

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kewajiban bagi aparatur sipil negara melalui pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat. Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public sebagai acuan masyarakat sebagai penerima layanan. Sedangkan Pelayanan publik adalah segala kegiatan untuk memenuhi kebutuhan dasar sesuai hak hak dasar yang dimiliki setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya, pelayanan dasar ialah bagian integral dari pelayanan publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara, seperti Pendidikan, Kesehatan, pelayanan sosial, tempat tinggal dan lingkungan hidup yang layak. Di Indonesia, pelayanan tersebut diatur oleh berbagai peraturan perundang-undangan yang mencakup Undang- undang Dasar 1945 (Fitria, 2020).

Beberapa kebijakan di atas merupakan keputusan yang dibuat oleh pemerintah untuk menyelesaikan berbagai permasalahan publik. Setiap kebijakan tentunya harus dapat di implementasikan dengan baik dalam upaya mencapai tujuannya. Menurut Pressman dan Wildavsky (dalam Winarno, 2020) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan merupakan proses administratif yang kompleks, terutama ketika melibatkan banyak aktor dan tahapan. Sehingga semakin Panjang rantai pelaksana dan semakin banyak pihak yang terlibat, maka semakin tinggi pula risiko kegagalan dalam implementasi.

Menurut Undang – undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah merupakan landasan hukum utama dalam penyelenggaraan otonomi daerah di Indonesia. Menurut Purnamasari & Aditya (2017) menjelaskan Pemerintah daerah sebagai daerah yang memiliki otonom mempunyai kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan public yang berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah memenuhi kebutuhan tersebut. Tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan public tidak hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan adil dan demokratis (A zizah et al, 2018).

Salah satu pelayanan terhadap masyarakat yaitu pengelolaan pendaftaran penduduk yang merupakan tanggung jawab pemerintah Kota/Kabupaten, Dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa/Kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran dokumen kependudukan, hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia dan sesuai dengan Undang – undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Menurut Wahab (dalam Malik dkk, 2015:3) beberapa unsur penerapan antara lain : (a) Adanya program yang dilaksanakan, (b) Adanya kelompok target, yaitu Masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut, (c) Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Pemerintah Kota Bekasi menetapkan Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 23 Tahun 2021 tentang Deteksi Dini Pelayanan Dasar Masyarakat Melalui Pembentukan Satuan Tugas Pemantauan dan Monitoring di Kota Bekasi. Menurut (Sutaryo, 2021), tujuan regulasi deteksi dini adalah untuk meningkatkan kapasitas pemerintah daerah dalam merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat, serta

memperkuat fungsi monitoring di tingkat akar rumput. untuk memperkuat sistem pelayanan publik melalui pembentukan satuan tugas yang bertugas melakukan pemantauan dan monitoring terhadap pelayanan dasar masyarakat, guna mendeteksi secara dini permasalahan yang muncul dan mengambil langkah- langkah perbaikan yang diperlukan .

Berbagai pelayanan administratif, seperti pelayanan KTP, akte kelahiran, sertifikasi tanah, dan perizinan, merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan KTP dan akte kelahiran sangat vital dalam kehidupan warga karena keduanya menjamin keberadaan, identitas warga dan hak-hak sipil lainnya. Pelayanan seperti itu tentu sangat penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh negara (Dwiyanto, 2010, h.20).

Meningkatnya pertambahan penduduk dikota menyebabkan Kota harus menghadapi perkembangan dan pertumbuhan karena harus memenuhi kebutuhan penduduknya yang semakin banyak. Salah satu wilayah perkotaan yaitu khususnya di Kota Bekasi. Kota Bekasi Adalah salah satu kota yang terdapat di Provinsi Jawa Barat, Indonesia. Kota ini berada dalam lingkungan metropolitan empat di Indonesia dengan luas wilayah 210,49 km², secara administrasi terdiri atas laki- laki 1,32 juta jiwa dan perempuan 1,31 juta jiwa. Jumlah penduduk di kota Bekasi selalu mengalami perubahan.

Lonjakan penduduk ini membawa tantangan nyata dalam penyediaan pelayanan publik, maka dari itu Kelurahan sebagai unit pemerintahan terdepan memiliki peran strategis dalam implementasi kebijakan pelayanan publik. Kelurahan Harapan Jaya, sebagai salah satu Kelurahan dengan jumlah penduduk terbanyak di Kecamatan Bekasi utara, menghadapi tantangan yang kompleks dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dapat dilihat dari data jumlah penduduk Kecamatan Bekasi Utara:

Tabel 1. 1.

