

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam administrasi pemerintahan. Digitalisasi administrasi menjadi kebutuhan yang mendesak untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Salah satu bentuk digitalisasi administrasi yang diterapkan di tingkat kecamatan adalah Sistem Informasi Digital Indonesia.

Dalam zaman digital ini, pemerintah memerlukan inovasi baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, Pelayanan Publik adalah serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk, baik untuk barang, jasa, maupun layanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pergeseran dari pelayanan publik konvensional ke pelayanan publik yang terdigitalisasi tentu memerlukan proses dan dukungan dari berbagai pihak.

E-Government didefinisikan sebagai penerapan teknologi informasi dan digitalisasi untuk meningkatkan pemberian layanan publik kepada warga negara dan bisnis. Digitalisasi mempunyai peran penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Digitalisasi dianggap sebagai langkah strategis yang tidak hanya merespons perkembangan teknologi, tetapi juga sebagai upaya pemerintah untuk memenuhi tuntutan masyarakat layanan yang lebih efisien, mudah diakses, dan berkualitas di era digital ini. (Rachmatullah dan Purwani 2022).

Penerapan teknologi digital dalam pelayanan publik diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat. Selain itu, digitalisasi juga dianggap sebagai faktor penting dalam meningkatkan daya saing suatu negara. Dikutip dari (Rachman 2023) di Estonia, transformasi digital berfokus pada dua hal: peningkatan kemampuan

SDM digital, yang mencakup seluruh masyarakat dan ASN, dan penyediaan infrastruktur TIK secara menyeluruh, sehingga akses internet tidak lagi menjadi hambatan. Selain itu, Estonia memiliki sistem e-Voting yang memungkinkan pemilihan umum dilakukan secara online.

Dalam perspektif global, digitalisasi pelayanan publik menjadi semakin penting sebagai bagian dari transformasi menuju masyarakat dan pemerintahan yang lebih modern dan efisien. Berbagai negara di seluruh dunia telah mengadopsi digitalisasi sebagai strategi untuk meningkatkan efektivitas, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan publik mereka. Salah satu dampak global dari digitalisasi pelayanan publik adalah terciptanya kesempatan untuk mengatasi kesenjangan digital antara negara-negara maju dan berkembang. Melalui teknologi digital, negara-negara berkembang dapat mempercepat proses modernisasi administrasi publik mereka, meningkatkan efisiensi birokrasi, dan menyediakan layanan dasar yang lebih baik kepada masyarakat, terutama di daerah yang sulit dijangkau. Sebagai pendekatan menarik dari konteks penerapan digitalisasi di tingkat global, contohnya yaitu digitalisasi pelayanan publik di Estonia yang dianggap menjadi salah satu pemimpin dalam digitalisasi pelayanan publik, negara ini telah mengembangkan e-residency program, yang memungkinkan warga negara asing untuk mendapatkan identitas digital dan mengakses layanan pemerintah secara online.(Wibisono dkk., 2021)

Salah satu upaya pemerintah Indonesia untuk digitalisasi birokrasi adalah penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Adapun sembilan aplikasi yang menjadi prioritas SPBE sesuai dengan (Pemerintah Republik Indonesia 2022) tentang Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional yaitu Identitas digital berbasis data kependudukan yang dikelola oleh Kementerian Dalam Negeri layanan satu data Indonesia yang dikelola oleh Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional atau Bappenas dan transaksi keuangan yang dikelola oleh Kementerian Keuangan.(PERATURAN PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA dkk., t.t.)

Selain itu, Kementerian Komunikasi dan Informatika atau Kominfo juga mengelola portal layanan publik, pusat data nasional (PDN), sistem penghubung layanan pemerintah (SPLP), single sign on (SSO), dan komputasi awan.(tambahkan peraturan daerah terkait kebijakan pelayanan digitalisasi administrasi). Berdasarkan data dari Badan Strategi Kebijakan dalam Negeri yang diambil dari (Maulani dan Setiawan 2024) ditemukan bahwa Pemerintah telah melakukan berbagai inovasi berupa penerapan berbagai aplikasi baik di tingkat pusat maupun daerah.

Kecamatan Tambun Selatan, sebagai salah satu kecamatan dengan jumlah penduduk terbesar di Kabupaten Bekasi, menghadapi berbagai tantangan dalam pengelolaan administrasi publik. Banyaknya jumlah layanan yang harus diberikan kepada masyarakat sering kali mengakibatkan proses administrasi yang lambat, kurang efisien, dan berpotensi mengalami kesalahan manusiawi (human error). Oleh karena itu, penerapan Digitalisasi Administrasi diharapkan dapat menjadi solusi dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi di kecamatan ini.

Pergeseran dari pelayanan publik konvensional ke pelayanan publik yang terdigitalisasi tentu memerlukan proses dan dukungan dari berbagai pihak. Meskipun pelayanan digitalisasi administrasi telah diterapkan, masih terdapat berbagai kendala yang menghambat optimalisasi sistem ini, seperti kurangnya pelatihan bagi aparatur, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta resistensi terhadap perubahan dari sebagian pegawai. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis implementasi digitalisasi administrasi di Kecamatan Tambun Selatan serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam proses digitalisasi administrasi.(Rizaldy, t.t.)

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk di bidang administrasi pemerintahan. Digitalisasi menjadi salah satu solusi strategis untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Pemerintah daerah, sebagai ujung tombak pelayanan kepada masyarakat, dituntut untuk mampu beradaptasi dengan era digital.(Iqpeba, t.t.)

Kecamatan Tambun Selatan sebagai salah satu wilayah administratif di Kabupaten Bekasi, berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik dengan mengimplementasikan Digitalisasi Administrasi dirancang untuk mendigitalisasi proses administrasi yang sebelumnya bersifat manual, seperti pengelolaan Surat masuk dan keluar, data penduduk, pelayanan perizinan, hingga laporan kegiatan kecamatan.

Implementasi digitalisasi pelayanan publik merupakan langkah penting dalam mendukung program pemerintah pusat terkait *Smart Governance*. Melalui sistem ini, diharapkan dapat tercipta transparansi, akuntabilitas, dan percepatan layanan administratif kepada masyarakat.(Cadith dkk., 2023)

Namun, proses implementasi sistem baru tentu tidak lepas dari tantangan, baik dari sisi sumber daya manusia, infrastruktur, maupun budaya kerja. Oleh karena itu, penting untuk melakukan kajian terhadap bagaimana proses implementasi digitalisasi pelayanan publik di Kecamatan Tambun Selatan dan dampaknya terhadap pelayanan administrasi.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penelitian ini berfokus pada Implementasi Digitalisasi Administrasi Menurut Peraturan Bupati Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi. Untuk itu, rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi digitalisasi administrasi menurut Peraturan Bupati Nomor 2 Tahun 2023 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan digitalisasi administrasi berbasis SPBE di Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi?

Rumusan masalah ini bertujuan untuk menggali pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana Sistem Informasi Digital apasaja yang sudah diterapkan di

tingkat kecamatan dan apasaja aspek yang perlu diperbaiki untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik dan efektif.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami dan menganalisis Implementasi Digitalisasi Administrasi di Kecamatan Tambun Selatan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi. Dalam konteks peningkatan pelayanan publik di Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi. Secara rinci, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis implementasi digitalisasi administrasi menurut Peraturan Bupati Nomor 2 Tahun 2023 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi.
2. Untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan digitalisasi administrasi berbasis SPBE di Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi.

1.4 Signifikansi Penelitian

1.4.1 Signifikansi Akademik

Penelitian ini secara akademik memberikan sumbangan terhadap keilmuan, khususnya dalam “Implementasi Digitalisasi Administrasi di Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi”. Dapat digunakan bagi para peneliti sebagai pertimbangan dalam mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai dunia politik terhadap peneliti sebagai bahan referensi di masa mendatang.

