

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada tingkat desa peran pemerintah desa menjadi sangat penting untuk kemajuan suatu desa. Pemerintah desa berperan penting dalam melayani masyarakat sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Untuk melayani kebutuhan masyarakat peran pemerintah desa sangat dibutuhkan guna mewujudkan masyarakat yang berkembang dan sejahtera. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga pemerintah desa wajib untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak, dan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menyatakan bahwa pemerintah desa berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan di dalamnya melaksanakan tugasnya, pemerintah desa berkewajiban menyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik serta melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang transparan. Selanjutnya dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenangnya pemerintah desa tidak terlepas dari peran pelaksanaannya administrasi pemerintahan itu sendiri, yang dilaksanakan untuk mengelola segenap kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Pemerintah desa adalah instansi pemerintah yang terendah dan memiliki cakupan wilayah yang kecil sehingga diharapkan pemerintah desa dapat menyerap segala aspirasi dari masyarakat.

Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa menjelaskan bahwa desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah dan berwenang untuk mengatur serta mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Untuk mengatur urusan pemerintahan pada suatu desa, lazim adanya pemerintahan desa yang dipimpin oleh seorang Kepala Desa. Pemerintahan desa yang dipimpin oleh seorang kepala desa memiliki beberapa fungsi seperti pengaturan, pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan perlindungan (Sugiman, 2018:83).

Tindakan administratif pemerintah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh pemerintah, yang dimulai dari seseorang yang lahir memperoleh akta kelahiran hingga meninggal dan memperoleh akta kematian. Termasuk juga segala hal ihwal yang diperlukan oleh penduduk dalam menjalani kehidupannya, seperti memperoleh izin mendirikan bangunan, izin usaha, sertifikat tanah, dan surat nikah. Sementara, tindakan administratif nonpemerintah merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh instansi di luar pemerintah. Ruang lingkup urusan administratif non pemerintah dapat berupa pemberian layanan urusan perbankan, asuransi, kesehatan, keamanan, pengelolaan kawasan industri, serta pengelolaan kegiatan sosial.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan. Manusia tidak dapat dipisahkan dari pelayanan, Karena dalam rangka mempertahankan dan memenuhi kebutuhan hidupnya. Pelayanan yang dibutuhkan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang bersifat pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau Negara.

Pemberian pelayanan administratif oleh pemerintah desa kepada masyarakat harus mengedepankan beberapa hal seperti berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur, sebagaimana tertera dalam Pasal 1 ayat (7) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun demikian, Mohi dan Mahhmod

(2018:106) menjelaskan jika aspek-aspek tersebut hingga saat ini masih belum dapat dipenuhi secara maksimal karena seringkali masyarakat perlu mengeluarkan uang agar segala macam urusan dapat selesai dalam waktu yang singkat. Sejalan dengan temuan tersebut, Musdalipa, Parawangi, dan Malik (2017:50) juga memaparkan bahwa masalah utama dalam pelayanan administrasi oleh pemerintah desa adalah birokrasi yang berbelit dan kaku.

Perilaku oknum aparatur desa yang kadang kala kurang bersahabat, juga kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan khususnya pada ketepatan waktu merupakan dimensi masalah lain yang sering muncul sebagai masalah dalam proses pelayanan administrasi (Musdalipa, Parawangi, dan Malik, 2017:50).

Temuan-temuan pada penelitian terdahulu dijumpai pula oleh peneliti di Cikarang Kota, Kecamatan Cikarang Utara, Kabupaten Bekasi. Khusus di Desa ini, observasi yang dilakukan oleh peneliti menemukan bahwa dari 5 aspek utama yaitu berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur, masalah dalam pelayanan administrasi terletak pada kualitas dan kecepatan pelayanan.

Pelayanan yang selama ini diberikan oleh perangkat pemerintah Desa Cikarang Kota hanya bersifat administrasi seperti mengeluarkan surat-surat keterangan yang dibutuhkan oleh warga masyarakat dan membuat laporan-laporan administrasi pemerintahan seperti pengisian buku-buku model administrasi Cikarang Kota (profil Cikarang Kota), ataupun membuat laporan. Aktivitas penyelenggaraan pemerintahan desa oleh Desa perangkat Cikarang Kota dinilai kurang fleksibel dan kurang berinisiatif dalam pelaksanaan pekerjaan terutama yang menyangkut dengan pelaksanaan administrasi dan manajemen pemerintahan Cikarang Kota. Umumnya sarana perkantoran sebagai tempat dimana proses administrasi dilaksanakan belum efektif dan alat tulis kantor cukup minim fungsi.

Pada kualitas pelayanan administrasi, masalah utama meliputi pada kehandalan dan daya tanggap petugas. Kehandalan menjadi suatu permasalahan karena petugas seringkali kurang cakap dan tidak disiplin dalam memberikan pelayanan, sementara kecepatan pelayanan menjadi masalah karena waktu layanan yang diberikan lama akibat proses birokrasi. Selain itu, kecepatan pelayanan juga sering menjadi masalah karena pada waktu-waktu tertentu,

pegawai yang memiliki kewenangan sering tidak hadir di kantor Desa karena urusan dinas/urusan lainnya. Dampaknya, masyarakat harus mengunjungi tempat tinggal petugas tersebut guna mendapatkan pelayanan.

Melalui cara tersebut, pada akhirnya pelayanan yang cepat dan efisien tidak tercapai sebab diperlukan waktu tambahan untuk dapat menerima pelayanan. Masalah tersebut juga menunjukkan jika Cikarang Kota masih belum memenuhi peranya sebagai fasilitator, sebab pelayanan administrasi yang diberikan tidak dilakukan secara maksimal. Padahal menurut Yusuf (2014:5) pemerintah desa/Desa harus memenuhi 3 peran sekaligus yaitu fasilitator, dinamisator, dan regulator. Berdasarkan pada temuan ini, peneliti berpandangan bahwa perlu dilakukan kajian lebih lanjut terhadapnya.

Desa Cikarang Kota melayani banyak jenis layanan kepada masyarakat. Layanan-layanan tersebut dapat dibedakan menjadi layanan perizinan dan non-perizinan. Layanan perizinan meliputi izin pemakaian aset pemerintah, pemasangan reklame atau papan nama usaha, lokasi dagang kaki lima, dan lain sebagainya. Sedangkan layanan non perizinan meliputi administrasi kependudukan (e-KTP, KK, KIA, Mutasi/Pindah dan lain-lain), umum (Pengantar Pernikahan, Pengantar & Keterangan Kelahiran, Kematian), dan pengaduan. Penelitian ini akan berfokus pada pelayananan Pemerintah Cikarang Kota bagi warganya dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, atau e-KTP, karena dokumen tersebut merupakan identitas utama bagi setiap warga negara.

Setiap warga negara yang berusia 17 tahun ke atas wajib memiliki e-KTP karenadokumen tersebut menjadi persyaratan bagi banyak layanan lainnya, seperti pembelian tiket, transaksi perbankan, dan segala urusan hukum baik perdata maupun pidana. Kajian akan di masukkan ke dalam kerangka komperhensif penelitian dengan judul **“Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Di Desa Cikarang Kota Kecamatan Cikarang Utara Kabupaten Bekasi”**.

Dengan demikian dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, peran pemerintah desa harus diupayakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Begitu juga dengan pelayanan masyarakat di Desa Cikarang

Kota Kecamatan Cikarang Utara Kabupaten Bekasi. Pelayanan akan terlaksanakan dengan baik apabila pemerintah desadapat memainkan perannya secara langsung dan melibatkan diri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsinya, agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa dan pelayanan yang diharapkan dapat berjalan secara optimal.

Untuk dapat melaksanakan tugas menyelenggarakan pemerintah desa, ditiap-tiap pemerintahan desa dilengkapi dengan sarana dan prasarana serta fasilitas pendukung diantaranya ialah harus adanya keefektifan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Artinya, mempersiapkan sumber daya (SDM) yang handal dan untuk mendukung dengan fasilitas sarana dan prasaranan yang memadai dan (SDM) yang refresentatif sebagai upaya pelayanan prima kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: **“Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Di Desa Cikarang Kota Kecamatan Cikarang Utara Kabupaten Bekasi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan kajian, sebagai berikut :

1. Bagaimana Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Desa Cikarang Kota Kecamatan Cikarang Utara Kabupaten Bekasi?
2. Apasaja hambatan dalam pelayanan administrasi bagi masyarakat Desa Cikarang Kota Kecamatan Cikarang Utara Kabupaten Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang dapat dicapai didalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk dapat mengetahui Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Desa Cikarang Kota Kecamatan Cikarang

Utara Kabupaten Bekasi

2. Agar dapat mengetahui hambatan pelayanan administrasi bagi masyarakat Desa Cikarang Kota Kecamatan Cikarang Utara Kabupaten Bekasi

1.4 Signifikansi Penelitian

Berdasarkan Berdasarkan pada penelitian yang sudah pernah ada sebelumnya, maka penelitian ini membagi signifikansi penelitian menjadi dua hal, yaitu signifikansi akademik dan signifikansi praktis.

