

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Tata kelola instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah, serta badan usaha negara selalu berkaitan dengan pelayanan publik di Indonesia. Tujuan dari tata kelola ini adalah untuk mempermudah pemenuhan hak-hak warga negara. Untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dari penyelenggaraan, termasuk penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan komponen dasar seperti profesionalisme dan akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik (Pambudi, 2023).

Pelayanan publik menjadi kewajiban pemerintah yang dijalankan oleh berbagai instansi, baik di tingkat pusat maupun daerah. Seiring perkembangan zaman, masyarakat semakin aktif dan terbuka dalam menyampaikan kritik terhadap kualitas pelayanan publik. Kondisi ini menuntut peran substansi administrasi yang semakin penting dalam mengatur, mengoordinasikan, dan mengarahkan seluruh aktivitas organisasi pelayanan agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara efektif (Ahmad Mustanir, 2022).

Untuk menjamin terpenuhinya hak masyarakat atas pelayanan publik yang baik, pemerintah membentuk Ombudsman melalui **Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional**, yang kemudian diperkuat dengan **Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia**. Berdasarkan undang-undang tersebut, Ombudsman Republik Indonesia merupakan lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi

penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, termasuk badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, badan hukum milik negara, serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) maupun Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) (Pratama, 2020).

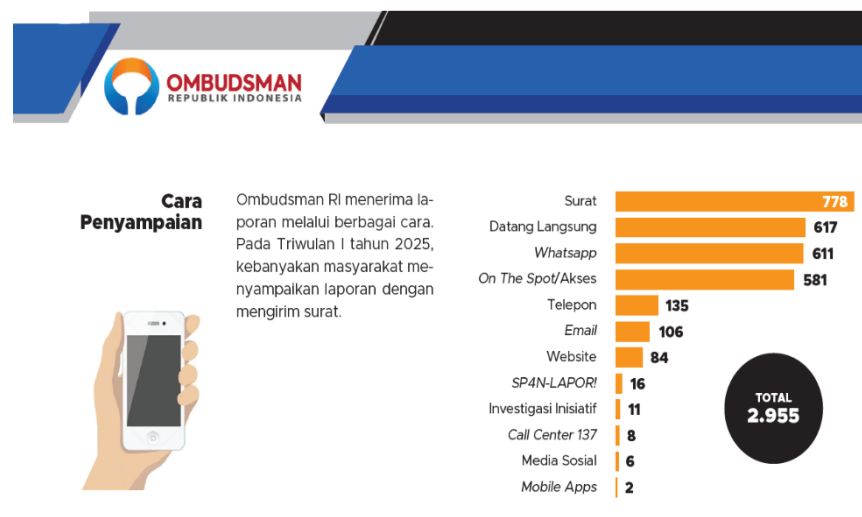
Sebelum dikembangkan Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan (SIMPeL), proses pengelolaan pengaduan masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia masih dilakukan melalui mekanisme konvensional. Masyarakat menyampaikan laporan dengan datang langsung ke kantor Ombudsman, melalui surat, surat elektronik (*e-mail*), *faksimile*, maupun media komunikasi lainnya. Seluruh laporan yang diterima kemudian dicatat, diverifikasi, dan didistribusikan secara administratif oleh petugas.

Mekanisme tersebut dinilai kurang efisien karena membutuhkan waktu yang relatif lebih lama dalam proses pengelolaan laporan serta menyulitkan masyarakat untuk mengetahui perkembangan penanganan laporannya secara cepat dan mandiri. Seiring dengan meningkatnya jumlah laporan masyarakat, perkembangan teknologi informasi, serta tuntutan terhadap pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Ombudsman Republik Indonesia melakukan transformasi digital dalam penyelenggaraan layanan pengaduan masyarakat melalui pengembangan Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan (SIMPeL) (Sabtelasari & Wahyugi, 2025).

Setiap pengembangan versi dilakukan untuk meningkatkan kinerja sistem, menyempurnakan fitur pelayanan, memperkuat integrasi data, meningkatkan kemudahan penggunaan, serta mendukung transparansi dalam proses pemeriksaan dan penyelesaian laporan masyarakat. Keberadaan SIMPeL juga semakin diperkuat melalui **Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan**, yang menjadikan SIMPeL sebagai sistem utama dalam pengelolaan laporan masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia.

Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan (SIMPeL), ini lah yang telah dikembangkan dari SIMPeL 1.0 hingga SIMPeL 4.0, adalah salah satu inovasi kelembagaan yang dibuat untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Peraturan Ombudsman RI Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan memperkuat keberadaan dan fungsi SIMPeL (Sabtelasari & Wahyugi, 2025).

Gambar 1.1 Laporan Tahunan 2025



Sumber : <https://ombudsman.go.id/produk/>

Namun demikian, berdasarkan data Triwulan 1 tahun 2025 pada gambar di atas, di ketahui bahwa kanal penyampaian laporan melalui “Datang Langsung” masih tergolong tinggi, yakni sebanyak 617 laporan. Sementara itu, kanal “Website/SIMPeL” tercatat sebanyak 84 laporan. Perbandingan ini menunjukkan bahwa inovasi digital melalui SIMPeL yang dirancang dan diharapkan mempermudah akses dan meningkatkan transparansi kurang berhasil, masyarakat masih cenderung memilih penyampaian laporan secara langsung dibandingkan melalui sistem berbasis web.

Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara inovasi digital yang disediakan dengan tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji lebih lanjut bagaimana efektivitas inovasi layanan melalui SIMPeL dalam mewujudkan transparansi pengaduan masyarakat, serta faktor-faktor yang memengaruhi preferensi masyarakat dalam memilih kanal pelaporan.

Kesenjangan tersebut tercermin dari keterbatasan informasi mengenai tahapan penanganan laporan, belum optimalnya transparansi dalam proses penyelesaian pengaduan, serta rendahnya tingkat kenyamanan masyarakat dalam menggunakan aplikasi SIMPeL. Kondisi ini berdampak pada rendahnya partisipasi masyarakat serta belum optimalnya kepercayaan publik terhadap layanan pengaduan Ombudsman Republik Indonesia.

Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang secara khusus mengkaji inovasi layanan Ombudsman melalui aplikasi SIMPeL dengan menitikberatkan pada aspek keterbukaan informasi, transparansi proses penanganan laporan, serta kenyamanan

pengguna guna menilai sejauh mana inovasi tersebut mampu mendorong peningkatan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat.

Dari penjelasan tersebut, penelitian ini tidak hanya menggambarkan implementasi inovasi SIMPeL dalam mendukung transparansi pengelolaan pengaduan masyarakat, tetapi juga menganalisis penerapan inovasi layanan berbasis digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan melalui keterbukaan informasi, kemudahan akses, dan proses penanganan laporan yang lebih transparan.

Berdasarkan uraian tersebut, untuk menguji dan memahami lebih jauh asumsi yang telah dipaparkan, penulis berminat melakukan penelitian dengan judul berikut: **“Inovasi Layanan Ombudsman Melalui Aplikasi SIMPeL dalam Mewujudkan Transparansi Pengaduan Masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia.”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana inovasi layanan aplikasi SIMPeL dalam mewujudkan transparansi pengaduan masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia?
2. Apa karakteristik inovasi pada aplikasi SIMPeL dalam mendukung peningkatan kualitas layanan pengaduan masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia?
3. Apa faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi SIMPeL dalam penyampaian dan pemantauan laporan pengaduan di Ombudsman Republik Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis inovasi layanan aplikasi SIMPeL dalam mewujudkan transparansi pengaduan masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia.
2. Menganalisis karakteristik inovasi pada aplikasi SIMPeL dalam mendukung peningkatan kualitas layanan pengaduan masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia.
3. Menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi SIMPeL dalam penyampaian dan pemantauan laporan pengaduan di Ombudsman Republik Indonesia.

1.4 Signifikansi Penelitian

Mengacu pada penelitian terdahulu, peneliti kemudian membagi signifikansi penelitian ini ke dalam dua bagian, yakni signifikansi akademik dan signifikansi praktis.

1.5 Signifikansi Akademik

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 10 (sepuluh) referensi jurnal sebagai rujukan dari berbagai penelitian sebelumnya, yang berkaitan dengan Inovasi Layanan Ombudsman Melalui Aplikasi SIMPeL Dalam Mewujudkan Transparansi Pengaduan Masyarakat Di Ombudsman Republik Indonesia.

Rujukan Pertama Penelitian dengan judul “Proses Difusi Inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Boyolali” mengkaji penyebaran dan penerimaan inovasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui IKD sebagai bentuk transformasi dari identitas fisik ke digital. Penelitian ini

menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan ditentukan menggunakan purposive sampling, yaitu pihak terkait dan masyarakat pengguna. Analisis data dilakukan melalui reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses difusi inovasi IKD telah melalui tahapan pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi, namun belum berjalan optimal. Meskipun sebagian masyarakat menilai IKD praktis dan efisien, tingkat adopsi masih rendah karena kurangnya pemahaman, kepercayaan, serta kendala teknis. Hambatan yang ditemukan meliputi rendahnya literasi digital, keterbatasan infrastruktur, kurangnya sosialisasi, serta kekhawatiran terhadap keamanan data. Secara umum, inovasi IKD belum dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat (Oktaviana dkk., 2024).

Relevansi Penelitian ini memiliki relevansi yang kuat dengan penelitian berjudul “Inovasi Layanan Ombudsman Melalui Aplikasi SIMPeL dalam Mewujudkan Transparansi Pengaduan Masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia”. Kedua penelitian tersebut sama-sama mengkaji inovasi pelayanan publik berbasis digital yang dikembangkan pemerintah sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan serta memenuhi kebutuhan masyarakat di era transformasi digital.

Dalam penelitian IKD, inovasi identitas kependudukan digital merupakan bentuk modernisasi layanan administrasi kependudukan yang bertujuan untuk mempermudah akses, meningkatkan efisiensi, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengelola data kependudukan secara elektronik. Namun, hasil

penelitian menunjukkan bahwa meskipun inovasi tersebut telah tersedia, tingkat pemanfaatannya masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurangnya pemahaman masyarakat, minimnya sosialisasi, serta masih adanya keraguan atau ketidakpercayaan terhadap penggunaan teknologi digital.

Kondisi tersebut sejalan dengan fenomena yang terjadi pada implementasi aplikasi SIMPeL di Ombudsman Republik Indonesia. Meskipun SIMPeL telah dikembangkan sebagai inovasi layanan pengaduan berbasis digital untuk meningkatkan transparansi dan kemudahan akses pelaporan, masyarakat masih cenderung memilih kanal pelaporan secara langsung dibandingkan menggunakan sistem berbasis digital. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara inovasi yang dikembangkan oleh pemerintah dengan tingkat adopsi dan pemanfaatannya oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Selain itu, kedua penelitian juga sama-sama menyoroti faktor-faktor penghambat dalam implementasi inovasi digital, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur pendukung, serta kekhawatiran terkait keamanan dan kerahasiaan data. Faktor-faktor tersebut menjadi tantangan utama dalam mendorong keberhasilan inovasi layanan publik berbasis teknologi.

Dengan demikian, penelitian IKD memiliki relevansi sebagai rujukan dalam menganalisis implementasi inovasi layanan SIMPeL, khususnya dalam memahami efektivitas pemanfaatan layanan, tingkat penerimaan masyarakat, serta upaya peningkatan transparansi dan kepercayaan publik terhadap layanan pengaduan berbasis digital. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkuat kajian

sebelumnya sekaligus memberikan kontribusi dalam pengembangan inovasi pelayanan publik yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Rujukan Kedua Penelitian dengan judul “Inovasi Layanan PLN Mobile di PT. PLN (Persero) Area Surabaya Selatan” mengkaji penerapan inovasi layanan berbasis digital melalui aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan kualitas pelayanan kelistrikan kepada masyarakat. Inovasi ini hadir sebagai respons terhadap berbagai permasalahan pelayanan, seperti keluhan pemadaman listrik, ketidakpuasan pelanggan, serta praktik pelayanan yang kurang optimal.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan penentuan informan menggunakan teknik snowball sampling. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Fokus penelitian mengacu pada teori penciptaan nilai dalam inovasi menurut Gebauer et al. dan Prahalad & Ramaswamy, yang meliputi keterlibatan pelanggan, layanan mandiri, pengalaman pelanggan, pemecahan masalah, dan *co-designing*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan PLN Mobile memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam mengakses layanan secara mandiri, seperti pembayaran listrik, pengaduan, dan informasi layanan. Aplikasi ini juga meningkatkan efisiensi dan pengalaman pelanggan dalam memperoleh layanan. Namun demikian, pemanfaatannya belum optimal karena masih terdapat masyarakat yang belum memahami penggunaan aplikasi dan lebih memilih datang langsung ke kantor PLN. Hal ini menunjukkan bahwa masih diperlukan peningkatan sosialisasi

dan edukasi kepada masyarakat agar inovasi layanan digital dapat dimanfaatkan secara maksimal (Nadhif & Niswah, 2018).

Relevansi penelitian ini berjudul “Inovasi Layanan Ombudsman Melalui Aplikasi SIMPeL dalam Mewujudkan Transparansi Pengaduan Masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia” memiliki keterkaitan yang kuat dengan penelitian “Inovasi Layanan PLN Mobile di PT. PLN (Persero) Area Surabaya Selatan”. Keduanya sama-sama mengkaji inovasi layanan publik berbasis digital yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dalam penelitian PLN Mobile, inovasi digital digunakan untuk memberikan kemudahan akses layanan seperti pembayaran, pengaduan, dan informasi kelistrikan secara mandiri oleh pelanggan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa meskipun aplikasi telah memberikan efisiensi dan meningkatkan pengalaman pengguna, tingkat pemanfaatannya masih belum optimal karena sebagian masyarakat belum memahami penggunaan aplikasi dan masih memilih layanan secara langsung.

Kondisi ini sejalan dengan fenomena yang ditemukan dalam penelitian terkait aplikasi SIMPeL pada Ombudsman Republik Indonesia, di mana meskipun sistem digital telah tersedia untuk mempermudah penyampaian laporan dan meningkatkan transparansi, masyarakat masih cenderung menggunakan metode konvensional (datang langsung). Hal ini menunjukkan adanya kesamaan permasalahan berupa kesenjangan antara ketersediaan inovasi digital dengan tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat.

Dengan demikian, penelitian ini relevan karena sama-sama menyoroti pentingnya inovasi layanan digital dalam sektor publik serta tantangan implementasinya, khususnya terkait rendahnya literasi digital, preferensi masyarakat terhadap layanan langsung, serta perlunya sosialisasi dan edukasi yang lebih optimal. Selain itu, kedua penelitian juga menekankan bahwa keberhasilan inovasi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh tingkat penerimaan dan kepercayaan pengguna terhadap layanan tersebut.

Rujukan Ketiga Penelitian dengan judul “Optimalisasi Layanan Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi LAPOR! oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa” memiliki relevansi yang erat dengan penelitian berjudul “Inovasi Layanan Ombudsman Melalui Aplikasi SIMPeL dalam Mewujudkan Transparansi Pengaduan Masyarakat di Ombudsman Republik Indonesia”. Kedua penelitian tersebut sama-sama mengkaji inovasi layanan pengaduan masyarakat berbasis digital sebagai bagian dari implementasi *e-government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam penelitian LAPOR!, inovasi layanan pengaduan berbasis aplikasi digital bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan keluhan secara cepat, transparan, dan efisien. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi layanan tersebut belum berjalan secara maksimal, yang ditandai dengan masih rendahnya jumlah pengaduan yang masuk melalui aplikasi. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, keterbatasan jaringan, serta kurangnya sumber daya manusia dalam pengelolaan layanan.

Kondisi tersebut sejalan dengan fenomena yang terjadi pada implementasi aplikasi SIMPeL di Ombudsman Republik Indonesia. Meskipun SIMPeL telah dikembangkan sebagai inovasi layanan pengaduan untuk meningkatkan transparansi dan kemudahan akses, masyarakat masih cenderung menggunakan kanal pelaporan secara langsung dibandingkan melalui sistem digital. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan inovasi layanan dengan tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat.

