

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebuah tujuan yang hendak dicapai bangsa Indonesia adalah untuk melindungi seluruh bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, serta keadilan sosial. Dalam rangka pemenuhan tujuan tersebut pemerintah harus melakukan upaya pembangunan secara terarah, merata, dan berkesinambungan. Pemerintah juga harus terus berkembang serta meningkatkan kualitas pemerintahan seiring dengan perkembangan zaman. Salah satu upaya yang diterapkan pemerintah dalam memberikan kepastian akan terselenggaranya pemerintahan yang lebih baik adalah melalui pengembangan E-Government atau E-Gov.

E-Government merupakan penggunaan teknologi informasi dalam ranah organisasi pemerintah atau lembaga publik.¹ Pengembangan E-Government bahwa Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (e-government) akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah. Urgensi layanan pemerintahan elektronik muncul dari kebutuhan akan pemerintahan yang terbuka dan tuntutan zaman yang semakin modern. Salah satu sarannya tidak lain adalah melakukan peningkatan akan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.²

Definisi pelayanan publik dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan

¹ Kumorotomo Wahyudi, "KEGAGALAN PENERAPAN E-GOVERNMENT DAN KEGIATAN TIDAK PRODUKTIF DENGAN INTERNET," *Agenda* (2010): 1–16.

² Yuhefizar et al., "Naskah Akademik Dan Rancangan Peraturan Daerah Tentang Pengelolaan E-Government Di Provinsi Sumatera Barat," *Pemerintah Provinsi Sumatera Barat* (2017): 91.

publik. Sedangkan menurut Syahrir (1996:11) dalam Telaumbanua (2020) Pelayanan publik adalah kegiatan di mana pemerintah atau sektor swasta menyediakan produk dan layanan untuk meningkatkan tingkat kehidupan dan kesejahteraan masyarakat dan penduduk.³ Layanan publik terbagi atas beberapa kategori diantaranya pelayanan publik di bidang kesehatan masyarakat, bidang keamanan publik, bidang ketertiban umum, dan bidang kesejahteraan sosial.⁴

Pelayanan kesehatan merupakan hal yang paling mengakar dalam pemenuhan kebutuhan publik. Dilansir dari website Kemenkes bahwa sektor kesehatan menjadi sektor pelayanan publik yang krusial, mengingat kesehatan masyarakat dalam suatu negara merupakan pilar utama dalam pembangunan. Selain itu, kesehatan juga merupakan faktor penting dalam Indeks Pembangunan Manusia (IPM). IPM adalah indeks komposit yang mencakup tiga bidang fundamental pembangunan manusia - umur panjang berkaitan langsung dengan sektor kesehatan, pengetahuan berkaitan langsung dengan sektor pendidikan, dan standar kehidupan yang layak berkaitan langsung dengan sektor ekonomi.⁵

Sebagai upaya untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas pemerintah melalui pengembangan E-Government berusaha menyediakan inovasi digital berupa website, aplikasi, hingga sistem pelayanan kesehatan. Pada skala nasional diketahui dari website resmi kemenkes beberapa aplikasi yang telah diluncurkan antara lain adalah (1) website sehat negeriku sebagai kanal berbagi informasi tentang kegiatan Kementerian Kesehatan, baik berupa rilis yang dikeluarkan Kemenkes, dokumentasi foto dan video, maupun tulisan ringan seputar info-info kesehatan; (2) website farmalkes, aplikasi keluarga sehat untuk pendataan keluarga sehat secara digital guna mendukung keberlangsungan program indonesia sehat dengan pendekatan keluarga (PIS-PK); (3) Aplikasi E-pharm

³ Ruth Faeriani Telaumbanua, "Peran Tenaga Kesehatan Dalam Melaksanakan Pelayanan Kesehatan WBP Rutan," *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada* 11, no. 1 (2020): 205–212.

⁴ Abdul Kadir, "Studi Pemerintahan Daerah Dan Pelayanan Publik," *Jurnal Pelayanan Publik* (2007): 45–59.