Data Penduduk Kecamatan Bekasi Utara Tahun 2024

Data Penduduk Kecamatan Bekasi Utara 2024		
No	Kelurahan	Jumlah
1.	Harapan Jaya	84.099
2.	Kaliabang Tengah	96.502
3.	Perwira	40.156
4.	Harapan Baru	28.231
5.	Teluk Pucung	71.223
6.	Marga Mulia	24.629
Total		344.840

Sumber data : Kecamatan Bekasi Utara

Berdasarkan data dari Kecamatan Bekasi Utara tahun 2024, jumlah penduduk tertinggi ke pertama yaitu Kelurahan Kaliabang Tengah dengan jumlah 96.502 jiwa, posisi kedua yaitu di Kelurahan harapan jaya mencapai 84.099 jiwa, kemudian Kelurahan Teluk Pucung berjumlah 71.223 jiwa, posisi ke empat di Kelurahan Perwira berjumlah 40.156 jiwa, selanjutnya Kelurahan Harapan Baru berjumlah 28.231, terakhir posisi keenam yaitu di Kelurahan Marga Mulia dengan jumlah 24.629. Dengan tingkat kepadatan penduduk keseluruhan sebesar 344.840 jiwa/km², menjadikannya sebagai salah satu kelurahan Harapan Jaya menjadi Kelurahan terpadat di Kecamatan Bekasi utara.

Tingginya jumlah penduduk dan kepadatan wilayah menuntut adanya sistem pelayanan publik yang efektif dan responsif. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai keluhan dari masyarakat terkait kualitas pelayanan publik di Kelurahan harapan jaya. Keluhan tersebut antara lain mengenai lamanya proses pelayanan, kurangnya keterbukaan informasi, serta belum optimalnya penggunaan

teknologi dalam mendukung pelayanan, hal tersebut menunjukkan adanya belum maksimalnya implementasi Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 65 Tahun 2017.

Berdasarkan hasil observasi awal dalam kebijakan pelayanan publik berdasarkan peraturan wali kota bekasi nomor 23 tahun 2021 tentang satuan tugas pemantauan monitoring di Kelurahan Harapan Jaya Kota Bekasi, maka peneliti menjabarkan beberapa permasalahan dasar kajian sebagai berikut :

1. Permasalahan yang di hadapi dalam prosedur pelayanan administrasi di Kelurahan Harapan Jaya yang belum optimal. Hal ini diperkuat hasil wawancara dengan Bapak Ferian Aziz selaku Satuan Tugas Pemantauan Monitoring (Pamor) (wawancara pada tanggal 07 Agustus 2025 di Kantor Kelurahan Harapan Jaya) yang mengatakan bahwa :

“Prosedur administrasi berjalan sesuai aturan, namun kendalanya warga sering datang tanpa membawa persyaratan lengkap, contohnya ada warga untuk pembayaran PBB, beberapa warga belum paham cara bayar perlu pendampingan”.
2. Kendala yang di hadapi pamor dalam menjalankan perannya di struktur Kelurahan, dan tidak optimalnya koordinasi dengan RT/RW, bidang kesekretariatan, serta penanganan pengaduan Masyarakat. Hal ini diperkuat hasil wawancara dengan Bapak Ferian Aziz selaku Satuan Tugas Pemantauan Monitoring (Pamor) (wawancara pada tanggal 07 Agustus 2025 di Kantor Kelurahan Harapan Jaya) yang mengatakan bahwa :

“Koordinasi dengan RT/RW umumnya berjalan lancar, tetapi ada warga yang langsung datang tapi tanpa melalui RT/RW sehingga alur administrasi terlewat dan juga banyak RT/RW yang bekerja sehingga banyak warga yang tertunda dalam hal administrasi atau surat pengantar, akan tetapi untuk pengaduan melalui media sosial (Instagram) efektif untuk generasi muda, namun warga yang tidak melek teknologi tetap harus di layani secara langsung di sekretariat”.
3. Belum optimalnya pembagian wilayah kerja dan prosedur pemberian surat keterangan/ surat pengantar di Kelurahan Harapan Jaya, termasuk jumlah dan

distribusi pamor di setiap RW Hal ini diperkuat hasil wawancara dengan Bapak Ferian Aziz selaku Satuan Tugas Pemantauan Monitoring (Pamor) (wawancara pada tanggal 07 Agustus 2025 di Kantor Kelurahan Harapan Jaya) yang mengatakan bahwa :

