



**ANALISIS PELAYANAN PEGAWAI KECAMATAN KENDAL  
KABUPATEN KENDAL (STUDI PELAYANAN PEMBUATAN KTP DI  
KECAMATAN KENDAL KABUPATEN KENDAL)**

**SKRIPSI**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan**

**Pendidikan Strata 1**

**Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**Nama : M Ilham Pratama**

**NIM : 1401013130121**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Pegawai Kecamatan Kendal Kabupaten Kendal  
(Studi Pelayanan Pembuatan KTP di Kecamatan Kendal Kabupaten  
Kendal)

Nama Penyusun : Muhammad Ilham Pratama

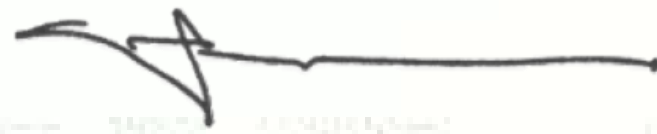
NIM : 14010113130121

Departemen : Ilmu Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Diponegoro

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I Program  
Studi Ilmu Pemerintahan.

Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin

NIP. 19660727 199203 1 001

NIP. 196908221994031003

**Dosen Pembimbing:**

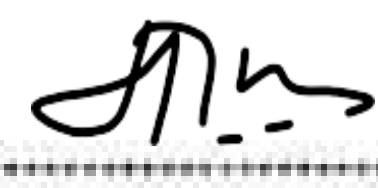
1. Dr. Dra. Rina Martini, M.Si



(.....)

**Dosen Penguji:**

1. Dra. Puji Astuti, M.Si



(.....)

2.

(.....)

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M Ilham Pratama

NIM : 14010113130121

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul :  
**Analisis pelayanan pegawai Kecamatan Kendal Kabupaten Kendal (studi pelayanan pembuatan ktp di Kecamatan Kendal Kabupaten Kendal)**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 1 Juni 2020  
Pembuat Pernyataan,

M Ilham Pratama  
NIM 14010113130121

## HALAMAN MOTTO

*Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.*

*Q.S Al-Insyirah ayat 6-8*

**Jalani hidup apa adanya. Berusaha dengan minimal untuk mendapatkan  
suatu yang maksimal**

**-mip-**

*Enjoy the moment you have together, because nothing lasts forever. You are going to grow up and meet lots of people, and you are going to lose a lot of people too.*

**-Jowy Atreides-**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa dengan segala berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis pelayanan pegawai Kecamatan Kendal Kabupaten Kendal (studi pelayanan pembuatan ktp di Kecamatan Kendal Kabupaten Kendal)”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan program strata satu (S1) pada Departemen Ilmu Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk dan saran dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Ibu Dr. Kushandajani, MA selaku Kepala Departemen Ilmu Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Ibu Dra. Puji Astuti, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, sekaligus Dosen Penguji yang memberikan pengarahan dan bimbingan dalam kesempurnaan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Dra. Rina Martini, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan senantiasa sabar memberikan pengarahan, bimbingan, dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Dr. Nur Hidayat S, M.Si selaku dosen wali.
6. Bapak Drs. Priyatno Harsasto, M.A. selaku dosen penguji yang selalu ramah dan baik hati kepada mahasiswanya.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
8. Seluruh staff dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

9. Ibu Juweni, S. Sos, M.S selaku Kepala Bidang Statistik dan Persandian Kabupaten Kendal yang sudah menerima dan membimbing pada saat magang juga melancarkan dalam penelitian.
10. Bapak Drs. Agoeng Boedi Tjahjono selaku Camat Kecamatan Kendal beserta staf Kecamatan Kendal Kabupaten Kendal yang sudah menerima dan membimbing saya ketika penelitian berlangsung.
11. Bapak Mo'ong yang bersedia membimbing dan membantu saya untuk mendapatkan data yang saya perlukan di dalam proses skripsi.
12. Seluruh Staf Dinas Perhubungan Kabupaten Kendal yang sudah membantu, membimbing saya ketika magang berlangsung.
13. Kedua orang tua saya Papa, Mama, dan seluruh keluarga besar yang senantiasa mendukung dan mendoakan dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Terimakasih banyak untuk Adek Saya Itsna, yang senantiasa membuat saya ceria dan selalu menghibur di saat saya depresi dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Terimakasih banyak untuk Orang Terdekat Saya, Siti Wulansari yang senantiasa mendoakan, membantu dan memberi semangat untuk jiwa yang lemah ini dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Sahabat-sahabat *Imaken (Ikatan Mahasiswa Kendal) Kontrakan* (Farih, Viki, Windis, Fandi, Sigit, Sandi, Fafa dan Galih) yang selalu mendukung dan menyemangati dalam menyelesaikan skripsi ini.
17. Sahabat-sahabat di Ilmu Pemerintahan (Agil, Alm. Ima, Titi, Vicky, Lukman, dan Yanthuridi) yang selalu mendukung dan menyemangati dalam menyelesaikan skripsi ini.
18. Seluruh Keluarga Ilmu Pemerintahan 2013 kelas 04, 05, 06 yang senantiasa menyemangati dan mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini.
19. Keluarga Desa Muncar Kecamatan Gemawang Kabupaten Temanggung/ KKN (Agus, Kevin, Pintar, Lisa, Avy, Dwita, Nastiti, Bella dan Elvira) yang selalu mendukung dan menyemangati dalam menyelesaikan skripsi ini.

