

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Taylor dkk. (Moleong, 2012, hlm.3) Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan kualitatif berakar pada latar alamiah yang mengandalkan manusia sebagai alat penelitian, memanfaatkan metode kualitatif, mengandalkan analisa data, dan secara induktif mengarahkan sasaran penelitiannya pada usaha menemukan teori dari dasar. Selain itu, penelitian kualitatif bersifat deskriptif, lebih mementingkan proses dari pada hasil, membatasi studi dengan fokus, memiliki seperangkat kriteria untuk memeriksa keabsahan data dan rancangan penelitiannya bersifat sementara serta hasil penelitiannya disepakati oleh kedua belah pihak antara peneliti dan subjek penelitian. (Meleong, 2007, hlm. 27).

Berdasarkan pendapat Meleong di atas menunjukkan bahwa pada dasarnya dalam penelitian kualitatif yang menjadi alat utama peneliti adalah peneliti sendiri, hal ini memungkinkan penelitian dapat dilakukan secara mendalam dan memperoleh data secara akurat. Peneliti memandang bahwa penelitian kualitatif sangat tepat digunakan dalam penelitian ini. Ada tiga alasan penggunaan pendekatan kualitatif pada penelitian ini karena *pertama*, permasalahan yang dikaji dalam penelitian mengenai implementasi kebijakan BPJS dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat, ini membutuhkan sejumlah data lapangan yang sifatnya kontekstual dan aktual. *Kedua*, pendekatan kualitatif menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dengan responden. *Ketiga*, dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrumen utama adalah peneliti sendiri, maka pendekatan kualitatif tepat untuk digunakan dalam penelitian ini karena pendekatan kualitatif mempunyai adaptasi yang tinggi, sehingga memungkinkan peneliti untuk menyesuaikan diri dengan situasi yang berubah-ubah yang dihadapi dalam penelitian ini.

Peneliti berharap dengan menggunakan penelitian kualitatif dapat melakukan penelitian secara mendalam, maksimal dan mendapatkan data yang akurat sehingga validitas data implementasi kebijakan BPJS dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat pada penelitian di lapangan dapat menjadi penelitian yang ilmiah dan empirik.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Sugiyono (2009, hlm. 1) mengungkapkan bahwa:

Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa alasan penelitian menggunakan pendekatan kualitatif yaitu karena sesuai dengan sifat dan masalah serta tujuan penelitian yang ingin diperoleh yakni berusaha untuk memperoleh gambaran nyata dan proses program kebijakan di Kabupaten Garut. Selain itu, dengan menggunakan pendekatan kualitatif peneliti juga mempunyai tujuan untuk memahami masalah-masalah atau keadaan suatu program kebijakan BPJS dalam meningkatkan pelayanan publik terhadap masyarakat di Kabupaten Garut. Selain itu, penulis berusaha secara objektif untuk memperoleh data dan informasi secara mendalam tentang program kebijakan BPJS dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat yang dilaksanakan di kabupaten Garut.

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Danial dan Wasriah (2003, hlm. 117) mengungkapkan definisi metode penelitian deskriptif adalah “metode yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematik suatu situasi, kondisi objek bidang kajian pada suatu waktu secara akurat”.Oleh karena itu, dengan menggunakan metode deskriptif penulis berharap mampu mendeskripsikan keadaan objek penelitian

berdasar kepada fenomena-fenomena yang ada yakni dalam mendeskripsikan Implementasi Kebijakan BPJS Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat.

B. Partisipan dan Tempat Penelitian

1. Partisipan Penelitian

Agar penelitian ini dilakukan secara terarah dan mendalam, maka diperlukan adanya partisipan penelitian atau sering disebut dengan subjek penelitian. Nasution (2003, hlm.32) mengemukakan bahwa “ subjek penelitian ini adalah sumber yang dapat memberikan informasi bertalian dengan tujuan yang ingin dicapai”. Adapun partisipan dalam penelitian ini adalah:

Dalam penelitian ini, yang menjadi subjek penelitian adalah:

Tabel 3.1
Subjek Penelitian

No	Subjek	Jumlah
1.	Dinas Kesehatan Bagian BPJS Kabupaten Garut	1 Orang
2.	Kepala PT. BPJS Cabang Kabupaten Garut/ Kepala BPJS Kesehatan Cabang Kabupaten Garut	1 Orang
3.	Petugas Pukesmas Bagian BPJS Kabupaten Garut	1 Orang
4.	Peserta Pengguna BPJS Kabupaten Garut	3 Orang
	Jumlah	6 Orang

