**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

Koordinasi sangat penting dan berpengaruh dalam berjalannya suatu organisasi yang dimana koordinasi ini dilakukan oleh seorang pemimpin karena pemimpin adalah seorang yang memiliki kemampuan, kecakapan, dan kelebihan di satu bidang sehingga seorang pemimpin harus mampu mempengaruhi pegawai/bawahannya atau kelompok dimana untuk melakukan suatu kegiatan-kegiatan aktivitas-aktivitas tertentu guna untuk mencapai suatu tujuan sehingga dapat berjalan secara efektif dan efisien, koordinasi yang tidak efektif akan mengakibatkan pelaksanaan tugas-tugas dalam organisasi tidak dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan apa yang diharapkan organisasi sebelumnya sehingga akan merugikan organisasi tersebut. Untuk menghindari terjadinya saling tumpang tindih tugas satu dengan tugas lain maka dalam hal ini sangat diperlukannya sosok pemimpin yang dapat memberikan informasi yang jelas dan dapat mengkoordinasikan setiap kegiatan-kegiatan kepada anggota yang ada dalam organisasi untuk menyelesaikan tugasnya sesuai dengan wewenang yang diterima. Koordinasi yang baik akan menciptakan usaha-usaha tindakan-tindakan setiap individu menjadi lebih terarah dan akan menimbulkan keharmonisan dan keselarasan terhadap aktivitas seluruh unit-unit organisasi, suatu tujuan akan lebih mudah tercapai apabila anggota organisasi atau kelompok saling bergantungan satu sama lain dan bertanggung jawab penuh atas tugas yang diterimanya.

Pentingnya koordinasi dalam suatu organisasi antaralain untuk manajemen, untuk mengusahakan terjadinya keselarasan, dan untuk keseimbangan antara pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang yang ada di dalam suatu organisasi tersebut, karena organisasi menjadi wadah yang didalamnya terdapat aktivitas orang-orang bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang telah di tentukan bersama dan menjadi proses penggabungan pekerjaan yang para individu atau kelompok-kelompok harus melakukan dengan bakat-bakat yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas, sedemikian rupa sehingga memberikan saluran terbaik untuk pemakaian yang efisien, sistematis, positif, dan terkoordinasi dari usaha yang tersedia. Koordinasi antar bagian di dalam suatu organisasi bertujuan untuk mencegah terjadinya percekcokan, tumpang tindih wewenang, dan kekacauan.

Koordinasi memiliki sasaran-sasaran dan kegiatan-kegiatan unit-unit yang terpisah pada sebuah organisasi agar dapat mencapai tujuan organisasi secara efesien. Organisasi tanpa adanya suatu koordinasi akan menyebabkan buruknya kualitas pelayanan yang diberikan karena dengan adanya koordinasi dapat memberikan perubahan kualitas pelayanan ke arah yang lebih baik sehingga pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarkat. Oleh karena itu koordinasi menjadi salah satu faktor yang sangat menentukan kualitas pelayanan.

Pelayanan publik memiliki masalah yang menjadi pokok pembahasan masyarakat baik itu secara lisan maupun tulisan diantaranya masalah mengenai ketidakpastian pelayanan, diskriminasi dalam memberikan pelayanan, sering terjadinya pungli atau pungutan liar, dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang masih rendah. Maka dari itu sebagai penyelenggara pelayanan harus benar-benar berusaha sebaik mungkin dalam melayani masyarakat tanpa memikirkan untung rugi dan mengabdikan diri kepada kepentingan masyarakat diatas kepentingan pribadi dan golongan, karena sebagai penyelenggara pelayanan publik harus mempunyai tanggung jawab moral yang tinggi dalam pengabdiannya terhadap penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai seorang konsumen tentunya akan merasakan adanya suatu kelebihan dan kekurangan dari produk maupun jasa, konsumen tidak menginginkan produk atau jasa yang diterima tidak memenuhi standar mutu karena kepuasan konsumen tehadap suatu produk maupun jasa adalah hal yang sangat penting, terutama dalam produk Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi yang semakin berkembang KTP lama diperbaharui menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), e-KTP yaitu dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. e-KTP merupakan kartu identitas resmi penduduk sebagai bukti yang sah dan wajib dimiliki oleh masyarakat diterbitkan oleh instansi pelaksanaan yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu e-KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK) sehingga dapat mencegah adanya e-KTP ganda dan pemalsuan e-KTP, dapat terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan, e-KTP dilengkapi dengan fitur biometrik dan *chip* yang ditanam di antara plastik putih dan transparan pada dua layer teratas, pengambilan data biometrik dilakukan dengan menggunakan proses yang sangat cepat dan mudah dimana proses ini hanya melibatkan pengambilan sidik jari dengan menggunakan alat pengambilan sidik jari secara digital, verifikasi dan validasi sistem berbasis biometrik ini bisa melalui pengenalan karakteristik fisik atau tingkah laku manusia, ada banyak jenis pengamanan dengan cara ini, antara lain sidik jari (*fingerprint*), retina mata, DNA, bentuk wajah, dan bentuk gigi. Setiap instansi pelaksana pelayanan publik wajib melaksanakan urusan administrasi kependudukan serta perlu menerapkan dan menjalankan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat yang membutuhkannya.

