

BAB I

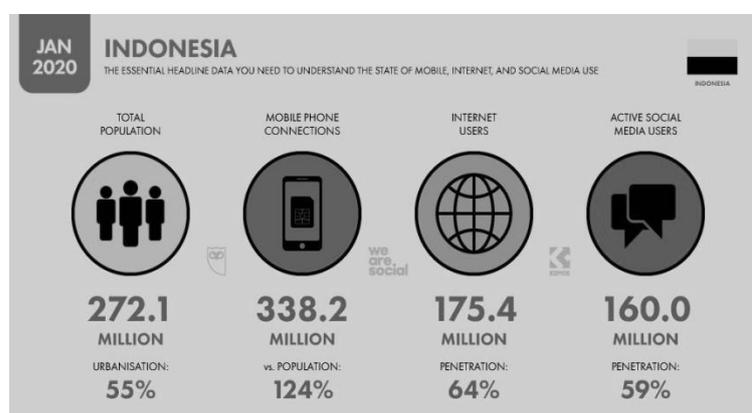
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Keberadaan *e-government* berperan penting dalam mendekatkan pemerintah kepada masyarakat. Namun dalam implementasinya diperlukan penerapan yang optimal tidak hanya berkaitan dengan online dan konvensional yang mana menggunakan aplikasi. Tetapi berkaitan dengan integrasi seluruh daerah layanan agar mampu menghasilkan perubahan dan menciptakan nilai kepuasan bagi para pengguna layanan seiring dengan peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia. Berdasarkan Badan Pusat Statistik 2018-2022 dalam (Databoks, 2022) jumlah pengguna internet di Indonesia meningkat sebesar 1,03% di tahun 2022 apabila dibandingkan dengan jumlah di tahun 2021.

Pada tahun 2018 jumlah tersebut berkisar 130 juta kemudian meningkat tajam di tahun 2022 dengan total mencapai 202,6 juta penduduk atau naik sebanyak 54,25%. Adapun jumlah penduduk Indonesia di tahun 2022 adalah 277,7 juta yang mana tingkat penetrasi internet sebesar 73,7% dari total jumlah penduduk yang mana jumlah tersebut meningkat sebesar 9,7% apabila dibandingkan pada tahun 2020 yaitu sebanyak 64% pengguna sebagaimana yang tertera dalam gambar berikut (Datareportal.com, 2020).

Gambar 1.1. Data Penetrasi Internet dan Media Sosial di Indonesia 2020



Sumber: (Datareportal.com, 2020)

Electronic government mampu meningkatkan efisiensi untuk membagikan informasi ataupun data di dalam pemerintahan maupun antar pemerintahan, meningkatkan sistem pelayanan masyarakat, mampu menjadi penyokong dalam tercapainya tujuan pemerintahan melalui sosialisasi kebijakan pemerintahan terhadap berbagai pihak terkait dan masyarakat seperti halnya berbagi informasi, gagasan maupun kebijakan tertentu, turut berkontribusi dalam kebijakan perekonomian, hal ini dikarenakan posisi *e-government* dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, meningkatkan keterbukaan hingga meminimalisir adanya tindak korupsi dalam lingkup pemerintahan, meningkatkan kontribusi terhadap reformasi dikarenakan implementasi *e-government* dapat mereformasi atau mengubah berbagai bidang yang meliputi perbaikan fasilitas dan transparansi dalam membagikan informasi dan meningkatkan rasa kepercayaan antara masyarakat terhadap pemerintah sehingga mampu menyokong tercapainya *Good Governance* di pemerintahan (Fikri, 2016).

Perkembangan *e-government* di Indonesia tengah mengalami penurunan apabila dibandingkan dengan negara anggota ASEAN lainnya. Dalam Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) telah melakukan sebuah survey terkait *e-government* yang menempatkan Indonesia berada di posisi 1116 dari total 193 negara. Adapun posisi tersebut mengalami

penurunan sebanyak 10 tingkat dibandingkan dengan 2 tahun lalu. Indonesia memiliki posisi terbaik justru terjadi pada tahun 2005 dengan peringkat 96. Kondisi ini berbanding terbalik dengan Thailand yang mengalami peningkatan sebanyak 25 peringkat sedari tahun 2014 dan Filipina yang mengalami peningkatan sebanyak 24. Realitas tersebut menjadi sebuah permasalahan bagi Indonesia dalam membentuk upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui *e-government* sekaligus menciptakan *Good Governance* (Masyhur, 2017).

