

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pembukaan UUD 1945 alinea IV mempunyai tujuan nasional yang hendak dicapai oleh Bangsa yaitu membentuk suatu Pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia; Memajukan kesejahteraan umum; Mencerdaskan kehidupan bangsa; dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Implementasi terhadap tujuan negara tersebut dilakukan melalui proses pembangunan bertahap, berkelanjutan dan berkesinambungan sehingga membawa konsekuensi bagi peran pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan. Dalam rangka memberikan pelayanan yang profesional, jujur adil dan merata maka dibutuhkan juga Sumber Daya Manusia aparatur pemerintah yang berkualitas dan mempunyai kesadaran tinggi akan tanggung jawab sebagai aparatur negara, abdi negara, serta abdi masyarakat. Sedangkan Sumber Daya Manusia dapat dikatakan berkualitas ketika mereka memiliki kemampuan untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan kewenangan yang diberikan kepadanya. Unsur utama Sumber Daya Manusia aparatur pemerintahan tersebut diemban oleh Pegawai Negeri Sipil yang berperan penting dan strategis sebagai pelaksana tugas Pemerintahan.

Peraturan Pemerintah No.11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah No. 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS, yang menyatakan bahwa pengembangan kompetensi dalam bentuk pendidikan formal dilaksanakan dengan pemberian tugas belajar serta Surat Edaran Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 28 Tahun 2021 tentang Pengembangan Kompetensi Bagi Pegawai Negeri Sipil Melalui Jalur Pendidikan, atas dasar hal tersebut diperlukan pengembangan

kompetensi Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Kota Bandar Lampung untuk itu diterbitkan Peraturan Wali Kota Bandar Lampung Nomor 46 Tahun 2022 Tanggal 30 Desember 2022 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pemberian Tugas Belajar Bagi Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Kota Bandar Lampung sebagai pengganti peraturan Wali Kota Bandar Lampung Nomor 70 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pemberian Tugas Belajar dan Izin Belajar Bagi Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kota Bandar Lampung.

Sejalan dengan tuntutan kualitas Sumber Daya Manusia Pegawai Negeri Sipil dalam menangani tugas yang semakin kompleks, telah mendorong inisiatif dan kemauan Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Kota Bandar Lampung untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi pada perguruan tinggi baik yang dibiayai pemerintah daerah maupun dengan biaya sendiri (swadana).

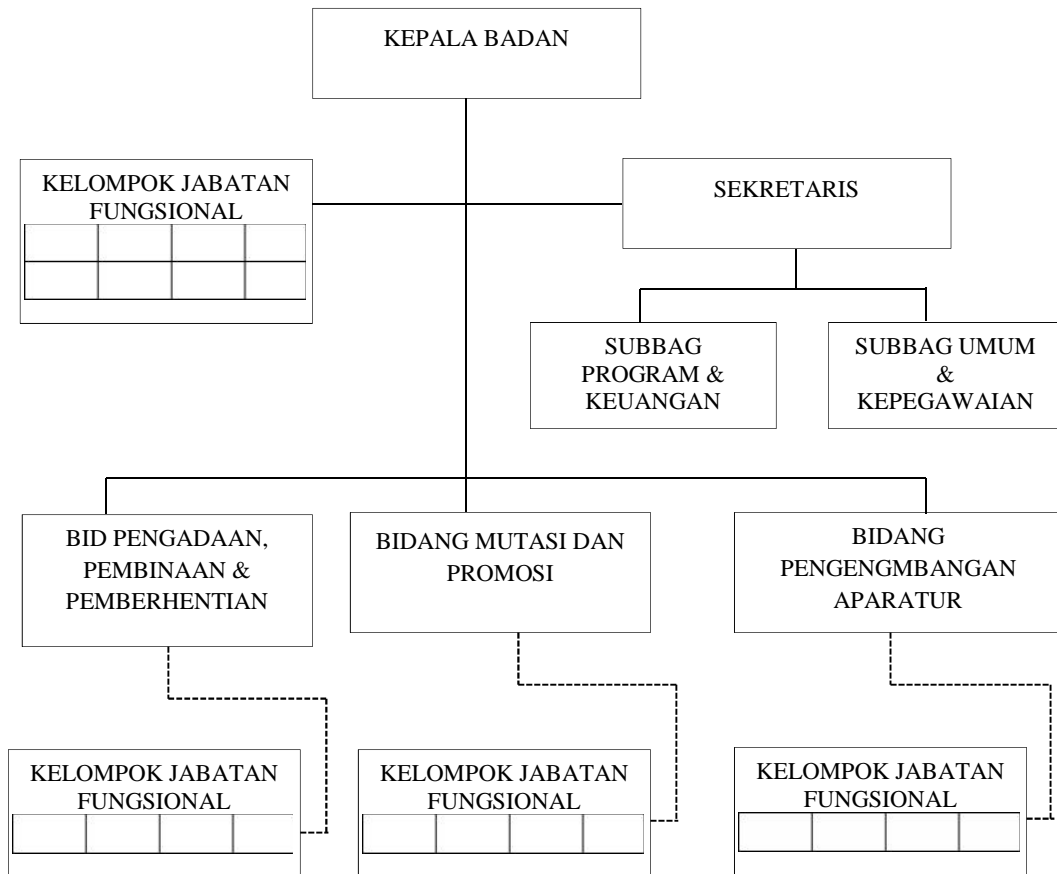
Profesionalisme penyelenggaraan Tugas Belajar secara signifikan dapat mempengaruhi kualitas sumber daya aparatur suatu instansi. Upaya-upaya konstruktif dalam mengembangkan sumber daya aparatur harus dilakukan secara terencana, konsisten, dan berkelanjutan, sehingga tersedianya aparatur pemerintah yang profesional dapat tercapai. Mengingat pentingnya pelayanan public dalam rangka pencapaian tujuan organisasi/lembaga/departemen, maka Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Bandar Lampung perlu menerapkan kepada pegawai untuk meningkatkan pelayanan Tugas Belajar secara maksimal kepada Pegawai Negeri Sipil yang mengajukan Tugas Belajar. Penegakan pelayanan yang baik tidak terlepas pula dari kebijakan dalam penempatan pegawai, apakah telah sesuai posisi atau jabatan yang sesuai dengan tingkat kemampuan yang ada, yang diharapkan mampu melaksanakan pekerjaan dengan baik sesuai dengan visi dan misi yang diemban.

