

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang prima kepada penduduknya atau sering kali disebut dengan Pelayanan Publik. Definisi Pelayanan publik berdasarkan pada Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik, yang menyatakan 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 publik.¹ Pelayanan publik yang ideal terjadi ketika didalam pelayanan tersebut terdapat akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan.²

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik mengatur mengenai prinsip-prinsip pemerintahan yang baik begitu penting untuk memastikan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan. Penilaian kualitas pemerintahan dapat tercermin dari kinerjanya saat memberikan pelayanan publik dengan baik serta selalu berpusat kepada kepentingan masyarakat. Melalui kualitas pelayanan publik yang optimal, masyarakat mampu untuk memberikan evaluasi

¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

² Kustiorini, Soesiantoro, dan Kusbandrijo. Studi Pelayanan E-Lampid di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Doctoral Dissertation, Universitas 17 Agustus 1945.

secara langsung sejauh mana efektivitas kinerja aparatur pemerintah. Oleh karena itu, salah satu parameter penting untuk menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang efisien adalah mengukur tingkat rasa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah.

Pemerintah berupaya memastikan pemenuhan kebutuhan warganya selama menjalankan pelayanan publik yang berkualitas unggul, terutama dalam hal memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak Warga Negara Indonesia melalui sistem pemerintahan. Keefektifan pelayanan publik diukur dari kemudahan yang diberikan kepada masyarakat melalui proses yang cepat, akurat, efisien, dan memuaskan. Pada Pasal 1 Ayat 7 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang membahas pelayanan publik dijelaskan standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Maka, tolak ukur ini berfungsi menjadi acuan dalam penilaian kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan adanya tolak ukur ini, diharapkan pelayanan yang diberikan dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.³ Dalam berupaya untuk mencapai hasil yang diinginkan, penting untuk memastikan bahwa proses yang digunakan adalah cepat, mudah, dan dapat diukur. Hal ini bisa dicapai melalui penerapan tata cara pelayanan yang baik dan memastikan bahwa sumber daya aparatur yang digunakan memiliki kompetensi dan kualitas yang tinggi. Memberikan pelayanan publik yang merata pada seluruh

³ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

masyarakat dengan kualitas yang berorientasi pada kepentingan publik atau rakyat menjadi sebuah kewajiban pemerintah.⁴ Hal yang sama berlaku juga untuk layanan administrasi kependudukan menjadi salah satu aspek pelayanan yang diperlukan masyarakat.

Pelayanan administrasi kependudukan menjadi pelayanan publik yang terpenting sesuai dengan yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 mengenai Administrasi Kependudukan pada Pasal 1 yang menyatakan bahwa Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan Pembangunan sektor lain.⁵ Berdasarkan pasal tersebut, pemanfaatan data kependudukan mempunyai tujuan dalam mendukung Pembangunan di berbagai sektor, termasuk kebijakan Pembangunan, pelayanan kesehatan, Pendidikan, dan sebagainya. Penduduk mempunyai peran sebagai pondasi dari berdirinya suatu daerah, maka data kependudukan tersebut perlu dicatat serta dikelola dengan baik termasuk pemeliharaan, penyimpanan, dan pengamanan data kependudukan secara efisien dan efektif.

⁴ Syafriyani dan Zatuna. 2018. Penerapan E-Government dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian: Studi di BKPSDM Kabupaten Sumenep. *Journal of Publik Sector Innovations* 3(1).

⁵ Lijan P. Sinambela, Rochadi 2006. Reformasi Pelayanan Publik: "Teori, Kebijakan, dan Implementasi". Jakarta: Bumi Aksara.