“Jumlah pamor di setiap RW terbatas, yaitu satu orang per RW, sehingga beban kerja cukup tinggi, apalagi di RW besar yang jumlah warganya banyak. Di Kelurahan Harapan Jaya ada sekitar 30 pamor untuk seluruh RW. Prosedur pemberian surat keterangan dan surat pengantar sudah jelas, tetapi jika warga tidak memenuhi persyaratan atau tidak mendapat pengesahan RT/RW, pamor tidak bisa memproses”.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berdasarkan Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 23 Tahun 2021 Tentang Satuan Tugas Pemantauan Monitoring Atas Perubahan Peraturan Wali Kota Nomor 65 Tahun 2017 Tentang Deteksi Dini Pelayanan Dasar Masyarakat Melalui Pembentukan Satuan Tugas Pemantauan Dan Monitoring Di Kelurahan Harapan Jaya Kecamatan Bekasi Utara Kota Bekasi?
2. Hambatan- hambatan apakah yang dihadapi dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berdasarkan Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 23 Tahun 2021 Tentang Satuan Tugas Pemantauan Monitoring Atas Perubahan Peraturan Wali Kota Nomor 65 Tahun 2017 Tentang Deteksi Dini Pelayanan Dasar Masyarakat Melalui Pembentukan Satuan Tugas Pemantauan Dan Monitoring Di Kelurahan Harapan Jaya Kecamatan Bekasi Utara Kota Bekasi?
3. Bagaimana strategi pada Kelurahan Harapan Jaya dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut ?

1.4.1 Signifikasi Akademik

Berdasarkan penelitian tentang dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berdasarkan Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 23 Tahun 2021 Tentang Satuan Tugas Pemantauan Monitoring Atas Perubahan Peraturan Wali Kota Nomor 65 Tahun 2017 Tentang Deteksi Dini Pelayanan Dasar Masyarakat Melalui Pembentukan Satuan Tugas Pemantauan Dan Monitoring Di Kelurahan Harapan Jaya Kecamatan Bekasi Utara Kota Bekasi, maka dari itu proposal penelitian ini membutuhkan beberapa referensi yang berkaitan dengan hal tersebut berupa jurnal, skripsi dan buku.

Tabel 1. 2.

Signifikasi Penelitian

NO	PENELITIAN	JUDUL	METODOLOGI PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
1	Darma Priatna, Sudiono (2021)	Implementasi kebijakan PERDA NOMOR 04 Tahun 2005 dalam upaya mengungsikan lembaga pemberdayaan masyarakat (LPM) di wilayah kecamatan Bekasi Utara Kota Bekasi.	Kualitatif	Hasil pembahasan dalam penelitian ini berkaitan dengan upaya memfungsikan Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM) dengan mengacu kepada Standar Operating procedures(SOPs). Bahwa lembaga tersebut telah melakukan standar tersebut, namun dalam penerapannya standar tersebut masih terus disempurnakan lagi,disesuaikan dengan dinamika masyarakat dan kemampuan pengurus lembaga sehingga hasil yang diharapkan LPM dapat berfungsi. Dari pelaksanaan implementasi kebijakan, ditunjang dengan teknik-teknik implementasi kebijakan. Maka upaya memfungsikan LPM dapat meningkat.
2	Siti khairiyah,Evi priyanti(2023).	Pencegahan Patologi Birokrasi Melalui Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kelurahan Duren Jaya Kecamatan Bekasi Timur, Kota Bekasi	Kualitatif	Pelaksanaan reformasi administrasi dalam pelayanan publik di Kelurahan DurenJayahingga saat ini apabila dilihat dari sudut pandang aspek kelembagaan dan sumber daya manusianya dapat dikatakan belum efektif. Hal ini dikarenakan masih kerap ditemukannya pelaksanaan dilapangan yang tidak sesuai dengan teks aturan dasar atau pedoman dasar pelaksanaan suatu program atau

