

**PENGARUH SOSIALISASI DAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KERINCI**

**INTAN PERMATA SARI, S.Ap¹,
MASNON, S.E., M.Si²., BENI SETIWAN, S.Sos., M.A.P³**

STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh

Email:

saripermataintan@gmail.com

masnon@gmail.com

benisetiawan15208036@gmail.com

ABSTRACT

This research was conducted at the department of population and civil registration in Kerinci district. This study aims to determine the effect of socialization and information technology on community satisfaction. The number of samples determined as many as 50 respondents using the quantitative method. as independent variables, namely socialization and information technology, while the dependent variable is community satisfaction. The analysis used is multiple linear analysis including, coefficient of determination and hypothesis testing. The results of the analysis using multiple liners can be seen that the socialization variable affects community satisfaction by 0.349 (34.9%), information technology affects community satisfaction by 0.446 (44.6%), both variables have a positive effect on community satisfaction and the results of the analysis using the coefficient of determination show that 36.9 The% variation in community satisfaction can be explained by the independent variables examined in this study and 63.1% is explained by other factors outside this discussion. The results of hypothesis testing either partially or simultaneously show that the dependent variable on the independent variable has a significant effect using the t-test and f-test.

Keywords: *socialization, information technology, community satisfaction.*

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kerinci. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sosialisasi dan teknologi informasi terhadap kepuasan masyarakat. Jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 50 responden dengan menggunakan metode *Kuantitatif*. sebagai variabel independen, yaitu sosialisasi dan teknologi informasi, sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan masyarakat. Analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda meliputi, *Koefisien determinasi* dan pengujian hipotesis. Hasil analisis menggunakan *Liner berganda* dapat diketahui bahwa variabel sosialisasi mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 0,349 (34.9%), teknologi informasi mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 0,446 (44.6%) kedua variabel tersebut berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dan hasil analisis menggunakan koefisien determinasi diketahui bahwa 36,9% variasi dari kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel bebas yang diteliti dalam penelitian ini dan 63,1% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar pembahasan ini. Hasil uji hipotesis baik secara partial maupun

secara simultan bahwa variabel dependen terhadap variabel independen terdapat pengaruh yang signifikan dengan menggunakan Uji-t dan Uji-f.

Kata kunci: Sosialisasi, Teknologi Informasi, kepuasan masyarakat.

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam Pasal (1) Ayat (1) merupakan 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 publik. Kemudian dipertegas lagi dalam Pasal (7) standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara publik kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur.

Uraian undang-undang tersebut diatas memberikan penegasan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang harus diberikan adalah pelayanan yang baik, mudah, murah, cepat dan terukur. Untuk memberikan pelayanan tersebut harus berdasarkan atas tugas pokok dan fungsi Aparatur Sipil Negara yang tercantum dalam Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang bertugas sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, serta sebagai perekat dan pemersatu bangsa, Namun pada kenyataannya pelayanan publik menampilkan wajah buruk dimata masyarakat. Hal ini terlihat dari pelayanan kepada masyarakat yang tidak maksimal, bersikap pasif terhadap pekerjaan, tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya, sehingga pekerjaannya sebagai pelayan publik tidak berjalan dengan baik dan kurangnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci.

Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik masih perlu ditingkatkan ke arah yang lebih baik. Masih terdapat banyak hal yang menyebabkan kurang optimalnya penyelenggaraan pelayanan publik, misalnya kurangnya sarana dan prasarana, petugas yang belum bersifat melayani, sosialisasi dan informasi yang belum memadai sehingga masyarakat harus bolak balik mendapatkan pelayanan, tidak jelasnya waktu dan biaya yang harus dilakukan untuk mendapatkan pelayanan publik, dan panjangnya prosedur yang harus ditempuh untuk menyelesaikan suatu pelayanan publik.

Berdasarkan pengamatan awal, masih banyak masyarakat yang belum memahami dalam memenuhi persyaratan administrasi kependudukan, seperti pembuatan KK dan e-KTP, masih banyak masyarakat yang belum memperoleh informasi yang cukup tentang pentingnya perekaman e-KTP, sosialisasi yang rendah, sarana dan prasarana teknologi informasi yang belum optimal secara baik.

Melihat realita tersebut, jelas sekali ada permasalahan sosialisasi dan teknologi informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci sehingga berkurangnya kepuasan masyarakat kabupaten kerinci, Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik masih perlu ditingkatkan ke arah yang lebih baik. Masih terdapat banyak hal yang menyebabkan kurang optimalnya penyelenggaraan pelayanan publik, misalnya kurangnya sarana dan prasarana, petugas yang belum bersifat melayani, sosialisasi dan informasi yang belum memadai sehingga masyarakat harus bolak balik mendapatkan pelayanan, tidak jelasnya waktu dan biaya yang harus dilakukan untuk mendapatkan pelayanan publik, dan panjangnya prosedur yang harus ditempuh untuk menyelesaikan suatu pelayanan publik.

Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi, dengan mengidentifikasi dan meneliti berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yang berjudul “Pengaruh Sosialisasi dan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan dari permasalahan dalam penelitian ini, yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di kemukakan di atas, maka dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh sosialisasi dan teknologi informasi terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci secara simultan maupun parsial ?
2. Seberapa besar pengaruh sosialisasi dan teknologi informasi terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci baik secara simultan maupun parsial ?
3. Variabel manakah yang paling dominan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci ?

Tujuan Penelitian.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hal-hal sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi dan teknologi informasi terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci baik secara simultan maupun parsial ?
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sosialisasi dan teknologi informasi terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci baik secara simultan maupun parsial ?
3. Untuk mengetahui variabel manakah yang paling dominan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci ?

II. METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Untuk mengadakan analisa penelitian ini terhadap masalah yang ada maka penulis menggunakan penelitian pendekatan kuantitatif diperlukan guna menggambarkan hasil penelitian.

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Kerinci.

Sampel

Untuk memperoleh sampel pada penelitian ini, peneliti menggunakan *Accidental Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu sesuai sebagai sumber data. Sehingga dalam penelitian ini sampel sebanyak 50 masyarakat kabupaten kerinci.

Overasional Variabel Penelitian

Variabel bebas dalam penelitian ini sosialisasi dan teknologi informasi sedangkan variabel kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi.

Alat Pengumpulan Data

Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (*questionnaire*) yang diberikan kepada responden.

Interprestasi Data

Skala Likert untuk skor jawaban penelitian

No	Pernyataan	Nilai
1	Sangat Setuju	4
2	Setuju	3
3	kurang setuju	2
4	Tidak setuju	1

Regresi linier Berganda

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + e$$

Keterangan

Y : Kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi

b₁ b₂ : Koefisien regresi masing-masing variabel

X₁ : Pengaruh sosialiasi

X₂ : Pengaruh teknologi informasi

a : Konstanta

e : error

Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui besar kecilnya sumbangan X terhadap Y Y dapat ditentukan dengan rumus koefisien determinasi sebagai berikut :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD : Koefisien Determinasi

r : Koefisien Korelasi

Uji T

Untuk membuktikan pengaruh variabel X terhadap variabel Y , maka dihitung dengan rumus uji t, sebagai berikut :

$$t \text{ hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{r\sqrt{1-r^2}}$$

Uji F

Untuk mengetahui signifikasnsi korelasi ganda X₁ dan X₂ terhadap Y, maka dilakukan dengan rumus F hitung kemudian dibandingkan dengan F tabel menggunakan rumus sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2 / (k - 1)}{(1 - R^2) / n - K}$$

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Berganda

Pada penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah regresi

berganda. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh sosialisasi dan teknologi informasi terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kerinci dengan pengolahan SPSS versi 17.0 maka didapat hasil regresi sebagai berikut:

Tabel 3.1
Hasil Analisis Regresi
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.077	4.378		1.388	.172
Sosialisasi(X1)	.349	.094	.429	3.697	.001
TeknologiInformasi(X2)	.446	.115	.452	3.895	.000

a. Dependent Variable: KepuasanMasyarakat(Y)

Dalam penelitian ini, hasil regresi menggunakan *standardized coefficients*. Persamaan linier dari hasil regresi yang didapat adalah sebagai berikut :

$$Y = 6.077 + 0.349 X_1 + 0.446X_2 + e$$

Keterangan :

1. Nilai α (Constan) = 6.077

Artinya apabila dianggap tidak ada sosialisasi dan teknologi informasi t (=0) maka kepuasan masyarakat sebesar 6.077

2. Nilai $b_1 = + 0,349$

Tanda “+” artinya terjadi peningkatan apabila sosialisasi dinaikan 1% maka kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 34,9%

3. Nilai $b_2 = + 0.446$

Tanda “+” artinya terjadi peningkatan apabila teknologi informasi dinaikan 1% maka kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 44,6%

4. Berdasarkan tabel 3.1 diatas, diketahui faktor teknologi informasi (X₂) merupakan faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 0.446 (44,6%).

Koefisien Determinasi (r²)

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model menerangkan variasi variabel dependennya. Nilai koefisien determinasi yang mendekati satu berarti variabel -variabel independenya menjelaskan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Hasil perhitungan determinasi penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.2
Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.607 ^a	.369	.342	3.062

a. Predictors: (Constant), TeknologiInformasi(X2), Sosialisasi(X1)

Nilai *R square* sebesar 0,216 yang artinya variabel sosialisasi dan teknologi informasi mampu mempengaruhi kepuasan masyarakat kabupaten kerinci sebesar 36,9%, sementara sisanya sebesar 63,1% di pengaruhi faktor variabel lain.

3.3.Pengujian Hipotesis

Untuk pengujian hipotesis, yang kemudian diuji dengan uji – t dan uji – F, hipotesis bisa dikemukakan sebagai berikut :

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Ha : Ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

3.3.1. Uji –t (Uji Partial)

Uji – t ini digunakan untuk membuktikan adanya pengaruh yang signifikan antara sosialisasi dan teknologi informasi terhadap kepuasan masyarakat secara partial. Ketentuan t tabel (Sugiyono 2007 :368) :

$\alpha = 0,05$ (satu sisi) ; $n - 2 = 50 - 2 = 48$, maka t tabel = 1.677

Ketentuan penerimaan hipotesis yaitu :

Ha ditolak bila sig. > 0,05 atau t hitung < t tabel

tabel Ha diterima bila sig. \leq 0,05 atau t hitung > t tabel

Berdasarkan hasil pengolahan dengan program SPSS maka di dapat hasil uji – t, yang hasilnya dirangkum pada tabel berikut ini

Tabel 3.3
Hasil Uji – t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.077	4.378		1.388	.172
	Sosialisasi(X1)	.349	.094	.429	3.697	.001
	TeknologiInformasi(X2)	.446	.115	.452	3.895	.000

a. Dependent Variable: KepuasanMasyarakat(Y)

Pengaruh Sosialisasi terhadap Kepuasan masyarakat

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 3.3 diatas diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3.697 > 1.677$ dengan signifikansi 0,001, maka H_0 di tolak dan H_a diterima, hal ini berarti bahwa secara persial variabel sosialisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Kerinci.

3.3.1.1. Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kepuasan masyarakat

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 3.3 diatas diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3.895 > 1.677$ dengan signifikansi 0.000, maka H_0 di tolak dan H_a diterima, hal ini berarti bahwa secara persial variabel teknologi informasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Kerinci.

3.3.2. Uji –F (Uji Simultan)

Uji – F ini digunakan untuk membuktikan apakah semua variabel bebas yaitu sosialisasi dan teknologi informasi berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil pengolahan dengan program SPSS versi 17.0 maka di dapat hasil uji – F, yang hasilnya dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 3.4
Uji- F (Secara Simultan)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	257.248	2	128.624	13.715	.000 ^a
	Residual	440.772	47	9.378		
	Total	698.020	49			

a. Predictors: (Constant), TeknologiInformasi(X2), Sosialisasi(X1)

b. Dependent Variable: KepuasanMasyarakat(Y)

Dari tabel 3.4 terlihat bahwa nilai signifikan yang didapat sebesar 0,000(<0,05), berdasarkan hasil uji F tersebut, maka variabel bebas secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat, jadi dapat diartikan bahwa sosialisasi dan teknologi informasi berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat.

Analisis Besar Pengaruh Secara *Partial* atau Individu

Untuk mengetahui besarnya pengaruh sosialisasi dan teknologi informasi terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kerinci secara partial atau individu maka alat analisis yang digunakan adalah *Koefisien Determinasi Partial (r²)*.