Selain itu, kedua penelitian juga menyoroti hambatan yang relatif serupa, seperti rendahnya tingkat sosialisasi, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta belum optimalnya kapasitas sumber daya manusia. Faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap tingkat adopsi dan efektivitas implementasi inovasi layanan digital di sektor publik.

Dengan demikian, penelitian mengenai aplikasi LAPOR! memiliki relevansi sebagai rujukan dalam menganalisis implementasi aplikasi SIMPeL, khususnya dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi optimalisasi layanan pengaduan masyarakat, serta upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pemanfaatan, transparansi, dan kepercayaan publik terhadap layanan pengaduan berbasis digital (Aruperes, 2023).

Relevansi penelitian ini dengan penelitian ini terletak pada Penelitian ini memiliki relevansi yang erat dengan penelitian SIMPeL karena sama-sama membahas inovasi layanan pengaduan masyarakat berbasis digital dalam kerangka e-Government. Kedua penelitian menunjukkan bahwa meskipun sistem pengaduan

telah dikembangkan untuk mempermudah akses dan meningkatkan transparansi, tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat masih belum optimal.

Dalam penelitian LAPOR!, rendahnya jumlah pengaduan disebabkan oleh kurangnya sosialisasi, keterbatasan infrastruktur, dan SDM, yang juga menjadi permasalahan serupa dalam penggunaan aplikasi SIMPeL. Selain itu, kedua penelitian menekankan pentingnya optimalisasi sistem tidak hanya dari sisi teknologi, tetapi juga dari aspek pendukung seperti peningkatan literasi digital, kepercayaan masyarakat, serta kualitas pelayanan.

Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi referensi dalam menganalisis efektivitas implementasi SIMPeL, khususnya dalam mengidentifikasi faktor penghambat dan merumuskan strategi peningkatan pemanfaatan layanan pengaduan berbasis digital guna mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

Rujukan Ke empat Penelitian dengan judul “Implementasi Aplikasi Eraterang dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Pengadilan Negeri Gunungsitoli”, mengkaji penerapan aplikasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi sebagai upaya meningkatkan efisiensi, kualitas, dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini berangkat dari tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, dan mudah diakses di tengah perkembangan teknologi informasi yang pesat. Aplikasi Eraterang dikaji sebagai inovasi layanan digital yang mengubah pola pelayanan dari manual menjadi daring, khususnya dalam pengajuan surat keterangan di lingkungan peradilan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi,

dan studi dokumentasi. Informan dipilih secara *purposive sampling*, melibatkan aparaturnya pengadilan (Panitera Muda Hukum, Hakim Pengawas, Petugas PTSP, dan Admin aplikasi) serta masyarakat pengguna aplikasi Eraterang. Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sandroto dkk., 2024).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Eraterang memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi proses administrasi, mempercepat pelayanan, meningkatkan transparansi, serta memberikan kenyamanan bagi masyarakat karena tidak harus datang langsung ke kantor pengadilan. Pengguna menilai aplikasi ini efektif, aman, dan membantu menghemat waktu serta biaya. Namun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi sejumlah kendala, seperti keterbatasan literasi digital masyarakat, ketidakstabilan jaringan internet, gangguan teknis sistem, serta kurangnya sosialisasi dan pelatihan penggunaan aplikasi. Kendala tersebut berpengaruh terhadap tingkat pemanfaatan aplikasi secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat.

Relevansi penelitian ini dengan penelitian “Inovasi Layanan Ombudsman Melalui Aplikasi SIMPeL dalam Mewujudkan Transparansi Pengaduan Masyarakat di DKI Jakarta” terletak pada kesamaan fokus kajian terhadap inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi digital dan pengalaman pengguna sebagai indikator keberhasilan layanan. Penelitian Eraterang menegaskan bahwa inovasi digital mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik apabila didukung oleh infrastruktur teknologi yang memadai, sistem yang andal, serta tingkat literasi digital masyarakat yang baik. Hal ini sejalan dengan penelitian

SIMPeL yang menekankan peran aplikasi pengaduan publik dalam meningkatkan transparansi penanganan laporan, efektivitas pengawasan, serta kenyamanan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan. Dengan demikian, penelitian Eraterang relevan sebagai rujukan empiris dalam memahami tantangan dan peluang implementasi SIMPeL, khususnya terkait aspek kenyamanan pengguna, stabilitas sistem, dan pentingnya edukasi publik dalam mendukung keberhasilan inovasi layanan Ombudsman RI.

Rujukan Ke Lima Penelitian dengan judul “*User Experience* Pelayanan Publik Berbasis E-government melalui Inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Ambon”. Penelitian ini berangkat dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang mendorong pemerintah untuk tidak hanya menyediakan layanan administratif, tetapi juga menghadirkan layanan yang efisien, transparan, mudah diakses, dan berorientasi pada pengalaman pengguna. IKD diposisikan sebagai bagian dari kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertujuan menggantikan dokumen kependudukan fisik dengan format digital yang lebih adaptif dan aman. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan dipilih melalui purposive sampling, meliputi masyarakat pengguna IKD serta pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kota Ambon. Analisis data dilakukan menggunakan kerangka User Experience Honeycomb yang dikemukakan oleh Peter Morville (2004), yang mencakup tujuh dimensi utama: *useful*, *usable*, *desirable*, *findable*, *accessible*, *credible*, dan *valuable*. Pendekatan ini digunakan untuk menilai sejauh mana layanan

