



**PENGARUH INOVASI SI-IMUT DAN KINERJA APARATUR
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA
DPMPTSP KOTA SEMARANG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan S1
pada Program Studi S1 Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

Retno Kristanti

14020119120043

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2023



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan dr. Antonius Suryo
Kampus Universitas Diponegoro
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Tel./Faks. (024) 74605407
Laman: www.fisip.undip.ac.id
Pos-el: [fisip\[at\]undip.ac.id](mailto:fisip[at]undip.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)**

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Retno Kristanti
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020119120043
3. Tempat / Tanggal Lahir : Kab. Semarang, 3 April 2001
4. Jurusan / Program Studi : S1 Administrasi Publik
5. Alamat : Susukan Mojo RT 5 RW 7, Ungaran Timur, Kab. Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :

**“Pengaruh Inovasi Si-Imut dan Kinerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada
DPMPSTP Kota Semarang”**

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 23 Mei 2023

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Dra. Hesti Lestari, M.S
195902071983032003

Pembuat Pernyataan,

Retno Kristanti
14020119120043

Ketua PS S1 Administrasi Publik

Dra. Maesaroh, M.Si
196612221993032001

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Si-Imut dan Kinerja Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada DPMPTSP Kota Semarang

Nama Penyusun : Retno Kristanti

Departemen : S1-Administrasi Publik

Semarang, 21 Juni 2023

Dekan



Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono M.T.
NIP. 196408271990011001

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003

Dosen pembimbing:

1. Dra. Hesti Lestari M.S.

(.....)

2. Dra. Dewi Rostyaningsih M.Si.

(.....)

Dosen Penguji:

1. Dr. Dra. Kismartini M.Si.

(.....)

2. Dra. Hesti Lestari M.S.

(.....)

3. Dra. Dewi Rostyaningsih M.Si.

(.....)

MOTTO

“Persiapkan diri sendiri karena pada akhirnya kau akan sendirian”

“Mending nangis sambil berendam di *bathup* daripada nangis tapi cuma bisa berdiri sambil natap gayung”

-unknown-

“Every journey has its final day, don’t rush!”

(Setiap perjalanan pasti ada akhirnya, jadi ngga usah buru-buru ya!)

-Zhongli-

“No one in this world can really ‘save’ the others, because everyone in this world waiting for ‘rescue’”

(Tidak ada satu orangpun di dunia ini yang benar-benar dapat ‘menolong’ orang lain, karena setiap orang di dunia lebih memilih untuk menunggu ‘pertolongan’)

-Men’s Wear Store and “Her Royal Highness” chapter 179-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

Ibu dan Bapak yang aku cintai dan kusayangi yang tiada hentinya memberikan doa, semangat, nasihat, kasih sayang, serta dorongan batin sehingga penulis dapat terus berjalan untuk menyelesaikan pendidikan perguruan tinggi yang sedang dijalani. Terima kasih Ibu telah menjadi Ibu yang baik, mau mendengarkan keluh kesahku selama mengerjakan skripsi ini.

Kakak perempuanku tersayang yang ada di surga, *My beloved sister*, terima kasih banyak telah menemani dan membimbing hidupku selama 21 tahun. Terima kasih telah menjadi sosok kakak yang sangat baik dan perhatian. Hidupku lebih berwarna dengan kenangan-kenangan yang dibuat bersamamu. Tanpa kakak sadari, kau telah menjadi panutan hidupku selama ini. Tanpa bantuan kakak, mungkin aku sudah tersesat dalam setiap langkah yang kuambil. Aku sangat bersyukur dapat menjadi adikmu. Aku sangat-sangat menyayangimu.

Kakak laki-lakiku beserta istri dan anaknya, terima kasih telah memberikan semangat, dorongan, dan hiburan sehingga proses penyelesaian skripsi ini dapat dilewati secara menyenangkan.

Sahabat-sahabatku yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini, walaupun pasti ada rintangan yang menghalangi.

Retno Kristanti, saya sendiri, terima kasih telah berusaha dan bertahan sampai akhir. *I'm proud of you, you deserve better.*

**PENGARUH INOVASI SI-IMUT DAN KINERJA APARATUR
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DPMPTSP KOTA
SEMARANG**