Sumber: data Subyek Penelitian oleh peneliti 2016

Dalam penelitian kualitatif, perlu diperhatikan subjek yang akan menjadi informasi, yang mana dalam penelitian kualitatif ini ditentukan melalui pemilihan sampel. Nasution (1996, hlm. 32) mengungkapkan bahwa:

Dalam penelitian kualitatif yang dijadikan sampel hanyalah sumber yang dapat memberikan informasi. Sampel dapat berupa hal peristiwa, manusia,

situasi yang diobservasi. Sering sampel dipilih secara “purposive” bertalian dengan purpose atau tujuan tertentu. Sering pula responden diminta untuk menunjuk orang lain yang dapat memberikan informasi kemudian responden ini diminta pula menunjuk orang lain dan seterusnya. Cara ini lazim disebut “*snowball sampling*” yang dilakukan secara serial atau berurutan.

Berdasarkan pendapat Nasution di atas, dapat dijelaskan bahwa subjek penelitian kualitatif adalah pihak-pihak yang dapat memberikan informasi yang bertalian dengan tujuan yang hendak dicapai oleh peneliti. Hal senada diungkapkan oleh Moeleong (2000, hlm. 165) yang menyatakan bahwa “pada penelitian kualitatif tidak ada sampel acak tetapi sampel berujuan (*purpose sample*).

Berdasarkan uraian di atas, maka subjek penelitian yang akan diteliti ditentukan langsung oleh peneliti berkaitan dengan masalah serta tujuan penelitian. Penentuan sampel dianggap telah memadai jika telah sampai pada ketentuan atau batas informasi yang ingin diperoleh.

2. Tempat Penelitian

Lokasi penelitian berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan pelayanan kesehatan BPJS di Kabupaten Garut serta pemanfaatam dan penerimaan pelayanan kesehatan BPJS pada Puskesmas oleh pasien dan petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kabupaten Garut.

Dalam penelitian kualitatif, perlu diperhatikan bahwa subjek yang akan menjadi objek penelitian, dimana dalam penelitian kualitatif ini ditentukan melalui pemilihan sampel. Nasution (1966, hlm. 32) mengungkapkan bahwa:

Dalam penelitian kualitatif yang dijadikan sampel hanyalah sumber yang dapat memberikan informasi. Sampel dapat berupa hal, peristiwa, manusia, situasi yang diobservasi. Sering sampel dipilih “purposive” bertalian dengan purpose atau tujuan tertentu. Sering pula responden diminta untuk menunjuk orang lain yang dapat memberikan informasi kemudian responden ini diminta pula menunjuk orang lain dan seterusnya. Cara ini lazim disebut “*snowball sampling*” yang dilakukan secara serial atau berurutan.

Berdasarkan uraian di atas, maka subjek penelitian yang akan diteliti ditentukan langsung oleh peneliti berkaitan dengan masalah serta tujuan

penelitian. Penentuan dalam sampel dianggap telah memadai jika telah sampai pada ketentuan ataupun batas informasi yang ingin diperoleh.

C. Teknik Pengumpulan Data

Supaya sumber data yang diperoleh dilapangan lebih akurat dan valid, peneliti melakukan tindakan instrumen utama, atau ikut serta dalam berinteraksi dilapangan dan menyetujui dengan sumber data yang ada dilapangan serta mendapatkan situasi yang sangat alamiah (*natural setting*). Teknik dalam pengumpulan data dalam suatu penelitian merupakan suatu langkah yang paling penting karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan suatu data. Berdasarkan metode penelitian yang digunakan, maka proses pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik yaitu teknik wawancara, observasi, studi dokumentasi dan studi kepustakaan.

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Teknik wawancara digunakan dalam penelitian ini untuk mendapatkan data dari seseorang yang dianggap sebagai informasi atau disebut dengan informan untuk memberikan informasi yang diperlukan dalam penelitian. “Wawancara dilakukan dengan mengajak informan untuk memberikan informasi yang diperlukan penulis dengan memperhatikan hal-hal dalam mengadakan wawancara seperti pengenalan diri, menceritakan maksud dan tujuan, tukar-menukar pengalaman (pendekatan informal), informasi stimulus untuk direspon, pelacakan ingatan informan, penilaian, dari penulis pada informan, dan pencatatan/ perekaman” (Danial & Wasriah, 2009, hlm. 100).

