PERANAN METODE *SUSTAINED SILENT READING* (SSR) DALAM MEMAHAMI TEKS BACAAN PADA SISWA KELAS IV SD MUHAMMADIYAH 2 LIMBOTO KABUPATEN GORONTALO

JURNAL

AHMAD K. MANONO
NIM: F01417001

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN GURU SEKOLAH DASAR
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2021

PENGESAHAN ARTIKEL JURNAL

Judul Artikel Jurnal	:	Peranan Metode *Sustained Silent Reading* (SSR) Dalam Memahami Teks Bacaan Pada Siswa Kelas IV SD Muhammadiyah 2 Limboto Kabupaten Gorontalo
Nama	:	Ahmad K. Manono
Nim	:	F01417001
Program Studi	:	Pendidikan Guru Sekolah Dasar

Mengetahui

Ketua Program Studi S1 Pendidikan Guru Sekolah Dasar	Pembimbing
Yulanti S. Mooduto S.Pd, M.Pd	Dr. Lia Nurhayati, S.Pd, M.Pd
NIDN: 0916078502	NIDN: 0913077901

PERANAN METODE *SUSTAINED SILENT READING* (SSR) PADA SISWA DALAM MEMAHAMI TEKS BACAAN

Ahmad K. Manono[1], Lia Nurhayati[2],
[12]*Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Gorontalo*
Gorontalo, Indonesia 96212
Email : ahmadkmanono10@gmail.com

ABSTRACT

This research is based on the role of the SSR method in understanding reading texts for fourth grade students of SD Muhammadiyah 2 Limboto, Gorontalo Regency. This research uses descriptive qualitative research method. The research found that the application of the SSR method was able to improve students' understanding of reading texts, the SSR method could not be applied in the low class but could only be applied in the high class for several reasons: a) In the application of this method the main capital is that students must be fluent in reading. b) Students who are not fluent in reading are rather difficult to understand the reading text. The findings can be used as an improvement and to improve the quality of learning that can develop the interests and abilities of fourth grade students in learning Indonesian in terms of understanding reading texts. This research is expected to contribute in the form of thinking for progress and ability in learning to understand reading texts for fourth grade students.

***Keywords**: Sustained Silent Reading (SSR) method, understanding the reading text*

ABSTRAK

Penelitian ini didasarkan pada Peranan Metode SSR dalam memahami teks bacaan pada siswa kelas IV SD Muhammadiyah 2 Limboto Kabupaten Gorontalo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini menemukan bahwa penerapan metode SSR ternyata dapat meningkatkan pemahaman siswa terhadap teks bacaan, Metode SSR tidak dapat diterapkan dikelas rendah hanya bisa diterapkan dikelas tinggi karena beberapa alasan: a) Dalam penerapan metode ini modal utamanya adalah siswa harus lancar membaca. b) Siswa yang belum lancar membaca tentunya agak sulit memahami teks bacaan. Temuan pada penelitian ini dapat digunakan sebagai perbaikan dan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran yang dapat mengembangkan minat dan kemampuan siswa kelas IV dalam pembelajaran bahasa Indonesia materi memahami teks bacaan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa pemikiran guna kemajuan dan kemampuan dalam pembelajaran memahami teks bacaan pada siswa kelas IV.

Kata kunci: *Metode Sustained Silent Reading (SSR), memahami teks bacaan*

1. PENDAHULUAN

Guru adalah sumber utama pembelajaran bagi siswa. Hal ini mengakibatkan siswa tidak memiliki pilihan untuk berkreasi sesuai tingkat kemampuan mereka. Untuk menerapkan teknik pembelajaran kepada siswa, tugas guru

sangat diharapkan, terutama bagi siswa yang sebenarnya, karena pada dasarnya seorang guru dan siswa itu sendiri dapat mendorong siswa untuk belajar selama di kelas, dan seorang guru dapat menentukan prestasi belajar siswa. System.

Pembelajaran secara konsisten memiliki penekanan pada upaya sadar untuk bekerja pada kepuasan pribadi siswa yang mandiri dan memiliki budaya yang menyenangkan diperkirakan yang menyejukkan dan membawa keharmonisan sehingga hidupnya lebih baik. Tujuan utama pengajaran adalah untuk mengembangkan kemampuan mental yang memberdayakan seseorang untuk menguasai, termasuk belajar bagaimana membaca. Penetapan strategi pembelajaran yang tepat akan menciptakan suasana pembelajaran yang bermanfaat untuk pembelajaran menyenangkan dan mendukung kelancaran proses belajar mengajar sehingga siswa akan lebih terpacu untuk belajar pemilihan teknik pembelajaran perlu difokuskan pada beberapa hal seperti materi yang diperkenalkan, tujuannya, waktu yang tersedia, dan jumlah siswa serta masalah yang diidentifikasi dengan proses pengajaran dan pembelajaran.

Pemanfaatan teknik pembelajaran yang kurang tepat juga masih terjadi dan merupakan salah satu faktor utama penyebab rendahnya kemampuan siswa dalam membaca. Tugas guru adalah merencanakan latihan yang mengacu pada melacak latihan, apa pun materi yang mereka ajarkan, dan selanjutnya mendorong siswa untuk mengembangkan konstruksi yang dibingkai melalui proses pencernaan dan kenyamanan. Salah satu metode dalam meningkatkan kemampuan membaca siswa yakni dengan menggunakan metode *Sustained Silent Reading* (SSR) merupakan pilihan yang dapat diterapkan pada siswa. Metode SSR adalah tindakan membaca tenang yang dilakukan oleh siswa. Membaca dengan tenang dapat memberikan kesempatan kepada pembaca untuk memiliki pilihan untuk memahami teks yang mereka baca secara lebih mendalam dan lebih dapat dipertanggungjawabkan.

Membaca dengan tenang juga dapat memberikan kesempatan kepada audiens untuk memperhatikan respons dan kecenderungan memahami Krisani (2017:45). Sehingga dalam pemanfaatan metode *Sustained Silent Reading* (SSR), sangat penting untuk digunakan sebagai salah satu teknik memahami teks bacaan pada mata pelajaran bahasa Indonesia.

Somadyo (2011: 1) membaca adalah gerakan cerdas untuk memetik dan memahami pentingnya yang terkandung dalam materi yang disusun. Lebih lanjut dikatakan bahwa membaca adalah siklus yang dilakukan dan dimanfaatkan oleh pembaca untuk menerima pesan yang disampaikan oleh pencipta. Subyantoro (2011: 9) membaca adalah keahlian yang perlahan-lahan akan berubah menjadi perilaku sehari-hari individu. Pembaca memiliki kecenderungan tertentu, sebelum pengalaman membaca ini dibingkai.

Darmadi (2017: 307) berpendapat bahwa minat teliti adalah suatu kondisi di mana seseorang memiliki minat terhadap sesuatu dan disertai dengan keinginan untuk mengetahui dan mencari cara untuk menunjukkannya lebih lanjut. Sementara itu, menurut Slameto (Darmadi 2017: 317) suatu minat dapat dikomunikasikan melalui artikulasi yang menunjukkan bahwa siswa cenderung terhadap satu hal ke hal lainnya.

Menurut Wahadaniah dalam Ratnasari (2011:16) minat membaca adalah suatu perhatian yang kuat dan mendalam yang disertai dengan perasaan senang terhadap latihan membaca dengan tujuan agar dapat membimbing seseorang untuk membaca secara sukarela atau penghiburan dari luar. Sumadyo (2011:10) membaca persepsi adalah suatu proses yang semakin penting secara dinamis dengan memasukkan informasi dan pengalaman yang digerakkan oleh pembaca dan terkait dengan substansi bacaan tersebut.

Syafi'ie dalam Samsu Somadyo (2011: 9) mengungkapkan bahwa membaca

persepsi adalah tindakan atau gerakan yang dilakukan pembaca untuk menghubungkan data baru dengan data lama dengan tujuan akhir memperoleh informasi baru.

membaca persepsi adalah interaksi yang dapat secara efektif memperoleh makna yang dapat mencakup informasi dan pengalaman yang dipindahkan oleh pembaca, dan dapat dihubungkan dengan substansi membaca yang direncanakan siswa untuk dipelajari. mengetahui dan memahami substansi umum materi.

Somadyo (2011:11) tujuan mendasar dalam membaca apresiasi adalah untuk memperoleh pemahaman. Membaca teliti adalah gerakan membaca yang terlihat memahami isi bacaan atau teks secara keseluruhan. Syafi'ie dalam Sumadyo (2011: 27) mengemukakan bahwa variabel yang mempengaruhi jalannya pemahaman siswa terhadap teks bacaan adalah tugas merancang pembicaraan dan memahami teks.

Jalaludin dalam Dirman (2014:5) siswa adalah sasaran atau protes dan sekaligus sebagai subjek persekolahan. Sedangkan menurut Djamarah Dirman (2014:6) siswa adalah individu yang mendapat pengaruh dari seseorang yang menyelesaikan latihan-latihan pembelajaran. Sadulloah dalam Dirman (2014:7) siswa adalah seseorang yang berkreasi, memiliki potensi tertentu, dan dengan bantuan instruktur dapat mengembangkan potensinya secara ideal. Arifin dalam Dirman (2014:7) mengemukakan pandangan dalam sudut pandang mental, siswa adalah siswa yang saat ini sedang berkembang dan berkembang baik secara sungguh-sungguh maupun mental, sehingga mereka memerlukan arahan dan arah yang mantap menuju arah yang ideal.

siswa pada dasarnya adalah individu-individu dari daerah yang perlu dikembangkan potensi atau kemampuan yang perlu mereka ciptakan melalui siklus pembelajaran atau melalui sistem pembelajaran untuk mencapai tujuan pembelajaran yang normal.

Alfin (2015:204) kualitas siswa yang akan mengikuti program pembelajaran perlu diketahui oleh pendidik untuk mempermudah dalam menentukan tujuan, teknik, dan media dan materi pembelajaran, serta media dan topik pembelajaran yang dapat dimanfaatkan.

Hunggowiyono (2015:1) berpendapat bahwa perkembangan adalah perubahan yang bersifat kualitatif yang didalamnya berupa perubahan berupa psikologis.

Gardiner dalam Wijayanti (2015:4) menjelaskan bahwa *Sustained Silent Reading* (SSR) adalah kesempatan yang ideal untuk membaca bersama di kelas dengan tenang atau tidak mencolok dan selama kelas siswa diizinkan untuk membaca bacaan mereka sendiri dan membaca dengan bebas.

Krisani dkk dalam Humaira (2017:45) SSR adalah tindakan membaca tenang yang dilakukan oleh siswa. Memabaca dengan tenang dapat memberikan kesempatan kepada pembaca untuk memiliki pilihan dalam memahami teks yang mereka baca secara lebih mendalam dan lebih dapat dipertanggungjawabkan.

Humaira (2017:13), metode SSR adalah periode yang memungkinkan siswa untuk membaca dengan tenang dan tanpa gangguan yang berarti bekerja dengan membaca mereka. Nurhidayati (2014:46) Metode *Sustained Silent Reading* (SSR) dilakukan dengan memberikan kesempatan kepada siswa untuk memilih sendiri bahan atau buku yang akan dibaca.

Toharudin (2020: 155) Berpendapat bahwa hubungan guru dan siswa dapat dikatakan baik, jika hubungan tersebut memiliki sifat-sifat sebagai berikut: (1) Memahami, (2) Saling Terbuka, (3) Komunikasi, (4) Kebebasan, (5) dukungan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan metode *Sustained Silent Reading* (SSR) dalam memahami teks bacaan pada siswa Kelas IV SD Muhammadiyah 2 Limboto Kab. Gorontalo.

Jenis penelitian yang menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi dan dengan kata-kata dan bahasa khusus yang alamiah serta dengan memanfaatkan metode ilmiah.

Penelitian ini akan dilaksanakan di SD Muhammadiyah 2 Limboto Kabupaten Gorontalo pada tahun pelajaran 2020/2021. Sekolah ini didirikan pada tahun 1960 dan beralamat dijalan Jendral Sudirman, Desa Hutuo, Kec Limboto, Kabupaten Gorontalo, 96213.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan motode SSR ini, siswa lebih aktif dalam proses pembelajaran bahasa indonesi memahami teks bacaan hal ini sebagaimana manfaat daripada metode *Sustained Silent Reading* (SSR) diantaranya sebagai beriku: (a) Memberikan kesempatan kepada pembaca untuk dapat memahami teks yang sedang ia baca, (2) Meningkatkan keaktifan siswa selama proses pembelajaran dan kemampuan memahami teks bacaan, dan (3) Mengembangkan potensi siswa, sehingga pembelajaran lebih bervariasi dan menyenangkan sehingga pembelajaran akan mencapai tujuanya.

Hasil wawancara tentang penerapan metode *Sustained Silent Reading* (SSR) dalam memahami teks bacaan pada kelas IV SD Muhammadiyah 2 Limboto.

> "Dalam menerapkan metode SSR, pada siswa yaitu: Tingkat tingkat pemehaman siswa dapat meningkat, minat belajar lebih baik, pembelajaran dapat berjalan dengan baik".

Sikap guru kelas IV dalam mengatasi siswa yang mendapat nilai rendah dalam materi teks bacaan.

> "Siswa yang memiliki hasil belajar yang rendah itu bukanlah kesalahan dari siswa tersebut akan tetapi guru pun perlu melakukan refleksi kembali mengenai pembelajaran yang sebelumnya sudah dilaksanakan tetapi belum maksimal, sehingga untuk selanjutnya guru dapat memaksimalkan kembali proses pembelajaranya. Dengan menggunakan metode SSR daalam pembelajaran bahasa Indonesia terutama pada materi teks bacaan siswa dapat paham mengenai bacaan yang mereka bbaca sehingga bisa meningkatkan pemahaman siswa dalam bacaan."

Cara ibu menerapkan metode SSR proses pembelajaran bahasa Indonesia dalam memahami teks bacaan

RN:(22-11-2021)

> "Saya menerapkan metode SSR kepada siswa kelas 1 namun tetap menyesuaikan dengan tingkat perkembangan mereka dalam membaca dengan memperhatikan apakah mereka sudah bisa membaca atau tidak".

Hasil peranan metode SSR ketika ibu terapkan dalam pembelajaran memahami teks bacaan

> "Untuk hasil dari metode SSR, saya melihat dari segi respon maupun keaktifan siswa dalam belajar sepertinya belum nampak".

Penerapan metode SSR diharapkan dapat meningkatkan pemahaman siswa kelas IV dalam memahami teks bacaan. Maka peneliti melakukan penilaian observasi awal dan observasi akhir.

Pelaksanaan penilaian pada observasi awal dilakukan terhadap 19 siswa kelas IV SD Muhammadiyah 2 Limboto sebelum menerapkan metode SSR. Diketahui terdapat 10 siswa yang tidak tunas atau 52% dan 9 siswa yang tuntas atau sekitar 48%. Hasil setelah merapkan metode SSR, dalam 19 siswa kelas IV yang dilakukan observasi terdapat 17 siswa yang tuntas atau 89% dan terdapat 2 siswa yang tidak tuntas atau sekitar 11%. Sebagaimana diuraikan dalam tabel berikut:

Tabel 1 Hasil Penerapan Metode *Sustained Silent Reading* (SSR) dalam Memahami Teks Bacaan

No	Uraian	Jumlah Siswa	Persen (%)
1	**Observasi awal sebelum penerapan metode SSR *(Sutainend Silent Reading)***		
	Tuntas	9 Siswa	48%
	Tidak Tuntas	10 Siswa	52%

2	**Observasi akhir saat penerapan metode *Sutainend Silent Reading (SSR)***		
	Tuntas	17 Siswa	89%
	Tidak Tuntas	2 Siswa	11%

Penggunaan metode *Sustained Silent Reading* (SSR) dalam memahami teks bacaan dapat meningkatkan hasil belajar terutama pada pemahaman siswa dalam memahami teks bacaan. Pada saat penerapan metode SSR siswa lebih aktif dalam belajar, selalu menunjukan sikap keberanian dalam menyampaikan pendapat, menunjukan percaya diri sehingga dapat dikatakan bahwa metode SSR dapat meningkatkan pemahaman siswa dalam membaca.

Hal ini sebagaimana manfaat daripada metode SSR diantaranya sebagai beriku:

a. Memberikan kesempatan kepada pembaca untuk dapat memahami teks yang sedang ia baca.
b. Meningkatkan keaktifan siswa selama proses pembelajaran dan kemampuan memahami teks bacaan.
c. Mengembangkan potensi siswa, sehingga pembelajaran lebih bervariasi dan menyenangkan sehingga pembelajaran akan mencapai tujuanya.

Namun meskipun demikian dalam penerapanya, metode tersebut hanya cocok diterapkan dikelas *tinggi* dengan alasan bahwa kelas rendah sebagian besar belum bisa membaca.

Saat peneliti melakukan penelitian sebelum guru menerapkan metode SSR peneliti melihat masih ada siswa yang mengikuti proses pembelajaran dengan tidak semangat hal ini terjadi karena siswa merasa bosan dengan metode yang digukan kurang menarik sehingga siswa menjadi tidak bersemangat dalam pembelajaran terutama pembelajaran memahami teks bacaan.

Melihat kondisi ini sehingga peneliti mencoba melakukan penelitian dengan menerapkan metode SSR sebagai bentuk keprihatinan peneliti terhadap hasil belajar dengan harapan siswa kelas IV SD Muhammadiyah 2 Limboto kembali aktif dan menunjukan sikap percaya diri dalam menyampaikan pendapat mereka.

Kemudian pada saat pelaksanaan pembelajaran dengan menerapkan SSR terlebih dahulu guru dan peneliti mempersipapkan RPP, materi pembelajaran dan sumber pembelajaran. Kemudian guru meminta siswa agar siap dalam belajar. Sebelum kegitaan pembelajaran berlangsung guru mencoba memusatkan perhatian siswa kemudian guru membuka pembelajaran, mengecek kehadiran siswa, dan terahir adalah menyajikan materi pembelajaran teks bacaan dengan menggunakan metode SSR dengan memperhatikan langkah-langkah metode tersebut diantaranya:

Sebagaimana menurut Dalman (2013:67) Dalam pelaksanaannya, Metode *Sustained Silent Reading* (SSR) melewati beberapa tahapan atau tahapan sebagai berikut (1) Guru mengklarifikasi kata-kata yang dianggap merepotkan atau baru bagi siswa, (2) Guru memberikan waktu 15 menit untuk membaca dengan tenang pesan yang diperkenalkan, idealnya membaca dengan teliti yang berisi masalah lain, (3) Setelah waktu yang ditentukan habis, siswa didekati untuk menutup bacaan yang telah dibaca, agar siswa tidak mengulangi bacaan ketika mereka menjawab pertanyaan pemahaman, (4) Guru mengajukan pertanyaan tentang membaca, baik pertanyaan memori dan pertanyaan pemikiran.

Pada saat proses belajar mengajar dengan menggunakan metode SSR respon siswa sangat baik bahkan beberapa siswa terlihat lebih fokus pada teks yang sedang mereka baca. Setiap siswa mempunyai kemampuan dan keinginan yang berbeda-beda, kemampuan dan keberhasilan siswa dalam belajar sangat besar pengaruhnya oleh respon merka ketika diterapkan metode SSR.

Bila dilihat dari hasil penelitian sebelumnya yang telah dilakukan dengan judul penelitian *"Membangun Literasi Dengan Program Sustained Silent Reading"* oleh Rosdiana (2007) dan Fitria Nurhidayati (2014), Setelah kegiatan SSR dilaksanakan, ditemukan kemajuan yang signifikan walaupun masih belum taraf sempurna.

Siswa begitu aktif mengikuti tahap-tahap dari SSR,siswa sangat merespon dan memperhatikan apa yang diperintahkan guru, siswa dapat lebih aktif dalam menjawab pertanyaan, siswa aktif dalam kegiatan membaca, siswa berani dan semangat maju untuk membaca secara individu.

Berdasaran hasil pembahasan diatas ternyata penggunaan metode *Sustained Silent Reading* (SSR) memiliki peranan penting dalam meningkatkan pemahaman siswa terhadap teks bacaan. Selain itu juga Metode SSR jika dilihat dari hasil wawancara dan hasil observasi dari beberapa guru kelas yang ada di SD Muhammadiyah 2 Limboto, Metode ini hanya bisa diterapkan dikelas tinggi sebab pada kelas rendah mereka belum bisa membaca guru hanya dapat menyesuaikan dengan tingkat kemampuan siswa dalam belajar.

4. PENUTUP

Peranan metode *Sustained Silent Reading* (SSR) dalam memahami teks bacaan pada siswa kelas IV SD Muhammadiyah 2 Limboto yakni dengan penerapanan metode ini dapat meningkatkan pemahaman siswa terhadap teks bacaan, Metode SSR tidak dapat diterapkan dikelas rendah hanya bisa diterapkan dikelas tinggi persyaratan utama penerapan metode ini adalah pada siswa sudah lancar membaca

5. DAFTAR PUSTAKA

Alfin. Jauharoti. (2015). Analisis Karakteristik Siswa Pada Tingkat Sekolah Dasar. Prosiding Halaqah Nasional & Seminar Internasional Pendidik Islam. Surabaya: UIN Sunan Ampel

Dalman. (2013). Keterampilan Membaca. Jakarta:Raja Grafindo Persida

Dirman, (2014) Penilaian dan Evaluasi. Jakarta: Rineka Cipta

Darmadi. (2017). Pengembangan Model Metode Pembelajaran Dalam Dinamika Beljar Siswa, Yogyakarta, Deepublish. Katalog Dalam Terbitan.

Hunggowiyono, Puger. (2015) .Pertumbuhan dan Perkembangan Peserta Didik Untuk Guru dan Calon Guru. Malang: Gunung Samudera

Humaira (2017). Langkah-langkah Model Pembelajaran AIR.

Nurhidayati. F (2014) Peningkatan Keterampilan Membaca Pemahaman Dengan Sustained Silend Reading Di Kelas IV Sekolah Dasar Negeri Mendak Ponjong Gubungkidul. S1 thesis, PGSD.

Ratnasari Yunita. (2011) Pengaruh Pergaulan Teman Sebaya Terhadap Minat Baca Siswa Kelas V SD Negeri Bojongsari 1 Kabupaten Purbalingga. Skripsi Sarjana pada FIP UNY Yogyakarta.

Rohimah, F., & Murtiningsih, T. W. H. (2012).Pengaruh Bimbingan Membaca Terhadap Minat Baca Siswa SMA Negeri 1 Bawang Banjarnegara. Jurnal Ilmu Perpustakaan, 1(1), 35-39.

Rosdiana, A. (2017). Membangun Literasi dalam Program Sustained Silent Reading di Kelas Semantik. Edulingua: Jurnal Linguistiks Terapan dan Pendidikan Bahasa Inggris, 4(2).

Slameto (2013). Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi. Jakarta: Rineka Cipta.

Subyantoro, 2011 Pengembangan Keterampilan membaca Cepat. Yoyakarta: Graha Ilmu

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B). Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). Metode Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta

Somadyo, Samsu. (2011). Strategi dan Teknik Pembelajaran Membaca. Yogyakarta: Graha Ilmu

Toharudin. (2020). Buku Ajar Manajemen Kelas. Pucangmiliran, Tulang Klateng, Jateng: Lakeisha

Wijayanti, I. U. D. R. (2015). Program Membaca Lima Belas Menit (Sustained Silent Reading) Pada Siswa dan Siswi Sekolah Dasar Negeri di Kota Surabaya: studi

Deskriptif Program Membaca Lima Belas Menit Pada Siswa dan Siswi Sekolah Dasar Negeri di Kota Surabaya dilihat dari dimensi produktivitas, kualitas, efisiensi, flexibilitas, keunggulan, pengembangan dan kepuasan (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).