1.4.1 Signifikansi Akademik

Berdasarkan hasil observasi dan data-data yang dikumpulkan peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan terkait Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Desa Cikarang Kota Kecamatan Cikarang Utara Kabupaten Bekasi. Adapun studi terdahulu yang menjadi rujukan peneliti atau yang relevan dengan penelitian yang dilakukan peneliti, sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metodologi	Hasil Penelitian
1.	Edipa Panjaitan dan Rosmala Dewi, DKK (2019)	Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat	Metode penelitian ini adalah metode kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dikantor kepala Desa Cikarang Kota kecamatan aek kabupatenlabuhan batu utara sudah mulai membaik dapat dinilai dari lima dimensi yaitu Tangible, Reliability, Resvonsiviness, Assurance dan Emphaty

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metodologi	Hasil Penelitian
2.	Muh Fachri Arsjad (2018)	Peranan Aparat Desa Dalam Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa di Desa Karyamukti Kecamatan Mootilango Kabupaten Gorontalo	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang menggunakan teknik wawancara, dokumentasi, dan observasi untuk mengumpulkan data.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: pertama, peran aparat desa dalam pelaksanaan tugas administrasi desa karyamukti mootilango kabupaten gorontalo masih kurang maksimal. Penilaian ini karena tiga kepala urusan, baik pemerintah, pembangunan dan umum mengakui bahwa perannya belum maksimal dalam melaksanakan tugas dan fungsi secara efektif. Kedua, faktor-faktor yang mempengaruhi upaya peningkatan aparat desa dalam pelaksanaan tugas administrasi didesa karyamukti adalah disiplin kerja, pendidikan dan pelatihan, sarana dan prasarana dan tingkat kesejahteraan aparatur

				pemerintahdesa
3	Marzihan Amin, (2013)	Analisis Fungsi administrasi Pemerintahan Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Perincit Kecamatan Pusako Kabupaten Siak	dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa administrasi pemerintahan yang ada pada kantor desa perincit sudah tergolong cukup baik. Pelayanan administrasi pemerintahan yang ada pada kantor perincit tergolong kurang baik karena kemampuan administrator dalam menjalankan administrasi ditambah kurangnya keterbukaan antara aparat dengan masyarakat. Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan fungsi administrasi pemerintahan dikantor perincit yaitu kurangnya pendekatanantara masyarakat dengan aparat pemerintah desa perincit, kurangnya kedisiplinan aparat pemerintah, kurangnya

				tenaga profesional, kurangnya buku-buku administrasi pelayanan.
4.	Susana (2020)	Peran Pemerintah Desa dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Lamcot, Kecamatan Kuta Cot Glie, Kabupaten Aceh Besar	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah desa telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dalam melayani masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan. Meskipun ada kendala dalam pelayanan administrasi berupa tidak adanya kantor keuchik, namun pelayanan administrasi tetap terjadi di rumah keuchik atau di rumah sekretaris desa.
5.	Panjaitan, Dewi, & Angelia (2019)	Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada	Metode yang digunakan dalam penelitian ini	menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi di Kantor Aek Kuo Kabupaten Labuhanbatu Utara sudah menerapkan dimensi tangible, reliability, responsiveness,

		Masyarakat		assurance, dan empathy
6.	Perdana (2019)	Pelayanan Administrasi di Desa Wanasari Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan dengan cara observasi,	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di Desa wanasari terutama dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) telah berjalan sesuai dengan Standar Oprasional Pelayanan (SOP) yang berlaku, namun beberapa masyarakat sedikit kesulitan dengan beberapa prosedur yang harus dilalui dengan pengalaman yang minim, serta adanya beberapa hambatan yang terjadi seperti, Instestif yang masih kurang, tingkat pendidikan, karakteristik, serta komunikasi yang masih minim

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metodologi	Hasil Penelitian
7.	Aler, Rumapia, & Ogotan (2016)	Peranan Aparatur Pemerintah Desa dalam Pelayanan Masyarakat di Desa Pitu Kecamatan Tobelo Tengah Kabupaten Halmahera Utara	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan kepuustakaan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran instansi pemerintah di Desa Pitu dalam memberikan pelayanan masih belum maksimal, sebab pelayanan masih kurangbaik.
8.	Tamawiwi (2015)	Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa PoopoBarat Kecamatan Ranoyapo Kabupaten Minahasa Selatan	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab kinerja pemerintah desa Poopo Barat belum bisa meningkatkan kualitas pelayanan admistrasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Pemerintah Desa Poopo belum cukup baik dalam Produktivitas,

				kualitas pelayanan dan akuntabilitas pelayanan.
9.	Susana (2020)	Peran Pemerintah Desa dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Lamcot, Kecamatan Kuta Cot Glie, Kabupaten Aceh Besar	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah desa telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dalam melayani masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan. Meskipun ada kendala dalam pelayanan administrasi berupa tidak adanya kantor keuchik, namun pelayanan administrasi tetap terjadi di rumah keuchik atau di rumah sekretaris desa.

