

**PENINGKATAN HASIL BELAJAR DAN MOTIVASI MAHASISWA
DALAM BAHASA INGGRIS DENGAN MENGGUNAKAN METODE**

E – LEARNING DRILLS

Ach. Andiriyanto & Lulus Sugeng T

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Wiraraja Sumenep

Email : aryauri@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam mengenai pembelajaran Bahasa Inggris untuk mahasiswa melalui *E-learning* di Universitas Wiraraja Sumenep. Dengan penelitian ini diharapkan nantinya dapat menghasilkan variasi pembelajaran yang efektif yang dapat memotivasi mahasiswa dalam pembelajaran bahasa Inggris. Fokus dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh penggunaan *E – learning drills* sebagai metode alternatif dan kreatif dalam pembelajaran ditinjau dari capaian hasil belajar, dan untuk mengetahui tingkat motivasi mahasiswa dengan menggunakan metode *E – learning drills*.

Penelitian ini menggabungkan dua metode penelitian yaitu metode penelitian kualitatif dan metode penelitian kuantitatif, metode kualitatif digunakan untuk menjabarkan peningkatan kemampuan belajar dan tingkat motivasi mahasiswa sebelum dan sesudah diterapkan metode pembelajaran *E learning drill* pada mata kuliah bahasa Inggris, sedangkan metode kuantitatif untuk menjawab dan membahas rumusan masalah dan menguji hipotesis yang ada dalam penelitian, sedangkan dalam pelaksanaan proses pembelajaran menggunakan penelitian tindakan kelas. Penelitian ini direncanakan menggunakan tiga siklus, masing-masing siklus terdiri atas empat kali pertemuan dan masing-masing siklus mencakup empat tahapan (perencanaan, pelaksanaan, pengamatan dan refleksi). Instrumen yang digunakan adalah tes pilihan ganda dan angket tentang motivasi.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini berdasarkan fokus penelitian menunjukkan bahwa ada peningkatan tingkat ketuntasan belajar mahasiswa dari kondisi awal sampai akhir penelitian sebesar 37,50% meningkat dari kondisi awal, yaitu pada kondisi awal jumlah siswa yang tuntas sebesar 47.50% sedangkan pada akhir penelitian menjadi 85%. Hal ini menunjukkan bahwa proses pembelajaran bahasa Inggris melalui *E-learning drills* berjalan dengan baik dan efektif dalam meningkatkan hasil belajar dan motivasi mahasiswa. Selain itu, pembelajaran melalui *E-learning drills* memiliki dampak langsung dengan munculnya semangat mahasiswa untuk selalu bekerja keras, disiplin waktu, mandiri dan aktif.

Kata kunci: PTK, *E-learning drills*, motivasi, hasil belajar,

A. PENDAHULUAN

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi informatika telah membawa pengaruh terhadap segala bidang kehidupan. Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, perkembangan pendidikan di Indonesia juga semakin lama semakin mengalami perubahan dan mendorong berbagai usaha perubahan. Secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa perubahan yang terjadi merupakan pembaruan dalam sistem pendidikan yang menyangkut semua aspek atau komponen yang ada. Proses pembelajaran dewasa ini disesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi, sehingga telah terjadi perubahan dan pergeseran paradigma pendidikan. Misalnya, perkembangan pesat di bidang teknologi informasi dalam hal ini pemakaian Internet dapat mempercepat aliran ilmu pengetahuan yang dapat menembus batas-batas dimensi ruang, birokrasi, kemapanan dan waktu. Dengan kata lain, ilmu pengetahuan dapat diakses secara cepat oleh penggunanya. Kondisi yang demikian, tentu saja berpengaruh pada kebiasaan dan

budaya pendidikan yang dikelola dan dilakukan selama ini.

Indonesia adalah salah satu negara yang berusaha mengurangi digital divide (perbedaan mencolok antara yang mampu dan tidak mampu menggunakan ICT) di antara penduduknya melalui penggunaan ICT dalam berbagai sektor kebijakan pemerintah atas penggunaan ICT didasarkan pada kepres No. 50/2000 tentang pengadaan tim koordinasi telematika Indonesia. Tugas tim ini adalah merumuskan tahapan dan prioritas dalam pengembangan, monitoring dan mengontrol pelaksanaannya dan melaporkan hasilnya. Dalam sektor pendidikan juga ada program telematika pendidikan yang lebih dikenal dengan *E-education*. Sedangkan penggunaan ICT dalam dunia pendidikan dikenal dengan sebutan *E-learning*.

Menurut Barbara dalam sebuah jurnal internasional menjelaskan bahwa pembelajaran E-Learning adalah suatu proses belajar yang dilaksanakan secara kreatif dan efektif yang dihasilkan melalui penggabungan antara materi pembelajaran secara digital yang

terdiri dari dukungan dan layanan belajar (2008:4). Dalam penerapan pembelajarannya lebih bersifat kreatif dan demokratis dibandingkan dengan kegiatan belajar pada pendidikan konvensional. Kondisi ini disebabkan karena peserta didik memiliki kebebasan dan tidak merasa khawatir atau ragu-ragu maupun takut, baik untuk mengajukan pertanyaan maupun menyampaikan pendapat atau tanggapan karena tidak ada peserta belajar lainnya yang secara fisik langsung mengamatinya. *E-learning* sendiri memiliki beberapa model. Pertama, *model drills*, yang pelaksanaan dengan melatih mahasiswa terhadap materi yang sudah diberikan dan menanamkan kebiasaan tertentu dalam bentuk latihan. Kedua, *model tutorial*, bertujuan membantu mahasiswa mencapai hasil maksimal dengan belajar secara mandiri. Ketiga, *model instructional Games*, menyediakan pengalaman belajar melalui bentuk permainan yang mendidik. Model *Drills* dalam pembelajaran berbasis komputer pada dasarnya merupakan salah satu model pembelajaran yang bertujuan memberikan pengalaman

belajar yang konkrit melalui penciptaan tiruan-tiruan bentuk pengalaman yang mendekati suasana yang sebenarnya. Hal ini sesuai dengan karakteristik pada drill dalam pembelajaran berbasis e-learning yang merupakan salah satu model pembelajaran yang bertujuan memberikan pengalaman belajar yang lebih kongkrit melalui penyediaan latihan latihan soal untuk menguji *performace* dan hasil belajar mahasiswa melalui ketepatan menyelesaikan soal-soal yang diaplikasikan menggunakan program.

