

ANALISA KINERJA PELAYANAN PEMBUATAN KETERANGAN TIDAK MAMPU PADA KANTOR DESA SEPUH GEMBOL KECAMATAN WONOMERTO KABUPATEN PROBOLINGGO

Marsinem

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi “Bayuangga” Probolinggo

Email: marsisekawan@gmail.com

Abstract : *The purpose of this study was to find out how the service performance of making Certificate of Inadequacy at the Sepuh Gembol Village Office in Wonomerto District, Probolinggo Regency. The results of the study state that public services in the making of Not Able Certificate (SKTM) at the Sepuh Gembol Village Office in Wonomerto Sub-District can be said to have materialized well. This can be seen from the indicators in public services, namely, service procedures, service requirements, service time, service costs, service products, facilities / infrastructure and competency of service providers where all of these indicators are in good category. Employee performance in the preparation of the Not Available Certificate (SKTM) has so far been implemented well.*

Keywords: *Not Affordable Certificate, Public Service, Village Office*

Abstrak : Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan pembuatan Surat Keterangan tidak mampu pada Kantor Desa Sepuh Gembol Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo. Hasil penelitian menyatakan bahwa pelayanan publik dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Desa Sepuh Gembol Kecamatan Wonomerto dapat dikatakan sudah terwujud dengan baik. Hal ini dapat dilihat dengan indikator-indikator yang ada dalam pelayanan publik yaitu, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana/prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan dimana semua indikator-indikator tersebut berada dalam kategori baik. Kinerja pegawai dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) sejauh ini sudah terlaksana dengan baik.

Kata kunci: **Surat Keterangan Tidak Mampu, Pelayanan Publik, Kantor Desa**

PENDAHULUAN

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan dan Perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa dan/atau pelayan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara

pelayanan publik. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (instansi pemerintah) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan

ketentuan peraturan perundang-undangan. Hakekat instansi pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat. Yakni tidaklah diadakan untuk melayani dirinya, melainkan adalah untuk melayani rakyat, sehingga dengan kata lain pemerintah adalah pelayan masyarakat. Pelayanan publik oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnya Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara. Kantor Desa Sepuh Gembol adalah suatu Instansi Pemerintah yang dikepalai oleh seorang Kepala Desa. Kantor Desa adalah perangkat pemerintah wilayah kecamatan. Dalam struktur organisasinya, terdapat empat seksi pekerjaan, yaitu Seksi Pemerintahan, Seksi Kesejahteraan Sosial, Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Seksi Keamanan dan Ketertiban umum serta tiga sub bagian yaitu, Sub Bagian Umum, Sub Bagian Keuangan dan Sub Bagian Penyusunan Program. Kantor desa merupakan barisan terdepan dalam melaksanakan tugas pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan yang dibantu oleh perangkat desa. Oleh karena itu, pentingnya tugas, fungsi dan wewenang Kantor Desa untuk pembangunan daerah karena merupakan instansi yang dekat dan beres langsung dengan masyarakat. Baik buruknya kinerja Kantor Desa mencerminkan kualitas kinerja pemerintah desa. Dari total jumlah penduduk Kecamatan Wonomerto 24328 jiwa sekitar 10% atau 2433 jiwa masih digolongkan sebagai penduduk miskin. Berdasarkan penelitian terhadap kinerja pelayanan public khususnya dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Kantor Desa Sepuh Gembol Camat Wonomerto masih terdapat gejala-gejala kinerja pelayanan public yang kurang baik, antara lain relasi antara pemerintah dan rakyat

yang masih kuat berpola sebagai Negara, kultur pemerintah sebagai tuan dan bukan pelayan, maupun aparat pemerintahannya yang menganggap dirinya sebagai atasan dan masyarakat bawahannya, juga masih adanya diskriminasi pelayanan public berdasarkan suku, agama, jabatan maupun status sosial dalam masyarakat.

KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparaturnya Negara (Kepmenpan) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (instansi pemerintah) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Abidin (2010) mengatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ketangan masyarakat sebagai konsumen. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat

Pengukuran Kinerja

Menurut Asmani dalam bukunya *Tips Efektif Supervisi* (2012) mengatakan bahwa hampir semua cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal : 1) kuantitas yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai, 2) kualitas yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya), 3) ketepatan waktu yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan.

Peningkatan Kinerja

Dalam rangka peningkatan kinerja pegawai, menurut Anggraeni (2011) terdapat tujuh langkah yang dapat dilakukan sebagai berikut : 1) mengetahui adanya kekurangan dalam kinerja, 2) mengenal kekurangan dan tingkat keseriusan, 3) mengidentifikasi hal-hal yang mungkin menjadi penyebab kekurangan baik yang berhubungan dengan sistem maupun yang berhubungan dengan pegawai itu sendiri, 4) mengembangkan rencana tindakan untuk menaggulangi penyebab kekurangan tersebut, 5) melakukan rencana tindakan tersebut, 6) melakukan evaluasi apakah masalah tersebut sudah teratasi atau belum, 7) mulai dari awal apabila perlu.

Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu

Pengertian surat keterangan tidak mampu yaitu surat yang menerangkan bahwa orang yang bersangkutan tidak mampu secara ekonomi (miskin). Syarat-syarat pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu : 1) surat pengantar dari RT dan RW, 2) surat pengantar dari kelurahan setempat, 3) fotocopy KK (Kartu Keluarga), 4) foto copy KTP (Kartu Tanda Penduduk), surat pernyataan tidak mampu. Kegunaan Surat Keterangan Tidak Mampu dipergunakan untuk urusan-urusan antara lain mengurus kartu

Jamkesmas, mengurus urusan beasiswa dan lain sebagainya.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan analisis data kualitatif yaitu menguraikan serta menginterpretasikan data yang diperoleh dilapangan dari para informan. Tujuan analisis data kualitatif yaitu : 1) menganalisis proses berlangsungnya suatu fenomena sosial dan memperoleh suatu gambaran yang tuntas terhadap proses tersebut, dan 2) menganalisis makna yang ada dibalik informasi, data, dan suatu proses fenomena sosial (Arifin,2011). Penganalisisan ini didasarkan pada kemampuan nalardalam menghubungkan fakta, data, dan informasi kemudian data yang diperoleh akan dianalisis sehingga diharapkan muncul gambaran yang dapat mengungkapkan permasalahan peneliti. Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Sepuh Gembol berlokasi di Jalan Raya Bromo Kabupaten Probolinggo. Alasan memilih Kantor Desa Sepuh Gembol karena sebagai salah satu instansi pemerintah yang melayani kebutuhan masyarakat (publik), sedang berupaya keras untuk meningkatkan kinerja pelayanannya, dimana pelayanan prima merupakan salah satu Program Pemerintah Kabupaten Probolinggo yang berusaha untuk dicapai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari seluruh data yang telah disediakan secara menyeluruh yang diperoleh selama penelitian, baik melalui studi kepustakaan, wawancara, serta melalui observasi terhadap fenomena-fenomena yang ada kaitannya dengan "Kinerja Pelayanan Publik dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

pada Kantor Desa Sepuh Gembol Kecamatan Wonomerto". Kinerja pelayanan prima adalah pelayanan terbaik sesuai dengan standar yang berlaku sehingga tercapai tujuannya yaitu memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna pelayanan tersebut. Dalam hal ini, Pelayanan Publik dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Kantor Desa Sepuh Gembol Kecamatan Wonomerto mempunyai indikator-indikator yaitu, Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Waktu Pelayanan, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana/Prasarana dan Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan. Sementara aspek Kinerja memiliki indikator antara lain, Kualitas, Kuantitas, Keandalan dan Sikap Pegawai. Dengan indikator-indikator tersebut akan diketahui bagaimana Kinerja Pelayanan Publik dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Kantor Desa Sepuh Gembol Kecamatan Wonomerto.