Tabel 1.1

Data Jumlah Penduduk Kota Depok Tahun 2019-2022

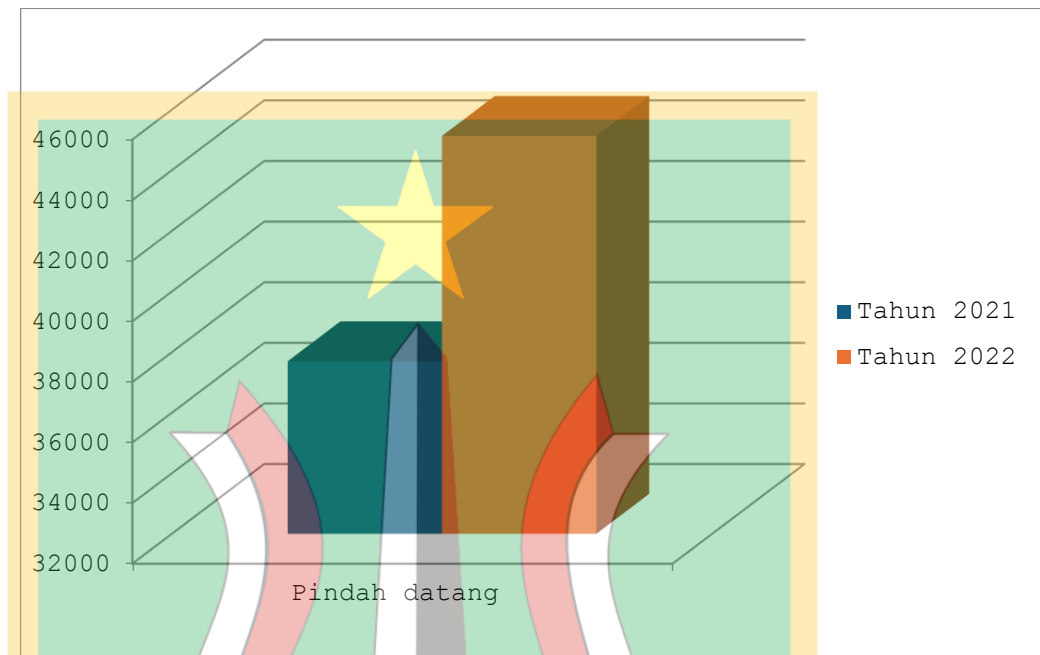
Tahun	2019	2020	2021	2022
Jumlah Penduduk Kota Depok	2.406.826	2.056.335	2.085.935	2.123.349

Sumber : Data diolah Peneliti, 2023.

Kota Depok sebagai kota penyangga Jakarta dan berbatasan dengan Bogor, juga Tangerang Selatan ini memiliki jumlah penduduk yang cukup padat. Kemudian Berdasarkan tabel tersebut, memberikan data terkait jumlah penduduk Kota Depok. Banyaknya jumlah penduduk Kota Depok berdasarkan data Badan Pusat Statistika terakhir, pada tahun 2022 sekitar 2,1 juta jiwa menempati wilayah Kota Depok, yang tentunya hal tersebut akan berdampak pada berbagai hal. Selanjutnya, Nuraeni Widyatti selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok menjelaskan bahwa urbanisasi atau migrasi masyarakat ke Kota Depok ini tidak terhindar dari faktor ekonomi, pendidikan, dan pekerjaan. Kota Depok sebagai daerah penyangga Jakarta yang merupakan Kota Mertropolitan menjadikan Depok sebagai tujuan masyarakat pendatang dari sejumlah daerah untuk menetap dan tinggal.

Gambar 1.1

Data Jumlah Penduduk Pindah Datang-di Kota Depok



Sumber : Peneliti, 2023

Berdasarkan data pada tahun 2021, terdapat 37.698 orang pindah datang masuk menjadi warga Kota Depok. Pada tahun berikutnya di tahun 2022 terjadi kenaikan jumlah penduduk yang pindah datang, yakni sebanyak 45.132 orang datang dan menetap ke Kota Depok.⁶ Adanya jumlah kenaikan dan penurunan penduduk di Kota Depok maka terlihat perkembangan penduduk Kota Depok. Tingginya jumlah penduduk pada suatu wilayah juga akan memberikan pengaruh pada permintaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dalam konteks ini,

⁶ Aguido Adri, 2023. Kota Depok, Tetangga Jakarta yang Jadi Magnet bagi para pendatang. <https://www.kompas.id/baca/metro/2023/05/02/tantangan-kota-depok-menghadapi-arus-urbanisasi>.

banyaknya jumlah penduduk yang menetap di Kota Depok mewajibkan untuk bisa menyediakan pelayanan kependudukan bagi masyarakat sebab akan ada banyak permohonan untuk pelayanan publik. Maka untuk mendukung pelayanan publik yang optimal, pemerintah Kota Depok perlu merekonstruksi pelayanan publik, khususnya pelayanan pindah datang sebagai salah satu bagian dari pelayanan Administrasi Kependudukan.

Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik awal mulanya semua pelayanan masih dilakukan secara tatap muka dan masyarakat harus mengurus dokumen kependudukan dimulai dari minta surat pengantar dari Ketua RT (Rukun Tetangga) hingga datang dan mengurus dokumen langsung di kelurahan, kecamatan, maupun Disdukcapil Kota Depok. Pelayanan administrasi kependudukan yang masih dilakukan secara manual ini memiliki kelemahannya, yakni banyaknya birokrasi, pelayanan yang diberikan lambat, hingga merebaknya kasus pungli yang dijalankan oleh aparat pemerintah setempat. Dengan kondisi dan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang demikian tentunya dinilai tidak baik sebab merugikan masyarakat dan berbagai pihak. Selain itu, pemerintah Kota Depok juga belum bisa mewujudkan *e-government*. Oleh karena itu, dirasa perlu dilakukan transformasi pelayanan publik menuju sistem pelayanan berbasis *online* atau *digital*. Dibuatnya pelayanan publik dengan sistem layanan digital akan menunjukkan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel.

Didukung oleh perkembangan dunia yang berada di Era Revolusi Industri 4.0, melalui fenomena ini menciptakan perubahan kebiasaan yang mana menggabungkan teknologi digital dalam berbagai aspek kehidupan dengan tujuan

menjalankan program secara lebih fleksibel, efektif, dan efisien. Saat ini, hampir semua lapisan masyarakat telah mengadopsi teknologi informasi, dan manusia dihadapkan pada keharusan untuk hidup sejalan dengan kemajuan teknologi. Dampaknya mendorong aparaturnya pemerintah untuk merevitalisasi pelayanan publik dengan memakai teknologi informasi, mengintegrasikan basis data, dan meningkatkan kualitas proses pelayanan. Pelayanan publik dianggap sebagai alat untuk menerapkan prinsip-prinsip *good governance*.⁷ Seiring waktu hadirnya inovasi pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi, maka pemerintah mendukungnya dengan adanya kebijakan pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 berkaitan dengan *E-Government* merupakan langkah yang diambil untuk mencapai prinsip pelayanan *good governance*, yaitu pelayanan publik yang akuntabel dan transparan..

Sesuai dengan adanya perkembangan sistem teknologi dan informasi yang berkembang begitu pesat, maka terdapat kebijakan yang terkait pelayanan kependudukan berbasis *online* atau dalam jaringan yang tertulis pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan secara dalam jaringan (Daring) atau dikenal dengan Pelayanan secara daring maknanya jenis pelayanan yang memungkinkan pengguna untuk mengajukan permohonan dokumen kependudukan melalui internet. Dalam pelayanan administrasi kependudukan secara daring menggunakan formulir elektronik dalam proses pendaftarannya kemudian aplikasi pelayanan mandiri

⁷ Agus Dwiyanto. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gajah Mada University Press.

administrasi kependudukan dalam jaringan dapat diakses melalui aplikasi *web* maupun *mobile*.⁸

Sulitnya birokrasi, proses yang lamban, dan berbagai permasalahan lainnya dalam pelayanan publik, terutama pada pelayanan administrasi kependudukan masih suka terjadi ketika pelayanan masih berbentuk tradisional. Untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut, diperlukan pengembangan sistem pelayanan berbasis digital. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kecepatan dalam memberikan pelayanan dan memenuhi harapan masyarakat Kota Depok. Dengan menggunakan pelayanan berbasis elektronik, diharapkan tercipta efektivitas, efisiensi, dan transparansi yang dapat menghasilkan pelayanan kependudukan yang optimal dan berkualitas.

Dalam rangka meningkatkan mutu kualitas pelayanan publik, terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Depok, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok telah mengembangkan dan memperkenalkan sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis *online* sebagai solusi atas permasalahan pelayanan yang dianggap kurang efektif dan efisien, serta tidak sesuai dengan standar konsep *e-government*.

⁸ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring

Gambar 1.2

Tampilan *Homepage* Website Aplikasi Silondo Bermula



Sumber: <https://silondobermula.depok.go.id>

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel di Kota Depok, diperlukan percepatan dalam menerapkan sistem pemerintahan berbasis teknologi dan elektronik. Hal ini tercermin dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan secara dalam jaringan (daring) serta Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Depok Nomor 40 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Dengan adanya peraturan ini, diharapkan tata kelola pemerintahan di Kota Depok dapat lebih efisien dan modern melalui pemanfaatan teknologi dan elektronik dalam berbagai aspek pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Depok Nomor 40 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik maka menjadi dasar landasan hukum diluncurkannya Aplikasi Silondo Bermula (Sistem Layanan Online Dukcapil Depok Bersih, Mudah, dan Lancar) yang kemudian diperkenalkan kepada