Abstrak

Kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Semarang dipengaruhi oleh inovasi Si-Imut dan kinerja aparatur, namun berdasarkan data lapangan yang ditemukan masih terdapat beberapa permasalahan pada inovasi Si-Imut dan kinerja aparatur. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh inovasi Si-Imut dan kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Semarang. Populasi penelitian ini adalah aparatur di DPMPTSP Kota Semarang khususnya yang mengoperasikan pelayanan melalui inovasi Si-Imut yang berjumlah 20 orang, dimana penentuan jumlah sampel menggunakan teknik sampel jenuh. Alat ukur yang digunakan adalah skala likert. Analisis data menggunakan uji koefisien korelasi Kendall Tau dan uji koefisien determinasi. Hasil menunjukkan terdapat pengaruh dari inovasi Si-Imut dan kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Semarang. Uji koefisien korelasi Kendall Tau menunjukkan angka $0,001 < 0,01$ dengan sumbangan pengaruh sebesar 57,2% untuk nilai pengaruh inovasi Si-Imut terhadap kualitas pelayanan publik, serta $0,000 < 0,01$ dengan sumbangan pengaruh sebesar 88,9% untuk nilai pengaruh kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik. Uji koefisien determinasi menunjukkan angka $0,000 < 0,05$ dengan sumbangan pengaruh sebesar 92,2% untuk pengaruh inovasi Si-Imut dan kinerja aparatur secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan publik.

Kata kunci: Inovasi Si-Imut, kinerja aparatur, kualitas pelayanan publik.

**THE INFLUENCE OF SI-IMUT INNOVATION AND CIVIL SERVANT
PERFORMANCE ON THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES AT
DPMPTSP SEMARANG CITY**

Abstract

The quality of public services at the Semarang City DPMPTSP is influenced by the Si-Imut innovation and the performance of the civil servant, but based on field data it is found that there are still some problems with the Si-Imut innovation and the performance of the civil servant. The purpose of this study was to determine the effect of the Si-Imut innovation and civil servant's performance on the quality of public services at the Semarang City DPMPTSP. The population of this study is the civil servants at the DPMPTSP Semarang City, especially those who operate services through the Si-Imut innovation, totaling 20 people, where the determination of the number of samples uses the saturation sampling technique. The measuring instrument used is a Likert scale. Data analysis used the Kendall Tau correlation coefficient test and the coefficient of determination test. The results show that there is an influence from Si-Imut innovation and civil servant's performance on the quality of public services at the Semarang City DPMPTSP. Kendall Tau's correlation coefficient test shows the number $0.001 < 0.01$ with a contribution of 57.2% for the value of the influence of Si-Imut's innovation on the quality of public services, and $0.000 < 0.01$ with a contribution of 88.9% for the value of the influence of civil servant's performance on the quality of public services. The coefficient of determination test shows the number $0.000 < 0.05$ with a contribution of 92.2% for the influence of the Si-Imut innovation and civil servant's performance together on the quality of public services.

Keywords: Si-Imut innovation, civil servant's performance, quality of public services.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis telah berhasil menyelesaikan pendidikan jenjang S1 Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, dengan menyusun skripsi yang berjudul “Pengaruh Inovasi Si-Imut dan Kinerja Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada DPMPTSP Kota Semarang”

Peneliti menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari doa, dukungan, motivasi, inspirasi, dan bimbingan dari berbagai pihak, sehingga peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum. selaku Rektor Universitas Diponegoro Semarang.
2. Dr. Drs. Hardi Warsono M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Dra. Maesaroh M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.
4. Dra. Hesti Lestari M.S. selaku dosen pembimbing 1 yang bersedia untuk meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan masukan yang bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Dra. Dewi Rostyaningsih M.Si. selaku dosen pembimbing 2 yang bersedia untuk meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan masukan yang bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Dr. Dra. Kismartini M.Si. selaku dosen wali dan dosen penguji, telah memberikan pengarahannya dalam penyempurnaan skripsi ini.

7. Seluruh dosen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro atas segala ilmu dan pengetahuan yang diberikan kepada peneliti selama menjadi mahasiswa.
8. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang yang telah mengizinkan peneliti untuk melaksanakan penelitian.
9. Ibu Milatina, S.Kom, M.Kom. dan Ibu Cecil selaku aparatur DPMPTSP Kota Semarang yang telah membantu proses perizinan pelaksanaan penelitian.
10. Seluruh aparatur Bidang Penyelenggaraan Layanan Perizinan I dan Bidang Penyelenggaraan Layanan Perizinan III DPMPTSP Kota Semarang yang telah bersedia menjadi responden penelitian.
11. Ibu Harini, Bapak Mulyono (alm) dan Bapak Sabar Maryanto, selaku ibu dan bapak tercinta yang senantiasa memberikan kasih sayang, dukungan, kekuatan, motivasi, kebahagiaan, dan ridhonya.
12. Kakak Wisnu Kristanto, Kakak Novita Kristanti (alm), Kakak Ipar Alvi Nurosidian, dan Keponakan Bara Razka Ramadhan yang telah memberikan semangat, dukungan, motivasi, rasa kekeluargaan, dan kasih sayang.
13. Adik Raihan Reza Pahlevi, Adik Hasan Fahrezi, dan Adik Akmal Fahrizal yang telah memberikan dukungan serta inspirasi.
14. Keluarga besar peneliti yang telah memberikan dukungannya.
15. Sahabatku Revi Amelia Dewi, Fadhila Fauzia, Aisha Shahraini Bahrain, dan Nur Sinta Dewi Anggraini yang telah bersedia mendengar keluh kesah penulis, selalu menemani dan berjuang bersama dalam menjalani kehidupan.

16. Sahabatku Rahmi Kurnia Fitriani, Ningsih Widi Astuti, dan Lilian Rahma Normalitha yang telah melalui waktu dan berbagai hal bersama serta sama-sama berjuang dalam menyelesaikan skripsi.
17. Teman-teman anak bimbingan Bu Hesti Lestari.
18. Orang-orang baik yang bersedia membantu selama kuliah hingga skripsi ini selesai.
19. Tokoh-tokoh fiksi yang telah membagikan motivasi, semangat, kegembiraan, dan kesedihan kepada penulis.

Penulis berharap skripsi ini dapat berkontribusi dalam menambah wawasan yang lebih luas kepada para pembaca khususnya mahasiswa Universitas Diponegoro. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, sehingga penulis secara terbuka dan menghargai kritik dan saran yang membangun supaya kedepannya dapat lebih baik lagi.

Semarang, 31 Mei 2023

Retno Kristanti

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
Abstrak	v
Abstract	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Kegunaan Penelitian.....	13
1.4.1 Kegunaan Akademis	13
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	13
1.5 Kerangka Teori/Konsep	14
1.5.1 Administrasi Publik.....	20
1.5.2 Pelayanan Publik	22
1.5.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	25
1.5.4 Inovasi Pelayanan Publik	30
1.5.5 Kinerja Aparatur.....	37

1.5.6	Kerangka Konseptual	41
1.6	Hipotesis.....	42
1.7	Definisi Konsep.....	42
1.8	Definisi Operasional.....	43
1.9	Metode Penelitian.....	46
1.9.1	Tipe Penelitian.....	47
1.9.2	Unit Analisis.....	48
1.9.3	Populasi dan Sampel	49
1.9.3.1	Populasi	49
1.9.3.2	Sampel.....	50
1.9.4	Teknik Pengambilan Sampel.....	50
1.9.5	Jenis dan Sumber Data	51
1.9.5.1	Jenis Data	51
1.9.5.2	Sumber Data	52
1.9.6	Skala Pengukuran.....	53
1.9.7	Teknik Pengumpulan Data	54
1.9.8	Teknik Analisis	55
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN		60
2.1	Kota Semarang	60
2.2	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang	63
2.2.1	Sejarah Singkat.....	63
2.2.2	Visi dan Misi	64
2.2.3	Struktur Organisasi.....	66
2.2.4	Tugas Fungsi Pokok	67

2.2.5	Maklumat Pelayanan	67
2.2.6	Alur Perizinan di DPMPTSP Kota Semarang	68
2.2.7	Alur Perizinan Online Melalui Si-Imut	69
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		72
3.1	Identifikasi Responden	72
3.2	Deskripsi Variabel Penelitian	74
3.2.1	Deskripsi Kualitas Pelayanan Publik (Y)	75
3.2.2	Deskripsi Inovasi Si-Imut (X1)	75
3.2.3	Deskripsi Kinerja Aparatur (X2)	76
3.3	Uji Cross Tabulation atau Tabulasi Silang	76
3.3.1	Hasil Uji Crosstabs antar Variabel X1 dengan Y	76
3.3.2	Hasil Uji Crosstabs antar Variabel X2 dengan Y	78
3.4	Analisis Jawaban Pertanyaan Kuesioner	79
3.4.1	Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)	79
3.4.2	Variabel Inovasi Si-Imut (X1)	83
3.4.3	Variabel Kinerja Aparatur (X2)	85
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas	88
3.5.1	Uji Validitas	88
3.5.2	Uji Reliabilitas	91
3.6	Uji Koefisiensi Korelasi Kendall Tau	93
3.6.1	Uji Pengaruh Inovasi Si-Imut (X1) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)	93
3.6.2	Uji Pengaruh Kinerja Aparatur (X2) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)	94
3.7	Uji Koefisien Determinasi	95

