

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan inovasi teknologi telah menghadirkan banyak hal menjadi mudah, serta mengurangi hambatan pada aktivitas sehari-hari di antara hambatan yang muncul seperti jarak interaksi, durasi waktu suatu aktivitas, biaya yang mahal, serta akses yang sulit karena terhalang proses birokrasi yang rumit dapat dengan mudah dipecahkan melalui Teknologi yang semakin canggih. Sehingga, pada hari ini mengikuti kemajuan perkembangan teknologi menjadi kebutuhan primer yang tidak dapat diabaikan masyarakat dan juga pemerintah (Firdaus dkk., 2021)

Inovasi merupakan suatu perubahan dengan penggantian cara-cara yang lama dalam melakukan sesuatu berubah menjadi orang yang melakukan cara-cara baru dan pelakunya disebut Innovator. Secara garis besar, hasil dari Inovasi adalah sebuah produk atau sistem tata Kelola yang hadir dengan maksud “pembaharuan”. Pada umumnya, Inovasi muncul diakibatkan proses berpikir manusia mengenai kebutuhan mendesak yang memerlukan suatu cara baru dalam mendapatkan kebutuhan tersebut atau menghadirkan solusi yang dibutuhkan. (Syafuruddin dkk., 2012:22)

Kemunculan Virus Covid-19 memberi dampak besar terhadap perubahan aktivitas kehidupan manusia. Virus ini sangat cepat menular dan menjadi wabah bagi dunia yang membuat seluruh dunia menjadi sangat waspada. Dampak yang ditimbulkan menjadi lebih besar dari sekedar

persoalan kesehatan, mengingat tingginya angka penularan yang terjadi. Dampak yang ditimbulkan ialah aktivitas Pemerintahan, politik, industri, ekonomi dan urusan publik lain menjadi terganggu. Hal ini disebabkan aktivitas fisik yang semula menjadi kegiatan utama menjadi terhenti diakibatkan orang memilih berdiam di dalam rumah agar tidak tertular. (Wahyuni dkk., 2022)

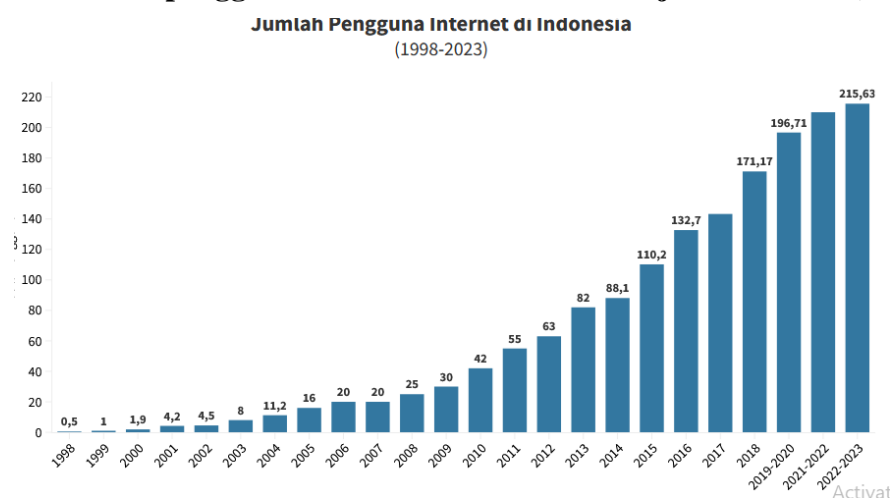
Fenomena wabah Covid-19 ikut mempercepat proses inovasi berbasis Teknologi Informasi.. Hal ini terjadi disebabkan adanya himbauan untuk Menjaga jarak, menghindari keramaian, serta meminimalisir kontak fisik sebagai upaya memutus penularan Virus Covid-19. Teknologi informasi kemudian dengan cepat berkembang untuk memenuhi kebutuhan aktivitas kehidupan sehari-hari. Inovasi Teknologi Informasi pada akhirnya menjadi cara bagi pemerintah dalam menghadirkan solusi alternatif pelayanan publik dengan melakukan transisi menuju sistem pemerintahan berbasis elektronik atau *E-Government*. (Yanti, 2022)

Kehadiran *Electronic Government* di era wabah maupun setelahnya amat diperlukan. Hal ini terjadi karena aktivitas publik seperti berbelanja, belajar di sekolah, bekerja, rapat, dan kegiatan hiburan beralih dari *offline* ke *online*. Peralihan dari aktivitas manual menuju aktivitas dunia digital mau tidak mau harus dibaca oleh pemerintah sebagai perubahan. Sehingga, Inovasi tidak hanya terbatas kepada aktivitas di sektor privat melainkan juga sektor publik juga memerlukan Inovasi pada pelayanan publik (Kusuma dkk., 2022)

Meski demikian, cepatnya perkembangan teknologi informasi digital terdapat faktor lain yang turut serta mempercepat perkembangan teknologi ini. Perkembangan tersebut didorong oleh konsumsi teknologi informasi sebagai bagian dari produk perkembangan revolusi Industri dari masa ke-masa. Diprediksi, wabah covid-19 hanyalah pemantik dari terbukanya beragam digitalisasi. Hal ini dapat terjadi karena penggunaan Teknologi Informasi saat ini amat tumbuh dengan cepat. Sehingga penggunaanya terus meningkat setiap tahunnya (Prakoso, 2020).