Berdasarkan Peraturan Wali Kota Bandar Lampung Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bandar Lampung menyatakan Tugas dan Fungsi pada Pasal 3 ayat (1) Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan pemerintah daerah dalam hal penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah dibidang Manajemen Kepegawaian, ayat (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) BKPSDM menyelenggarakan fungsi :

- a. penyusunan kebijakan teknis dibidang Kepegawaian;
- b. pelaksanaan tugas dukungan teknis sesuai dengan lingkup tugasnya;
- c. pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis sesuai dengan lingkup tugasnya;
- d. pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi- fungsi penunjang urusan pemerintahan daerah sesuai tugas lingkungannya; dan
- e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Wali Kota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bagan Struktur Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia berdasarkan Peraturan Wali Kota Bandar Lampung Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bandar Lampung adalah sebagai berikut :

### Bagan Struktur BKPSDM Kota Bandar Lampung



Sumber : Peraturan Wali Kota Bandar Lampung Nomor 1 Tahun 2024

Sesuai Pasal 4 (1) Peraturan Wali Kota Bandar Lampung Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bandar Lampung dengan susunan organisasi terdiri dari:

- a. Kepala Badan;
- b. Sekretariat:
  1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
  2. Sub Bagian Program, Keuangan dan Aset.
- c. Bidang Pengadaan, Pembinaan dan Pemberhentian : Jabatan Fungsional melalui Penyetaraan;

- d. Bidang Mutasi dan Promosi : Jabatan Fungsional melalui Penyetaraan;
- e. Bidang Pengembangan Aparatur : Jabatan Fungsional melalui Penyetaraan;
- f. Unit Pelaksana Teknis; dan
- g. Kelompok Jabatan Fungsional.

Sedangkan jumlah Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kota Bandar Lampung dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.1 Data PNS di Lingkungan Pemerintah Kota Bandar Lampung Berdasarkan Jabatan

NO	JABATAN	JUMLAH
1	Eselon II.a	1
2	Eselon II.b	30
3	Eselon III.a	66
4	Eselon III.b	132
5	Eselon IV.a	371
6	Eselon IV.b	415
7	Fungsional Umum	1777
8	Fungsional Tertentu	397
9	Fungsional Guru	2668
10	Fungsional Kesehatan	1225
Jumlah		7.082

Sumber : BKPSDM Kota Bandar Lampung 2023

Berdasarkan tabel di atas data Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kota Bandar Lampung adalah 7.082 orang terdiri dari Fungsional Guru 2.668 orang, Fungsional Kesehatan 1.225 orang, Fungsional tertentu 397 orang, Fungsional Umum 1777 orang dan Pejabat Eselon II, III, dan IV berjumlah 1.015 orang. Sedangkan Analisis Jabatan (Anjab) dan Analisis Beban Kerja (ABK) pada BKPSDM Kota Bandar Lampung dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.2 Daftar Nama Jabatan Struktural, Jabatan Fungsional, Jabatan Pelaksana, Jabatan Lainnya, Kelas Jabatan Dan Persediaan Pegawai Pada BKPSDM Kota Bandar Lampung

