



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
EFEKTIVITAS PENYELESAIAN PERSELISIHAN PEMUTUSAN
HUBUNGAN KERJA (PHK) DINAS TENAGA KERJA KOTA DEPOK**

TAHUN 2022

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memenuhi Gelar Sarjana Administrasi
Publik (S.AP), Pada Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Nasional*

Iman Kurnianto

183112351550107

Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.Pd., M.M

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

2022



UNIVERSITAS NASIONAL

**THE EFFECT OF THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES ON THE
EFFECTIVENESS OF DISPUTE SETTLEMENT OF TERMINATION OF
THE DEPARTMENT OF MANPOWER IN THE CITY OF DEPOK IN 2022**

SKRIPSI

*Submitted To Fulfill One Of The Requirements To Fulfill A Bachelor's Degree Of
Public Administration (S.AP), At The Department Of Public Administration, Faculty
Of Social And Political Sciences, National University*

Iman Kurnianto

183112351550107

Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.Pd., M.M

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES

PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM

2022

HALAMAN PENGESAHAN DEKAN



HALAMAN PERSETUJUAN KA PRODI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI		
Nama	:	Iman Kurnianto
Nomor Pokok Mahasiswa	:	183112351550107
Program Studi	:	Administrasi Publik
Judul Skripsi	:	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Efektivitas Penyelesaian Perselisihan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) Dinas Tenaga Kerja Kota Depok Tahun 2022
Diajukan untuk	:	Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)
Disetujui		
Jakarta, 13 Agustus 2022		

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik

**Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela,
M.M., M.Pd.**

Dr. Mary Ismowati, M.Si

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Iman Kurnianto
NPM : 183112351550107
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Tanggal Sidang : 29 Agustus 2022

JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Efektivitas Penyelesaian Perselisihan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) Dinas Tenaga Kerja Kota Depok Tahun 2022

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

The Effect of Public Service Quality on the Effectiveness of Dispute Resolution for Termination of Employment (PHK) Depok City Manpower Office in 2022

TANDA TANGAN DAN TANGGAL		
Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M., M.Pd	Dr. Mary Ismowati, M.Si	Iman Kurnianto
TGL : <u>9 - 9 - 2022</u>	TGL : <u>14 - 9 - 2022</u>	TGL : <u>9 - 9 - 2022</u>



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

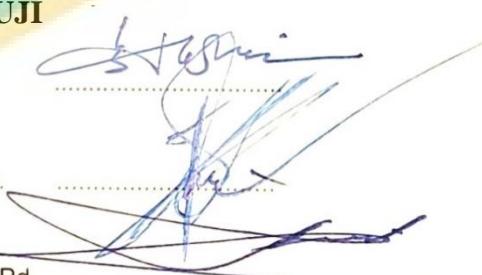
Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Iman Kurnianto
NPM : 183112351550107
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Efektivitas Penyelesaian Perselisihan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) Dinas Tenaga Kerja Kota Depok Tahun 2022

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Pengaji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.



Pengaji I : Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt., M.Sc.



Pengaji II : Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, MM., M.Pd.



Ditetapkan di : Jakarta

29 Agustus 2022

HALAMAN PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Iman Kurnianto
Nomor Induk Mahasiswa : 183112351550107
Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Efektivitas Penyelesaian Perselisihan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) Dinas Tenaga Kerja Kota Depok Tahun 2022

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Pengaji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 29 Agustus 2022, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 9 Sept. 2022

Ketua Sidang : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si.

Pengaji I : Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt., M.Sc.

Pengaji II : Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, MM., M.Pd.

Keterangan :

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diajukan dan dinyatakan **LULUS**, halaman ini tidak dijilid.

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

Nama : Iman Kurnianto

NPM : 183112351550107

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Efektivitas Penyelesaian Perselisihan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) Dinas Tenaga Kerja Kota Depok Tahun 2022

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demiakan pernyataan ini saya buat.

Jakarta,

Yang membuat pernyataan,





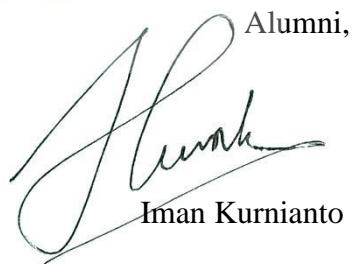
UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

BIODATA ALUMNI MAHASISWA

SEMESTER GENAP/GANJIL TAHUN AKADEMIK 2021/2022

Nama Mahasiswa	: Iman Kurnianto
NPM	: 183112351550107
Prodi / Konsentrasi	: Program Studi Administrasi Publik
Tempat, Tgl. Lahir	: Jakarta, 1 April 2000
Alamat Rumah	: Kampung Sugutamu, Gang Musholla 4, RT.08, RW.21, No. 139, Mekarjaya, Sukmajaya, Kota Depok, Jawa Barat, 16411.
Telepon Rumah	: -
Telepon Kantor	: -
HP	: 081283498694
Alamat Kantor	: -
E-mail	: mankrn32@gmail.com

Jakarta, 14 September 2022

Alumni,

Iman Kurnianto

ABSTRAK

Nama : Iman Kurnianto
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Efektivitas Penyelesaian Perselisihan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) Dinas Tenaga Kerja Kota Depok Tahun 2022

Kualitas Pelayanan adalah sebuah indikator dimana sebuah instansi bisa terlihat berjalan dengan baik, pelayanan sendiri memiliki tujuan untuk menyediakan sebuah jasa bagi para penyewa pelayanan, Pemerintah Kota Depok memiliki satu instansi yang berkutat pada bagian penyelesaian masalah, penyelesaian masalah ini terjadi akibat adanya pemutusan hubungan kerja dari suatu perusahaan terkait, dengan Kualitas Pelayanan yang baik maka akan tercipta Efektivitas dalam menyelesaikan setiap masalah yang ada, instansi tersebut adalah Dinas Tenaga Kerja Kota Depok. Penelitian memiliki tujuan atas pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Efektivitas penyelesaian perselisihan pemutusan hubungan kerja, dengan menggunakan metode kuantitatif dalam meneliti topik yang dibahas. Dengan pendekatan kuantitatif peneliti menyatakan bahwa ada sebuah pengaruh antara Kualitas Pelayanan dengan Efektivitas penyelesaian, dengan melihat hasil perhitungan yang disajikan dalam penelitian ini, bahwa nilai dari $t_{\text{Hitung}} > t_{\text{Tabel}}$ dengan mengambil signifikansi 0.05 persen atau 1,667, peneliti mendapatkan angka hitung sebesar $14,120 > 1,667$, maka dapat dinyatakan berpengaruh, dari hasil tersebut peneliti menyatakan bahwa pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Efektivitas.

Refrensi : 9 buku, 6 jurnal, 6 undang-undang, 3 website
Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Penyelesaian Perselisihan
Pembimbing : Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.Pd., M.

ABSTRACT

Name	: Iman Kurnianto
Study Program	: Public Administration
Thesis Title	: The Effect of Public Service Quality on the Effectiveness of Dispute Resolution for Termination of Employment (PHK) Depok City Manpower Office in 2022

Service quality is an indicator where an agency can be seen to be running well, the service itself has the aim of providing a service for service tenants, the Depok City Government has one agency that deals with problem solving, the resolution of this problem occurs due to termination of employment from a related company, with good service quality it will create effectiveness in solving any existing problems, the agency is the Depok City Manpower Office. This study aims to determine the effect of service quality on the effectiveness of resolving disputes over termination of employment, using quantitative methods in researching the topics discussed. With a quantitative approach, the researcher states that there is an influence between Service Quality and the effectiveness of completion, by looking at the results of the calculations presented in this study, that the value of $t_{Count} > t_{Table}$ by taking a significance of 0.05 percent or 1.667, the researcher gets a count of $14.120 > 1.667$, then can be declared influential, from these results the researchers stated that the influence of Service Quality on Effectiveness.

Reference : 9 books, 6 journals, 6 laws, 3 websites

Keywords : Service Quality and Effectiveness of Dispute Resolution

Lecturer : Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.Pd., M.M

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Efektivitas Penyelesaian Perselisihan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) Dinas Tenaga Kerja Kota Depok Tahun 2022*”. Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik, tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional Jakarta.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, S. Sos., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si. Selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik.
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus. S.IP., M.Si. Selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
5. Ibu Dr. Mary Ismowati, S.Sos., M.Si., Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.

- 
6. Bapak Angga Sulaiman. S.I.P., M.Si. Selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik.
 7. Bapak Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.Pd., M.M Selaku dosen pembimbing saya yang telah meluangkan waktu, serta memberikan saran dan masukan yang berguna dalam penyusunan skripsi ini.
 8. Yth. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah banyak memberikan pengetahuan kepada Penulis.
 9. Kepada seluruh staff Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
 10. Kepada seluruh staff Dinas Tenaga Kerja Kota Depok yang telah membantu dengan sebaik-baiknya kepada peneliti.
 11. Kepada staff Dinas Tenaga Kerja Kota Depok sekaligus Guru serta teman bicara saya Pak Agus Dwipa (Agus Kecil), yang sudah membantu saya selama ini tanpa beliau mungkin penelitian ini tidak akan selesai, peneliti mengucapkan terimakasih.
 12. Teristimewa kepada keluarga peneliti, Mama tersayang yang sudah membantu biaya kuliah selama peneliti menuntut ilmu di Universitas Nasional, dan Ayah kebanggan penulis yang menjadi motivasi peneliti agar segera menyelesaikan penelitian ini, kemudian untuk adik saya Mishary Umar Al-Rashid yang selalu

menjadi teman main peneliti dirumah pada saat merasa penat dalam menulis penelitian ini, Tanpa cinta dari keluarga mungkin skripsi ini tidak dapat diselesaikan.

13. Kepada keluarga besar peneliti, yang selalu mendukung dan memberikan motivasi atas penyusunan skripsi ini terutama Kakek dan Nenek peneliti serta kerabat peneliti mengucapkan terimakasih.
14. Teruntuk sahabat saya Hasan, Maher, Yoga, Dikbon, Azer, Billy, Tegar, Rifqi, Aditya, Hafizh yang selalu menghibur dan memberikan motivasi dan selalu mengingatkan peneliti agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
15. Teruntuk kawan seperjuang saya dari semester satu sampai semester akhir yaitu Dimas, Bayhaki, Ferriel, Fahri, Jefri, Rifai, Febryan, Fikrisyah yang selalu menghibur dan membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
16. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta Khususnya teman-teman Administrasi Publik 2018 yang juga memberikan dukungannya kepada penulis.
17. Kepada Irna Nur Azizah selaku teman tercinta dan kesayangan peneliti yang selalu menghibur, membantu, memotivasi, memberikan pendapat, dan mengetahui segala bentuk proses atas penelitian ini, peneliti mengucapkan terimakasih.

18. Kepada semua pihak baik seluruh responden yang membantu dan pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut dalam memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.

Di samping itu, penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan-perbaikan kedepan.



Jakarta, 10 Agustus 2022



Iman Kurnianto

DAFTAR ISI

COVER	i
COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN KA PRODI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI	vi
HALAMAN ORISINALITAS	vii
BIODATA ALUMNI	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematik Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Studi Pustaka	15
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	15
2.2.2 Proses Pelayanan Publik.....	18

2.2.3 Pendekatan Pelayanan Publik.....	21
2.2.4 Pengertian Efektivitas	23
2.2.5 Pendekatan, Indikator Serta Aspek Efektivitas	25
2.3 Konsep Perselisihan Pemutusan Hubungan Kerja	27
2.3.1 Pengertian Perselisihan	27
2.3.2 Pengertian Pemutusan Hubungan Kerja.....	29
2.3.3 Metode Penyelesaian Perselisihan Pemutusan Hubungan Kerja	30
2.4 Kerangka Berpikir	33
2.5 Hipotesis Penlitian.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Populasi dan Sampel	35
3.2.1 Populasi	35
3.2.2 Sampel.....	36
3.3 Operasional Variabel.....	37
3.3.1 Variabel Independen	37
3.3.2 Variabel Dependen.....	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data	39
3.4.1 Metode Pengumpulan Data	39
3.4.2 Sumber Data.....	40
3.5 Uji Persyaratan Penelitian	41
3.5.1 Uji Validitas	41
3.5.2 Uji Realibilitas	42
3.5.3 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	42
3.6 Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian	47
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	47
3.6.2 Jadwal Penelitian.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Hasil Penelitian.....	48

4.1.1 Gambaran Umum Penelitian	48
4.1.2 Visi dan Misi Organisasi Dinas Tenaga Kerja Kota Depok	48
4.1.3 Tujuan Dinas Tenaga Kerja Kota Depok	49
4.1.4 Kedudukan dan Fungsi Dinas tenaga Kerja Kota Depok.....	50
4.1.5 Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja Kota Depok	51
4.2 Gambaran Umum Responden	53
4.3 Analisis Data	55
4.3.1.Uji Instrumen	55
4.3.1.1 Uji Validitas	56
4.3.1.2 Uji Reliabilitas	60
4.3.2 Statistik Deskriptif	62
4.3.3 Uji Prasyarat	71
4.3.3.1 Uji Normalitas.....	71
4.3.3.2 Uji Linearitas	73
4.3.3.3 Uji Koefisien Korelasi Product Momen	74
4.3.3.4 Uji Koefisien Determinan.....	77
4.3.3.5 Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	78
4.3.3.6 Uji Homogenitas	79
4.3.4 Uji Hipotesis	80
4.3.4.1 Uji T (Parsial)	80
4.4. Hasil penelitian	82
BAB V PENUTUP	84
5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Saran	85
Daftar Pustaka.....	87
Lampiran	91

DAFTAR TABEL

1.1 Tabel Jumlah Kasus Perselisihan 2020- 2021	6
1.2 Tabel Jumlah Kasus Perselisihan 2021	6
1.3 Tabel Jumlah Unit Mediator	7
2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	13
3.1 Tabel Operasional Variabel	38
3.2 Tabel Pengukuran Skala Likert.....	41
3.3 Tabel Jadwal Penelitian.....	47
4.1 Tabel Karakteristik Responden	54
4.2 Tabel Uji Validitas Variabel X	57
4.3 Tabel Uji Validitas Variabel Y	59
4.4 Tabel Uji Reliabilitas Variabel X.....	61
4.5 Tabel Uji Reliabilitas Variabel Y.....	61
4.6 Tabel Jumlah Skor Total X dan Y	63
4.7 Tabel Hasil Statistik Deskriptif Variabel X	66
4.8 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel X	67
4.9 Tabel Hasil Statistik Deskriptif Variabel Y	68
4.10 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Y	69
4.11 Tabel Hasil Statistik Deskriptif Variabel X dan Y.....	70
4.12 Tabel Hasil Pengujian Klomogrov-Smirnov.....	72
4.13 Tabel Hasil Uji Linearitas	74
4.14 Tabel Uji Koefisien Korelasi Product Moment	75
4.15 Tabel Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	76
4.16 Tabel Hasil Uji Koefisien Determinan	77
4.17 Tabel Uji Analisis Regresi Linear Sederhana	78
4.18 Tabel Hasil Uji Homogenitas.....	80
4.19 Tabel Hasil Uji Parsial (Uji T)	81

DAFTAR GAMBAR

1.1 Gambar Jumlah Perusahaan BKOL Depok.....	5
2.1 Gambar Skema Proses Pelayanan Publik.....	20
2.2 Gambar Kerangka Pemikiran	33
4.1 Gambar Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja Kota Depok	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	92
Lampiran 2 Tabulasi Variabel Kualitas pelayanan (X).....	97
Lampiran 3 Tabulasi Variabel Efektivitas (Y).....	99
Lampiran 4 Uji Validitas Variabel X	101
Lampiran 5 Uji Validitas Variabel Y	103
Lampiran 6 Uji Reliabilitas X	105
Lampiran 7 Uji Reliabilitas Y	105
Lampiran 8 Uji Statistik X dan Y	106
Lampiran 9 Distribusi Frekuensi Variabel X	106
Lampiran 10 Distribusi Frekuensi Variabel Y	107
Lampiran 11 Uji Normalitas	108
Lampiran 12 Uji Linearitas	109
Lampiran 13 Uji Koefisien Korelasi Product Moment	109
Lampiran 14 Uji Koefisien Determinan.....	110
Lampiran 15 Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	110
Lampiran 16 Uji Homogenitas.....	110
Lampiran 17 Uji Parsial (Uji T)	111
Lampiran 18 Dokumentasi Penelitian.....	111
Lampiran 19 Surat Pemohonan Izin dan Surat balasan	112
Lampiran 20 Surat Kesediaan Membimbing	113
Lampiran 21 Surat Tugas	114
Lampiran 22 Lembar Konsultasi.....	115
Lampiran 23 Daftar Riwayat Hidup.....	116
Lampiran 24 Hasil Turnitin.....	117