Kinerja Pegawai dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

1. Kualitas

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan. Parameternya antara lain, kesesuaian layanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan dengan aturan atau pedoman yang berlaku, konsistensi pemberi pelayanan dan optimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam hal kesesuaian layanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan dengan aturan atau pedoman yang berlaku dari hasil wawancara dengan Kepala Desa bahwa para petugas pemberi pelayanan selalu memberikan pelayanan sesuai dengan aturan

dan pedoman yang berlaku. Mengenai konsistensi pemberi pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai, hal ini diperkuat dengan hasil wawancara Kepala Desa yang mengatakan bahwa petugas pemberi pelayanan selalu konsisten dalam memberikan pelayanan di Kantor Desa. Sedangkan mengenai optimalnya pelayanan yang diberikan menurut pengamatan sudah cukup optimal hal ini didukung dengan pernyataan masyarakat yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Desa Sepuh Gembol sudah cukup optimal. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas kinerja pegawai dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Kantor Desa sudah cukup berkualitas atau baik.

2. Kuantitas

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai. Parameternya antara lain, capaian dan jumlah yang dapat dicapai oleh pegawai, ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas yang diberikan, penyelesaian urusan yang cepat dan tidak berbelit-belit. Dalam hal capaian jumlah dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas sejauh ini sudah cukup bagus hal ini terjadi karena kesigapan dan kelugasan petugas dalam memberikan pelayanan. Sehingga target jumlah yang direncanakan dapat tercapai dengan tepat waktu. Ini dikuatkan dengan pernyataan Sekeretaris Desa yang mengatakan bahwa para petugas pemberi layanan sudah bekerja dengan sigap sehingga target capaiannya dapat terpenuhi

dengan baik. Sedangkan dalam hal penyelesaian yang tidak berbelit – belit sebetulnya sudah dilaksanakan dengan cukup baik, namun terkadang permasalahan yang muncul adalah adanya masyarakat penerima pelayanan yang tidak lengkap administrasinya sehingga tidak dapat diproses, oleh masyarakat tersebut dianggap mempersulit dan urusannya bertele – tele. Padahal kelengkapan administrasi tersebut sangat penting, disini masyarakat kurang menyadari pentingnya tertib administrasi. Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan Sekretaris Desa yang mengatakan bahwa petugas sudah memberikan pelayanan yang gampang dan tidak berbelit – belit, namun terkadang permasalahan yang muncul dari masyarakat itu sendiri. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kuantitas kerja pegawai dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Desa sudah baik terlepas dengan berbagai permasalahan yang masih ada.

3. Kehandalan

Kehandalan kerja adalah seberapa jauh pegawai mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan. Parameternya yaitu efektifitas pegawai dalam tugasnya melayani masyarakat, daya tanggap pegawai terhadap berbagai permintaan yang datang dari masyarakat, kemampuan pegawai dalam menggunakan mesin/peralatan kantor. Dalam hal efektifitas dan daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, dimana waktu yang ada selalu dimanfaatkan dengan seefektif mungkin dan daya tanggap pegawai terhadap

permasalahan dari masyarakat selalu ditanggapi dengan baik. Hal ini diperkuat dengan pernyataan masyarakat yang mengatakan bahwa petugas pemberi pelayanan bekerja dengan efektif dan tanggap terhadap permasalahan yang disampaikan. Sedangkan mengenai kemampuan pegawai dalam menggunakan peraaan/mesin kantor masih kurang khususnya dalam hal mengoperasikan computer, karena dari tiga orang pegawai yang memberikan pelayanan. Cuma satu orang yang bisa mengoperasikan komputer. Hal ini dapat mengganggu kinerja pelayanan publik di Kantor Desa jika sewaktu-waktu pegawai tersebut berhalangan hadir. Hal ini juga diungkapkan langsung oleh Sekretaris Desa yang menilai salah satu permasalahan yang ada adalah dari tiga orang pegawai pemberi pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) masih cukup handal. Namun, hal yang perlu diperhatikan kedepannya adalah kemampuan pegawai dalam mengoperasikan peralatan/mesin kantor dalam hal ini peralatan komputer.

