

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan adanya perkembangan teknologi yang sangat berubah dengan cepat banyak cara kerja metode manual berubah ke dalam metode digital. Pada era saat ini, teknologi terus berkembang sangat pesat dan telah digunakan secara luas di seluruh dunia. Dengan adanya perubahan yang strategis terhadap lingkungan dan perkembangan teknologi yang membangunkan pemerintan untuk mangentaspasi paradigma baru dengan meningkatkan kinerja birokrasi dan meningkatkan pelayanan, yang mewujudkan pada pemerintahan yang baik. Transformasi pelayanan publik ini ialah langkah krusial dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan, khususnya dalam konteks Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil).

Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Pasal (19) Tahun 2018 Administrasi Kependudukan secara daring bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dalam pengelolaan data kependudukan. (MENTERI DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA, n.d.). Dengan adanya Permendagri tersebut, diharapkan agar suatu inovasi dapat dibuat oleh pemerintah, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu perangkat kerja daerah yang diberi tugas untuk mengurus administrasi kependudukan. Instansi ini berperan langsung dalam menerima layanan dari pemerintah, khususnya dalam pendaftaran penduduk serta pencatatan sipil, seperti kelahiran, kematian, pernikahan, perceraian, pengesahan anak, dan pengakuan anak yang dicatatkan. Pencatatan sipil berkaitan secara langsung dengan status hukum seseorang, sehingga untuk memastikan hukum yang berjalan.

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat yang berkaitan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan, suatu organisasi dijalankan. Setiap pelayanan yang optimal diupayakan untuk diberikan oleh pemerintah daerah. Namun, birokrasi yang sebelumnya

disusun dengan kecenderungan bekerja secara lambat dan sangat berhati-hati kini tidak lagi dapat diterima oleh masyarakat yang menginginkan layanan yang cepat, efisien, tepat waktu, dan sederhana. Selain itu, di era globalisasi yang semakin meningkat, para pemerintah harus bertindak cepat dan tepat serta memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi keperluan seluruh warga negara dan penduduk berupa barang, jasa, dan/atau manfaat administratif, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu semua lembaga negara, badan usaha, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk khusus untuk pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilakukan oleh pegawai negeri sipil, pegawai negeri, pejabat publik, dan setiap orang yang bekerja dalam suatu organisasi penyelenggara yang tugasnya menyelenggarakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. (Vivianda, 2022)

Transformasi pemerintah daerah sangat diperlukan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat dan daerahnya, dalam konteks *e-government*, maka penting untuk menggunakan teknologi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan memudahkan tugas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan juga dikenal sebagai *e-government*. Selain itu *e-government* juga bisa meningkatkan pelayanan publik. Menurut Dwiyanto (2011:181) bahwa birokrasi pemerintah dapat lebih mengembangkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan untuk memperlancar interaksi dengan masyarakat dan mendorong akuntabilitas serta transparansi penyelenggara pelayanan publik. (Suwarni, 2021)

Transformasi dalam pemerintahan menjadi kebutuhan penting dalam upaya meningkatkan mutu layanan publik, khususnya dalam layanan E-KTP berbasis digital. Digitalisasi memiliki peran krusial dalam mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini didorong oleh tuntutan masyarakat yang menginginkan proses pembuatan E-KTP yang lebih cepat dan akurat, salah satunya melalui pemanfaatan teknologi digital. Digitalisasi dalam

pelayanan publik mencakup berbagai aspek administrasi kependudukan, termasuk layanan E-KTP, yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi digital. Dengan penerapan sistem digital, proses pengurusan dokumen kependudukan menjadi lebih efektif, terbuka, dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat tanpa harus melalui prosedur yang rumit.