Pada penelitian ini peneliti mencoba menggunakan metode yang berbeda yaitu metode yang lebih familiar dan menarik yaitu menggunakan metode *E-learning drills*, yang diharapkan akan dengan metode ini akan membuat mahasiswa lebih tertarik dan termotivasi dalam belajar bahasa Inggris karena soal-soal bisa diakses dengan mudah melalui Hp/mobile dan bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja. Ada beberapa hal yang mempengaruhi hasil belajar yaitu metode, materi, pengajar dan motivasi belajar. Motivasi belajar yang masih rendah

dalam belajar bahasa inggris hal ini disebabkan karena bahasa inggris dianggap sulit. Tinggi rendahnya motivasi belajar mahasiswa sering dikaitkan dengan keberhasilan atau kegagalan mahasiswa dalam belajar. Mahasiswa yang memiliki motivasi belajar tinggi dan sedang selalu berusaha menyelesaikan tugas dengan baik, serta membandingkan hasilnya dengan orang lain. Salah satu faktor yang mempengaruhi motivasi belajar mahasiswa adalah karakteristik mata pelajaran yang dipelajari. Dalam hal ini dapat diduga bahwa motivasi belajar mahasiswa merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap perolehan hasil belajar bahasa inggris mahasiswa. Beberapa hasil penelitian yang menunjukkan bahwa penggunaan e-learning sebagai pelengkap pembelajaran konvensional dapat meningkatkan kualitas, kreativitas, dan hasil belajar siswa adalah penelitian yang dilakukan oleh Hajji (2006). Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa (1) aktivitas peserta didik dalam mengikuti kegiatan pembelajaran yang ditandai dengan jumlah hit yang mengakses

situs belajar, (2) terjadi peningkatan motivasi peserta didik dalam mengikuti kegiatan pembelajaran yang ditandai dengan jumlah balikan yang diperoleh dalam webmail situs belajar, dan Penelitian Septian Nugroho (2013) yang berjudul *Keefektifan penggunaan E-learning berbasis moodle dalam pembelajaran terhadap hasil belajar siswa*. Hasil penelitian membuktikan adanya perbedaan keaktifan mahasiswa dan hasil belajar yang cukup signifikan antara kelas eksperimen dan kelas control, kelas ekperimen memiliki hasil belajar lebih baik dari pada kelas kontrol.

B. TINJAUAN PUSTAKA

a. Pengertian Belajar dan Pembelajaran

Belajar dapat diartikan sebagai suatu proses yang dilakukan oleh individu untuk memperoleh perubahan perilaku baru secara keseluruhan, sebagai hasil dari pengalaman individu itu sendiri dalam berinteraksi dengan lingkungannya”.

Sudjana (2010) mendefinisikan bahwa belajar adalah suatu proses yang ditandai dengan adanya

perubahan pada diri seseorang. Perubahan hasil proses belajar dapat ditunjukkan dalam berbagai bentuk seperti penambahan pengetahuan, pemahaman, sikap dan tingkah laku, kecakapan, kebiasaan serta perubahan aspek-aspek lain yang ada pada individu-individu yang belajar.

Pengertian-pengertian belajar di atas belajar dapat diartikan sebagai tindakan atau usaha individu yang merupakan suatu proses dalam berinteraksi dengan lingkungan agar memperoleh pengetahuan dalam rangka mendapatkan perubahan tingkah laku baik yang berupa kognitif, afektif dan psikomotor. Perubahan-perubahan tersebut bersifat kontinyu, positif, berarah dan bertujuan serta terdapat dua aspek yang sama yaitu adanya perubahan tingkah laku dan pengalaman yang mempengaruhi beberapa faktor, baik yang disadari maupun yang timbul sendiri akibat praktek, pengalaman, latihan dan bukan secara kebetulan. Belajar diharapkan terjadi perubahan-perubahan pada individu yang belajar. Perubahan itu tidak hanya pada pengetahuan saja akan tetapi dalam kecepatan, penguasaan diri, sikap,

kebiasaan, dan keterampilan yang didapat dari hasil proses belajar yang diberikan.

Pengertian Pembelajaran Menurut UU RI No. 20 tahun 2003 bab 1 pasal 1 ayat 20 tentang sistem pendidikan nasional, menjelaskan bahwa pembelajaran adalah proses interaksi peserta didik dengan pendidik dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar.

b. Komponen pembelajaran

Interaksi merupakan ciri utama dari kegiatan pembelajaran, baik antara yang belajar dengan lingkungan belajarnya, baik itu guru, teman-temannya, tutor, media pembelajaran, atau sumber-sumber belajar yang lain. Ciri lain dari pembelajaran adalah yang berhubungan dengan komponen-komponen pembelajaran. Sumiati dan Asra (2009: 3) mengelompokkan komponen-komponen pembelajaran dalam tiga kategori utama, yaitu: guru, isi atau materi pembelajaran, dan siswa. Interaksi antara tiga komponen utama melibatkan metode pembelajaran, media pembelajaran, dan penataan lingkungan tempat belajar, sehingga tercipta situasi

pembelajaran yang memungkinkan terciptanya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya.

c. Tujuan Pembelajaran

Tujuan pembelajaran pada dasarnya merupakan harapan, yaitu apa yang diharapkan dari siswa sebagai hasil belajar. Robert F. Meager (Sumiati dan Asra, 2009: 10) memberi batasan yang lebih jelas tentang tujuan pembelajaran, yaitu maksud yang dikomunikasikan melalui pernyataan yang menggambarkan tentang perubahan yang diharapkan dari siswa.

