

Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015

Meidian

Departement : I. Kesehatan No.10, RT.3/RW.6, Petojo Sel., Kecamatan Gambir, Kota Jakarta Pusat. (AGD Dinkes DKI Jakarta, Indonesia)

Email : meidigatsoe@gmail.com

| Artikel Info | Abstrak |
|--|---|
| <p>Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional.</p> <p>Kata Kunci : iso 9001 : 2015, klausal, sistem manajemen mutu.</p> | <p>Pendahuluan : Emergency Medical Services merupakan layanan perawatan yang bersifat out-of-hospital yang disediakan oleh rumah sakit serta menyediakan transportasi bagi pasien yang memerlukan perawatan medis ke rumah sakit. Ambulans Gawat Darurat Dinas Kesehatan DKI Jakarta adalah perusahaan yang bekerja di bidang jasa untuk layanan pembuatan sistem atau program. Tujuan : Mengetahui evaluasi sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2015 Tahun 2019. Metode : Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Hasil : Pelaksanaan International Standar Organization (ISO) 9001:2015 telah berjalan dengan baik, dimana rata-rata tingkat kematangan yang diperoleh organisasi ada pada level baik. Klausul 4 mengenai konteks organisasi (85%), klausul 5 mengenai kepemimpinan (95%), klausul 6 mengenai perencanaan (95%), klausul 7 mengenai dukungan (97%), klausul 8 operasional (95%) dan klausul 9 mengenai evaluasi kerja (94). Sedangkan pada klausul 10 mengenai peningkatan (94%).</p> <p>Kesimpulan : Penerapan system manajemen mutu ISO 9001:2015 perlu meningkatkan system kebijakan mutu serta pengendalian dokumen.</p> |

Pendahuluan

Sistem kesehatan nasional adalah suatu tatanan yg menghimpun berbagai upaya Bangsa Indonesia secara terpadu dan saling mendukung, guna menjamin derajat kesehatan yg setinggi-tingginya sebagai perwujudan kesejahteraan umum seperti dimaksud dalam Pembukaan UUD 1945. Hakikatnya, Sistem Kesehatan Nasional adalah juga merupakan wujud dan sekaligus metode penyelenggaraan pembangunan kesehatan, yg memadukan berbagai upaya Bangsa Indonesia dalam satu derap langkah guna menjamin tercapainya tujuan pembangunan kesehatan.¹ *Emergency Medical Services* merupakan layanan perawatan yang bersifat out-of-hospital yang disediakan oleh rumah sakit serta menyediakan transportasi bagi pasien yang memerlukan perawatan medis ke rumah sakit. Dalam hal meningkatkan efisiensi dan realibilitas layanan ambulans, beberapa model alokasi untuk unit ambulans gawat darura telah dikembangkan pada literatur operasi riset, salah satunya adalah model coverage dan model median. Model *coverage* merupakan model yang digunakan untuk memaksimalkan jumlah permintaan layanan ambulans yang dipenuhi sehingga model ini merupakan model yang berorientasi reliabilitas baik secara model deterministik di Istana Negara, Kegiatan SEA GAMES, rapat kenegaraan, dan lain lain. Standarisasi untuk jenis pelayanan Ambulans Rutin berdasarkan standar alat diambulans dan alat tambahan untuk kasus – kasus tertentu Ventilator dan Inkubator.¹

Sistem manajemen mutu (SMM) merupakan sekumpulan sistem dasar prosedur terdokumentasi dan praktek standar manajemen sistem yang bertujuan untuk menjamin

kesesuaian dari suatu proses dan produk terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu yang ditetapkan oleh pelanggan dan pasar. Untuk memastikan bahwa organisasi telah menerapkan sistem manajemen mutu sesuai dengan keinginan pelanggan, maka sebuah badan organisasi internasional ISO menerbitkan aturan atau persyaratan yang terdokumentasi tentang sistem manajemen kualitas.² Salah satu standar sistem manajemen mutu yang telah berkembang di negara maju dan bahkan di negara-negara berkembang adalah ISO 9001:2015 yang merupakan revisi dari ISO 9001:2008 hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh arif maulana (2011).³ Survey kepuasan masyarakat (SKM) pelayanan pendidikan dan pelatihan ambulans gawat darurat dinas kesehatan 2018 yaitu 80,35 % (baik) sedangkan untuk unit pelayanan ambulans yaitu 89,54% (baik). Pada saat tahun 2019 terdapat perubahan yang dimana, Survey kepuasan masyarakat (SKM) pelayanan pendidikan dan pelatihan ambulans gawat darurat dinas kesehatan 2019 yaitu 84,62 % (baik) sedangkan untuk unit pelayanan ambulans yaitu 88,21 % (baik). Tujuan penelitian untuk mengetahui sejauh mana penerapan sistem manajemen mutu iso 9001 : 2015 diterapkan dan efektif atau tidak efektif di Ambulans Gawat Darurat Dinas Kesehatan DKI Jakarta.