Konsumsi penggunaan Internet juga terus berkembang sejak 1998 hingga 2023. Di Indonesia, Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet di Indonesia telah memberikan survei terbaru mengenai perkembangan grafik kenaikan penggunaan internet. Gambar 1.1 menjelaskan survei kenaikan penggunaan internet dan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sebagai berikut:

1.1. Gambar penggunaan Internet di Indonesia sejak 1998-2023(TIK)



(Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet (APJI) dalam laporan DataIndonesia.id, 2023)

Situs *website* DataIndonesia.id (2023) menjelaskan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet (APJI) di Indonesia bahwa penggunaan internet untuk masyarakat Indonesia saat ini mencapai 215,63 juta orang. Jumlah tersebut meningkat sebanyak 2,67% lebih tinggi sejak tahun 2021-2022 yang menggunakan internet sebanyak 210,03 juta pengguna. Jumlah pengguna teknologi internet tersebut sama dengan 78,19% dari total populasi Indonesia yang sebanyak 275,77 juta penduduk. Data tersebut memiliki presentasi yang lebih tinggi sebanyak 1,17% poin dibandingkan pada 2021-2022 yang sebesar 77,02%. Selain informasi data tersebut, DataIndonesia.id juga menjelaskan terdapat sebanyak 77,36% penggunaan internet berada di perkotaan.

Duriat dkk., (2022) menyampaikan dunia pemerintahan tidak dapat menghindar dari perkembangan teknologi digital. Penggunaan teknologi dalam aktivitas pemerintahan atau organisasi sektor publik mendorong hadirnya suatu sistem baru bernama Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam terminologi bahasa Inggris dikenal dengan istilah *Electronic Government (E-Government)*. Kehadiran *E-Government* sebagai perangkat Pelayanan Publik berbasis digital dapat menghadirkan partisipasi pengawasan publik dan komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat.

Selain dapat meningkatkan partisipasi pengawasan publik, penelitian UNDESA (2018) menyebutkan sistem tata kelola pemerintahan berbasis *E-Government* dapat menghadirkan efektivitas waktu pelayanan publik dan efisiensi biaya pelayanan. Sehingga penggunaan *E-Government* dapat

mendorong kepuasan peningkatan kepuasan pelayanan publik dari masyarakat serta memberi ruang keterlibatan masyarakat dalam pengawasan kinerja pemerintahan. Melalui pemerintahan berbasis elektronik atau *E-Government*, Pemerintah juga dapat menghadirkan kolaborasi bersama-sama dengan masyarakat untuk meningkatkan aktivitas pembangunan (Nugroho & Prabukusumo, 2020).

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan adalah satuan perangkat kerja daerah yang berperan sangat penting untuk penanggulangan kebakaran, pengendalian banjir, penanganan hewan buas dan penanganan B3 (bahan berbahaya dan beracun) dan hampir dimiliki di setiap Pemerintah daerah kabupaten/kota di Indonesia. Dinas Pemadam Kebakaran dan penyelamatan juga memberi penanggulangan bencana atau kejadian tak terduga lainnya yang merugikan masyarakat, yang mengacu kepada undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Elzas dkk., 2022)

Perkembangan kebakaran di Indonesia kian mengkhawatirkan. Media Cnn Indonesia merilis data terdapat 17.768 kasus kebakaran terjadi di Indonesia sepanjang 2021, dengan 5.274 kasus di antaranya diakibatkan oleh arus pendek aliran listrik. Direktur Jenderal Bina Administrasi Kewilayahan Kementerian Dalam Negeri Safrizal ZA memberi keterangan sekitar 45% peristiwa kebakaran terjadi akibat arus pendek listrik. Selain kebakaran, beliau juga menyampaikan peristiwa non kebakaran di Indonesia tercatat juga cukup tinggi.

Teknologi informasi yang terus berkembang membuat Dinas Pemadam Kebakaran tidak dapat bertahan dengan cara konvensional untuk menerima pengaduan dari masyarakat. Layanan yang memerlukan perangkat elektronik seperti aplikasi digital diharapkan dapat membangun komunikasi yang kian efektif terhadap masyarakat. Sehingga, layanan berbasis elektronik atau *E-Government* terhadap percepatan layanan penerimaan aduan dan tanggap cepat dapat lebih efektif dan efisien.

Pemanfaatan *E-Government* dalam inovasi pelayanan Publik sebagai upaya penganggulangan bencana kebakaran berbasis *E-Government* telah dilakukan. Penelitian Faulina, dkk (2022) tentang Elemen Kunci Sukses Penerapan *E-Government* Di Kominfo Riau Pada Era Covid-19 mengungkap program *Smart Rescue* Pemerintah Daerah provinsi Riau berhasil menghadirkan layanan optimal tanggap darurat pemadaman kebakaran yang terintegrasi dengan PLN, Polisi Daerah (Polda) dan suku dinas lain dalam upaya mengurangi dampak kerugian dan meminimalisir korban serta untuk memenuhi standar waktu tanggap (*respon time*) dalam melakukan pemadaman kebakaran 15 menit.

Selain itu, penerapan *E-Government* dalam optimalisasi kinerja penanggulangan kebakaran juga telah diterapkan oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Klaten. penelitian Yuliasuti & Handayani (2022) melalui jurnal berjudul *Smart Damkar: Aplikasi Android Dengan Layanan Berbasis Lokasi Untuk Pelaporan Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan (Studi Kasus Di Kabupaten Klaten)* mengungkapkan, aplikasi android *Smart Damkar* memberi dampak efektif terhadap masyarakat dan petugas untuk

saling berkomunikasi dengan bertukar pesan. Penelitian ini menggunakan metode berbasis lokasi dan *firebase* dengan hasil penelitian aplikasi *Smart Damkar* memiliki skor sebesar 95,43% yang diperoleh berdasarkan kriteria perhitungan *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error*, dan *satisfaction*. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa aplikasi tersebut termasuk dalam kategori berkualitas dan sangat layak.