⁵ [Kemdikbud.go.id](https://garuda.kemdikbud.go.id), "Garuda," *Garuda- Garba Rujukan Digital*, <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/116963>.

untuk pelayanan perizinan publik dalam impor dan ekspor serta pelaporan produksi dan penyaluran narkotika, psikotropika, dan precursor; (4) Platform ASIK (aplikasi sehat indonesiaku) untuk pencatatan imunisasi individu serta melakukan deteksi dini atas penyakit menular dan tidak menular serta program UBKM atau posyandu; (5) Sehat Pedia untuk mengakomodir dan memfasilitasi masyarakat dalam mendapatkan informasi kesehatan yang akurat; (6) iheff (indonesia health facility finder) untuk membantu menemukan fasilitas kesehatan termasuk apotek terdekat dalam radius 3 km; (7) e-post border alkes pkrt sebagai sistem monitoring secara elektronik dengan tujuan meningkatkan efektifitas verifikasi serta penindak lanjutan terhadap perusahaan yang melakukan impor alat kesehatan, alat kesehatan diagnostik in vitro dan PKRT post border, dan satu sehat mobile yang (8) rekam medis elektronik (RME) yaitu subsistem dari sistem informasi fasilitas pelayanan kesehatan berisi dokumen mengenai data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien.

Pada pemerintahan daerah penerapan E-Government didasari oleh Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah. Beberapa inovasi pelayanan kesehatan berbasis digital yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah antara lain seperti; aplikasi Jaksehat oleh pemerintah DKI Jakarta, website e-sikla oleh pemerintah Lamongan, atau program e-health oleh pemerintah Surabaya. Dalam penelitian ini yang menjadi fokus adalah terkait transformasi digital pelayanan kesehatan di wilayah DKI Jakarta. Digitalisasi tersebut menjadi penting karena kondisi DKI Jakarta yang memerlukan perhatian lebih mengingat berdasarkan data badan pusat statistik (BPS) tahun 2021 kepadatan penduduk DKI Jakarta mencapai 15.978 jiwa/km² dan menjadikan DKI Jakarta sebagai daerah provinsi terpadat di Indonesia.⁶

Tingkat kesehatan masyarakat DKI Jakarta dapat diukur dari seberapa tinggi derajat kesehatan penduduk Provinsi DKI Jakarta. Derajat kesehatan dapat direpresentasikan melalui parameter berupa besaran penduduk yang

⁶ Badan Pusat Statistik, "Kepadatan Penduduk Menurut Provinsi (Jiwa/Km2), 2019-2021," <https://www.bps.go.id/indicator/12/141/1/kepadatan-penduduk-menurut-provinsi.html>.

mengalami keluhan kesehatan selama satu bulan terakhir. Dialnsir dari survei badan pusat statistik (BPS) pada tahun 2022, memperlihatkan sebesar 16,76 persen penduduk yang memiliki keluhan kesehatan selama sebulan terakhir menurut kabupaten/kota di provinsi DKI Jakarta.⁷

Tingkat kesehatan masyarakat juga dapat dilihat dari angka kesakitan penduduk DKI Jakarta. Semakin rendah angka kesakitan penduduk, maka tingkat kesehatan masyarakat semakin baik. Berdasarkan data Susenas dari badan pusat statistik memperlihatkan angka kesakitan penduduk DKI Jakarta per Maret 2022 adalah sebesar 4,31 persen. Angka kesakitan tersebut mengalami penurunan dari persentase tahun sebelumnya di tahun 2021 yang memiliki persentase sebesar 10,75 persen.⁸

Salah satu wujud upaya pemerintah provinsi DKI Jakarta dalam pengimplementasian E-Government untuk peningkatan kualitas pelayanan kesehatan melalui kemudahan akses kepada fasilitas kesehatan adalah dengan meluncurkan aplikasi JAKSehat pada maret 2022. Aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan transparansi, efektivitas, serta efisiensi pelayanan kesehatan. JAKSehat dalam klaimnya mengatakan bahwa pengambilan formulir pendaftaran secara online mudah, cepat juga tanpa kertas, dan antrian online yang tanpa kerumunan serta dapat dibooking dan dipantau maksimal 2 hari sebelum tanggal kunjungan.

