

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan pada dasarnya merupakan sebuah aktivitas seseorang, sekelompok ataupun organisasi baik secara langsung maupun secara tidak langsung untuk memenuhi sebuah kebutuhan. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebuah upaya Negara untuk memenuhi setiap kebutuhan dasar, juga untuk memenuhi segala hak-hak sipil setiap warga Negara. Setiap Negara wajib memberikan pelayanan publik kepada seluruh warga Negaranya. Pelayanan publik adalah sebuah arena interaksi antara pemerintah dengan warga Negaranya, di mana pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memenuhi setiap kebutuhan dasar masyarakat dan mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Maka dari itu dalam pelayanan publik diperlukan perencanaan yang matang agar proses implementasi bisa berjalan sesuai yang diharapkan oleh masyarakat yaitu dengan adanya pelayanan yang efektif dan efisien. Pelayanan publik menjadi tolak ukur atas keberhasilan kinerja pemerintah, maka dari itu pelayanan publik dianggap sangat penting oleh berbagai aktor dari unsur-unsur *Good Governance*.

Di dalam Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan atau rangkaian 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 kepada masyarakatnya.¹ Dari pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur berdasarkan peraturan yang telah dibuat oleh pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dengan tujuan utama untuk memenuhi setiap kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat. Konsep dasar dari adanya pelayanan publik yang berkualitas merupakan kondisi yang memperlihatkan bahwa kesesuaian pelayanan publik yang berkualitas sangat diharapkan adanya oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut secara langsung.

Pemerintah Daerah sebagai daerah yang otonom memiliki kebebasan untuk mengatur serta mengurus segala kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan publik yang prima dan berkualitas. Tuntutan itupun semakin berkembang dengan tumbuhnya kesadaran setiap warga Negara bahwa memiliki hak yang sama untuk dilayani dan sebuah kewajiban bagi pemerintah untuk memenuhi segala kebutuhan tersebut. Tantangan yang dihadapi pemerintah dalam memberikan pelayanan tidak hanya dengan menciptakan sebuah pelayanan yang efektif dan efisien tetapi juga dapat mewujudkan pelayanan secara profesional dan transparan kepada masyarakat sebagai tujuan dari terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) bagi percepatan reformasi birokrasi hingga ke daerah harus diwujudkan sebagai upaya meningkatkan kualitas

¹ Republik Indonesia, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik”.

penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Maka dari itu pemerintah menciptakan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) untuk mendukung pelayanan administrasi yang berkualitas di tingkat Kecamatan.

Implementasi kebijakan pelayanan publik sudah lama mendapatkan perhatian khusus dalam hal pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Proses birokrasi yang sangat panjang, kurang ramahnya petugas yang memberikan pelayanan dan administrasi yang berbelit-belit sudah menjadi hal yang melekat pada pelayanan publik di Indonesia. Kendati demikian terjadi karena adanya pemahaman bahwa masyarakat adalah pihak yang membutuhkan pelayanan dan pemerintah adalah pihak yang menyelenggarakannya. Hal tersebut merupakan pemikiran yang sudah lama timbul, oleh karena itu dikenal adanya istilah reformasi birokrasi yang dapat dijadikan sebuah upaya dan solusi untuk mengubah kondisi tersebut. Masyarakat harus dinilai sebagai konsumen yang memerlukan kepuasan atas kualitas pelayanan publik dan pemerintah merupakan pihak yang berkewajiban untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat atas pelayanan publik tersebut.

Kecamatan adalah pemerintah tingkat daerah bagian wilayah Kabupaten/Kota yang dipimpin oleh Camat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakatnya yang bersifat operasional. Pelayanan publik yang diberikan Kecamatan haruslah sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah suatu sistem penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan dengan sistem komputerisasi. Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dimulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen yang

berada dalam satu tempat. Ruang lingkup Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) meliputi bidang perizinan dan juga bidang non-perizinan. Maksud dari adanya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yaitu untuk mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien dan berkualitas di tingkat Kecamatan. Berikut ini beberapa pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang umum dilakukan :

