

KOMUNIKASI ANTARPRIBADI KEPALA DESA DALAM PELAKSANAAN PEMBANGUNAN DESA BOLONAN KECAMATAN TOTIKUM KABUPATEN BANGGAI KEPULAUAN

Tri Yuniarti, Gisela Luigi Septiana

Email: giselaluigis@gmail.com

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi antarpribadi kepala desa dalam pelaksanaan pembangunan di Desa Bolonan Kecamatan Totikum Kabupaten Banggai Kepulauan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui Observasi, kuesioner atau angket dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini masyarakat Desa Bolonan Kecamatan Totikum berjumlah 2767 jiwa, teknik penentuan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus Yamane sehingga jumlah sampel sebanyak 35 responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil survey komunikasi antarpribadi kepala desa dalam pelaksanaan pembangunan Desa Bolonan Kecamatan Totikum Kabupaten Banggai Kepulauan masuk dalam kategori “baik”.

Kata Kunci: Komunikasi, Interpersonal, Kepala Desa, Pembangunan

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Komunikasi antarpribadi mengarah pada sebuah komunikasi di dalam diri seseorang. Hal ini adalah sebuah proses memikirkan, mengevaluasi, merasakan, serta menafsirkan sebuah peristiwa di dalam pemikiran seseorang. Komunikasi internal antar manusia adalah bentuk komunikasi manusia yang paling murni dan paling dasar. Menurut (Effendi 1998) Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dapat terjadi antara dua orang dan mengarah pada percakapan. Setiap saat dalam hidup, seseorang menerima pesan melalui mata, kulit, telinga, hidung, atau organ indera lainnya. Komunikasi antarpribadi adalah pertukaran pikiran, informasi, pendapat dan perasaan yang berkaitan dengan peristiwa pribadi, sosial, organisasi, keluarga, nasional dan internasional antara dua orang yang berada di tempat yang sama. Menurut (Arnett 1986) menggambarkan komunikasi antarpribadi ketika orang bertemu tatap muka, berinteraksi, dan fokus pada pertukaran verbal dan nonverbal.

Komunikasi antarpribadi oleh (Devito 2011) dalam Liliweri (1981, 112) (Jalaludin 1988) dalam (FALIMU 2019) didefinisikan sebagai pengiriman pesan dari satu orang dan menerima orang lain atau sekelompok orang dengan pengaruh dan reaksi langsung. Selain itu, dalam komunikasi interpersonal orang tidak hanya menunjukkan perhatian, tetapi juga seberapa besar mereka memperhatikan. Semakin luas interaksi antarpribadi, semakin banyak

perhatian diberikan kepada orang lain yang kita sebut komunikasi, sebaliknya, semakin sedikit komunikasi antarpribadi terjadi, semakin sedikit perhatian yang diberikan padanya.

Menurut (Ayres 1983) tidak ada makna bersama di antara para ahli dalam mendefinisikan komunikasi antarpribadi beberapa memandang komunikasi ini sebagai tingkat komunikasi antarpribadi yang sedang berlangsung. Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang melibatkan pertemuan dan saling mempengaruhi, mendengarkan, menyampaikan pernyataan, keterbukaan, kepekaan, yang melalui umpan balik langsung, merupakan cara paling efektif untuk mengubah sikap, pendapat, dan perilaku.

Oleh karena itu, penting bagi semua orang untuk memiliki keterampilan berkomunikasi, tanpa dibatasi oleh jabatan, status sosial maupun stratifikasi dalam kehidupan sosial. Terlepas dari apakah seseorang bekerja sebagai pegawai negeri, kepala desa, profesional atau warga negara biasa, mereka semua membutuhkan keterampilan komunikasi. Hal ini kembali dipertegas oleh Supraktiknya dalam (Chaerani and Rahayu 2019) bahwa komunikasi antarpribadi sangat penting dalam kehidupan manusia. Komunikasi antar manusia berlangsung tidak hanya dalam kehidupan sehari-hari orang biasa, tetapi juga di dalam organisasi. Pendapat ini ditegaskan oleh (Ramli et al. 1991) yang mengatakan bahwa "Komunikasi antarpribadi merupakan unsur yang paling penting dalam setiap organisasi"