KODE JABATAN	NAMA JABATAN	KELAS JABATAN	BEZZETING		
			KEADAAN PEGAWAI SAAT INI	KEBUTUHAN BERDASAR KAN ABK	KEKURANGAN PEGAWAI
1	Kepala Badan Kepegawaian Daerah	14	1	1	
2	Sekretaris	12	1	1	
3	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	9	1	1	
3,1	Analisis Tata Usaha	7	1	1	
3,2	Analisis Layanan Umum	7	0	1	1
3,3	Pengelola Kepegawaian	6	0	2	2
3,4	Pengelola Data	6	1	1	
	Jumlah		3	6	<b>3</b>
4	Kasubbag Program, Keuangan dan Aset	9	1	1	
4,1	Analisis Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan	7	1	1	
4,2	Analisis Laporan Keuangan	7	0	2	2
4,3	Bendahara	7	2	2	
4,4	Pengelola Sarana dan Prasarana Kantor	6	1	1	
4,5	Pengelola Gaji	6	1	1	
4,6	Pengelola Program dan Kegiatan	6	0	2	2
	Jumlah		6	10	<b>4</b>
5	Kabid Pengadaan, Pembinaan dan Pemberhentian	11	1	1	
5,1	Analisis SDM Aparatur Muda	9	1	1	
5.1.1	Analisis data dan informasi	7	1	1	
5.1.2	Pengelola data	6	0	1	1
5.1.3	Pengelola sistem informasi manajemen kepegawaian	6	0	1	1
5,2	Analisis SDM Aparatur Muda	9	1	1	
5.2.1	Analisis Penegakan Integritas dan Disiplin SDM Aparatur	7	1	1	
5.2.2	Pengelola Data	6	0	1	1
5.2.3	Pengelola Kepegawaian	6	1	1	

KODE JABATAN	NAMA JABATAN	KELAS JABATAN	BEZZETING		
			KEADAAN PEGAWAI SAAT INI	KEBUTUHAN BERDASAR KAN ABK	KEKURANGAN PEGAWAI
5.3	Analisis SDM Aparatur Muda	9	1	1	
5.3.1	Analisis Jabatan	7	1	2	1
5.3.2	Analisis Kinerja	7	0	1	1
5.3.3	Pengelola Kepegawaian	6	1	1	
	Jumlah		9	14	<b>5</b>
6	Kabid Mutasi dan Promosi	11	1	1	
6,1	Analisis SDM Aparatur Muda	9	1	1	
6.1.1	Analisis Jabatan	7	1	1	
6.1.2	Pengelola Data	6	0	1	1
6.1.3	Pengelola Kepegawaian	6	1	1	
6,2	Analisis SDM Aparatur Muda	9	1	1	
6.2.1	Penyusun Rencana Mutasi	7	0	1	1
6.2.2	Pengelola Kepegawaian	6	1	1	
6.2.3	Pengelola Data	6	0	1	1
6,3	Analisis SDM Aparatur Muda	9	1	1	
6.3.1	Penyusun Rencana Promosi	7	1	1	
6.3.2	Pengelola Data	6	0	1	1
6.3.3	Pengelola Pengembangan Karir	6	0	1	1
	Jumlah		5	10	<b>5</b>
7	Kabid Pengembangan Aparatur	11	1	1	
7.1	Analisis SDM Aparatur Muda	9	1	1	
7.1.1	Penyusun Program Perencanaan Diklat	7	1	1	
7.1.2	Pengelola Kepegawaian	6	1	1	
7.1.3	Pengelola Data	6	0	1	1
7.2	Analisis SDM Aparatur Muda	9	0	1	1
7.2.1	Analisis Pengembangan Kompetensi	7	1	1	
7.2.2	Pengelola Kepegawaian	6	0	1	1
7.2.3	Pengelola Data	6	0	1	1
7.3	Analisis SDM Aparatur Muda	9	0	1	1

KODE JABATAN	NAMA JABATAN	KELAS JABATAN	BEZZETING		
			KEADAAN PEGAWAI SAAT INI	KEBUTUHAN BERDASAR KAN ABK	KEKURANGAN PEGAWAI
7.3.1	Penyusun Program Perencanaan Diklat	7	1	1	
7.3.2	Pengelola Kepegawaian	6	1	1	
7.3.3	Pengelola Data	6	1	1	
	Jumlah		8	13	5

