

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH PADA KECAMATAN PESANGGRAHAN KOTA JAKARTA SELATAN

Jumadi

ABSTRACT

This study aims to analyze community satisfaction with public services provided by the local government at the Pesanggrahan District Office, South Jakarta, DKI Jakarta. High-quality public services are an important indicator of successful local governance in achieving good governance and improving public welfare. This research employed a qualitative approach using a naturalistic paradigm. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation involving district officials and service users. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that community satisfaction with public services at the Pesanggrahan District Office is generally categorized as satisfactory. This assessment is based on five dimensions of service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. However, several obstacles remain, including long service queues and incomplete administrative requirements from service users. The study recommends improving queue management, optimizing information technology utilization, and strengthening the capacity of government personnel to enhance public service quality sustainably.

Keywords: Community Satisfaction, Public Service, Local Government

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Daerah pada Kecamatan Pesanggrahan Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam rangka mewujudkan good governance dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma alamiah. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap aparatur kecamatan serta masyarakat pengguna layanan. Analisis data dilakukan dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kecamatan Pesanggrahan secara umum sudah berada pada kategori puas. Hal ini ditinjau dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti langsung (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, antara lain tingginya jumlah antrean pelayanan serta ketidaklengkapan berkas persyaratan dari masyarakat. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan manajemen antrean, pemanfaatan teknologi informasi, serta penguatan kapasitas sumber daya aparatur guna meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Kata kunci: Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah

PENDAHULUAN

Peran pemerintah daerah memiliki posisi yang sangat strategis dalam kehidupan masyarakat karena menjadi pusat penyelenggaraan pelayanan publik bagi berbagai kebutuhan warga. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah secara langsung memengaruhi kualitas hidup masyarakat

serta mencerminkan tingkat kemajuan dan peradaban suatu daerah. Seiring dengan perkembangan masyarakat yang semakin dinamis, tuntutan terhadap pelayanan publik yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel juga semakin meningkat. Kondisi ini menyebabkan kompleksitas pelayanan publik yang

harus disediakan oleh pemerintah daerah semakin tinggi.

Meningkatnya kompleksitas pelayanan publik tersebut menuntut peningkatan kinerja dan akuntabilitas pemerintah daerah. Hal ini sejalan dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang menegaskan pentingnya efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Undang-undang ini memberikan kewenangan yang luas kepada daerah untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam kerangka otonomi daerah, dengan tujuan mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan, pemberdayaan masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah, dengan tetap memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, dan keadilan.

Dalam pelaksanaan otonomi daerah, pemerintah daerah dituntut untuk menyelenggarakan pemerintahan secara efisien dan efektif serta mendorong peran serta masyarakat dalam pembangunan. Program kerja pemerintah daerah disusun dalam dokumen perencanaan pembangunan, yaitu Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD), Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD), dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional. Dalam dokumen tersebut, pemerintah daerah wajib memuat rumusan pelayanan dasar yang meliputi bidang pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan dan kawasan permukiman, ketenteraman dan ketertiban umum, serta bidang sosial.

Tingginya tuntutan terhadap kinerja pemerintah daerah menjadikan evaluasi kinerja pelayanan publik sebagai suatu kebutuhan yang tidak dapat dihindari. Evaluasi kinerja bertujuan untuk menilai efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan, meningkatkan akuntabilitas, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Salah satu instrumen yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik dari perspektif masyarakat adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, IKM merupakan data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh melalui pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima.