Komunikasi antarpribadi kepala desa dalam proses pembangunan pada prinsipnya melibatkan peran masing-masing stakeholder dapat dipengaruhi oleh komunikasi itu sendiri. Komunikasi adalah unsur dasar kehidupan sosial, dan sebuah pengertian tentangnya akan menjadi alat yang amat berdaya guna untuk memupuk hubungan yang bersifat produktif dan positif dalam seluruh bidang. Komunikasi merupakan konsep dalam membangun sebuah hubungan dengan orang lain. Salah satu hasil paling penting dari komunikasi manusia adalah pengembangan kelompok atau unik sosial, dan tidak ada lagi unik sosial yang lebih sentral dalam kehidupan kita dari pada hubungan dengan orang lain.

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang melibatkan hanya dua orang secara tatap muka, baik secara verbal maupun non-verbal, seperti suami istri, dua sahabat dekat, bahkan kepala desa dengan masyarakat. Komunikasi yang terjadi antara kepala desa dengan masyarakat adalah komunikasi dua arah yang mana komunikasi ini akan lebih efektif jika komunikasi terjalin dengan terbuka, berempati, adanya dukungan, rasa positif, dan kesetaraan antara masyarakat. Kepala desa merupakan salah satu perantara dalam membantu masyarakat menghadapi masalah. Kepala desa memiliki beberapa fungsi yang seharusnya setiap masyarakat memperhatikannya observasi gejala dan respon masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan khususnya di desa Kabutokan.

Seorang kepala desa harus memiliki keterbukaan komunikasi dengan masyarakat siapapun, tanpa harus memandang status sosial dalam pelayanannya, menempatkan diri pada keadaan yang dialami oleh masyarakat, memberikan dukungan yang baik untuk kepentingan masyarakat, membangkitkan rasa positif yang ada pada diri masyarakat, dan memberi pemahaman kepada masyarakat bahwa antara kepala desa dan masyarakat itu adalah sesuatu yang tak terpisahkan, sehingga masyarakat menganggap ada dan dihargai.

Akan tetapi permasalahan yang sering muncul di sebuah desa adalah kurangnya hubungan komunikasi antara kepala desa dengan masyarakat sehingga penulis ingin meneliti bagaimana seorang kepala desa mampu dekat dengan masyarakat dan melakukan hubungan baik dan berkomunikasi sesuai yang diharapkan. Penulis juga ingin mengetahui teknik komunikasi yang digunakan kepala desa terhadap masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan desa. Hal inilah yang melatarbelakangi penulis sehingga mengangkat judul komunikasi antarpribadi kepala desa dalam pelaksanaan pembangunan Desa Bolonan Kecamatan Totikum Kabupaten Banggai Kepulauan. dimana seorang kepala desa harus memberikan pelayanan dan penghargaan terhadap masyarakat, dengan semaksimal mungkin melalui komunikasi interpersonal, maka dari itu penulis tertarik meneliti komunikasi interpersonal kepala desa membangun komunikasinya dalam rangka pelaksanaan pembangunan desa.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di Desa Bolonan Kecamatan Totikum Kabupaten Banggai Kepulauan dengan pertimbangan bahwa data dan informasi yang dibutuhkan mudah diperoleh serta relevan dengan pokok permasalahan yang menjadi objek penelitian.

Teknik pengumpulan data adalah metode atau strategi yang digunakan oleh peneliti dilapangan untuk mempermudah jalanya penelitian. Adapun metode yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah observasi, yaitu melakukan pengamatan langsung terhadap aktifitas seharian lingkungan dan sarana kerja perangkat pemerintah Desa Bolonan Kecamatan Totikum Kabupaten Banggai Kepulauan. Angket (kuesioner) yakni pengumpulan data melalui penyebaran daftar pertanyaan kepada responden yang pertanyaanya berhubungan dengan penelitian ini dan Dokumentasi serta Studi kepustakaan, yaitu dengan mendapatkan data-data dari buku-buku yang berkaitan dengan penelitian ini.