Metode

Metode penelitian yang di pakai metode kualitatif metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, dimana peneliti sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan data dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.⁴ Prosedur-prosedur kualitatif memiliki pendekatan yang lebih beragam dalam penelitian akademik ketimbang metode-metode kuantitatif. Penelitian kualitatif juga memiliki asumsi asumsi filosofis, strategi-strategi penelitian, dan metode- metode pengumpulan, analisis, dan interpretasi data yang beragam. Meskipun prosesnya sama, prosedur- prosedur kualitatif tetap mengandalkan data berupa teks dan gambar, memiliki langkah-langkah unik dalam analisis datanya, dan bersumber dari strategi- strategi penelitian yang berbeda-beda.⁴

Partisipan atau informan sebanyak 3 orang yang berada pada lingkup penelitian yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Untuk memperoleh Penelitian ini sudah dilakukan uji etik penelitian di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Maju dan sudah lolos uji etika clearance dengan No:3914/Sket/Ka-Dept/RE/STIKIM/XII/2019.

Hasil & Pembahasan

Hasil dari penelitian ini bahwa pengukuran penerapan sistem manajemen mutu iso 9001:2015 berdasarkan pengakuan dari narasumber dan melihat langsung pelaksanaan di lapangan sertatelaah dokumen ada 7 klausul pada iso 9001:2015 adapun temua yang didapat adalah sebagai berikut :

1. Klausul 4 Konteks Organisasi

Pada klausul 4 yang membahas mengenai konteks organisasi ini mencapai tingkat kematangan yang efektif. Pada konteks klausul ini AGD (Ambulans Gawat Darurat) Dinas Kesehatan DKI Jakarta sudah memahami organisasinya dan kebutuhan terkait sistem manajemen mutu. Misalnya isu- isu yang ada, pihak yang berkepentingan dan ruang lingkupnya. AGD (Ambulans Gawat Darurat) Dinas Kesehatan DKI Jakarta juga sudah menetapkan dan menerapkan sistem manajemen mutu termasuk proses yang diperlukan dalam menjalankan sistem manajemen mutu tersebut. Hal ini dilihat dari sudah ada kebijakan manajemen mutu. Namun dalam proses dokumentasinya masih belum terorganisir dengan baik. Dalam konteks organisasi ini di upayakan untuk parah karyawan dalam menjalankan perencanaan dari mutu manajemen pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Arief Maulana, (2011) tentang Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada kantor

Manajemen Mutu Institut Pertanian Bogor dengan hasil penelitian Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SMM ISO 9001:2008 pada KMM IPB telah memenuhi seluruh klausul yang dipersyaratkan dalam SMM ISO 9001:2008.

2. Klausul 5 Konteks Kepemimpinan

Pada klausul 5 yang membahas mengenai kepemimpinan ini mencapai tingkat kematangan yang berarti masuk dalam katagori baik. Pada klausul ini manajemen level atas organisasi AGD sudah cukup baik dalam menetapkan, menjalankan dan mengawasi pelaksanaan dari sistem manajemen mutu yang ada pada AGD. Tidak hanya itu, peran pemimpin pada perusahaan juga mengacu pada fokus terhadap pelanggan. Misalnya perusahaan memastikan persyaratan atau hukum yang diperlukan dan risiko maupun peluang yang mungkin ada terhadap kepuasan pelanggan. Dalam konteks kepemimpinan ini di upayakan untuk parah karyawan dalam menjalankan perencanaan yang sudah di buat untuk dijalankan dari mutu manajemen pelayanan. Pada konteks organisasi ini sudah sangat baik (95%) memberikan dan mengambil akuntabilitas untuk efektivitas sistem manajemen mutu, memastikan bahwa kebijakan mutu dan sasaran mutu ditetapkan untuk sistem manajemen mutu dan sesuai dengan konteks dan arah strategis AGD Dinkes DKI Jakarta.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang Oki dkk, (2016) tentang perancangan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 studi kasus dengan hasil penelitian tinjauan mutu awal C&B PT X menunjukkan bahwa persyaratan kualitas sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yang telah diterapkan adalah sebesar 86%. Menurut analisis peneliti pada klausul kepemimpinan, di mana manajemen mutu pelayanan memastikan bahwa tanggung jawab dan kewenangan harus relevan dengan orang yang ditugaskan, manajemen kepemimpinan sudah menetapkan tanggung jawab dan wewenang untuk memastikan bahwa SMM sudah sesuai dengan persyaratan dari ISO 9001 : 2015, Melaporkan kinerja SMM kepada manajemen puncak yakni laporan ke manajemen fungsional dilakukan dengan sistem tinjauan manajemen yang biasa kita lakukan setelah dilakukan audit, baik audit internal, pra *survellence* maupun *survelence*. Pada kepastian dan kepercayaan terhadap pelanggan dalam memberikan pelayanan, kita akan lebih meningkatkan kualitas evaluasi melalui survei kepuasan masyarakat serta penilaian *Service Excellent*.