E-KTP menjadi objek penelitian yang penting karena konsep Single Identity Number (SIN). Istilah ini merujuk pada Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang cenderung unik dan berkaitan erat dengan setiap individu yang tercatat sebagai warga negara Indonesia sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 mengenai Administrasi Kependudukan. Dengan demikian, konsep SIN bukan sekadar gagasan baru, tetapi telah diamanatkan dalam regulasi sejak tahun 2006. Untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, aparatur negara perlu terus meningkatkan performa dalam menyelenggarakan layanan bagi masyarakat. (Prameisti, p. 2023)

Salah satu kendala yang sering timbul dalam proses pembuatan e-KTP ialah keterbatasan blanko e-KTP di berbagai daerah, yang menyebabkan masyarakat enggan mengurus dokumen tersebut. Selain itu, kualitas pelayanan yang kurang optimal juga menjadi kendala, terutama terkait kinerja petugas yang sering menunda penyelesaian administrasi, sehingga memperpanjang waktu tunggu bagi masyarakat. Masalah ini diperparah dengan prosedur pelayanan yang masih bersifat kompleks dan berbelit-belit. Alih-alih mempermudah masyarakat, prosedur yang ada lebih difokuskan pada pengendalian administrasi, sehingga justru menghambat efisiensi pelayanan. Hal ini menyebabkan masyarakat harus menghadapi proses yang panjang dalam pengurusan e-KTP.

Terdapat tiga perspektif utama dalam memahami administrasi publik, yaitu administrasi publik lama (*Old Public Administration*), manajemen publik baru (*New Public Management*), dan manajemen pelayanan baru (*New Public Service*) sebagaimana dikemukakan oleh Denhardt J. V. dan R. B. Denhardt (2003). Pendekatan *New Public Service* (NPS) menempatkan masyarakat sebagai elemen pilar utama dalam tata kelola pemerintahan yang berbasis demokrasi. Dalam pandangan ini, masyarakat tidak bisa dipandang sebagai individu yang menerima layanan, tetapi juga sebagai bagian integral dari pemerintahan dalam sistem layanan

masyarakat. Maka, konsep (NPS) menekankan pentingnya partisipasi aktif masyarakat dalam proses pemerintahan sebagai bentuk demokratisasi dalam reformasi pelayanan publik. Dengan demikian, partisipasi publik memegang peran utama dalam membangun sistem pelayanan yang lebih terbuka, responsif, dan berorientasi pada kepentingan bersama. (Soselisa & Puturuhi, 2021)

Direktur Jenderal Dukcapil Kemendagri, Zudan Arif Fakrulloh, beberapa waktu sebelumnya mengungkapkan bahwa terdapat tiga kendala utama dalam proses pembentukan KTP-elektronik. Pertama, masalah Penyediaan blanko KTP-el yang memakan anggaran besar dari Dukcapil. Kedua, kebutuhan akan pemenuhan peralatan cetak (printer) lengkap dengan ribbon dan "*cleaning kit*." Ketiga, kendala terkait penggunaan film dalam proses pencetakan KTP-el serta masalah koneksi internet yang masih terjadi di beberapa wilayah. Jika jaringan mengalami gangguan, proses pengiriman hasil perekaman KTP-el tidak dapat dilakukan dengan sempurna, yang berakibat pada kegagalan pencetakan KTP dan ketidakberhasilan perekaman sidik jari karena data tidak dapat terkirim ke pusat. (Muryono, 2024).

Baik tingkat pusat maupun tingkat daerah, melalui lembaga yang bertanggung jawab atas pelayanan publik, dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan pelayanan publik adalah dengan menghadirkan inovasi dalam penyelenggaraan layanan, sehingga Masyarakat dapat mendapatkan layanan yang lebih optimal dan hemat waktu. Sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik Pasal 1, yang menyatakan bahwa dalam rangka mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan pengembangan dan perluasan inovasi pelayanan publik pada kementerian/lembaga dan pemerintah daerah. Dari permasalahan tersebut, maka terbentuklah transformasi "Identitas Kependudukan Digital (IKD)" yang bertujuan agar masyarakat dapat memperoleh layanan dengan lebih praktis, cepat, dan efektif.

Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan sebuah inovasi dari Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri yang bertujuan untuk mengubah dokumen kependudukan ke bentuk digital. IKD akan menggantikan e-KTP sebagai identitas

resmi penduduk Indonesia. Berbagai Dinas Kependudukan di daerah telah mulai mensosialisasikan pendaftaran IKD sebagai pengganti e-KTP. IKD akan diterapkan dalam format aplikasi yang dapat diunduh dan digunakan oleh warga Indonesia melalui perangkat smartphone.