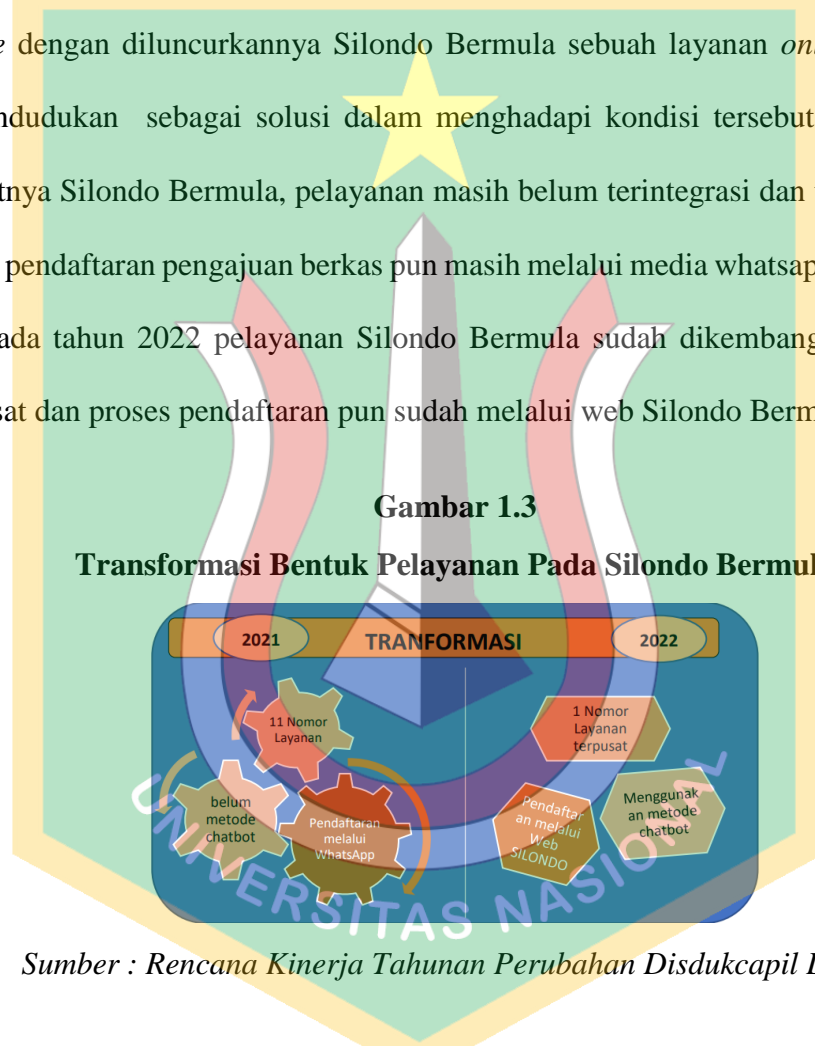
masyarakat Kota Depok oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok sebagai bentuk respon terhadap jumlah pertumbuhan penduduk dan perpindahan penduduk yang signifikan di Kota Depok.

Diciptakannya aplikasi Silondo Bermula ini, tentunya bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan kependudukan. Melalui Silondo Bermula, pemohon tidak perlu lagi untuk pergi mengunjungi loket pelayanan pindah datang dan dengan begitu dapat mengurangi kepadatan antrean. Warga sudah bisa melakukan permohonan pelayanan administrasi kependudukan melalui *gadget* dan dapat mengurus dimana pun keberadaannya hanya dengan membuka alamat web Silondo Bermula (Sistem Layanan Online DUKCAPIL Depok Bersih Mudah Lancar) di <https://silondobermula.depok.go.id/>.

Implementasi Aplikasi Silondo Bermula ini pada awalnya dilaksanakan ketika hadirnya masalah pandemi akibat dari *Covid-19* dan keluarnya kebijakan pemerintah untuk melaksanakan pembatasan sosial sehingga mengharuskan aparatur negara termasuk pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar melakukan pekerjaan dari rumah (*Work from home*). Melalui Aplikasi Silondo Bermula yang berbasis sistem pelayanan *online* atau digital ini, masyarakat tidak perlu lagi untuk mengurus dokumentasi berkas secara langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tetapi bisa melalui sistem layanan *online* Aplikasi Silondo Bermula (Sistem Layanan Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok Bersih, Mudah, dan Lancar). Silondo Bermula ini memiliki berbagai pelayanan administrasi kependudukan, diantaranya cetak Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta

Kematian, Layanan Warga Negara Asing (WNA), Pindah datang ke Depok, serta Pindah Keluar Kota Depok.

