbatasan sumber daya, memastikan relevansi program pelatihan, mengatasi resistensi terhadap perubahan, mendapatkan dukungan manajemen yang kuat, dan menerapkan evaluasi dan pemantauan yang efektif. Dengan mengatasi hambatan-hambatan tersebut, Kecamatan Cipayung dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai secara keseluruhan.

*Ketiga*, Dilihat sikap, Dalam strategi pengembangan kompetensi pegawai di Kecamatan Cipayung

adalah bahwa adanya sikap positif pegawai terhadap pengembangan kompetensi, dukungan dan komitmen manajemen, pengakuan dan penghargaan, lingkungan kerja yang mendukung, serta evaluasi dan pemantauan yang efektif, secara bersama-sama membentuk fondasi yang kuat bagi keberhasilan program dan meningkatkan kualitas pelayanan publik serta kinerja pegawai secara keseluruhan. Dengan adanya dukungan dan kerjasama dari semua pihak terkait, strategi ini memiliki potensi untuk mencapai tujuan pengembangan kompetensi dengan baik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Apandi, Apandi. "Strategi Peningkatan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Melalui Peningkatan E-Literasi dan Edukasi Kebijakan Publik." *Cendekia: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran* 14.1 (2020):33-42.

Cornelis, Deda, and Iwan Henri Kusnadi. "Kualitas Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (Studi Kasus di Kantor Badan Pertanahan Nasional)." *The World of Public Administration Journal* (2022).

Databoks.katadata.co.id. (2019). Persyaratan Berbelit, Keluhan Utama Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik. Diambil kembali dari Databoks.katadata.co.id: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/12/20/persyaratan-berbelit-keluhan-utama-masyarakat-terhadap-pelayanan-publik>

Emron, Edison., dkk. 2016 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta. Bandung

Fathurrochman, Irwan. "Pengembangan Kompetensi Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Curup Melalui Metode Pendidikan Dan Pelatihan." *Manajer Pendidikan: Jurnal Ilmiah Manajemen Pendidikan Program Pascasarjana* 11.2 (2017).

Guridno, Aberar, and Lijan Poltak Sinambela. "Pengaruh diklat dan komitmen organisasi terhadap kompetensi dan implikasinya kepada kinerja pegawai biro kesekretariatan pimpinan dewan perwakilan rakyat republik Indonesia tahun 2018." *Populis: Jurnal Sosial dan Humaniora* 4.1 (2021): 91-127.

H.S (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: III, STIEYKPN, hlm.143

Moleong, L. J. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.hlm.163

Pertiwi, Wike, and Endah Rismayanti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keterampilan Kerja dan Sikap Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Beber." *Jurnal*

*Ekonomi Manajemen 2.1* (2019).

Sudarmanto. (2015). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, hlm. 456

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PTAlfabeta, hlm. 300.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PTAlfabeta, hlm. 476