“Melalui aplikasi IKD, masyarakat bisa mengakses layanan dari pemerintah dan swasta tanpa perlu datang langsung ke kantor pemerintah untuk memperoleh dokumen yang diperlukan. Ini memberikan manfaat besar, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan dalam mobilitas,” ungkap Teguh dalam keterangan persnya, 12 Januari 2024. (Azhar, 2024). Selain itu, IKD akan memperbaiki efisiensi dalam pengelolaan pelayanan publik. Dengan menggunakan platform digital, dokumen kependudukan seperti KTP, KK, dan akta lahir dapat diakses dengan cara mudah. Dan ini menjadi suatu hal yang dapat mengurangi waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk memperoleh layanan administrasi. (Azhar, 2024). Zudan menyatakan bahwa selain efisiensi administrative, penggunaan IKD dapat menghemat dan APBN sebesar sekitar Rp 13 – Rp 14 ribu perkeping KTP Elektronik. (Tysara, 2023).

Berdasarkan PEMENDAGRI Nomor 72 tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta penerapan Identitas Kependudukan Digital. IKD mulai dilakukan untuk masyarakat umum sejak awal pada tahun 2023. Sebelumnya, pada pertengahan tahun 2022, IKD pada awalnya diuji coba di kalangan pegawai Dinas Dukcapil kabupaten/kota untuk menilai keunggulan dan kelemahan dari sistem Identitas Digital yang sedang dikembangkan. Setelah itu, penerapan IKD dilakukan pada pegawai ASN di seluruh Indonesia, diikuti oleh mahasiswa, pelajar, dan masyarakat umum. Pada tahun 2023, target penerbitan IKD sebesar 25% dari total perekaman yang ada ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri. (Khosyi'ah, 2023).

Tujuan adanya IKD ialah untuk disediakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) terpusat. IKD juga bertujuan untuk diterapkannya teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka digitalisasi penduduk kepada masyarakat, guna dipermudah dan dipercepatnya transaksi pelayanan publik atau swasta dalam bentuk digital, serta diamankan kepemilikan IKD melalui sistem otentikasi

untuk menghindari pemalsuan dan kebocoran data. Integrasi data kependudukan dan data kementerian/lembaga serta ketersediaan kode QR (*quick response*) untuk pengecekan data dalam pelayanan publik. Upaya mewujudkan Instruksi Presiden melalui Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional.

Gambar 1.1 Identitas Kependudukan Digital



Sumber : Instagram @dukcapiljakpus,2023

Tabel 1. 1 Data Jumlah Pengguna IKD Tahun 2023

Wilayah	Jumlah Penduduk	Jumlah Pengguna IKD	Persentase %
Jakarta Timur	3.079.618	415.121	0,1347
Jakarta Selatan	2.235.606	273.531	0,1223

Jakarta Pusat	1.049.314	1.060	0,0010
Jakarta Barat	2.470.054	287.205	0,1162
Jakarta Utara	1.799.220	2.275	0,0012

Sumber: Data BPS dan Olahan Sendiri

Dalam tabel yang disajikan, terlihat jelas perbandingan jumlah pengguna Identitas Kependudukan Digital (IKD) di berbagai wilayah Jakarta. Jakarta Timur mencatatkan angka pengguna IKD tertinggi, yaitu sebesar 0,1347% dari keseluruhan jumlah penduduk yang berada di daerah tersebut. Angka ini mencerminkan tingkat adopsi yang lebih tinggi terhadap teknologi digital di wilayah tersebut, yang mungkin disebabkan oleh faktor kemudahan akses teknologi, tingkat kesadaran masyarakat yang lebih maju, atau dukungan infrastruktur yang lebih baik di daerah tersebut.

Namun, Jakarta Pusat tercatat sebagai wilayah dengan tingkat penggunaan IKD terendah, dengan persentase hanya 0,0010% dari keseluruhan jumlah penduduk yang berada di daerah tersebut. Hal ini menunjukkan adanya ketimpangan dalam pemahaman dan penggunaan IKD di berbagai wilayah Jakarta. Beberapa faktor yang dapat menyebabkan rendahnya tingkat penggunaan IKD di Jakarta Pusat mungkin berkaitan dengan keterbatasan akses terhadap perangkat digital, kurangnya sosialisasi mengenai manfaat IKD, atau bahkan keraguan masyarakat terhadap keamanan data digital yang disimpan dalam sistem.