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bekasi atau lebih dikenal dengan akronim DAMKAR merupakan bagian dari salah satu Suku Dinas Pemerintah Daerah Kota Bekasi. Damkar memiliki visi menghadirkan masyarakat yang tertib, aman, dan nyaman dari bahaya kebakaran. Adapun misi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi antara lain:

1. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam pencegahan dan penanggulangan bahaya kebakaran dan bencana lainnya;
2. Meningkatkan sistem proteksi kebakaran yang terpasang pada bangunan gedung, perumahan, pertokoan dan bangunan umum di Kota Bekasi;
3. Meningkatkan pencapaian waktu tanggap darurat/respon time dalam penanggulangan Kebakaran. (<https://damkar.bekasikota.go.id>, 2020)

Dinas Pemadam DAMKAR Kota Bekasi memiliki peran vital dalam menanggulangi bencana Peristiwa Kebakaran atau bencana lain yang diperlukan keahlian khusus. Terkhusus pada Peristiwa bencana Kebakaran, Rekapitulasi data Peristiwa Kebakaran pada tahun 2021 di Kota Bekasi menunjukkan perolehan angka yang masih tinggi. Hal ini sebagaimana terlihat dalam tabel data Rekapitulasi Kebakaran di Kota Bekasi pada tahun 2021

sebagaimana ditampilkan dalam tabel 1.1. tentang data rekapitulasi peristiwa kebakaran sebagai berikut:

1.1. Tabel data Rekapitulasi Peristiwa Kebakaran Tahun 2021 per Kecamatan di Kota Bekasi

Nama Kecamatan	Bulan Peristiwa												Jumlah
	Jan	Feb	Mart	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Des	
Bekasi Timur	2	1	3	0	1	1	3	3	4	3	1	2	24
Bekasi Utara	3	1	2	2	1	2	5	3	2	2	2	5	33
Bekasi Barat	1	1	1	1	0	4	1	7	3	2	3	1	28
Bekasi Selatan	2	4	5	5	1	2	3	5	1	4	2	5	38
Jatiasih	3	0	2	2	1	0	0	0	1	0	1	1	9
Bantargebang	1	2	0	0	2	2	0	0	0	1	2	0	9
Rawalumbu	0	2	2	2	2	3	2	0	1	2	1	4	20
Jatisampura	2	2	1	1	2	1	2	1	0	2	6	2	24
PondokGede	0	1	0	2	3	1	0	3	5	1	3	0	19
Medan Satria	1	1	1	1	2	0	0	0	1	1	1	0	9
Pondokmelati	0	1	0	0	1	0	0	1	0	2	0	1	7
Mustikajaya	1	3	0	1	1	1	3	1	1	4	1	1	20
Luar wilayah kota Bekasi	2	0	1	0	1	1	0	1	0	2	3	2	14
Jumlah keseluruhan dalam 1 tahun	254 Peristiwa Kebakaran selama 1 tahun di seluruh Kecamatan se-Kota Bekasi dan luar kota bekasi												

(Sumber, website Portal Satu Data Kota Bekasi, 2022)

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan (DAMKAR) Kota Bekasi kemudian memamparkan data terbaru mengenai laporan pengaduan peristiwa kebakaran dan kerugian selama tahun 2022 hingga 2023. sebagaimana dilansir laman *website* berita *online* Infobekasi.co.id (2023), selama kurun waktu januari hingga maret 2023 terdapat 70 laporan kebakaran di Kota Bekasi. Heri Kurnianto selaku Kepala Seksi Komunikasi dan Investigasi, DAMKAR Kota Bekasi di laman yang sama juga turut menambahkan, total kerugian material akibat 70 peristiwa kebakaran senilai

57,6 miliar rupiah. Hal ini mengalami peningkatan jumlah kebakaran yang ada di Kota Bekasi sebanyak 52 laporan selama tahun 2022. (<https://infobekasi.co.id/2023/04/06/>).

Dalam penelitian Wahyudi.,dkk (2023) yang berjudul Hubungan Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Organisasi Di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekas dalam rentang data rekapitulasi jumlah peristiwa kebakaran di Kota Bekasi termasuk tinggi. Pada tahun 2021, nilai *respond time* atau tanggap bencana sebanyak 18 menit per- peristiwa. *Respond time* merupakan jeda waktu antara tanggap petugas Damkar Kota Bekasi dengan tempat peristiwa kebakaran atau penyelamatan berlangsung (I. Wahyudi dkk., 2023).

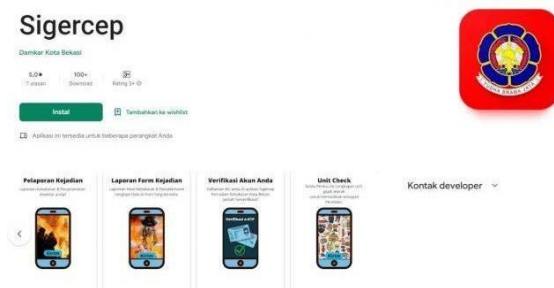
Sementara Adzkira (2019) menyebutkan pada tahun 2019 sebanyak 15 menit. Dari dua hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja dalam memberi tanggapan terhadap masyarakat tentang peristiwa kebakaran. Oleh sebab itu dengan adanya Aplikasi Si-Gercep Damkar Kota Bekasi Seharusnya dapat meningkatkan layanan lebih baik dalam mengantisipasi kebakaran dan bencana lainnya.

Dani Yusuf., dkk (2022) menulis jurnal berjudul Sistem Informasi Inventaris Berbasis *Web* Menggunakan Algoritma *Haversine* di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi. Hasil dari penelitian tersebut, Damkar Kota Bekasi memiliki *Web* yang dapat menunjang pengelolaan Inventaris aset. Dengan tersedianya menu berupa pengadaan aset dapat memberi kemudahan proses pengadaan barang, sehingga menghasilkan informasi berupa detail data terkini dan adanya bentuk laporan pengadaan aset. dapat

dikatakan, Damkar termasuk Suku dinas Pemerintah Daerah Kota Bekasi yang telah memiliki layanan inovatif berbasis *E-Government* (Yusuf dkk., 2022).