Dalam menghadapi situasi saat ini, agar dapat bertahan dan merubah tanggapan negatif dari masyarakat maka setiap perusahaan harus mampu menjaga kualitas produk dan pelayanannya agar konsumen merasa puas. Penjualan barang dan jasa berawal dari pembelian yang dilakukan oleh konsumen baru dan konsumen lama, oleh sebab itu penyelenggara pelayanan harus selalu memberikan pelayanan yang terbaik karena kunci utama memenangkan persaingan adalah memberi kepuasan para konsumen melalui produk dan jasa berkualitas.

Kecamatan Bandung Kidul sebagai salah satu kecamatan dari 30 kecamatan yang ada di Kota Bandung, pada hakekatnya dalam melaksanakan pembangunan bersifat integratif mulai dalam tataran perencanaan, pelaksanaan maupun pengendalian yang dilakukan secara berkesinambungan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Untuk membangun komitmen dan keinginan sesuai tugas, peran dan fungsi yang harus dilakukan, Pemerintah Kecamatan Bandung Kidul merumuskan kebijakan yang berkaitan dengan kepentingan publik dalam rencana strategis jangka menengah dan dituangkan dalam arah dan kebijakan umum yang disusun dalam bentuk Agenda Prioritas setiap tahunnya. Pelaksanaan otonomi daerah saat ini telah memberikan kewenangan kepada Pemerintah Kecamatan untuk melaksanakan kewenangannya dengan mengantisipasi berbagai isu-isu yang diperkirakan terjadi baik yang berupa tantangan, kendala maupun peluang berdasarkan potensi kewenangan serta kemampuan yang dimiliki.

Pelayanan yang diberikan pegawai Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung masih terdapat kekurangan dan kelemahan, seperti masih adanya berbagai keluhan maupun komplain dari masayarakat yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung sehingga masyarakat merasa pelayanan yang diberikan kurang maksimal.

Berdasarkan hasil penjajagan yang peneliti lakukan pada Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung peneliti menemukan permasalahan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari indikator-indikator, sebagai berikut :

1. *Reliability* (Keandalan), Pada saat peneliti terjun ke lapangan berbagai macam tanggapan dari masyarakat muncul diantaranya kecermatan dan ketelitian dalam memberikan pelayanan terutama dalam proses pembuatan produk Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) masih kurang cepat, masih ada keterlambatan waktu hingga lebih dari waktu yang telah ditentukan dan masih ada data yang tidak sesuai sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama, maka dari itu sangat diperlukannya kemampuan, keandalan, dan kecermatan dari pegawai dalam menjanjikan jasa yang tepat dan akurat sehingga sehingga pelayanan yang diberikan dapat memuaskan.
2. *Responsivess* (Daya tangggap), Keluhan yang saat ini dialami oleh masyarakat kadang kala tidak diselesaikan dengan cepat sesuai dengan kepastian waktu yang dijanjikan oleh pegawai pelayanan sehingga pelayanan tidak sesuai dengan prosedur kepastian waktu yang telah ditentukan dan prosesnya yang berbelit-belit sehingga sulit untuk dipahami, contohnya pada saat peneliti terjun langsung ke lapangan peneliti melihat dari bagaimana cara pegawai pelayanan dalam melayani masyarakat ternyata masih ada pegawai pelayanan belum sepenuhnya bersifat melayani dengan sepenuh hati dan prosesnya yang berbelit-belit sehingga menjadi kendala dalam kelancaran proses pelayanan.