Harapan dari hasil penelitian ini, bagi peneliti dapat menjadi sarana dalam menambah pengetahuan, wawasan dan latihan menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama kuliah serta mengaplikasikannya dengan kenyataan yang ada di lapangan. Selain itu, bisa menjadi acuan bagi mahasiswa, kampus dan bahan referensi penelitian berikutnya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu membedakan teori dan kenyataan yang terjadi dilapangan.

Penelitian terdahulu merupakan bahan untuk penelitian selanjutnya dimana penelitian-penelitian ini dapat digunakan untuk membandingkan hasil penelitian lainnya. Adapun beberapa dari penelitian terdahulu yang menjadi landasan dalam melakukan penelitian ini antara lain:

1. Penelitian pertama, penelitian ditulis oleh Siti Aisyah, Eddy Suriyani (2024), dengan Judul “Implementasi Program Digitalisasi Desa (Digides) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Kapar Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong.” Pada Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program Digitalisasi Desa (Digides) di Desa Kapar sudah berjalan dengan baik, namun belum sepenuhnya optimal karena informasi yang disampaikan kepada masyarakat melalui sosialisasi masih belum merata. Faktor penyebabnya adalah kurangnya sosialisasi dan rendahnya kesadaran masyarakat terhadap teknologi digital.
2. Penelitian kedua, penelitian ditulis oleh Gilang Galuh Pangaribowo dengan Judul “Implementasi Kebijakan Desa Digital Dalam Pelayanan Publik (2023)”. Pada Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Desa digital sebagai salah satu program untuk mengurangi kesenjangan arus informasi yang terjadi di desa. Desa Podomoro dalam menjalankan kebijakan desa digital mengadopsi program pemerintah daerah Lampung yakni smart village. Akan tetapi, dalam implementasi kebijakan desa digital belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan tujuan desa digital itu sendiri, karena masih terdapat rendahnya pengetahuan dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital.
3. Penelitian ketiga, penelitian ini ditulis oleh Salbiyah (2024) dengan Judul “Penerapan Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar”, Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan (*Support*) dari pemerintah cukup kuat melalui kebijakan inovasi dan peluncuran aplikasi, namun partisipasi masyarakat masih rendah dan fitur layanan online terbatas. Kapasitas (*Capacity*) didukung oleh SDM yang telah dilatih melalui kerjasama dengan pihak IT dan sarana prasarana yang selalu di-upgrade mengikuti standar digitalisasi, meski terbatasnya kapasitas server

dan kurangnya keterampilan teknis staf masih menjadi tantangan. Manfaat (*Value*) digitalisasi meningkatkan efisiensi dan kenyamanan, namun terdapat kritik yang meminta adanya aplikasi yang dapat diunduh untuk mempermudah akses. Selain itu, keterbatasan layanan, masalah teknis seperti gangguan server, dan rendahnya partisipasi masyarakat mengurangi efektivitasnya

4. Penelitian keempat, penelitian ini ditulis oleh “Jamillatul Maulidini, Ellisa Amel Nabila, Nabila Bilfaqih, Tami Nafilah Azhar, Andre Ariesmansyah (2022) dengan judul “Digitalisasi Administrasi Publik Meningkatkan Efisiensi Sistem Pelayanan Publik dalam Good Governance dan Kinerja Pegawai di Kecamatan Cidadap.” Pada hasil penelitian ini menunjukkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kecamatan Cidadap dapat diperbaiki melalui pendekatan yang memanfaatkan teknologi digital. Dengan adanya inovasi teknologi, Kantor Kecamatan dapat meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan yang tersedia bagi masyarakat. Selain itu, penerapan teknologi diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam administrasi publik. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan pentingnya investasi dan penggunaan teknologi dalam sistem pelayanan publik di Kecamatan Cidadap untuk mencapai hasil yang lebih optimal dan relevan dengan kebutuhan masyarakat saat ini.

Peneliti memberi rekomendasi ada berbagai upaya perbaikan yang diperlukan, termasuk penguatan SDM, pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan responsivitas dan empati, serta pengawasan dan evaluasi layanan. Penelitian ini juga mengungkap bahwa pengalaman masyarakat dengan pelayanan publik yang menerapkan teknologi bervariasi, tergantung pada sektor dan jenis layanan. Secara keseluruhan, masyarakat menyambut positif penerapan teknologi, karena berpotensi mempercepat proses, meningkatkan kualitas, dan mempermudah akses layanan.

