

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pembangunan wilayah pedesaan tidak terlepas dari peran serta dari seluruh masyarakat pedesaan, sehingga kinerja seorang kepala desa sebagai kepala pemerintahan desa harus dapat menjalankan tugas pokok memimpin dan mengkoordinasikan pemerintah desa dalam melaksanakan sebagian urusan rumah tangga desa, melakukan pembinaan dan pembangunan masyarakat, dan membina perekonomian desa. Namun dalam kenyataannya menunjukkan bahwa penilaian kinerja kepala desa oleh masyarakat dalam memberikan pelayanan serba lamban, lambat, dan berbelit-belit serta formalitas.

Masyarakat yang dinamis telah berkembang dalam berbagai kegiatan yang semakin membutuhkan aparatur pemerintah yang profesional. Seiring dengan dinamika masyarakat dan perkembangannya, kebutuhan pelayanan yang semakin kompleks serta pelayanan yang semakin baik, cepat, dan tepat. Aparatur pemerintah yang berada ditengah-tengah masyarakat dinamis tersebut tidak dapat tinggal diam, tetapi harus mampu memberikan berbagai pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para pimpinan atau manager sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering para pimpinan atau manager tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga organisasi/instansi menghadapi krisis yang serius. Kesan-kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda-tanda peringatan adanya kinerja yang merosot. (Wahyu Widodo: 2016)

Peranan Kepala Desa dalam penyelenggaraan pemerintahan desa sejak reformasi dituntut meningkatkan pelayanan publik menjadi lebih baik dari cara-cara sebelumnya, bahwa paradigma pelayanan publik dirubah dari “ dilayani “ menjadi “ melayani “. Sikap

Kepala desa yang bersifat ingin dilayani oleh masyarakat berpengaruh buruk pada peran kepala desa dalam pelayanan publik, kepala desa cenderung korupsi, kolusi dan nepotisme dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai kepala desa. Kenyataan ini bukan rahasia lagi, masyarakat pada umumnya telah mengetahui dan memahami bahwa kegagalan pembangunan nasional diakibatkan oleh korupsi, kolusi dan nepotisme telah menghambat tujuan pelayanan publik mencapai masyarakat yang sejahtera adil dan makmur., sehingga kepala desa dalam pelayanan publik harus melayani masyarakat dan bukan untuk dilayani yang menjadi harapan masyarakat pada era reformasi ini. Isu yang berkembang saat ini sejak reformasi 1998 sampai sekarang bahwa peranan kepala desa dalam pelayanan publik pada umumnya tidak berjalan sebagai mestinya sesuai dengan harapan masyarakat. Sikap kepala desa dalam melaksanakan tugas dan fungsinya masih tetap ingin dilayani oleh masyarakatnya dan belum secara prima melayani kepentingan masyarakat, sehingga peran kepala desa cenderung menghambat pembangunan desa. Seharusnya peranan kepala desa sebagai mesin penggerak utama, dan yang menentukan berhasil tidaknya pembangunan desa dalam mencapai kesejahteraan rakyat sebagai tujuan akhir dari pelayanan

Setiap organisasi atau instansi baik formal maupun informal dalam melaksanakan program yang diarahkan selalu berdaya guna untuk mencapai tujuan instansi. Salah satu caranya adalah dengan meningkatkan kinerja pegawai. Pegawai merupakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang sangat penting dalam menentukan kemajuan dan terciptanya tujuan yang telah ditentukan. Kinerja menurut Prawirosentono dalam Sinambela (2012:15) memiliki arti sebagai Berikut Suatu hasil karya yang dapat dicapai oleh seorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Tujuan organisasi akan berhasil apabila pegawai atau SDM yang bekerja dapat melakukan tugas-tugas sesuai dengan bidangnya dengan baik, efektif dan efisien serta penuh tanggung jawab. Seorang pegawai yang kompeten dibidangnya dan melaksanakan tugas sesuai dengan tujuan organisasi akan menghasilkan kinerja yang baik, sedangkan pegawai yang tidak berkompeten tidak mampu mencapai tujuan dengan maksimal

sehingga akan menurunkan kinerjanya. Tanpa adanya kinerja dari pegawai atau SDM yang baik, maka tujuan yang ada dalam organisasi sulit dicapai. Kajian yang dilakukan peneliti pada saat ini mengarah pada peningkatan kinerja perangkat desa di Kantor Desa se Kecamatan Sukorejo. Beberapa faktor yang diduga mempengaruhi diantaranya yaitu kepemimpinan, fasilitas kantor, dan kompensasi, sehingga menjadi penting. Hal ini dilakukan karena pada dasarnya suatu organisasi harus memiliki kinerja yang baik dari pegawainya.

Kepemilikan Sumber daya oleh instansi atau organisasi tidak akan terdapat kontribusi yang maksimal tanpa adanya SDM yang memadai dan hasil kerja yang optimal. Kinerja pegawai yaitu sebuah aktivitas yang ditunaikan oleh pegawai dalam mengerjakan pekerjaan berdasarkan instruksi instansi atau organisasi. Kinerja instansi yaitu kualitas hasil capaian dalam rangka merealisasikan tujuan instansi atau organisasi. Manajemen kinerja yaitu total aktivitas yang dikerjakan guna memajukan progres kinerja instansi atau organisasi, termasuk kinerja kelompok-kelompok serta individu dalam instansi atau organisasi tersebut. (Rivai dkk., 2014:406).

Tidak mudah untuk memperoleh data tentang kualitas kinerja pegawai pada suatu instansi atau organisasi, namun dengan proses yang sedikit rumit dapat juga untuk memperoleh informasi tentang proses pengukuran hasil kerja pegawai. Dalam menentukan hasil kerja diperlukan rujukan pengukuran melalui Sebuah metode legal tersistematis yang dipakai ketika melakukan pengukuran, penilaian serta sifat-sifat yang berpengaruh terkait dengan pekerjaan. Desain yang ditunjukkan atas hasil pengukuran hasil kerja menjadikan umpan balik terkait kesuksesan pendidikandan masa kerja. (Sutrisno, 2016:151)

Pelaksanaan APBDesa memiliki peran penting dalam mensukseskan pembangunan daerah. Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDesa) dapat menjadi cerminan kinerja dan kemampuan pemerintah desa dalam membiayai dan mengelola penyelenggaraan pemerintah dan pelaksanaan pembangunan di desa. Pada kenyataannya banyak ditemukan keluhan masyarakat yang berkaitan dengan pengalokasian anggaran yang tidak sesuai dengan kebutuhan skala prioritas, serta kurang mencerminkan aspek ekonomi, efisiensi, dan efektivitas

Fasilitas kantor yang memadai akan mendukung kinerja pegawai dan mempermudah dalam meningkatkan kinerjanya di dalam organisasi tersebut. Apabila fasilitas yang tersedia memadai maka dapat menunjang cepat terselesainya suatu pekerjaan begitu pula sebaliknya apabila fasilitas yang tersedia rusak atau kurang memadai maka pekerjaan pun akan terhambat.

Kantor Kepala Desa Sukabakti Kecamatan Tambelang Kabupaten Bekasi adalah sebagai lembaga pemerintah yang langsung berhadapan dengan masyarakat yang mempunyai visi dan misi menjadikan masyarakat yang mencintai lingkungan hidup dan mempunyai akhlak yang baik.

Kepala Desa sebagai pemimpin pemerintahan desa dapat memberikan pengaruh terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas perangkat desa. Kepala Desa dapat memberikan contoh dan motivasi kepada perangkat desa agar perangkat desa dapat mencapai hasil kerja yang maksimal.

Berdasarkan observasi ini dilakukan dengan cara wawancara di Desa Sukabakti pada tanggal 20 September 2022 dengan kepala Desa Sukabakti Peneliti menemukan beberapa fakta yang menarik, berikut adalah hasil observasi yang di temukan Peneliti;

1. Terdapat sistem informasi/komunikasi di desa yang kurang seperti website Desa Sukabakti belum ada dan masi memakai absen manual.
2. Terdapat masalah tentang administrasi seperti masyarakat yang ingin membuat surat-surat atau dokumen diberatkan harus melunasi administrasi yang dipinta pegawai Desa Sukabakti.
3. Terdapat kendala seperti ketika Pemerintah Desa Sukabakti menghimbau kepada masyarakat dalam menjaga kebersihan lingkungan tetapi masyarakat belum menaati peraturannya.
4. Terdapat pelayanan yang kurang baik ketika ada masyarakat yang ingin membuat surat-surat atau dokumen harus melunasi administrasi terlebih dahulu.

Berdasarkan fenomena di atas Peneliti tertarik dan ingin meneliti kinerja kepala desa, dengan judul penelitian: **“PENGARUH KINERJA KEPALA DESA TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DESA SUKABAKTI KEC TAMBELANG KABUPATEN BEKASI”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah **“Seberapa besar Pengaruh Kinerja Kepala Desa Terhadap Pelayanan Publik di Desa Sukabakti Kecamatan Tambelang Kabupaten Bekasi”?**.

Dalam hal ini, adapun yang menjadi hal penelitian ini adalah untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh kinerja Kepala Desa terhadap pelayanan publik di Desa Sukabakti Kecamatan Tambelang Kabupaten Bekasi.

1.3. Signifikasi Penelitian

Signifikasi penelitian berisi tentang manfaat penelitian. Signifikasi penelitian terbagi menjadi dua yaitu, signifikasi akademik dan signifikasi praktis antara lain:

1.3.1. Signifikasi Akademik

Berdasarkan pengamatan dan selama observasi yang dilakukan dengan permasalahan yang diambil peneliti tentang pengaruh kinerja Kepala Desa dalam pelayanan Publik di Desa Sukabakti Kecamatan Tambelang Kabupaten Bekasi (Studi kasus: pengaruh kinerja Kepala Desa dalam pelayanan publik di Desa Sukabakti Kecamatan Tambelang Kabupaten Bekasi) diharapkan penelitian ini berjalan dengan lancar.

Adapun studi terdahulu yang merujuk pada penelitian ini dan menjadi referensi penelitian tersebut adalah:

Taufik Yulianto Mahasiswa Universitas Negeri Semarang Pada tahun 2015 tentang Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tegalmati Kecamatan Petarukan Kabupaten Pemasang, mendapati kesamaan dalam penelitian yang saya lakukan yaitu sama-sama fokus pada pemerintahan desa yang titik lokusnya tentang peranan kepala desa dalam pemerintahan, hanya dalam hal ini penelitian yang saya lakukan lebih condong pada kinerja kepala desa dalam pelayanan publik, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Taufik Yulianto lebih ke pelayanan yang diberikan oleh kepala desa Tegalmati.

Muhammad Rifqi Rasyid 2019 tentang Analisis Kinerja Kepala Desa Berembang Kecamatan Sekernan Ditinjau Dari PASAL 26 UNDANG-UNDANG NOMOR 6 TAHUN 2014 TENTANG DESA “Pemerintah Desa sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang nomor 6 Tahun 2014 adalah Kepala Desa dan dibantu Perangkat Desa dalam menyelenggara pemerintahan desa. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 memang sudah dilaksanakan di Desa Berembang, sebagaimana yang dikatakan oleh Damanhuri “Desa Berembang memang sudah menerapkan Undang-Undang tersebut ini dilihat dari adanya pemerintahan Desa Berembang, namun memang dalam menjalankan pemeritahan tersebut belum profesional.” Sama juga dengan Suherman yang mengatakan, “ini sudah dilaksanakan jika dilihat dari adanya Kepala Desa, Kaur Pembangunan, Pemerintahan, Umum, Bendahara, Kepala Dusun Kembang Tanjung, Aur Gading, Lubuk Panjang, inikan termasuk dalam penyelenggaraan desa seperti yang disebutkan dalam undang undang tersebut.”

Irfan Novandi Ismail, Muhammad Rais Rahmat Razak, Peranan Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Penyelesaian Konflik Sengketa Tanah Di Desa Cemba Kecamatan Enrekang, Untuk dapat mengatasi konflik-konflik yang ada dimasyarakat desa, kepala desa harus melakukan mediasi dengan memberikan kesempatan kepada semua anggota kelompok untuk mengemukakan pendapatnya tentang kondisi-kondisi penting yang diinginkan, yang menurut persepsi masing-masing harus dipenuhi dengan pemanfaatan berbagai sumber daya dan dana yang tersedia. Meminta satu pihak menempatkan diri pada posisi orang lain, dan memberikan argumentasi kuat mengenai posisi tersebut. Kemudian posisi peran itu dibalik, pihak yang tadinya mengajukan argumentasi yang

mendukung suatu gagasan seolah-olah menentang, dan sebaliknya pihak yang tadinya menentang satu gagasan seolah-olah mendukungnya.

Muksin Hi. Abdullah, Abjan Samad, Pengaruh Sistem Informasi Keuangan Desa (SISKEUDES) Terhadap Kinerja Kepala Desa kelemahan dari Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) tersebut. Kelemahan Sistem Keuangan Desa (SISKEUDES) yaitu sulitnya memahami penggunaan aplikasi ini karena aplikasi yang masih baru diterapkan sehingga para pegawai sulit untuk mengaplikasikannya. Selain itu kurangnya pelatihan penggunaan sistem keuangan desa (Siskeudes) yang diberikan bagi para pegawai. Dengan demikian penerapan Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) di Desa Tokaka belum berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja kepala desa atau pemerintah desa, karena desa masih menggunakan penatausahaan secara manual dalam transaksi realisasi keuangan di desa, berupa Buku Kas (BKU), Buku Bank, Buku Bantu Pajak, Buku Bantu Kegiatan, dan bukti transaksi berupa nota dan kwitansi yang telah disusun secara manual.

Wahyu Widodo, Pengaruh Kinerja Kepala Desa Terhadap Peningkatan Prestasi Kerja Perangkat Desa Pada dasarnya kinerja kepala desa tidak cukup hanya dengan peningkatan pendidikan dan pelatihan saja, tetapi bisa juga dilakukan melalui peningkatan motivasi kepada mereka. Timbulnya motivasi pada diri seseorang tentu oleh adanya suatu kebutuhan hidupnya baik itu kebutuhan primer maupun kebutuhan sekundernya. Jika kebutuhan tersebut dapat terpenuhi, maka seseorang akan giat bekerja sehingga kinerja dapat meningkat. Kinerja kepala desa sebagai aparatur pemerintahan desa khususnya yang ada di Kabupaten Lampung Timur tentu dipengaruhi oleh kebutuhan seperti yang dimaksud di atas, dan mereka bekerja keras jika pekerjaannya itu dapat memenuhi kebutuhan tersebut. Di samping faktor motivasi juga faktor pengalaman kerja sebagai kepala desa ikut mempengaruhi prestasi kerja (kinerja) dalam pelaksanaan tugas pemerintahan desanya. Seorang kepala desa yang sudah lama bekerja sebagai kepala desa lebih berpengalaman dibandingkan dengan yang baru bekerja sebagai kepala desa, dan dengan pengalaman tersebut ia akan mudah melaksanakan tugas kesehariannya sebagai aparatur pemerintahan desa.

Ikhsan Hidayah Putra, Ismail, Andi Aslinda, Pengaruh Kinerja Kepala Desa Terhadap Peningkatan Pembagunan Di Desa Bonea Makmur Kabupaten Selayar kinerja

seorang pimpinan suatu wilayah sangat penting untuk jalannya organisasi pemerintahan terkhusus pada tingkatan desa. Meningkatnya pembangunan pada suatu desa ditentukan oleh seorang kepala desa dalam memimpin desa tersebut. Berdasarkan hasil penyajian data dan pembahasan mengenai pengaruh kinerja kepala desa terhadap peningkatan pembangunan di Desa Bonea Makmur Kabupaten Kepulauan Selayar, maka dituliskan saran sebagai berikut:

Kinerja kepala desa yang menurut responden tidak baik, dapat dirubah dengan memaksimalkan kinerja kedepan. Dalam hal ini membuat perencanaan pembangunan, melaksanakan pembangunan, melakukan evaluasi maupun yang lain yang berhubungan langsung dengan masyarakat perlu untuk di tingkatkan. Karena kerjasama yang baik antara kepala desa dan masyarakat adalah salah satu jalan menuju keberhasilan pembangunan.

Novisto Sirimasa, Novie Pioh, Josef Kairupan, Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Jangailulu Kecamatan Loloda Kanupaten Halmahera Barat Kepemimpinan Kepala Desa Jangailulu dalam pelayanan publik di Desa Jangailulu belum dapat dikatakan efektif karena masih minimnya dan belum nampak tentang: Transparansi dan akuntabilitas pemerintah desa misalnya kepala desa masih bersikap tertutup dalam penyelenggraan pelayanan publik dan belum nampak secara jelas akuntabilitas dari hasil layanan kepada publik. Partisipasi masyarakat dalam kepemimpinan kepala desa masih kurang optimal disebabkan kepala desa jarang melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut tentang kemaslatan atau kesejahteraan masyarakat. Kesamaan Hak masih terdapat diskriminasi dalam memberikan pelayanan publik terhadap aparat desa maupun masyarakat desa Jangailulu. Keseimbangan Hak dan Kewajiban dalam merumuskan kepemimpinan kepala desa masih belum efektif dan efisien disebabkan kepala masih belum paham tentang tugas dan kerja kepala desa di desa jangailulu.

Elisa Aliftiana, Rohim, Pengaruh Pendidikan Dan Masa Kerja Terhadap Kinerja Perangkat Desa Di Kantor Kepala Desa Sabrang Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember, Penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama (H1) diterima. Dimana hipotesis pertama (H1) yaitu pendidikan berpengaruh terhadap kinerja perangkat desa, yang diuji

menggunakan uji parsial karena hanya terdapat 2 variabel yaitu pendidikan (X1) terhadap Kinerja Perangkat Desa (Y). Sehingga dapat berbunyi guna menghitung pengaruh variabel X1 terhadap variabel Y. peneliti menyimpulkan bahwa kinerja perangkat desa di Kantor Desa Sabrang dapat mengalami peningkatan jika variabel pendidikan meningkat. Artinya semakin tinggi pendidikan seseorang berdampak pada kapabilitas seseorang tersebut. Sehingga pendidikan tersebut juga mempengaruhi kinerja perangkat desa. Dimana pendidikan pegawai yang tinggi mempengaruhi kemampuan tersebut yang dapat menghasilkan kinerja yang bermutu dan tepat sasaran.

Rudiah, Budi Setiawati, Susiani, Peran Kepala Desa Sebagai Motivator Dalam Meningkatkan Kinerja Aparat Di Kantor Desa Halangan Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Peran Kepala Desa sebagai Motivator dalam meningkatkan kinerja aparat di kantor desa Halangan Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong sudah cukup berperan (46%). Adapun faktor penghambat Peran Kepala Desa dalam memotivasi untuk meningkatkan kinerja aparat desa yaitu Kepala Desa yang sulit mengetahui motivasi kerja setiap aparat dan Kepala Desa yang sulit memperlakukan adil setiap aparat.

Abdul Malik Karim Amrulloh, Hengky Pramusinto, Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa, Fasilitas Kantor Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Se- Kecamatan Sukorejo Kepemimpinan Kepala Desa se- Kecamatan Sukorejo masih kurang, hal ini disebabkan karena kepala desa kurang memberikan karya, karsa, maupun gagasan. Fasilitas kantor yang masih kurang, hal ini disebabkan karena masih kurangnya fasilitas yaitu sepeda motor dinas. Kompensasi yang diterima perangkat desa masih kurang, hal ini disebabkan karena kepala desa kurang dalam memberikan kompensasi yaitu khususnya kompensasi nonfinansial (pemberian pujian, penghargaan). Kinerja perangkat desa masih kurang, hal ini disebabkan karena perangkat desa masih sering menunda-nunda waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Variabel	Metode	Hasil
1	Taufik Yulianto	Kinerja Kepala Desa dalam Pelayanan public di Desa Tegal Melati Kecamatan Petarukan Kabupaten Magelang	Kinerja dan Pelayanan Publik	Kualitatif	Memiliki kinerja yang tinggi
2	M. Rifqi Rasyid	Analisis Kinerja Kepala Desa Berembang Kecamatan Sekernan di tinjau dari pasal 26 Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa	Kinerja	Kualitatif	Penerapan UUD
3	M. Rais Rahmat Razak	Peranan Kepemimpinan Kepala Desa terhadap Penyelesaian Konflik Sengketa Tanah di Desa Cemba Kecamatan Enrekang	Kepemimpinan	Kualitatif	Diperlukannya Mediasi
4	Muksin Hi. Abdullah	Pengaruh system informasi	System informasi dan	Kuantitatif	Diperlukannya sebuah

		keuangan Desa (Siskeudes) terhadap kinerja kepala desa	kinerja		aplikasi keuangan
5	Wahyu Widodo	Pengaruh kepala desa terhadap peningkatan prestasi kerja perangkat desa	Kinerja dan prestasi	Kuantitatif	Diperlukannya motivasi
6	Abdul Malik	Pengaruh kepemimpinan kepala desa, fasilitas kantor dan kompensasi terhadap kinerja se-kecamatan sukorejo	Kepemimpinan dan kinerja	Kuantitatif	Diperlukannya peningkatan kinerja kepala desa

Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian penulis

Perbedaan wilayah atau tempat hal ini tentunya akan membuat suatu hasil penelitian yang berbeda oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini di desa sukabakti kecamatan tambelang kabupaten bekasi dengan judul pengaruh kinerja kepala desa terhadap pelayanan publik di desa sukabakti.

1.3.2. Signifikansi Praktis

Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar strata satu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam “45” Bekasi disamping itu Untuk Program Studi Ilmu Pemerintahan, Penelitian ini diharapkan memberikan gambaran seta pengetahuan baru kepada Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam “45”

Bekasi tentang (Pengaruh Kinerja Kepala Dalam Pelayanan Publik di Desa Sukabakti Kecamatan Tambelang Kabupaten Bekasi). Penelitian ini diharapkan dapat menjadi wawasan baru bagi Peneliti untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kinerja Kepala Desa Sukabakti kecamatan Tambelang Kabupaten Bekasi.

1.4. Sistematika Penelitian

1. BAB I, berisikan pendahuluan, Peneliti menguraikan latar belakang bagaimana masalah itu terjadi, serta rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, dan sistematika Penelitian.
2. BAB II, berisikan tentang kerangka teori yaitu, bab yang menguraikan tentang kajian pustaka bersumber dari buku-buku, internet, dan lainnya seperti prespektif teoritik, Definisi-definisi, kerangka pemikiran dan asumsi penelitian.
3. BAB III, berisikan tentang metodologi penelitian, yaitu paradigm penelitian, metode penelitian, desain penelitian, sumber dan teknik pengelolaan data, uji keabsahan data, tempat dan waktu penelitian, jadwal penelitian, serta keterbatasan penelitian.
4. BAB IV, pembahasan berisikan tentang gambaran objek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan dari data yang diperoleh.
5. BAB V, penutup bab yang berisikan simpulan hasil penelitian dan saran dari hasil penelitian