Sumber : BKPSDM Kota Bandar Lampung 2023

Dari data di atas terlihat Sub Bagian Umum dan Kepegawaian terdapat kebutuhan pegawai berdasarkan ABK berjumlah 6 (enam) orang pegawai sedangkan pegawai saat ini hanya 3 (tiga) orang pegawai sehingga terdapat kekurangan 3 (tiga) orang pegawai, untuk Sub Bagian Program, Keuangan dan Aset terdapat kebutuhan pegawai berdasarkan ABK berjumlah 10 (sepuluh) orang pegawai sedangkan pegawai saat ini hanya 6 (enam) orang pegawai sehingga terdapat kekurangan 4 (empat) orang pegawai, selanjutnya Bidang Pengadaan, Pembinaan dan Pemberhentian terdapat kebutuhan pegawai berdasarkan ABK berjumlah 14 (empat belas) orang pegawai sedangkan pegawai saat ini hanya 9 (sembilan) orang pegawai sehingga terdapat kekurangan 5 (lima) orang pegawai dan untuk Bidang Mutasi dan Promosi terdapat kebutuhan pegawai berdasarkan ABK berjumlah 10 (sepuluh) orang pegawai sedangkan pegawai saat ini hanya 5 (lima) orang pegawai sehingga terdapat kekurangan 5 (lima) orang pegawai, sedangkan untuk Bidang Pengembangan Aparatur yang mempunyai tugas pokok dan fungsi menangani pemberian surat tugas belajar terdapat kebutuhan pegawai berdasarkan ABK berjumlah 13 (tiga belas) orang pegawai sedangkan pegawai saat ini hanya 8 (delapan) orang pegawai sehingga terdapat kekurangan 5 (lima) orang pegawai dan ini dapat mempengaruhi proses pelayanan tugas belajar.

Wali Kota Bandar Lampung memfasilitasi Pegawai Negeri Sipil dalam meningkatkan kompetensinya melalui jalur pendidikan tugas belajar dengan memenuhi persyaratan yang ditentukan dalam peraturan Wali Kota Bandar Lampung Nomor 46 Tahun 2022 tentang Pedoman Dan Tata Cara Pemberian Tugas Belajar Bagi Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Kota Bandar



Lampung. Adapun Pegawai Negeri Sipil yang menerima surat tugas belajar terus meningkat sebagaimana dapat dilihat pada tabel 1.3 di bawah ini.

Tabel 1.3 Data PNS di Lingkungan Pemerintah Kota Bandar Lampung yang sudah menerima Surat Tugas Belajar

PENDIDIKAN	TAHUN 2021	TAHUN 2022	TAHUN 2023
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
S3	-	1	3
S2	44	61	101
S1	67	59	66
Paket C	1	1	-
Paket B	1	-	-
Jumlah	113 orang	122 orang	170 orang

Sumber : BKPSDM Kota Bandar Lampung 2023

Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya PNS yang memperoleh Surat tugas belajar pada tahun 2022 meningkat dimana pada tahun 2021 berjumlah 113 (seratus tiga belas) orang sedangkan tahun 2022 sebanyak 122 (seratus dua puluh dua ) orang, dan untuk tahun 2023 dengan adanya program Pemerintah memberikan beasiswa bagi PNS maka PNS tugas belajar meningkat yaitu 170 (seratus tujuh puluh) orang terdiri dari berbagai program studi, berbagai tingkatan pendidikan serta berbagai universitas di Kota Bandar Lampung maupun di luar Kota Bandar Lampung.

Dengan adanya peningkatan jumlah PNS tugas belajar dari tahun ke tahun dan kurangnya pegawai yang menangani tugas belajar ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan serta dapat mempengaruhi kepercayaan PNS yang mengajukan tugas belajar dan ini dapat menurunkan kualitas maupun kuantitas hasil kerja pegawai, yang tentunya akan berdampak pada kepuasan PNS Tugas Belajar.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Indikasi rendahnya kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh Aparatur Sipil Negara pada BKPSDM Kota Bandar Lampung dalam memberikan Tugas Belajar kepada PNS yang sedang melanjutkan pendidikan disebabkan kurangnya

