

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG PENELITIAN

Istilah optimalisasi berasal dari kata optimal yang merujuk pada kondisi pencapaian tingkat kinerja paling produktif dan berdaya saing tinggi (Muhammad Naufal, Sumartono, 2025). Kondisi yang di maksud menggambarkan suatu tahapan sistematis yang mampu memberikan hasil terbaik dengan mempertimbangkan kapasitas sumber daya, keterbatasan yang ada dan capaian yang diharapkan. Optimalisasi sebagai penyempurnaan secara terus menerus dengan tujuan untuk penguatan kinerja sistem dan kualitas hasil. Dalam pemberian sebuah pelayanan, optimalisasi di anggap sebagai upaya peningkatan bertahap dan penyelarasan berkelanjutan terhadap komponen pelayanan yang belum sepenuhnya mendekati capaian ideal. Optimalisasi menjadi hal penting yang berperan sebagai mekanisme pelaksanaan untuk meminimalkan berbagai kendala implementatif dalam sebuah pelayanan.

Optimalisasi pelayanan dapat dilakukan melalui restrukturisasi alur pelayanan, pendayagunaan sumber daya secara maksimal dan pembenahan skema operasional guna mewujudkan pelayanan yang adaptif, transparan dan berorientasi terhadap pengguna layanan. Sebelum memberlakukan proses optimalisasi dibutuhkan evaluasi terkait kondisi yang terjadi, pemetaan faktor penghambat serta penyelarasan kebijakan dan prosedur pelaksanaan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, optimalisasi dapat disimpulkan sebagai proses keberlanjutan yang menuntut adanya dedikasi dan konsistensi seluruh pihak yang bersangkutan.

Penyediaan pelayanan yang memudahkan masyarakat tidak hanya perihal hasil pelayanan yang memuaskan, tetapi juga tentang bagaimana alur pelayanan itu sendiri. Bagi pemerintah, pelayanan merupakan suatu kewajiban yang dilaksanakan oleh pemerintah sebagai fungsi dasar dari pemerintah itu sendiri (Maulidiah, Sri, S.Sos, 2014). Pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat meliputi kebutuhan dasar, sosial dan administratif tidak lepas dari intervensi negara melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Keberadaan pelayanan publik menjadi faktor penting untuk menunjang pencapaian kebutuhan masyarakat dan merepresentasikan kinerja pemerintah yang berfokus pada kesejahteraan masyarakat (Dewi, 2024). Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan bahwa Pelayanan Publik merupakan rangkaian kegiatan 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 (Ditjen, 2023). Masyarakat menjadi pihak utama yang memiliki hak untuk merasakan dan menilai segala konsekuensi terkait kebijakan publik serta mutu pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Sementara itu, pemerintah selaku pihak yang berwenang memiliki tanggung jawab penuh dalam pemenuhan hak-hak dasar warga negara.

Sejalan dengan pertumbuhan masa kehidupan yang mempengaruhi pola pikir masyarakat membuat mereka sadar bahwa pelayanan tidak dinilai dari kesediaan sebuah layanan, melainkan juga dari mutu pelayanan, ketepatan, tingkat akurasi, transparansi informasi dan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan

publik. Berbagai jenis layanan publik yang disediakan oleh pemerintah bertujuan untuk mewujudkan kondisi masyarakat yang lebih baik dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah. Selaku aparatur negara, pemerintah memiliki kewenangan penuh untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih inovatif dan inklusif sebagai wujud pemenuhan tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang berkaitan dengan pengurusan dan pengelolaan data kependudukan disebut pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan serangkaian kegiatan terkait penataan dan penerbitan data kependudukan melalui pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil (Purba, 2020). Pelayanan ini memiliki peran yang bersinggungan dengan seluruh sistem pelayanan publik. Berbagai layanan publik meliputi layanan kesehatan, pendidikan, perbankan bahkan jaminan sosial tidak dapat diakses apabila masyarakat tidak memiliki dokumen kependudukan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa administrasi kependudukan sangat mempengaruhi dinamika kehidupan warga negara.