3. Klausul 6 Konteks Perencanaan

Pada klausul 6 yang membahas mengenai perencanaan ini mencapai tingkat kematangan yang berarti masuk dalam katagori sedang. Pada klausul ini perencanaan terhadap sistem manajemen mutu sudah cukup baik. Ambulance Gawat Darurat DKI Jakarta telah merencanakan sikap dalam menghadapi risiko dan perubahan yang mungkin terjadi dalam menjalankan sistem manajemen mutu. Namun untuk dokumentasinya masih belum terorganisir dengan baik. Apabila organisasi menentukan kebutuhan untuk melakukan perubahan sistem manajemen mutu, organisasi sudah memastikan bahwa perubahan tersebut dilakukan secara terencana. Perubahan perencanaan pada sistem manajemen mutu yang dilakukan mempertimbangkan tujuan perubahan dan konsekuensinya, ketersediaan sumber daya dan tanggung jawab atau kewenangan dari perubahan kebijakan tersebut. Pada konteks klausul perencanaan dalam presentase yang sudah sangat baik.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Munawar, (2016) tentang Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Badan Amil Zakat Nasional Diperoleh dua faktor yang menjadi acuan dalam implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di BAZNAS. Menurut analisis peneliti bahwa pada klausul ini perencanaan sesuai dengan evaluasi pada tahun sebelumnya, dimana tujuannya sebagai evaluasi perbaikan untuk lebih baik. Untuk mencegah dan mengurangi efek yang tidak diinginkan, kita membuat *risk and opportunity* (Resiko dan peluang). Sesuai dengan kompetensi, serta dievaluasi kinerja yang dinilai setiap bulan yang dinilai langsung oleh atasan langsung. Kita memastikan bahwa kebijakan mutu dan sasaran mutu ditetapkan untuk sistem manajemen mutu dan sesuai dengan konteks dan arah strategis organisasi.

4. Klausul 7 Dukungan

Pada klausul 7 yang membahas mengenai dukungan ini mencapai tingkat kematangan yang berarti masuk dalam kategori sedang. Pada klausul ini hal-hal yang mendukung sistem manajemen mutu sudah cukup baik. Sumber daya manusia dan pengetahuan yang diperlukan untuk operasional proses pencapaian sudah cukup dimiliki organisasi AGD. Kesadaran orang yang bekerja di bawah kendali organisasi terhadap kebijakan mutu juga sudah cukup baik. Sedangkan untuk pengendalian informasi terdokumentasi baik. Pengendalian informasi ini termasuk membuat dan memperbaharui dokumentasi perusahaan. Dalam membuat atau memperbaharui dokumen yang diperhatikan adalah identifikasi dan deskripsi, format, dan tinjauan persetujuan. Pada konteks klausul dukungan dalam presentase yang sudah sangat baik (97%).

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Munawar, (2016) tentang Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Badan Amil Zakat Nasional Diperoleh dua faktor yang menjadi acuan dalam implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di BAZNAS. Menurut analisis peneliti bahwa bagian/divisi harus menetapkan dan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan.

5. Klausul 8 Operasional

Pada klausul 8 yang membahas mengenai operasional ini mencapai tingkat kematangan yang berarti masuk dalam katagori baik. Pada klausul ini yang berkaitan dengan proses menghasilkan jasa sudah cukup baik. Selain itu organisasi AGD juga memerhatikan mengenai komunikasi terhadap pelanggan dan selalu meninjau persyaratan yang berkaitan dengan layanan yang ditawarkan kepada pelanggan.

Ambulance Gawat Darurat bekerja di bidang jasa pembuatan sistem. Oleh sebab itu permintaan dari pelanggan selalu ditinjau dan diperhatikan agar memenuhi permintaan dan kebutuhan dari pelanggan tersebut.