NO	PENELITIAN	JUDUL	METODOLOGI PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
				<p>kebijakan (SOP) yang telah ditentukan diawal. Selain itu dari sisi aparatur pemerintahannya sendiri publik menilai hasil kerjanya masih kurang memuaskan khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dan dari sisi masyarakatnya sendiri masih banyak yang awam atau tidak paham soal penggunaan teknologi seperti aplikasi dan hp android, sehingga menghambat jalannya reformasi administrasi khususnya dalam peralihan pelayanan publik dari yang konvensional ke arah digital. b. Sedangkan dari sisi pencegahan patologi birokrasi melalui reformasi administrasi pelayanan publik di Kelurahan Duren Jaya saat ini dapat dikatakan sudah cukup efektif. Hal ini didasari atas berkurangnya jumlah aduan dari warga baik itu aduan yang disampaikan secara langsung ataupun yang melalui media sosial dan tidak adanya permasalahan atau isu yang timbul didalam masyarakat terkait kinerja dari pihak Kelurahan Duren Jaya tersebut</p>
3	Nabila, H. Mukhlis Hannan, Muhammad Syaeba (2020)	Implementasi kebijakan pelayanan publik di kelurahan lantora kabupaten polewali mandar	Kualitatif	<p>Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwasanya kebijakan yang diberikan pada pegawai tidak sepenuhnya berjalan dengan baik karena masih banyak pegawai yang datang tidak tepat waktu, dalam hal ini ada beberapa aspek yang belum terpenuhi diantaranya kurangnya kesadaran pegawai dalam hal kedisiplinan khususnya jam masuk kantor, dan pegawai sangat lambat.</p>
4	Ferdian, Arie Bowo, Imam Mahrudi (2021)	Efektivitas pelayanan publik dasar dalam perspektif kualitas pelayanan	Kualitatif	<p>Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dasar telah dilaksanakan secara efektif. Hal tersebut sesuai dengan kemampuan pegawai untuk bertindak cepat, berpihak kepada masyarakat, menegakan kedisiplinan, menunjukkan transparansi, dan mewujudkan akuntabilitas sehingga permasalahan-permasalahan dalam</p>

NO	PENELITIAN	JUDUL	METODOLOGI PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
				pelayanan publik dasar dapat diatasi dengan baik.
5	Putri Aulia Sari , Eny Inti Suryani , Yonnawati (2025)	Peran pemerintah pekon dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.	Kualitatif	Adapun kesimpulan yang dapat ditarik terkait Pemerintah Pekon memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Pemerintah Pekon Teba Pering Jaya memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagai regulator, dinamisator, dan fasilitator. Adapun peran Pemerintah Pekon sebagai regulator telah melibatkan masyarakat dalam pembuatan kebijakan, namun masih menghadapi tantangan dalam transparansi informasi yang berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat. Dalam perannya sebagai dinamisator, pemerintah pekon berupaya menggerakkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan, tetapi masih terdapat kendala dalam pemberdayaan masyarakat dan kurangnya dorongan agar masyarakat lebih aktif terlibat. Peran Pemerintah Pekon sebagai fasilitator bertanggung jawab dalam penyediaan sarana dan prasarana untuk mendukung pelayanan publik. Sedangkan peran Pemerintah Pekon dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui tiga dimensi utama, yaitu tangible, reliability, dan responsiveness. Dimensi tangible menunjukkan bahwa penyediaan fasilitas fisik yang memadai, dimensi reliability menekankan pentingnya keandalan pemerintah pekon dalam memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan, dan dimensi responsiveness menyoroti kemampuan pemerintah pekon dalam merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat.
6	Hermanu Iriawan (2023)	Efektivitas pelayanan publik di d Istriik samofa	Kualitatif	Berdasarkan Hasil penelitian dapat Disimpulkan bahwa efektivitas Pelayanan

NO	PENELITIAN	JUDUL	METODOLOGI PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
	Si, Wijayanto, S.IP., M.Si., Ph.D (2023)	lamongan tahun 2023		(content of policy) kebijakan itu sendiri, tetapi juga dipengaruhi oleh konteks lingkungan tempat kebijakan (context of policy) tersebut dijalankan. Dari segi desain kebijakan, MPP di Kabupaten Lamongan dirancang untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik yang terintegrasi dalam satu tempat. Hal ini mencakup berbagai jenis layanan, mulai dari perizinan, pembayaran, hingga administrasi yang dapat diakses dengan mudah di satu Lokasi
9	Ratna Ani Lestari , S. Agus Santoso (2022)	Pelayanan publik dalam good governance	Kualitatif	Pelayanan Publik dalam good governance tidak dapat dipisahkan dalam prakteknya. Aparatur pemerintah harus mempunyai kesadaran dalam memberikan pelayanan publik untuk mendukung pemerintahan yang baik (good governance). Pelayanan publik yang menggambarkan good governance yaitu para pelaku penyelenggara pelayanan baik pemerintah, masyarakat, dan swasta dapat melakukan kegiatan pelayanan yang inovatif namun tetap memperhatikan prinsip-prinsip good governance. Penerapan good governance di Indonesia tidak hanya membawa dampak positif bagi pemerintah, akan tetapi juga membawa dampak positif bagi non pemerintah sehingga terlahir good corporate governance. Pelayanan publik dalam good governance perlu landasan yang kuat serta didukung oleh state, private dan civil society. Negara Indonesia yang diidealisasikan adalah negara pelayan (pengurus). Semangat gotong royong sebagai nilai inti Pancasila diorientasikan untuk memberikan pelayanan yang terbaik

NO	PENELITIAN	JUDUL	METODOLOGI PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
				demi meraih tujuan nasional. Untuk itu, setiap warga dan penyelenggara negara harus memiliki mental, kecakapan, dan integritas pelayanan. Pemimpin dituntut merevolusi pemikiran dalam melakukan pelayanan kepada seluruh stakeholder.
10	Joko Susanto , Zepa Anggraini (2019)	Kualitas pelayanan publik pada kantor camat tabir ulu kabupaten merangin	Kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan publik pada kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten merangin dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin keseluruhannya belum terlaksana dengan baik, tolak ukurnya adalah dapat dilihat dari dimensi tangibel (berwujud), reability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Hal yang membedakan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu tersebut secara keseluruhan terdapat persamaan dengan penelitian yang diteliti yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan uraian penelitian sebelumnya, maka ketebaruan penelitian (*State of the Art*) ini adalah penelitian ini berfokus pada implementasi kebijakan pelayanan publik berdasarkan peraturan wali kota bekasi nomor 23 tahun 2021 tentang satuan tugas pemantauan monitoring di Kelurahan Harapan Jaya Kota Bekasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan studi lapangan seperti wawancara, observasi, kuesioner, dan dokumentasi.

1.4.2 Signifikasi Praktis

Salah satu ketentuan untuk memperoleh gelar strata satu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam “45” Bekasi yaitu melakukan penelitian. Dalam program studi Ilmu Pemerintahan penelitian ini membuahkan hasil memberi manfaat serta memberikan gambaran dalam

pengetahuan baru melalui penelitian yang berjudul “ implementasi kebijakan pelayanan publik berdasarkan peraturan wali kota bekasi nomor 23 tahun 2021 tentang satuan tugas pemantauan monitoring di Kelurahan Harapan Jaya Kota Bekasi” penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat, antara lain yaitu:

1. Bagi Pemerintah Daerah
Memberikan masukan konkret terhadap pelaksanaan pelayanan publik sesuai Perwal No. 65 Tahun 2017, sehingga dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan responsivitas dalam memberikan layanan kepada masyarakat.
2. Pengembangan Ilmu Pemerintahan
Sebagai pengetahuan, bahan pembelajaran dan gambaran baru kepada mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam 45 Bekasi.
3. Bagi Peneliti
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi ruang belajar yang membantu meningkatkan pengalaman dan kapasitas peneliti dengan kondisi sosial yang terjadi dan berkaitan langsung dalam masyarakat terutama dengan bidang pemerintahan.

1.2 Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran penelitian yang jelas serta sistematis dengan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi mengenai kerangka teori yang menguraikan pembahasan tentang kajian pustaka dalam judul penelitian ini bersumber dari buku-buku, peneliti terdahulu, dan internet. Dan peneliti bab ini juga menguraikan kerangka berfikir, definisi operasional, dan asumsi penelitian

BAB III METODE PENELITIAN

Menjelaskan pendekatan dan jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik validitas data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan gambaran umum dari objek penelitian, memaparkan hasil penelitian dari rumusan masalah yang ingin diteliti serta menyimpulkan dari data yang diperoleh,

BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang dapat diberikan kepada pihak terkait.