Populasi adalah populatin yang acap kali disebut universum populasi yang demikian merupakan unsur yang memiliki satu atau beberapa cirri atau karaktristik tertentu. (Dajan 1996). Sedangkan menurut pengertian lain, populasi adalah sekelompok individu yang

memiliki satu atau lebih karakteristik yang menjadi pusat penelitian, populasi bisa berupa semua individu yang memiliki kelakuan tertentu atau sebagian dari kelompok itu. (Faisal 1982). Populasi adalah sebagai totalitas semua kasus, kejadian, hal dan lain-lain populasi itu dapat berwujud manusia, kemampuan, manajemen, cara pengadministrasian, kepemimpinan dan lain sebagainya (Kartono 1990). Wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono 2014). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penduduk Desa Bolonan Kecamatan Totikum Kabupaten Banggai Kepulauan Kepulauan yang berjumlah 2767 jiwa.

Sampel adalah Cara-cara untuk memperkecil kekeliruan generalisasi dari sampel kepopulasi. Hal ini dapat dicapai kalau diperoleh sampel yang representative atau sampel yang benar-benar mewakili populasi. Sumardi dalam (Rianti, n.d.) Sedangkan menurut pengertian lain, sampel adalah bagian dari populasi yang Adapun untuk menentukan jumlah populasi dan besarnya sampel digunakan rumus Slovin dalam (Husein 2000) dalam (Marsuni 2018) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidakteelitian pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir

Persentase ketidakteelitian menurut (Arikunto 2002) bahwa “.....jika jumlah subyeknya dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25% atau lebih.” Dalam hal ini penulis mengambil ketidakteelitian 15%. (e = 15%=0,15) dengan jumlah populasi 2767 orang (N=2767) jadi jumlah sampel dapat ditentukan sebagai berikut

$$= \frac{2767}{1 + 55,55}$$

$$= \frac{2767}{1+56,55} = 35.08 \quad n = 35$$

Metode Analisis digunakan sebagai acuan untuk menganalisis kuantitatif, maka digunakan metode analisis yang di lakukan dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul dalam tabulasi. Data kualitatif akan di jelaskan berdasarkan asumsi logika dan kerangka teori. Untuk menguji prosentase tabulasi distribusi frekwensi menggunakan rumus sederhana di bawah ini:

$$p = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

- f* : frekuensi yang sedang dicari persentasenya.
N : *Number of Cases* (jumlah frekuensi / banyaknya individu).
p : Angka persentase.

Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan untuk menemukan hasil penelitian perlu dirangkum secara mendalam, dan hal ini dilakukan agar dapat menjawab pertanyaan penelitian. Pengolahan data bertujuan untuk memaknai data yang diteliti, sehingga pengolahan data harus dilakukan secara sistematis agar peneliti dapat menggunakan data yang telah diolah tersebut untuk menarik kesimpulan. Pada penelitian ini rumus yang digunakan adalah *Weighted Means Score (WMS)*.

Teknik ini digunakan untuk memperoleh skor yang diberikan oleh responden pada setiap item pertanyaan sesuai dengan standar yang digunakan. Menurut (Sudjana 2005) *Teknik Weighted Mean Score (WMS)* adalah perhitungan kecenderungan responden untuk menanggapi suatu variabel penelitian. Adapun Langkah-langkah yang dilakukan sebagai berikut:

1. Pemberian nilai bobot dari setiap alternatif jawaban yang diberikan kepada responden berupa kuesioner digunakan adalah Skala Likert dengan opsi mulai dari 1 hingga 5
2. Hitung frekwensi seberapa banyak responden menjawab setiap item pertanyaan.
3. Mencari nilai jawaban yang dipilih responden pada setiap pertanyaan dengan cara menghitung jawaban responden dan memilih alternatif jawaban yang diberikan responden dengan bobot nilai alternatif itu sendiri.
4. Menggunakan rumus *Weighted Mean Score (WMS)* yang dikemukakan oleh (Sudjana 2005) untuk menghitung nilai rata-rata setiap item pertanyaan dalam kuesioner.

