

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA LAYANAN
PENYELESAIAN PERSELISIHAN HUBUNGAN INDUSTRIAL DI DINAS
TENAGA KERJA KOTA BENGKULU**

Melly Dwi Karisma¹, Rosidin², Titi Darmi³.
mellydwikarismaa@gmail.com
Universitas Muhammadiyah Bengkulu^{1,2,3}

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada layanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial di Dinas Tenaga Kerja Kota Bengkulu. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah 4 orang Karyawan Bagian Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial, 2 orang masyarakat yang melakukan pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kota Bengkulu. Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber dan metode. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik pada layanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial di Dinas Tenaga Kerja Kota Bengkulu dilihat dari aspek Keandalan (*realibity*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), Berwujud (*Tangibles*). (1) Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di Bagian Layanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial di Dinas Tenaga Kerja Kota Bengkulu dalam aspek *realibity* (keandalan), handal dalam ketepatan proses pelayanan (2) pegawai yang siap membentuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan khusus, masyarakat yang minim informasi, dengan petugas yang menyampaikan informasi dengan komunikasi dengan baik dengan masyarakat. (3) Keamanan di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bengkulu sudah melakukan kualitas pelayanan yang baik, dengan cara memberikan rasa aman kepada masyarakat yang melakukan pelayanan publik, dan penyimpanan data yang terjamin aman. (4) Pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Bengkulu memberikan aspek *empathy* (empati) dengan kesan yang menyenangkan, hal ini dapat dilihat dari sikap menerangkan sejelasa- jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan SOP yang berlaku. (5) Aspek *tangibles* (berwujud) ruang pelayanan dan ruang tunggu sudah cukup memadai, dengan adanya kursi dan meja tunggu, akan tetapi ruang mediasi yang kurang luas ditambah terdapat meja didalamnya terkadang membuat ruangan menjadi sempit apabila banyak orang didalamnya.

Kata kunci: *Kualitas, Pelayanan Publik, Dinas Tenaga Kerja*

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of public services in the Industrial Relations Dispute Settlement service at the Bengkulu City Manpower Office. This research is a descriptive study using a qualitative approach. Data collection techniques were carried out by observation, interviews, and documentation techniques. The research informants in this study were 4 employees of the Industrial Relations Dispute Settlement Section, 2

people from the community who provided services at the Bengkulu City Manpower Office. The data analysis technique used is an interactive model. Checking the validity of the data is done by triangulation of sources and methods. The results of the study show that the implementation of public service quality in Industrial Relations Dispute Settlement services at the Bengkulu City Manpower Office is seen from the aspects of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles. (1) The community is satisfied with the services provided at the Industrial Relations Dispute Settlement Service Section at the Bengkulu City Manpower Office in terms of reliability, reliability in the accuracy of the service process (2) employees who are ready to help people who need special services, people who minimal information, with officers who convey information by communicating well with the community. (3) Security at the Bengkulu City Manpower Service Office has provided good service quality, by providing a sense of security to people who perform public services, and ensuring secure data storage. (4) The Bengkulu City Manpower Office provides an aspect of empathy with a pleasant impression, this can be seen from the attitude of explaining as clearly as possible regarding service procedures and applicable SOPs. (5) The tangibles aspect of the service room and waiting room is sufficient, with waiting chairs and tables, but the mediation room which is not spacious plus there is a table inside sometimes makes the room cramped when there are many people in it.

Keywords: *Quality, Public Service, Department of Manpower*

PENDAHULUAN

Setiap warga Negara memiliki hak untuk menerima pelayanan publik, pemerintah harus memberikan pelayanan yang prima. Pelayanan pemerintah harus memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, tata kelola perusahaan yang efektif, dan faktor lainnya, pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk melindungi masyarakat dan memberikan kepastian hukum (Oori, 2020).

Pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2009 adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh penyedia layanan publik untuk memenuhi kebutuhan pelanggan layanan tersebut dan melaksanakan persyaratan hukum. Penyedia layanan publik yang dipekerjakan oleh organisasi pemerintah bekerja secara langsung dengan klien. Pelayanan publik diberikan kepada individu, kelompok, lembaga, pemerintah, dan badan peradilan. Sesuai dengan Kepmen 58 Tahun 2005, terdaftar tiga instansi pemerintah dan BUMN/BUMD. Bergantung pada karakteristik dan produknya, administrasi, komoditas, dan layanan dikategorikan.

Negara yang baik yakni transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan. Pemerintah juga berharap dengan diselenggarakannya UU keterbukaan Pelayanan Publik dapat meningkatkan pengelolaan dan pelayanan publik di lingkungan Badan Publik untuk menghasilkan layanan publik yang berkualitas. Untuk membangun pemerintahan yang baik, pemerintah harus melayani semua masyarakat, termasuk yang anggotanya tidak dikenal. Masyarakat selalu mencari pelayanan pemerintah yang terbuka, transparan, efektif, dan efisien. Selain bertanggung jawab, pemerintah harus memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat.