20. Sahabat-sahabat *kos 69* (Aldi, Niko, Axl, dan Fauzi) yang selalu menyemangati dan mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini.
21. Sahabat-sahabat *Differensi band* (Andi, Wiwid, Riska, Yus, dan Ednita) yang selalu menyemangati dalam menyelesaikan skripsi ini.
22. Semua pihak yang tidak bisa Penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungannya atas terselesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan yang dimiliki dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mohon maaf serta kritik dan saran yang membangun dalam menyempurnakan skripsi ini. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Amin.

Semarang, 1 Juni 2020

Penulis

## ABSTRAK

### **Analisis Pelayanan Pegawai Kecamatan Kendal Kabupaten Kendal (Studi Pelayanan Pembuatan KTP di Kecamatan Kendal Kabupaten Kendal)**

Kecamatan Kota Kendal merupakan satu dari 20 kecamatan di Kabupaten Kendal Propinsi Jawa Tengah, Kecamatan sebagai unsur pelaksana penyelenggara Pemerintah Daerah dipimpin oleh Camat yang berkedudukan dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Kecamatan mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif. Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan di wilayah Kecamatan Kendal yang menjadi salah satu dari pelaksana dari pelayanan administrasi Kecamatan Kendal, yang di dalamnya ada pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dianggap belum maksimal.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi sehingga dapat menjelaskan keadaan yang sesungguhnya dengan informan yang terlibat dari Kecamatan Kendal Kabupaten Kendal, Aparat yang terkait dalam kepengurusan berkas dan masyarakat yang sedang melakukan kepengurusan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi oleh pegawai di Kecamatan Kendal Kabupaten Kendal sudah berlangsung dengan tujuan yang diharapkan karena didalam pencapaian kepuasan masyarakat yang melakukan kepengurusan berkas sudah mencapai target kepuasan yang ditetapkan Pemerintah Kabupaten Kendal disebabkan oleh beberapa faktor dan pencapaian kepuasan masyarakat juga mengalami kestabilan. Pelayanan yang maksimal oleh aparat yang terkait menjadi salah satu faktor penyebab terjadinya kepuasan masyarakat yang stabil. Akan tetapi, masih saja ada pelanggan atau masyarakat yang belum puas dengan kinerja aparat yang terkait. Padahal setiap aparat sudah melakukan pelatihan supaya masyarakat tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang ada. Maka dari itu, perlunya kerja sama antar masyarakat dengan aparat yang berwenang dan juga tidak lupa lembaga yang terkait dalam kepengurusan administrasi, supaya menjadikan pelayanan publik yang terbaik di tingkatannya.

**Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kecamatan, Pegawai Kecamatan, Kartu Tanda Penduduk, Masyarakat Pembuat KTP**



## **ABSTRACT**

### ***Analysis of services officers in Kecamatan Kendal District of Kendal (Study of service of identity card in Kecamatan Kendal District Kendal)***

*The district of Kendal is one of 20 sub-districts in Kendal district of Central Java, the District as an implementing element of the local government led by Camat who is domiciled and responsible to the regent through district secretary. The Sub-district has an important role to provide excellent public services to all its residents as mandated in the law. The fact that the public services conducted by the Government is still faced with an ineffective service. The improvement of public service quality is one of the most important issues. There is still a lot to be corrected from public service in Indonesia and do not close the possibility in the area of the district of Kendal which became one of the executor of the administrative services of the district of Kendal, in which there is a service of identity card (KTP) that is considered not maximal.*

*The research was conducted using qualitative descriptive research methods. Data collection used in this research are observations, interviews, questionnaires and documentation so as to explain the real situation with the informant involved from the district of Kendal district of Kendal, the apparatus associated in the management of files and communities that are conducting management.*