Permasalahan tersebut terjadi diduga oleh peneliti disebabkan karena koordinasi belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik. Hal ini dilihat berdasarkan ciri-ciri koordinasi sebagai berikut:

1. Tanggung Jawab, Camat harus mampu mengkomunikasikan dengan baik dalam memberikan sasaran dan tujuan sehingga para pegawai atau staf dapat memahami tugas yang diberikan oleh pemimpin dan pegawai harus memiliki rasa tanggung jawab yang besar terhadap tugas yang di berikan kepada setiap pegawai, kurangnya kerjasama antara Camat dan pegawai sangat mempengruhi karena dalam membantu pelaksanaan koordinasi sangat diperlukannya kerjasama, selain itu tanggung jawab yang di berikan Camat kepada para pegawai masih belum sepenuhnya memiliki rasa tanggung jawab penuh dapat dilihat dari cara pegawai yang kurang bekerja sama dengan baik sehingga mengakibatkan tidak maksimalnya hasil koordinasi.
2. Konsep kesatuan tindakan, Konsep kesatuan tindakan yang dijalankan Camat Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung saat ini masih jauh dari kata maksimal, dalam hal ini peneliti melihat dari Camat Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung kurang memberikan arahan dan kurang menekankan ketetapan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan kepada pegawai dalam menjelaskan pekerjaan yang harus dijalankan pegawainya, Dimana seharusnya Camat dapat memberikan contoh yang baik dan harus mengatur sedemikian rupa usaha-usaha dari setiap kegiatan pegawai sehingga timbulnya keserasian dalam mencapai hasil demi kemajuan Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung. Peneliti merasa tertarik mengkaji lebih lanjut permasalahan tersebut dan mengusulkan skripsi dengan judul **“Pengaruh Koordinasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung.”**

1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Koordinasi terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung?
2. Apa saja yang menjadi hambatan di dalam Pengaruh Koordinasi terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung?
3. Usaha-usaha apa saja yang harus dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan Pengaruh Koordinasi terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung?
4. **Tujuan dan Kegunaan Penelitian**
   1. **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka untuk memperoleh data dan informasi yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dibahas. Adapun tujuan dan kegunaan penelitian ini adalah :

1. Memperoleh data, informasi dan menganalisis bagaimana Pengaruh Koordinasi terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung.
2. Mengembangkan data dan informasi mengenai hambatan-hambatan mengenai Pengaruh Koordinasi terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung.
3. Menerapkan data dan informasi tentang usaha-usaha mengatasi hambatan-hambatan Pengaruh Koordinasi terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung.
   1. **Kegunaan Penelitian**
4. **Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung dan bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara umumnya, khususnya mengenai Pengaruh Koordinasi terhadap Kualitas Pelayanan.

1. **Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat mengenai masalah yang menyangkut Pengaruh Koordinasi terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung.

1. **Kerangka Pemikiran**

**Farland** yang dikutip **Handayaningrat** dalam buku “**Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen” (1995:89)** sebagai berikut :

**“Koordinasi adalah suatu proses dimana kepala mengembangkan pola usaha kelompok secara teratur di antara bawahannya dan menjamin kesatuan tindakan di dalam mencapai tujuan bersama”.**

Pelaksanaan koordinasi harus benar-benar diterapkan atau dilakukan secara efektif dan efisien sehingga suatu tujuan dan usaha-usaha yang diharapkan dalam organisasi dapat berjalan sebagaimana mestinya. Peneliti menggunakan ciri-ciri koordinasi yang dimana dapat digunakan dalam koordinasi menurut **Farland** yang dikutip **Handayaningrat** dalam buku **“Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen” (1995:89-90)** memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

* + - 1. **Tanggung jawab**
      2. **Adanya proses**
      3. **Pengaturan secara teratur daripada usaha kelompok**
      4. **Konsep kesatuan tindakan**
      5. **Tujuan koordinasi**

Peneliti mengemukakan pengertian kualitas pelayanan menurut **Groonros (1990:27)** yang dikutip oleh **Ratminto** dan **Winarsih** dalam bukunya **“Manajemen Pelayanan” (2005:2)** yaitu :

**“Kualitas Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.”**

**Zethaml-Parasuraman-Berry** yang dikutip oleh **Pasolong (2007:135)** dalam bukunya **“Teori Administrasi Publik”** menyatakan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang dapat dijadikan sebagai alat ukur kualitas pelayanan yaitu :

1. ***Tangibles* (Bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.**
2. ***Reliability* (Keandalan), merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Menurut Lovelock, *reliability to perform the promised service dependably, this means doing it right, over a period of time*. Artinya, keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.**
3. ***Responsivess* (Daya tangggap), yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.**
4. ***Assurance* (Jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.**
5. ***Emphaty* (Empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati merupakan individualized attention to customer. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.**
6. **Hipotesis**