Berikut ini adalah tabel Koefisien Determinasi partial untuk variabel osialisasi dan teknologi informasi yang akan menunjukkan nilai r².

Koefisien Determinasi Partial (r²)
Coefficients (a)

Coefficients^a

Model		Correlations			Collinearity Statistics	
		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	Sosialisasi(X1)	.406	.475	.429	.997	1.003
	TeknologiInformasi(X2)	.430	.494	.451	.997	1.003

a. Dependent Variable: KepuasanMasyarakat(Y)

Berdasarkan tabel koefisien determinasi partial untuk variabel pembagian kerja dan manajemen sumber daya manusia di atas maka dengan melihat nilai *partial* dapat diketahui besarnya pengaruh sosialisasi terhadap kepuasan masyarakat yaitu sebesar 0,475 atau 47,5%. Besarnya pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan masyarakat yaitu sebesar 0,494 atau 49,4%.

Analisis Variabel Yang Berpengaruh Dominan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Untuk mengetahui variabel dominan mana diantara variabel independent yaitu pembagian kerja yang lebih berpengaruh terhadap kinerja pegawai maka digunakan alat analisis *Koefisien Determinasi Partial (r²)*.

Berdasarkan nilai dari tabel koefisien determinasi partial 3.5 di atas diketahui nilai *partial* untuk sosialisasi adalah sebesar 0,475 atau 47,5% dan nilai *partial* untuk teknologi informasi adalah sebesar 0,494 atau 49,4%. Berdasarkan nilai dari tabel *koefisien Determinasi Partial* pada tabel di atas dapat ditetapkan bahwa variabel teknologi informasi sebesar 49,4% merupakan variabel yang paling dominan kepuasan masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh sosialisasi dan teknologi informasi terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Kerinci, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan atau bersama-sama antara sosialisasi dan teknologi informasi terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Kerinci, Hal ini dapat dibuktikan melalui uji statistik uji F dengan menggunakan SPSS dimana $F_{hitung} 13.715$ dengan signifikansi 0,000 dan $t_{tabel} 1,677$.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan secara partial antara variabel sosialisasi dengan kepuasan masyarakat, hal ini dapat dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.697 > 1.677$) dengan signifikansi 0,001. Untuk variabel teknologi informasi diketahui nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.895 > 1.677$) dengan signifikansi $0,000 < 0,05$.
3. Besarnya pengaruh sosialisasi dan teknologi informasi terhadap kepuasan masyarakat secara simultan adalah sebesar 36,9%, sedangkan sisanya sebesar 63,9% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel penelitian.
4. Berdasarkan nilai dari tabel koefisien *Determinasi Partial* dapat ditetapkan bahwa variabel teknologi informasi sebesar 49,4% merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat kabupaten kerinci.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Diucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini, sehingga penelitian dapat terlaksana dengan baik dan kepada LPPM STIA Nusantara sakti Sungai Penuh yang telah memberi kesempatan untuk publish jurnal OJS Jurnal Administrasi Nusantara (JAN).

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, dkk, 2012, Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia Cet 4, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- A Muri Yusuf. 1996. Teknik Analisa Data. Padang: FIP UNP.
- _____. 2005. Metodologi Penelitian. Padang: UNP Press.
- _____. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan. Padang: UNP Press.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan. Edisi Kedua. Jakarta : Bumi Aksara

- Bernardin, John H and Joyce E.A Russell, 1995. Human resources management: an experiential approach; McGraw-Hill Book Company, Inc., New York
- Bernardin, H. John dan Joyce E. A. Russell. 1993. Human Resources Management. Singapura: Mc Grow-Hill, Inc
- Burhan, Bungin. 2013 Metodologi Penelitian Kuantitatif; Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial lainnya. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Danang Sunyoto. 2012. Teori, Kuesioner dan Analisis Data Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : buku seru
- Danim, Sudarwan. 2004. Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Deddy Mulyadi, dkk, 2016, Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik, Bandung : Alfabeta
- Kaswan, 2016, Pengembangan Manajemen, Bandung : Alfabeta
- Handoko, T Hani. 2001. Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia : Edisi Kedua. Yogyakarta : BPF
- Hayat, S.AP, M.Si, 2017, Manajemen Pelayanan Publik , Jakarta : Raja grafindo Persada
- Hutapea, Thoha. 2008. Kompetensi Plus. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama