

**PROSES PELAYANAN PEMBUATAN SURAT PERJALANAN  
REPUBLIK INDONESIA KHUSUSNYA E-PASPOR DI KANTOR  
IMIGRASI KELAS 1 JAKARTA PUSAT**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
Ujian Sarjana Strata-I  
Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara



**Anasthasia Raisa Putri**

**NIM 6661072844**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA  
SERANG 2014**

## LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : ANASTHASIA RAISA PUTRI  
NIM : 6661072844

JUDUL : PROSES PELAYANAN PEMBUATAN SURAT  
PERJALANAN REPUBLIK INDONESIA KHUSUSNYA  
E-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 JAKARTA  
PUSAT

Serang, 24 Januari 2014  
Skripsi ini telah disetujui untuk diujikan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyetujui,

Pembimbing I



Rina Yulianti, S.IP., M.Si  
197467052006042011

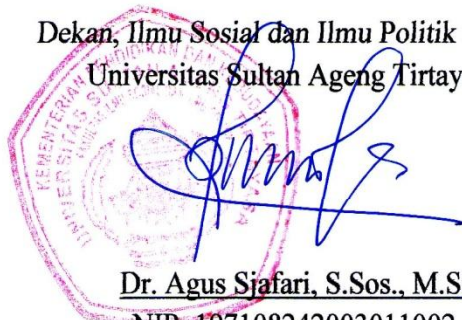
Pembimbing II



Anis Fuad, S.Sos., M.Si  
198009082006041002

Mengetahui,

Dekan, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)  
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa



Dr. Agus Sjafari, S.Sos., M.Si  
NIP: 197108242003011002

## Pernyataan Orisinalitas

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Anasthasia Raisa Putri

Nim : 6661072844

Tempat Tanggal Lahir: Serang, 1 Juni 1989

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul Proses Pelayanan Pembuatan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) khususnya E-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Jakarta Pusat adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini mengandung unsur plagiat, maka gelar kesarjanaan saya bisa dicabut.

Serang, 24 Januari 2014



Anasthasia Raisa Putri

Nim: 6661072844

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA : ANASTHASIA RAISA PUTRI  
NIM : 6661072844  
JUDUL : PROSES PELAYANAN PEMBUATAN SURAT  
PERJALANAN REPUBLIK INDONESIA KHUSUSNYA  
E-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 JAKARTA  
PUSAT

Telah diuji dihadapan Dewan Penguji Sidang Skripsi di Serang, tanggal 9 Januari  
2014 dan dinyatakan **LULUS**

Serang, 9 Januari 2014

**Ketua Penguji:**

Nama : Titi Stiawati, S.Sos, M.Si  
NIP : 197011252005012001



(.....)

**Anggota I:**


Nama : Kandung Sapto Nugroho, S.Sos, M.Si  
NIP : 19780918200501102



(.....)

**Anggota II:**

Nama : Rina Yulianti, S.IP., M.Si  
NIP : 197467052006042011



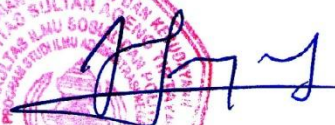
(.....)

Mengetahui,



**Dekan FISIP Untirta**  
  
**Dr. Agus Sjaafari, S.Sos., M.Si**  
NIP: 197108242003011002



**Ketua Program Studi**  
  
**Rina Yulianti, S.IP., M.Si**  
NIP: 197467052006042011

“Kegagalan di masa lalu menjadi cerminan & semangat untuk maju di masa depan. Kegagalan adalah Keberhasilan yang tertunda. Takkan ada yang sia-sia selagi kita berusaha & awalilah dengan doa untuk sebuah hasil yang maksimal”

“Belajar bertujuan untuk mencapai kualitas diri bukan hanya mencari nilai yang terbaik. Jangan hanya melihat & berhayal tapi buktikan kalau aku bisa meraihnya untuk maju”

“Sebuah karya yang dikerjakan dengan sendiri akan memberi hasil yang terbaik untuk masa depannya & memberi manfaat untuk orang lain”



Skripsi ini sebagai wujud terima kasih ku kepada:

*Kedua orang tua ku: Riza Faizal dan Siti Hasiatun, mereka yang memberi saya kesempatan memiliki pengetahuan; dan juga kepada keluarga, teman dan pembimbing-pembimbing ku, mereka yang memberi saya waktu untuk menggali pengetahuan.*

-Penulis-

## **ABSTRAK**

**Anasthasia Raisa Putri, NIM 6661072844, Proses Pelayanan Pembuatan Surat Perjalanan Republik Indonesia Khususnya E-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Jakarta Pusat, Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Pembimbing I, Rina Yulianti, S.IP, M.Si, Pembimbing II, Anis Fuad, S.Sos, M.Si.**

Kata kunci: Pelayanan Publik

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 mengenai standar pelayanan. Fokus penelitian ini adalah Proses Pelayanan Pembuatan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) khususnya E-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Jakarta Pusat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah tentang bagaimana proses pelayanan pembuatan E-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Jakarta Pusat dan untuk menjawab faktor-faktor apa saja yang menghambat dalam proses pelayanan pembuatan E-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Jakarta Pusat. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Teknik analisis data berupa reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Sedangkan untuk menguji validitas data menggunakan teknik triangulasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih banyak terdapat kendala dalam proses pelayanan pembuatan E-Paspor, karena prosedur pelayanan pembuatan paspor yang dipakai masih banyak yang belum dimengerti oleh masyarakat yang membutuhkan layanan paspor. Selanjutnya belum adanya peraturan mengenai kepastian waktu penyelesaian paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Jakarta Pusat. Selain itu, kebiasaan masyarakat yang menitipkan pelayanan kepada pihak lain turut mempengaruhi lamanya waktu pelayanan. Tetapi hambatan yang muncul adalah pegawai imigrasi yang melayani pembuatan paspor masih terbatas. Sehingga ketidakpastian waktu yang tidak menentu dan terlalu lama menunggu yang kemudian membuat masyarakat tidak nyaman ketika berurusan dengan birokrasi pemerintahan.

## **ABSTRACT**

***Anasthasia Raisa Putri, NIM 6661072844, The process of service of making Travel Documents Republic of Indonesia in particular E-Passport at the Immigration Office Class 1 Central Jakarta, Study Program Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, University of Sultan Ageng Tirtayasa, Advisor I, Rina Yulianti, S.IP, M.Si, Advisors II, Anis Fuad, S.Sos, M.Si.***

Keywords: Public Services

*This research motivated by MENPAN Decree Number 63 Year 2003 on the Standards of Service. The focus of this study is the process of service of making Travel Documents Republic of Indonesia (SPRI) in particular E-Passport at the Immigration Office Class 1 Central Jakarta. The purpose of this study was to answer the problem formulation about how the process of service of making Travel Documents Republic of Indonesia in particular E-Passport at the Immigration Office Class 1 Central Jakarta and to answer any factors that inhibit the process of making the E-Passport services at the Immigration Office Class 1 Central Jakarta. The methodology used in this study is qualitative research. Reduction techniques such as data analysis, data presentation and conclusion. While to examine the validity of data using triangulation techniques. The results of this study indicate that there are still many constraints in the process of service of making E-Passport, because the procedures used passport services are still many who have not been understood by the people who need the service passport. Furthermore, there are no regulations regarding the certainty of the completion time passport at the Immigration Office Class 1 Central Jakarta. In addition, habits of the people who entrust the passport service to others also influence the length of time of service. But barriers that arise is the immigration officers who service the passport is still limited. So that the uncertainty of time is erratic and too long of a wait which then makes the people uncomfortable when dealing with government bureaucracy.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Adapun penyusunan skripsi penelitian ini adalah memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan gelar strata 1 (S1), dengan tema skripsi yang diberi judul: “Proses Pelayanan Pembuatan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) Khususnya E-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Jakarta Pusat”.

Penyusunan usulan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang selalu mendukung penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Untuk itu, dalam kesempatan kali ini penulis ingin menghanturkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sholeh Hidayat, M.Pd., selaku Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Banten.
2. Bapak Agus Sjafari, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Banten.
3. Bapak Kandung Sapto Nugroho, S.Sos, M.Si., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Banten, dan juga selaku Dosen Penguji Sidang Skripsi, bagi penulis yang telah memberikan arahan, petunjuk, solusi, serta motivasi kepada penulis dalam masalah skripsi.



4. Ibu Mia Dwiana, M.Si., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Banten.
5. Bapak Gandung Ismanto, S.Sos, M.M., selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Banten.
6. Ibu Rina Yulianti, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dan juga selaku Dosen Pembimbing I Skripsi, bagi penulis yang senantiasa memberikan ilmu, pengarahan, pemahaman, serta motivasi yang tiada tara dalam setiap bimbingan yang pernah dilakukan.
7. Bapak Anis Fuad, S.Sos, M.Si., selaku Dosen Pembimbing II Skripsi, bagi penulis yang senantiasa memberikan ilmu, pengarahan, pemahaman, serta motivasi yang tiada tara dalam setiap bimbingan yang pernah dilakukan.
8. Ibu Titi Stiawati, S.Sos, M.Si., selaku Dosen Penguji Sidang Skripsi, bagi penulis yang telah memberikan arahan, petunjuk, solusi, serta motivasi kepada penulis dalam masalah skripsi.
9. Ibu Ipah Ema Jumiati, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik, bagi penulis yang telah memberikan arahan, petunjuk, solusi, serta motivasi kepada penulis dalam masalah perkuliahan.
10. Bapak Abdul Hamid, M.Si., selaku Dosen Pembimbing MPA yang juga telah memberikan arahan, petunjuk, solusi, serta motivasi kepada penulis dalam masalah perkuliahan.
11. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang telah memberikan

sumbangsih ilmu pengetahuan kepada penulis selama kegiatan perkuliahan.

12. Seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang telah banyak membantu dalam hal keperluan akademik dan administrasi.
13. Bapak Risnur Effendi, SH., MH., selaku Kepala Kantor Imigrasi Kelas 1 Jakarta Pusat yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.
14. Bapak Habiburrahman, A.Ks., SH., selaku Kasubag Tata Usaha Kantor Imigrasi Kelas 1 Jakarta Pusat yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.
15. Bapak Teuku Cut Alamsyah, SH., selaku Kaur Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas 1 Jakarta Pusat yang memberikan izin tempat penelitian, bantuan, arahan, dan motivasi kepada penulis.
16. Bapak S. Fendah Hartanto, SH., selaku Kasi Lalu Lintas Keimigrasian (LANTASKIM) Kantor Imigrasi Kelas 1 Jakarta Pusat yang telah memberikan arahan, masukan, dan motivasi kepada penulis.
17. Bapak Putra Nabasa Doli selaku Pegawai Kaur Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas 1 Jakarta Pusat yang telah memberikan arahan, bantuan, dan motivasi kepada penulis.
18. Mbak Azizah Mega Puspita selaku Pegawai Kaur Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas 1 Jakarta Pusat yang telah memberikan bantuan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan kepada penulis.

19. Seluruh Staf Pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Jakarta Pusat yang telah baik dan banyak membantu selama penelitian kepada penulis.
20. Mama ku Siti Hasiatun dan Papa ku Riza Faizal yang tersayang, yang selalu memberikan cinta, kasih, serta doa dan dukungan yang tiada henti kepada penulis hingga tersusunnya laporan penelitian ini. *“Thanks, mom and dad for everything and I’m lucky as a daughter because I have the best parents, love you, mom and dad, forever”*.
21. Oma ku Hj. Elvire Louise Van Lighten dan Nenek ku Hj. Eni Suhaeni tersayang, yang selalu memberikan cinta, kasih, nasehat serta doa dan dukungan yang tiada henti kepada penulis. *“Thanks, grandma for everything, I love grandma, everywhere and every time”*.
22. Almahum Opa ku Abdurrahman Faizal (2006) dan Almahum Kakek ku H. Achmad Hassannuddin (2008), yang dulu selalu memberikan cinta, kasih, nasehat serta doa dan dukungan yang tiada henti kepada penulis. *“I love you, grandpa and I miss you too, and I’m sorry, grandpa because of the grandchildren have not been able to provide the best”*.
23. Adik-adik ku Muhammad Iqbal Faizal dan Muhammad Sadam Faizal yang tersayang, terima kasih engkau selalu memberikan semangat dan doa kepada Ayuk mu ini. *“Keep the best brotherhood, forever”*.
24. Keluarga Besar Om Rudi Faisal yang senantiasa baik, banyak membantu memberikan semangat dan doa kepada penulis.
25. Keluarga Besar Ua Ir. Muhammad Hatta Rajasa yang senantiasa baik dan banyak memberikan bantuan, semangat dan doa kepada penulis.

26. Keluarga Besar Papa dan Keluarga Besar Mama yang memberikan semangat dan doa kepada penulis.
27. Sahabat dan Soulmate ku (Novi Farah Patria, Cut Anissa Maulidya, Nurdiana, Tatu Jamilah Salam, Annisa Juwita, Ayu Regina Yolandasari, Eneng Fitri Mulyani, Umbara De Faiz, Aditya Edo Prakoso, Ahmad Syarief, Muhammad Fadjudin Asnur, Novi Selviana, Desi Anggraeni, Indah Wulandari, Wida Iswandari, Nurhaeni, Yunica Permatasari, Nela Nerliyah), terima kasih friends! Kalian selalu setia dan banyak memberikan warna di Kehidupanku. *“I Love you guys and Keep the Friendship Forever”*.
28. Dan untuk semua pihak.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis merasakan bahwa hasil dari penulisannya masih jauh sekali dari kesempurnaan baik dari segi pembahasan atau materi maupun teknik penyajiannya. Hal ini tidak lain dikarenakan masih terbatasnya kemampuan penulis terutama dalam mendeskripsikan (*description*), menjelaskan (*explanation*), dan meramalkan (*prediction*) fenomena-fenomena yang terkait dengan pokok pembahasan serta mengkorelasikan antara variable-variabel yang menjadi inti permasalahan disini.

Menyadari akan kekurangan-kekurangan tersebut, penulis dengan segala kerendahan dan senang hati akan menerima segala bentuk kritikan yang dapat menunjang usaha perbaikan ini dan penelitian yang jauh lebih baik di masa yang akan datang.

Akhirnya harapan penulis semoga hasil skripsi ini dapat berguna, khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi pihak-pihak yang berniat memahami penerapan pelayanan E-Paspor dan kinerja pegawai-pegawai pada Seksi Lalu Lintas Keimigrasian (LANTASKIM) di Kantor Imigrasi Kelas 1 Jakarta Pusat yang lebih baik di masa depan.

Serang, 15 Januari 2014

-Penulis-

## DAFTAR ISI

	halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>	
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN/MOTTO</b>	
<b>ABSTRAK</b>	
<b><i>ABSTRACT</i></b>	
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Fokus Penelitian.....	13
1.4 Rumusan Masalah.....	13
1.5 Tujuan Masalah.....	14
1.6 Kegunaan Masalah.....	14
1.7 Sistematika Penulisan.....	15

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN ASUMSI DASAR**

2.1 Tinjauan Pustaka.....	19
2.1.1 Konsep E-Government.....	19
2.1.2 Pelayanan Publik.....	24
2.1.2.1 Asas Pelayanan Publik.....	25
2.1.2.2 Pelayanan Ekternal dan Pelayanan Internal.....	26
2.1.2.3 Standar Pelayanan Publik.....	30
2.1.2.4 Pendekatan Pelayanan.....	33
2.1.2.5 Biaya Pelayanan Publik.....	32
2.1.2.6 Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	35
2.1.2.7 Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	36
2.1.2.8 Kualitas Pelayanan Publik.....	38
2.1.3 Konsep E-Paspor (Elektronik Paspor).....	41
2.1.3.1 Kelebihan dan Kekurangan E-Paspor dengan Paspor biasa.....	43
2.1.3.2 Manfaat E-Paspor.....	46
2.2 Kerangka Berfikir.....	47
2.2.1 Asumsi Dasar.....	51

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Metode Penelitian.....	52
3.2 Instrument Penelitian.....	53
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.3.1 Observasi.....	55

3.3.2	Wawancara.....	56
3.3.3	Studi Dokumentasi dan Studi Literatur.....	57
3.3.4	Triangulasi.....	58
3.3.5	Informan Penelitian.....	59
3.4	Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	61
3.4.1	Reduksi Data.....	62
3.4.2	Penyajian Data.....	63
3.4.3	Verifikasi Data.....	64
3.4.4	Pengujian Keabsrahan Data.....	65
3.5	Tempat dan Waktu Penelitian.....	66

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	68
4.1.1	Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas 1 Jakarta Pusat.....	68
4.1.2	Fungsi Direktorat Jenderal Imigrasi.....	72
4.1.3	Susunan Organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Jakarta Pusat.....	73
4.1.4	Pembagian Tugas Pegawai Negeri Sipil pada Seksi Lalu Lintas Keimigrasian (LANTASKIM) di Kantor Imigrasi Kelas 1 Jakarta Pusat.....	77
4.2	Deskripsi Data.....	78
4.2.1	Deskripsi Data Penelitian.....	78
4.2.2	Informan Penelitian.....	80



4.3 Interpretasi Hasil Penelitian.....	82
4.3.1 Prosedur Pelayanan.....	82
4.3.2 Waktu Penyelesaian.....	97
4.3.3 Biaya Pelayanan.....	101
4.3.4 Produk Pelayanan.....	105
4.3.5 Sarana dan Prasarana.....	109
4.3.6 Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.....	112
4.4 Pembahasan.....	117
4.4.1 Proses Pelayanan Pembuatan E-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Jakarta Pusat.....	117
4.4.2 Hambatan Dalam Pembuatan E-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Jakarta Pusat.....	130

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan.....	134
5.2 Saran.....	135

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel: 1.1 Jumlah Penduduk DKI Jakarta Tahun 2011.....</b>	<b>6</b>
<b>Tabel: 1.2 Berdasarkan Data Laporan Bulanan Tahun 2011 pada Seksi Lalu Lintas Keimigrasian (LANTASKIM).....</b>	<b>9</b>
<b>Tabel: 1.3 Berdasarkan Data Kepegawaian Tahun 2011-2012 Seksi LANTASKIM.....</b>	<b>10</b>
<b>Tabel: 3.1 Informan-Informan Penelitian.....</b>	<b>61</b>
<b>Tabel: 3.2 Jadwal Penelitian.....</b>	<b>67</b>
<b>Tabel: 4.1 Wilayah Pemerintahan Jakarta Pusat.....</b>	<b>71</b>
<b>Tabel: 4.2 Matrik Triangulasi.....</b>	<b>79</b>
<b>Tabel: 4.3 Informan Dalam Penelitian.....</b>	<b>81</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar: 1.1 Wilayah Pemerintahan Jakarta Pusat.....</b>	<b>7</b>
<b>Gambar: 2.1 Kerangka Berpikir.....</b>	<b>50</b>
<b>Gambar: 3.1 Triangulasi “Teknik” Pengumpulan Data.....</b>	<b>59</b>
<b>Gambar: 3.2 Triangulasi “Sumber” Pengumpulan Data.....</b>	<b>59</b>
<b>Gambar: 3.3 Analisis dan Model Interaktif Miles &amp; Huberman (1984).....</b>	<b>62</b>
<b>Gambar: 4.1 Susunan Organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Jakarta Pusat.....</b>	<b>73</b>
<b>Gambar: 4.2 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Jakarta Pusat.....</b>	<b>77</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran: 1 Daftar Riwayat Hidup Penulis**

**Lampiran: 2 Dokumentasi Foto Hasil Penelitian**

**Lampiran: 3 Pedoman Wawancara**

**Lampiran: 4 Matrik Hasil Wawancara**

**Lampiran: 5 Data Penelitian**

**Lampiran: 6 Peraturan Perundang-undangan**

**Lampiran: 7 Surat Ijin Penelitian**

**Lampiran: 8 Daftar Bimbingan Skripsi**