Bertitik tolak dari kerangka pemikiran di atas, maka peneliti mengemukakan hipotesis sebagai berikut :

Hipotesis Penelitian :

**“Terdapat pengaruh yang signifikan dari koordinasi terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung.**

1. Hipotesis Statistik :
2. Ho : ρs ≤ 0 Koordinasi pada Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung ≤ 0, Koordinasi (X) Kualitas Pelayanan (Y) artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara Koordinasi terhadap Kualitas Pelayanan.
3. H1 : ρs > 0 Koordinasi pada Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung > 0, Koordinasi (X) Kualitas Pelayanan (Y) artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Koordinasi terhadap Kualitas Pelayanan.

**GAMBAR 1.1**

**PARADIGMA PENELITIAN**

ε

py

pyx

X = Koordinasi

Y = Kualitas Pelayanan

ε= Variabel lain diluar variabel Koordinasi yang tidak diukur yang

berpengaruh terhadap variabel Kualits Pelayanan

pyx = Besarnya pengaruh dari variabel Koordinasi

py = Besarnya pengaruh dari variabel lain yang tidak dapat dijelaskan

dalam penelitian

Berdasarkan hipotesis tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa definisi operasional harus bisa diukur dan dipahami oleh orang lain. Peneliti mengajukan definisi operasional sebagai berikut :

1. Koordinasi (X) adalah kerjasama secara harmonis dan sinkron yang dilakukan oleh Camat Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung kepada para pegawainya dimana hal ini merupakan proses penyepakatan bersama dari berbagai kegiatan-kegiatan dan usaha-usaha, sehingga semua kegiatan yang telah di terapkan oleh Camat terhadap pegawai di Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung dapat tertata dan terarah dalam pencapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan. Adapun ciri-ciri koordinasi yang menjadi alat ukur, yaitu 1) Tanggung Jawab, 2) Adanya Proses, 3) Pengaturan Secara Teratur, 4) Konsep Kesatuan Tindakan, 5) Tujuan Koordinasi.
2. Kualitas Pelayanan (Y) adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan terutama dalam proses pembuatan produk Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) dimana dalam menyelesaikan tugasnya kurang cepat dan tidak sesuai dengan prosedur dan waktu yang telah ditentukan, maka dari itu kemampuan dan keandalan dari pegawai sangat diperlukan dalam menjanjikan suatu produk maupun jasa yang tepat dan akurat. Adapun dimensi-dimensi yang menjadi alat ukur Kualitas Pelayanan, yaitu 1) Bukti langsung (*Tangibles*), 2) Kepercayaan (*Reliability*), 3) Daya tangggap (*Responsivess*), 4) Jaminan (*Assurance*), 5) Empati (*Emphaty*).
3. **Lokasi dan Lamanya Penelitian**
   1. **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian di Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung Jl. Batununggal No.3, Kb. Waru, Batununggal, Kota Bandung, Jawa Barat 40272. Telp / Fax (022) 7531377. Email : <kec.bankid@bandung.go.id> Website : Bandungkidul. Instagram : <kecbandungkidul@gmail.com> Twitter : @Bdgkidul. Facebook : <kecbandungkidul@gmail.com>

* 1. **Lamanya Penelitian**

Lamanya penelitian dilakukan mulai dari Bulan Juni sampai dengan Bulan Oktober 2017. Jadwal kegiatan penelitian secara lengkap peneliti uraikan pada Tabel 1.1.

**TABEL 1.1**

**JADWAL KEGIATAN PENELITIAN**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | TH | 2017 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| NO | BL | Juni | | | | Juli | | | | Agustus | | | | September | | | | Oktober | | | |
|  | KEGIATAN MG |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 | TAHAP PERSIAPAN |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | a. Penelitian Kepustakaan |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| b. Perijinan |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| c. Penjajagan |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| d. Pengajuan Judul |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| e. Pembuatan Proposal |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | TAHAP PENELITIAN |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | a. Observasi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| b. Wawancara |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| c. Penyebaran Angket |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| d. Penarikan Angket |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | TAHAP PENYUSUNAN |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | a. Pengolahan Data |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| b. Analisis Data |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| c. Penyusunan Skripsi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | TAHAP PENGUJIAN |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | a. Seminar Proposal |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| b. Sidang Skripsi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | TAHAP PERBAIKAN |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | a. Perbaikan Proposal |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| b. Penelaahan Skripsi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| c. Perbaikan Skripsi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Keterangan : = Ada Kegiatan**