

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk konkret kehadiran pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat. Dalam perspektif administrasi publik modern, pelayanan publik tidak lagi dipahami sebatas pelaksanaan kewajiban administratif, tetapi juga menjadi salah satu instrumen penting dalam membangun legitimasi pemerintahan dan kepercayaan masyarakat (*public trust*). Kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah dapat menjadi cerminan sejauh mana pemerintah mampu menjalankan tanggung jawabnya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan publik. Oleh karena itu, keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas pemerintahan, khususnya pada tingkat lokal yang memiliki kedekatan langsung dengan masyarakat (Denhardt & Denhardt, 2023:115).

Bentuk pelayanan publik yang memiliki keterkaitan langsung dengan pemenuhan hak masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan memiliki posisi strategis karena berkaitan dengan identitas dan status hukum setiap penduduk. Dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), akta kelahiran, akta kematian, surat pindah, dan berbagai dokumen kependudukan

lainnya menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat. Dokumen tersebut tidak hanya berfungsi sebagai bukti identitas dan status hukum seseorang, tetapi juga menjadi dasar bagi masyarakat dalam memperoleh berbagai pelayanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, perbankan, pekerjaan, pemilihan umum, dan pelayanan pemerintahan lainnya. Dengan demikian, penyelenggaraan administrasi kependudukan yang berkualitas merupakan bagian penting dalam menjamin terpenuhinya hak administratif masyarakat.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggaraan pelayanan dituntut untuk memberikan kepastian, kemudahan, keterjangkauan, kecepatan, transparansi, dan perlakuan yang adil kepada masyarakat. Prinsip tersebut menjadi semakin penting dalam pelayanan administrasi kependudukan karena masyarakat membutuhkan kepastian terhadap persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, serta hasil pelayanan yang diterima.

Pemerintah menetapkan mekanisme evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Pengukuran kepuasan masyarakat penting dilakukan karena dapat memberikan gambaran mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan sekaligus menjadi dasar evaluasi bagi penyelenggara dalam melakukan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

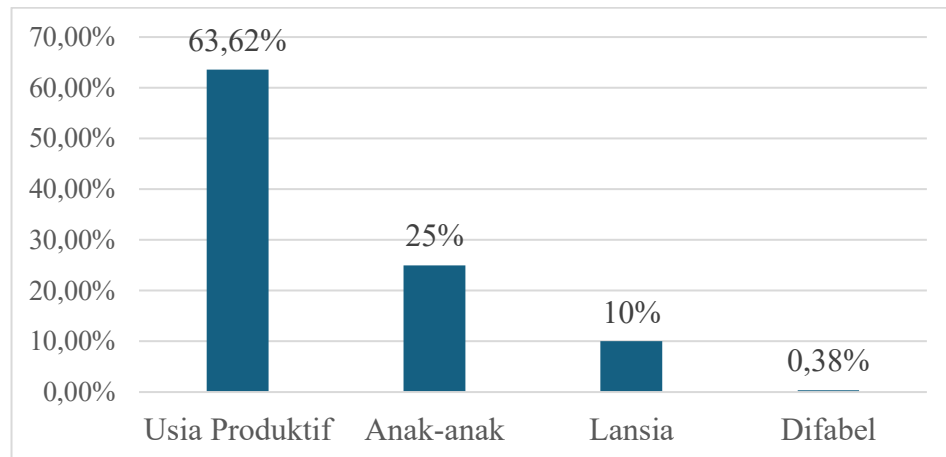
Penilaian kepuasan masyarakat mencakup sembilan unsur pelayanan, yaitu persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya atau tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta sarana dan prasarana. Kesembilan unsur tersebut memiliki keterkaitan langsung dengan pengalaman masyarakat ketika menerima pelayanan administrasi kependudukan. Persyaratan berkaitan dengan kejelasan dan kemudahan dokumen yang harus dipenuhi masyarakat. Sistem, mekanisme, dan prosedur berkaitan dengan kejelasan serta kemudahan tahapan pelayanan. Waktu penyelesaian berkaitan dengan ketepatan dan kepastian waktu pelayanan, sedangkan biaya atau tarif berkaitan dengan transparansi biaya yang harus dikeluarkan masyarakat. Selanjutnya, produk spesifikasi jenis pelayanan berkaitan dengan kesesuaian dan kualitas dokumen yang diterima, kompetensi pelaksana berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan perilaku pelaksana berkaitan dengan sikap, keramahan, kesopanan, serta responsivitas petugas. Sementara itu, penanganan pengaduan,

saran, dan masukan berkaitan dengan kemampuan unit pelayanan dalam menerima serta menindaklanjuti keluhan masyarakat, sedangkan sarana dan prasarana berkaitan dengan ketersediaan fasilitas yang mendukung kenyamanan dan kemudahan masyarakat selama memperoleh pelayanan.

Pengukuran terhadap kesembilan unsur tersebut menjadi penting dalam penelitian pelayanan administrasi kependudukan karena tingkat kepuasan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh terselesaikannya dokumen yang dibutuhkan. Masyarakat juga mempertimbangkan bagaimana proses pelayanan berlangsung, apakah persyaratan mudah dipahami, prosedur mudah diikuti, waktu penyelesaian sesuai dengan standar, petugas memiliki kompetensi yang memadai, serta apakah masyarakat memperoleh pelayanan secara sopan, adil, dan responsif. Dengan demikian, pengukuran kepuasan masyarakat dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh suatu unit pelayanan.

Kesembilan unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana diatur dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 dapat digunakan sebagai kerangka untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Balen. Melalui pengukuran pada setiap unsur, penelitian tidak hanya dapat menghasilkan gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan, tetapi juga dapat mengidentifikasi unsur pelayanan yang menjadi kekuatan dan unsur yang masih menjadi kelemahan.

GAMBAR 1

DATA USIA PRODUKTIF DAN NON-PRODUKTIF TAHUN 2025

(Sumber: Data olahan BPS Bojonegoro, 2025)

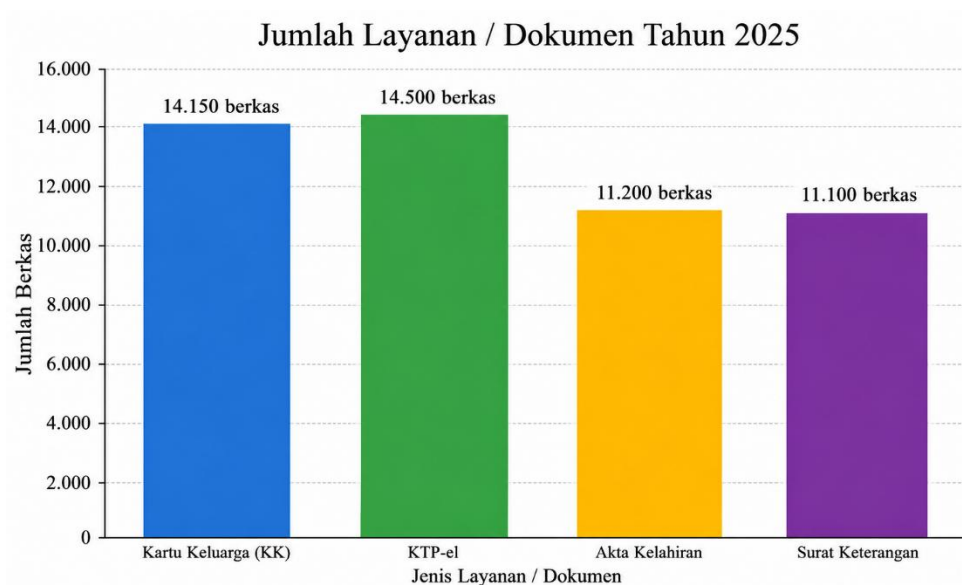
Data menunjukkan bahwa 63,62% penduduk berada pada usia produktif (15–59 tahun), kelompok yang secara sosiologis memiliki literasi digital lebih tinggi dan ekspektasi layanan yang lebih instan serta berbasis teknologi. Kelompok usia produktif ini tidak hanya mendominasi permintaan layanan, tetapi juga menjadi agen perubahan dalam mendorong digitalisasi pelayanan publik. Namun, di sisi lain, kelompok lansia dan difabel yang masih signifikan memerlukan pendekatan pelayanan yang inklusif dan ramah (BPS, 2024:45)

Kecamatan Balen, dengan luas wilayah 60,52 km² yang mencakup 23 desa dan kepadatan penduduk mencapai 1.139 jiwa/km² (data 2025), mengemban beban pelayanan yang sangat kompleks. Sebagai pintu gerbang utama pelayanan administratif bagi 68.936 jiwa (data 2025), Kantor Kecamatan Balen dituntut untuk bertransformasi dari birokrasi tradisional menuju birokrasi yang responsif, digital, dan berorientasi pada *citizen-centric*. Adapun jumlah layanan atau dokumen yang telah diproses dapat dilihat pada tabel berikut:

GAMBAR 2

DATA PENGURUSAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DI

KECAMATAN BALEN TAHUN 2025



(Sumber: Data olahan Kecamatan Balen, 2025)

Berdasarkan data tahun 2025 menggambarkan bahwa pelayanan adminduk di Kecamatan Balen berfokus pada dua poros utama: pemutakhiran data basis keluarga (KK/KTP) dan pemenuhan hak identitas hukum anak (KIA/Akta). Volume pengajuan yang relatif konstan setiap bulannya menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Balen memegang peranan krusial sebagai simpul pelayanan publik terdepan di tingkat lokal.

Kenyataan di lapangan sering kali menunjukkan adanya gap (kesenjangan) antara standar yang dijanjikan dalam Maklumat Pelayanan dengan realitas yang diterima masyarakat. Kepadatan penduduk yang tinggi ini, ditambah dengan karakteristik wilayah yang sebagian besar agraris dan memiliki akses infrastruktur digital yang masih terbatas di beberapa desa,

memperburuk tantangan operasional (Pemerintah Kecamatan Balen, 2024).

Permasalahan birokrasi di Kantor Pemerintah Kecamatan Balen yang masih sering dikeluhkan, antara lain:

1. Patologi Birokrasi: *Red Tape* dan Fragmentasi Sistem Informasi

Pelayanan administrasi di Kecamatan Balen masih diwarnai oleh prosedur yang kurang lancar, terutama dalam pengurusan dokumen kependudukan. Hal ini disebabkan oleh belum terintegrasinya sistem informasi antara tingkat desa, kecamatan, dan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) nasional. Akibatnya, terjadi duplikasi proses verifikasi data yang memperpanjang waktu pelayanan dan meningkatkan beban administratif. Kondisi ini mencerminkan adanya patologi birokrasi berupa prosedur berlebih yang berpotensi menimbulkan disfungsi organisasi. Hal ini sesuai dengan teori patologi birokrasi Merton dan Thompson yang menekankan bahwa prosedur berlebih cenderung mengakibatkan disfungsi organisasi.

2. Inkonsistensi Waktu Penyelesaian Pelayanan

Terdapat ketidaksesuaian antara standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan dengan realisasi di lapangan, khususnya pada layanan seperti KTP elektronik (KTP-el) dan akta kelahiran. Keterlambatan ini umumnya disebabkan oleh proses verifikasi data yang masih bergantung pada sistem pusat serta kendala teknis yang sering terjadi.

3. Kesenjangan Infrastruktur dan Inklusivitas Pelayanan

Fasilitas pelayanan di Kecamatan Balen belum sepenuhnya mendukung pelayanan yang inklusif, terutama bagi kelompok rentan seperti lansia dan

penyandang disabilitas. Selain itu, keterbatasan infrastruktur digital seperti koneksi internet yang tidak stabil turut menghambat efektivitas pelayanan berbasis elektronik. Kondisi ini memperlebar kesenjangan akses pelayanan dan belum sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang adil dan berbasis hak asasi manusia.

4. Rendahnya Kompetensi dan Internalisasi Budaya Kerja Ber-AKHLAK

Sebagian aparatur di Kecamatan Balen masih belum optimal dalam menginternalisasi nilai-nilai dasar ASN Ber-AKHLAK. Hal ini tercermin dari sikap pelayanan yang kurang responsif, kurang ramah, serta belum berorientasi pada solusi terhadap permasalahan masyarakat. Rendahnya kompetensi dan budaya kerja ini menjadi faktor kultural yang memperburuk kualitas pelayanan publik.

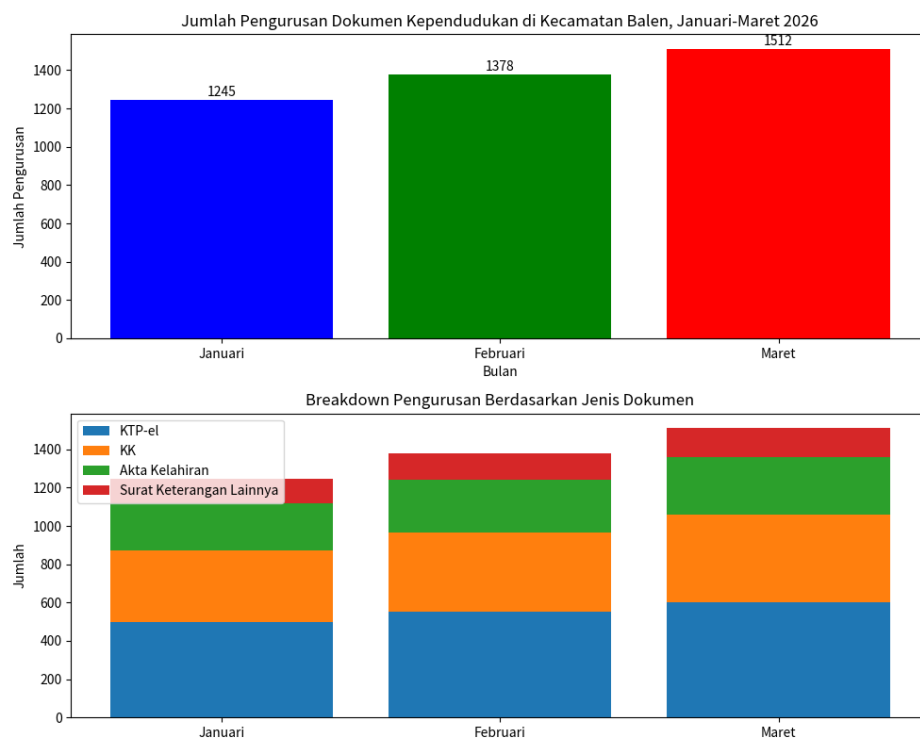
Kurangnya transparansi mengenai estimasi waktu proses, yang dalam jangka panjang dapat memicu apatisme publik. Pentingnya penelitian ini juga didukung oleh temuan Rahmawati yang menyatakan bahwa di era pasca-pandemi, masyarakat memiliki sensitivitas yang lebih tinggi terhadap kecepatan layanan (*responsiveness*) (Rahmawati, 2025:134). Selain itu, penelitian Hidayat menegaskan bahwa kegagalan unit pelayanan publik dalam merespons keluhan warga di tingkat kecamatan dapat menurunkan skor IKM secara drastis meskipun fasilitas fisik sudah memadai (Hidayat, 2024:140).

Pelayanan dokumen kependudukan di Kecamatan Balen mengalami peningkatan volume yang signifikan seiring pertumbuhan penduduk. Berikut adalah data grafik jumlah penduduk yang melakukan pengurusan dokumen

kependudukan (KTP-el, KK, Akta Kelahiran, dan surat keterangan lainnya) selama periode Januari-Maret 2026 di Kantor Kecamatan Balen. Data ini bersumber dari pencatatan internal Disdukcapil Kabupaten Bojonegoro yang diolah untuk keperluan penelitian ini, mencerminkan tren peningkatan permintaan layanan pasca-pemutakhiran data penduduk nasional.

GAMBAR 3

**JUMLAH PENGURUSAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DI
KECAMATAN BALEN, JANUARI-MARET 2026**



(Sumber: Data olahan Disdukcapil Bojonegoro, 2026)

Berdasarkan grafik di atas, terlihat tren peningkatan pengurusan dokumen dari Januari (1.245 kasus) ke Maret (1.512 kasus), dengan data dominan pada KTP-el dan KK. Peningkatan ini sejalan dengan program verifikasi data tunggal sosial ekonomi nasional (DTSEN) yang berlangsung

pada awal 2026, yang memerlukan dokumen pendukung bagi sekitar 455 ribu KK di kabupaten.

Penelitian ini menjadi sangat mendesak untuk dilakukan di Kecamatan Balen guna memotret secara objektif sejauh mana efektivitas pelayanan yang telah berjalan. Dengan menggunakan 9 unsur IKM sebagai pisau analisis, penelitian ini tidak hanya akan menghasilkan angka indeks, tetapi juga memberikan diagnosis mendalam mengenai aspek mana yang merupakan kelemahan kronis dan aspek mana yang menjadi kekuatan instansi.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan publik telah banyak dilakukan, namun studi masih berfokus pada pengukuran kepuasan masyarakat secara umum tanpa mengaitkannya secara mendalam dengan dinamika lokal di tingkat kecamatan. Penelitian oleh Parasuraman et al. misalnya, lebih menitikberatkan pada dimensi kualitas layanan seperti *reliability*, *responsiveness*, dan *tangibles* (Parasuraman, et.al, 2024:12). Namun belum secara spesifik mengkaji implementasinya dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di wilayah pedesaan atau semi-perkotaan seperti Kecamatan Balen.

Studi-studi kontemporer yang menggunakan pendekatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) cenderung bersifat deskriptif kuantitatif dan hanya menghasilkan nilai indeks tanpa memberikan diagnosis mendalam terhadap akar permasalahan pelayanan. Hal ini menyebabkan rekomendasi yang dihasilkan seringkali bersifat normatif dan kurang operasional (Hidayat, 2024:140). Selain itu, terdapat kesenjangan antara kajian teoritis dan praktik di lapangan. Secara teoritis, paradigma *New Public Service* menekankan

pentingnya partisipasi masyarakat dan pelayanan berbasis nilai publik, namun dalam praktiknya, pelayanan di tingkat kecamatan masih didominasi oleh pendekatan birokrasi tradisional yang cenderung prosedural dan kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Denhardt & Denhardt, 2023:78).

Kesenjangan lain juga terlihat pada aspek transformasi digital pelayanan publik. Berbagai penelitian internasional menunjukkan bahwa digitalisasi mampu meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat (Mergel & Haug, 2019). Namun implementasi di tingkat kecamatan masih menghadapi kendala seperti keterbatasan infrastruktur, literasi digital aparatur, dan integrasi sistem antar instansi. Hal ini menunjukkan adanya gap antara potensi teknologi dengan realitas implementasinya di daerah.

Penelitian sebelumnya sebagian besar belum mengintegrasikan analisis demografi sebagai variabel penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Padahal, karakteristik masyarakat seperti usia produktif, tingkat pendidikan, dan literasi digital sangat mempengaruhi ekspektasi terhadap pelayanan publik. Dalam konteks Kecamatan Balen yang didominasi oleh usia produktif, hal ini menjadi faktor krusial yang belum banyak dikaji secara spesifik. Beberapa penelitian terdahulu dalam lima tahun terakhir menunjukkan kecenderungan tersebut. Penelitian oleh Nurjaman dan Patty (2024) hanya berfokus pada deskripsi kualitas pelayanan di Puskesmas tanpa memasukkan variabel demografi sebagai faktor analisis. Penelitian Herianto, Juharni, dan Mustapa (2024) juga menitikberatkan pada aspek kinerja organisasi dan kualitas layanan tanpa mempertimbangkan perbedaan karakteristik masyarakat. Selanjutnya,

Toding, Mahsyar, dan Nursalim (2024) mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, namun masih menggunakan pendekatan umum tanpa segmentasi demografis. Penelitian Setiawan dkk. (2023) mengenai pelayanan e-KTP di Kota Cimahi lebih menekankan pada indikator kualitas layanan seperti *reliability* dan *responsiveness* tanpa analisis demografi pengguna layanan. Selain itu, penelitian Salsabila (2022) tentang pelayanan administrasi kependudukan di Surabaya juga berfokus pada aspek prosedural dan kualitas layanan tanpa mengaitkannya dengan karakteristik sosial-demografis masyarakat. Dengan demikian, terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) yang menunjukkan bahwa integrasi variabel demografi dalam analisis kualitas pelayanan publik masih sangat terbatas, sehingga penting untuk dikaji lebih lanjut, khususnya pada level kecamatan seperti di Kecamatan Balen.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa kesenjangan penelitian utama, yaitu:

1. Kesenjangan Konteks Lokal

Minimnya penelitian yang secara spesifik mengkaji kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan.

2. Kesenjangan Analisis

Penelitian sebelumnya cenderung hanya menghasilkan nilai IKM tanpa analisis mendalam terhadap akar masalah dan solusi strategis.

3. Kesenjangan Teori dan Praktik

Perbedaan antara konsep *New Public Service* dengan praktik birokrasi yang

masih tradisional di tingkat lokal.

4. Kesenjangan Digitalisasi

Adanya perbedaan antara potensi transformasi digital dengan kondisi nyata implementasi di daerah.

5. Kesenjangan Demografis

Kurangnya integrasi faktor demografi dalam analisis kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menggabungkan pendekatan kuantitatif melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan analisis kualitatif yang lebih mendalam, sehingga mampu menghasilkan rekomendasi yang lebih kontekstual, aplikatif, dan berbasis kebutuhan masyarakat di Kecamatan Balen.

B. Perumusan Masalah

Menurut Sugiyono (2017), rumusan masalah adalah suatu pertanyaan penelitian yang jawabannya akan dicari melalui pengumpulan data. Kemudian menurut Arikunto (2013), rumusan masalah merupakan bagian penelitian yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui penelitian. Sedangkan menurut Moleong (2017), rumusan masalah adalah fokus penelitian yang dirumuskan dalam bentuk pertanyaan agar penelitian lebih terarah dan sistematis.

Pelayanan publik merupakan garis depan interaksi antara negara dan warga negara. Menurut Lovelock, kualitas pelayanan adalah sebuah dorongan psikologis bagi pelanggan (masyarakat) yang muncul dari perbandingan antara

harapan dengan kenyataan yang diterima. Di tingkat kecamatan, pelayanan mencakup aspek administratif (seperti pengurusan KTP atau perizinan) hingga aspek koordinatif wilayah (Lovelock & Wirtz (2021). Indeks Kepuasan Masyarakat adalah instrumen pengukuran komprehensif yang diatur dalam regulasi nasional yaitu Permenpan-RB untuk mendapatkan gambaran nyata mengenai kinerja pelayanan. IKM tidak hanya bersifat subjektif, tetapi merupakan akumulasi dari penilaian masyarakat terhadap prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, kepastian waktu dan biaya, dan keadilan dalam mendapatkan pelayanan.

Secara teoritis, terdapat korelasi positif yang linier antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat. Apabila kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Balen mampu melampaui atau setidaknya memenuhi standar harapan masyarakat, maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat akan cenderung tinggi. Sebaliknya, kesenjangan (*gap*) antara harapan masyarakat dengan prosedur yang ada di lapangan akan menurunkan nilai indeks tersebut secara signifikan. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Balen terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat?”

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah “Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Balen terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat.”

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah kegunaan secara teoritis dan secara praktis:

a. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan konsep kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini juga dapat memperkaya kajian akademik mengenai penerapan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai instrumen evaluasi kinerja pelayanan publik di tingkat kecamatan. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji topik serupa, serta memberikan penguatan terhadap teori-teori pelayanan publik seperti SERVQUAL dan konsep kepuasan masyarakat dalam konteks sektor publik.

b. Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1) Bagi Kantor Kecamatan Balen

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat, serta menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan

dan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik.

2) Bagi Pemerintah Daerah

Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di tingkat kecamatan, serta sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan berbasis kepuasan masyarakat.

3) Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ruang partisipasi bagi masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan publik, sehingga mendorong terciptanya pelayanan yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

4) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi dan acuan dalam melakukan penelitian lanjutan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

D. Sistematika Pembahasan

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab satu memberikan gambaran umum mengenai alasan dan urgensi penelitian ini dilakukan yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua berisi penelitian terdahulu, landasan teori dan rujukan

ilmiah yang digunakan meliputi konsep dan teori pelayanan publik, prinsip pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, indeks kepuasan masyarakat, pelayanan publik di era digital, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. kemudian kerangka berpikir dan hipotesis penelitian.

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab tiga menjelaskan prosedur teknis pengambilan dan pengolahan data yang meliputi jenis dan desain penelitian, fokus dan waktu penelitian, populasi dan sampel, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, analisis data.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab empat merupakan inti penelitian yang menyajikan temuan lapangan dan analisisnya yang terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian, hasil penelitian, pembahasan.

5. BAB V PENUTUP

Bab lima merupakan bab penutup dimana bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan dan saran yang dianggap perlu dalam penelitian yang dilakukan.