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat memberikan manfaat penting, antara lain untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan unsur pelayanan, menilai kinerja unit pelayanan publik secara periodik, serta menjadi dasar dalam perumusan kebijakan perbaikan pelayanan. Selain itu, IKM juga mendorong terciptanya persaingan positif antarunit pelayanan dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan uraian tersebut, Pemerintah Daerah pada Kecamatan Pesanggrahan Kota Jakarta Selatan sebagai salah satu unit pelayanan publik yang berinteraksi langsung dengan masyarakat perlu dievaluasi kinerjanya, khususnya dalam aspek pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada analisis kepuasan masyarakat atas pelayanan publik

Pemerintah Daerah pada Kecamatan Pesanggrahan Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta, guna memperoleh gambaran empiris mengenai kualitas pelayanan yang diberikan serta sebagai dasar perumusan rekomendasi perbaikan pelayanan di masa mendatang.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kebutuhan mendasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan. Sinambela (2011) mendefinisikan pelayanan sebagai setiap kegiatan yang memberikan kepuasan kepada masyarakat meskipun tidak selalu menghasilkan produk fisik. Dengan demikian, pelayanan publik dapat dipahami sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 adalah seluruh kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima sebagai bentuk tanggung jawab aparatur negara kepada masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Oleh karena itu, pelayanan publik mencakup berbagai sektor strategis yang berhubungan langsung dengan kepentingan masyarakat.

2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2004 mengelompokkan pelayanan publik ke dalam tiga jenis, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Pelayanan administratif menghasilkan produk berupa dokumen seperti perizinan dan rekomendasi. Pelayanan barang menghasilkan produk fisik seperti air bersih dan listrik, sedangkan pelayanan jasa menghasilkan manfaat yang langsung dirasakan masyarakat seperti pelayanan perbankan dan pemadam kebakaran.

Pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Kecamatan Pesanggrahan Kota Jakarta Selatan termasuk ke dalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa, karena berkaitan dengan pelayanan dokumen dan jasa pemerintahan kepada masyarakat.

3. Kualitas Pelayanan dan Dimensinya

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Goetsch dan Davis menyatakan bahwa kualitas adalah kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengemukakan lima dimensi utama kualitas pelayanan yang dikenal dengan model SERVQUAL, yaitu bukti langsung (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai indikator dalam menilai kualitas pelayanan publik dan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat.

Dalam konteks pelayanan publik di tingkat kecamatan, kualitas pelayanan yang baik pada kelima dimensi tersebut akan berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Kasmir (2005) menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam pelayanan karena aparatur merupakan pihak yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Selain itu, Barata (2003) membagi faktor kualitas pelayanan menjadi faktor internal seperti manajemen organisasi, fasilitas, dan iklim kerja, serta faktor eksternal seperti pola layanan dan mekanisme penyampaian jasa.

Gaspersz (2011) menambahkan bahwa persepsi dan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan juga dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, informasi dari pihak lain, serta komunikasi dan sosialisasi yang dilakukan oleh instansi pelayanan.

5. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan instrumen yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, IKM adalah data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima.

IKM bertujuan untuk mengetahui kinerja unit pelayanan secara periodik, sebagai dasar penyusunan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan, serta

sebagai sarana akuntabilitas publik. Pengukuran IKM juga mendorong partisipasi masyarakat dan persaingan positif antarunit pelayanan publik.

Penilaian IKM didasarkan pada 14 unsur pelayanan, antara lain prosedur pelayanan, persyaratan, kejelasan dan kedisiplinan petugas, kecepatan pelayanan, kewajaran biaya, kenyamanan, dan keamanan pelayanan.

6. Pemerintahan Daerah dan Evaluasi Kinerja Pelayanan

Pemerintahan daerah merupakan penyelenggara urusan pemerintahan berdasarkan asas otonomi daerah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah. Tujuan utama penyelenggaraan pemerintahan daerah adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan publik.

Evaluasi kinerja pemerintah daerah menjadi penting untuk menilai efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan. Stufflebeam dan Shinkfield menyatakan bahwa evaluasi merupakan proses sistematis untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan kebermanfaatan suatu program. Evaluasi kinerja pelayanan publik berfungsi sebagai dasar pengambilan keputusan dan perbaikan kebijakan pelayanan.