Menurut H. Daryanto (2005: 58) tujuan pembelajaran adalah tujuan yang menggambarkan pengetahuan, kemampuan, keterampilan, dan sikap yang harus dimiliki siswa sebagai akibat dari hasil pembelajaran yang dinyatakan dalam bentuk tingkah laku yang dapat diamati dan diukur. B. Suryosubroto (1990: 23) menegaskan bahwa tujuan pembelajaran adalah rumusan secara terperinci apa saja yang harus dikuasai oleh siswa sesudah ia melewati kegiatan pembelajaran yang bersangkutan dengan berhasil. Tujuan pembelajaran

memang perlu dirumuskan dengan jelas, karena perumusan tujuan yang jelas dapat digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan dari proses pembelajaran itu sendiri.

d. Pengertian Hasil Belajar

Hasil belajar merupakan suatu gambaran prestasi belajar peserta didik dalam mengikuti proses belajar mengajar pada suatu jenjang yang diikutinya. Hasil belajar sangat tergantung pada proses belajar yang dilaksanakan. Hasil belajar tersebut akan terlihat setelah diberikan perlakuan pada proses belajar yang dianggap sebagai proses pemberian pengalaman belajar. Ciri terjadinya perubahan tingkah laku pada diri peserta didik ditunjukkan oleh terjadinya perubahan tingkah laku pada diri peserta didik ditunjukkan oleh sejumlah kemampuan memahami dan menguasai hubungan-hubungan antara bekal kemampuan peserta didik dengan materi pelajaran yang diajarkan dalam proses belajar mengajar.

Adapun Faktor-faktor yang Mempengaruhi Hasil Belajar sebagai berikut :

- a) Faktor Internal

Faktor internal meliputi dua hal yaitu: pertama, Faktor fisiologis atau jasmani individu baik bersifat bawaan maupun yang diperoleh dengan melihat, mendengar, struktur tubuh, cacat tubuh dan sebagainya. Kedua, Faktor psikologis baik yang bersifat bawaan maupun keturunan, yang meliputi (1) Faktor intelektual yang terdiri atas Faktor potensial, yaitu intelegensi dan bakat (2) Faktor aktual yaitu kecakapan nyata dan prestasi. Faktor non intelektual yaitu komponen-komponen kepribadian tertentu seperti sikap, minat, kebiasaan, motivasi, kebutuhan, konsep diri, penyesuaian diri, dan sebagainya.

b) Faktor Eksternal

Faktor eksternal meliputi :

Faktor lingkungan keluarga, faktor lingkungan sekolah, faktor lingkungan masyarakat /kelompok, Faktor budaya (adat istiadat, ilmu pengetahuan dan teknologi, kesenian dan sebagainya), faktor lingkungan fisik, seperti fasilitas rumah, fasilitas belajar,

iklim dan sebagainya dan faktor spiritual atau lingkungan keagamaan.

Faktor-faktor tersebut saling berinteraksi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mempengaruhi hasil belajar yang dicapai seseorang. Karena adanya faktor-faktor tertentu yang mempengaruhi prestasi belajar yaitu

c) Faktor dari dalam diri siswa (Intern)

Faktor intern adalah faktor yang timbul dari dalam diri individu itu sendiri, adapun yang dapat digolongkan ke dalam faktor intern yaitu kecederaan/ intelegensi, bakat, minat dan motivasi.

e. **Motivasi**

Motivasi dalam belajar adalah faktor yang penting karena hal tersebut merupakan keadaan yang mendorong keadaan siswa untuk melakukan belajar. Persoalan mengenai motivasi dalam belajar adalah bagaimana cara mengatur agar motivasi dapat ditingkatkan. Demikian pula dalam kegiatan belajar

mengajar seorang anak didik akan berhasil jika mempunyai motivasi untuk belajar.

Motivasi belajar merupakan salah satu faktor yang turut menentukan keberhasilan dalam pembelajaran. Seorang peserta didik akan belajar dengan baik apabila ada faktor pendorongnya yaitu motivasi belajar. Peserta didik akan belajar dengan sungguh-sungguh jika memiliki motivasi belajar yang tinggi.

Menurut Hamzah B. Uno (2011: 23) “motivasi belajar adalah dorongan internal dan eksternal pada siswa yang sedang belajar untuk mengadakan tingkah laku, pada umumnya dengan beberapa indikator atau unsur-unsur yang mendukung. Indikator-indikator tersebut, antara lain: adanya hasrat dan keinginan berhasil, dorongan dan kebutuhan dalam belajar, harapan dan cita-cita masa depan, penghargaan dalam belajar, dan lingkungan belajar yang kondusif.”

Selain itu, Winkel (2005: 160), menyebutkan motivasi belajar adalah keseluruhan daya penggerak psikis didalam siswa yang menimbulkan kegiatan belajar itu demi mencapai

suatu tujuan. Sejalan dengan pendapat di atas, Sardiman A. M (2007: 75), menjelaskan motivasi belajar adalah seluruh daya penggerak didalam diri siswa yang menimbulkan kegiatan belajar yang menjamin kelangsungan dari kegiatan belajar yang memberikan arah pada kegiatan belajar sehingga tujuan yang dikehendaki oleh subjek belajar itu dapat dicapai.”

Menurut Hamzah B. Uno (2011: 27-29), peran penting motivasi belajar dan pembelajaran, antara lain:

- 1) Peran motivasi belajar dalam menentukan penguatan belajar. Motivasi dapat berperan dalam penguatan belajar apabila seorang anak yang sedang belajar dihadapkan pada suatu masalah yang menentukan pemecahan dan hanya dapat dipecahkan berkat bantuan hal-hal yang pernah dilalui.
- 2) Peran motivasi dalam memperjelas tujuan belajar. Peran motivasi dalam memperjelas tujuan belajar erat kaitannya dengan kemaknaan belajar. Anak akan tertarik untuk belajar sesuatu, jika

yang dipelajari itu sedikitnya sudah dapat diketahui atau dinikmati manfaatnya oleh anak.

- 3) Motivasi menentukan ketekunan belajar. Seorang anak yang telah termotivasi untuk belajar sesuatu berusaha mempelajari dengan baik dan tekun dengan harapan memperoleh hasil yang lebih baik.

f. E-Learning

Koran dalam Rusman (2013:316) menyatakan bahwa e-Learning adalah pembelajaran yang menggunakan peralatan elektronik jaringan (LAN, WAN, atau internet) untuk menyampaikan materi pembelajaran, interaksi, maupun bimbingan.

Sedangkan LearnFrame.Com dalam Glossary of eLearning Terms [Glossary, 2001] mengungkapkan bahwa . e -Learning adalah sistem pendidikan yang menggunakan aplikasi elektronik untuk mendukung belajar mengajar dengan media Internet, jaringan komputer, maupun komputer standalone. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa e-Learning merupakan suatu kegiatan belajar mengajar yang memanfaatkan perangkat elektronik sebagai media

pendukung prosesnya.

Kelebihan e-Learning dalam pembelajaran adalah sebagai berikut :

- a) Fasilitas e-moderating, yakni guru dan siswa dapat saling berkomunikasi melalui internet tanpa dibatasi oleh jarak, ruang, dan waktu.
- b) Guru dan siswa dapat menggunakan bahan ajar yang terstruktur dan terjadwal, sehingga keduanya bisa saling menilai sampai berapa jauh bahan ajar dipelajari.
- c) Siswa dapat me-review bahan belajar setiap saat, karena bahan belajar tersebut berada di komputernya. Tambahan informasi terkait dengan bahan yang dipelajari akan mudah didapatkan melalui internet.
- d) Guru dan siswa dapat melakukan diskusi melalui internet dengan jumlah peserta yang banyak, sehingga diperoleh ilmu dan wawasan yang luas.
- e) Peran siswa menjadi aktif dan mandiri.

Adapun Kekurangan dari e-Learning

meliputi:

- a) Kurangnya interaksi antara siswa dengan guru atau sesama siswa. Sehingga dapat memperlambat terjadinya values dalam pembelajaran.
- b) Proses pembelajaran cenderung ke arah pelatihan daripada pendidikan.
- c) Berubahnya peran guru yang semula menguasai teknik pembelajarab konvensional, kini juga dituntut mengetahui teknik pembelajaran yang berbasis ICT (Information and Comunication Technology).
- d) Siswa yang tidak memiliki motivasi belajar tinggi, cenderung gagal.
- e) Tidak semua tempat tersedia fasilitas internet atau jaringan.
- f) Kurangnya tenaga yang mengetahui dan menguasai internet.
- g) Kurangnya personil dalam hal penguasaan pemrograman komputer.

Menurut Wena (2011:203) terdapat 3 model penyampaian materi pembelajaran berbasis komputer, yaitu sebagai berikut:

- a. Latihan dan praktek. Dalam pembelajaran berbasis komputer ini siswa diberikan pertanyaan atau masalah untuk dipecahkan kemudian komputer akan memberikan respon atas jawaban yang diberikan siswa.
- b. Tutorial. Model pembelajaran ini menyediakan rancangan pembelajaran yang kompleks berisi materi pembelajaran, latihan yang disertai umpan balik
- c. Simulasi. Model pembelajaran ini menyajikan pembelajaran dengan sistem suatu proses peniruan dari sesuatu yang nyata dalam bentuk animasi.

g. Model Drills

Model drills adalah suatu model dalam pembelajaran dengan jalan melatih siswa terhadap bahan pelajaran yang sudah diberikan. Melalui model drills akan ditanamkan kebiasaan tertentu dalam bentuk latihan. Dengan latihan terus menerus maka akan tertanam dan menjadi kebiasaan. Selain itu model ini pun menambah kecepatan ketetapan, kesempurnaan dalam melakukan sesuatu serta dapat pula dipakai

sebagian suatu cara mengulangi bahan latihan.

Model ini berasal dari model pembelajaran Herbart yaitu model asosiasi dan ulangan tanggapan. Melalui model ini maka akan memperoleh tanggapan pembelajaran dari siswa. Pelaksanaannya secara mekanis untuk mengajarkan berbagai mata pelajaran dan kecakapan.

Adapun tujuan model drills ini adalah memberikan pengalaman-pengalaman belajar yang lebih konkret. Molenda, James D Russel (1985:226) yang menyatakan bahwa: *“computer system can deliver instruction by allowing them to interact with the lesson programmed into the system; this is referred to computer based instruction”*. (system komputer dapat menyampaikan pembelajaran secara individual dan langsung kepada siswa dengan cara berinteraksi dengan mata pelajaran yang diprogramkan ke dalam sistem komputer, inilah yang disebut dengan pembelajaran berbasis komputer).

Secara umum tahapan penyajian model drills adalah sebagai berikut:

1) Penyajian masalah dalam bentuk latihan soal pada tingkat tertentu

dari kemampuan dan performance siswa.

2) Siswa mengerjakan soal-soal latihan

3) Program merekam penampilan siswa, mengevaluasi, kemudian memberikan umpan balik.

4) Jika jawaban yang diberikan siswa benar maka lanjut kepada materi berikutnya, tapi jika jawaban siswa salah, program menyediakan fasilitas untuk mengulangi latihan (remedial).

C. HIPOTESIS TINDAKAN

Adapun hipotesa dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bila dalam pembelajaran bahasa Inggris diterapkan metode pembelajaran

E-learning drills, maka akan meningkatkan hasil belajar pada mahasiswa.

2. Bila dalam pembelajaran bahasa Inggris diterapkan metode pembelajaran

E-learning drills, maka akan meningkatkan motivasi belajar mahasiswa.

D. METODE PENELITIAN

Penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah dengan

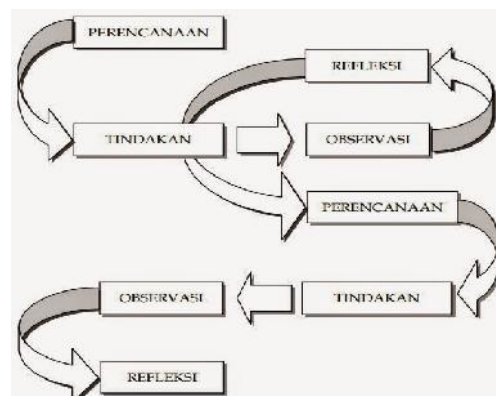
menggunakan metode penelitian kualitatif dan metode penelitian kuantitatif, metode kualitatif digunakan untuk menjabarkan peningkatan kemampuan belajar dan tingkat motivasi mahasiswa sebelum dan sesudah diterapkan metode pembelajaran *E learning drill* pada mata kuliah bahasa Inggris, sedangkan metode kuantitatif untuk menjawab dan membahas rumusan masalah dan menguji hipotesis yang ada dalam penelitian.

Peningkatan motivasi belajar dan kemampuan bahasa inggris tersebut diukur dengan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Karena dalam penelitian kualitatif memerlukan proses, pemahaman, dan, interaksi, maka penelitian ini juga menggunakan metode kuantitatif sebagai pengumpulan data statistik mahasiswa setelah dan sesudah treatment.

Dalam kegiatan pembelajaran peneliti menggunakan Penelitian Tindakan Kelas, atau disebut juga CAR (Classroom Action Research). Kemmis melalui Sukarno (2009: 2) berpendapat bahwa penelitian tindakan kelas adalah bentuk kajian

yang bersifat reflektif oleh pelaku tindakan yang dilakukan untuk meningkatkan kemantapan rasional dari tindakan itu dalam melaksanakan tugas, serta memperbaiki kondisi tempat praktik pembelajaran itu dilakukan.

Alur penelitian tindakan ini terdiri dari empat langkah dan dapat diuraikan sebagai berikut :



Gambar Bagan Rancang Pelaksanaan PTK

E. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

D. HASIL PENELITIAN

Deskripsi Kondisi Awal.

Kondisi awal sample penelitian diukur berdasarkan pretest yang diberikan kepada mahasiswa berupa latihan soal bahasa inggris secara online, hasil dari pengerjaan soal

online tersebut akan secara otomatis muncul saat mahasiswa menyelesaikan soal tersebut. Berdasarkan hasil pretest tersebut diperoleh hasil bahwa nilai rata-rata yang dicapai dari 40 siswa adalah 47,5. sedangkan kriteria ketuntasan minimal (KKM) yaitu ditetapkan 70. Selain itu bisa terbaca bahwa mahasiswa masih kurang bersemangat dan tidak tertarik khususnya untuk Kompetensi Dasar : pemahaman tata bahasa dasar dan dalam memahami makna teks tulis fungsional pendek dan esei sederhana berbentuk recount, narrative dan procedure dalam konteks kehidupan sehari-hari dan untuk mengakses ilmu pengetahuan. Berdasarkan kondisi awal tersebut peneliti mulai melakukan treatment menggunakan *e- learning drill* kepada 40 mahasiswa dalam kelas tersebut.

Deskripsi Hasil Siklus 1

Tahap awal dalam melakukan treatment adalah dengan membuat perencanaan (Planning) yaitu menyusun rencana pembelajaran online, menyiapkan materi yang berbentuk ringkasan dan video yang akan dishare kepada mahasiswa

secara online di situs edmodo, menyiapkan lembar observasi dan wawancara untuk mengukur motivasi siswa dan menyiapkan instrument evaluasi dan refleksi.

Peneliti mulai melaksanakan tahap pelaksanaan yang pertama yaitu dengan memberikan ringkasan materi dan referensi video yang merupakan pendalaman dan pengembangan materi yang sudah disampaikan dikelas, dan setiap minggu sekali diberikan latihan soal yang hasilnya akan dievaluasi untuk mengetahui materi yang masih kurang dipahami, untuk materi yg masih dianggap kurang peneliti akan memberikan referensi berupa video lainnya tapi tetap dengan soal yang berbeda tapi masih dengan model dan bahasan yang sama. Kegiatan ini dilakukan pada awal bulan September 2017. Proses ini akan diulang sampai tiga sampai empat kali yang diakhiri dengan sebuah posttest yang berisi soal latihan tentang materi yang sudah dipelajari di online dan dikelas.

Kegiatan inti/pokok pembelajaran yang dilakukan selama penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa mengikuti proses pembelajaran dikelas tentang satu pokok bahasan.
2. Mahasiswa mempelajari pendalaman materi di situs edmodo.
3. Mahasiswa mengerjakan pertanyaan-pertanyaan tentang pokok bahasan tersebut secara online setiap minggu sekali .
4. Mahasiswa mengerjakan soal evaluasi individu bulanan, yang merupakan soal evaluasi

seluruh materi yang sudah didapat dalam pertemuan sebelumnya, baik yang secara langsung dikelas maupun secara online.

Berdasarkan hasil evaluasi individu bulanan tersebut diperoleh data hasil belajar mahasiswa pada siklus I. Data akan ditampilkan pada tabel beriku:

Tabel Data

	Pencapaian Hasil Belajar	Kondisi Awal		Siklus I	
		f I	%	F	%
1	31 - 40	2	5	1	2,5
2	41 - 50	4	10	2	5
3	51 – 60	8	20	6	15
4	61 – 70	7	17,5	6	15
5	71 – 80	10	25	11	27,5
6	81 – 90	6	15	8	20
7	91 - 100	3	7,5	6	15
Nilai terendah		36	-	40	-
Nilai Tertinggi		92	-	97	-
Prosentase tuntas		-	47,5	-	62,5
Prosentase blm tuntas		-	52,5	-	37,5
Nilai rata-rata kelas		68,3		74	

Berdasarkan tabel diatas terjadi peningkatan prosentase mahasiswa yang tuntas dalam pembelajaran

bahasa inggris dari kondisi awal 47,7% siswa yang tuntas meningkat menjadi 62,5% mahasiswa yang

tuntas. Peningkatan hasil ini masih belum memenuhi Indikator keberhasilan penelitian ini sedikitnya 75% jumlah mahasiswa telah dapat mencapai KKM Rata-rata , yaitu minimal mencapai nilai 70.

Setelah kegiatan penilaian akhir siklus I, diadakan tindakan refleksi tentang pembelajaran yang telah dilaksanakan yaitu pembelajaran dengan metode *E- learning drill*, yaitu melalui sebuah angket dan wawancara yang diberikan kepada mahasiswa ternyata tingkat

ketertarikan mahasiswa pada pembelajaran bahasa inggris bisa dikelompokkan dalam 3 kondisi yaitu mahasiswa yang sangat tertarik dan semangat,cukup tertarik dan semangat,cukup tertarik, kurang menarik. Berikut ini data Refleksi Kegiatan siswa dalam pelajaran bahasa inggris pada table setelah dilaksanakan Siklus1 sebagai berikut :

Tabel Lembar Refleksi Kegiatan Pembelajaran

No	Aspek yang dinilai pendapat siswa tentang proses pembelajaran	Kondisi Awal		Siklus I	
		f	%	f	%
1	Tertarik atau bersemangat	10	25	12	30
2	Cukup tertarik	20	50	22	55
3	Kurang tertarik	10	25	6	15

Hasil analisis dan refleksi yang dilakukan secara kolaboratif antara pengajar dan peneliti menunjukkan bahwa ketertarikan siswa dalam belajar bahasa inggris mengalami peningkatan, pada kondisi awal 25,00% menjadi 30,00% pada siklus I berarti naik 5%. Hal ini dapat diamati pada proses yang menghidupkan suasana pembelajaran sehingga mahasiswa

merasa tertatik pada hal yang baru walaupun sebenarnya bahasan masih sama.

Berdasarkan angket dan wawancara kepada mahasiswayang menjadi Kendala dan masalah yang muncul dalam pelaksanaan pembelajaran metode E-learning drill dalam siklus I adalah:

- a. Minat mahasiswa masih rendah

- b. Mahasiswa masih kurang memahami metode pembelajaran online dan menganggap mekanismenya terlalu rumit
- c. Mahasiswa tidak memiliki perbendaharaan kata yang cukup sehingga sulit mengerjakan soal dan kesulitan memahami video yang berbahasa inggris.
- d. Referensi pengembang materi yang berupa video masih kurang bervariasi dan kadang masih dalam bahasa inggris , jadi sulit dipahami

Berpedoman pada kendala dan masalah tersebut peneliti melakukan upaya perbaikan / rancangan strategi penyelesaian masalah dan paparan langkah-langkah implementasi strategi penyelesaian masalah dalam siklus I.

Deskripsi Hasil Siklus II

Tahap awal dalam melakukan treadmen adalah dengan membuat perencanaan (Planning) yaitu menyusun rencana pembelajaran online, menyiapkan materi yang berbentuk ringkasan dan video yang akan dishare kepada mahasiswa secara online di situs edmudo, menyiapkan lembar observasi dan

wawancara untuk mengukur motivasi siswa dan menyiapkan instrument evaluasi dan refleksi.

Peneliti mulai melaksanakan tahap pelaksanaan yang pertama yaitu dengan memberikan ringkasan materi dan referensi video yang merupakan pendalaman dan pengembangan materi yang sudah disampaikan dikelas, dan setiap minggu sekali diberikan latihan soal yang hasilnya akan dievaluasi untuk mengetahui materi yang masih kurang dipahami, untuk materi yg masih dianggap kurang peneliti akan memberikan reerensi berupa video lainnya tapi tetap dengan soal yang berbeda tapi masih dengan model dan bahasan yang sama. Kegiatan ini dilakukan pada awal bulan September 2017. Proses ini akan diulang sampai tiga sampai empat kali yang diakhiri dengan sebuah posttest yang berisi soal latihan tentang materi yng sudah dipelajari di online dan dikelas.

Kegiatan inti/pokok pembelajaran yang dilakukan selama penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa mengikuti proses pembelajaran dikelas tentang satu pokok bahasan.

2. Mahasiswa mempelajari pendalaman materi di situs edmodo.
3. Mahasiswa mengerjakan pertanyaan-pertanyaan tentang pokok bahasan tersebut secara online setiap minggu sekali .
4. Mahasiswa mengerjakan soal evaluasi individu bulanan, yang merupakan soal evaluasi seluruh materi yang sudah didapat dalam pertemuan sebelumnya, baik yang secara langsung dikelas maupun secara online.

Berdasarkan hasil evaluasi individu bulanan tersebut diperoleh data hasil belajar mahasiswa pada siklus I. Data akan ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel Lembar Tingkat Pencapaian Hasil Belajar Siswa

No	Pencapaian Hasil Belajar	Kondisi Awal		Siklus I		Siklus II	
		f I	%	F	%	f	%
1	31 - 40	2	5	1	2,5	1	2,5
2	41 - 50	4	10	2	5	1	2,5
3	51 – 60	8	20	6	15	5	12,5
4	61 – 70	7	17,5	6	15	5	12,5
5	71 – 80	10	25	11	27,5	12	30
6	81 – 90	6	15	8	20	8	20
7	91 - 100	3	7,5	6	15	8	20
Nilai terendah		36	-	40	-	60	-
Nilai Tertinggi		92	-	97	-	100	-
Prosentase tuntas		-	47,5	-	62,5	-	70
Prosentase blm tuntas		-	52,5	-	37,5	-	30
Nilai rata-rata kelas		68,3		74		76,5	

Berdasarkan tabel diatas terjadi peningkatan prosentase mahasiswa yang tuntas dalam pembelajaran bahasa inggris dari siklus I 62,5% siswa yang tuntas meningkat menjadi 70% mahasiswa yang tuntas pada siklus II. Peningkatan hasil ini sudah cukup baik tapi masih belum memenuhi Indikator keberhasilan penelitian ini sedikitnya 75% jumlah mahasiswa telah dapat mencapai KKM Rata-rata , yaitu minimal mencapai nilai 70.

Setelah kegiatan penilaian akhir siklus I, diadakan tindakan refleksi tentang pembelajaran yang telah dilaksanakan yaitu pembelajaran dengan metode *E- learning drill*, yaitu

melalui sebuah angket dan wawancara yang diberikan kepada mahasiswa ternyata tingkat ketertarikan mahasiswa pada pembelajaran bahasa inggris bisa dikelompokkan dalam 3 kondisi yaitu mahasiswa yang sangat tertarik dan semangat,cukup tertarik dan semangat,cukup tertarik, kurang menarik. Berikut ini data Refleksi Kegiatan siswa dalam pelajaran bahasa inggris pada table setelah dilaksanakan Siklus1 sebagai berikut :

Tabel Lembar Refleksi Kegiatan Pembelajaran

No	Aspek yang dinilai pendapat siswa tentang proses pembelajaran	Kondisi Awal		Siklus I		Siklus II	
		f	%	f	%	f	%
1	Tertarik atau bersemangat	10	25	12	30	17	42,5
2	Cukup tertarik	20	50	22	55	19	47,5
3	Kurang tertarik	10	25	6	15	4	10

Hasil analisis dan refleksi yang dilakukan secara kolaboratif antara pengajar dan peneliti menunjukkan bahwa ketertarikan siswa dalam belajar bahasa inggris mengalami

peningkatan, pada siklus I 30,00% menjadi 42,50% pada siklus II berarti naik 5%. Hal ini dapat diamati pada proses yang menghidupkan suasana pembelajaran sehingga mahasiswa

merasa tertatik pada hal yang baru walaupun sebenarnya bahasan masih sama.

Berdasarkan angket dan wawancara kepada mahasiswa yang menjadi Kendala dan masalah yang muncul dalam pelaksanaan pembelajaran metode E-learning drill dalam siklus I maka peneliti melakukan upaya perbaikan yaitu :

- a. Memberikan motivasi tentang manfaat belajar bahasa inggris.
- b. Memberikan penjelasan ulang dan bimbingan langsung kepada mahasiswa agar memahami metode pembelajaran online dan mekanismenya
- c. Menappilakan video referensi ayng berbahasa indonesia dan berupa turotial yang mudah dimengerti.

Deskripsi Hasil Siklus III

Siklus tiga tahapan sama dengan siklus I dan II, Kegiatan ini dilakukan pada awal bulan September 2017. Proses ini akan diulang sampai tiga sampai empat kali yang diakhiri dengan sebuah posttest yang berisi soal latihan tentang materi yng sudah dipelajari di online dan dikelas.

Kegiatan inti/pokok pembelajaran yang dilakukan selama penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa mengikuti proses pembelajaran dikelas tentang satu pokok bahasan.
2. Mahasiswa mempelajari pendalaman materi di situs edmudo.
3. Mahasiswa mengerjakan pertanyaan-pertanyaan tentang pokok bahasan tersebut secara online setiap minggu sekali .
4. Mahasiswa mengerjakan soal evaluasi individu bulanan, yang merupakan soal evaluasi seluruh materi yang sudah didapat dalam pertemuan sebelumnya, baik yang secara langsung dikelas maupun secara online.

Berdasarkan hasil evaluasi individu bulanan tersebut diperoleh data hasil belajar mahasiswa pada siklus I. Data akan ditampilkan pada tabel berikut:

No	Pencapaian Hasil Belajar	Kondisi Awal		Siklus I		Siklus II		Siklus III	
		f I	%	F	%	f	%	f	%
1	31 – 40	2	5	1	2,5	1	2,5	0	0
2	41 – 50	4	10	2	5	1	2,5	0	0
3	51 – 60	8	20	6	15	5	12,5	2	5
4	61 – 70	7	17,5	6	15	5	12,5	4	10
5	71 – 80	10	25	11	27,5	12	30	8	20
6	81 – 90	6	15	8	20	8	20	14	35
7	91 - 100	3	7,5	6	15	8	20	12	30
Nilai terendah		36	-	40	-	60	-	60	-
Nilai Tertinggi		92	-	97	-	100	-	100	-
Prosentase tuntas		-	47,5	-	62,5	-	70	-	85
Prosentase blm tuntas		-	52,5	-	37,5	-	30	-	15
Nilai rata-rata kelas		68,3		74		76,5		83,5	

Berdasarkan tabel diatas terjadi peningkatan prosentase siswa yang tuntas dalam pembelajaran bahasa inggris khususnya reading pada siklus I mencapai 65% siswa yang tuntas meningkat menjadi 90% siswa yang tuntas pada siklu II. Peningkatan hasil ini masih sudah memenuhi Indikator keberhasilan penelitian ini sedikitnya 75 % jumlah siswa telah dapat mencapai K K M Rata-rata minimal mencapai KKM (70)..

Setelah kegiatan penilaian akhir diadakan tindakan refleksi tentang pembelajaran dengan menggunakan metode E-learning drill, ternyata ada siswa yang tertarik dan semangat, cukup tertarik cukup bergairah, kurang menarik atau kurang bergairah. Berikut ini data tabel setelah dilaksanakan Siklus III Berikut ini data Refleksi Kegiatan siswa dalam pelajaran bahasa inggris setelah dilaksanakan Siklus1 sebagai berikut :

Tabel Lembar Refleksi Kegiatan Pembelajaran

No	Aspek yang dinilai pendapat siswa tentang proses pembelajaran	Kondisi Awal		Siklus I		Siklus II		Siklus III	
		f	%	f	%	F	%	f	%
1	Tertarik atau	10	25	12	30	17	42,5	27	67,5
2	Cukup tertarik	20	50	22	55	19	47,5	11	27,5
3	Kurang tertarik	10	25	6	15	4	10	2	5

Refleksi

Hasil analisis dan refleksi yang dilakukan secara kolaboratif antara dosen dan peneliti menunjukkan bahwa ketertarikan mahasiswa dalam belajar dengan metode E-learning drill mengalami peningkatan, pada kondisi awal 25,00% menjadi 30% pada siklus I, menjadi 42,50% pada siklus II dan naik menjadi 67,5% berarti mengalami peningkatan. Hasil belajar siswa pada tes akhir mengalami peningkatan prosentase siswa tuntas belajar pada kondisi awal 47,500% menjadi 62,50% pada siklus I berarti naik 15,00% dan menjadi 70% pada siklus II naik 7,50% dan pada siklus III menjadi 85% pada siklus III naik 37,50% dari kondisi awal. Indikator keberhasilan tentang hasil belajar siswa pada penelitian ini ditetapkan minimal 75% jumlah siswa telah mencapai KKM berarti telah berhasil.

Nilai rata-rata kelas juga mengalami peningkatan dari kondisi awal 68,3 menjadi 74 pada siklus I naik 6,3 poin, menjadi 76,5 pada siklus II naik 8,2 poin dan menjadi 83,5 pada siklus III naik 25,2 poin dari kondisi awal . Indikator keberhasilan tentang nilai rata-rata kelas pada penelitian ini ditetapkan telah mencapai Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM) yang telah ditetapkan yaitu 70,00 berarti sudah berhasil.

PEMBAHASAN

1. Pembahasan Hasil Observasi Tindakan Siklus I

Berdasarkan tabel tingkat pencapaian hasil belajar siswa pada kondisi awal menunjukkan rata-rata kelas nilai test adalah 68,3. Kriteria Ketuntasan Minimal adalah 70,00, mahasiswa yang tuntas belajar dari 40 mahasiswa adalah 47,50%, nilai

terendah 36 dan nilai tertinggi 92. Setelah dilaksanakan pembelajaran metode E-learning drill pada Siklus I nilai rata-rata kelas meningkat menjadi 74 dari 40 siswa. Prosentase tuntas belajar klasikal meningkat dari kondisi awal dari 47,50% menjadi 62,50% setelah dilaksanakan siklus I, tetapi belum mencapai indikator keberhasilan penelitian ini yaitu 75% siswa tuntas belajar.

2. Pembahasan Hasil Observasi Tindakan Siklus II

Berdasarkan tabel tingkat pencapaian hasil belajar pada siklus I menunjukkan rata-rata kelas nilai test adalah 74. Kriteria Ketuntasan Minimal adalah 70,00, mahasiswa yang tuntas belajar dari 40 mahasiswa adalah 62,50%, nilai terendah 40 dan nilai tertinggi 97. Setelah dilaksanakan pembelajaran metode E-learning drill pada Siklus II nilai rata-rata kelas meningkat menjadi 76,5 dari 40 siswa. Prosentase tuntas belajar klasikal meningkat dari 62,50% menjadi 70% setelah dilaksanakan siklus II, tetapi belum mencapai indikator keberhasilan penelitian ini yaitu 75% siswa tuntas belajar.

3. Pembahasan Hasil Observasi Tindakan Siklus III

Berdasarkan tabel tingkat pencapaian hasil belajar pada siklus II menunjukkan rata-rata kelas nilai test adalah 76,5. Kriteria Ketuntasan Minimal adalah 70,00, mahasiswa yang tuntas belajar dari 40 mahasiswa adalah 70%, nilai terendah 60 dan nilai tertinggi 100. Setelah dilaksanakan pembelajaran metode E-learning drill pada Siklus III, nilai rata-rata kelas meningkat menjadi 83,5 dari 40 siswa. Prosentase tuntas belajar klasikal meningkat 70% menjadi 85% setelah dilaksanakan siklus III. Nilai rata-rata kelas pada kondisi awal 68,3 meningkat menjadi 74 pada siklus I, dari siklus I ke siklus II meningkat menjadi 76,5 dan pada siklus III meningkat menjadi 83,5. Nilai rata-rata ini 13,5 point di atas KKM. Prosentase tuntas belajar klasikal meningkat dari kondisi awal dari 47,50% menjadi 62,50% setelah siklus I, dan menjadi 70,00% setelah siklus II dan terakhir menjadi 83,5 yang mana kondisi ini sudah mencapai indikator keberhasilan penelitian ini yaitu ditetapkan

75,00% siswa telah tuntas belajar, maka penelitian siklus III dihentikan.

F. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil tindakan yang telah dilaksanakan dalam dua maka dapat dikemukakan simpulan sebagai berikut :

1. Metode belajar E-learning drill dapat meningkatkan keaktifan siswa dalam proses pembelajaran Bahasa Inggris khususnya meningkatkan penguasaan kosakata pada mahasiswa.
2. Metode E-learning drill dapat membantu siswa dalam pemecahan masalah kesulitan dalam memahami bacaan bahasa inggris pada siswa
3. Metode E-learning drill dapat meningkatkan motivasi belajar siswa dalam belajar bahasa inggris karena mempunyai tahapan – tahapan yang lebih rinci dan membuat siswa dapat penguasaan bulat, menyeluruh atas bahan yang dibaca.

Adapun saran yang dapat diberikan

yaitu :

1. Agar guru kreatif dalam menyusun Rencana Pelaksanaan Pembelajaran dan melaksanakan pembelajaran yang inovatif pada mata pelajaran Bahasa Inggris yaitu menggunakan metode yang bervariasi dan pendekatan serta media pembelajaran yang tepat sesuai dengan karakteristik siswa, materi pelajaran, kondisi siswa serta sarana dan prasarana yang ada agar siswa senang, aktif, tertarik dan bersemangat dalam pembelajaran sehingga siswa dapat meningkatkan hasil belajar yang diharapkan.
2. Agar guru selalu meningkatkan profesionalismenya guna meningkatkan kualitas pendidikan. Untuk itu guru harus selalu mengadakan perubahan-perubahan didalam melaksanakan pembelajaran. Guru perlu melakukan Penelitian Tindakan Kelas untuk merekam semua kegiatan pembelajarannya sehingga dapat diketahui kelebihan dan ke

kurangnya untuk perbaikan pembelajaran berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.

Barbara, S., Wagner P., et al. 2008. *Vienna E-Learning (VEL): learning how to learn self-regulated in an internet-based blended learning setting*. *International journal e-learning*.

Bahri Djamarah, S. 2010. *Psikologi Belajar*, Jakarta: Balai Pustaka

Daryanto. 2005. *Evaluasi pendidikan*. Jakarta : Rineka Cipta. Harjanto

A.M, Sardiman. 2005. *Interaksi Dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: Rajawali Press

Republik Indonesia. 2003. *Undang undang no 20*. Jakarta. Sekretariat negara

Riyanto, Yatim. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi*. Yogyakarta: SKETSA

Rusman. 2011. *Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*

Mengembangkan Profesionalitas Guru. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Rusman. 2012. *Belajar dan*

Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi, Bandung: Alfabeta.

Rudi Susilana. Cepi Riyana, 2008. *Media Pembelajaran*. Bandung : CV Wacana. Prima.

Hamzah, Uno B. 2011. *Model Pembelajaran Mendesain Proses Belajar*

Mengajar yang Kreatif dan efektif. Jakarta: Bumi Aksara.

Sanjaya, Wina. 2011. *Perencanaan dan Desain Sistem Pembelajaran*, Jakarta: Prenada Media Group

Subroto, Suryo. 2010. *Manajemen Pendidikan di Sekolah*, Jakarta: Rineka Cipta.

Sumiati & Asra. 2009. *Metode Pembelajaran*. Bandung: CV Wacana Prima

<https://textid.123dok.com/document/4z-pkdpvy-keefektifan-penggunaan-e-learning-berbasis-moodle-dalam-pembelajaran-terhadap-hasil-belajar-siswa-pada-mata-pelajaran-teknologi-informasi-dan-komunikasi-di-sma-5-semarang.html>

Keputusan presiden. 2000. *Undang undang Telematika Indonesia nomor 50*. Jakarta. Sekretariat negara

Pasolong, Harbani, 2016, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta

Ratminto dan Atik Septi Winarsih,
2010, *Manajemen Pelayanan,
Pengembangan Model
Konseptual, Penerapan
Citizen's Charter dan Standar
Pelayanan Minimal*,
Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Santosa, Panji, 2008, *Administrasi
Publik, Teori dan Aplikasi
Good Governance*, Bandung:
Refika Aditama

Sinambela, Lijan Poltak, dkk, 2008,
*Reformasi Pelayanan Publik,
Teori, Kebijakan dan
Implementasi*, Jakarta: Bumi
Aksara

Surjadi, 2009, *Pengembangan
Kinerja Pelayanan Publik*,
Bandung: Refika Aditama