1. Pelayanan perizinan yaitu pengesahan dari pejabat setempat. Salah satunya ialah Penerbitan izin usaha mikro kecil atau IUMK.
2. Bidang keamanan dan ketertiban :
 - Rekomendasi atau pengesahan surat keterangan catatan kepolisian atau SKCK yang sudah disahkan oleh desa.
 - Pengesahan rekomendasi surat pengantar izin keramaian atau penutupan jalan.
 - Rekomendasi atau pengesahan surat keterangan domisili seseorang, organisasi, atau lembaga.
3. Bidang Umum :
 - Rekomendasi atau pengesahan surat keterangan untuk mendapatkan pembayaran tunjangan keluarga atau KP4.
 - Legalisasi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK).
 - Rekomendasi atau surat permohonan administrasi pendudukan.
 - Rekomendasi atau pengesahan proposal perorangan maupun kelompok.

- Rekomendasi atau pengesahaan pembelian BBM berubsidi bagi pengecer, nelayan, maupun Isdustri.
- Pengesahan SPPT atau Surat Pemberitahuan Pajak Terutang.
- Rekomendasi atau pengesahaan surat pernyataan penghasilan.

4. Bidang sosial kemasyarakatan :

- Rekomendasi atau pengesahaan surat keterangan miskin.
- Pembuatan atau pengesahaan surat keterangan dispensasi menikah.
- Rekomendasi atau pengesahaan surat permohonan perceraian.
- Rekomendasi atau pengesahaan surat pernyataan belum mengikat untuk segala kebutuhan.
- Rekomendasi atau pernyataan surat numpang nikah untuk ke KUA.

5. Bidang perizinan tertentu :

- Rekomendasi atau pengesahan form permohonan Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup atau SPPL.
- Pengesahaan atau rekomendasi form permohonan izin gangguan baru atau pergantian maupun perubahan.
- Rekomendasi atau pengesahan surat permohonan izin eksplorasi air tanah.
- Pengesahaan dan atau rekomendasi permohonan izin pemakaian atau pengusaha air tanah dari sumur gali, sumur bor, maupun mata air atau izin tambang.
- Penerbitan usaha UMKM

Pelayanan Terpadu adalah kegiatan pelayanan yang sudah disatupadukan (disatukan, dilebur menjadi satu, dan sebagainya) pelayanan terpadu ini terdiri dari berbagai macam pelayanan yang tersedia pada satu tempat pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan terpadu merupakan suatu pelayanan yang meliputi bidang perizinan dan juga bidang non-perizinan, yang mendapat pendelegasian wewenang dari instansi yang memiliki kewenangan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Kecamatan Cinere Kota Depok merupakan salah satu kantor pemerintah yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Bentuk layanan yang diberikan yaitu meliputi pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Penduduk Sementara, Kartu Keluarga (KK), Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) dan fasilitas pelayanan pemerintah yang lainnya.

Konsep pelayanan publik ini berada di tingkat Kecamatan, karenanya Kecamatan dianggap cerminan dari adanya pemerintah daerah. Tetapi pada kenyataannya pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan masih banyak yang memiliki kekurangannya, pelayanan yang diberikan belum optimal dan juga pelayanan yang kurang efektif dan efisien. Maka dari itu dibutuhkan pembenahan dalam pelayanan di Kecamatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di

tingkat Kecamatan. Diharapkan dengan adanya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan agar lebih berkualitas dan profesional.

Gambar 1.1 Alur Pelayanan PATEN



1. Petugas informasi pelayanan.
2. Petugasloket pelayanan.
3. Petugas operator komputer pelayanan.
4. Petugas pemegang kas.
5. Petugas lain sesuai kebutuhan pelayanan.

Lambatnya pelayanan yang diberikan, rumitnya persyaratan yang harus dipenuhi adalah faktor-faktor dari munculnya program-program yang dibuat oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas terhadap masyarakat. Inovasi terbaru yang dibentuk oleh pemerintah adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Penetapan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) memiliki tujuan untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan juga menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) direalisasikan dengan menyelenggarakan perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang dimana seluruh proses kegiatan penyelenggaraan pelayanan perizinan dimulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam pada satu tempat. Keberadaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini merupakan bagian dari adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kecamatan yang dimana seluruh alur pelayanan PATEN terealisasi dengan menggunakan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ada pada Kecamatan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman dari penyelenggaraan pelayanan publik dan juga acuan penilaian kualitas pelayanan publik sebagai kewajiban dan janji para penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar Pelayanan Minimal (SPM) ditetapkan dan diterapkan berdasarkan dengan prinsip kesesuaian, kewenangan, ketersediaan, keterjangkauan, kesinambungan, keterukuran, dan

ketepatan sasaran. Standar Pelayanan Minimal dari adanya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) meliputi ruang lingkup pelayanan administratif baik bidang perizinan dan non-perizinan. Standar Pelayanan pada Kecamatan wajib dilaksanakan oleh para penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Standar Pelayanan Minimal dari adanya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini yaitu meliputi :