Dalam praktiknya, pelayanan administrasi kependudukan sering menemui beberapa kendala seperti mekanisme pelayanan yang berbelit, inkonsistensi data dan terhambatnya proses penerbitan dokumen. Masalah krusial lainnya, seperti penyalahgunaan data oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab dan meningkatnya permintaan blanko KTP-el menimbulkan implikasi anggaran terhadap lonjakan biaya pengadaan dan distribusi yang ditanggung oleh pemerintah. Jika permasalahan tersebut tidak kunjung di tangani, maka akan berdampak pada penurunan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Oleh karena itu,

restrukturisasi sistem secara bertahap menjadi urgensi yang tidak dapat ditunda oleh pemerintah guna menjaga kredibilitas dan akuntabilitas pihak penyelenggara. Melalui pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi, pemerintah tidak hanya memperbaiki permasalahan atas keluhan masyarakat, tetapi juga berupaya meningkatkan kinerja pemerintah guna menciptakan pelayanan yang lebih optimal.

Pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi diwujudkan melalui penerapan e-government yang dilakukan oleh pemerintah sesuai dengan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government (JDIH, 2003). Regulasi tersebut menginstruksikan seluruh instansi pemerintah untuk memanfaatkan teknologi, informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Integrasi teknologi memberikan peran substansial terhadap peningkatan mutu pengelolaan administrasi dan produktivitas serta optimalisasi pelayanan kepada masyarakat. Melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menjadi landasan hukum terkait pengembangan e-government di Indonesia, memungkinkan pemerintah memberikan informasi dan layanan yang mudah di jangkau, transparan dan akuntabel (Sintia A. P., 2025). Realisasi sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam pelayanan administrasi kependudukan ditandai dengan hadirnya layanan Identitas Kependudukan Digital yang diinisiasi oleh Kementerian Dalam Negeri melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak dan Blangko KTP Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital menjelaskan

bahwa Identitas Kependudukan Digital merupakan digitalisasi dokumen kependudukan yang awalnya berbentuk fisik menjadi format digital (Kemendagri, 2023). Regulasi tersebut menargetkan digitalisasi menyeluruh data kependudukan guna mempercepat transaksi layanan publik, menjamin keamanan identitas melalui verifikasi biometrik serta memfasilitasi pemanfaatan data kependudukan secara luas oleh instansi pemerintah dan swasta. Identitas kependudukan digital menjadi inovasi layanan dalam bidang administrasi kependudukan yang terus dikembangkan sebagai upaya mendukung transformasi digital pelayanan publik. Identitas kependudukan digital bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi data yang dibutuhkan, memperkuat keamanan data dan meminimalisir berlakunya maladministrasi terkait dokumen kependudukan. Sasaran utama mencakup semua penduduk Indonesia yang memiliki e-KTP dengan tahap awal yang memprioritaskan ASN terlebih dahulu kemudian meluas ke masyarakat umum secara keseluruhan.

Layanan ini dapat mengakses berbagai dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Tanda Penduduk (KTP) digital serta SKPWNI dan SKPD WNI. Penerapan identitas kependudukan digital selaras dengan upaya pemerintah dalam mengoptimalkan pelayanan publik yang berkualitas berbasis teknologi guna memperoleh data penduduk yang lebih akurat dan konsisten (Sihombing et al., 2025). Selain itu, identitas kependudukan digital juga di rancang sebagai Single Sign-On (SSO) yang dapat terhubung ke berbagai layanan administratif seperti layanan kesehatan, layanan pendidikan, layanan finansial serta layanan perbankan dan transaksi digital lainnya. Namun dalam pelaksanaannya, pelayanan aktivasi identitas kependudukan digital masih dihadapkan oleh beberapa

kendala yang berbeda-beda di setiap daerah. Kendala utama yang sangat mempengaruhi proses pelayanan ini ialah kurangnya pemahaman masyarakat terkait layanan berbasis digital, keterbatasan akses pelayanan dan belum memadainya infrastruktur pendukung layanan. Di sisi lain, proses aktivasi identitas kependudukan digital masih memerlukan verifikasi langsung oleh petugas yang mengharuskan masyarakat datang ke kantor pelayanan. Alur pelayanan tersebut dapat menjadi hambatan bagi masyarakat yang berada di wilayah yang jauh dari pusat kota atau memiliki keterbatasan akses transportasi.

