

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang mendalam. Tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat sehari-hari dapat kita lihat. Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan yang baik, seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaruan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik/berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Sudah menjadi keharusan bagi pemerintah/pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik

adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pada hakikatnya pemerintah harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan kepada masyarakat.

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.

Kualitas pelayanan harus bermula dari mengenali kebutuhan/kepentingan pelanggan. Hal ini berarti bahwa gambaran kualitas harus mengacu pada pandangan pelanggan dan bukan pada pihak penyedia jasa, karena pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa yang diberikan oleh birokrat. Pelanggan layak menentukan pelayanan itu berkualitas atau tidak. Pada saat ini pemberian pelayanan publik di Indonesia menjadi tolak ukur suatu negara dikatakan baik atau buruk, untuk mengukur kualitas pelayanan publik peneliti memaparkan penjelasan mengenai pengertian kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Hardiyansyah 2018:63) :

“Kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya”. Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan pengalaman yang pernah dirasakan dengan apa yang diharapkan atas pelayanan tersebut”.

Salah satu pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat yaitu pelayanan air bersih. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan yang dikelola oleh pemerintah daerah yang dalam pengoperasiannya sebagai badan pelayanan masyarakat. Sebagai organisasi sektor publik, dalam pemenuhan kepuasan masyarakat melalui penyediaan barang dan jasa, PDAM mengutamakan pelayanan publik yang berkualitas dengan harga yang sangat terjangkau. Dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan PDAM harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan karena tujuannya untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Masyarakat setiap waktu menginginkan pelayanan publik yang berkualitas, keluhan paling banyak yaitu dari kualitas air dan pelayanannya. Masyarakat mengeluh tentang air yang kotor, air berbau, air berwarna, air sering mati mendadak, air keruh, pengaduan masyarakat tidak cepat ditangani, kurangnya informasi kepada masyarakat. Akibat kondisi yang seperti itu, masyarakat akan merasakan kejenuhan apabila hasil produksi dan pelayanan tidak memuaskan, jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM seperti ini, pelanggan akan memilih jalan keluar lain yaitu seperti pemasangan air sumur.

Sebagian masyarakat Kabupaten Cirebon memandang bahwa pelayanan PDAM dianggap belum bisa memberikan hasil produksi dan pelayanan yang baik. Karena masyarakat lebih melihat pada hasil. Munculnya berbagai keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Jati merupakan tantangan bagi instansi tersebut untuk meningkatkan kualitas

pelayanannya. Untuk mengetahui kualitas pelayanan PDAM, dari uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jati Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis mengemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jati Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon

1.3. Identifikasi Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan air minum di PDAM Tirta Jati dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat?
2. Faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam kualitas pelayanan air bersih di PDAM Tirta Jati?
3. Upaya-upaya apa saja yang telah dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan pelayanan air bersih di PDAM Tirta Jati?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Kualitas pelayanan air minum di PDAM Tirta Jati dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat
2. Faktor-faktor yang menghambat dalam kualitas pelayanan air bersih di PDAM Tirta Jati
3. Upaya-upaya yang telah dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan pelayanan air bersih di PDAM Tirta Jati

1.5. Kegunaan Penelitian

1.5.1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk mengembangkan ilmu administrasi negara tentang kualitas pelayanan.

1.5.2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi instansi pemerintahan dapat digunakan sebagai referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menciptakan pelayanan yang prima kepada masyarakat.
- b. Bagi mahasiswa dan masyarakat pada umumnya dapat digunakan sebagai acuan atau referensi untuk penelitian-penelitian pada kualitas pelayanan.

1.6. Kerangka Pemikiran

Pelayanan pemerintah adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari salah satu fungsi pemerintahan itu sendiri, yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat. Seperti yang dikemukakan oleh Rasyid

dalam Hardiyansyah (2018:111) ialah fungsi utama pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat, yang bertujuan menciptakan kondisi yang menjamin warga masyarakat melaksanakan kehidupan mereka secara wajar.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan dimana penilaian kualitas ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik. Dalam hal ini pelayanan yang diharapkan adalah pelayanan yang berkualitas. Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu dengan sikap atau cara pegawai dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

Dengan melalui survey kepada masyarakat dapat diketahui kepuasan pelanggan yang didasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik, tidak bisa dihindari kualitas pelayanan telah menjadi tolok ukur dengan menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintahan kepada masyarakat.

Menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018:63) kualitas pelayanan

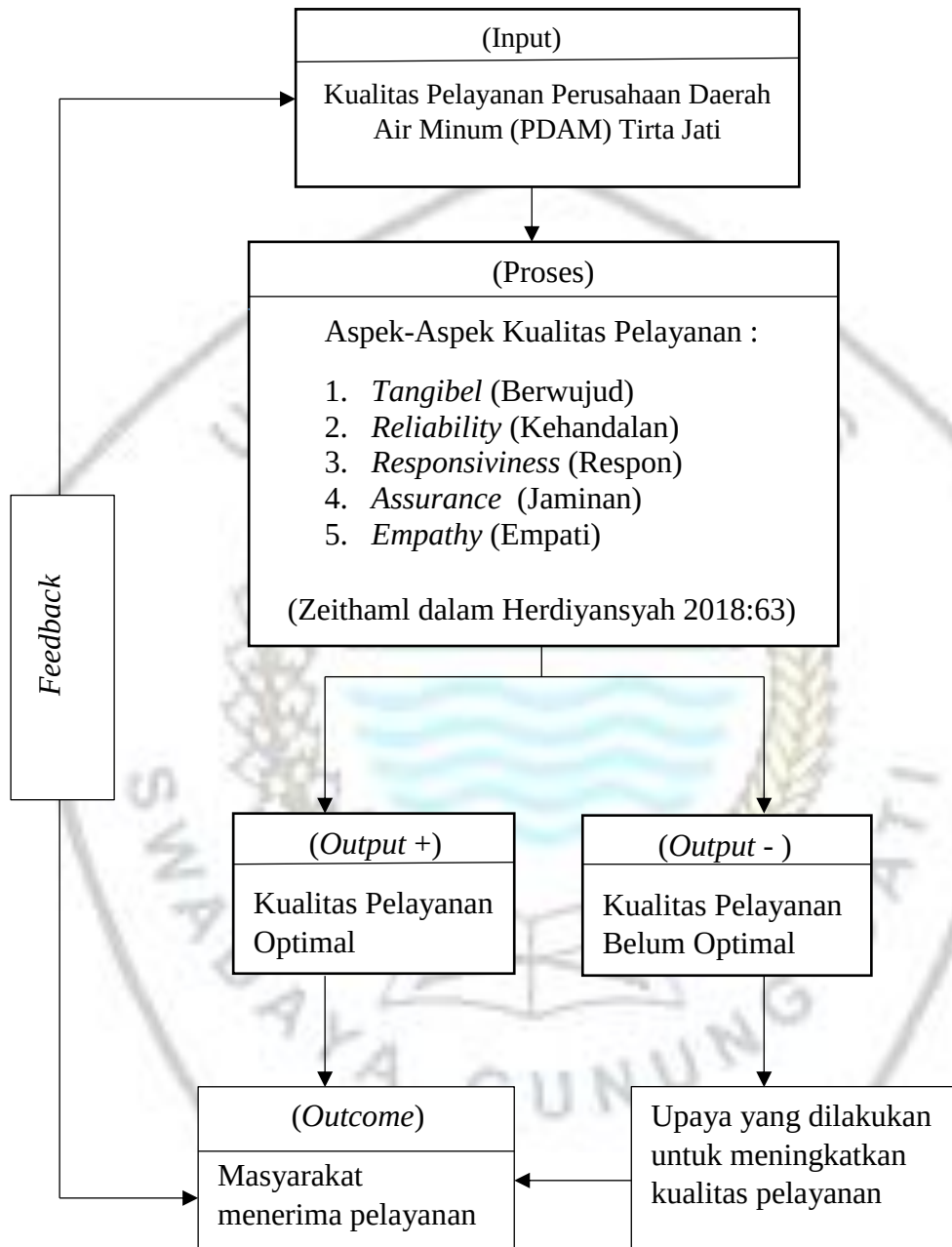
dapat diukur dari 5 dimensi yaitu :

1. *Tangibel* (Berwujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiviness* (Respon/ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

Adapun penjelasan sebagai berikut :

- a) *Tangibel*
Tangibel merupakan kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan/masyarakat, baik dilihat dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, dan teknologi pendukung hingga penampilan pegawainya.
- b) *Reliability*
Reliability merupakan kemampuan yang dimiliki oleh unit pelayanan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait dengan kecepatan, ketepatan waktu, sikap simpati.
- c) *Responsiviness*
Responsiviness merupakan kesediaan dan kesadaran untuk merespon setiap pemohon layanan dengan cepat, tepat, cermat, dan merespon setiap keluhan yang disampaikan oleh konsumen dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
- d) *Assurance*
Assurance merupakan kemampuan aparatur dalam memberikan jaminan dari segi ketepatan waktu, biaya, sikap sopan santun pegawai, komunikasi yang baik sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.
- e) *Empathy*
Empathy merupakan memberikan perhatian kepada pelanggan/masyarakat untuk mengetahui keinginan pelanggan secara akurat dan spesifik.

Berdasarkan teori-teori diatas maka peneliti akan menggambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut :



Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran

1.7. Definisi dan Operasionalisasi Konsep Penelitian

1.7.1. Definisi Konsep Penelitian

a. Kualitas pelayanan

1. Menurut Ibrahim 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. (Hardiyansyah 2018:55)
2. Zeithaml (2018) Kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya. Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan pengalaman yang pernah dirasakan dengan apa yang diharapkan atas pelayanan tersebut. (Hardiyansyah 2018:63)
3. Goetsch dan Davis mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi yang dinamis, yang berhubungan dengan jasa/produk, dan manusia serta proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. (Hardiyansyah 2018:49)
4. Heizer dan Render (2014:113) mendefinisikan kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan.
5. Russell dan Taylor (2014:113) mendefinisikan kualitas sebagai totalitas tampilan dan karakteristik produk dan jasa yang berusaha keras dengan segenap kemampuannya memuaskan kebutuhan tertentu.
6. Sampara Lukman (2017:53) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.
7. Ratminto dan Winarsih (2017:53) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah pemberian layanan atau melayani masyarakat atau konsumen yang mempunyai kepentingan tertentu dalam memberikan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

b. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jati Kabupaten Cirebon

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jati Kabupaten Cirebon sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Jati kabupaten Cirebon dan Peraturan Bupati Cirebon Nomor 19 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Jati Kabupaten Cirebon adalah Badan Usaha Milik Pemerintah Daerah yang bergerak di bidang pengelolaan air minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan diselenggarakan atas dasar prinsip-prinsip ekonomi perusahaan, dituntut untuk senantiasa dapat mengadakan pembenahan di bidang pelayanan dengan cara mengembangkan pelayanan secara profesional dalam rangka usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

1.7.2. Operasionalisasi Konsep Penelitian

Upaya peneliti untuk menjabarkan konsep-konsep penelitian kedalam beberapa dimensi dan parameter, sehingga konsep-konsep tersebut bersifat konkret dan dapat diukur berdasarkan penjabaran diatas. Operasionalisasi Konsep penelitian dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1.1
Operasionalisasi Konsep Penelitian

Konsep	Dimensi	Parameter
Kualitas Pelayanan (Zeithaml dalam Herdiyansyah (2018:63))	1. <i>Tangibel</i> (Berwujud)	1. Sarana dan Prasarana 2. Kemudahan Akses
	2. <i>Realibility</i> (Kehandalan)	1. Kehandalan Petugas 2. Kemampuan Petugas
	3. <i>Responsiviness</i> (Respon)	1. Merespon Setiap Pelanggan 2. Petugas Melakukan Pelayanan dengan Cepat 3. Semua Keluhan Pelanggan di Respon
	4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Tepat Waktu Dalam Pelayanan 2. Legalitas Dalam Pelayanan
	5. <i>Empathy</i> (Empati)	1. Sikap Tegas 2. Sikap Penuh Perhatian

1.8. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian membicarakan mengenai tata cara pelaksanaan penelitian dengan menggunakan pemikiran yang rasional, empiris dan sistematis. Rasional berarti masuk akal sehingga terjangkau oleh penalaran manusia, empiris berarti dapat diamati oleh indra manusia, sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

1.8.1. Metode Penelitian yang Digunakan

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menggunakan metode kualitatif yaitu pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen. Metode penelitian kualitatif merupakan suatu paradigma penelitian untuk mendeskripsikan peristiwa, perilaku orang atau usaha keadaan pada tempat tertentu secara rinci dalam bentuk narasi. (Lexy J. Moleong 2017:158)

Peneliti memilih menggunakan metode kualitatif bersifat deskriptif yaitu dengan mencoba menggambarkan secara mendalam suatu obyek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya. Dengan demikian data yang terkumpul berupa kata-kata, gambar, bukan angka. Kalaupun ada angka-angka sifatnya hanya sebagai penunjang.

1.8.2. Informan dan Teknik Pemilihan Informan

Sampel atau informan yang dilibatkan merupakan orang-orang yang dapat memberikan informasi. Adapun dalam teknik pemilihan informan yang dilakukan penulis adalah dengan melakukan wawancara dan adapun informan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terkait dengan tempat penelitian, yaitu :

a. Informan Kunci (*Key Informant*)

Informan kunci (*key informant*) adalah Orang yang banyak mengetahui tentang masalah yang diteliti, sehingga dapat memberikan informasi yang akurat tentang masalah yang diteliti tersebut. Informan penelitian yang digunakan oleh penulis adalah:

- KASUBAG di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jati Kabupaten Cirebon

b. Informan Pendukung (*Supporting Informant*)

Informan pendukung (*supporting informant*) adalah orang-orang diluar informan kunci yang dapat memberikan pelengkap atau tambahan. Informan penelitian yang digunakan oleh penulis adalah :

- Staf Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jati Kabupaten Cirebon.
- Masyarakat yang sudah merasakan pelayanan PDAM Tirta Jati di Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon

1.8.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data dan informasi adalah suatu kepustakaan dan penelitian lapangan yang bertujuan untuk mengumpulkan data secara langsung ke lapangan mengenai obyek yang diteliti. Adapun uraian singkat teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Studi Kepustakaan

Penulis mengumpulkan data-data dari sumber-sumber tertulis antara lain dengan mempelajari buku-buku yang menjadi referensi, jurnal, internet, serta sumber lainnya yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

b. Studi Lapangan

a. Observasi

Observasi adalah pengumpulan data dengan cara pengamatan secara langsung dilokasi yang menjadi obyek penelitian.

- Observasi Non Partisipatif

Peneliti hanya melakukan pengamatan tetapi tidak terlibat oleh aktivitas dilokasi tersebut. Jadi peneliti hanya bertindak sebagai orang luar yang mengamati.

b. Wawancara

Wawancara yang dilakukan dengan tanya jawab dengan pimpinan atau pegawai lainnya yang berada di lokasi penelitian.

- Wawancara terpimpin

Wawancara yang dilakukan dengan berpedoman pada pedoman wawancara yang telah disiapkan sebelumnya. Dengan berpedoman pada pedoman wawancara, maka jalannya wawancara akan terfokus dan tidak akan keluar dari konteks masalah yang diteliti.

c. Dokumentasi

Dokumentasi untuk mendapatkan informasi yang mendukung, teknik pengumpulan data ini berupa foto, video dan rekaman.

1.8.4. Teknik Pengujian Keabsahan Data

Penelitian ini untuk menerapkan data yang valid diperlukan keabsahan data. Data yang berhasil digali, dikumpulkan dan dicatat dalam kegiatan penelitian harus diusahakan kebenarannya. Teknik keabsahan data yang akan dilakukan yaitu menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data melalui triangulasi.

Menurut Patton mengatatakan bahwa Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data itu. (Lexy J Moleong 2013:330)

Ada beberapa macam triangulasi data menurut Denzim yaitu dengan memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori. (Lexy J Moleong 2017:330)

a. Triangulasi Sumber (data)

Triangulasi ini membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda dalam metode kualitatif.

b. Triangulasi Metode

Terdapat dua strategi dalam triangulasi dengan metode yaitu (1) pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan (2) pengecekan derajat kepercayaan sumber data dengan metode yang sama.

c. Triangulasi Penyidik

Triangulasi ini dengan cara memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data.

d. Triangulasi Teori

Triangulasi ini berdasarkan anggapan bahwa fakta tertentu tidak dapat diperiksa derajat kepercayaan dengan satu atau lebih teori tetapi hal itu dapat dilakukan dalam hal ini dinamakan penjelasan banding.

Penelitian ini menggunakan triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat (manusia) yang berada dalam metode kualitatif hal tersebut dapat dicapai melalui:

1. Membandingkan pengamatan data hasil wawancara
2. Membandingkan data penelitian dengan apa yang dilakukan sepanjang waktu
3. Triangulasi dilakukan melalui observasi langsung dan tidak langsung, observasi tidak langsung dimaksud dalam bentuk pengamatan atas beberapa kelakuan dan kajian yang kemudian dari hasil pengamatan tersebut kesimpulan yang menghubungkan keduanya. Teknik memperoleh data yang dilakukan akan melengkapi dalam memperoleh data observasi dan wawancara digunakan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan di PDAM Tirta Jati.

Hal ini Dilakukan dengan cara membandingkan hasil wawancara dengan informan yang satu dengan yang lain. Membandingkan hasil wawancara dengan sumber data hasil pengamatan penelitian. Dengan demikian keseluruhan dari proses pengumpulan data penelitian ini diharapkan valid atau absah.

1.8.5. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif menurut *Bogdan* dan *Biklen* dalam

Lexy Moleong (2013:248) adalah :

“Upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintetiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain”

Adapun tahap-tahap analisis data adalah :

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan kegiatan untuk mengumpulkan data dari informan secara langsung maupun dari dokumen dan arsip yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan kegiatan untuk memilah-milah data yang telah diperoleh di lapangan, dalam hal ini ditekankan pada hal-hal yang pokok dan penting yang disusun secara sistematis. Data yang direduksi dapat memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan, hal ini mempermudah peneliti untuk mencari kembali data yang diperlukan.

3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan suatu usaha untuk menyusun sekumpulan informasi yang telah diperoleh di lapangan. Kemudian

data tersebut disajikan secara jelas dan sistematis sehingga akan memudahkan dalam pengambilan kesimpulan.

4. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan salah satu usaha untuk menyimpulkan berbagai informasi yang telah diperoleh di lapangan.

1.9. Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.9.1. Lokasi Penelitian

Lokasi (Obyek) penelitian dilakukan di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM Tirta Jati kabupaten Cirebon yang beralamat di jalan Sunan Drajat no. 12, Komplek Perkantoran PEMDA, Sumber, Kabupaten Cirebon

1.9.2. Jadwal Penelitian

Jadwal dan waktu pelaksanaan penelitian ini selama 6 bulan (Maret-Agustus) 2020 sampai terselesaikannya hasil penelitian skripsi. Untuk lebih jelasnya jadwal penelitian dapat dilihat seperti pada tabel Rencana Jadwal Penelitian, sebagai berikut:

Jadwal Penelitian

[illegible]