Kegunaan dari teknik wawancara ialah menjaring berbagai informasi berkenaan dengan fokus masalah yang diteliti. Memberikan kebebasan untuk berbicara tentang pendapatnya dan harapan baik mengenai dirinya maupun lingkungan yang diteliti.

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk mengetahui:

- 1) Bagaimana implementasi kebijakan BPJS di Kabupaten Garut?
- 2) Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam bidang kesehatan melalui BPJS di Kabupaten Garut?
- 3) Bagaimanakah kendala-kendala yang dihadapi pada implementasi kebijakan BPJS dalam pelayanan publik terhadap masyarakat?
- 4) Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi pada implementasi kebijakan BPJS dalam meningkatkan pelayanan publik terhadap masyarakat?

Subjek yang diwawancarai oleh peneliti adalah Dinas Kesehatan Kabupaten Garut, Kepala BPJS Kabupaten Garut, Petugas Puskesmas bagian BPJS dan peserta Pengguna BPJS.

2. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik yang dilakukan untuk memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data yang diperlukan. Dalam observasi partisipasi perlu pendekatan secara intensif kepada objek kajiannya. Dengan begitu, data yang didapatkan merepresentasikan keadaan sebenarnya sehingga data yang didapat bisa dipertanggungjawabkan.

Menurut Nasution (dalam Sugiyono, 2009, hlm. 226) menjelaskan bahwa :

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil (proton dan elektron) maupun yang sangat jauh (benda ruang angkasa) dapat diobservasi dengan jelas.

Teknik ini dilakukan karena merupakan salah satu teknik yang memudahkan dalam mengumpulkan data yang diperlukan. Dalam observasi partisipasi perlu pendekatan secara intensif kepada objek kajiannya sehingga dapat mengurangi kecanggungan antara pengamat dan yang diamati.

Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan observasi yang berkenaan dengan observasi partisipasi ialah orientasi, adaptasi, sosialisasi, partisipasi, dan pencatatan atau deskripsi (Danial & Wasriah, 2009, hlm. 98).

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya observasi peneliti dapat melakukan pengamatan yang secara langsung dan mendalam terhadap objek yang akan diteliti agar memperoleh gambaran yang lebih jelas dan mendapatkan sumber data yang akurat tentang kehidupan sosial. Observasi ini bertujuan untuk mendapatkan fakta-fakta berupa bagaimana suatu implementasi kebijakan BPJS dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat di Kabupaten Garut.

3. Studi Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2009, hlm. 82) mendefinisikan bahwa “dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya- karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan, misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan kebijakan”.

Teknik ini dilakukan karena dalam banyak hal dokumen sebagai salah satu sumber data yang dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan. Banyak alasan-alasan yang dapat dipertanggungjawabkan dengan digunakan dokumen, yaitu dokumen merupakan sumber yang stabil, kaya, dan mendorong. Dokumen berguna sebagai bukti untuk suatu pengujian, dan membuka kesempatan untuk lebih memperluas tubuh pengetahuan terhadap sesuatu yang diteliti dalam penulisan.

Dalam studi dokumentasi yang dimaksud dalam penelitian ini bertujuan mendapatkan data-data baik berupa catatan, transkrip, buku-buku, majalah dan sebagainya guna untuk mengetahui implementasi kebijakan BPJS dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kabupaten Garut.

4. Catatan Lapangan (*Fieldnotes*)

Catatan lapangan merupakan alat yang sangat penting dalam penelitian kualitatif. Bogdan dan Biklen (Dalam Moleong, 2014, hlm. 209) mendefinisikan bahwa “Catatan lapangan adalah catatan tertulistentang apa yang didengar, dilihat, dialami, dan dipikirkan dalam rangka mengumpulkan data dan refleksi terhadap data dalam penulisan kualitatif”.

Pada dasarnya catatan lapangan berisi dua bagian. Pertama, bagian deskriptif yang berisi gambaran tentang latar pengamatan, orang, tindakan, dan pembicaraan. Kedua, bagian reflektif yang berisi kerangka berfikir dan pendapat penulis, gagasan dan kepeduliannya. Teknik ini dilakukan karena memberikan penelitian yang objektif dan apa adanya yang terjadi di lapangan. Dengan teknik tersebut memudahkan penulis untuk mengakuratkan penelitiannya dan memudahkan dalam mendeskripsikan fenomena- fenomena yang ada.

Dengan demikian bahwa catatan lapangan sangat penting dalam penelitian karena dapat mempermudah peneliti dalam mencatat informasi yang berada dilapangan dan oleh peneliti mudah di ingat tidak akan hilang.

5. Studi Kepustakaan

Penulis menggunakan beberapa sumber sebagai acuan dalam menambah pengetahuan dan menunjang penelitian sesuai dengan masalah yang dimiliki penulis. Dengan membaca literatur seperti buku, jurnal, koran, yang berkaitan dengan kebijakan BPJS dalam kualitas pelayanan publik sangat membantu penulis. Menurut Danial dan Warsiah (2009, hlm. 80) menjelaskan bahwa “Studi kepustakaan adalah penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan sejumlah buku-buku, majalah, liflet yang berkenaan dengan masalah dan tujuan penelitian”

Penulis menggunakan sumber data ini karena membantu dalam menafsirkan data yang ada antara lapangan dan konsep.

D. Teknik Analisis Data

Dalam hal analisis data kualitatif, Sugiyono (2009, hlm. 89) mendefinisikan bahwa:

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam

pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut:

1. Data Reduction (Reduksi Data)

Menurut Sugiyono (2009, hlm. 92) “Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah penulis untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode kepada aspek-aspek tertentu”.

2. Data Display (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya (Sugiyono, 2009, hlm. 95). Miles dan Huberman (Dalam Sugiyono 2009, hlm. 95) menyatakan *‘the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text’*. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

Berdasarkan pendapat diatas mengenai display data maka dapat disimpulkan bahwa dengan mendisplay data, maka akan memudahkan kita untuk memahami apa yang terjadi dilapangan dan merencanakan apa yang akan dikerjakan selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami dari data-data yang diperoleh dari lapangan. Oleh karena itu, peneliti tidak terjebak dalam tumbukan

data dari lapangan yang banyak peneliti melakukan display data atau penyaji data yang dilakukan lebih banyak dituangkan dalam bentuk uraian singkat.

3. Conclusion Drawing/ Verification

Kesimpulan dalam penulisan kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif (Sugiyono, 2009, hlm. 99).

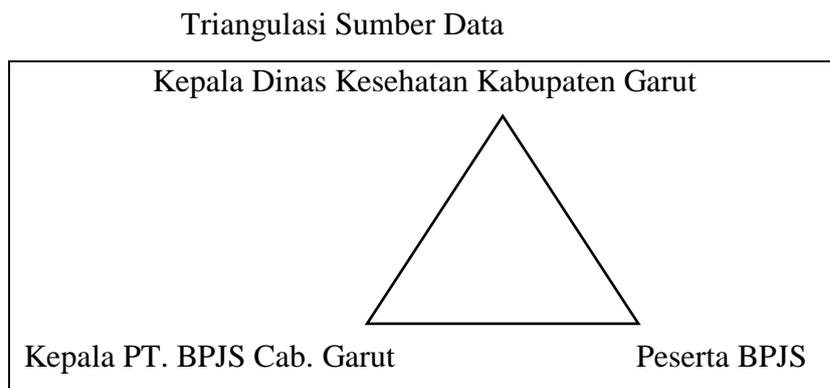
Berdasarkan kutipan di atas, kesimpulan merupakan upaya yang memungkinkan dapat menjawab rumusan masalah. Upaya yang dilakukan ini dengan cara mencari pola, tema hubungan, persamaan, dan hal-hal yang sering timbul. Jadi, kesimpulan dari verifikasi selama penelitian berlangsung dalam penelitian ini disusun ke dalam bentuk pertanyaan singkat yang berisi jawaban-jawaban dari rumusan masalah mengenai implementasi kebijakan BPJS dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat. Dengan demikian, proses pengolahan data dimulai dengan pencatatan data lapangan, kemudian direduksi dalam bentuk verifikasi data. Setelah itu data yang terkumpul direduksi selanjutnya di analisa, diverifikasi dan diperiksa keabsahannya melalui beberapa teknik.

4. Triangulasi

Triangulasi adalah “Pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu” (Sugiyono, 2009, hlm. 125). Pada Penelitian ini triangulasi dilakukan terhadap sumber data yakni Dinas kesehatan bagian BPJS, Kepala PT. BPJS Kesehatan, petugas Pukesmas bagian BPJS dan peserta penggunaan BPJS. Dengan cara menggali sumber data, mengecek, kemudian dikombinasikan dengan wawancara, observasi dan catatan lapangan. Di bawah ini adalah teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian :

a) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.



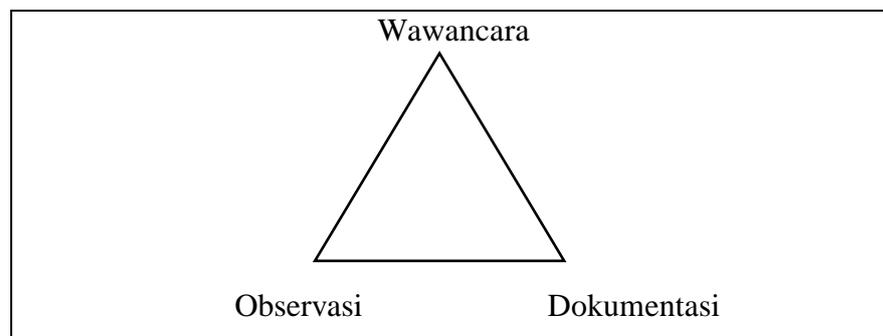
Gambar 3.2

Sumber diolah oleh Peneliti 2016

b) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

Triangulasi dengan Tiga Teknik Pengumpulan Data



Gambar 3.3

Sumber diolah oleh Peneliti 2016

E. Tahap-Tahap Penelitian

Dalam penelitian kualitatif peneliti menjadi alat yang utama dan proses analisis data sudah dimulai sejak awal pengumpulan data. Menurut Bogdan (dalam Moleong, 2002, hlm. 85), mengemukakan “tahap-tahap penelitian terdiri atas: 1) Pra Lapangan, 2) Kegiatan Lapangan, dan 3) Analisis intensif”. Adapun yang menjadi tahapan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tahap Pra Penelitian

Tahap ini dilakukan langsung oleh peneliti untuk mengetahui situasi sesungguhnya, dalam jangka waktu tertentu. Sehingga ketika melakukan penelitian yang sesungguhnya peneliti bisa mengetahui secara pasti mana saja yang akan difokuskan untuk diteliti.

Langkah awal peneliti dalam melakukan pra penelitian, dimulai dengan meminta surat izin untuk mengadakan pra penelitian yang dikeluarkan oleh jurusan dan fakultas, serta surat izin penelitian yang dikeluarkan oleh universitas guna akan mempermudah proses penelitian.

Selanjutnya peneliti melakukan studi dokumentasi dan studi hasil penelitian terdahulu untuk memperkaya wawasan dan mempertajam masalah penelitian. Langkah selanjutnya adalah melakukan studi lapangan pendahuluan, melakukan pendekatan awal dengan responden, melakukan observasi untuk mengumpulkan informasi yang bertentangan dengan masalah sesuai peneliti.

1. Tahap Pelaksanaan Peneliti

Dalam melaksanakan peneliti, penulis sebagai instrumen awal dan peneliti dibantu oleh pedoman observasi dan wawancara antara penulis dan narasumber atau responden. Disamping itu juga dalam proses observasi penulis diharapkan selektif dalam memilih responden, yang bertujuan agar mendapatkan data yang relevan. Tujuan dari wawancara ini untuk mendapatkan informasi diperlukan agar untuk menjawab suatu permasalahan belum penulis diketahui sebelumnya. Setiap selesai melakukan penelitian dilapangan, penulis menuliskan kembali data-data yang telah diperoleh dari narasumber atau responden yang dihimun kedalam catatan lapangan, dengan tujuan agar dapat mengungkapkan dengan secara utuh.

F. Jadwal Pelaksanaan Penulisan

Tabel 3.4
Jadwal Pelaksanaan

No.	Nama Kegiatan								
		Juni	Juli	Agst	Sept	Okt	Nov	Des	Jan

1	Studi Pendahuluan								
2	Penyusunan Proposal								
3	Penyusunan BAB I								
4	Penyusunan BAB II								
5	Penyusunan BAB III								
6	Penyusunan Instrumen								
7	Pengumpulan Data dan Pengelolaan Data								
8	Penyusunan BAB IV								
9	Penyusunan BAB V								
10	Ujian Sidang Skripsi								

Sumber diolah Tahun 2016