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan (Damkar) Kota Bekasi kemudian meluncurlan layanan aplikasi berbasis digital yang diberi nama Sistem Informasi Gerak Cepat. Aplikasi tersebut dihadirkan sebagai sarana pelayanan publik untuk pengaduan penyelamatan yang memerlukan bantuan Damkar Kota Bekasi. hingga saat ini, aplikasi tersebut telah dapat dilihat dan diunggah di *google playstore*. Sehingga masyarakat luas dapat langsung memilikinya di ponsel genggamnya masing-masing. Namun, belum ada penelitian resmi apakah aplikasi tersebut dapat menjadi solusi pengaduan.

1.2. Gambar aplikasi Sistem Informasi Gerak Cepat (Sigercep) Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi



Hadirnya aplikasi Sistem-Gerak Cepat (SI-Gercep) sebagai sebuah inovasi pelayanan publik berbasis elektronik perlu diteliti lebih jauh. Penulis mengambil teori dari Rogers dalam buku *Innovation Diffusion* Everret M Rogers, (1995) tentang atribusi inovasi dengan kriteria terdiri dari *Relative Advantage* atau (Keuntungan Relatif) *Compability* (kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (kemungkinan dicoba) dan *Observability*

(kemudahan diamati). Sehingga kita dapat memahami Bahwa SI-Gercep merupakan inovasi dirasakan kebermanfaatannya untuk publik sekaligus mengurangi permasalahan menurunnya tanggapan Ddamkar terhadap laporan aduan masyarakat

Berangkat dari inovasi Damkar Kota Bekasi menghadirkan Aplikasi SI-Gercep dalam meningkatkan mutu pelayanan publik, maka penulis sangat tertarik untuk meneliti lebih lanjut dan dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul **“Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Melalui Layanan Aplikasi SI-Gercep Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan (DAMKAR) Kota Bekasi”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah di atas, Penulis menyusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana inovasi aplikasi SI-Gercep Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bekasi menjadi pelayanan yang inovatif?
2. Bagaimana keuntungan manfaat hadirnya Si-Gercep terhadap pelayanan Publik Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bekasi?
3. Bagaimana persepsi publik mengenai aplikasi Si-Gercep?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah membuktikan inovasi aplikasi SI- Gercep Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi dan melakukan analisa Persepsi Publik tentang aplikasi SI-Gercep. selain publik, analisa juga dilakukan dengan meneliti Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bekasi

sebagai pengelola aplikasi sebagai suatu program Pelayanan Publik yang inovatif berbasis *E-Government* dalam mengurangi bencana kebarakan dan bencana lain Bekasi. sehingga, dapat dipahami terdapat dua poin utama tujuan penelitian, sebagaimana berikut:

1. Menganalisa Inovasi aplikasi SI-Gercep sebagai pelayanan publik yang inovatif
2. Melakukan analisa keuntungan manfaat aplikasi SI-Gercep bagi masyarakat
3. Menalukan analisa terhadap persepsi masyarakat terkait pelayanan melalui SI-Gercep

1.4. Signifikansi Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, Penelitian ini membagi dua signifikansi penelitian. Yang pertama signifikansi akademik dan kedua adalah signifikansi praktis. berikut merupakan penjelasan keduanya:

1.4.1. Signifikansi Akademik

Berbagai Penelitian yang meneliti penerapan *E-Government* sebagai suatu inovasi dan Strategi Pelayanan Publik di dunia dan di Indonesia telah banyak dilakukan. Penulis mengambil 10 jurnal penelitian tentang Penelitian *E-Government* dan pelayanan publik. Diantaranya sebagai berikut:

Untuk rujukan pertama, adalah jurnal yang ditulis oleh Muzni Hanipah dan Aryani (2022). Penelitian ini mengkaji dampak dari penyebaran pandemi Covid-19 yang menyebabkan beragam aktivitas menjadi terhambat. Himbauan Pemerintah untuk selalu menjaga jarak menjadikan aktivitas layanan publik yang konvensional terpaksa harus bertransformasi cepat

menjadi layanan digital berbasis *E-Government*. Hal ini merupakan Inovasi kebijakan yang di tengah pandemi dimana aktivitas pemerintahan dan Pelayanan Publik terhadap masyarakat tetap harus berjalan.

Pelayanan Publik berbasis *online* kemudian hadir sebagai solusi di tengah keterbatasan dalam menjalankan aktivitas pelayanan publik yang efektif. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat kemudian mengembangkan inovasi layanan *online* yaitu Sistem Pelayanan Online SIMPELIN. Pada penerapan inovasi layanan ini, masih terdapat masyarakat yang belum memahami tentang cara penggunaannya. Selain itu persoalan jaringan yang tidak stabil kerap terjadi di Kabupaten Sukabumi menjadi faktor penghambat lainnya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menemukan bahwa SIMPELIN telah berjalan efektif jika ditinjau dari teori Gibson Ivancevich Donnelly (2003) yang digunakan oleh peneliti dengan indikator yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, keadaptasian dan pengembangan inovasi.

Persamaan dalam penelitian ini sama-sama meneliti sebuah aplikasi pelayanan publik yang inovatif. Selain itu, penelitian ini juga memiliki persamaan metode yakni, metode penelitian kualitatif. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada kajian permasalahan serta teori yang digunakan dalam menemukan jawaban dari penelitian yang dilakukan.