7. Kerangka Pemikiran Penelitian

Penelitian ini didasarkan pada asumsi bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan yang diukur melalui dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy diduga memiliki hubungan langsung dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pesanggrahan Kota Jakarta Selatan. Oleh karena itu, analisis

kepuasan masyarakat dilakukan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai kualitas pelayanan publik sebagai dasar perumusan rekomendasi perbaikan pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil Kecamatan Pesanggrahan, Kota Jakarta Selatan

Kecamatan Pesanggrahan merupakan salah satu kecamatan di wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan yang terbentuk melalui proses pemekaran wilayah Kecamatan Kebayoran Lama. Secara geografis, Kecamatan Pesanggrahan berada di bagian barat Jakarta Selatan dan mencakup sebagian kawasan Bintaro Jaya. Nama Pesanggrahan berasal dari Sungai Pesanggrahan yang melintasi wilayah kecamatan ini.

Pembentukan Kecamatan Pesanggrahan tidak terlepas dari kebijakan perubahan batas wilayah Provinsi DKI Jakarta sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 1974 tentang perubahan batas wilayah Provinsi DKI Jakarta. Wilayah yang kini menjadi Kecamatan Pesanggrahan sebelumnya merupakan bagian dari Kabupaten Tangerang. Selanjutnya, melalui Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1990, Pemerintah Republik Indonesia secara resmi menetapkan pembentukan Kecamatan Pesanggrahan sebagai kecamatan baru di wilayah DKI Jakarta.

Saat ini Kecamatan Pesanggrahan terdiri dari lima kelurahan, yaitu Kelurahan Petukangan Utara, Kelurahan Petukangan Selatan, Kelurahan Ulujami, Kelurahan Pesanggrahan, dan Kelurahan Bintaro. Pusat pemerintahan Kecamatan Pesanggrahan ditetapkan berada di Kelurahan Pesanggrahan. Sebagai perangkat daerah, Kecamatan Pesanggrahan memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan

administratif dan pelayanan publik kepada masyarakat di wilayahnya.

B. Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Pesanggrahan Kota Jakarta Selatan. Analisis dilakukan dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman, yaitu bukti langsung (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).

1. Bukti Langsung (Tangible)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi bukti langsung memperoleh penilaian yang baik dari masyarakat. Fasilitas fisik, perlengkapan pelayanan, kebersihan lingkungan kantor, serta sarana informasi dan komunikasi dinilai telah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Kondisi ruang pelayanan yang bersih dan nyaman, ketersediaan papan informasi, serta sikap pegawai yang rapi dan komunikatif memberikan kesan positif bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

2. Keandalan (Reliability)

Pada dimensi keandalan, masyarakat menilai bahwa pegawai Kantor Kecamatan Pesanggrahan memiliki kemampuan dan keterampilan yang memadai dalam memberikan pelayanan. Pelayanan dinilai konsisten, sesuai dengan prosedur yang berlaku, dan dapat diandalkan. Pengalaman serta pembekalan pegawai melalui bimbingan teknis turut mendukung terciptanya pelayanan yang akurat dan sesuai dengan standar operasional prosedur.

3. Daya Tanggap (Responsiveness)

Dimensi daya tanggap menunjukkan hasil yang positif. Masyarakat menilai bahwa pegawai Kecamatan Pesanggrahan tanggap dalam melayani kebutuhan masyarakat, baik dari segi kecepatan pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian, maupun kejelasan informasi yang diberikan. Sistem antrean yang diterapkan membantu menciptakan keteraturan pelayanan dan memberikan kepastian waktu bagi masyarakat.

4. Jaminan (Assurance)

Hasil penelitian pada dimensi jaminan menunjukkan bahwa masyarakat merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Pesanggrahan. Sikap sopan, ramah, serta profesionalisme pegawai mampu menumbuhkan rasa percaya masyarakat. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan dan waktu yang dijanjikan memperkuat persepsi positif masyarakat terhadap kredibilitas instansi.