Ketika menghadapi pandemi *covid-19* dan era *digital* , pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok telah menerapkan layanan secara *online* dengan diluncurkannya Silondo Bermula sebuah layanan *online* di Dinas Kependudukan sebagai solusi dalam menghadapi kondisi tersebut. Awal masa dibuatnya Silondo Bermula, pelayanan masih belum terintegrasi dan terpusat serta untuk pendaftaran pengajuan berkas pun masih melalui media whatsapp. Sementara itu, pada tahun 2022 pelayanan Silondo Bermula sudah dikembangkan menjadi terpusat dan proses pendaftaran pun sudah melalui web Silondo Bermula.



Sumber : Rencana Kinerja Tahunan Perubahan Disdukcapil Depok, 2022.

Setelah diluncurkannya Aplikasi Silondo Bermula ini masih ditemukannya permasalahan yang terjadi selama berjalannya program Silondo Bermula pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. Berdasarkan data dari Rencana Kinerja Tahunan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok Tahun 2022, menjelaskan bahwa perekaman e-KTP belum bisa mencapai 100%

setiap tahunnya dikarenakan mobilisasi warga yang melakukan pindah datang ke Kota Depok cukup tinggi dimana kisaran per harinya yaitu 100-150 pelayanan pada pindah datang, bahkan hingga masa ujung tahun juga ditemukan warga yang melakukan proses pindah datang. Maka dari itu dilakukannya pelayanan pindah datang melalui Silondo Bermula yang bertujuan pelaksanaannya lebih efektif dan efisien dimana masyarakat bisa dengan cepat dan mudah mendapatkan pelayanan pindah datang dengan mendapatkan produk dokumen berupa Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk (KTP), serta dokumen pendukung lainnya.

Namun faktanya tetap ditemukan warga yang mengunjungi secara langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengajukan dokumen tersebut sebab masih kurang memahami program tersebut dan masih ditemukan kasus sulitnya mengakses pelayanan administrasi kependudukan dari Silondo Bermula dikarenakan *server* yang masih suka terjadi kendala.

Adanya Aplikasi Silondo Bermula sebagai sistem layanan online juga harus memiliki pegawai yang responsif dalam pelayanan tersebut untuk mendukung tujuan diluncurkannya sistem layanan *online* tersebut. Akan tetapi, responsivitas pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Depok dinilai masyarakat masih lamban dan kurang informatif ketika telah melakukan permohonan pengajuan layanan Silondo Bermula sehingga membuat masyarakat masih perlu datang ke Kantor Disdukcapil untuk mengkonfirmasi dan mempercepat proses pengajuan dokumen.

Informasi terkait adanya pelayanan administrasi kependudukan khususnya pada pelayanan pindah datang melalui Aplikasi Silondo Bermula ini masih juga belum tersosialisasikan secara merata ke seluruh penduduk Kota Depok terutama masyarakat yang baru pindah datang ke Kota Depok, sehingga masih ada sejumlah warga Kota Depok yang awam dengan prosedur pelayanan kependudukan melalui Aplikasi Silondo Bermula. Dari beberapa permasalahan yang terjadi sejak dimulainya program Aplikasi Silondo bermula dinilai perlunya evaluasi dari Silondo Bermula terutama pada pelayanan pindah datang, sebab masih adanya pelayanan publik yang bersifat tradisional di Pemerintah Kota Depok serta masih ada realisasi penerapan pelayanan pindah datang pada Silondo Bermula yang belum tercapai targetnya sesuai yang diharapkan.

