

Studi Kewarganegaraan Pada Fungsi Pelayanan Publik Oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Timur

Harun Gafur,
e-mail: haliunharun89@gmail.com
Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, untuk menggali data penelitian tentang Studi Kewarganegaraan terhadap fungsi pelayanan public oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Timur dalam rangka memastikan pelayanan sebagai *Good governance*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fungsi pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Timur belum optimal, hal tersebut dapat dilihat dari tingkat kejelasan informasi melalui prosedur pelayanan, walaupun pelayanan tidak dipungut biaya tetapi juga tidak ada kejelasan informasi pelayanan, fasilitas pelayanan yang kurang memadai seperti sarana dan prasarana. Belum optimalnya fungsi pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Timur dipengaruhi oleh faktor rendahnya kemampuan petugas pelayanan, ketersediaan fasilitas layanan dan yang paling berpengaruh adalah kapasitas sumber daya manusia pegawai.

Kata Kunci: Kewarganegaraan, Pelayanan Publik, Dukcapil Halmahera

PENDAHULUAN

Berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang otonomi Daerah yang bertujuan memberikan kewenangan luas, nyata dan berkesinambungan kepada daerah tersebut. Keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah sangat ditentukan oleh kesiapan dan kemampuan daerah itu sendiri dalam mengelola dan memberdayakan seluruh potensi dan sumber daya yang tersedia. Wewenang dan tugas yang dimiliki oleh pemerintah daerah sebagai pelayan masyarakat, memerlukan adanya aparat birokrasi yang semakin bertanggung jawab. Salah satu hasil pelaksanaan otonomi daerah adalah menghasilkan birokrasi yang handal, professional, efisien dan produktif yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Untuk itulah masyarakat dan pemerintah diharapkan saling bekerjasama, menunjang dan melengkapi dalam satu kesatuan langkah menuju tercapainya tujuan pembangunan nasional.

Fungsi pelayanan publik di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan public yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan. Pemerintah milik masyarakat secara sistem demokrasi sehingga akan tercipta pelayanan yang baik jika birokrat dapat mendefinisikan kembali tugas dan fungsi mereka. Masyarakat diberdayakan sehingga mampu mengontrol pelayanan yang diberikan oleh birokrasi. Dengan adanya

control dari masyarakat pelayanan publik akan lebih baik karena mereka akan memiliki komitmen yang lebih baik, lebih peduli, dan lebih kreatif dalam memecahkan masalah. Sebagaimana disampaikan oleh Osborne dan Plastrik (2004: 322-323) bahwa; Pemerintah milik masyarakat mengalihkan wewenang kontrol yang dimilikinya ketangan masyarakat. Masyarakat diberdayakan sehingga mampu mengontrol pelayanan yang diberikan oleh birokrasi. Dengan adanya kontrol dari masyarakat, pegawai negeri (dan juga pejabat terpilih, politisi) akan memiliki komitmen yang lebih baik, lebih peduli, dan lebih kreatif dalam memecahkan masalah.

Fungsi pelayanan publik yang baik dapat mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat. Entwistle dan Martin (2005:126). Menyatakan bahwa pelayanan administrasi publik yang efektif akan dapat menghemat anggaran sehingga anggaran belanja Negara dapat dialokasikan untuk kebutuhan yang terkait langsung dengan kesejahteraan masyarakat. Selain itu fungsi pelayanan administrasi akan mempercepat pemenuhan kebutuhan administrative untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi masyarakat.

Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (BAPPENAS, 2003:51) tertulis bahwa penelitian tentang pelayanan public adalah penelitian yang sangat penting. Pelayanan public yang berkualitas adalah salah satu pilar untuk menunjukkan terjadinya perubahan penyelenggaraan pemerintah yang berpihak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik merupakan cerminan kemandirian masyarakat di daerah yang bersangkutan, dalam upaya mendapatkan

jasa pelayanan yang memuaskan untuk meningkatkan kesejahteraan.

Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan public di Indonesia khususnya di bagian timur Indonesia cenderung “berjalan ditempat”. Buruknya pelayanan publik di Indonesia sering menjadi variabel penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Krisis kepercayaan masyarakat teraktualisasi dalam bentuk protes dan demonstrasi yang cenderung tidak sehat menunjukkan kefrustasian public terhadap pemerintahnya. Pelayanan yang harusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap Negara, artinya bahwa birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Permasalahan pelayanan publik yang tidak berkualitas dipicu oleh berbagai hal yang kompleks, mulai dari budaya birokrasi yang bersifat paternalistik, lingkungan kerja yang tidak kondusif terhadap perubahan zaman, rendahnya sistem reward dalam birokrasi, lemahnya mekanisme punishment bagi aparat birokrasi, rendahnya kemampuan aparat birokrasi untuk melakukan tindakan diskresi, serta komitmen pemimpin daerah untuk menciptakan pelayanan yang responsive, akuntabel dan transparan. Hal tersebut yang menjadi faktor berpengaruh dalam melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam konteks kajian Kewarganegaraan esensi pelayanan publik pada dasarnya adalah upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan mendasar warga Negara. Adapun kebutuhan dasar itu seperti halnya redistribusi pemenuhan barang public

(*public goods*) yang dilakukan secara setara dan seimbang, dalam skema pembiayaan subsidi dari Negara melalui kebijakan *public service obligation* (PSO). PSO sendiri merupakan bentuk kewajiban Negara secara konstitutif dan atributif memenuhi segala aspek hajat hidup semua warga Negara secara komunal. Dari situlah kemudian konteks kewargaan (*citizenships*) menjadi penting untuk melihat relasi pelayanan public yang dilakukan oleh Negara terhadap warga Negara. Dalam konteks ini, sangatlah urgen dan signifikan melihat dua premis penting yakni “rasa kepemilikan” (*sense of belonging*) dan juga (*token of membership*). Kedua hal itulah yang menjadi *raison d’etre* Negara kemudian menghadirkan pelayanan publik kepada warga negaranya. Ada semacam ikatan yang dibangun dalam relasi Negara dan publik melalui konsepsi kewargaan tersebut. Adapun perbincangan mengenai kewargaan sendiri memang sangatlah kompleks dalam segi ruang dan waktu. Pembahasan kewargaan sendiri kemudian berkembang menjadi empat ranah yakni: 1) *Content of citizenship*, berisikan mengenai hak dan kewajiban yang kemudian didefinisikan seorang menjadi warga Negara. 2) *Tipe of citizenship* yakni mengacu pada pola partisipatoris dualistic bersifat sosial-politik yang hendak dijabarkan oleh Negara dan masyarakat. 3) *Condition of citizenship*, kewargaan adalah arena relasi dan kekuasaan sosial yang memproduksi berbagai macam tindakan sosial. 4) *Arrangement of citizenship*, terkait instrumentasi dan operasionalisasi kewarganegaraan sendiri hendak diterapkan dan dicocoktanamkan dalam konstelasi ruang publik masyarakat, (Warsisto R.J, 2014:80). Beranjak dari keadaan tersebut

diatas, penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan yang berkaitan dengan “studi kewarganegaraan fungsi pelayanan publik oleh dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Halmahera Timur”. dikarenakan dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Halmahera timur yang secara teknis berhadapan beralangsur dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan di bidang kependudukan dan catatan sipil, terutama pengurusan identitas kewarganegaraan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, yang bertujuan menggambarkan fenomena tertentu secara lebih kongkrit dan terperinci. Menurut Sugiyono (2007:24) mendefinisikan metode penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrument kunci.

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Timur. Adapun alasan pemilihan Kabupaten Halmahera Timur dengan pertimbangan bahwa Kabupaten Halmahera Timur adalah salah satu Kabupaten yang berada di Indonesia timur dengan klasifikasi daerah tertinggal yang juga secara tingkat SDM di wilayah ini yang cukup memprihatinkan dibandingkan dengan daerah lain di Indonesia bagian timur.

Data primer dalam penelitian ini berasal dari informan, yang meliputi: kepala dinas catatan sipil Kabupaten Halmahera Timur, staf pelayanan dan kariawan yang ada pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten

Halmahera Timur serta masyarakat pengguna layanan.

Untuk menentukan subyek penelitian ini, dilakukan dengan *snowball sampling*. Menurut Neuman (2009), teknik *Snowball* juga disebut teknik jaringan atau reputasi, adalah salah satu teknik pengambilan sampel yang memanfaatkan informasi responden yang sebelumnya telah peneliti temui. Sedangkan sumber data sekunder diperoleh dari dokumen atau arsip, yang antara lain berupa dokumen-dokumen dan arsip yang ada kaitannya dengan fungsi pelayanan publik pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Halmahera Timur. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan studi dokumen. Sedangkan analisis data pada penelitian ini menggunakan konsep analisis Milles dan Huberman 1992:20 yang terdiri atas tiga komponen saling terkait yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

PEMBAHASAN

1. Fungsi Pelayanan Publik Kewarganegaraan oleh Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Timur.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakat

begitupun sebaliknya. Seperti pelayanan publik yang ada pada dinas kependudukan catatan sipil kabupaten Halmahera Timur saat ini, dari hasil pengamatan dan observasi langsung dilapangan oleh peneliti bahwa pelayanan yang ada belum sepenuhnya efektif karena banyak kendala dan faktor yang sangat mempengaruhi diantaranya secara fisik pendukung pelayanan publik, tidak tersedia telepon kantor, serta kurang perlengkapan sarana dan prasarana diantaranya kursi, meja bahkan papan informasipun tidak disediakan dan juga keterbatasan komputer. Olehnya Peneliti mencoba melakukan wawancara dengan beberapa informan yang mempunyai profesi yang berbeda-beda. Sesuai uraian di atas, dapat diketahui bahwa pengambilan keputusan pelayanan publik sudah melibatkan seluruh pegawai, tetapi dalam pengambilan keputusan hanya terbatas pada pimpinan tertinggi, sehingga dapat dikatakan secara keseluruhan, proses pengambilan keputusan pelayanan publik secara internal di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Timur belum bersifat partisipatif. Berdasarkan uraian hasil penelitian diatas maka efektivitas diberi pengertian sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan penerima layanan. Selanjutnya Zeithaml, (Hardiyansyah, 2011:41) menyatakan bahwa kualitas/efektivitas pelayanan ditentukan oleh dua hal yaitu:

Expected service dan *preceived service*. *expected service* dan *preceived service* ditentukan oleh *dimention of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu: (1) *Tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials;* (2) *Reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately;* (3) *Responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service;* (4)

Competence. Possession of required skill and knowledge to perform servic; (5) *Courtesy. Politeness, respect, consideration and friendliness of contact personnel;* (6) *Credibility. Trustworthiness, believability, honesty of the service provider;* (7) *Feel secure. Freedom from danger, risk, or doubt;* (8) *Access. Approachable and easy of contact;* (9) *Communication. Listens to its customers and acknowledges their comments. Keeps customers informed. In a language which they can understand;* and (10) *Understanding the customer. Making the effort to know customers and their needs.*

Berdasarkan pendapat diatas dijelaskan bahwa ukuran keberhasilan implementasi pelayanan publik memiliki sepuluh dimensi, yaitu *tangible* (terlihat/terjemahan), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi; *Reliable* (Kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan peayanan yang dijanjikan dengan tepat; *Responsiveness* (tanggap) kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan; *Competence* (kompeten), tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan; *Courtesy* (ramah), Sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi; *Credibility* (dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat; *Security* (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko; *Access* (skses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan; *Communication* (komunikasi), kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan

suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat; dan *Understanding the customer* (memahami pelanggan), melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan masyarakat penerima layanan.

Dari sepuluh dimensi keberhasilan implementasi pelayanan tersebut, maka penulis/peneliti menyederhanakan menjadi lima dimensi efektivitas pelayanan yaitu: (1) *Tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials;*(2) *Reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately;* (3) *Responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service;*(4) *Assurance. Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence;* and (5) *Empathy. The firm provides care and individualized attention to its customers.*

Dari hasil penelitian dengan pendekatan lima dimensi keberhasilan implementasi pelayanan yang penulis paparkan diatas maka penelitian ini menunjukkan bahwa (1) implementasi pelayanan publik pembuatan akta kelahiran pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten halmahera timur belum optimal karena fasilitas pelayanan yang belum memadai untuk kebutuhan pelayanan kepada masyarakat seperti tersedianya kursi, ruang tunggu yang belum memadai dengan pengunjung yang setiap harinya, sarana informasi yang terbatas. Fasilitas seperti genset tidak ada, sehingga ketika listrik padam maka pelayananpun berhenti total.

Hal ini terjadi karena keterbatasan biaya dan belum ada dana yang diberikan pemerintah ke dinas kependudukan dan catatan sipil untuk proses pengadaan. (2)

Masyarakat merasa belum puas dengan pelayanan yang di berikan dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Halmahera Timur dalam aspek *reliability* (kehandalan) dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. Karena dari lima dimensi keberhasilan pelayanan yakni dimensi (1)*Tangibles*; (2) *Reliability* (3) *Responsiveness*; (4) *Assurance*; (5) *Empathy*. hanya dua dimensi yang dikatakan sepenuhnya terlaksana pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten halmahera timur yaitu *Assurance*, *Empathy* yang berpengaruh sangat signifikan terhadap efektivitas pelayanan. Sedangkan tiga dimensi yaitu *Tangibles*, *Reliability*, dan *Responsiveness* tidak sepenuhnya terlaksana padahal kalau kita lihat dan cermati tiga dimensi ini yang punya peran sangat penting terhadap efektivitas pelayanan publik. Temuan baru untuk keberhasilan implementasi pelayanan publik, perlu memperhatikan pentingnya faktor anggaran, sistem dan prosedur serta fasilitas sarana dan prasarana, disamping kemampuan/SDM dan perilaku aparatur birokrasi. Juga adanya temuan untuk menambahkan dimensi komitmen dan kerjasama dalam variabel kemampuan perilaku aparatur birokrasi, disamping dimensi keahlian, keterampilan. Pengalaman dan sikap mental. Temuan berikutnya adalah untuk menambahkan dimensi empati dalam variabel perilaku aparatur birokrasi, disamping dimensi ketaatan, kedisiplinan dan tanggungjawab. Esensi pelayanan publik pada dasarnya adalah upaya negara untuk memenuhi kebutuhan mendasar warga negaranya. Adapun kebutuhan dasar itu seperti halnya redistribusi pemenuhan barang publik (*public goods*) yang dilakukan secara setara

dan seimbang, dalam skema pembiayaan subsidi dari negara melalui kebijakan *public service obligation* (PSO). PSO sendiri merupakan bentuk kewajiban negara secara konstitutif dan atributif memenuhi segala aspek hajat hidup semua warga negara secara komunal. Dari situlah kemudian konteks kewargaan (*citizenships*) menjadi penting untuk melihat relasi pelayanan publik yang dilakukan oleh negara terhadap warga negara. Dalam konteks ini, sangatlah urgen dan signifikan melihat dua premis penting yakni “rasa kepemilikan” (*sense of belonging*) dan juga “rasa kepemilikan” (*token of membership*). Kedua hal itulah yang menjadi *raison d’etre* negara kemudian menghadirkan pelayanan publik kepada warga negaranya. Ada semacam ikatan yang dibangun dalam relasi negara dan publik melalui konsepsi kewargaan tersebut.

Adapun perbincangan mengenai kewargaan sendiri memang sangatlah kompleks dalam segi ruang dan waktu. Pembahasan kewargaan sendiri kemudian berkembang menjadi empat ranah yakni: 1) *Content of citizenship*, berisikan mengenai hak dan kewajiban yang kemudian mendefinisikan seseorang menjadi warga negara. 2) *Type of citizenship* yakni mengacu pada pola partisipatoris dualistik bersifat sosial-politik yang hendak dijabarkan oleh negara dengan masyarakat. 3) *Condition of citizenship*, kewargaan adalah arena relasi dan kekuasaan sosial yang memproduksi berbagai macam tindakan sosial. 4) *Arrangement of citizenship*, terkait instrumentasi dan operasionalisasi kewarganegaraan sendiri hendak diterapkan dan dicocokkan dalam konstelasi ruang publik masyarakat, Robert (Warsisto R.J, 2014:80).

KESIMPULAN

Bedasarkan pemaparan hasil, analisis, dan pembahasan yang telah dipaparkan Fungsi pelayanan publik pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Halmahera Timur, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kejelasan prosedur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Timur sudah cukup jelas terlihat dengan adanya prosedur tetapi tetapi belum diinformasikan secara keseleruhan dalam pelaksanaannya prosedur pelayanan belum menunjukkan adanya kesederhanaan dengan banyaknya syarat-syarat yang harus dipenuhi.
2. Kejelasan biaya pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Timur secara keseluruhan pembuatan administrasi kependudukan tidak dipungut biaya/gratis.
3. Kejelasan waktu penyelesaian pelayanan belum diinformasikan secara jelas hal ini terlihat dengan tidak adanya pengumuman yang ditempelkan mengenai batas waktu penyelesaian pelayanan dan untuk mengetahuinya harus melalui informasi dari petugas.

SARAN

Dari kesimpulan yang dikemukakan, penulis mencoba memberikan saran dalam upaya meningkatkan kualitas implementasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Timur, sebagai berikut:

1. Perlu adanya kejelasan informasi mengenai prosedur, persyaratan dan kepastian waktu penyelesaian

- elayanan, hal tersebut dapat dilakukan dengan membuat papan pengumuman yang ditempelkan di dinding, penyuluhan kepada masyarakat, pembuatan spanduk, stiker, dan buku panduan pembuatan akta agar masyarakat luas dapat mengetahui secara jelas dan dijadikan bahan pegangan bagi aparatur di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Timur dalam memberikan pelayanan.
2. Perlunya pembenahan perubahan sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dari yang suka mengatur dan memerintah menjadi suka melayani, menolong dan tidak bersikap diskriminasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
 3. Perlu dilakukan upaya pembenahan terhadap sarana dan prasarana pelayanan agar lebih nyaman dengan menambah fasilitas ruang tunggu seperti kipas angin, tersedianya tempat parkir, wc dan moshalla.
- Methodes. Baverly Hill., C.A: Sage Publications, Inc
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Wasisto Raharjo. (2014). Kewargaan Inklusif sebagai Paradigma Alternatif Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol. 18, No. 01, 6
- Zeithaml, Valarie A.,A. Parasuraman & Leonard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Bappenas. (2003). *Pelayanan Publik Di Era Desentralisasi: Studi Tentang Variasi Cakupan dan Peranan Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.

RUJUKAN

- David Osborne & Peter Plastrik. (2004). *Memangkas Birokrasi, Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha* (terjemahan). Jakarta: PPM.
- Entwistle, Tom; Martin, Steve. (2005). From Competition To Collaboration In Public Service Delivery: A New Agenda For Research. *Public Administration* Vol. 83 No. 1, 233–242.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media
- Miles & Hiberman. (1992). *Qualitative Data Analysis: A Source Book of New*