jumlah pegawai pada Bidang Pengembangan Aparatur BKPSDM Kota Bandar Lampung, sehingga pelayanan Tugas Belajar belum optimal dan dapat mempengaruhi kinerja aparatur yang menangani Tugas Belajar serta dapat mempengaruhi kepercayaan PNS yang sedang mengajukan Tugas Belajar. Ruang tempat pelayanan yang kurang nyaman disebabkan air conditioner (AC) sering rusak atau tidak berfungsi. Fasilitas kantor yang relatif kurang seperti komputer dan printer yang belum memadai sehingga pelayanan Tugas Belajar Pegawai Negeri Sipil terhambat. Kesadaran pegawai yang melanjutkan pendidikan relatif rendah untuk mengurus Tugas Belajar, sehingga surat Tugas Belajar PNS di Kota Bandar Lampung sering terlambat keluar. Selanjutnya Pegawai Negeri Sipil yang mengurus Tugas Belajar terkadang tidak melengkapi surat-surat yang dipersyaratkan. Kemudian Kurangnya sosialisasi dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bandar Lampung tentang pentingnya surat tugas belajar bagi PNS yang melanjutkan pendidikan.

Sebelumnya sudah terdapat beberapa penelitian mengenai Kualitas Pelayanan dan kepercayaan diantaranya Suharlina (2022) dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan secara parsial dan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, selanjutnya Utami Amadea Soetardjo (2023) dengan hasil penelitian Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan pada Kepuasan Pelanggan serta penelitian Anita Ratnasari dan Widwi Handari (2021) menyatakan antara kinerja pegawai dengan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan.

Berdasarkan latar belakang, identifikasi dan penelitian terdahulu, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dan mengangkat judul "**Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kinerja Terhadap Kepuasan PNS Tugas Belajar Pada BKPSDM Kota Bandar Lampung**"

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan PNS Tugas Belajar Pada Bidang Pengembangan Aparatur BKPSDM Kota Bandar Lampung ?
2. Bagaimana Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan PNS Tugas Belajar Pada Bidang Pengembangan Aparatur BKPSDM Kota Bandar Lampung ?
3. Bagaimana Kinerja berpengaruh terhadap Kepuasan PNS Tugas Belajar Pada Bidang Pengembangan Aparatur BKPSDM Kota Bandar Lampung ?
4. Bagaimana Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kinerja berpengaruh terhadap Kepuasan PNS Tugas Belajar Pada Bidang Pengembangan Aparatur BKPSDM Kota Bandar Lampung ?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan PNS Tugas Belajar Pada Bidang Pengembangan Aparatur BKPSDM Kota Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan PNS Tugas Belajar Pada Bidang Pengembangan Aparatur BKPSDM Kota Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kinerja terhadap Kepuasan PNS Tugas Belajar Pada Bidang Pengembangan Aparatur BKPSDM Kota Bandar Lampung.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kinerja terhadap Kepuasan PNS Tugas Belajar Pada Bidang Pengembangan Aparatur BKPSDM Kota Bandar Lampung.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Bidang Pengembangan Aparatur BKPSDM Kota Bandar Lampung hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan

pertimbangan Kepala BKPSDM Kota Bandar Lampung dalam rencana rekrutmen pegawai selanjutnya.

2. Bagi peneliti berikutnya diharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan serta menjadi referensi atau bahkan masukkan dalam penelitian sejenis pada masa yang akan datang.

## **1.6 Ruang Lingkup Penelitian**

Adapun ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1.6.1 Ruang Lingkup Subjek**

Subjek penelitian ini adalah PNS yang sudah mengajukan tugas belajar.

### **1.6.2 Ruang Lingkup Objek**

Objek penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kinerja dan Kepuasan pada BKPSDM Kota Bandar Lampung.

### **1.6.3 Ruang Lingkup Tempat**

Penelitian dilakukan di BKPSDM Kota Bandar Lampung.

### **1.6.4 Ruang Lingkup Waktu**

Waktu penelitian dimulai pada bulan Maret 2024 sampai dengan bulan Agustus 2024

### **1.6.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah Manajemen Sumber Daya Manusia yang mencakup tentang Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pegawai Negeri Sipil Tugas Belajar Pada Bidang Pengembangan Aparatur BKPSDM Kota Bandar Lampung.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah yang terkait dengan Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan PNS Tugas Belajar Pada BKPSDM

Kota Bandar Lampung, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan diakhiri dengan sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang landasan teori. Selain itu bab ini juga akan menjabarkan kerangka pemikiran hipotesis penelitian.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini akan membahas tentang jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, uji persyaratan instrument, uji persyaratan analisis data, metode analisis data dan pengujian hipotesis.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi analisis terhadap data yang telah diperoleh dari pelaksanaan penelitian, berupa pengujian model dan pengujian hipotesis.

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan simpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan saran-saran yang berhubungan dengan penelitian yang serupa di masa yang akan datang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**