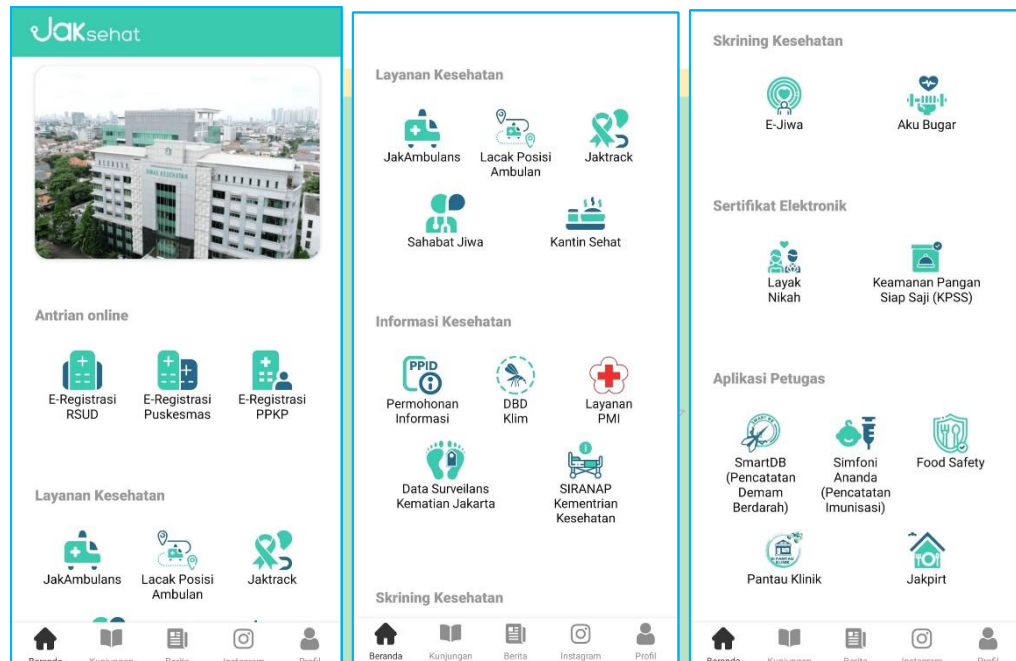
JAKSehat telah mengintegrasikan seluruh jaringan faskes milik Pemprov DKI Jakarta termasuk 32 RSUD, 44 puskesmas kecamatan, 290 puskesmas kelurahan, serta ambulans. Selain itu tersedia juga layanan kesehatan seperti sahabat jiwa untuk penanganan psikologis, jaktrack untuk penanganan hiv-aids, dan kantin sehat. Adapun informasi kesehatan yang termuat antara lain tentang DBD, stok juga donor darah, pasien juga kematian, juga rawat inap. Aplikasi JAKSehat juga menyediakan skrining kesehatan mental serta fisik, sertifikasi layak nikah juga keamanan pangan, dan aplikasi untuk petugas berupa pencatatan demam berdarah, pencatatan imunisasi, pemantau klinik, dan food safety.

⁷ Badan Pusat Statistik, "PROVINSI DKI JAKARTA DALAM ANGKA 2023" (n.d.): 202.

⁸ Badan Pusat Statistik, "Profil Kesehatan Provinsi DKI Jakarta 2022" (n.d.).

Berikut ini tampilan Fitur dari aplikasi JAKSehat yang ada yaitu:

Gambar 1.1
Fitur JAKSehat



Sumber: Aplikasi JAKSehat

Berdasarkan paparan di atas diketahui besarnya potensi aplikasi JAKSehat sebagai solusi pelayanan kesehatan. Potensi tersebut juga didukung dengan pemanfaatan platform yang partisipatif dan berada di gengaman tangan. Hal ini sejalan dengan berkembangnya tuntutan masyarakat akan solusi kemudahan akses layanan kesehatan.

Sebagai satu-satunya hasil penerapan e-government pemerintah DKI Jakarta yang berbasis aplikasi dalam bidang kesehatan platform ini diharapkan meningkatkan kepuasan publik. Kelengkapan aplikasi ini juga di harapkan dapat menyesuaikan dan menjangkau berbagai kebutuhan masyarakat. Namun berdasarkan data aplikasi ini hanya memiliki angka unduhan sebesar 1.034 kali. Jumlah ini terbilang cukup kecil untuk dapat menjangkau penduduk DKI Jakarta. Berdasarkan jumlah unduhan tersebut

diketahui rata-rata penilaian aplikasi ini terbilang rendah yaitu pada 2.8 bintang dari skala maksimal 5 bintang. Hal ini jelas jauh dari kondisi ideal yang diharapkan pada tujuan awal. Fakta tersebut juga tergambar dari masih banyaknya kekurangan yang dirasakan masyarakat pengguna aplikasi. Hal ini seperti dapat terlihat melalui kolom ulasan *Playstore* yang sebagian besar mengeluhkan kesulitan registrasi, kesulitan akses, dan eror. Kondisi ini menunjukkan perlu adanya analisis lebih lanjut terkait layanan-layanan yang ada pada aplikasi JAKSehat guna meningkatkan kualitas dan pengalaman pengguna.