Meskipun terdapat perbedaan tingkat penggunaan yang signifikan, secara keseluruhan, jumlah total pengguna IKD di DKI Jakarta pada tahun 2023 mencapai 979.192 orang yang telah berhasil mengaktivasi identitas digital mereka. Angka ini menunjukkan adanya kemajuan yang signifikan dalam penerapan teknologi digital untuk administrasi kependudukan, meskipun masih ada tantangan yang perlu diatasi untuk memperluas cakupan penggunaan IKD di seluruh wilayah Jakarta. Proses digitalisasi bukan sekedar bertujuan untuk memudahkan akses masyarakat terhadap layanan kependudukan, tetapi juga untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi dalam pengelolaan data kependudukan. Dalam konteks ini, diperlukan upaya berkelanjutan dari pemerintah dan pihak terkait dalam

menyosialisasikan, edukasi, dan peningkatan infrastruktur guna memastikan bahwa seluruh masyarakat, termasuk yang berada di Jakarta Pusat, dapat mengakses dan memanfaatkan IKD secara maksimal.

Namun, meskipun potensi besar yang ditawarkan oleh IKD, implementasinya tidak lepas dari tantangan. Masih terdapat kendala dalam hal infrastruktur, sosialisasi kepada masyarakat, dan perlindungan data pribadi. Maka, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana penggunaan IKD dapat mentransformasi pelayanan publik di Dukcapil serta mengidentifikasi tantangan dan solusi yang mungkin dihadapi dalam proses tersebut, dan masalah lain yang dihadapi dalam layanan e-KTP digital di Disdukcapil adalah kurangnya partisipasi masyarakat untuk mengurus pembuatan e-KTP digital. Salah satu faktor penyebabnya adalah terbatasnya alat pendukung, seperti tidak semua masyarakat memiliki smartphone, padahal perangkat ini diperlukan untuk menunjukkan kepemilikan e-KTP digital. Selain itu, kurangnya kesadaran masyarakat juga dipengaruhi oleh keterbatasan waktu, di mana banyak orang hanya memiliki waktu senggang pada hari Sabtu atau Minggu, sementara layanan di Disdukcapil hanya tersedia dari Senin hingga Jumat. Dalam hal ini dibuktikan dengan adanya tanggapan masyarakat melalui komentar Instagram sebagai berikut:

Gambar 1. 2 Tanggapan Masyarakat



Sumber : Instagram @dukcapiljapus, 2024

Layanan pembuatan e-KTP digital seharusnya sudah mencakup sistem pelayanan daring yang memungkinkan masyarakat untuk melakukan proses pendaftaran dan verifikasi secara daring, yang dapat dipantau secara langsung oleh Disdukcapil. Namun, hal ini belum sepenuhnya terealisasi, sehingga aktivasi dan verifikasi e-KTP digital masih harus dilakukan secara langsung di kantor Disdukcapil oleh masyarakat. Meskipun demikian, upaya untuk menerapkan sistem

online secara penuh sangat diperlukan guna mempermudah akses, mempercepat proses, dan meningkatkan efisiensi layanan kepada masyarakat. Dalam hal ini dibuktikan dengan adanya tanggapan masyarakat melalui komentar Instagram sebagai berikut :

Gambar 1.3 Tanggapan Masyarakat



Sumber : Instagram @dukcapiljapus, 2024

Selain itu, pemahaman tentang e-KTP digital belum sepenuhnya diterima oleh masyarakat, terutama oleh kalangan lansia yang mungkin kesulitan mengikuti perkembangan teknologi. Hal ini membuat mereka kesulitan dalam pembuatan dan penggunaan e-KTP digital, serta dalam menampilkan identitas mereka melalui teknologi yang tersedia. Lebih lanjut, masih banyak informasi yang belum diketahui oleh masyarakat atau familiar dengan aplikasi e-KTP digital, oleh karena itu mereka belum memanfaatkannya. Kepercayaan masyarakat terhadap keamanan dan keandalan sistem e-KTP digital juga menjadi salah satu hambatan, karena masih ada keraguan tentang bagaimana data pribadi mereka akan dilindungi dalam bentuk digital. Untuk itu, sosialisasi yang lebih intensif dan edukasi mengenai manfaat serta keamanan e-KTP digital sangat diperlukan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan ini.

Berdasarkan permasalahan dan hal-hal yang sudah dijelaskan sebelumnya, peneliti tertarik untuk meneliti tentang transformasi pelayanan publik melalui penggunaan KTP digital di Disdukcapil. Tujuan dari penelitian ini juga adalah untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi serta upaya-upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi permasalahan tersebut. Dengan latar belakang ini, peneliti menyimpulkan judul **“TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN**

DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAKARTA PUSAT (STUDI TENTANG PENGGUNAAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD))”

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian disusun berdasarkan latar belakang yang ada dan masalah yang ditemukan oleh peneliti dari hasil pengamatan, maka rumusan masalah penelitian ini merupakan. Bagaimana Tranformasi pelayanan publik Identitas Kependudukan Digital di Disdukcapil Jakarta Pusat.

1.3 Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah yang di dapat, maka dapat disimpulkan mengenai proposal penelitian ini memiliki tujuan, transformasi pelayanan publik melalui Identitas Kependudukan Digital yang terselenggara di Disdukcapil Jakarta Pusat.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan bahwa penelitian ini dapat menjadi bahan referensi yang berguna baik dalam pengembangan pengetahuan mengenai pelayanan publik, khususnya dalam proses pembuatan KTP digital berbasis platform Identitas Kependudukan Digital (IKD). Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan juga dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi peneliti selanjutnya dalam mengkaji lebih lanjut mengenai inovasi teknologi dalam sektor administrasi publik, serta dapat diterapkan untuk memperbaiki kualitas dan efektivitas layanan publik berbasis digital di masa depan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan menghasilkan digunakan untuk mengevaluasi dan mempertimbangkan pelayanan yang menyediakan KTP digital yang bergantung pada platform Identitas Kependudukan Digital (IKD). Dan menjadi bahan informasi bagi masyarakat khususnya warga Jakarta Pusat dapat mempelajari aplikasi IKD yaitu layanan aplikasi online yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Jakarta Pusat.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan sistematis dirancang agar bisa membantu peneliti memaksimalkan tahapan proses penulisan yang disusun dengan sistematis dan rinci. Sistem yang ada dalam penelitian ini yakni:

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab ini membahas konteks dan isi dari isu-isu yang muncul yang mendasari penelitian ini. Oleh sebab itu, sumber data yang dapat dipercaya menjadi penting untuk penelitian ini. Rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai berbagai hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain yang relevan dan dapat dijadikan sebagai rujukan atau memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Adapun, bab ini juga membahas teori-teori yang digunakan untuk menyusun kerangka teori dalam penelitian. Oleh karena itu, bab ini terdiri dari tinjauan hasil penelitian terdahulu yang relevan, penyajian kerangka teori, serta pengembangan kerangka pemikiran yang akan digunakan dalam penelitian ini.

BAB 3 METODELOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai metode atau pendekatan yang akan digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian. Di dalam bab ini, akan dijelaskan mengenai pendekatan penelitian yang dipilih, cara penentuan informan untuk memperoleh data dan informasi yang relevan, serta teknik pengumpulan data yang akan diterapkan, seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selain itu, bab ini juga mencakup teknik pengolahan dan analisis data yang akan diterapkan dalam penelitian tersebut, serta informasi mengenai lokasi dan jadwal pelaksanaan penelitian.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, merupakan bagian mengenai hasil analisis yang dilakukan oleh penulis secara rinci terhadap suatu permasalahan yang menjadi fokus dan temuan dalam penelitian yang telah dilakukan. Dan bab ini menjelaskan mengenai

permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian dan hasil temuan yang didapatkan dari penelitian yang dilaksanakan mengenai Transformasi Pelayanan Publik Identitas Kependudukan Digital di Disdukcapil Jakarta Pusat.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini, merupakan bagian kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang didapat dan diuraikan oleh penulis. Kemudian, pada bab ini di bagian akhir juga mencakup Daftar Pustaka, Lampiran-Lampiran, Dokumentasi Penelitian dan juga Biodata Penulis.