1. Pembuatan Akta Jual Beli/ Akta Hibah/ APHB (Akta Pembagian Hak Bersama).
2. Surat Keterangan Lahir.
3. Surat Pernyataan Waris.
4. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
5. Surat Pindah.
6. Dispensasi Nikah.
7. Surat Keterangan Domisili Usaha.
8. Izin Mendirikan Bangunan Pemutihan.
9. Izin Mendirikan Bangunan.
10. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).
11. Pengantar Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).
12. Surat Keterangan Domisili / Tempat Tinggal.
13. Surat Keterangan Domisili / Tempat Tinggal (bagi yang akan berangkat haji).

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diatur sesuai dengan regulasi dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Maksud penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu dikabupaten/kota. Selain itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dan juga untuk mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat serta memperhatikan kondisi geografis daerah, maka dari itu peran Kecamatan sebagai perangkat daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ruang lingkup PATEN meliputi bidang perizinan dan bidang non-perizinan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah suatu inovasi sistem manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah dan juga mempercepat pelayanan perizinan dan non-perizinan pada tingkat Kecamatan.²

Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat:

1. Substantif

Substantif adalah pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat yang ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota. Pendelegasian sebagian wewenang sebagaimana dimaksud yaitu meliputi :

- Bidang perizinan.
- Bidang non-perizinan.

² Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 Tentang “Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)”.

2. Administratif

Persyaratan administratif sebagaimana dimaksud yaitu meliputi :

- Standar pelayanan yang ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota yang meliputi : jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan.

- Uraian tugas personil kecamatan diatur dengan Peraturan Bupati/Walikota.

3. Teknis.

Persyaratan teknis yaitu :

- Sarana prasarana. meliputi : loket/meja pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat pembayaran, tempat penyerahan dokumen, tempat pengolahan data dan informasi, tempat penanganan pengaduan, tempat piket, ruang tunggu dan perangkat pendukung lainnya.
- Pelaksana teknis. Meliputi : petugas informasi, petugas loket/penerima berkas, petugas operator komputer, petugas pemegang kas dan petugas lain sesuai kebutuhan.

Pada kenyataannya, penyelenggaraan pelayanan publik yang terjadi di Indonesia bisa disebut belum berjalan dengan baik dan belum berjalan dengan semaksimal mungkin karena memiliki hambatan dari segi pelayanan, sumber daya manusia maupun dalam hal lainnya. Dalam penyelenggaraan pelayanan masih

sering ditemukan beberapa kendala antara lain seperti dalam hal memberikan pelayanan yang masih belum optimal, sedangkan yang sangat diharapkan oleh masyarakat adalah pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan. Dari adanya masalah di atas menunjukkan bahwa, perlu adanya perhatian yang lebih pada penyelenggaraan pelayanan publik.

Gambar 1.2 Data Pelayanan di Kecamatan Cinere

No.	Indikator Kinerja Sesuai dengan Tugas dan Fungsi SKPD	Target SPM	Target IKK	Target Indikator Lainnya	Target Renstra SKPD Tahun Ke-					Realisasi Capaian Tahun Ke-					Rasio Capaian Tahun Ke-				
					2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019	2020	2021
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)	(20)
	IKM secara mandiri		%		81	83	85	87	90	80,94	83,15	85	-	-	97%	95%	-	-	-
	Nilai evaluasi AKIP		Nilai		B	B	BB	BB	BB	B	CC	-	-	-	B	CC	-	-	-