Berikut ini gambaran ulasan pengguna aplikasi JAKSehat pada Google Playstore.

Gambar 1.2
Ulasan Pengguna Aplikasi Jaksehat

The image shows a collage of screenshots from the Google Play Store for the 'JakSehat' app. The top-left screenshot displays the app's page, including the logo, name 'JakSehat', developer 'Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta', and a 2.8-star rating with 1,034 reviews. Below this are several user reviews. The reviews are as follows:

- Muhammad Jayadi** (17/08/23): 2 stars. "Gimn sih katanya untuk mempermudah daptar online,setelah sy isi semua persyaratan n puskesmas yg biasa sy kunjungi.ko ga bisa.terus"
- Sudarwati Sudarwati** (03/10/23): 5 stars. "Belom daftar tp dibilang nya sudah terdaftar pas dicek di bagian kunjungan blm ada yg terdaftar. Pas dipilih hari lain malah gak dibisa daftar di poli tersebut pdhl semua hari slot masih tersedia terus ini gimana mau kontrol sedangkan ditanya ke suster harus pakai aplikasi tp pas pakai aplikasi malah kaya gitu terus"
- Cepot** (17/05/23): 5 stars. "Ga praktis masa untuk daftar online berobat ke puskes dalam 1 keluarga mesti punya akun masing2, Harusnya cukup 1 akun kepala keluarga bisa mencakup untuk anggota keluarga dalam 1 kk...."
- Amelia Noviyanti** (17/05/23): 2 stars. "Tolong dong dikasih jalan keluar klo server eror data tidak ditemukan terus harus gmna? Sy udh tlp puskesmas masa jalan keluarnya cuma harus tunggu sampai bisa sih , sy mw kir caten ini kalau ga bisa" sampai udah dekat tgl sy menikah gimana ? Bukanya mempermudah malah mempersulit , Klo aplikasinya blm siap dipakai tolong jangan diluncurkan lah udh berhari" masih aja data tidak ditemukan , mana gak bisa daftar offline lagi kesel bgt gatauharus gimana"

Dalam penelitian ini analisis kualitas pelayanan kesehatan berbasis elektronik dilakukan dengan metode e-govqual. Metode e-govqual merupakan teori yang di kembangkan oleh Papadomichelaki & Mentzas (2012). Dalam Widyaningtyas (2023) menjelaskan bahwa teori ini ditujukan untuk mengukur kualitas pelayanan elektronik dengan mengkonsepkan pemahaman akan tanggapan/persepsi warga negara yang menggunakan layanan tersebut, sehingga kemudian dapat dievaluasi untuk dapat diketahui pelayanan tersebut sudah atau belum memiliki kualitas unggul, serta sudah atau belum memenuhi kebutuhan dan harapan warga negara.⁹

E-govqual merupakan sebuah konsep pengukuran kualitas layanan dari segi layanan elektronik yang berfokus pada situs atau portal milik pemerintah. Dalam temuannya Papadomichelaki membagi skala pengukuran E-Govqual menjadi empat dimensi yaitu; efektivitas (efficiency), kepercayaan (trust), keunggulan (reliability), dan dukungan warga negara (citizen support).¹⁰ E-Govqual dipergunakan karena setiap variabel mencakup semua dimensi dan dapat mempengaruhi dan membentuk proses penilaian kualitas layanan secara keseluruhan.

Jakarta timur merupakan kotamadya dengan jumlah penduduk terbanyak berdasarkan data badan pusat statistik (BPS) tahun 2022 yakni mencapai di angka 3,08 juta jiwa.¹¹ Dengan fakta tersebut menunjukkan bahwa ada permintaan yang tinggi terhadap layanan kesehatan di Jakarta Timur. Hal ini disebabkan karena secara umum, daerah dengan populasi yang lebih besar tentunya memiliki permintaan yang lebih tinggi akan layanan kesehatan.