IKD memberikan manfaat, kemudahan, daya tarik, kepercayaan, serta nilai bagi masyarakat sebagai pengguna layanan digital (Cahyani, 2025).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa IKD di Kota Ambon dinilai bermanfaat (*useful*) karena memudahkan masyarakat dalam mengakses data kependudukan tanpa harus membawa dokumen fisik. Namun, dari aspek *usability*, aplikasi masih menghadapi kendala teknis seperti kegagalan verifikasi wajah, antarmuka yang kurang intuitif, serta ketergantungan pengguna pada pendampingan petugas. Dari sisi *desirable*, meskipun IKD mencerminkan simbol modernisasi pelayanan publik dan menumbuhkan kebanggaan bagi sebagian masyarakat, desain visual dan interaksi aplikasi dinilai masih kaku dan kurang menarik sehingga memengaruhi kenyamanan serta motivasi penggunaan jangka panjang. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi dan regulasi, tetapi juga oleh kualitas pengalaman dan kenyamanan pengguna.

Relevansi penelitian ini dengan penelitian “Inovasi Layanan Ombudsman Melalui Aplikasi SIMPeL dalam Mewujudkan Transparansi Pengaduan Masyarakat di DKI Jakarta” terletak pada kesamaan fokus kajian terhadap inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* dan pentingnya pengalaman serta kenyamanan masyarakat sebagai pengguna layanan digital. Penelitian IKD menekankan bahwa manfaat, kemudahan penggunaan, dan daya tarik aplikasi sangat memengaruhi tingkat penerimaan dan partisipasi masyarakat, yang sejalan dengan penelitian SIMPeL yang mengkaji bagaimana aplikasi pengaduan publik Ombudsman mampu meningkatkan transparansi, efektivitas penanganan laporan, serta kenyamanan

masyarakat dalam menyampaikan pengaduan. Dengan demikian, penelitian IKD di Kota Ambon relevan sebagai landasan konseptual dan empiris dalam memahami bahwa inovasi digital di sektor pelayanan publik, termasuk SIMPeL, hanya akan berhasil apabila dirancang dengan memperhatikan *user experience* dan kebutuhan nyata masyarakat sebagai pengguna utama.

Rujukan Ke enam Penelitian yang membahas “Revolusi Digital dalam Pelayanan Publik di Wilayah Kepulauan Indonesia” mengkaji bagaimana transformasi digital dan penerapan e-government menjadi solusi strategis dalam mengatasi keterbatasan geografis, infrastruktur, dan birokrasi yang selama ini menghambat akses pelayanan publik. Kajian ini menempatkan digitalisasi pelayanan publik sebagai instrumen penting untuk mewujudkan pemerataan layanan, meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta memperkuat partisipasi masyarakat, khususnya di daerah kepulauan. Penelitian ini berpijak pada konsep *e-government*, *Smart Governance*, *Transformational Government*, serta prinsip *Good Governance* yang menekankan pelayanan publik yang efisien, responsif, inklusif, dan berorientasi pada pengguna (Uang & Susniwati, 2025).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kepustakaan (*library research*) dengan teknik pengumpulan data melalui dokumentasi dan penelusuran sumber ilmiah, kebijakan, laporan lembaga pemerintah, serta publikasi daring yang relevan. Analisis data dilakukan menggunakan *content analysis*, yaitu mengkaji isi teks secara sistematis untuk mengidentifikasi pola, konsep, dan temuan terkait implementasi pelayanan publik berbasis digital di wilayah kepulauan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital, seperti aplikasi layanan

publik berbasis *web* dan *mobile*, terbukti mampu meningkatkan efisiensi proses pelayanan, mempercepat waktu penyelesaian administrasi, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah daerah. Namun demikian, penelitian ini juga menyoroti tantangan utama berupa keterbatasan infrastruktur jaringan, kesenjangan *literasi digital*, serta risiko keamanan data yang masih menjadi hambatan dalam optimalisasi pelayanan publik digital.

Relevansi penelitian ini dengan penelitian ini terletak pada kesamaan fokus terhadap pemanfaatan teknologi digital sebagai sarana peningkatan kualitas pelayanan publik dan transparansi pemerintahan. Penelitian revolusi digital pelayanan publik menegaskan bahwa keberhasilan layanan digital sangat bergantung pada aksesibilitas, keamanan sistem, keterbukaan informasi, serta kenyamanan masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut.

Rujukan Ke Tujuh Penelitian mengenai “Implementasi aplikasi Jakarta Kini (JAKI) sebagai inovasi pelayanan publik dalam kerangka Jakarta *Smart City*” mengkaji transformasi digital pelayanan publik yang bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi masyarakat. Penelitian ini menempatkan JAKI sebagai platform layanan publik terintegrasi (*one-stop service*) yang memanfaatkan teknologi digital untuk menyederhanakan prosedur birokrasi dan memperluas akses masyarakat terhadap berbagai layanan pemerintah. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan metode studi pustaka dan observasi, serta dianalisis menggunakan kerangka teori *New Public Service*, inovasi sektor publik, dan *Open Innovation*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa JAKI mampu meningkatkan kemudahan akses layanan, transparansi pelaporan, serta

partisipasi masyarakat melalui fitur-fitur digital seperti JakLapor, JakSurvei, dan JakRespons. Namun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi berbagai tantangan, antara lain kesenjangan literasi digital, kendala teknis aplikasi, keamanan data, serta penurunan jumlah pengguna aktif yang mengindikasikan persoalan kenyamanan dan keberlanjutan adopsi layanan digital (Ulya dkk., 2025).