Untuk Rujukan yang kedua, adalah jurnal penelitian dari Dwibi Ramdhaniah Dismar (2019) yang berjudul Evaluasi Kebijakan Sistem E-Kinerja Terhadap Aparatur Sipil Negara Pada Suku Dinas Penanggulangan

Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Administasi Jakarta Utara. Penelitian ini diawali dari penerapan *E-Government* di Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Administrasi Jakarta Utara, yaitu menerpakan E-Kinerja. Hadirnya E-Kinerja telah memberi dampak manfaat langsung kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) yang mampu memperbaiki kinerjanya menjadi lebih baik. Bidang Kepegawaian Daerah (BKD) melalui E-Kinerja telah berhasil melakukan perbaikan karakter ASN lebih disiplin dan tepat waktu. teori dalam penelitian ini mengambill teori Evaluasi Kebijakan Said Zainal Abidin (2012) dan teori *E-Government* Richardus Indrajit (2006).

Metode penelitian pendekatan deskriptif kualitatif memberikan hasil penelitian bahwa penerapan E-Kinerja pada Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Administrasi Jakarta Utara telah berhasil diwujudkan. Penerapan E-Kinerja telah merubah karakter ASN sebagai Pegawai yang lebih baik dan bertanggung jawab atas beban kerja masing-masing pegawai. akan tetapi dalam penerapannya juga masih memiliki beberapa penghambat diantaranya rendahnya pemahaman teknologi yang membuat beberapa pegawai dari usia di atas 50 tahun kesulitan beradaptasi.

Hasil dari penelitian ini menyebutkan E-Kinerja pada Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Administrasi Jakarta Utara telah berhasil diwujudkan walaupun masih ada beberapa pegawai yang perlu ditingkatkan kinerjanya. Dengan adanya penerapan E-Kinerja mampu merubah kinerja yang kurang baik menjadi lebih baik meski masih adaptasi.

Persamaan Pada penelitian ini terletak pada lokus penelitian yang sama, yaitu Dinas Pemadam Kebakaran. Persamaan lainnya dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif sebagai metode penelitiannya. Perbedaan dalam penelitian terletak pada variabel penelitian yang diteliti, dimana dalam penelitian ini menggunakan variabel Evaluasi.

Untuk rujukan yang ketiga mengambil skripsi dari Herlina Wulandari (2020) yang berjudul Efektivitas Inovasi Program Pelayanan Publik berbasis *E-Government* “Studi kasus Aplikasi Dr. Kepo. Dokter Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik”. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui efektifnya pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik serta apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui layanan aplikasi Dr.Kepo.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Analisa data penelitian ini mengambil tiga komponen penelitian yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Inovasi Pelayanan Dr. Kepo disimpulkan sudah efektif disebabkan masyarakat merasa puas dengan inovasi layanan Dr. Kepo.

Faktor pendukung dari aplikasi ini adalah dukungan Kerjasama dengan berbagai pihak, dukungan sosialisasi media dan juga sumber daya manusia untuk mengelola aplikasi yang memadai. Faktor penghambat dari aplikasi Dr. Kepo timbul dari kurangnya sosialisasi *face to face* atau sosialisasi secara langsung kepada masyarakat Kabupaten Gresik.

Persamaan pada penelitian ini adalah pada variabel Inovasi dan *E-Government*. Selain itu, persamaan lainnya adalah menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan dari penelitian ini terletak pada variabel efektivitas sebagai variabel dependen penelitian ini.

Untuk Rujukan Penelitian yang ke empat, mengambil dari jurnal Rozikin., dkk (2020). Jurnal ini berjudul Kolaborasi Dan *E-Literacy*: Kunci Keberhasilan Inovasi *E-Government* Pemerintah Daerah. Penelitian ini diawali dengan mengkaji *E-Government* sebagai bentuk dari reformasi birokrasi yang tidak saja di latarbelakangi kemajuan teknologi, namun juga berkembangnya sistem pemerintahan yang membuka ruang terhadap masyarakat untuk berpartisipasi mengambil keputusan dan pengawasan publik. Penelitian ini mengukur keberhasilan berdasarkan sumber daya manusia, kepemimpinan dan partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, Pemerintah Daerah diharapkan untuk meningkatkan pengembangan *E-Government* diantaranya menghadirkan kolaborasi dan *E-Literacy* sebagai program pemerintah yang inovatif.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan rancangan penelitian studi Pustaka dan literatur. Penelitian ini menjelaskan Langkah-langkah strategi inovasi penerapan *E-Government* dapat dijelaskan melalui analisa *Strength, Weakness, Opportunity Threat* (SWOT). Penelitian ini menjelaskan keteraitan antara kolaborasi dan inovasi dalam menghadirkan *E-Literacy* sehingga berdampak terhadap partisipasi masyarakat dan pengembangan sumber daya manusia dengan cara sosialisasi kepada masyarakat, diskusi forum dan studi banding.

Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang sedang dikerjakan penulis yaitu sama-sama membahas tentang Inovasi dan *E-Government*. Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini terletak pada variabel Independen yang diteliti yang membahas Kolaborasi dan *E-Literacy* Metode penelitian ini lebih berfokus kepada studi literatur.

Untuk rujukan yang kelima, diambil dari rujukan jurnal Rahmawati dan Dwinur Febriana (2021). Penelitian ini berjudul Pengaruh Penerapan *E-Government* Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini meneliti layanan pengaduan melalui aplikasi Simfoni- PPA, SIGA Daerah, E-sumsel, dan email *pengaduanp2tp2asumsel@yahoo.com*. *E-Government* merupakan sesuatu yang tidak dapat dipisahkan dari kemajuan zaman. aktivitas pegawai yang banyak menggunakan perangkat digital berkorelasi kinerja pegawai dalam memberikan mutu pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Selatan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan data dilakukan dengan kuisisioner. Teknik analisis data menggunakan uji koefisien determinan dan regresi linier sederhana. Penelitian ini dilakukan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Selatan dengan dengan mengambil jumlah responden 49 orang.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semua hasil hipotesis dalam penelitian terbukti secara signifikan. Hal ini ditunjukkan dengan hasil t-hitung $3,768 > t\text{-tabel } 0,281$. Penelitian ini dapat diambil kesimpulan terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara Penerapan *E-Government* dengan kinerja pegawai Aparatur Sipil Negara di lingkungan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Selatan. Faktor pendukung keberhasilan *E-Government* diantaranya hadirnya sarana dan prasarana dan didukung sumber daya manusia yang berkualitas.

Penelitian ini menunjukkan persamaan yaitu sama-sama mengkaji *E-Government* sebagai variabel penelitiannya. Sementara penelitian ini memiliki perbedaan terletak pada metode penelitiannya, yaitu penelitian kuantitatif

Untuk rujukan yang keenam, mengambil jurnal penelitian yang ditulis oleh Rico Kurniawan dan Muhammad Eko Atmojo (2020). Penelitian ini berjudul Implementasi *E-Government* Kulon Progo: Inovasi dinas Kesehatan melalui aplikasi Bumiku 2019. Penelitian ini diawali dari latar belakang masalah pelayanan terhadap ibu hamil. Isu Kesehatan yang kerap luput ialah ibu hamil dan menyusui. Persoalan Ibu hamil yang kerap luput sesungguhnya masih jauh dari amanat Undang-Undang No 36 tahun 2009 tentang Kesehatan.

Pemerintah Pusat memiliki fokus terhadap Kesehatan ibu hamil yang telah tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan (PERMENKES) NO 97 Tahun 2014. Pemerintah Kabupaten Kulon Progo telah menerbitkan Peraturan Bupati Kulon Progo no 87 tahun 2013 sebagai cikal bakal dari

aplikasi BUMILku. Tujuan penelitian ini adalah menganalisa kinerja dari Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo dalam meningkatkan pelayanan terhadap ibu hamil. Dengan memanfaatkan aplikasi bumilku 2019.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. data yang digunakan dalam penelitian diolah dari berbagai sumber diantaranya data hasil wawancara dan data literatur beberapa dokumen publikasi penelitian lain yang memiliki keterkaitan dengan pembahasan topik penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara melalui teknik purposive sampling dalam menentukan narasumber.

Persamaan dalam penelitian ini ada pada objek penelitian aplikasi pemerintah sebagai program layanan yang inovatif. Serta menjadikan variabel E-Government sebagai variabel independen. Perbedaan dalam penelitian ini pada variabel dependen yang menggunakan variabel implementasi.

Untuk rujukan yang ketujuh, mengambil dari penelitian jurnal yang ditulis oleh Iip Permana dan Ulfia Izzati (2020). Penelitian ini berjudul Inovasi Pelayanan Kesehatan Publik Berbasis *E-Government* (Studi Kasus: Inovasi Ayo Ceting Di Puskesmas Andalas). Penelitian ini diawali persoalan pelayanan Kesehatan yang dihadapi masyarakat di wilayah kerja puskesmas Andalas.

Masalah *stunting* merupakan masalah yang menyita fokus pelayanan dengan persentase sebesar 26,9 persen di tahun 2018. Angka ini lebih besar dua kali lipat dari stunting kota padang sebesar 11.06 persen. Upaya serius untuk mempercepat penurunan stunting Puskesmas meluncurkan program

Ayo Ceting (Ayo Cegah Stunting) dengan kelompok sasaran ibu hamil, ibu bayi dan ibu balita, melalui strategi pendekatan diskusi serta sosialisasi yang intens dalam rangka membentuk kesadaran dan perilaku. Program ini telah dimulai sejak Februari 2019 melalui tiga paket kegiatan yaitu, Grup WhatsApp Ibu hamil, Rumah Gizi dan *Digital Education: Aplikasi Ayo Ceting* berbasis Android.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus dari penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Andalas Kota Padang dilihat dari dimensi *Responsiveness, Responsibility, dan Accountability*. Selanjutnya penerapan *E-Government* dalam pelaksanaan inovasi Ayo Ceting akan dianalisis efektivitas penerapannya. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan Inovasi Ayo Ceting membantu Puskesmas Andalas memberi edukasi pencegahan stunting dengan meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang Stunting dan langkah antisipasinya. Masyarakat dimudahkan tanpa harus secara fisik berkunjung ke Puskesmas. Ayo Ceting merupakan layanan Publik berbasis *E-Government* yang efektif dimana pada pelaksanaannya inovasi ini ikut serta mencerdaskan masyarakat dan menjadikan masyarakat ramah terhadap pelayanan berbasis digital. Pelayanan Kesehatan yang efektif, efisien, menarik serta berkualitas dapat menghadirkan kepuasan pelayanan Kesehatan di masyarakat

Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas pelayanan publik inovatif berbasis *E-Government*. Sementara perbedaannya, Penelitian ini tidak mengkaji kerumitan dari pelayanan publik yang diprogramkannya

Untuk Rujukan ke delapan, mengambil jurnal yang ditulis oleh Purnamasari, Indra Mardani, Della Aulia Hidayah (2020) . Jurnal Penelitian ini berjudul Inovasi Layanan Transaksi *E-Government* Pada Bidang Perizinan Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang. Inovasi Layanan ini hadir dan sangat dibutuhkan untuk mencapai pemerintahan *Good Governanced*. Tujuan dari penelitian ini adalah memperbaiki layanan menuju pelayanan yang mudah, efisien dan transparan serta akuntabel dan telah mengantisipasi antrian yang Panjang.

Metode Penelitian tentang Inovasi layanan transaksi E-Government pada bidang perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Pengambilan data melalui observasi lapangan dengan melihat, mencatat, mendeskripsikan, dan melaporkan kegiatan dengan melalui pengumpulan dokumen berupa data, gambar, grafik, peta, hasil wawancara dan jenis data lainnya Analisis data penelitian ini menggunakan Teknik Deskriptif

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan inovasi layanan transaksi E-government memberi kemudahan terhadap layanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang. Kemudian masih adanya beberapa faktor penghambat tentunya disinilah tantangan terhadap pemerintah dalam terciptanya inovasi layanan transaksi *E-government* sehingga terwujudnya *Good Governance*

Persamaan Penelitian ini sama-sama membahas Inovasi Layanan Publik berbasis E-Government. Perbedaan dalam penelitian ini terletak di permasalahan yang diteliti serta pada variabel transaksi layanan sebagai variabel penelitiannya

Untuk Rujukan yang ke Sembilan mengambil penelitian yang ditulis oleh Faris Budiman dan Retno Sunu Astuti (2021). Jurnal Penelitian ini berjudul *New Sakpole* sebagai strategi pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Penelitian ini mengangkat Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Jawa Tengah. E-Government merupakan suatu pendekatan baru yang diterapkan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Inovasi ini hadir lantaran Jawa Tengah merupakan daerah dengan angka kendaraan bermotor sebanyak 1.567.051.299.425 unit.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pembayaran pajak kendaraan bermotor oleh Pemerintah Jawa Tengah dengan fasilitas online. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori pelayanan publik dan inovasi. Penelitian merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis kualitatif melalui reduksi data, studi literatur dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian Pelayanan publik *New Sakpole* merupakan kebijakan yang inovatif sebagai sebuah terobosan yang belum pernah dilakukan oleh pemerintah lainnya serta terbukti efektif meningkatkan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Inovasi tersebut dapat ditiru oleh pemerintah lainnya dalam rangka untuk mendongkrak pemasukan sektor perpajakan, khususnya sektor pajak kendaraan bermotor.

Persamaan dalam penelitian ini terletak pada Variabel penelitian yang diteliti. Perbedaan penelitian ini terletak kepada fokus pembahasan yang lebih mendalami strategi pelayanan

Untuk rujukan kesepuluh mengambil skripsi yang ditulis oleh Nurlaela (2021). Judul penelitian skripsi ini adalah “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Melalui Layanan Aplikasi E-SKM Di Kecamatan Arjasari Kabupaten Bandung”. Inovasi dan kepuasan masyarakat merupakan sesuatu yang sangat terkait. Inovasi Pelayanan Publik berbasis Elektronik yang dijalankan Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung di Kecamatan Anjasari, adalah meluncurkan aplikasi E-SKM (Elektronik Survei Kepuasan Masyarakat).

E-SKM dirancang sebagai sarana mendapatkan data tentang survei kepuasan pelayanan publik agar Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bertugas di Kecamatan Anjasari dapat melakukan evaluasi kinerja lebih efektif. Permasalahan penelitian ini mengangkat lemahnya sumberdaya manusia, infrastruktur jaringan internet, dan fasilitas yang belum menunjang sehingga pelayanan publik terkendala

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang keuntungan, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan untuk diamati dalam penerapan aplikasi digital E-SKM di Kecamatan Arjasari, Kabupaten Bandung. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan rancangan studi kasus. Pengumpulan data diperoleh dari data sekunder seperti literatur penelitian lain atau dokumen yang memiliki keterkaitan data primer, seperti wawancara, observasi, dan studi pustaka.

Hasil Penelitian ini disimpulkan bahwa Aplikasi E-SKM di kecamatan Anjasari, Kabupaten Bandung berjalan cukup baik. Sebagai Inovasi Pelayanan Publik, aplikasi E-SKM telah menjawab kebutuhan ASN untuk efektivitas evaluasi pelayanan publik. Meski, dalam pelaksanaannya masih banyak kendala yang ditemukan diantaranya adalah kurangnya jaringan internet, sumberdaya manusia, dan fasilitas penunjang lainnya.

Persamaan pada penelitian ini adalah terletak pada variabel yang diteliti. Teori Inovasi yang digunakan yaitu Teori Inovasi Everest (1995) dan Menggunakan metode yang sama, yaitu kualitatif deskriptif. Perbedaan pada penelitian ini, terletak pada fokus masalah yang diteliti serta lokus penelitian.

Penelitian Skripsi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* (Studi Layanan Aplikasi SI-Gercep) ini memiliki nilai yang berbeda atau kebaruaran (*Novelty*) dari penelitian yang pernah dilakukan di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bekasi. Selama sepuluh tahun terakhir, telah terbit Sembilan jurnal penelitian yang menjadikan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bekasi. dari Sembilan jurnal penelitian, hanya ada satu yang mengkaji teknologi informasi dengan menjadikan Website Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bekasi yaitu jurnal Yusuf.,dkk.(2022) yang berjudul Sistem Informasi Inventaris Menggunakan Algoritma Haversine di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi.

Namun, Penelitian tersebut belum menjawab perspektif layanan publik dari masyarakat dan Kebijakan Publik. Penelitian tersebut berkonsentrasi terhadap keilmuan studi ilmu Informatika. Sementara, Inovasi Pelayanan

Publik Berbasis *E-Government* Studi Layanan Aplikasi SI-Gercep Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bekasi atau akrab dengan akronim Damkar akan berkonsentrasi terhadap *kebijakan E-Government* Pemerintah Indonesia sebagai layanan publik yang Inovatif dan modern.