5. Penelitian kelima, penelitian ini ditulis oleh Wahyu Akbar (2023) dengan Judul “Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digides (Digital Desa) Di Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru”, Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, penelitian ini menghasilkan beberapa temuan seperti kualitas penggunaan fitur administrasi online, pelayanan persuratan online, dan minimnya penggunaan aplikasi Mobile warga.
6. Penelitian keenam, penelitian ditulis oleh Ridho Hidayat (2024) dengan judul “Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Publik Berbasis Website Di Desa Sebangar Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis”
Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdiri dari lima aspek yaitu:
 - 1) Komunikasi dari transmisi, kejelasan dan konsistensi penyaluran komunikasi antara pemerintah dan masyarakat masih kurang efektif.
 - 2) Struktur Birokrasi terdiri dari SOP dan fragmentasi sudah terlaksana sesuai dengan aturan yang berlaku.
 - 3) Sumberdaya terdiri dari SDM, dikatakan belum efektif karena keahlian staff desa yang minim dalam mengoperasikan website, sarana dan prasarana yang digunakan sudah memadai.
 - 4) Disposisi sudah efektif dengan adanya dukungan dari kepala desa beserta masyarakat.Adapun faktor-faktor penghambat yaitu komunikasi sudah berjalan meskipun belum optimal, serta SDM yang masih membutuhkan pelatihan agar kualitasnya meningkat.
7. Penelitian ketujuh, penelitian ditulis oleh Mochamad Wibisono (2020) dengan judul “Implementasi Kebijakan Digitalisasi Tentang Sistem Informasi Desa Di Desa Waru, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo” Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Implementasi kebijakan digitalisasi tentang sistem informasi desa Di Desa Waru Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo. Pertama implementasi kebijakan ini melalui sosialisasi beberapa unsur pemerintahan terkecil yakni Rt maupun Rw yang siap mensosialisasikan di wilayahnya masing-masing. Proses sosialisasi ini disampaikan melalui forum-forum masyarakat baik lingkup Rt maupun Rw dan langsung disampaikan pada masyarakat sebagai user. Namun proses

implementasi ini masih belum optimal karena kurang meratanya informasi kepada masyarakat. Dilihat dari wilayah masing-masing Rt /Rw memang berbeda-beda, ada wilayah yang lingkungan pemukiman padat penduduk, dan ada juga yang wilayahnya lingkungan perumahan, sehingga ada perbedaan kendala yang dihadapi di masing-masing wilayah. (2) Faktor-faktor yang mempengaruhi dan menghambat dalam implementasi kebijakan digitalisasi tentang sistem informasi desa Di Desa Waru Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo. Faktor yang mendorong program ini adalah supportnya masyarakat dengan sebuah sistem yang semakin memudahkan.

8. Penelitian kedelapan, penelitian ditulis oleh Oktaviana Karim (2022) dengan judul “Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang” Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, penelitian ini menghasilkan beberapa temuan seperti kualitas dan kuantitas aparat penyelenggara yang belum memadai, koordinasi antar instansi terkait masih kurang, serta tingkat kesadaran teknologi dalam mewujudkan digitalisasi pelayanan yang masih rendah.
9. Penelitian kesembilan, penelitian ditulis oleh Dhea Chartika Sari (2018) dengan judul “Implementasi Sistem Pelayanan Elektronik Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Publik.” Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi sistem pelayanan elektronik bernama Sistem Pelayanan Malang Online atau lebih dikenal dengan SINGO yang diterapkan oleh Kelurahan Sawojajar untuk peningkatan kualitas pelayanan publik belum sesuai apabila dilihat dari indikator pelayanan prima yang dinyatakan oleh Sinambela.
10. Penelitian kesepuluh, penelitian ditulis oleh Ummul Khairun'nisa (2025) dengan judul “Pelaksanaan Pelayanan Berbasis Digital Di Desa Tongketongke Kecamatan Sinjai Timur Kabupaten Sinjai.” Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan indikator dari Harvard JFK School of Government yaitu support, capacity dan value dalam Indrajit (2016), kurang optimal masih perlu di optimalkan di setiap indikatornya. Hal