4. Sikap

Sikap kerja adalah kemampuan individu untuk dapat melaksanakan pekerjaan yang sedang dilakukannya. Parameternya antara lain, ketelitian pegawai dalam menyelesaikan tugasnya, kepatuhan pegawai memakai seragam pada saat bekerja dan kesopanan/keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ketelitian pegawai dalam baik dalam hal salah tulis, sah ketikan dan lain sebagainya. Ini diperkuat dengan pernyataan

Sekretaris Desa yang mengatakan petugas pemberi pelayanan sangat teliti dalam bekerja sehingga jarang terjadi kecelakaan. Dalam masalah kepatuhan pegawai memakai seragam juga berjalan dengan baik, hal ini sangatlah penting untuk memperlihatkan kedisiplinan pegawai kepada masyarakat dan masyarakat juga tahu nama petugas pemberi pelayanan dengan melihat bed nama yang ada di baju pegawai sehingga apabila ingin komplain masyarakat dapat mengadukannya kepada atasan pegawai tersebut. Sedangkan dalam hal kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik meskipun terkadang masih dijumpai pegawai pegawai yang menampakkan muka cemberut. Hal ini sejalan dengan pernyataan masyarakat yang mengatakan bahwa kesopanan dan keramahan pegawai sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari uraian-uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa sikap kerja pegawai dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) sudah baik. Namun kedepannya masi harus ditingkatkan demi tercapainya pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Hambatan-hambatan

Hambatan-hambatan yang dihadapi tentang Kinerja Pelayanan Publik dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pada Kantor Desa Sepuh Gembol Kecamatan Wonomerto, antara lain :

1. Masalah Data Administrasi
Kelengkapan berkas administrasi sangat penting demi kelancaran pengurusan suatu

pelayanan. Kelengkapan berkas tersebut dimaksudkan sebagai penunjang agar suatu permohonan dari masyarakat tersebut dapat diproses hingga siap. Namun kenyataan dilapangan, banyak ditemui masyarakat yang tidak mengetahui arti pentingnya kelengkapan data/berkas, dan kadang-kadang cenderung ngotot dan memaksakan kehendaknya agar permohonannya diproses padahal dia belum melengkapi data/berkasnya. Hal ini malah membuat pelayanan yang diberikan terganggu, karena petugas harus menerangkan dahulu pentingnya kelengkapan data administrasi tersebut, sesudah itulah baru bisa dipahami oleh masyarakat tersebut tanpa kelengkapan administrasi maka permohonan masyarakat tersebut tidak dapat diproses.

2. Kurangnya Sosialisasi kepada Masyarakat

Sosialisasi sangatlah penting untuk memberi informasi kepada masyarakat tentang bagaimana tata cara pengurusan suatu surat/dokumen di suatu instansi dalam hal ini di Kantor Desa Kecamatan Wonomerto. Namun tidak adanya anggaran untuk sosialisasi berbagai pelayan publik kepada masyarakat menjadi hambatan tersendiri dalam memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat. Dengan demikian, hal ini menyebabkan masyarakat kurang mengetahui informasi tentang pelayanan yang diberikan. Sehingga pelayanan publik khususnya pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) ini tidak maksimal terhadap masyarakat.