Penelitian skripsi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* studi Layanan Aplikasi Si-Gercep Dinas Pemadam kebakaran dan Penyelamatan Kota Bekasi juga diharapkan memberi sumbangsih karya ilmiah untuk pengembangan keilmuan Administrasi Negara. Hal ini mengingat, penelitian tata kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik merupakan bagian dari fokus kajian Ilmu Administrasi Negara.

1.4.2. Signifikansi Praktis

Penelitian Inovasi Pelayanan Publik berbasis *E-Government* merupakan penelitian pemerintahan yang amat penting. Hal ini dapat dipahami karena Inovasi merupakan sesuatu yang akan terus berlanjut. Inovasi Pelayanan Publik yang digagas Pemerintah Kota Bekasi melalui Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bekasi.

Hadirnya Inovasi Pelayanan publik diharapkan berdampak terhadap partisipasi masyarakat dalam upaya mewujudkan *good governance* (kepemerintahan yang baik), prinsip partisipasi dalam upaya mewujudkan *good governance* yang dilakukan melalui pelayanan publik merupakan bagian penting dari amanah Undang-Undang UU No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, daerah diberikan wewenang dan tanggung jawab untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat daerah itu sendiri dalam penyelenggaraan pemerintahan (Basyirah dkk., 2020)

Penelitian ini juga dapat menjadi apresiasi terhadap inovasi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi untuk menghadirkan pelayanan publik yang lebih optimal. Sehingga, dari hasil penelitian ini, Instansi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bekasi dapat menjadikan sebagai evaluasi untuk menghadirkan inovasi yang lebih baik. Penelitian Inovasi Pelayanan Publik berbasis *E-Government* Studi Layanan Si Gercep Dinas Pemadam Kebakara Kota Bekasi diharapkan dapat memberi manfaat kepada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi untuk menjadi kajian ilmiah yang bermanfaat dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan terhadap masyarakat.

Secara sosial, penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam rangka sumbangsih keilmuan Ilmu Administrasi Negara. Diharapkan, melalui penelitian ini, kajian penelitian berbasis *E-Government* dapat terus berkembang seiring terus berkembangnya penelitian Administrasi Publik

1.5. Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Bab 1 memberi paparan tentang Latar Belakang masalah Penelitian. Dalam Skripsi Inovasi Pelayanan Publik berbasis E-Government, permasalahan penelitian muncul akibat perubahan zaman yang diakibatkan pandemic Covid-19 dan berkembangnya revolusi Industri 4.0. Hal ini menjadikan program pemerintah harus mampu inovatif dan adaptif dalam menjawab tantangan zaman sehingga mutu pelayanan publik tetap terjaga dengan baik. Tujuan Penelitian adalah menjawab kebermanfaatan inovasi melalui 5 atribut Inovasi yang dikemukakan Everett Rokeach, yang terdiri dari

: Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*). Kesesuaian (*Compatibility*), kerumitan (*Complexity*). Kemungkinan dicoba (*Triablility*), Kemudahan diamati (*Observability*).

BAB II Kerangka Teori

Kerangka teori merupakan kajian teoritis mengenai penelitian. Dalam penelitian skripsi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* studi layanan SI Gercep, Terdapat Teori Atribut Inovasi yaitu 5 atribut Inovasi yang dikemukakan Everett Rokeps, yang terdiri dari : Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*). Kesesuaian (*Compatibility*), kerumitan (*Complexity*). Kemungkinan dicoba (*Triablility*), Kemudahan diamati (*Observability*). Sementara untuk Teori pelayanan Publik mengambil Undang-Undang No. 25 Tahun 2009. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi selanjutnya telah mengeluarkan Peraturan Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan. dan *E-Government* menggunakan (PERDA) No. 2 Tahun 2020)

BAB III Metodologi Penelitian

BAB III menguraikan Metode Penelitian dilakukan. Dalam skripsi Inovasi Pelayanan Publik berbasis E-Government Studi Layanan SI Gercep Damkar Kota Bekasi, menggunakan Penelitian kualitatif. Paradigma yang digunakan adalah Paradigma Konstruktivis dan desain penelitian studi kasus. Teknik Perekrutan Informan menggunakan *Purposive sampling* dan Analisa data menggunakan sistem *coding*. Uji keabsahan data menggunakan *Credibility* (derajat kepercayaan), *Transferbility* (keteralihan), *Confirmability* (kepastian).

BAB IV Pembahasan dan Hasil

Pada Bab IV telah dipaparkan mengenai hasil dari penelitian Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Studi layanan Aplikasi SI-Gercep Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bekasi. terdapat beberapa sub bab yang menjadi pembahasan dan hasil penelitian, diantaranya deskripsi objek penelitian, visi dan misi organisasi yang menjadi subjek penelitian, struktur organisasi resi Dinas Pemadam Kebakaran dan Peyelamatan Kota Bekasi.

Selain itu terdapat sub-bab Inovasi yang menjadi dasar dari teori dan konsep penelitian. Lalu dilanjutkan mengenai sub-Bab Pelayanan Publik, dan *E-Government* serta persepsi Publik terhadap Inovasi Pelayanan Publik berbasis *E-Government* (studi layanan Aplikasi SI-Gercep Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bekasi. Pada Bab Ini. Secara keseluruhan memamparkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan selama ini.

Selanjutnya, pada BAB IV dilakukan Pembahasan menggunakan teori yang digunakan untuk menjawab persoalan pada penelitian. Pada penelitian skripsi ini, Penelitian menggunakan teori Atribut Inovasi Rogers (1995) yang membagi 5 kriteria penilaian inovatif. Serta mengukur Pelayanan publik berdasarkan

BAB V Kesimpulan

Bab V merupakan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, pada bab V diuraikan kesimpulan dengan teoritis dan

landasan pemikiran yang dijadikan rujukan pada bab IV. Selain itu, BAB V juga membuat rekomendasi penelitian yaitu: rekomendasi akademis dan praktis