Hasil penelitian sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Julistyana, (2016) tentang survei kesiapan manajemen pada proyek pembangunan hotel kampoeng Kidz Kota Batu dengan hasil pada klausul operas sangat baik dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di Hotel Kampoeng 2016. Menurut asumsi peneliti bahwa menentukan persyaratan untuk jasa, menetapkan kriteria untuk proses dan penerimaan jasa, menentukan sumber daya yang dibutuhkan dan mengimplementasi kontrol proses sesuai dengan kriteria. Mempertimbangkan sifat, durasi dan kompleksitas kegiatan, kegiatan verifikasi dan validasi desain dan pengembangan yang diperlukan serta tanggung jawab dan kewenangan bersumber dari internal dan eksternal.

6. Klausul 9 Evaluasi Kinerja

Pada klausul 9 yang membahas mengenai evaluasi kerja ini mencapai tingkat kematangan yang berarti masuk dalam kategori baik. Pada klausul ini pelaksanaan evaluasi kinerja organisasi sudah baik. perusahaan sudah menetapkan apa yang perlu dipantau dan diukur. AGD sudah memiliki auditor internal. Di lapangan, evaluasi dilakukan oleh kepala tim atau kepala divisi masing-masing dan dokumentasinya pun terorganisir dengan baik. Pada konteks klausul evaluasi kinerja dalam presentase yang sudah sangat baik (94%) pemantauan, pengukuran, analisa dan evaluasi.

Hasil penelitian sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Arief Maulana, (2011) tentang Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Kantor Manajemen Mutu Institut Pertanian Bogor dengan hasil penelitian Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SMM ISO 9001:2008 pada KMM IPB telah memenuhi seluruh klausul yang dipersyaratkan dalam SMM ISO 9001:2008. Menurut analisis pada klausul ini setiap ketidaksesuaian di analisa ada di evaluasi di mana harus di evaluasi. Hal ini untuk mengukur target yang sudah dicapai. Hasil survey kepuasan masyarakat ditindaklanjuti harus di tidaklanjuti, untuk memantau pengukuran analisa dan evaluasi yang diperlukan untuk hasil yang valid. Selalu

ada peluang untuk dilakukan evaluasi kinerja untuk kedepannya dilakukan perbaikan lebih baik lagi dalam meningkatkan mutu pelayanan. Kebutuhan akan sangat mempengaruhi proses evaluasi kinerja dan keefektifan dari sistem manajemen mutu.

7. Klausul 10 Peningkatan

Pada klausul 10 yang membahas mengenai peningkatan ini mencapai tingkat kematangan yang masuk dalam katagori baik. Pada klausul ini upaya untuk peningkatan organisasi sudah baik. Organisasi sudah menentukan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Apabila AGD DKI Jakarta mendapatkan keluhan dari pelanggan, organisasi akan berusaha menanggapi dan mengatasi. tindakan yang dibutuhkan pelanggan. Pada konteks klausul evaluasi kinerja dalam presentase yang sudah sangat baik (94%) organisasi harus menentukan dan memilih peluang peningkatan dan mengimplementasikan tindakan yang dibutuhkan untuk memenuhi persyaratan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan yang mencakup peningkatan produk dan jasa untuk memenuhi persyaratan juga untuk mengidentifikasi kebutuhan dan harapan masa depan. Perbaikan pencegahan dan pengurangan efek yang yang tidak diinginkan.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Munawar, (2016) tentang Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Badan Amil Zakat Nasional Diperoleh dua faktor yang menjadi acuan dalam implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di BAZNAS. Menurut analisa peneliti bahwa peningkatan produk dan layanan yang dibutuhkan sesuai harapan dan kebutuhan dimana Organisasi dalam AGD harus menentukan dan memilih peluang peningkatan dan mengimplementasikan tindakan yang dibutuhkan untuk memenuhi persyaratan meningkatkan kepuasan pelanggan. Ketika ketidaksesuaian muncul termasuk komplain organisasi AGD dengan beraksi terhadap ketidaksesuaian sebagaimana berlaku mengambil tindakan untuk mengontrol memperbaikinya dan mengatasi konsekuensinya, mengkaji, menganalisa ketidaksesuaian menentukan penyebab ketidaksesuaian. Organisasi AGD harus secara terus menerus meningkatkan kesesuaian, kecukupan dan efektivitas sistem manajemen mutu. Organisasi harus mempertimbangkan hasil dari analisa dan evaluasi dan hasil akhir dari tinjauan manajemen untuk menentukan apakah ada kebutuhan atau peluang yang harus diidentifikasi. Ketika evaluasi ketidaksesuaian muncul termasuk komplain organisasi AGD dengan beraksi terhadap ketidaksesuaian sebagaimana berlaku mengambil tindakan untuk mengontrol dan memperbaikinya mengatasi konsekuensinya, mengkaji, menganalisa bagian ketidaksesuaian, menentukan penyebab bagian ketidaksesuaian meningkatkan mutu kualitas pelayanan yang berkesinambungan.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai evaluasi penerapan system manajemen mutu International Standar Organization (ISO) 9001:2015 pada Ambulance Gawat Darurat Dinkes DKI Jakarta telah berjalan dengan baik, dimana rata-rata tingkat kematangan yang diperoleh organisasi ada pada level baik. Level 3 yaitu klausul 4 mengenai konteks organisasi, klausul 5 mengenai kepemimpinan, klausul 6 mengenai perencanaan, klausul 7 mengenai dukungan, klausul 8 operasional, dan klausul 9 mengenai evaluasi kerja. Sedangkan pada klausul 10 mengenai peningkatan.