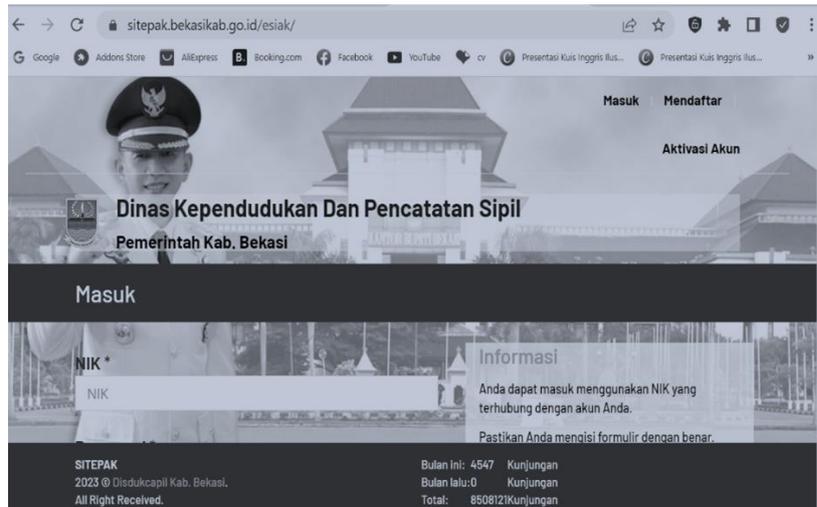
Kebijakan pengembangan *e-government* di Indonesia pada dasarnya telah dilakukan sebagaimana yang diterbitkan dalam Instruksi Presiden No.3/2003. Sejak tahun tersebut, berbagai lembaga dan kebijakan berupaya untuk mengembangkan *e-government* seperti halnya melalui Wantiknas atau Dewan Teknologi dan Komunikasi hingga berbagai Direktorat *e-government* lainnya. Namun, keberadaan lembaga tersebut dinilai belum cukup efektif dalam mengusung strategi untuk mengimplementasikan *e-government* yang menyebabkan waktu 13 tahun yang dilalui oleh Indonesia belum memperoleh hasil yang baik dibandingkan dengan negara berkembang lainnya yang terdapat di Asia Tenggara (Masyhur, 2017).

Keberadaan reformasi dan *e-government* memberikan harapan kepada masyarakat terkait pelayanan publik yang bersifat merata dan adil. Harapan tersebut seiring dengan meningkatnya kontribusi masyarakat pada kegiatan penyelenggaraan pemerintah. Kualitas pelayanan yang baik dan optimal dapat diwujudkan apabila sistem tersebut telah efektif untuk diterapkan dan mendahulukan kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan juga perlu diselaraskan dengan ketentuan dan aturan dalam perundangan yang telah diberlakukan untuk mencapai hakekat pelayanan yang prima

dengan sifat yang terjangkau, lengkap, terbuka, tepat, dan cepat. Pencatatan sipil merupakan bagian dari penyelenggaraan suatu negara yang bertujuan menghasilkan berbagai dokumen hukum sebagaimana aturan hukum yang diberlakukan. Setiap pemerintahan bertujuan untuk memberikan pelayanan optimal, cepat dan tanggap yang mampu memenuhi segala kepentingan masyarakatnya, tidak terkecuali bagi pemerintah Kabupaten Bekasi yakni Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil)(Aspalina, 2014).

Disdukcapil adalah instansi pemerintahan yang secara langsung berhubungan dengan masyarakat dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan berupa pencatatan sipil seperti halnya pengakuan anak, pengesahan anak, perceraian, perkawinan, kematian, dan kelahiran, serta untuk pendaftaran penduduk. Disdukcapil adalah lembaga yang berkewajiban untuk melayani pencatatan tersebut yang berkaitan dengan keseluruhan peristiwa dalam suatu keluarga yang telah terdaftar sebagai bukti yang sah atas kedudukannya dalam perspektif hukum di Indonesia. Pada Disdukcapil Kabupaten Bekasi telah melaksanakan program *e-government* melalui penyediaan layanan pencatatan sipil dan kependudukan berbasis daring yakni *website* Sitepak yang dapat dilihat pada gambar berikut ini(Sumirah, 2016).

Gambar 1.2. Website Sitepak



Sumber: (Sitepak, 2022)

Website Sitepak adalah bagian dari upaya pemerintah Kabupaten Bekasi terutama bagi Disdukcapil sebagai pegoptimalan pelayanan publik dan seiring perkembangan teknologi dan penciptaan *good governance*. Inovasi tersebut bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses dan memenuhi kepentingan ataupun kebutuhan mereka tanpa perlu dilaksanakan secara konvensional dengan mendatangi Disdukcapil meliputi dokumen akta kematian, kelahiran, KTP, KK dan berbagai dokumen lainnya. *Website* Sitepak juga dirancang untuk pemberian pelayanan yang lebih efisien dikarenakan menyediakan pengiriman dokumen secara gratis yang mana hal ini diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang memuaskan bagi masyarakat serta untuk mengatasi persoalan terkait kurang optimalnya pelayanan secara konvensional yang diuraikan sebagaimana berikut ini.(Sitepak, 2022)

1. Berdasarkan data yang tertuang dalam Bidang pengelola informasi administrasi kependudukan pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) tahun 2020 dalam (Kunta, 2021) menunjukkan bahwasanya akumulasi data *Print*

Ready Record (PRR) masih tergolong tinggi yakni mencapai 1.420. Data prr merupakan data KTP siap dicetak. Apabila data telah dipastikan tunggal pada data *center*, maka data tersebut telah dapat dicetak di daerah. Adapun waktu yang dibutuhkan dalam pencetakan data PRR relatif cepat, apabila data tersebut tidak cepat diselesaikan maka akan menyebabkan terjadinya penumpukkan pencetakan KTP. Berdasarkan kondisi tersebut, telah terjadi penumpukkan data yang seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu 1 (satu) jam dan paling lama 24 (dua puluh empat) jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, namun yang terjadi di Kabupaten Bekasi, masyarakat perlu menunggu lebih lama untuk mendapatkan dokumen kependudukan.

2. Berdasarkan data yang diperoleh melalui (Disdukcapil, 2021) menunjukkan bahwa dari total jumlah pemilih sebanyak 2.411 orang penduduk, diperoleh hasil sebanyak 76,9 persen masyarakat menyatakan bahwa kebutuhannya belum terpenuhi dengan baik oleh Disdukcapil Kabupaten Bekasi, dan 23,1 persen lainnya menyatakan telah sesuai dengan kebutuhan mereka. Berdasarkan kondisi tersebut, persentase yang ada tergolong ke dalam jumlah yang tinggi, sehingga menunjukkan bahwasanya masih terdapat kekurangan dalam implementasi pelayanan Disdukcapil Kabupaten Bekasi dengan persentase yang tergolong besar.
3. Berdasarkan penelusuran kepustakaan, ditemukan bahwasanya sebagian besar dari masyarakat mengeluhkan sulitnya untuk memperbaiki data

kependudukan mereka. Hal ini disebabkan oleh kurangnya daya tanggap pemberi layanan publik dalam mengatasi permintaan pembuatan dokumen kependudukan. Berdasarkan yang dikemukakan oleh Zudan A. Fakhruллоh selaku Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian dalam Negeri, mengemukakan bahwasanya terdapat tiga hambatan yang dihadapi oleh pelayanan Disdukcapil berupa masih terdapatnya calo di kalangan pegawai, konsolidasi database dan pencetakan E-KTP yang kurang efisien, dan kurangnya keterbukaan serta sosialisasi Disdukcapil terkait prosedur pelayanan.

Beranjak dari latar belakang yang telah diuraikan tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti langsung di lapangan tentang kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. Penelitian ini berjudul: "Pengaruh Efektivitas penerapan *Website Sitepak* terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana dampak penerapan dari pelayanan *website sitepak* sesuai dengan teori Duncan (pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi) pada kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi?

2. Apakah terdapat pengaruh efektivitas layanan *website* sipetak terhadap kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan pelaksanaan penelitian ini sebagai berikut.

1. Mengkaji dampak penerapan dari pelayanan *website* sipetak sesuai dengan teori Duncan (pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi) pada kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi.
2. Menganalisis pengaruh efektivitas layanan *website* sipetak terhadap kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi.

1.4 Signifikansi Penelitian

1.4.1 Signifikansi Akademik

Pada perspektif signifikansi akademik, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat akademis sebagai referensi yang memudahkan penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan dengan pengaruh efektivitas layanan *website* Sipetak terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. Penelitian ke-satu terkait pelayanan Disdukcapil, dilaksanakan oleh (Rewah, 2017) pada wilayah Minahasa Utara. Dalam penelitian tersebut, mengemukakan

permasalahan bahwasanya keberhasilan pada penerapan Sistem Informasi (SI) diukur berdasarkan efektivitas berupa kemampuan SI dalam peningkatan nilai dari suatu organisasi atau instansi, peningkatan budaya dan struktur, dan strategi organisasi. Berdasarkan hal tersebut diperlukan pengukuran efektivitas dari penerapan SI untuk mengetahui kinerja dan kualitas dari pelayanan pada Disdukccapil.

Penelitian ke-dua oleh (Triyanti, 2019) dilaksanakan untuk menganalisis efektivitas dari penerapan *e-government* terhadap pelayanan Disdukcapil di Kota Padang. Penelitian ini didasari oleh permasalahan terkait ketidaksesuaian antara data penduduk lain dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang tertera yaitu NIK yang ada merupakan NIK milik penduduk lain. Pengurusan administrasi kependudukan secara konvensional menyebabkan pengurusan dokumen penting lainnya berupa sertifikat tanah, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Surat Izin Mengemudi, (SIM) dan paspor menjadi sulit untuk diterbitkan, sehingga pelaksanaan penelitian tersebut bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengetahui efektivitas dari implementasi *e-government* beserta dengan kendala yang dihadapinya. Penelitian tersebut menggunakan teori Steers untuk penguraian tingkat efektivitas dengan indikator tekanan dalam susunan organisasi dan perilaku entitas, perspektif sistem, dan optimalisasi tujuan dengan perolehan sampel menggunakan teknik insidental. Hasil pada penelitian, mengabarkan bahwasanya implementasi *e-government* tersebut belum dinyatakan efektif dikarenakan masih terdapat kendala dalam faktor internal mereka berupa kurangnya ketelitian, keramahan dan kedisiplinan bagi Sumber Daya Manusia yang terdapat di dalamnya, serta penumpukan permintaan e-KTP, sehingga menyebabkan masyarakat membutuhkan waktu lama untuk mendapatkan kepentingan dan kebutuhannya. Keterkaitan penelitian ini dengan penelitian yang akan

dilakukan sekarang yaitu variabel yang digunakan sama yakni menggunakan efektivitas, namun dengan objek yang berbeda yakni Disdukcapil Kabupaten Bekasi dalam layanan berbasis *website* Sitepak.

Penelitian ke-tiga dilaksanakan oleh (Lestari, 2021) yang mengkaji mengenai permasalahan di era pandemi COVID-19 yang kemudian berdampak terhambatnya pelayanan birokrasi di lingkup pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik secara konvensional, sehingga dibutuhkan implementasi *e-government* untuk mendukung pelayanan yang optimal di tengah era pandemi tersebut pada Disdukcapil di Kabupaten Bekasi. Hasil dalam penelitian tersebut menyimpulkan bahwasanya dalam implementasi *e-government* bagi Kabupaten Bekasi masih belum optimal dan mengalami hambatan dalam menyesuaikan pelayanan mereka di era pandemi, sehingga diperlukan berbagai upaya dan inovasi dengan menyediakan SDM yang memadai, meningkatkan kualitas sarana dan prasarana yang dapat mendukung *e-government*, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat. Keterkaitan antara penelitian tersebut dengan penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti yaitu keduanya bertujuan untuk mengkaji dan membahas mengenai inovasi pelayanan publik pada Disdukcapil, sedangkan signifikansi dari penelitian tersebut yaitu pada penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti akan memfokuskan terhadap layanan berbasis *website* Sitepak yang disediakan oleh Disdukcapil Kabupaten Bekasi.

Penelitian ke-empat dilaksanakan oleh (Rachman, 2021) yang mengkaji permasalahan terkait kualitas pelayanan publik pada instansi Kecamatan Tambun Utara di Kabupaten Bekasi. Penelitian tersebut dilaksanakan seiring dengan peranan penting dari kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan yang memuaskan, sehingga para

aparatur dituntut untuk memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan secara optimal. Urgensi dari penelitian tersebut yaitu masih ditemuinya data ganda, keterlambatan dan kerusakan pasokan berupa blangko kartu, mesin perekaman, mesin cetak kartu, dan perangkat komputer, serta faktor internal berupa masih terdapat pemungutan liar atau calo sebagai oknum aparat yang akan menghambat proses pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Hasil pada penelitian menggambarkan kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kinerja aparatur dengan persentase 52,8 persen dan 47,2 persen lainnya. Keterkaitan antara penelitian tersebut dengan penelitian ini yaitu terletak pada penggunaan teori aspek kualitas pelayanan yakni perhatian, jaminan, ketanggapan, kehandalan, dan keberwujudan, sedangkan kebaruan pada penelitian ini yaitu penetapan objek Disdukcapil Kabupaten Bekasi.

Penelitian ke-lima oleh (Wahyudi, 2017) mengkaji mengenai permasalahan kesejahteraan sosial yang mana apabila tidak diatasi, dapat berdampak terhadap timbulnya permasalahan yang lebih kompleks. Penelitian tersebut dilaksanakan pada Disdukcapil di Kabupaten Kutai Timur dalam upaya penanganan permasalahan sosial melalui program dan kegiatan yang diharapkan mampu dalam meminimalisir populasi penyandang masalah kesejahteraan sosial. Berdasarkan hasil pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa budaya organisasi di Disdukcapil Kabupaten Kutai Barat masih tergolong rendah, sehingga untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, diperlukan peningkatan budaya organisasi sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas dari pelayanan mereka. Keterkaitan penelitian tersebut dengan penelitian ini yaitu terletak pada penggunaan variabel efektivitas dengan teori Steers,

sedangkan kebaruan dalam penelitian ini memfokuskan terhadap implementasi *e-governement* bagi Disdukcapil melalui layanan berbasis website Sitepak.

Penelitian ke-enam dilaksanakn oleh (Eddy, 2020) berdasarkan permasalahan terkait kondisi pelayanan yang optimal diperlukan agar memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan, tepat dan cepat yang mana hal ini turut menjadi langkah dalam perubahan menuju *good governance* yang ditandai dengan keterbukaan atau transparansi informasi. Hal ini dapat dilakukan dengan mengimplementasikan *e-governement* dalam pelayanan e-KTP. Pada penelitian tersebut menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan dan kinerja karyawan pada Disdukcapil mampu mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kabupaten Lamongan. Dalam hal ini, menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas dari instansi pemerintahan berperan penting dalam memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

Penelitian ke-tujuh dilaksanakan oleh (Noviyanto, 2019) yang dilatarbelakangi oleh permasalahan terkait kurang optimalnya pelayanan pada Disdukcapil di Kabupaten Bekasi dalam menerapkan prinsip *good governance* berupa aspek partisipasi, transparasi, dan akuntabilitas yang belum optimal, sehingga pada penelitian tersebut mengkaji mengenai prinsip *good governancedalam* meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Adapun hasil pada penelitian tersebut menunjukkan bahwasanya masih terdapat ketidaksesuaian antara standar operasional dengan pelaksanaan, serta penyelesaian pelayanan yang tidak tepat waktu. Hasil penelitian tersebut menjadi urgensi dari pelaksanaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yakni di tahun 2019 Disdukcapil belum optimal dalam memberikan pelayanan kepada publik, sehingga penelitian ini akan

menguraikan efektivitas dari penerapan layanan *website* Sitepak terhadap kualitas pelayanan.

Penelitian ke-delapan dilaksanakan oleh (Salam, 2020) yang mengkaji mengenai pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Soppeng yang dilatarbelakangi oleh permasalahan terkait pelayanan publik yang ada masih kurang memuaskan, sehingga penelitian tersebut bertujuan menganalisis efektivitas pelayanan sebagaimana yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63/2003. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan di Disdukcapil telah efektif, namun diperlukan beberapa perbaikan untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan. Keterkaitan dengan penelitian ini yaitu mengenai efektivitas dari pelayanan di Disdukcapil.

Penelitian ke-sembilan oleh (Pawatte, 2015) yang dilaksanakan seiring dengan peranan penting dari kinerja suatu organisasi ataupun instansi untuk memenuhi harapan masyarakat. Pada penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis terkait pengaruh efektivitas kepemimpinan terhadap kinerja Disdukcapil di Kabupaten Halmahera Utara. Hasil dalam penelitian menunjukkan bahwasanya efektivitas dari kepemimpinan mempengaruhi secara nyata terhadap kinerja pelayanan. Keterkaitan dengan penelitian ini yaitu terletak pada objek yang dipilih yakni Disdukcapil.

Penelitian ke-sepuluh dilaksanakan oleh (Japami, 2018) untuk mengetahui efektivitas pelayanan dari inovasi pelayanan keliling secara daring di Kabupaten Tanah Datar. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan secara daring dengan merujuk pada teori efektivitas menurut Campbell (1989). Hasil pada penelitian tersebut menggambarkan bahwasanya pelaksanaan dalam pelayanan keliling daring belum dinyatakan efektif dikarenakan masih

ditemukan berbagai permasalahan terkait belum optimalnya pencapaian tujuan secara menyeluruh. Adapun keterkaitan antara penelitian ini dengan penelitian tersebut yaitu keduanya bertujuan untuk menganalisis mengenai efektivitas pelayanan di Disdukcapil melalui inovasi terbaru mereka.

1.4.2 Signifikansi Praktis

Secara praktis, peneliti mengharapkan penelitian ini dapat memberikan berbagai manfaat secara langsung bagi berbagai pihak antara lain:

1. Bagi masyarakat: sebagai sumber informasi agar mengetahui faktor efektivitas yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi.
2. Bagi instansi: sebagai bahan masukan tentang faktor efektivitas yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi.
3. Bagi peneliti: sebagai penambah wawasan dan ilmu pengetahuan khususnya tentang faktor efektivitas yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi.

1.5 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, peneliti akan menguraikan hal-hal yang menyangkut dengan tentang latar belakang masalah yang akan dikaji, perumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, dan sistematikan penulisan yang berhubungan dengan Judul ataupun permasalahan yang tertera.

BAB II KERANGKA TEORI

Pada bab ini peneliti menguraikan teori dan konsep maupun kerangka pemikiran serta beberapa indikator dari sejumlah pakar ataupun para ahli sebagai landasan dari penelitian yang akan diambil dari sejumlah literature yang relevan dengan jenis penelitian yang diambil. Teori yang dibahas dalam penelitian ini yaitu meliputi teori efektivitas dan pelayanan publik.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis menyajikan metode penelitian apa yang digunakan, pendekatan dan jenisnya, bagaimana teknik pengumpulan datanya dan teknik analisis data yang digunakan

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum dari objek penelitian, hasil penelitian dari rumusan masalah yang ingin diteliti dengan menyimpulkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan, hasil pembahasan berisi tentang hasil penelitian yang tidak mendukung dengan teori yang digunakan, membedakan dan menyamakan hasil penelitian dengan penelitian terdahulu dan menjelaskan pentingnya penelitian yang telah diteliti.

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menarik inti dari hasil penelitian tersebut, dan pada bab ini terdapat rekomendasi penelitian berisi saran ataupun rekomendasi dari peneliti untuk tempat dari objek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Pustaka ini berisis tentang judul-judul buku, artikel jurnal, produk hukum dan alamat *website* yang dijadikan sebagai referensi dalam menyusun penelitian.