10.	Edipa Panjaitan dan Rosmala Dewi, DKK (2019)	Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat	Metode penelitian ini adalah metode kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dikantor kepala Desa Cikarang Kota kecamatan aek kabupatenlabuhan batu utara sudah mulai membaik dapat dinilai dari lima dimensi yaitu Tangible, Reliability, Resvonsiviness, Assurance dan Emphaty
-----	--	--	--	---

Berdasarkan sepuluh penelitian terdahulu tersebut, maka kebaruan penelitian (*State Of The Art*) kajian ini adalah :

1. Objek kajian penelitian terfokus pada Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Desa Cikarang Kota Kecamatan Cikarang Utara Kabupaten Bekasi.
2. Sasaran penelitian pada penelitian ini adalah Desa Cikarang Kota Kecamatan Cikarang Utara Kabupaten Bekasi
3. Untuk mengkaji Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Desa Cikarang Kota Kecamatan Cikarang Utara Kabupaten Bekasi, menggunakan teori Fitzsimmons tentang Pelayanan, yang meliputi: (a) *Reliability*; (b) *Tangibles*; (c) *Assurance*; dan (d) *Emphaty*; (e) *Accountability*.
4. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan sasaran penelitian meliputi: Desa Cikarang Kota Kecamatan Cikarang Utara Kabupaten Bekasi.

1.4.2 Signifikansi Praktis

Secara rinci, signifikansi praktis dapat diuraikan sebagai berikut:

Manfaat atau kegunaan penelitian merupakan dampak dari tercapainya tujuan penelitian. Untuk itu, kegunaan hasil penelitian ini mencakup beberapa hal, yaitu sebagai Penelitian ini merupakan satu diantara syarat untuk meraih 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, riset ini diharapkan memberikan gambaran serta pengetahuan baru kepada mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu SoSial Dan Ilmu Politik Universitas Islam “45” Bekasi tentang Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Desa Cikarang Kota Kecamatan Cikarang Utara Kabupaten Bekasi.

Peneliti ini diharapkan bisa dijadikan materi pertimbangan bagi semua pihak yang terkait tentang Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Desa Cikarang Kota Kecamatan Cikarang Utara Kabupaten Bekasi. Dan juga dapat menjadi bahan evaluasi instansi pemerintah daerah khususnya Desa Cikarang Kota Kabuapten Bekasi untuk melakukan peneranan penting dan efektifitas pelayanan administrasi di Desa Cikarang Kota.

1.5 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan merupakan suatu garis besar dalam penyusunan penelitian yang bertujuan untuk mempermudah dalam memahami secara keseluruhan isi dari penyusunan penelitian ini. Adapun sistematika penulisan penelitian mengenai Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Desa Cikarang Kota Kecamatan Cikarang Utara Kabupaten Bekasi, tersusun atas sistematika sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab I memulai dengan latar belakang masalah, yang menjelaskan ruang lingkup dan tempat masalah yang akan diteliti. Bab ini kemudian membahas masalah dasar yang akan menjadi fokus penelitian untuk mencapai tujuan penelitian. Tujuan penelitian menjelaskan masalah yang ingin ditangani. Penelitian memiliki kegunaan karena memberikan manfaat teoritis dan praktis bagi peneliti, pembaca, dan instansi terkait. Sistematika yang digunakan untuk mempermudah pembaca mengetahui isi dari penelitian ini secara keseluruhan.

BAB II Kerangka Teori

Bab II menjelaskan tentang teori yang digunakan dalam penelitian untuk menjawab problematika dalam penelitian ini. Pada bagian ini penulis akan dituntut untuk bisa menyuguhkan definisi atau pengertian dari apa yang diteliti atau dibahas. Pada bagian ini peneliti bisa mengutip dari berbagai sumber dalam penyusunannya. Sumber tersebut harus sesuai dengan standar dalam ketentuan penulisan makalah.

BAB III Metode Penelitian

Bab III ini berisi tentang metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan pendekatan dan tehnik-tehnik tertentu serta pengumpulan data atau bukti untuk di analisis mengenai Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Desa Cikarang Kota Kecamatan Cikarang Utara Kabupaten Bekasi.

BAB IV Penelitian dan Pembahasan

Bab IV ini bagian yang berisi analisis dari hasil pengolahan data dan pembahasan mengenai Peran Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Bagi Masyarakat Desa Cikarang Kota Kecamatan Cikarang Utara Kabupaten Bekasi.

BAB V Kesimpulan

Pada Bab V ini penulis akan menyuguhkan kesimpulan dari hasil penulisan. Ini bertujuan agar sistem bisa lebih maksimal setelah adanya proses analisis di bab sebelumnya. Kesimpulan berguna agar hasil dari penulisan yang dilakukan bisa bermanfaat bagi penulis/peneliti lain sebagai bahan pertimbangan agar penelitian dengan pembahasan yang sama atau penelitian lanjutan bisa lebih maksimal.