Deklarasi Konflik Kepentingan

menyatakan bahwa penelitian ini independen dari konflik kepentingan individu dan organisasi.

Ucapan Terimakasih

Terimakasih kepada tim manajemen dan RS yang telah membantu proses penelitian ini

Referensi

1. Depkes RI, Sistem Kesehatan Nasional, 2010. Http : [www . Depkes. Go. Id/ Indeks /](http://www.depkes.go.id/) . Diakses Pada Tanggal 26 Agustus 2015
2. Samuel, Hatane Dan Joni Zulkarnain. Pengaruh Sistem Manajemen Mutu Iso Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Budaya Kualitas Perusahaan (Studi Kasus PT. Otsuka Indonesia Malang), 2011.

- Jurnal Manajemen Dankewirausahaan, Vol.13, No. 2, September 2011: 162-176hal.
3. Dewi, Septiani Puspa. Pengaruh Penerapan Smm ISO 9001:2015 Terhadap Layanan Pembelajaran Pada Smk Negeri Jurusan Teknik Komputer Dan Jaringan (Tkj) Di Kota Bandung, 2015.
 4. Iso 9001:2015 Sistem Manejemn Mutu
 5. Ahmadi, Ruslam. Metode Penelitian Kualitatif. 2014. Yogyakarta. Ar-Ruzz Media; 2014.
 6. Arikunto, S. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis. Jakarta : Rieka Cipta; 2010.
 7. Atmoko, Tjipto. Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Akuntabilitas kinerja Instansi Pemerintah. [Skripsi]. Jakarta; 2012.
 8. Dian-W-Fpk11. Hazard Analysis Critical Control Point (Haccp) Sebagai Sistem; 2012.
 9. Edy Sutrisno, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Kencana; 2015.
 10. Gaspersz, V. Iso 9001, ISO 14001, Ohsas 18001 sistem Manajemen Kualitas, K3 Dan Peningkatan Kinerja Terus Menerus. Bogor: Vinchristo Publica; 2012.
 11. Hendartho, Dony. "Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2008 Pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mandala Indonesia". Jurnal Ilmiah Administrasi Volume, Nomor 02 (2011).
 12. Kemenkes RI., Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2009. Jakarta; 2010.
 13. M.N. Nasution. Manajemen Mutu Terpadu. Bogor. Ghalia Indonesia; 2015.
 14. Muninjaya, Gde Aa, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta, Egc; 2011.
 15. Nasution, Nur. Manajemen Mutu Terpadu. 2015. Bogor. Ghalia Indonesia; 2015.
 16. Notoatmodjo, S. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta; 2010.
 17. Nursalam. Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis : Jakarta : Salemba medika; 2013.
 18. Purwadi. ISO 9001:2008 : Document Development Compliance Manual. Penerbit Media Guru; 2012.
 19. Saryono. Metodologi Penelitian Kesehatan: Penuntun Praktis Bagi Pemula. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press; 2011.
 20. Sekar Pusparani, Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2008 Terhadap Mutu Kinerja Pegawai Pada Pusat Pendidikan Dan Pelatihan Geologi Bandung; 2016.
 21. Sobana. Tips Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001. Bandung: Cv. Alfabeta: 2012.
 22. Subarsono, Ag. Analisis Kebijakan Publik Konsep Teori Dan Analisis. Yogyakarta : Pustaka Pelajar; 2015.
 23. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: PT Alfabet; 2016.
 24. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung : Alfabeta; 2014.