*The results of this research show that administrative services by employees in the district of Kendal district Kendal has been underway with the objective of being expected because in the achievement of the satisfaction of the community who did the file management has reached the target of satisfaction established by the Government of Kendal district caused by several factors and achievement of public satisfaction also experienced stability. Maximum service by related apparatus becomes one of the causes for stable community satisfaction. However, there are still customers or communities that are not satisfied with the performance of the relevant apparatus. In fact, every apparatus has been training so that people do not feel disappointed with the service. Therefore, the need for cooperation between people and authorities and also do not forget the related institutions in the administration management, so as to make the best public service at the level.*

***Keywords: public service, Sub-district, District officer, resident ID card, people's identity maker***

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
KATA PENGANTAR .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Ruang Lingkup Masalah .....	9
1.3 Identifikasi Masalah .....	10
1.4 Perumusan Masalah.....	11
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	11
1.6 Landasan Teori.....	13
1.6.1 Evaluasi .....	13
1.6.2 Pengertian Kualitas .....	15
1.6.3 Pengertian Pelayanan .....	18
1.6.4 Pengertian Publik .....	19

1.6.5 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	20
1.6.6 Pengertian Pelayanan Publik .....	22
1.6.7 Asas Pelayanan Publik .....	24
1.6.8 Standar Pelayanan Publik .....	26
1.6.9 Jenis-jenis Pelayanan .....	29
1.6.10 Unsur-unsur Pelayanan .....	32
1.6.11 Faktor Pendukung Pelayanan .....	34
1.6.12 Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	37
1.6.13 Kualitas Pelayanan Publik .....	40
1.7. METODE PENELITIAN .....	44
1.7.1 Tipe Penelitian .....	44
1.7.2 Definisi Penelitian .....	45
1.7.3 Metode Penelitian .....	48
1.7.4 Teknik Pengambilan Informan .....	50
1.7.5 Teknik Pengumpulan Data .....	51
1.7.6 Teknik Olah Data dan Analisis Data .....	53
1.7.7 Sistematika Penulisan .....	54
<b>BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>56</b>
2.1 Gambaran Umum Kecamatan Kota Kendal .....	56
2.2 Kondisi Demografi .....	57
2.3 Struktur Organisasi .....	57
2.4 Visi Misi Kecamatan Kota Kendal .....	59
2.5 Tugas dan Fungsi .....	60

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	62
3.1 Identitas Responden .....	62
3.2 Kualitas Kinerja Aparat Kecamatan Kendal .....	67
1. Tangible (Berwujud) .....	68
2. Reliability (Kehandalan) .....	71
3. Responsiveness (Daya Tangkap) .....	76
4. Assurance (Jaminan) .....	85
5. Emphaty (Empati) .....	92
3.3 Kualitas Pelayanan Kecamatan Kendal.....	100
A. Prosedur Pelayanan .....	100
B. Persyaratan Pelayanan.....	102
C. Kejelasan Petugas Pelayanan .....	103
D. Kedisiplinan Petugas Pelayanan.....	104
E. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan.....	106
F. Kemampuan Petugas Pelayanan.....	107
G. Kecepatan Pelayanan.....	108
H. Keadilan Mendapatkan Pelayanan .....	110
I. Kesopanan dan Keramahan Petugas .....	112
J. Kewajaran Biaya Pelayanan.....	114
K. Kepastian Produk Sesuai Pelayanan .....	115
L. Kesesuaian Waktu Pelaksanaan Pelayanan.....	116
M. Kenyamanan Lingkungan .....	117
N. Keamanan Pelayanan .....	119

3.4 Pembahasan.....	120
BAB IV PENUTUP.....	136
4.1.Kesimpulan .....	136
4.2.Saran .....	138
DAFTAR PUSTAKA .....	140
LAMPIRAN.....	142

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Letak Geografis wilayah Kecamatan Kota Kendal .....
Tabel 2	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....
Tabel 3	Jumlah Responden Berdasarkan Umur .....
Tabel 4	Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan.....
Tabel 5	Jumlah Responden Berdasarkan Mata Pencaharian .....
Tabel 6	Penampilan Aparat dalam Memberikan Pelayanan di Kecamatan Kendal .....
Tabel 7	Tingkat Kedisiplinan Aparat dalam Memberikan Pelayanan .....
Tabel 8	Tingkat Kemampuan Aparat dalam Menyampaikan Informasi .....
Tabel 9	Tingkat Kemampuan Aparat dalam Menggunakan Alat Bantu dalam Proses Pelayanan .....
Tabel 10	Tingkat Keahlian Aparat dalam Menyelesaikan Masalah dalam Proses Pelayanan .....
Tabel 11	Tingkat Kemampuan Aparat dalam Merespon Warga.....
Tabel 12	Tingkat Kemampuan Aparat Melakukan Pelayanan dengan Cepat.....
Tabel 13	Tingkat Kemampuan Aparat Melakukan Pelayanan dengan Tepat .....
Tabel 14	Tingkat Kemampuan Aparat Melakukan Pelayanan dengan Cermat .....
Tabel 15	Tingkat Kemampuan Aparat Melakukan Pelayanan Tepat Waktu .....
Tabel 16	Tingkat Kemampuan Aparat dalam Merespon Keluhan Warga .....
Tabel 17	Tingkat Kemampuan Aparat dalam Memberikan Jaminan Tepat Waktu .....
Tabel 18	Tingkat Kemampuan Aparat dalam Memberikan Jaminan Biaya .....

Tabel 19	Tingkat Kemampuan Aparat dalam Memberikan Jaminan Kepastian Keamanan.....
Tabel 20	Tingkat Kemampuan Aparat dalam Memberikan Jaminan Legalitas.....
Tabel 21	Tingkat Kemampuan Aparat dalam Mendahulukan Kepastian Warga...
Tabel 22	Tingkat Keramahan Aparat dalam Memberikan Pelayanan .....
Tabel 23	Tingkat Kesopanan Aparat dalam Memberikan Pelayanan .....
Tabel 24	Tingkat Kemampuan Aparat dalam Melayani Warga dengan Tidak Diskriminatif .....
Tabel 25	Tingkat Kemampuan Aparat dalam Menghargai Setiap Pelanggan .....
Tabel 26	Tingkat Pemahaman Masyarakat terhadap Prosedur Pelayanan Kecamatan Kendal .....
Tabel 27	Tingkat Kejelasan Persyaratan Pelayanan.....
Tabel 28	Tingkat Kejelasan Petugas dalam Memberikan Informasi .....
Tabel 29	Komitmen Penyelesaian Pelayanan .....
Tabel 30	Konsistensi Waktu Pelayanan .....
Tabel 31	Tingkat Pertanggung Jawaban Pelayanan .....
Tabel 32	Kemampuan Petugas Melayani Warga .....
Tabel 33	Keterampilan Petugas Memberikan Pelayanan.....
Tabel 34	Tingkat Kecepatan Proses Pelayanan.....
Tabel 35	Tingkat Kecepatan Penyelesaian Pelayanan .....
Tabel 36	Keadilan Pelayanan yang Diberikan .....
Tabel 37	Prinsip Pelayanan Sama bagi Semua .....
Tabel 38	Tingkat Kesopanan dalam Melayani Warga .....
Tabel 39	Tingkat Keramahan Pelayanan.....
Tabel 40	Kewajaran Biaya Pelayanan.....
Tabel 41	Kesesuaian Kepastian Produk Pelayanan.....

Tabel 42	Kesesuaian Waktu Pelaksanaan Pelayanan.....
Tabel 43	Kondisi Ruang Tunggu Pelayanan.....
Tabel 44	Kondisi Ruang Kerja.....
Tabel 45	Keamanan Tempat Pelayanan .....



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Bagan Organisasi Kecamatan. ....
Gambar 2	Rumus Rata - Rata .....
Gambar 3	Rumus Rata – Rata dengan Notasi Sigma.....

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Data Responden Penelitian. ....
Lampiran B	Daftar Pertanyaan Kuesioner .....
Lampiran C	Permohonan Ijin Penelitian .....
Lampiran D	Pemberitahuan Ijin Penelitian.....
Lampiran E	Surat Rekomendasi Penelitian. ....
Lampiran F	Dokumentasi Penelitian. ....

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan nikmat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis pelayanan pegawai Kecamatan Kendal Kabupaten Kendal (studi pelayanan pembuatan ktp di Kecamatan Kendal Kabupaten Kendal)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan program Strata 1 (S1) pada Departemen Ilmu Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk dan saran dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Ibu Dr. Kushandajani, MA selaku Kepala Departemen Ilmu Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Ibu Dra. Puji Astuti, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, sekaligus Dosen Penguji yang memberikan pengarahan dan bimbingan dalam kesempurnaan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Dra. Rina Martini, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan senantiasa sabar memberikan pengarahan, bimbingan, dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Dr. Nur Hidayat S, M.Si selaku dosen wali.
6. Bapak Drs. Priyatno Harsasto, M.A. selaku dosen penguji yang selalu ramah dan baik hati kepada mahasiswanya.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosioal dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
8. Seluruh staff dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
9. Kedua orang tua saya Papa, Mama, dan keluarga besar yang senantiasa mendukung dan mendoakan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak bisa Penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungannya atas terselesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan yang dimiliki dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mohon maaf serta kritik dan saran yang membangun dalam menyempurnakan skripsi ini. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Amin.

Semarang, 1 Juni 2020

Penulis