⁹ Retno Sunu Astuti Alvita Widyaningtyas, Amni Zarkasyi Rahman, "DIMENSI E-GOVERNMENT SERVICE QUALITY (E-GOVQUAL) PADA SITUS <https://Sibooky.Semarangkota.Go.Id/> DI KOTA SEMARANG" (2016): 1–23.

¹⁰ Deviani Titi Nautami and Fathul Wahid, "Penerapan Metode E-Govqual Untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Aplikasi E-Filling Oleh Wajib Pajak," *Prosiding Seminar Nasional Geotik* (2019): 325–334.

¹¹ Badan Pusat Statistik DKI Jakarta, "Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota Di Provinsi DKI Jakarta (Jiwa), 2020-2022," last modified 2022, <https://jakarta.bps.go.id/indicator/12/1270/1/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-dki-jakarta-.html>.

Dengan demikian, sarana kesehatan menjadi suatu kebutuhan yang krusial dalam memenuhi *demand* akan kebutuhan pelayanan kesehatan. Untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, masyarakat dapat mengakses beberapa sarana kesehatan diantaranya; Rumah Sakit Umum, Rumah Sakit Khusus, praktik dokter/bidan, Klinik/Praktik dokter bersama, Puskesmas/Pustu, UKBM, Posyandu, dan lainnya. Kemudahan dari pemerintah dalam menyediakan akses ke fasilitas kesehatan ini mempunyai dampak yang cukup besar terhadap keputusan masyarakat terkait pilihan layanan pengobatan/rawat jalan.

Satu dari banyaknya fasilitas pelayanan kesehatan yang turut menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat adalah Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) sebagai fasilitas kesehatan yang bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat tingkat pertama meliputi wilayah kecamatan, sebagian kecamatan, atau kelurahan. Persentase penduduk Jakarta Timur yang berobat jalan ke Puskesmas dalam sebulan terakhir pada tahun 2022 ialah sebesar 66,96 persen.¹²

Jakarta Timur dibagi menjadi 10 Kecamatan salah satunya adalah Kecamatan Kramat Jati. Berdasarkan data badan pusat statistik (BPS) tahun 2023 Kecamatan Kramat Jati menempati urutan pertama Kecamatan dengan jumlah tenaga kesehatan paling banyak se-Jakarta Timur, sedangkan kecamatan dengan jumlah tenaga kesehatan paling rendah adalah Kecamatan Matraman dengan 600 orang nakes.¹³

¹² Badan Pusat Statistik, "Profil Kesehatan Provinsi DKI Jakarta 2022."

¹³ Henry Siregar, Tri Joko Adi, and Cahyono Bintang Nurcahyo, "Jakarta Timur Dalam Angka 2023," *Makara Kesehatan* 6, no. 2 (2012): 59–65.

Tabel 1.1
Jumlah Tenaga Kesehatan menurut Kecamatan di Jakarta Timur 2022

Kecamatan	Dokter	Perawat	Bidan	Farmasi	Ahli Gizi	Total
Pasar Rebo	202	606	159	95	23	1.085
Ciracas	226	551	159	164	21	1.121
Cipayung	175	286	159	93	19	732
Makasar	257	832	170	136	46	1.441
Kramat Jati	423	2685	271	304	53	3.736
Jatinegara	232	627	135	123	21	1.138
Duren Sawit	349	1012	399	285	27	2.072
Cakung	171	171	216	101	11	670
Pulogadung	459	1519	229	256	56	2.519
Matraman	118	308	85	77	12	600
Kota Jakarta Timur	2.612	8.597	1.982	1.634	289	15.114

Sumber: Jakarta Timur Dalam Angka 2023

Penelitian ini mengambil lokasi di Kecamatan Kramat Jati Jakarta timur. Puskesmas kecamatan Kramat Jati merupakan pemekaran dari Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo yang kemudian terbagi menjadi empat Puskesmas diantaranya Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo, Puskesmas Kecamatan Ciracas, Puskesmas Kecamatan Kramat Jati dan Puskesmas

Cipayung. Puskesmas Kecamatan Kramat Jati beralamat di Jl. Kerja Bakti No.1, RT.2/RW.10, Kramat Jati, Kec. Kramat jati, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

Sebagaimana yang sudah dipaparkan, data jumlah tenaga kesehatan kecamatan Kramat Jati merupakan yang paling tinggi. Sayangnya hal ini belum berbanding lurus dengan hasil penilaian *google review* pada puskesmas kecamatan kramat jati. Sedangkan hal sebaliknya terjadi pada kecamatan Matraman yang merupakan kecamatan dengan jumlah tenaga kesehatan yang paling rendah. Namun Puskesmas kecamatan Matraman justru mendapat nilai hampir sempurna yaitu 4,7 dari 5 bintang. Padahal kedua puskesmas tersebut sama-sama terdaftar dan terintegrasi sebagai faskes dalam aplikasi JAKSehat.