3.7.1	Uji Pengaruh Inovasi Si-Imut (X1) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)	95
3.7.2	Uji Pengaruh Kinerja Aparatur (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)	96
3.7.3	Uji Pengaruh Secara Simultan dari Inovasi Si-Imut (X1) dan Kinerja Aparatur (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)	97
3.8	Pembahasan	99
3.8.1	Pengaruh Inovasi Si-Imut (X1) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) pada DPMPTSP Kota Semarang	99
3.8.2	Pengaruh Kinerja Aparatur (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) pada DPMPTSP Kota Semarang	101
3.8.3	Pengaruh Inovasi Si-Imut (X1) dan Kinerja Aparatur (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) pada DPMPTSP Kota Semarang	104
BAB IV PENUTUP		106
4.1	Simpulan	106
4.2	Saran	109
DAFTAR PUSTAKA		110
LAMPIRAN		114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Klasifikasi Masalah Pelayanan Publik yang dialami Pelapor Tahun 2020	2
Gambar 1. 2 Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Perizinan Melalui Si-Imut	6
Gambar 1. 3 Statistik Survey Kualitas Pelayanan	10
Gambar 1. 4 Kerangka Konseptual.....	41
Gambar 2. 1 Peta Kota Semarang.....	60
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Semarang.....	66
Gambar 2. 3 Alur Proses Perizinan.....	68
Gambar 2. 4 Halaman Website Si-Imut.....	70
Gambar 2. 5 Formulir Pendaftaran Akun Si-Imut	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 State of the Art	14
Tabel 1. 2 Total Populasi Penelitian.....	50
Tabel 1. 3 Instrument Skala Likert.....	54
Tabel 1. 4 Tingkat Pengaruh Antar Variabel	58
Tabel 2. 1 Data Jumlah Penduduk Kota Semarang Berdasarkan Kecamatan	61
Tabel 3. 1 Bidang Yang Ditempati.....	73
Tabel 3. 2 Umur.....	73
Tabel 3. 3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	74
Tabel 3. 4 Hasil Uji Crosstabs antar Variabel X1 dengan Y.....	76
Tabel 3. 5 Hasil Uji Crosstabs antar Variabel X2 dengan Y.....	78
Tabel 3. 6 Jawaban Responden Terkait Variabel Kualitas Pelayanan Publik.....	79
Tabel 3. 7 Jawaban Responden Terkait Variabel Inovasi Si-Imut.....	83
Tabel 3. 8 Jawaban Responden Terkait Variabel Kinerja Aparatur.....	85
Tabel 3. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)	89
Tabel 3. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Inovasi Si-Imut (X1).....	90
Tabel 3. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Aparatur (X2)	90
Tabel 3. 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel	92
Tabel 3. 13 Hasil Uji Koefisien Korelasi Kendall Tau Antara Variabel X1 Dan Y	93
Tabel 3. 14 Hasil Uji Koefisien Korelasi Kendall Tau Antara Variabel X2 Dan Y	94

Tabel 3. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi Antar Variabel Inovasi Si-Imut (X1) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y)	96
Tabel 3. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi Antar Variabel Inovasi Kinerja Aparatur (X2) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y).....	96
Tabel 3. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi Dalam Tabel Anova.....	97
Tabel 3. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi Dalam Tabel Model Summary	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Pengaruh Inovasi Si-Imut dan Kinerja Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Publik	114
Lampiran 2 Tabulasi Data Hasil Kuesioner	118
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) Pada SPSS	119
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Variabel Inovasi Si-Imut (X1) Pada SPSS	121
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Aparatur (X2) Pada SPSS ...	123
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) Pada SPSS.....	125
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Inovasi Si-Imut (X1) Pada SPSS..	125
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Aparatur (X2) Pada SPSS	125
Lampiran 9 Hasil Uji Crosstabs antar Variabel Inovasi Si-Imut dengan Kualitas Pelayanan Publik.....	126
Lampiran 10 Hasil Uji Crosstabs antar Variabel Kinerja Aparatur dengan Kualitas Pelayanan Publik.....	126
Lampiran 11 Hasil Uji Kendall Tau Antara Variabel X1 Dan Variabel Y Pada SPSS	127
Lampiran 12 Hasil Uji Kendall Tau Antara Variabel X2 Dan Variabel Y Pada SPSS	127
Lampiran 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi Antara Variabel X1 dan X2 terhadap Y Pada SPSS.....	128

Lampiran 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi Antara Variabel X1 dan Y Pada SPSS	128
Lampiran 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi Antara Variabel X2 dan Y Pada SPSS	128
Lampiran 16 Foto Dengan Beberapa Responden di DPMPTSP Kota Semarang	129
Lampiran 17 Surat Permohonan Melakukan Penelitian.....	130
Lampiran 18 Surat Balasan Terkait Pemberian Izin Untuk Melakukan Penelitian Di DPMPTSP Kota Semarang	131