Dari uraian permasalahan tersebut, terdapat ketidaksesuaian antara tujuan dengan hasil yang dicapai di lapangan pada Silondo Bermula ini. Oleh karena itu, urgensi dari penelitian ini mengenai Evaluasi kebijakan untuk melihat sejauh mana program berjalan dengan baik, apakah tujuan dibuatnya Silondo Bermula ini dapat tercapai atau tidak tercapai, serta untuk melihat dampak yang baik untuk pelayanan terhadap masyarakat. Selanjutnya, evaluasi bertujuan supaya pelayanan pindah datang pada Silondo Bermula dapat beroperasi dengan lebih efisien dan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan yang menggunakan teknologi digital untuk mempercepat proses birokrasi dan mencegah terjadinya pelayanan yang rumit serta menghindari kesalahan yang sering terjadi dalam proses pengajuan dokumen di Silondo Bermula sehingga harapan kedepannya bisa memberikan perubahan yang lebih baik. Maka

berkaitan dengan permasalahan yang ada pada pelayanan pindah datang melalui Silondo Bermula, penulis akan melakukan penelitian dengan judul “*Evaluasi Program Layanan Aplikasi Silondo Bermula Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Depok*”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang permasalahan yang telah dijabarkan oleh penulis, maka untuk rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana evaluasi dalam menyelenggarakan pelayanan pindah datang melalui Aplikasi Silondo Bermula dengan berbasis *digital* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok sebagai perwujudan *cyber city*?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari pemaparan rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini maka tujuan yang hendak dicapai untuk mengetahui evaluasi dalam menyelenggarakan pelayanan pindah datang melalui Aplikasi Silondo Bermula dengan berbasis *digital* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok sebagai perwujudan *cyber city*.

1.4 Manfaat Penelitian

Kajian dari penelitian ini diharapkan bisa berdampak baik dan bermanfaat kepada berbagai pihak, seperti:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dilakukan bertujuan untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan berpikir secara kritis melalui karya ilmiah, serta memberikan referensi tambahan bagi dunia pendidikan terutama dalam pengembangan ilmu pengetahuan mengenai evaluasi kebijakan dan juga memberikan informasi yang berhubungan dengan Evaluasi Program layanan Aplikasi Silondo Bermula pada pelayanan pindah datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok agar bisa berkontribusi untuk mencari solusi dari berbagai permasalahan dan kendala yang ada di masyarakat.

1.4.2 Secara Praktis

Secara praktis, penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan masukan bagi berbagai pihak terutama kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok sebagai penyelenggara program, sehingga bisa menjadi referensi untuk bahan evaluasi kedepannya dan juga acuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bisa meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik serta terciptanya *good governance* dan harapan Kota Depok sebagai *cyber city*.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dimaksudkan untuk mempermudah dalam melihat dan mengetahui pemahaman yang berkaitan dalam skripsi ini. Maka sebab itu diperlukannya sebuah sistematika petunjuk atau kerangka pedoman pada penulisan skripsi ini. Dalam menyusun skripsi ini, sistematika penulisan terdiri atas 5 (lima) bab, dimana setiap uraian dapat digambarkan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I ini sebagai bagian pendahuluan yang didalamnya terdapat sub-bab untuk menjelaskan latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian baik secara teoritis hingga manfaat secara praktis, dan terdapat sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II terdapat beberapa bagian dan penulis akan memberikan terlebih dahulu bagian mengenai penelitian terkait permasalahan yang relevan yang mana telah dilakukan sebelumnya serta menjadi acuan dan rujukan penulis pada penelitian yang dilakukan peneliti..

Selain itu, disajikan juga teori dan konsep dari berbagai pakar yang digunakan untuk penyusunan kerangka teori penelitian. Dengan demikian, pada bagian Bab II ini berisi beberapa bagian, seperti tinjauan hasil penelitian yang relevan, kerangka teori, juga kerangka pemikiran.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III adalah bagian yang berisi metode ataupun pendekatan yang dipakai oleh peneliti dalam melakukan pengembangan data dan informasi yang akan dipakai dalam melaksanakan penelitian, diantaranya memuat metodologi penelitian yang digunakan terdiri dari pendekatan penelitian, penentuan informan, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data, serta lokasi dan jadwal penelitian yang akan dilakukan.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab IV ini sebagai bagian yang berisikan hasil analisis yang telah peneliti lakukan secara mendalam pada sebuah permasalahan yang menjadi fokus utama dan temuan dalam penelitian yang dilaksanakan. Pada Bab IV ini terdiri dari gambaran umum lokus penelitian yang dilakukan, hasil penelitian yang dilakukan, dan pembahasan dari hasil penelitian yang dilaksanakan secara mendalam.

BAB V PENUTUP

Pada Bab terakhir bab V ini menjadi bagian yang berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang sudah didapat dan diuraikan oleh penulis. Selanjutnya pada akhir bab ini juga termasuk Daftar Pustaka, Lampiran-Lampiran, Dokumentasi Penelitian, dan Biodata Penulis.