SIMPULAN

Hasi penelitian ini dapat diambil kesimpulan yaitu pelayanan publik dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) di Kantor Desa Sepuh Gembol Kecamatan Wonomerto dapat dikatakan sudah terwujud dengan baik. Hal ini dapat dilihat dengan indikator-indikator yang ada dalam pelayanan publik yaitu, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana/prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan dimana semua indikator-indikator tersebut berada dalam kategori baik. Indikator prosedur pelayanan, dinilai sudah baik karena mudah dipahami masyarakat, walaupun masih belum ada papan alur/prosedur pelayanan publik tersebut. Indikator persyaratan pelayanan, dikatakan baik karena mudah dipenuhi dan tidak berbelit-belit. Kemudian indikator waktu pelayanan, dinilai masyarakat sudah baik karena waktu penyelesaiannya selalu tepat waktu dan tidak molor. Kemudian indikator biaya pelayanan dikatakan baik karena tidak ada penyimpangan dan pungutan-pungutan liar. Indikator produk pelayanan dikatakan baik karena masyarakat sudah mengetahui dengan jelas produk yang akan mereka terima dan fungsinya untuk apa. Kemudian indikator sarana dan prasarana pelayanan dikatakan sudah baik karena lengkapnya sarana/prasarana pendukung dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, terakhir adalah indikator kompetensi petugas pemberi pelayanan dikatakan baik/kompeten karena petugas sudah mengetahui tugas dan prosedur pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Kinerja pegawai dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) sejauh ini sudah

terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari indikator-indikator yang ada antara lain : kualitas kinerja, kuantitas kinerja, kehandalan pegawai dan sikap kerja pegawai. Indikator kualitas kinerja sudah dikatakan berkualitas atau baik karena sudah diukur dengan parameter-parameter antara lain, kesesuaian layanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan dengan aturan atau pedoman yang berlaku, konsistensi pemberi pelayanan dan optimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Indikator Kuantitas Kinerja sudah baik dimana diukur dengan parameter-parameter antara lain : capaian dan jumlah yang dapat dicapai oleh pegawai ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas yang diberikan, penyelesaian urusan yang cepat dan tidak berbelit-belit. Kemudian indikator kehandalan pegawai sudah cukup baik/cukup handal. Dimana indikator tersebut diukur dengan parameter antara lain : efektifitas pegawai terhadap berbagai permintaan yang datang dari masyarakat, kemampuan pegawai dalam menggunakan mesin/peralatan kantor. Meskipun masih ada sedikit permasalahan dalam parameter kemampuan pegawai dalam menggunakan mesin/peralatan kantor masih harus ditingkatkan kemampuannya demi terselenggaranya pemberian pelayanan yang maksimal/terbaik kepada masyarakat terakhir adalah indikator sikap kerja pegawai, indikator ini sudah dikatakan baik karena tidak ada hambatan berarti dalam hal sikap kerja ini. Indikator tersebut diukur dengan parameter-parameter antara lain : ketelitian pegawai dalam menyelesaikan tugasnya, kepatuhan pegawai memakai seragam ada saat bekerja dan kesopanan/keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hambatan-hambatan yang ditemui mengenai kinerja pelayanan publik dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) ini. Hal ini menjadi suatu kendala yang bisa menghambat kelancaran dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hambatan lain adalah kurangnya sosialisasi langsung kepada masyarakat mengenai tata cara pelayanan-pelayanan yang ada di Kantor Desa khususnya dalam hal pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), ini dikarenakan tidak cukupnya anggaran untuk melakukan sosialisasi tersebut mengakibatkan masyarakat kurang mendapat informasi mengenai berbagai pelayanan yang ada di Kantor Desa Kecamatan Wonomerto.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmani, J.M. 2012. *Tips Efektif Supervisi Pendidikan Sekolah*. Jogjakarta: Diva Press.
- Anggareni, N. 2011. *Pengaruh Kemampuan dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai pada Sekolah Tinggi Seni Indonesia (STSI) Bandung*. *Jurnal Penelitian Pendidikan*. Vol 12. No. 2
Halaman 54-74
- Arifin. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Kuantitatif, dan R.D.* Bandung: Alfabeta