Salah satu daerah dari 514 Kabupaten/Kota yang telah menerapkan layanan identitas kependudukan digital ialah Kabupaten Tuban. Kabupaten Tuban yang memiliki luas wilayah sekitar 1.839,94 km² atau 183.994 hektar yang terdiri dari 20 kecamatan dengan berbagai karakteristik yang berbeda-beda. Luasnya wilayah tersebut turut mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Secara geografis, Kabupaten Tuban berada di kawasan Pantai Utara Pulau Jawa yang memiliki posisi strategis sebagai jalur penghubung antara Provinsi Jawa Timur dan Jawa Tengah. Posisi tersebut memungkinkan tingginya mobilitas penduduk yang berdampak pada dinamika layanan kependudukan.

Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban Tahun 2026, jumlah penduduk yang tercatat mencapai 1.277.368 jiwa dengan rincian pada tabel berikut ini :

TABEL 1. 1
JUMLAH PENDUDUK KABUPATEN TUBAN

JUMLAH PENDUDUK KABUPATEN TUBAN TAHUN 2026		
LAKI-LAKI	PEREMPUAN	TOTAL
639.176	638.192	1.277.368

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 2026

Lebih lanjut, layanan identitas kependudukan digital di Kabupaten Tuban telah diterapkan sejak Tahun 2022. Sejak awal beroperasi hingga tahun 2026, capaian aktivasi identitas kependudukan digital terus mengalami peningkatan. Namun, capaian tersebut di nilai masih jauh dari target yang telah ditetapkan. Capaian aktivasi tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut ini :

TABEL 1. 2
CAPAIAN AKTIVASI IKD

CAPAIAN AKTIVASI IKD KABUPATEN TUBAN PER TAHUN		
TAHUN	JUMLAH CAPAIAN	PERSENTASE
2022-2023	3.000	< 1%
2024	14.932	1,53%
2025	28.364	2,7%
2026	30.513	3.06%

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2026

Target aktivasi Identitas Kependudukan Digital yang ditetapkan oleh Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebesar 25% dari jumlah penduduk yang telah memiliki e-KTP. Sementara itu, capaian aktivasi IKD di Kabupaten Tuban hanya mencapai 30.513 atau 3,06% dari 997.934 penduduk yang telah memiliki e-KTP. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup signifikan antara target nasional dan realisasi dilapangan. Capaian aktivasi yang rendah mengindikasikan bahwa pelaksanaan layanan aktivasi IKD belum berlangsung secara optimal. Alur pelayanan aktivasi IKD di Kabupaten Tuban masih

mengharuskan masyarakat untuk datang ke lokasi pelayanan seperti di Mall Pelayanan Publik (MPP) maupun Unit Pelaksana Teknis (UPT) di tiap kecamatan. Pola pelayanan tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan cenderung bersifat pasif karena harus menunggu inisiatif masyarakat untuk melakukan aktivasi. Akibatnya, jangkauan pelayanan menjadi terbatas dan belum mampu mendorong partisipasi masyarakat secara optimal dalam melakukan aktivasi sehingga berdampak pada minimnya masyarakat yang melakukan aktivasi. Kondisi tersebut menyebabkan target aktivasi IKD belum berhasil direalisasikan sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Meskipun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban telah menyediakan fasilitas pelayanan dan memperluas akses aktivasi melalui Mall Pelayanan Publik (MPP) dan UPT di kecamatan sebagai upaya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, pelaksanaannya masih menemui sejumlah kendala yang memengaruhi kelancaran proses pelayanan. Kendala tersebut meliputi kualitas jaringan internet yang belum stabil, spesifikasi smartphone masyarakat yang belum sepenuhnya mendukung penggunaan aplikasi IKD serta belum maksimalnya perangkat pendukung pada beberapa lokasi pelayanan. Situasi tersebut menunjukkan bahwa penyediaan sarana dan prasarana belum sepenuhnya mampu mendukung penyelenggaraan pelayanan digital secara optimal sehingga berpengaruh terhadap kualitas dan kecepatan pelayanan. Pada dasarnya proses aktivasi IKD dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif singkat apabila seluruh persyaratan telah terpenuhi. Namun, durasi pelayanan dapat menjadi lebih lama apabila masyarakat lupa kata sandai email yang digunakan untuk registrasi, aplikasi IKD mengalami

kendala teknis atau terjadi gangguan jaringan internet yang menyebabkan proses pelayanan tidak selalu berlangsung secara cepat dan efisien.

Selain itu, belum diwajibkannya penggunaan Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Tuban menyebabkan masyarakat tidak memiliki dorongan normatif maupun konsekuensi administratif untuk segera melakukan aktivasi dan menggunakan IKD dalam kehidupan sehari-hari. Fenomena tersebut berimplikasi pada rendahnya tingkat penggunaan IKD sehingga peningkatan penggunaan IKD berlangsung secara lambat. Kondisi tersebut disebabkan oleh sebagian besar masyarakat lebih memilih menggunakan KTP elektronik dalam bentuk fisik yang dianggap lebih praktis dan telah diterima oleh berbagai instansi pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa proses digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan belum sepenuhnya berjalan dengan optimal. Apabila penggunaan IKD belum menjadi kebutuhan maupun kebiasaan masyarakat, maka perubahan perilaku menuju pemanfaatan identitas digital akan berlangsung secara bertahap. Kondisi tersebut berpotensi menghambat pencapaian tujuan penerapan IKD untuk meningkatkan pemanfaatan layanan kependudukan berbasis digital dan mendukung terwujudnya sistem pelayanan publik yang lebih modern, efektif dan terintegrasi.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun yang mempertimbangkan faktor komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi menghasilkan temuan yang menunjukkan implementasi IKD belum berjalan secara optimal. Minimnya kesadaran masyarakat mengenai IKD, strategi sosialisasi yang kurang efektif dan ketimpangan infrastruktur teknologi menjadi kendala yang menghambat tercapainya keberhasilan

implementasi IKD (Tauran, 2025). Selanjutnya, penelitian di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo menunjukkan bahwa pelaksanaan IKD telah berjalan cukup optimal. Namun, keberhasilan pelaksanaannya masih dihadapkan oleh kendala keterbatasan literasi digital masyarakat, lambatnya pembaruan informasi & prosedur birokrasi yang masih kaku (Sucahyo, 2025). Kemudian, penelitian mengenai Evaluasi Layanan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban menunjukkan bahwa aplikasi IKD memiliki potensi besar dalam mendukung e-Government. Namun, masih terdapat kendala yang signifikan dalam adopsi aplikasi ini serta perlunya peningkatan dari segi fitur dan keamanan data dalam aplikasi IKD (Sintia A. P., 2025).

Penelitian-penelitian tersebut cenderung berfokus pada aspek implementasi kebijakan, faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaannya dan evaluasi aplikasi IKD sebagai instrumen pendukung e-Government. Namun, belum secara spesifik mengkaji upaya optimalisasi pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital oleh penyelenggara layanan dalam meningkatkan capaian aktivasi masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini menghadirkan kebaruan (novelty) yang terletak pada fokus kajian mengenai optimalisasi pelayanan aktivasi IKD yang ditinjau dari perspektif kinerja sektor publik menggunakan indikator output, outcome dan impact yang belum digunakan pada penelitian-penelitian sebelumnya. Perspektif tersebut digunakan untuk menilai keberhasilan pelayanan yang tidak hanya dilihat dari aspek pelaksanaan program atau layanan, tetapi juga dari manfaat dan dampak yang dihasilkan.

Penilaian tersebut dilakukan menggunakan indikator output, outcome dan impact menurut (Mardiasmo, 2018). Indikator output digunakan untuk menilai hasil langsung dari penyelenggaraan pelayanan aktivasi IKD. Sedangkan, indikator outcome digunakan untuk mengidentifikasi manfaat yang dirasakan masyarakat setelah memperoleh layanan dan indikator impact digunakan untuk mengetahui dampak jangka panjang yang ditimbulkan terhadap masyarakat maupun penyelenggara pelayanan publik secara keseluruhan.

Urgensi penelitian ini semakin diperkuat mengingat keberhasilan transformasi digital administrasi kependudukan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya kebijakan dan layanan digital, tetapi juga kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memastikan layanan tersebut dapat di akses, dimanfaatkan dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Problematika terkait rendahnya capaian aktivasi IKD berpotensi menghambat transformasi digital administrasi kependudukan yang saat ini sedang dikembangkan oleh pemerintah. Tak hanya itu, berbagai manfaat yang ditawarkan IKD seperti, meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi penggunaan dokumen fisik dan mempermudah akses layanan publik belum dapat dirasakan oleh masyarakat. Oleh karena itu, optimalisasi pelayanan aktivasi IKD menjadi langkah yang penting untuk dilakukan. Upaya tersebut tidak hanya berfokus pada peningkatan jumlah aktivasi, tetapi juga pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan. Hal tersebut diharapkan mampu mendorong peningkatan pemanfaatan identitas digital, mempercepat transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan serta mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, mudah diakses dan memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti masalah tersebut dan menuliskannya dalam penulisan skripsi yang berjudul “Optimalisasi Pelayanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten Tuban”.

B. RUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah merupakan pedoman untuk menelaah objek penelitian melalui pertanyaan yang relevan dengan topik penelitian yang di kaji sehingga menghasilkan temuan yang dapat dinilai dan dipertanggungjawabkan (Sugiyono, 2018).

Mengenai hal tersebut, rumusan masalah yang menjadi fokus dalam penelitian ini ialah : “Bagaimana Optimalisasi Pelayanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten Tuban ?”

C. TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian untuk menemukan, mengembangkan dan membuktikan suatu pengetahuan. Tujuan penelitian sebagai langkah dalam menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan melalui proses pengumpulan data guna mendapatkan pemahaman yang berkaitan dengan fokus kajian (Sugiyono, 2019b). Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui optimalisasi pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Tuban.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang administrasi publik yang

berkaitan dengan pelayanan publik berbasis digital, khususnya pelayanan identitas kependudukan digital.

b. Manfaat Praktis:

1) Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan empiris terkait pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital dan sebagai bahan perbandingan serta pendukung bagi peneliti selanjutnya yang membahas optimalisasi pelayanan publik dan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan.

2) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman mengenai penerapan pelayanan publik berbasis digital, sehingga dapat membantu peneliti selanjutnya dalam memahami dinamika optimalisasi pelayanan digital di instansi Pemerintah Daerah.

3) Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi Pemerintah Kabupaten Tuban, khususnya Dispendukcapil Kabupaten Tuban dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan aktivasi identitas kependudukan digital agar lebih efektif, efisien dan mudah di akses oleh masyarakat.

D. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Dalam penyusunan penelitian ini, diperlukan sistematika penulisan yang terstruktur guna membantu pembaca dalam memahami objek yang diteliti serta

mempermudah penelaahan terhadap isi pembahasan yang disajikan. Oleh karena itu, penelitian ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memuat gambaran umum mengenai topik penelitian yang diawali dengan pemaparan latar belakang permasalahan berdasarkan fenomena empiris yang terjadi di lapangan serta didukung oleh data, fakta dan kondisi yang melatar belakangi dilakukannya penelitian. Kemudian, bab ini juga menjelaskan rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan penelitian. Keseluruhan pembahasan tersebut disusun sebagai landasan argumentatif dan konseptual untuk memperjelas arah pembahasan serta menunjukkan pentingnya penelitian ini dilakukan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan berbagai penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai referensi dan bahan perbandingan dalam penyusunan penelitian ini. Selain itu, bab ini juga memaparkan teori-teori yang dikemukakan oleh para ahli sebagai landasan konseptual dan teoritis dalam menganalisis permasalahan yang diteliti.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang meliputi jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi penelitian, informan dan penentuan informan penelitian serta menguraikan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi di lapangan serta metode analisis data yang diterapkan dalam mengolah dan menafsirkan hasil penelitian dengan bantuan software Nvivo 15.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti. Hal tersebut diperoleh dari sumber data hingga pengolahan data yang berhubungan dengan topik penelitian dan analisis interpretasi data berupa visualisasi penelitian oleh software Nvivo 15 yang dijelaskan dengan bahasa yang mudah dipahami.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir dari penelitian yang berisi rangkuman hasil penelitian dan pembahasan. Pada bagian ini disajikan kesimpulan yang memuat jawaban atas rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, sekaligus memuat saran dan rekomendasi sebagai bentuk usulan perbaikan terhadap berbagai permasalahan yang ditemukan selama proses penelitian.