ini dibuktikan berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, bahwa masih belum merata sosialisasi, kurangnya fasilitas bagi masyarakat seperti akses internet yang lemah dan kurangnya manfaat yang dirasakan masyarakat. Saran: 1) Melakukan sosialisasi lebih lanjut serta literasi digital. 2) Memberikan pembaharuan mengenai sarana dan prasarana seperti perbaikan akses internet. 3) Peningkatan pengetahuan dan kemampuan masyarakat, masyarakat harus dilatih dan diberikan pengetahuan yang cukup tentang menggunakan teknologi digital dalam pelayanan publik.

Merujuk beberapa penelitian terdahulu banyak membahas tentang implementasi digitalisasi dalam pelayanan publik. Namun, penelitian yang berfokus pada administrasi digital masih sedikit yang membahas tentang ini. Oleh sebab itu, peneliti melihat bidang ini menjadi celah untuk dijadikan penelitian lanjutan.

1.4.2 Signifikansi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam konteks digitalisasi pelayanan administrasi di tingkat kecamatan.

Secara praktis, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat langsung bagi pemerintah Kecamatan Tambun Selatan dalam mengevaluasi efektivitas implementasi digitalisasi administrasi sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 2 Tahun 2023. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik, meningkatkan efisiensi kerja aparatur, serta mengatasi kendala teknis maupun nonteknis dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Selain itu, penelitian ini juga diharapkan bermanfaat bagi masyarakat sebagai pengguna layanan, yakni dengan menghadirkan pelayanan administrasi yang lebih cepat, transparan, akuntabel, dan mudah diakses.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan memiliki tujuan untuk mempermudah pembaca dalam mengetahui isi penelitian ini. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini sebagaimana berikut:

1. Bagian awal; Pada bagian awal memuat halaman judul, kata pengantar, abstrak, *abstract*, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran.
2. Bagian inti: Pada bagian inti terdiri atas lima Bab, yang mana antara Bab satu dengan Bab lainnya saling berkaitan. Bagian inti meliputi:

- **BAB I : Pendahuluan**

Pada bagian Bab 1 skripsi ini membahas mengenai pendahuluan yang mendeskripsikan latar belakang masalah peneliti mengangkat topik mengenai Implementasi Digitalisasi Administrasi Menurut Peraturan Bupati Nomor 2 Tahun 2023 di Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi sebagai Upaya Meningkatkan kapasitas dalam penggunaan sistem digital dan memanfaatkan layanan berbasis digital yang efektif. Bab ini meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian dan sistematika penulisan.

- **BAB II: Kerangka Teori**

Pada bagian Bab 2 skripsi ini membahas mengenai Implementasi Digitalisasi Administrasi Menurut Peraturan Bupati Nomor 2 Tahun 2023 di Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi dengan menggunakan Teori yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada teori menurut Shatina (2020) dalam konsep Efisiensi, Kemudahan, dan Keamanan.

- Bab ini meliputi Konsep Implementasi, Konsep Digitalisasi Administrasi (*E-Government*), Peraturan Bupati Nomor 2 Tahun 2023, Kerangka Pemikiran, dan Asumsi Penelitian.

- **BAB III: Metodologi Penelitian**

Bab ini meliputi Paradigma Penelitian, Metode Penelitian Kualitatif, Desain Penelitian, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data, Teknik

Analisis Data, Teknik Perekrutan Informan, Uji Keabsahan Data, Tempat dan Waktu Penelitian, Jadwal Penelitian, Keterbatasan Penelitian.

- **BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini meliputi gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

- **BAB V: Kesimpulan**

Bab ini meliputi kesimpulan dan rekomendasi.

Bagian Akhir: Pada bagian akhir ini meliputi daftar pustaka dan lampiran.