Keberhasilan pelayanan publik diukur dari tingkat kualitas pelayanan masyarakat (Yayat, 2017).

Masyarakat umum harus memiliki akses ke institusi publik. Standar operasi diperlukan untuk pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan. Komitmen berkelanjutan untuk peningkatan kualitas layanan disarankan oleh Joseph dalam Nasution (2001). Pelayanan publik harus dilakukan secara terus-menerus, perbaikan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh setiap instansi termasuk pelayanan sosial. Pelayanan publik yang baik harus adil, tepat waktu, sesuai, tidak mahal, dan jelas bagi semua orang untuk melayani masyarakat (Ismail, 2016).

Pelayanan tentunya harus diberengi dengan kualitas dimana sebuah kualitas harus mengatur bagaimana pelayanan tersebut disampaikan kepada masyarakat, yang berfungsi sebagai penerima pelayanan. Sebuah pelayanan akan dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut dirasa maksimal oleh masyarakat sebagai penerima layanan (Patrisia *et al*, 2020). Untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik dan efisien kepada warga negara dan penduduk yang berwenang, pemerintah harus menyediakan layanan profesional yang berkualitas tinggi. Untuk melayani penduduknya dengan lebih baik, pemerintah terus melanjutkan pembangunan nasional.

Bagian proses dari pembangunan nasional terkait pelayanan adalah dibidang ketenagakerjaan, bidang tenaga kerja merupakan bagian dari sumber daya manusia yang memegang peran penting dalam mewujudkan pembangunan manusia Indonesia seutuhnya dan masyarakat Indonesia seluruhnya. Oleh karena itu, pembangunan dibidang ketenagakerjaan diarahkan untuk dapat memberikan kontribusi nyata dalam rangka peningkatan kesejahteraan tenaga kerja terkait proses pembangunan nasional dibidang ketenagakerjaan

Undang- Undang No. 13 Tahun 2003 menjelaskan bahwa dalam melaksanakan pembangunan nasional, tenaga kerja mempunyai peran dan kedudukan yang sangat penting sebagai pelaku dan tujuan pembangunan. Perlindungan terhadap tenaga kerja dimaksudkan untuk menjamin hak- hak dasar pekerja/buruh dan menjamin kesamaan serta perlakuan tanpa diskriminasi atas dasar apapun untuk mewujudkan kesejahteraan pekerja atau buruh dan keluarganya dengan tetap memperhatikan perkembangan kemajuan dunia usaha. Pelayanan publik menjadi prioritas bagi instansi pemerintah seperti Dinas Tenaga Kerja dalam Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial. Dinas Tenaga Kerja Kota Bengkulu, salah satu instansi pemerintah yang bertugas menangani masalah ketenagakerjaan, bertugas mengelola bidang ketenagakerjaan.

Undang-Undang Nomor 02 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial. Ikatan Industrial Perselisihan, yang meliputi perselisihan antara pengusaha atau antara pengusaha dan sekelompok pekerja, buruh, atau serikat pekerja atau serikat buruh tentang hak, kepentingan, pemutusan hubungan kerja, dan konflik antara serikat pekerja atau buruh dalam satu perusahaan, adalah diatur oleh undang-undang ini.

Layanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial diperlukan bagi karyawan yang mengalami masalah di tempat kerja untuk melindungi hak-haknya. Seharusnya masyarakat di Kota Bengkulu sudah mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari Dinas Ketenagakerjaan Pemkot Bengkulu melalui Dinas Tenaga Kerja Kota Bengkulu, namun masih terdapat beberapa permasalahan pada pelayanan tersebut, antara lain sebagai berikut:

1. Staf yang kurang berkualitas seringkali menyebabkan masyarakat yang menerima pelayanan pemerintah merasa tidak puas
2. Peralatan yang buruk, terutama dalam hal kualitas.
3. Fasilitas fisik yang meresahkan dan tidak memadai dibandingkan dengan pelayanan terbaik yang ditawarkan kepada masyarakat

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tesis dengan judul tersebut “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Layanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Di Dinas Tenaga Kerja Kota Bengkulu”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat kualitatif dan deskriptif Sugiyono (2010), mendefinisikan teknik penelitian kualitatif sebagai pendekatan positivis yang digunakan untuk mempelajari hal-hal yang alamiah tanpa eksperimen. Menurut Saryono (2010), penelitian kualitatif digunakan untuk mempelajari, mengidentifikasi, menggambarkan, dan menjelaskan aspek atau ciri dampak sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur, atau didefinisikan secara kuantitatif. Penelitian kualitatif adalah teknik yang digunakan untuk mempelajari fenomena atau isu sosial secara mendetail untuk mengidentifikasi, mengkarakterisasi, dan menjelaskan suatu sifat atau sifat buruk.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai instansi yang selalu memberikan penyediaan layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat, kualitas pelayanan publik di Layanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial diketahui ada 5 yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati. Dengan dimensi pelayanan tersebut, Dinas Tenaga Kerja berusaha memberikan pelayanan melalui langkah- langkah sebagai berikut:

1. Keandalan (*realibility*)

Konsistensi penyampaian layanan dari Disnaker. Harapan publik terhadap kinerja antara lain tepat waktu, memperlakukan setiap pelanggan dengan adil, akurat, simpatik, dan tidak membuat kesalahan. Kajian yang dilakukan oleh Disnaker Kota Bengkulu menunjukkan fungsinya dapat diandalkan. Disnaker menawarkan pelayanan prima kepada masyarakat, khususnya di bidang Pelayanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial. Petugas mampu memenuhi standar pelayanan. ketepatan waktu penyedia layanan. Keandalan dalam layanan masyarakat karyawan membantu mendapatkan dan memuaskan. Ketepatan dimana penyedia layanan melayani masyarakat, ketergantungan dalam penyampaian layanan, dan keramahan klien menunjukkan ketergantungan mereka. Menjaga komitmen berarti melakukannya dengan segera, akurat, dan efektif.

2. Ketanggapan (*responsiveness*)

Responsiveness adalah “kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang sesuai kepada masyarakat, dengan menyampaikan informasi yang terkristalisasi. setiap pegawai yang menyediakan pelayanan publik harus mengutamakan sudut pandang akomodasi secara mencolok guna untuk membuat masyarakat merasa diutamakan, sehingga kualifikasi ketanggapan anggota staf untuk melayani masyarakat sesuai dengan kesepadanan penyerapan, pemahaman,

ketidak taatan dengan konfigurasi yang tidak terbatas yang tidak mereka ketahui. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Dinas Tenaga Kerja Kota Bengkulu khususnya pada Layanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial, ketanggapan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat telah memberikan pelayanan yang maksimal serta telah telah berjalan sesuai dengan SOP yang berlaku dan memberikan arahan serta masukan sesuai dengan yang diharapkan Masyarakat.

3. Jaminan (*assurance*)

Dimensi *assurance* (jaminan) pada layanan Hubungan Industrial pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bengkulu sudah berjalan sesuai indikator dilihat dari bagaimana petugas menjaga dokumen pelayanan yang bersifat rahasia, petugas memberikan pelayanan yang nyaman, hanya saja kadang pegawai yang terkadang tidak sedang berada di tempatnya. Tapi diluar itu semua pegawai berusaha melakukan pelayanan yang sesuai dengan SOP yang telah di tentukan.

4. Empati (*emphaty*)

Proses pelayanan umum hendaknya dilakukan secara terbuka guna mudah diketahui oleh masyarakat baik yang diminta maupun tidak diminta. masyarakat menginginkan dilayani secara jujur. oleh karena itu petugas harus memberikan penjelasan dan dilayani sejujur-jujurnya, apa adanya, jangan menakut-nakuti, jangan meraa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan untuk mengharapakan imbalan dari masyarakat.

Hasil penelitian dengan masyarakat dapat diketahui masalah kesediaan petugas dalam melayani masyarakat sudah cukup baik. pemberian pelayanan kesediaan petugas dalam memberikan informasi merupakan hal yang perlu mendapat perhatian. Kesediaan pegawai dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan dimata masyarakat. sehingga dalam menciptakan pelayanan prima masyarakat perlu didukung dengan adanya pegawai yang berempati dalam membentu kebutuhan masyarakat yang butuh informasi.

5. Berwujud (*tangibles*)

Berwujud, yaitu kemampuan dalam mewujudkan eksistensinya kepada pihak eksternal. penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik Dinas Tenaga Kerja Kota Bengkulu dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan masyarakat. yang meliputi fasilitas fisik (fasilitas sarana dan prasarana, kebersihan ruangan dan keadaan pegawai), perlengkapan dan peralatan yang diperlukan (teknologi), serta penampilan pegawainya

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan indicator tangibles bukti langsung berupa ruangan mediasi yang kurang memadai, banyak orang yang ada diruangan saat proses mediasi berlangsung kadang membuat ruangan merasa sempit ditambah meja- meja yang memenuhi ruangan. Namun ruang tunggu masyarakat yang ingin melakukan pelayanan publik sudah memadai, dengan disediakannya kursi tunggu dan meja, dan adanya fasilitas kantor seperti computer dan printer.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik pada layanan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial di Disnaker Kota Bengkulu:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek keandalan (*realibity*) dari hasil terungkap bahwa masyarakat yang melakukan pelayanan dan Pegawai pemberi pelayanan merasa senang dengan pelayanan Hubungan Industrial Disnaker Kota Bengkulu dalam hal keandalan dalam menangani pengaduan masyarakat, keandalan dalam menyelesaikan tugas sesuai jadwal, dan prosedur pemberian pelayanan.
2. Dalam aspek daya tanggap (*responsiveness*) Kemampuan petugas untuk membantu mereka yang membutuhkan pelayanan, terutama yang menginginkan informasi dan petugas yang menyampaikan dengan baik kepada masyarakat, hal ini ditunjukkan dari petugas yang mau membantu kesulitan yang dialami pengunjung.
3. Dilihat dari aspek jaminan (*assurance*). Dengan memberikan keamanan bagi pegawai negeri dan mengamankan penyimpanan data, Disnaker Kota Bengkulu telah berupaya memberikan kualitas pelayanan yang prima.
4. Aspek empati (*empathy*) yang diberikan pihak Dinas Tenaga Kerja Kota Bengkulu yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan, hal ini dapat dilihat dari sikap petugas ayang menjelaskan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan SOP yang berlaku.
5. Aspek berwujud (*tangibles*) ruang pelayanan dan ruang tunggu sudah cukup memadai, dengan adanya kursi dan meja tunggu, akan tetapi ruang mediasi yang kurang luas ditambah terdapat beberapa meja didalamnya terkadang membuat ruangan menjadi sempit.
6. Adapun mengenai kendala dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bengkulu.

Dalam pelaksanaan tanggung jawabnya dalam mengembangkan hubungan komplikasi Dinas Perkemahan, Dinas Ketenagakerjaan Kota Bengkulu menghadapi banyak kesulitan dalam semantik kognitif penyelenggaraan pelayanan universalnya, yang mengakomodasi hal-hal sebagai berikut.

a. Kesadaran masyarakat

Satu yang turut mempengaruhi pelaksanaan petugas pelayanan pemerintah diwilayah Dinas Tenaga Kerja Kota Bengkulu adalah factor kesadran masyarakat yang masih kurang. Kesadaran masyarakat yang dimaksud adalah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kota Bengkulu, relasi antara aparat pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah itu sendiri.

b. Sarana dan prasarana

Penting untuk mempertimbangkan keadaan prasarana dan sarana yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang tidak berjalan mulus. Petugas yang terkadang absen, ruang mediasi di bawah standar, dan kurangnya

sumber daya untuk membantu mereka membuat pencari layanan tidak merasa nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Iii, B. A. B. (2007). Bab iii pelayanan publik bidang pendidikan. *Jurnal Pelayanan Publik* 5, 45–59.
- UU No. 25 Tahun (2009) Tentang Pelayanan publik 1973
- Patrisia, N. E. , & Anwar, F. (2021). Penerapan Transformasi Digital Pada Pelayanan Publik di Badan Pengelola Keuangan Provisi Bengkulu. *Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 10(1),24-33
- UU No. 13 Tahun (2003) Tentang Dinas Tenaga Kerja
- UU No. 02 Tahun (2004) Tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial
- Moenir, (2006) *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Ahmad, Badu, (2018). *Pelayanan Publik Teori Dan Praktik*. Manggu Makmur Tanjung Lestari: Bandung
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Eriyanto, (2009). *Analisis Wacana: Pengantar Analisis Teks Media*, Yogyakarta LKiS.
- Ismail, Y. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo*. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 67(6), 14–21.
- Purwanto, E. A., Tyastianti, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2016). Modul Pelayanan Publik. *Lembaga Administrasi Negara*, 53(9), 1–90.
- Mulyadi, Deddy. Dkk. (2016) *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta: Bandung.
- Pamudji, S. (1994). *Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik*. Widyapraja: Jakarta, Askara: Jakarta.
- Azwar, Saifuddin, (2010). *Metode Penelitian*. yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ismawati, Esti. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan Bahasa Dan Sastra*. Surakarta: yuma Pustaka
- Djaslim Saladin. (2004). *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengendalian)*, Bandung, Penerbit CV. Linda Karya.
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65. <http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf>
- Iii, B. A. B. (2007). Bab iii pelayanan publik bidang pendidikan. *Jurnal Pelayanan Publik* 5, 45–59.
- Rasyid, M.Ryaas, (2000). *Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, Jakarta, PT Mutiara Sumber Widya
- Ismail, Y. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 67(6), 14–21.
- Purwanto, E. A., Tyastianti, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2016). Modul Pelayanan Publik. *Lembaga Administrasi Negara*, 53(9), 1–90.
- A.S. Moenir. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. jakarta: Bumi Arkasa
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65. <http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf>
- Ruslan, Rosady (2006). *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady, 2010. *Manajemen Publik Relations & Media Komunikasi: Konsep dan Aplikasi*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono, 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.