Keterangan:

- \bar{X} = Skor rata-rata yang dicari
X_i = Jumlah skor gabungan (hasil perkalian frekuensi dengan bobot nilai untuk setiap alternative jawaban).
N = Jumlah responden
5. Menentukan variable berdasarkan indicator yang diteliti. Adapun skala pengkategorian dari (Leung, Sudijono, and Xu 2016) adalah sebagai berikut:

Table 1
Klasifikasi skor jawaban responden

No	Pernyataan	Prosentase
1	Sangat tinggi	86-100
2	Tinggi	61-85
3	Sedang	41-60
4	Tidak tinggi	21-40
5	Sangat rendah	0-20

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini analisis deskriptif kuantitatif persentase. penilaian terhadap komunikasi antarpribadi kepala desa. Berikut hasil analisis deskriptif yang terdiri dari 35 responden.

Tabel 2
Komunikasi antarpribadi kepala desa.

Indikator	No item	Bobot Skor										Jumlah		Skor %
		5		4		3		2		1		F	X	
		F	X	F	X	F	X	F	X	F	X			
Komunikasi interpersonal kepala desa	1	3	15	21	84	9	27	2	4	0	0	35	130	74,28
	2	7	35	17	68	8	24	3	6	0	0	35	133	76,00
	3	21	105	10	40	4	12	0	0	0	0	35	157	89,71
	4	12	60	10	40	9	27	4	8	0	0	35	135	77,14
	5	25	125	6	24	5	15	0	0	0	0	35	164	93,71
	6	20	100	7	28	8	24	0	0	0	0	35	152	86,85
	7	15	75	7	28	13	39	0	0	0	0	35	142	81,14
	8	18	90	12	48	5	15	0	0	0	0	35	153	87,42
	9	13	65	12	48	10	30	0	0	0	0	35	143	81,71
Jumlah	747,96 : 9 = 83,10%													

Keterangan:

F = Frekwensi responden yang menjawab sesuai dengan kategori jawaban

X = Frekwensi dikalikan dengan bobot nilai kategori jawaban

Dari tabel hasil penelitian bahwa komunikasi antarpribadi kepala desa dalam kategori baik.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi antarpribadi yang dilakukan kepala desa berlangsung dengan baik tetapi ada juga yang merasa ragu dengan komunikasi yang dilakukan dengan kepala desa yang di sebabkan kurangnya komunikasi yang dilakukan kepala desa kepada perangkat desa dan masyarakat. Seseorang memerlukan kemampuan komunikasi yang baik dan efektif dari seorang kepala desa agar dapat melakukan aktivitas apapun dimanapun, terutama dalam lingkungan kerja baik formal maupun informal. (Simahate 2013).

Interaksi warga adalah kemampuan seseorang untuk berinteraksi dan berkomunikasi untuk mencapai suatu tujuan pembangunan dengan memilih jenis perilaku dan strategi yang tepat sesuai dengan lingkungan dan tempat komunikasi dengan media. Keterampilan interaksi

kepala desa harus dikuasai karena sangat berpengaruh terhadap kinerja kepala desa dalam pelaksanaan tugas kepala desa dalam pembangunan.

Tabel 3
Pelaksanaan Pembangunan desa Bolonan Kecamatan Totikum Kabupaten Banggai Kepulauan

Indikator	No item	Bobot Skor										Jumlah		Skor %
		5		4		3		2		1		F	X	
		F	X	F	X	F	X	F	X	F	X			
Pembangunan desa	1	19	95	9	36	7	21	0	0	0	0	35	152	86,85
	2	14	70	12	48	9	27	0	0	0	0	35	145	82,85
	3	19	95	11	44	5	15	0	0	0	0	35	154	88,00
	4	15	75	13	52	7	21	0	0	0	0	35	140	80,00
	5	27	135	8	32	0	0	0	0	0	0	35	167	95,42
	6	20	100	10	40	5	15	0	0	0	0	35	155	88,57
Jumlah		521,69 : 6 = 86,94%												

Keterangan:

F = Frekwensi responden yang menjawab sesuai dengan kategori jawaban

X = Frekwensi dikalikan dengan bobot nilai kategori jawaban

Dari tabel hasil penelitian bahwa pembangunan desa dengan kategori sangat baik.

Dari table di atas bahwa perilaku manusia pada hakikatnya adalah tindakan atau aktifitas manusia dari manusia itu sendiri antara lain berjalan, berbicara, tertawa, bekerja dan sebagainya. Perilaku yang ditujukan melalui interaksi yang dilakukan antara siswa dengan orang tua. Perilaku seseorang itu di tentukan oleh berbagai kebutuhan untuk memenuhi suatu tujuan atau tindakan ahir yang paling disukai dari suatu objek. Menurut (Moefad 2007) perilaku itu terjadi karena adanya dorongan-dorongan yang kuat dari diri dalam diri seseorang itu sendiri. Pelaksanaan pembangunan yang baik harus diawali dengan perencanaan yang baik. Semakin banyak masyarakat berpartisipasi dalam proses perencanaan pembangunan, maka pembangunan akan semakin berhasil. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pembangunan merupakan bagian penting dari perencanaan pembangunan partisipatif.

Table 4
Komunikasi antarpribadi kepala desa terhadap pelaksanaan pembangunan di desa Bolonan Kecamatan Totikum Kabupaten Banggai Kepulauan

No	Aspek	Skor rata-rata	Prosentase
1	Komunikasi interpersonal kepala desa	83,10	Tinggi
2	Pelaksanaan pembangunan desa	86,94	Sangat Tinggi
	Total	170,04	
	Rata-rata	85,02	Sangat Tinggi

Pembahasan

Kegiatan dasar manusia adalah komunikasi, yang dapat dihubungkan. Komunikasi merupakan sarana untuk menjalin hubungan antara satu orang dengan orang lain. Melalui

komunikasi terjalin hubungan sosial karena antara lain manusia adalah makhluk sosial, mereka saling membutuhkan untuk berlangsungnya interaksi timbal balik. Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan, baik dalam keluarga, dalam masyarakat karena manusia adalah makhluk sosial yang selalu ingin menyampaikan pesan-pesan penting agar orang lain dapat menanggapi dengan baik. Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi langsung atau pribadi antara pengirim dan penerima pesan. Menurut Ruesch dan Bateson dalam (Littlejohn and Foss 2009) yang diterjemahkan oleh (Liliweri 1994) mengungkapkan sebagai berikut: “Tingkat komunikasi manusia yang paling penting adalah komunikasi antar manusia. Komunikasi antarpribadi, didefinisikan sebagai hubungan individu dengan orang lain dalam konteks sosial mereka. Melalui proses ini, individu beradaptasi dengan peran lain yang disebut mediasi dan penerima.

Dari hasil penelitian yang dilakukan maka komunikasi interpersonal sangat penting bagi kepala desa sebagai pemimpin di desa dalam pelaksanaan pembangunan. Dengan melakukan komunikasi antarpribadi baik itu dengan perangkat desa maupun dengan masyarakat maka kepala desa akan mengetahui proses pelaksanaan pembangunan yang ada di desa Bolonan Kecamatan Totikum Kabupaten Banggai Kepulauan.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang komunikasi antarpribadi kepala desa terhadap pelaksanaan pembangunan Desa Bolonan Kecamatan Totikum Kabupaten Banggai Kepulauan dapat disimpulkan baik dengan prosentase 85,02%. Ini menunjukkan bahwa kepala desa sering melakukan komunikasi antarpribadi baik itu dengan perangkat desa maupun dengan masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan yang ada di desa Bolonan Kecamatan Totikum Kabupaten Banggai Kepulauan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arnett, Ronald C. 1986. *Communication and Community: Implications of Martin Buber's Dialogue*. SIU Press.
- Ayres, Joe. 1983. “Strategies to Maintain Relationships: Their Identification and Perceived Usage.” *Communication Quarterly* 31 (1): 62–67.
- Chaerani, Rachma Fajri, and Anizar Rahayu. 2019. “Penerimaan Diri Dan Dukungan Sosial Hubungannya Dengan Penyesuaian Diri Wanita Yang Menghadapi Masa Menopause.” *IKRA-ITH Humaniora: Jurnal Sosial Dan Humaniora* 3 (2): 133–37.
- Dajan, Anto. 1996. “Pengantar Statistik Jilid II.” *Lembaga Penelitian Pendidikan Dan Penerangan Ekonomi Dan Sosial, Jakarta*.

- Devito, Joseph A. 2011. *Komunikasi Antar Manusia*. Pamulang-Tangerang Selatan : Karisma Publishing Group.
- Effendi, Uchjana Onong. 1998. "Ilmu Komunikasi: Teks Dan Praktek." *Remaja. Rosdakarya. Bandung.*
- Faisal, Sanapiah. 1982. "Metodologi Penelitian Pendidikan." *Surabaya: Usaha Nasional.*
- FALIMU, FALIMU. 2019. "KOMUNIKASI INTERPERSONAL KEPALA DESA TERHADAP PEMBANGUNAN DESA KABUPATEN BANGGAI KEPULAUAN." *Jurnal Zona Komunikasi 1 (1).*
- Husein, Umar. 2000. *Riset Pemasaran Dan Penilaian Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia. Pustaka.
- Jalaludin, Rakhmat. 1988. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Rosda Karya.
- Kartono, Kartini. 1990. "Pengantar Metodologi Riset Sosial."
- Leung, Stephen, Timothy Sudijono, and Harrison Xu. 2016. "Developing the Optimal Algorithm for Providence Pokémon Po (BMCM Problem 2)."
- Liliweri, Alo. 1994. "Perspektif Teoritis Komunikasi Antarpribadi; Suatu Pendekatan Ke Arah Psikologi Sosial Komunikasi." *Bandung: Citra Aditya Bakti.*
- Littlejohn, Stephen W, and Karen A Foss. 2009. *Encyclopedia of Communication Theory*. Vol. 1. Sage.
- Marsuni, Marsuni. 2018. "MOTIVASI SANTRI DAYAH SALAFIYAH ACEH SELATAN DALAM MELANJUTKAN PENDIDIKAN KE PERGURUAN TINGGI." *Kalam: Jurnal Agama Dan Sosial Humaniora 6 (1).*
- Moefad, Muhammad. 2007. "Perilaku Individu Dalam Masyarakat Kajian Komunikasi Social." *Jombang: El-DeHA Press Fakultas Dakwah IKAHA.*
- Ramli, Idrus, Djamaris Djamaris, Murtiana Ramli, Khaidir Abizar, Lutfian Almash, Djafri Gani, Mukhni Mukhni, Edwin Musdi, and Nurhayati Lukman. 1991. "Penyuluhan Tentang Penanaman Konsep Dalam Matematika Kepada Guru-Guru Kelas V Dan VI Sekolah Dasar Di Kecamatan Padang Barat Kodya Padang."
- Rianti, Arafah. n.d. "Strategi Bimbingan Belajar Dalam Meningkatkan Prestasi Peserta Didik Di Primagama Kemang Pratama Bekasi." Jakarta: FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Simahate, Tessa. 2013. "Penerapan Komunikasi Interpersonal Dalam Melayani Pengguna Perpustakaan." *Jurnal Iqraâ€™™ Volume 7 (02).*
- Sudjana. 2005. *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugiono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Bandung CV.Alfabeta.