Relevansi penelitian ini dengan penelitian “Inovasi Layanan Ombudsman Melalui Aplikasi SIMPeL dalam Mewujudkan Transparansi Pengaduan Masyarakat di DKI Jakarta” terletak pada kesamaan fokus terhadap inovasi layanan publik berbasis digital yang berorientasi pada transparansi, partisipasi, dan kenyamanan masyarakat sebagai pengguna utama. Penelitian JAKI menunjukkan bahwa keberhasilan aplikasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi dan integrasi layanan, tetapi juga oleh tingkat kenyamanan masyarakat dalam menggunakan aplikasi, kemudahan akses, keandalan sistem, serta kepercayaan terhadap pengelolaan data dan tindak lanjut laporan.

Temuan ini relevan dengan penelitian SIMPeL yang mengkaji bagaimana sistem pengaduan digital Ombudsman dapat meningkatkan transparansi dan efektivitas penanganan laporan masyarakat. Dengan demikian, penelitian JAKI menjadi rujukan konseptual penting dalam memahami bahwa inovasi layanan pengaduan publik digital, seperti SIMPeL, perlu dirancang secara inklusif, *responsif*, dan *user-friendly* agar mampu meningkatkan kenyamanan masyarakat sekaligus memperkuat akuntabilitas lembaga pengawasan pelayanan publik.

Rujukan Ke delapan Penelitian dengan judul “Tantangan dan Solusi Penerapan E-government di Indonesia” mengkaji implementasi *e-government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital di Indonesia. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pesatnya perkembangan teknologi yang mendorong transformasi pelayanan pemerintah menjadi lebih efektif, efisien, dan terintegrasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dianalisis untuk mengeksplorasi berbagai tantangan serta solusi dalam penerapan *e-government* di Indonesia.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *e-government* di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala, seperti kesenjangan digital, keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital, kurangnya tenaga terlatih, serta masalah keamanan dan privasi data. Selain itu, masih terdapat resistensi terhadap perubahan dan belum optimalnya integrasi layanan digital pemerintah. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah perlu meningkatkan pembangunan infrastruktur teknologi, khususnya akses internet yang merata melalui program seperti Palapa Ring dan RPJMN 2020–2024, serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan literasi digital masyarakat (Kennedy dkk., 2024).

Relevansi penelitian ini dengan penelitian berjudul “Tantangan dan Solusi Penerapan *E-government* di Indonesia” terletak pada kesamaan konteks kajian, yaitu implementasi *e-government* dalam pelayanan publik berbasis digital. Temuan penelitian tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan *e-government* tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem, tetapi juga oleh kesiapan infrastruktur, sumber daya manusia, serta tingkat literasi dan penerimaan masyarakat.

Hal ini sejalan dengan kondisi pada aplikasi SIMPeL, di mana meskipun sistem pengaduan telah dikembangkan untuk meningkatkan transparansi dan kemudahan akses, pemanfaatannya masih belum optimal. Faktor-faktor seperti rendahnya *literasi digital*, keterbatasan akses teknologi, serta kepercayaan masyarakat menjadi tantangan utama dalam implementasi layanan digital tersebut.

Selain itu, penelitian ini juga menegaskan pentingnya dukungan kebijakan dan pembangunan infrastruktur digital sebagai faktor pendukung keberhasilan inovasi layanan publik. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi landasan dalam menganalisis implementasi SIMPeL, khususnya dalam mengidentifikasi tantangan serta merumuskan strategi peningkatan efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas layanan pengaduan masyarakat berbasis *digital*.

Rujukan Ke Sembilan Penelitian mengenai “Kualitas pelayanan elektronik melalui penggunaan aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) ULP Sorong Kota” memiliki relevansi yang kuat dengan penelitian ini karena sama-sama mengkaji inovasi layanan publik berbasis digital dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa transformasi pelayanan dari sistem manual ke sistem elektronik merupakan bentuk adaptasi pemerintah dan badan usaha milik negara terhadap perkembangan teknologi digital yang menuntut layanan publik yang lebih cepat, mudah, dan dapat diakses kapan saja serta di mana saja. Melalui aplikasi PLN Mobile, masyarakat diberikan kemudahan dalam mengakses berbagai layanan kelistrikan seperti pembayaran tagihan, pelaporan gangguan, perubahan daya, hingga informasi penggunaan listrik

secara daring, sehingga mencerminkan upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik (Fa'Adillah, 2025).

Hasil penelitian tersebut mengungkapkan bahwa meskipun aplikasi PLN Mobile memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, masih terdapat sejumlah kendala dalam implementasinya, seperti gangguan teknis, keterbatasan reliabilitas sistem, lambatnya respons dalam kondisi tertentu, serta keterbatasan fitur komunikasi langsung dalam aplikasi. Kendala-kendala ini berdampak pada tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna, terutama bagi masyarakat yang kurang terbiasa dengan teknologi digital. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi layanan publik digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh kenyamanan masyarakat dalam menggunakan aplikasi, keandalan sistem, serta kualitas respons pelayanan yang diberikan.

Relevansi penelitian ini dengan penelitian tentang ini terletak pada fokus kajian terhadap pemanfaatan teknologi digital sebagai sarana peningkatan kualitas layanan publik dan transparansi kepada masyarakat. Aplikasi SIMPeL, sebagaimana PLN Mobile, berfungsi sebagai media utama dalam memfasilitasi interaksi antara masyarakat dan penyelenggara layanan publik, khususnya dalam proses pengaduan dan penanganan laporan. Permasalahan yang muncul dalam penelitian PLN Mobile, seperti kendala teknis, kenyamanan penggunaan, serta responsivitas layanan, juga menjadi isu penting dalam implementasi aplikasi SIMPeL. Oleh karena itu, penelitian ini memperkuat argumentasi bahwa tingkat kenyamanan masyarakat dalam menggunakan aplikasi digital merupakan faktor krusial dalam menentukan efektivitas dan transparansi layanan publik, sehingga perlu menjadi perhatian utama

dalam pengembangan dan evaluasi inovasi layanan pengaduan melalui aplikasi SIMPeL

Rujukan Ke Sepuluh Penelitian mengenai “Implementasi aplikasi *One Door Service (Perdim Online)* pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Palangkaraya” mengkaji upaya transformasi layanan publik berbasis digital dalam rangka meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan keimigrasian kepada masyarakat. Penelitian ini berangkat dari kondisi masih dominannya proses pengisian Formulir Persyaratan Dokumen Keimigrasian (Perdim) secara manual yang dinilai memakan waktu lama, rentan terhadap kesalahan penulisan, serta menimbulkan antrean panjang pada jam pelayanan puncak. Untuk menjawab permasalahan tersebut, Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Palangkaraya meluncurkan aplikasi berbasis *web One Door Service (Perdim Online)* yang memungkinkan pengguna melakukan pengisian formulir secara daring dari mana saja dan kapan saja. Namun demikian, tingkat pemanfaatan aplikasi ini masih tergolong rendah akibat kurangnya sosialisasi, keterbatasan literasi digital pengguna, serta fragmentasi sistem layanan keimigrasian (Putra, 2025).

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur dengan pengguna aplikasi, yaitu Warga Negara Asing dan penjamin, observasi langsung terhadap proses pelayanan, serta studi dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan kerangka analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) untuk mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang memengaruhi implementasi

aplikasi *One Door Service* (Perdim Online). Validitas data diperkuat melalui teknik triangulasi dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi *One Door Service* (Perdim Online) memiliki sejumlah kekuatan, antara lain efisiensi waktu pelayanan, kemudahan akses, peningkatan akurasi data, kelengkapan informasi, serta proses pelayanan yang lebih terorganisir. Di sisi lain, ditemukan pula beberapa kelemahan, seperti kinerja teknis aplikasi yang belum optimal, instruksi penggunaan yang kurang jelas, minimnya sosialisasi kepada masyarakat, serta belum terintegrasinya aplikasi dengan sistem layanan keimigrasian lainnya. Dari aspek peluang, penelitian ini mencatat adanya dukungan regulasi e-government, meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan digital yang cepat dan praktis, serta peningkatan literasi digital. Adapun ancaman yang dihadapi meliputi resistensi terhadap perubahan, persepsi negatif akibat gangguan teknis, kesenjangan kemampuan digital pengguna, serta masih kuatnya kepercayaan terhadap sistem manual.

Relevansi penelitian ini dengan penelitian “Inovasi Layanan Ombudsman Melalui Aplikasi SIMPeL dalam Mewujudkan Transparansi Pengaduan Masyarakat di DKI Jakarta” terletak pada kesamaan fokus kajian terhadap inovasi layanan publik berbasis digital dalam kerangka e-government. Penelitian *One Door Service* (Perdim Online) menegaskan bahwa keberhasilan layanan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh tingkat kenyamanan masyarakat, kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, serta intensitas sosialisasi kepada pengguna. Hal ini sejalan dengan penelitian mengenai aplikasi SIMPeL yang menempatkan kenyamanan masyarakat sebagai faktor penting dalam mendorong partisipasi publik

dalam penyampaian pengaduan serta meningkatkan transparansi layanan Ombudsman. Dengan demikian, penelitian ini relevan sebagai rujukan konseptual dan empiris dalam memahami tantangan dan peluang implementasi SIMPeL, khususnya dalam membangun sistem pengaduan publik yang efektif, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Secara umum, penelitian terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan. Namun, berbagai kendala masih ditemukan, seperti keterbatasan literasi digital, gangguan teknis sistem, rendahnya responsivitas pengelola, masalah keamanan data, serta tingkat kenyamanan pengguna yang belum optimal. Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan inovasi layanan publik digital tidak hanya bergantung pada teknologi dan regulasi, tetapi juga pada pengalaman serta kenyamanan masyarakat sebagai pengguna.

Di sisi lain, sebagian besar penelitian lebih berfokus pada layanan administratif dan operasional, sementara kajian mengenai inovasi layanan pengaduan publik berbasis digital pada lembaga pengawasan, khususnya Ombudsman RI, masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada inovasi layanan Ombudsman melalui aplikasi SIMPeL dalam mewujudkan transparansi pengaduan masyarakat dengan menitikberatkan pada keterbukaan informasi, efektivitas penanganan laporan, dan tingkat kenyamanan masyarakat.

Penelitian sebelumnya banyak membahas seperti pengembangan dan implementasi inovasi pelayanan publik berbasis digital dalam kerangka e-

government (Oktaviana dkk., 2024), (Nadhif & Niswah, 2018), (Aruperes, 2023), (Sandroto dkk., 2024), (Cahyani, 2025), (Uang & Susniwati, 2025), (Ulya dkk., 2025), (Kennedy dkk., 2024), (Fa'Adillah, 2025), dan (Putra, 2025). Penelitian-penelitian tersebut berfokus pada peningkatan kualitas layanan, kemudahan akses, serta transparansi melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Penelitian sebelumnya banyak membahas tentang inovasi layanan digital, pengalaman pengguna, serta efektivitas implementasi aplikasi pelayanan publik. Selain itu, beberapa penelitian juga menyoroti pentingnya transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan berbasis digital.

Namun, penelitian ini mengambil fokus yang berbeda dari studi-studi terdahulu yang lebih banyak membahas implementasi inovasi digital secara umum. Penelitian ini secara khusus menekankan pada inovasi layanan pengaduan melalui aplikasi SIMPeL di Ombudsman Republik Indonesia dalam mewujudkan transparansi pengaduan masyarakat. Sejauh penelusuran peneliti, masih terbatas kajian yang secara mendalam menilai bagaimana efektivitas pemanfaatan aplikasi pengaduan tersebut dalam meningkatkan transparansi dan kepercayaan publik terhadap layanan Ombudsman RI.

1.6 Signifikansi Praktis

1. Manfaat Bagi Akademik

Penelitian ini memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian administrasi publik, khususnya dalam bidang inovasi pelayanan publik dan

penerapan e-government pada lembaga pengawasan pelayanan publik. Penelitian ini menambah referensi empiris mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat berbasis digital melalui aplikasi SIMPeL di Ombudsman Republik Indonesia, terutama dalam aspek transparansi, Keterbukaan Informasi, dan Partisipasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi mahasiswa dan peneliti dalam kajian sejenis serta memperkaya literatur ilmiah terkait inovasi layanan pengaduan publik digital.

2. Manfaat Bagi Pemerintah

Penelitian ini bermanfaat Bagi Pemerintah, khususnya Ombudsman Republik Indonesia, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam pengembangan dan penyempurnaan layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi SIMPeL. Temuan penelitian ini diharapkan membantu meningkatkan efektivitas penanganan laporan, transparansi proses pengaduan, serta kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi pertimbangan dalam perumusan kebijakan dan penguatan implementasi sistem pelayanan publik berbasis digital di lingkungan pemerintah.

3. Manfaat bagi Masyarakat

Penelitian ini memberikan manfaat bagi masyarakat sebagai pengguna layanan pengaduan publik dengan memberikan pemahaman mengenai fungsi

Ombudsman Republik Indonesia dan pemanfaatan aplikasi SIMPeL sebagai sarana penyampaian pengaduan secara mudah dan transparan. Dengan meningkatnya pemahaman dan kenyamanan masyarakat dalam menggunakan SIMPeL, diharapkan partisipasi publik dalam pengawasan pelayanan publik dapat meningkat serta mendorong kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pengawasan pelayanan publik.

4. Manfaat bagi Penulis

penelitian ini bermanfaat untuk memperdalam pemahaman teoritis dan empiris mengenai inovasi pelayanan publik berbasis digital, khususnya pada pengelolaan pengaduan masyarakat. Penelitian ini juga menjadi sarana pengembangan kemampuan akademik penulis dalam menerapkan metode penelitian, menganalisis data, serta menyusun karya ilmiah secara sistematis dan bertanggung jawab.

1.7 Sistematika Penelitian

Pendekatan sistematis dalam penulisan ini menggambarkan penjelasan dan pemikiran penulis. Peneliti menyusun sistematika penulisan yang dibagi ke dalam lima bab sehingga penyajiannya lebih menyeluruh dan tersusun dengan baik. Sistematis penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi informasi mengenai: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat, tinjauan pustaka, kerangka pemikiran, metode, dan sistematika penulisan. Bab ini menjelaskan pentingnya penelitian yang dilakukan serta metode

penelitian yang akan digunakan penulis untuk mengevaluasi layanan inovatif Ombudsman melalui aplikasi SIMPeL.

BAB II KERANGKA TEORI

Bab ini menjelaskan kerangka teori yang digunakan dalam penelitian, meliputi konsep kebijakan publik, inovasi kebijakan publik, transparansi publik, peran Ombudsman Republik Indonesia, serta teori-teori yang mendukung penggunaan aplikasi digital dalam kebijakan publik. Selain itu, bab ini juga memuat temuan-temuan penelitian lain yang relevan sebagai perbandingan dan bahan analisis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian kualitatif yang digunakan penulis. Termasuk di dalamnya pendekatan penelitian, lokasi penelitian, jenis dan jumlah data, teknik pengumpulan data (observasi, wawancara, dan dokumentasi), serta teknik analisis data. Bab ini juga merangkum data dan pertanyaan penelitian yang diantisipasi.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil penelitian yang telah dilakukan, meliputi gambaran umum mengenai objek penelitian serta menyajikan temuan-temuan penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan. Penyajian ini bertujuan untuk memberikan informasi yang terstruktur dan jelas mengenai hasil dari penelitian yang diuraikan. Pemaparan tersebut disusun dengan merujuk pada teori-teori yang relevan dan temuan yang diperoleh dari data lapangan, sehingga memberikan penjelasan yang komprehensif.

BAB V KESIMPULAN

Bab ini menjelaskan hasil penelitian yang telah dilakukan, meliputi gambaran umum mengenai objek penelitian serta menyajikan temuan-temuan penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan. Penyajian ini bertujuan untuk memberikan informasi yang terstruktur dan jelas mengenai hasil dari penelitian yang diuraikan. Rekomendasi tersebut diharapkan dapat menjadi acuan dalam pengembangan kajian lebih lanjut dan perbaikan praktik yang berkaitan dengan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN