

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007 : 4-5) “Pelayanan Publik adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”.

Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik juga memiliki

kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Sehingga sekarang yang sekarang menjadi tugas pemerintah desa adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa atau layanan melainkan berdasarkan pada persepsi masyarakat dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil serta kebutuhan dasar masyarakat, belum nyata dilihat dari kinerja birokrasi pemerintahan selama ini. Seperti pemerintah Desa Matangaji Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon, belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Ini dilihat dari bagaimana cara pemerintah desa melayani masyarakat ketika ada warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi seperti pembuatan surat-surat yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat tapi pada

kenyataannya pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat.

Hal ini sebagaimana yang terjadi pada Pelayanan Publik di Kantor Desa Matangaji Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon bahwa Pelayanan Publik pada Kantor Desa Matangaji kurang berkualitas, karena jika melihat fenomena dewasa ini masih banyak keluhan dan pengaduan dari masyarakat, seperti :

1. Pegawai pelayanan kurang ramah
2. Terlalu lama dalam memproses pelayanan sehingga masyarakat mengeluh
3. Kurangnya kedisiplinan para pegawai
4. Keterbatasan Sarana dan Prasarana

Terkait uraian latar belakang diatas, penulis mengkaji masalah kepuasan masyarakat yang dihubungkan dengan kualitas pelayanan dan dalam penelitian ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam dan mengambil judul : **“Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Matangaji Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis dapat merumuskan masalah pada penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Matangaji Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon yang belum optimal.

1.3. Identifikasi Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Matangaji Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon?
2. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Matangaji Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon selaku pemberi layanan dalam proses pelayanan publik?
3. Upaya apa yang dilakukan Kantor Desa Matangaji Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dilakukan di Kantor Desa Matangaji Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon dalam meningkatkan pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang diharapkan masyarakat.

3. Untuk mengetahui hambatan dan upaya yang sudah dilakukan Kantor Desa Matangaji Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon dalam meningkatkan pelayanan publik.

1.5. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian yang penulis harapkan adalah sebagai berikut :

1.5.1. Kegunaan Teoritis

1. Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis tentang optimalisasi pelayanan publik di Kantor Desa Matangaji Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon dalam meningkatkan pelayanan publik.
2. Untuk pengembangan Ilmu Administrasi Publik, khususnya kajian pelayanan prima, yaitu optimalisasi pelayanan publik di Kantor Desa Matangaji Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon dalam meningkatkan pelayanan publik.
3. Hasil dari penelitian yang penulis lakukan ini diharapkan dapat dijadikan bahan acuan penelitian selanjutnya.

1.5.2. Kegunaan Praktis

1. Dapat memberikan masukan kepada Kantor Desa Matangaji Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon dalam pencapaian kualitas pelayanan publik.
2. Sebagai masukan dan memperluas wawasan bagi kajian ilmu sosial dan ilmu politik khususnya Ilmu Administrasi Negara

sehingga dapat dijadikan rujukan untuk mengembangkan penelitian.

3. Bagi penulis diharapkan dapat mengetahui dan mengembangkan Ilmu Administrasi Negara terutama tentang Kualitas Pelayanan Publik.

1.6. Kerangka Pemikiran

Kualitas memiliki beberapa definisi atau pengertian yang berbeda, dimulai dari yang konvensional sampai ke definisi yang lebih strategis. Definisi secara konvensional, kualitas adalah hal yang menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk. Seperti Kinerja (*Performance*), Keandalan (*reability*), mudah dalam penggunaan (*easy to use*), estetika (*esthetics*), dll.

Sedangkan definisi kualitas yang strategis, menurut Sinambela : 2006 (dalam Hardiyansyah, 2018: 49) Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa “Pelayanan publik adalah sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik”.

Sedangkan yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang kegiatan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Menurut Sinambela, 2005:5 (dalam Harbani Pasolong, 2017 : 148) Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007 : 4-5) Pelayanan Publik adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Agung Kurniawan 2005 : 6 (dalam Harbani Pasolong, 2017 : 148) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Ibrahim : 2008 (dalam Hardiyansyah, 2018 : 55) bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian

kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan;
2. Waktu Penyelesaian;
3. Biaya Pelayanan;
4. Produk Pelayanan;
5. Sarana dan Prasarana;
6. Kompetensi petugas pelayanan.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan beberapa dimensi atau atribut-atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono, 1996:56 (dalam Rahman Mulyawan, 2016 : 49) antara lain adalah :

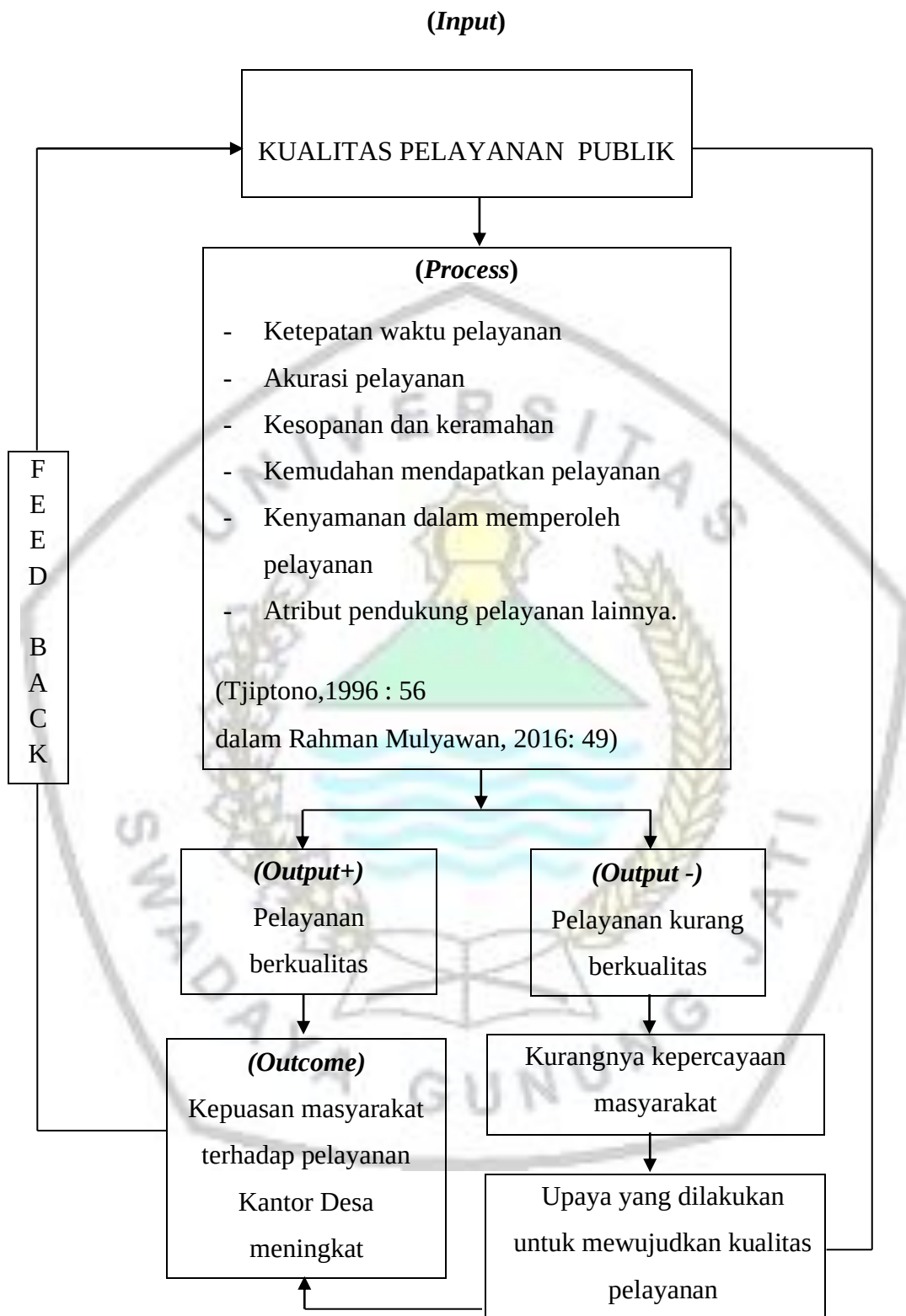
1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Dari ciri-ciri atau atribut-atribut kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono diatas diharapkan semua pelayanan dilakukan secara optimal sehingga dapat memperoleh pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu kualitas

pelayanan harus dilakukan secara efektif dan efisien untuk masyarakat Desa Matangaji Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon.

Berdasarkan uraian tersebut, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :





Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran

1.7. Definisi dan Operasionalisasi Konsep Penelitian

Definisi dan Operasionalisasi Konsep Penelitian dengan Judul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Matangaji Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon” adalah sebagai berikut :

1.7.1. Definisi Konsep Penelitian

Berdasarkan penelitian dari permasalahan, peneliti mengemukakan definisi sebagai berikut :

- 1) Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut.
- 2) Kualitas pelayanan adalah tingkat layanan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan atau pengguna. Hal ini berarti bahwa layanan tersebut berkualitas jika perusahaan atau lembaga tertentu mampu menyediakan produk dan jasa (layanan) sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan / pengguna.
- 3) Pelayanan publik adalah sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
- 4) Masyarakat adalah sekelompok orang yang berinteraksi dalam suatu wilayah tertentu dan memiliki budaya bersama.

1.7.2. Operasionalisasi Konsep Penelitian

Operasionalisasi konsep penelitian dilakukan dengan cara menjabarkan konsep-konsep variabel penelitian kedalam beberapa dimensi yang sesuai dengan teori yang digunakan, dimensi tersebut kemudian dijabarkan menjadi indikator-indikator.

Untuk memudahkan dalam menganalisis data, maka aspek kajian penelitian yaitu Kualitas Pelayanan dioperasionalisasikan atau dijabarkan kedalam parameter dan indikator seperti yang tertera dalam tabel berikut:

Tabel 1.1
Operasionalisasi Konsep Penelitian

Konsep	Dimensi	Parameter
Menurut Tjiptono, 1996:56 (dalam Rahman Mulyawan, 2016:49)	1. Ketepatan waktu pelayanan	1. Memberi pelayanan dengan cepat, tanggap, dan tepat waktu. 2. Menanggapi dengan tepat keluhan masyarakat. 3. Merespon dengan baik setiap masyarakat/publik yang ingin mendapatkan pelayanan.
	2. Akurasi pelayanan	1. Kecermatan pegawai dalam melayani. 2. Kemampuan pegawai dalam penggunaan alat bantu.

	3. Kesopanan dan Keramahan	1. Melayani dengan sikap sopan dan santun. 2. Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif.
	4. Kemudahan mendapatkan pelayanan.	1. Kemudahan dalam proses pelayanan. 2. Kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan.
	5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan	1. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. 2. Memberikan informasi yang jelas. 3. Ketersediaan tempat parkir yang baik.
	6. Atribut pendukung pelayanan lainnya	1. Kebersihan tempat pelayanan.

1.8. Metode Penelitian

1.8.1. Metode Penelitian Yang Digunakan

Menurut Sugiyono (2009 : 2) bahwa : “Metode Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”.

Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis. (Sugiyono, 2009 : 2)

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif metode yang biasanya dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*. (Sugiyono, 2009 : 9)

1.8.2. Informan dan Teknik Pemilihan Informan

Pada penelitian kualitatif pemilihan informan tidak selalu menjadi wakil dari seluruh objek penelitian, tetapi yang terpenting memiliki

pengetahuan yang cukup serta mampu menjelaskan keadaan sebenarnya tentang objek penelitian. “Teknik pengambilan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposif (*Purposive Sampling*) yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu”.(Sugiyono, 2009 : 216)

Adapun rincian informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Informan Kunci (*Key Informan*)

- Masyarakat Desa Matangaji sebagai pengguna jasa pelayanan publik.

b. Informan Pendukung (*Supporting Informan*)

- Kepala Desa Matangaji Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon.
- Pegawai Kantor Desa Matangaji Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon.

1.8.3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu sebagai berikut :

a. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari literature, buku-buku, dokumen-dokumen dan sumber-sumber tertulis lainnya yang ada hubungannya dengan masalah yang penulis teliti untuk diperlukan penulis sebagai bahan referensi dan acuan penelitian.

b. Wawancara

Wawancara yaitu suatu cara untuk mendapatkan dan mengumpulkan data melalui tanya jawab dan dialog atau diskusi dengan informan yaitu Aparatur Desa Matangaji Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon, beberapa masyarakat Desa Matangaji Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon yang dianggap mengetahui tentang kualitas pelayanan publik tersebut.

c. Observasi

Observasi yaitu cara untuk memperoleh data melalui kegiatan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh keterangan atau data yang relevan dengan objek penelitian. Selanjutnya, peneliti memahami dan menganalisis berbagai gejala yang berkaitan dengan objek penelitian yaitu kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Matangaji Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon melalui berbagai kondisi dan situasi nyata yang terjadi baik secara formal maupun non formal.

d. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu penelusuran untuk mendapatkan informasi yang mendukung dalam penelitian. Dokumentasi ini bisa berupa catatan peristiwa yang sudah berlalu, bisa juga berupa foto, tulisan, gambar, karya seni dan lain sebagainya.

1.8.4. Teknik Pengujian Keabsahan Data

Untuk menghindari adanya penelitian yang biasa, maka diperlukan uji keabsahan data, keabsahan data harus dapat dibuktikan kebenarannya dalam penelitian, sehingga dapat dipertanggung jawabkan.

Penulis melakukan keabsahan data dengan melakukan teknik Triangulasi (*check, recheck, dan crosscheck*). Triangulasi dalam pengujian kreadibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

Alasan penulis melakukan teknik triangulasi adalah dengan teknik ini dapat menghilangkan perbedaan-perbedaan kontruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan.

Adapun cara yang digunakan dalam triangulasi ini adalah sebagai berikut :

1. Membandingkan data hasil pengamatan di lapangan dan hasil wawancara dengan para informan.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan orang secara pribadi.
3. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang saling berkaitan.

Pengecekan data ini dilakukan memastikan bahwa data yang diperoleh adalah akurat dan valid, maka dilakukan validitas data dengan

teknik triangulasi yaitu dengan mengajukan pertanyaan yang sama pada informan yang berbeda terhadap data maupun informan dari hasil wawancara.

Triangulasi data dilakukan untuk menjamin validitas data yang diperoleh untuk menghindari dari biasnya penelitian, informan digali dari sumber lain yang berkaitan dengan pelaksanaan kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Matangaji Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon.

1.8.5. Teknik Analisis Data

Data yang telah penulis kumpulkan, dan analisis secara kualitatif yaitu jenis data yang berbentuk informasi baik secara lisan maupun tulisan yang bersifat bukan angka. Dengan menggunakan analisis data dalam metode kualitatif dilakukan dengan cara menganalisis secara mendalam data deskriptif yang diperoleh dari informasi secara lisan (wawancara) dari para informan serta hasil observasi lalu dipilih-pilih atau menyaring mana data yang dibutuhkan atau tidak. Setelah dikelompokkan data tersebut penulis jabarkan dengan bentuk teks agar lebih dimengerti, dan penulis menarik sebuah kesimpulan dari data tersebut sehingga dapat menjawab masalah penelitian.

Untuk menganalisis berbagai fenomena di lapangan tahap-tahapannya sebagai berikut :

a. Reduksi Data

Proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Langkah ini bertujuan untuk memilih informasi mana yang sesuai dan mana yang tidak sesuai dengan masalah penelitian.

b. Display Data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah mendisplay data, penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga makin mudah dipahami. Penyajian dalam bentuk naratif. Pada langkah ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga menjadi informasi yang dapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu. Prosesnya dapat dilakukan dengan cara menampilkan dan membuat hubungan antara fenomena untuk memaknai apa yang sebenarnya terjadi dan apa yang perlu ditindak lanjuti untuk mencapai tujuan penelitian. Display data yang baik merupakan satu langkah penting untuk menuju tercapainya analisis kualitatif yang valid dan handal.

c. Verifikasi Data

Peneliti berusaha memperoleh makna dari berbagai data yang telah peneliti kumpulkan lalu dibuat pola, model, tema, hubungan, dan persamaan terhadap hal-hal yang sering muncul.

- d. Penarikan kesimpulan dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan sehingga data-data yang ada teruji validitasnya.

1.9. Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.9.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Matangaji Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon yang beralamat pada Jl. Sultan Komarudin, RW 001, Kecamatan Sumber, Kabupaten Cirebon, Jawa Barat 45611. Adapun alasan penulis memilih lokasi penelitian tersebut karena :

1. Adanya masalah
2. Adanya data yang mendukung dalam penelitian
3. Lokasi penelitian mudah dijangkau sehingga memudahkan penulis melakukan penelitian.

1.9.2. Jadwal Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat diselesaikan dalam waktu Lima bulan terhitung bulan Mei sampai dengan bulan September 2021. Bentuk kegiatan yang dilakukan dalam waktu lima bulan tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2
Jadwal Penelitian

[illegible]