Berikut ini gambaran ulasan pasien puskesmas Kramat Jati pada Google yaitu:



Sumber: Google Review

Meskipun telah didukung dengan aplikasi, penilaian puskesmas kecamatan Kramat Jati pada google review hanya mencapai 3,7 dari 5 bintang dengan mayoritas keluhan tentang antrean dan waktu tunggu. Gambar 1.4 merupakan word cloud yang menunjukkan analisis terhadap penilaian negatif Puskesmas Kecamatan Kramat Jati. Pada gambar di bawah ini, kata-kata seperti antrean, lama, loket, kuota, kurang, nunggu, daftar, berjam-

jam, periksa, susah, jangan, pelayanan, muncul sebagai kata-kata dengan bobot paling kecil dalam penilaian poin 1 dan 2. Pola kata yang muncul ini dari beberapa ulasan dari pengunjung puskesmas tersebut sedikit banyak sudah menggambarkan bahwa masih terdapat permasalahan pada pelayanan puskesmas dalam hal antrean di Puskesmas Kramat Jati.

Gambar 1.4
Word Cloud Penilaian Negatif Puskesmas Kecamatan Kramat Jati



Beberapa ulasan dari pengunjung puskesmas tersebut sedikit banyak sudah menggambarkan bahwa masih terdapat permasalahan pada pelayanan puskesmas dalam hal antrean di Puskesmas Kramat Jati. Kondisi kontradiktif ini menunjukkan perlu adanya penelusuran terkait kualitas e-government dalam hal ini JAKSehat untuk mengatasi keluhan pada pelayanan kesehatan di puskesmas kecamatan Kramat jati. Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan analisis terhadap kualitas pelayanan kesehatan berbasis elektronik dalam hal ini melalui aplikasi Jaksehat terkait peningkatan kualitas pelayanan di puskesmas Kramat Jati Jakarta timur. Dengan demikian judul penelitian ini adalah “kualitas pelayanan kesehatan melalui aplikasi JAKSehat (studi pada puskesmas kecamatan Kramat Jati) Tahun 2023”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka adapun rumusan masalah yang diangkat dalam tulisan ini adalah “bagaimana kualitas pelayanan kesehatan berbasis elektronik melalui aplikasi jaksehat pada Puskesmas Kecamatan Kramat Jati Jakarta Timur?”

1.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan permasalahan yang dijelaskan diatas, penelitian ini bertujuan untuk mngetahui kualitas pelayanan kesehatan berbasis elektronik melalui aplikasi jaksehat pada Puskesmas Kecamatan Kramat Jati Jakarta Timur.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Manfaat teoritis hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa pengetahuan, wawasan, dan informasi sebagai referensi acuan bagi studi ilmu administrasi publik.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi berbagai pihak khususnya kepada Puskesmas Kecamatan Kramat Jati Jakarta Timur.

1.5 Sistematika Penulisan

Dengan harapan dapat mempermudah pembaca dalam memahami penelitian, maka peneliti menyusun laporan penelitian ini dalam beberapa BAB, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari uraian Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini terdiri dari uraian terkait Penelitian Terdahulu yang Relevan, Pengertian dari Kajian Kepustakaan, dan Kerangka Pemikiran

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari uraian terkait Pendekatan Penelitian, Penentuan Informan, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Pengolahan dan Analisis Data, dan Lokasi dan Jadwal Penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri dari uraian terkait Hasil Penelitian meliputi gambaran umum/ profile organisasi, sejarah singkat, dan hasil observasi di lapangan; serta Pembahasan yang berisikan analisis secara mendalam terhadap persoalan yang menjadi focus dalam penelitian

BAB V PENUTUP

Bab ini terdiri dari uraian mengenai Kesimpulan dan Saran-Saran meliputi saran teoritis dan saran praktis, Daftar Pustaka, Lampiran-Lampiran, Dokumentasi, Penelitian, dan juga Biodata Penulis..