Dalam upaya untuk memperbaiki pelayanan publik di Indonesia, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Selanjutnya, untuk mempermudah segala proses pelayanan pemerintah membentuk sistem pelayanan terpadu yang ada pada Pasal 9 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. Kebijakan tersebut ada untuk mengatur agar lebih mempermudah serta mempercepat pelayanan sehingga menjadi lebih baik, berkualitas, efektif dan juga efisien. Pemerintah telah membuat berbagai kebijakan untuk meningkatkan pelayanan publik, seperti Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Peraturan tersbut untuk mengatur tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(PTSP) agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal, transparan, mudah dan juga cepat.³

Masalah yang terjadi pada pelayanan publik di Indonesia berkaitan dengan adanya penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yaitu mengenai sikap dan perilaku petugas pelayanan yang dirasa masih kurang sopan dan kurang ramah pada saat pelayanan berlangsung. Hal tersebut terlihat saat petugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, petugas seharusnya wajib untuk bersikap yang sopan dan ramah terlihat dari ucapannya dan perilaku petugas. Sikap tersebut seperti membantu masyarakat yang sedang kesulitan dalam persyaratan dan membantu masyarakat dalam menyelesaikan segala urusannya. Hal-hal seperti kurang sopan dan kurang ramahnya petugas tersebut membuat dampak yang kurang baik, membuat masyarakat yang sedang melakukan pelayanan merasa tidak dilayani dengan baik dan benar oleh para petugas serta dapat mengganggu kualitas pelayanan publik.

Kurang adanya respon dan juga perhatian yang baik dari para petugas pelayanan terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan masyarakat belum sepenuhnya mengenai adanya prosedur-prosedur dan tahapan-tahapan pelayanan, masih menjadi hambatan yang sering terjadi dalam pelayanan publik di Indonesia. Sebab dari itu, masyarakat yang hendak melakukan pelayanan di Kecamatan merasa tidak nyaman dan merasa tidak terbantu oleh para petugas pelayanan yang bertugas. Penjelasan tentang adanya prosedur-prosedur dan

³ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

juga tahapan-tahapan pelayanan serta syarat-syarat apa saja yang mesti dipenuhi ataupun dilengkapi oleh masyarakat untuk melakukan pelayanan, belum sepenuhnya di sosialisasikan dan di komunikasikan oleh petugas kepada masyarakat dengan baik dan benar.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh peneliti di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cinere Kota Depok?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam pelaksanaan implementasi pelayanan administrasi pelayanan terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cinere Kota Depok sudah berjalan dengan baik atau belum.

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap diadakannya sebuah penelitian pasti mempunyai manfaat dan juga kegunaan sehingga bisa dinikmati hasil akhirnya. Dengan diadakannya penelitian ini, maka diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari adanya penelitian ini diharapkan mampu untuk memberikan informasi dan juga wawasan secara lengkap dan lebih mendalam mengenai Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

2. Manfaat Akademis

Sebagai salah satu bahan kajian studi Administrasi Publik terutama dalam Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cinere Kota Depok dan diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi serta rekomendasi untuk penelitian yang relevan khususnya untuk Mahasiswa Administrasi Publik

3. Manfaat Praktis

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi referensi dan rekomendasi oleh Kantor Kecamatan Cinere Kota Depok sebagai bahan dan kajian evaluasi agar kedepannya dapat menerapkan Implementasi Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) yang lebih efektif dan efisien.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan sebuah metode ataupun sebuah urutan dalam menyelesaikan riset, penelitian, maupun karya tulis. Hal tersebut sangat penting karena untuk diperhatikan agar karya tulis yang dihasilkan bisa tersusun secara runtut dan rapi. Sebenarnya struktur penulisan karya tulis ini bisa dijadikan sebagai acuan. Maka dari itu, sistematika penulisan pada tugas akhir ini, disusun dengan sebagai berikut :

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan landasan teori sebagai referensi utama penelitian ini. Teori tersebut merupakan teori Administrasi Publik, Implementasi Kebijakan Publik, Pelayanan Publik, serta teori Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan.

BAB III

METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang metode penelitian yang digunakan, informan penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, waktu dan tempat penelitian, dan teknik pengolahan dan analisis data.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti memaparkan hasil penelitian berdasarkan hasil temuan di lapangan yang sesuai dengan fokus penelitian yang sudah diatur sebelumnya dalam bab sebelumnya.

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini peneliti memaparkan hasil penelitian berdasarkan hasil temuan di lapangan yang sesuai dengan fokus penelitian yang sudah diatur pada bab sebelumnya.