

## **IMPLEMENTASI PROGRAM TELECENTER DISHUBKOMINFO DALAM PEMBINAAN INTERNET PELAKU UKM BATIK DI PAMEKASAN**

**Abubakar Basyarahil**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Madura  
[abubakar.basyarahil@unira.ac.id](mailto:abubakar.basyarahil@unira.ac.id)

**M. Bustanol Husein**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Madura  
[bustanolhusein@gmail.com](mailto:bustanolhusein@gmail.com)

### ***Abstrat***

*This research based on Dishubkominfo Telecenter's program that guidance small medium enterprises (UKM) of Batik in Pamekasan who has implemented since 2008. Then, this research is to identified implementation of telecenter's program use theory of George Edward. This theory is about some factors which influence success or bad implementation, in which this research use descriptive qualitative method. Location of the research conducted at the Telecenter Managemen. From the findings, in this research concluded that Dishubkominfo Telecenters program that guidance small medium enterprises (UKM) Batik in Pamekasan has not been implemented. The main problems of implementation process is implementator integrity. The implementator of program did not take full responsibility of this job. All of interviewess from UKM Batik gave testimony that there is no meeting or communication between Telecenter and UKM Batik. Second, bureaucracy structure. The evaluation and monitoring from Dishubkminfo to Telecenter's management did not well. Telecenter management just only sent his report without check and recheck at the real condition.*

Keyword : Telecenter/s program implementation, guidance, UKM Batik

### **Abstrak**

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya program Telecenter Dishubkominfo dalam Pembinaan Internet Pelaku Usaha UKM Batik di Pamekasan yang telah dilaksanakan sejak tahun 2009. Tujuan penelitian ini yakni mengidentifikasi implementasi program Telecenter dalam pembinaan internet pelaku UKM Batik di Pamekasan. Teori yang digunakan adalah teori implementasi George Edward tentang empat faktor yang menentukan keberhasilan implementasi program, yaitu komunikasi, sumbe daya, struktur birokrasi, dan kecenderungan tingkah laku. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan penekatan deskriptif. Teknik penentuan informan secara purposif pada manajemen Telecenter. Hasil dari penelitian adalah berdasarkan hasil wawancara dengan UKM Batik yang masuk dalam daftar UKM yang dibina Telecenter, komunikasi antara Dishubkominfo dan Telecenter pada UKM Batik tidak pernah terjalin dan kegiatan pembinaan tidak pernah terlaksana. Dalam struktur birokrasi, mengenai evaluasi dan monitoring pihak Dishubkominfo pada Telecenter tidak berjalan karena hanya mengandalkan laporan dari Telecenter. Sumber pendanaan, sarana, dan prasarana Telecenter sudah mencukupi karena Dishubkominfo mendukung dengan maksimal.

Kata Kunci : Implementasi Program Telecenter, Pembinaan UKM Batik

## PENDAHULUAN

Pamekasan salah satu kabupaten di Jawa Timur dengan tingkat perekonomian yang rendah, bisa menjadi sasaran empuk bagi negara tetangga dalam penyelenggaraan MEA dikarenakan kualitas dari pelaku usaha kecil menengah masih terbatas dan manual. Pamekasan merupakan salah satu kota dengan indeks pertumbuhan ekonomi terendah di regional Jawa Timur menduduki peringkat 31 dari 36 di seluruh kabupaten Jawa Timur dengan angka pertumbuhan 7,02%. Angka pertumbuhan ekonomi kota/kabupaten salah satunya juga ditentukan oleh sektor riil dan daya beli masyarakat. Pada aktivitas sektor riil di Pamekasan yang sebagian besar diwakilkan oleh kegiatan usaha kecil menengah telah mencapai sekitar lebih 1000 pelaku usaha UKM. Sumbangan dari sektor perdagangan pada tahun 2012 yang mayoritas bukan berasal dari kegiatan usaha kecil menengah mencapai 18% dari total PDRB Pamekasan dengan total PDRB mencapai enam triliun lebih. Rendahnya angka perdagangan sektor riil dikarenakan kreatifitas dan kualitas publikasi/promosi yang sudah ketinggalan zaman.

Kunci dari dua poin sebelumnya adalah kualitas SDM dan peluang akses teknologi informasi. Dua hal faktor tersebut harus berjalan beriringan. Faktor akses teknologi informasi menjadi kebutuhan utama yang harus disediakan oleh pemerintah untuk merangsang pedagang agar bisa meng-*upgrade* usaha kecilnya menjadi usaha yang lebih besar. Jika menengok kota Bandung yang menjadi pusat inovasi dan kreatifitas kegiatan UKM, maka dapat ditelusuri bergairahnya industri kecil-menengah dikarenakan SDM Kota Bandung yang *melek* teknologi. Selain itu, pemerintahan Ridwan Kamil juga memprioritaskan akses layanan informasi di mana setiap RW diberi layanan wifi gratis. Ketika SDM mumpuni diikuti dengan kesempatan mendapatkan akses yang luas maka efeknya adalah menggeliatnya kegiatan perdagangan masyarakat.

Masa depan perdagangan bergantung pada integrasi terhadap teknologi informasi yang dikembangkan dalam kerangka efisiensi dan efektifitas. Teknologi informasi yang berkembang sangat cepat seharusnya menjadi momen tepat pada saat ini bagi pelaku usaha di Indonesia untuk segera menancapkan gas dan bersaing dengan dunia usaha di negara lain yang sudah maju. Kehadiran bermacam-macam fitur aplikasi dan jenis *smartphone* yang sangat canggih memberikan efek pembeludakan aktivitas masyarakat Indonesia. Pertumbuhan

pengguna *smartphone* yang pesat sebenarnya merupakan objek pasar yang menggiurkan. Kegiatan promosi dan iklan menjadi aktivitas penting dalam membidik para pelanggan yang sering berselancar di dunia maya. Maka, menaikkan omzet melalui dunia maya merupakan sesuatu yang sulit.

Kelebihan dari dunia digital hari ini adalah membuat penggunaanya lebih efisien dan *up to date*. Efisien yang dimaksud adalah berkurangnya biaya operasional yang biasanya habis hanya untuk mencetak. Digital mampu mengubah segalanya—terutama yang bersifat *paperless*. Penurunan penggunaan *paperless* mampu memberi efek penghargaan dan pemeliharaan pada lingkungan hidup. Selain itu keberadaan digital juga mempermudah segala proses transaksi dengan cepat dan hanya sekali klik. *Up to date* yang dimaksud adalah semua aktivitas yang cepat berubah sesuai keinginan para pengusaha *start-up* sehingga setiap hari bahkan setiap detiknya ada isu, tren, dan fitur yang berganti. Pergantian yang demikian cepat memberi akibat kecanduan pada pengguna *gadget*. Kehadiran inovasi yang tiap hari berubah menjadikan kata ‘membosankan’ pada dunia maya dipastikan sulit terjadi. Namun sebaliknya, orang-orang akan terbiasa dan memberi efek ketergantungan pada dunia maya.

Melihat gejala perubahan zaman yang begitu cepat dan canggih, Kabupaten Pamekasan melalui dinas Dishubkominfo ikut berperan membantu para pelaku UKM Batik dengan mengembangkan program Telecenter yang berkonsentrasi pada pengembangan layanan informasi digital. Salah satu program andalannya adalah pelatihan *Go Online* UKM Batik se-Pamekasan yang dimulai sejak tahun 2011. Sebelumnya, pada tahun 2007 telah diselenggarakan pelatihan serupa tetapi khusus nelayan. Sasaran program Telecenter fokus pada pelaku usaha kecil menengah, sekolah, dan masyarakat. Kehadiran Telecenter mampu memberi harapan pada pelaku UKM untuk bisa lebih kreatif dalam melakukan aktivitas perdagangan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Oleh karena itu, dengan melihat program Telecenter yang berjalan selama lima tahun lebih, maka peneliti ingin menelusuri implementasi program Telecenter terhadap pembinaan internet oleh pelaku usaha UKM batik di Pamekasan.