5. Empati (Empathy)

Pada dimensi empati, masyarakat menilai bahwa pegawai Kecamatan Pesanggrahan menunjukkan kepedulian yang baik terhadap kebutuhan masyarakat. Pegawai bersedia memberikan penjelasan terkait prosedur dan persyaratan pelayanan secara jelas serta membantu masyarakat yang mengalami kesulitan. Upaya pegawai dalam mengedukasi masyarakat agar tidak menggunakan jasa perantara (calo) juga mencerminkan komitmen pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Selain tingkat kepuasan, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala dalam pelayanan publik, yaitu tingginya jumlah antrean dan masih adanya masyarakat yang datang dengan berkas persyaratan yang tidak lengkap. Kondisi tersebut berdampak pada lamanya proses

pelayanan dan berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat.

C. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Pesanggrahan Kota Jakarta Selatan. Temuan ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna layanan.

Dimensi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati telah dijalankan dengan baik oleh Kantor Kecamatan Pesanggrahan. Hal ini mencerminkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik telah mengacu pada prinsip-prinsip administrasi publik yang menekankan efektivitas, efisiensi, dan orientasi pada kepuasan masyarakat.

Namun demikian, kendala berupa tingginya antrean dan ketidaklengkapan berkas masyarakat menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek manajemen pelayanan, khususnya dalam hal sosialisasi persyaratan pelayanan dan pemanfaatan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi. Dengan perbaikan tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pesanggrahan dapat terus ditingkatkan dan memberikan dampak positif bagi kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pesanggrahan Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta, dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut.

Pertama, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pesanggrahan secara umum berada pada kategori baik dan memuaskan. Hal ini tercermin dari penilaian masyarakat terhadap lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti langsung (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Fasilitas fisik, perlengkapan pelayanan, dan sarana komunikasi dinilai memadai dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat. Selain itu, pegawai dinilai memiliki kemampuan, keterampilan, serta pengalaman yang baik dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku, bersikap sopan dan profesional, serta mampu menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan masyarakat. Sikap empati pegawai juga terlihat dari kesediaan memberikan penjelasan mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan serta mengarahkan masyarakat untuk tidak menggunakan jasa perantara (calo).

Kedua, meskipun tingkat kepuasan masyarakat tergolong baik, masih terdapat beberapa kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pesanggrahan. Kendala utama yang sering dihadapi adalah tingginya jumlah antrean pelayanan, yang berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat. Selain itu, ketidaklengkapan berkas persyaratan dari masyarakat juga menjadi faktor penghambat dalam proses pelayanan, sehingga pelayanan tidak selalu dapat diselesaikan dalam satu kali kunjungan. Temuan ini menunjukkan perlunya upaya perbaikan berkelanjutan, khususnya dalam pengelolaan antrean dan peningkatan sosialisasi persyaratan pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M. Sayuthi. (2002). Metodologi penelitian: pendekatan teori dan praktek. Bandung: Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata, Atep Adya. (2003). Dasar-dasar pelayanan prima. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Echol, John M. dan Hasan Shadily. (2009). Kamus umum bahasa inggris Indonesia. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Fitzpatrick, Jody L., James R. Sanders, dan Blaine R. Worthen. (2004). Program evaluation: alternative approaches and practical guidelines. Boston: Pearson Education.
- Mulyana, Deddy. (2005). Metodologi penelitian kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Narbuko, Cholid, dan Achmadi, Abu. (2013). Metodologi penelitian. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nasution, M.N. (2001). Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Neuman, W. Lawrence. (2006). Social research methode: qualitative and quantitative approach Sixth Edition. Needham Heights. MA: Allyn & Bacon.
- Owen, John M. (2007). Program evaluation: forms and approaches. New York: The Guilford Press.
- Pasolong, Harbani. (2010). Kepemimpinan birokrasi. Bandung: CV Alfabeta
- Presetyo, Bambang, dan Jannah Lina Miftahul. (2013). Metode penelitian kuantitatif: teori dan aplikasi. Jakarta: Rajawali Pers.