Sejak tahun 2011 setelah program Telecenter diluncurkan, masih belum diketahui sejauh mana program ini bisa dinikmati oleh pelaku UKM di Pamekasan. Program Telecenter ini sebenarnya relevan dengan kebutuhan zaman

dan tentunya dalam menaikkan omzet perdagangan. Melihat karakteristik pelaku UKM yang sebagian besar bukan berasal dari kalangan yang terbiasa dengan dunia teknologi, maka tentunya program Telecenter menarik untuk ditelusuri terutama yang terkait dengan implementasi program Telecenter terhadap pembinaan internet oleh pelaku UKM Batik di Pamekasan.

### **Teori Implementasi Kebijakan**

Implementasi merupakan salah satu tahap dalam proses kebijakan publik. Biasanya implementasi dilaksanakan setelah sebuah kebijakan dirumuskan dengan tujuan yang jelas. Implementasi adalah suatu rangkaian aktifitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana yang diharapkan (Afan Gaffar, 2009:295). Rangkaian kegiatan tersebut mencakup persiapan seperangkat peraturan lanjutan yang merupakan interpretasi dari kebijakan tersebut. Misalnya, dari sebuah undang-undang muncul sejumlah Peraturan Pemerintah, Keputusan Presiden, maupun Peraturan Daerah, menyiapkan sumber daya guna menggerakkan implementasi termasuk di dalamnya sarana dan prasarana, sumber daya keuangan, dan tentu saja siapa yang bertanggung jawab melaksanakan kebijakan tersebut, dan bagaimana mengantarkan kebijakan secara konkrit ke masyarakat.

Menurut Teori Implementasi Kebijakan George Edward III yang dikutip oleh Budi Winarno, faktor-faktor yang mendukung implementasi kebijakan, yaitu: Pertama, yaitu komunikasi. Ada tiga hal penting yang dibahas dalam proses komunikasi kebijakan, yakni transmisi, konsistensi, dan kejelasan (*clarity*). Faktor pertama yang mendukung implementasi kebijakan adalah transmisi. Seorang pejabat yang mengimplementasikan keputusan harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan suatu perintah untuk pelaksanaannya telah dikeluarkan. Faktor kedua yang mendukung implementasi kebijakan adalah kejelasan, yaitu bahwa petunjuk-petunjuk pelaksanaan kebijakan tidak hanya harus diterima oleh para pelaksana kebijakan, tetapi komunikasi tersebut harus jelas. Faktor ketiga, yaitu jika implementasi kebijakan ingin berlangsung efektif, maka perintah-perintah pelaksanaan harus konsisten dan jelas.

#### 1) Sumber-sumber

Sumber-sumber penting yang mendukung implementasi kebijakan meliputi: staf yang memadai serta keahlian-keahlian yang

baik untuk melaksanakan tugas-tugas mereka, wewenang, dan fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang pelaksanaan pelayanan publik.

#### 2) Kecenderungan-kecenderungan atau tingkahlaku-tingkahlaku

Kecenderungan dari para pelaksana mempunyai konsekuensi-konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif. Jika para pelaksana bersikap baik terhadap suatu kebijakan tertentu yang dalam hal ini berarti adanya dukungan, kemungkinan besar mereka melaksanakan kebijakan sebagaimana yang diinginkan oleh para pembuat keputusan awal.

#### 3) Struktur birokrasi

Birokrasi merupakan salah satu badan yang paling sering bahkan secara keseluruhan menjadi pelaksana kebijakan, baik itu struktur pemerintah dan juga organisasi-organisasi swasta (Budi Winarno, 2002:126-151).

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan pendekatan kualitatif. Artinya, data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya.

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yaitu berusaha menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai objek penelitian. Diharapkan dengan pendekatan ini, peneliti bisa mendapatkan gambaran jelas tentang efektivitas program Telecenter dalam UKM di Pamekasan yang berlokasi di Kabupaten Pamekasan. Waktu Penelitian yaitu pada bulan Februari hingga Maret 2016.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Peneliti menggunakan konsep George Edward perihal empat faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu program. Di bawah ini penyajian data hasil wawancara dengan pihak Dishubkominfo, Telecenter, dan UKM Batik di Pamekasan dengan mengklasifikasikannya sesuai dengan empat faktor yang mendukung implementasi, yaitu faktor komunikasi, sumber, birokrasi, dan disposisi/tingkah laku.

Analisa untuk mengetahui apa saja penghambat program Telecenter, maka peneliti menggunakan konsep George Edward untuk membedah faktor yang menentukan berjalan atau tidaknya implementasi dari sebuah program, yaitu komunikasi, disposisi, birokrasi, dan sumber-sumber, yang akan dianalisis di bawah ini

### **Komunikasi**

Ada tiga hal penting yang dibahas dalam proses komunikasi kebijakan, yaitu transmisi, konsistensi, dan kejelasan (*clarity*). Faktor utama yang mendukung implementasi kebijakan adalah transmisi. Seorang pejabat yang mengimplementasikan keputusan harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat. Pada program Telecenter pembinaan batik, diketahui bahwa seluruh personal Telecenter telah memahami semua keputusan program melalui intensitas komunikasi yang tinggi dengan pihak Dishubkominfo karena memang, jarak lokasi mereka sangat dekat. Hampir setiap bulan terjadi komunikasi satu sama lain dalam bentuk evaluasi sehingga kegiatan komunikasi bisa dikatakan telah berjalan baik dan lancar. Namun, mekanisme evaluasi dan kontrol masih belum maksimal karena seringnya pergantian tim pengelola.

Komunikasi antara pengelola dan Telecenter—berdasarkan wawancara dengan Telecenter—memiliki kendala karena faktor usia yang memberikan kesulitan ketika proses pembinaan internet berlangsung. Selain itu, faktor jarak yang jauh antara pihak Telecenter dan pelaku usaha UKM memberikan kendala yang cukup besar terkait komunikasi. Jika menggunakan referensi data wawancara dari pihak UKM batik, maka berbeda versi dari pihak Telecenter. Sebelumnya tidak pernah ada komunikasi antara pihak Telecenter dan UKM batik. Pihak UKM batik merasa tidak pernah bertemu apalagi dibina dengan pihak Telecenter. Hal demikian yang menjadi poin krusial dalam penelitian ini.

Mendengar program *go online* atau pembuatan toko *online*, semua pemilik UKM merasa asing dan tidak pernah mendengar maupun merasakan program tersebut. Bahkan, mereka sama sekali tidak pernah mendengar jika ada program Telecenter. Pertanyaan mengenai pembinaan *go online* hampir dipastikan semua menjawab dengan tidak tahu. Pihak UKM batik hanya pernah mendapat pembinaan dari Dinas Perdagangan untuk pembuatan SIUP bukan pelatihan *go online* maupun pembuatan toko *online*. Maka hasil temuannya adalah semua UKM Batik belum pernah mendapatkan pembinaan dari Telecenter maupun DISHUBKOMINFO.

### **Sumber-sumber**

Sumber-sumber penting yang mendukung implementasi kebijakan meliputi: staf yang memadai serta keahlian-keahlian yang baik untuk melaksanakan tugas-tugas mereka, wewenang dan fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang pelaksanaan pelayanan publik.

Mengenai fasilitas dari program Telecenter, tim peneliti melihat fasilitas yang sangat memadai ketika berkunjung ke tempat manajemen Telecenter. Melihat laporan kegiatan bulanan dan anggaran keuangan maka bisa dipastikan anggaran dari program cukup banyak dan mencukupi. Bahkan dalam wawancara, disebutkan bahwa hampir sebagian besar rencana program beserta anggarannya disetujui oleh pihak Dishubkominfo.

Melihat kondisi yang demikian, maka dalam kasus program Telecenter, faktor sumber finansial cukup memadai. Persoalannya adalah sumber daya manusia yang masih kurang dan kurang berkualitas dikarenakan pergantian tim pengelola yang terlalu sering. Sejak awal berdiri, hampir setiap tahun terdapat pergantian pengelola. Efeknya, pelaksanaan program tersendat dan tidak mulus karena tim masih berproses pembelajaran dari awal.

### **Struktur birokrasi**

Birokrasi merupakan salah satu badan yang paling sering bahkan secara keseluruhan menjadi pelaksana kebijakan, baik itu struktur pemerintah dan juga organisasi-organisasi. Dalam kasus program Telecenter ini dilihat pada pembagian *job description* yang jelas antara penanggung jawab yakni Dishubkominfo dan pengelola dari program Telecenter adalah manajemen. Berdasarkan keterangan ibu Frita dari Dishubkominfo dijelaskan bahwa perihal pembagian tugas dan wewenang sudah jelas sejak Telecenter terbentuk. Dalam wawancara dengan Bapak Rosi selaku manajer Telecenter, Pihak Telecenter juga tidak pernah mengalami kebingungan atau tidak paham akan tugas dan fungsinya. Akan tetapi di lapangan, menurut bapak Rosi, Dishubkominfo tidak pernah memonitoring langsung ke Telecenter untuk meninjau, mengawasi dan mengamati perkembangan program Telecenter. Dalam kaitannya pembagian tugas antara penanggung jawab dan pengelola maka dibutuhkan pengawasan langsung oleh penanggung jawab pada pengelola untuk menjaga agar kualitas program berjalan maksimal.

### **Kecenderungan atau tingkah laku**

Kecenderungan dari para pelaksana mempunyai konsekuensi-konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif. Jika para pelaksana bersikap baik terhadap suatu kebijakan tertentu yang dalam hal ini berarti adanya dukungan, kemungkinan besar mereka melaksanakan kebijakan sebagaimana yang diinginkan oleh para pembuat keputusan awal. Pada faktor ini, ditunjukkan pada kualitas mental pelaku atau implementor. Tingkah laku

dari implementor menjadi poin yang sangat penting.

Ketika faktor yang lain saling mencukupi, seperti pendanaan, sarana, intensitas komunikasi, dan jobdsik yang jelas maka faktor berikutnya adalah kualitas personal implementor. Apabila Implementor tidak memiliki sikap amanah dan professional, maka seluruh modal, rencana dan persiapan akan terbuang sia-sia.

Dalam wawancara dengan Dishubkominfo dan Telecenter maka sepertinya program pembinaan UKM Batik sudah berjalan dan cukup lancar. Akan tetapi ada perbedaan yang cukup fatal jika melihat referensi data dari pelaku UKM Batik. Salah satu petikan wawancara "...belum pernah mas didatangi. Saya tidak kenal dengan Tele Center..." ungkap salah satu pemilik UKM batik. Kemudian, salah satu petikan wawancaranya:

"...dari mana program itu mas? Saya kok baru mendengar. Siapa yang ngerjakan? Harusnya kita tahu. Kan kita yang dibina, masak gak pernah dengar. Saya benar tidak tahu. Korang oneng mas..."

Pernyataan salah satu pemilik UKM batik tersebut serupa dengan pernyataan empat pemilik UKM lainnya yang menegaskan bahwa mereka tidak pernah didatangi dan tidak mengenali Tele Center. Kemudian ketika tim peneliti menanyakan perihal detail tentang program Telecenter maka jawabam dari pihak UKM batik tidak tahu dan tidak paham.

Maka hasil temuannya adala segmua UKM Batik belum pernah mendapatkan pembinaan dari Telecenter maupun Dishubkominfo. Mendengar program *go online* atu pembuatan toko *online*, semua pemilik UKM merasa asing dan tidak pernah mendengar maupun merasakan program tersebut. Bahkan, bentuk program Telecenter mereka tidak pernah mengenali maupun mendengar.

Selanjutnya tim peneliti berusaha mengklarifikasi ke pihak Dishubkominfo dan pihak Telecenter maka kami dipersulit untuk pertemuannya. Bahkan ketika tim peneliti berhasil bertemu, tiba-tiba pihak Dishubkominfo mendadak sakit dan enggan bertemu dengan tim peneliti. Hal ini menunjukkan bahwa ada yang ganjil dalam pengelolaan program Tele Center. Perbedaan informasi narasumber antara data lapangan dan informasi pelaksana menunjukkan ketidakberesan amanah dan tanggung jawab dari pelaksana yang memperlihatkan kualitas profesionalitas birokrasi Indonesia hari ini. Maka peneliti mengambil faktor tingkah laku

sebagai faktor yang menghambat implementasi program Tele Center.

## PENUTUP

Pertama, Komunikasi antara Dishubkominfo sebagai penanggung jawab dan Telecenter sebagai pengelola sudah terjalin baik dikarenakan sudah ada rutinitas laporan dari pihak Tele center. Mengenai komunikasi antara Telecenter dan pelaku UKM batik terdapat dua versi. Versi Tele Center, mereka sudah sering bersosialisasi dan berkomunikasi dengan pelaku UKM batik. Versi UKM batik, mereka tidak pernah bertemu dan mendengar tentang Telecenter serta program pembinaan internet oleh Tele Center. Struktur Birokrasi dalam hal ini berupa mekanisme kontrol dari Dishubkominfo pada Telecenter kurang baik. Karena laporan yang setiap bulan diberikan oleh pihak Telecenter tidak direspon oleh Dishubkominfo untuk memonitoring langsung ke lapangan.

Kedua Sumber pendanaan, sarana dan prasarana Telecenter sudah cukup signifikan diberikan oleh Dishubkominfo setiap rencana penganggaran disetujui dan didukung penuh. Ketiga, Perihal sikap implementor dalam menjalankan tanggung jawab dan memikul amanah menjadi titik kelemahan. Dikarenakan semua sumber daya telah disediakan, struktur birokrasi dan pembagian tugas antara Dishubkominfo dan Telecenter yang jelas serta terakhir adalah pola komunikasi yang telah terjalin lama. Maka faktor tingkah laku menjadi poin kunci terhambatnya pelaksanaan program Telecenter yang belum dirasakan sama sekali oleh pelaku UKM batik di Pamekasan. Keempat, Program Telecenter tentang pembinaan UKM batik yang berlangsung sejak 2012 memiliki keganjilan dikarenakan antara rencana dan program yang dibuat tidak pernah terlaksana di tataran lapangan. Pihak UKM Batik tidak pernah mendapatkan pembinaan *go online* dari pihak Telecenter dan Dishubkominfo

Mengenai komunikasi dan struktur birokrasi, seharusnya Dishubkominfo memonitoring langsung dan mengevaluasi setiap perkembangan program Telecenter sehingga perjalanan program Telecenter bisa dikawal dan dijaga sesuai dengan tujuan awal program.. Dishubkominfo dan Telecenter seharusnya mampu melaksanakan program pembinaan *online* secara massif karena smber daya telah disediakan dengan maksimal termasuk pendanaan. Anggaran yang telah

tersedia semestinya terus dikawal sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan.

Pihak Dishubkominfo dan Telecenter seyogyannya menunjukkan komitmen dan integritas dalam pengelolaan program Telecenter berupa usaha terbaik untuk mensukseskan secara teknis dan keseluruhan. Apabila komitmen dan integritas tidak dimiliki oleh oknum terkait maka program Telecenter ini tidak akan menyentuh masyarakat.. Program Telecenter seharusnya dimanfaatkan dengan baik oleh pihak terkait untuk memberi pelayanan terbaik bagi masyarakat bawah (baca: pelaku UKM batik) untuk meningkatkan kualitas usaha supaya kesejahteraan pelaku UKM bisa membaik dan meningkat tajam.

#### DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, Maskur. 2005. *Lilitan Masalah Usaha Mikro kecil, Menengah (UMKM) dan Kontroversi Kebijakan*. Medan: Bitra Indonesia.

Akadun. 2009. *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung : Alfabeta

Jogiyanto. 2005. *Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi

Jones, Charles O., 1991. *Pengantar Kebijakan Publik*. Jakarta : Rajawali pers.

Prasetyo Budi Saksiono, 1984. *Dalam Menuju SDM Berdaya*. Bumi Aksara. Jakarta

Sugiyono, 2006. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung.