

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam memenuhi kebutuhannya, seluruh lapisan masyarakat memerlukan yang namanya pelayanan publik. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas utama pemerintah. Berdasarkan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dikatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Mahmudi (2010) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

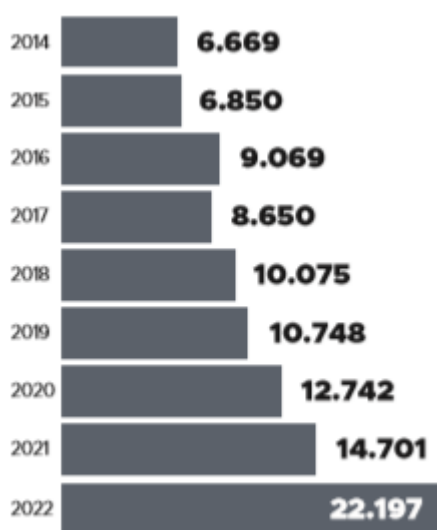
Pelayanan publik tidak hanya diberikan oleh pemerintah saja, tetapi pelayanan publik juga diberikan oleh pihak swasta. Pemerintah pusat maupun pemerintah daerah pada dasarnya wajib memberikan pelayanan publik kepada masyarakat melalui instansi-instansi atau lembaga-lembaga dalam berbagai aspek kehidupan agar masyarakat terpenuhi kebutuhan hidupnya. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, agar kesejahteraan masyarakat dapat tercipta maka aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat.

Berdasarkan Pasal 5 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa ruang lingkup pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pelayanan administratif adalah pelayanan publik yang paling sering diakses oleh

masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Salah satu bentuk dari pelayanan administratif adalah perizinan atau surat-menyurat. Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, perizinan juga sangat berperan penting bagi kehidupan, kendatipun tidak dibutuhkan setiap hari. Perizinan umumnya bertujuan untuk pengendalian dan pengawasan oleh pemerintah terkait aktivitas-aktivitas dalam hal tertentu yang ketentuan-ketentuannya berisi pedoman-pedoman yang harus dilaksanakan baik oleh yang berkepentingan ataupun oleh pejabat yang diberi kewenangan. Dengan izin banyak yang dapat dilakukan karena izin adalah bukti penting secara hukum. Pelayanan perizinan merupakan domain publik tempat interaksi antara pemerintah dan masyarakatnya.

Namun pada kenyataannya masih banyak pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat dirasa belum optimal dan kurang memuaskan. Hal umum yang sering dirasakan oleh masyarakat adalah pelayanan publik yang diberikan memakan waktu yang cukup lama dan memiliki alur proses yang berbelit-belit, sehingga dirasa pelayanan publik yang diberikan kurang efektif dan efisien. Belum lagi bicara soal maladministarsi yang juga sering dirasakan oleh masyarakat.

GAMBAR 1.1
Jumlah Laporan Masyarakat Dari Tahun Ke Tahun



Sumber: Laporan Tahunan 2022 Ombudsman Republik Indonesia (2022:41)

Berdasarkan hasil laporan tahunan 2022 Ombudsman Republik Indonesia tersebut ditemukan jumlah laporan/pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dari tahun 2014-2022, dimana laporan/pengaduan masyarakat cenderung meningkat setiap tahunnya. Meskipun pada tahun 2015 dan 2017 mengalami penurunan, tetapi jumlah laporan/pengaduan yang ada masih terbilang tinggi.

TABEL 1.1
Dugaan Maladministrasi

No	Jenis Dugaan Maladministrasi	Jumlah	%
1	Tidak Memberikan Pelayanan	1.362	41%
2	Penundaan Berlarut	967	28%
3	Penyimpangan Prosedur	651	19%
4	Tidak Patut	153	4%
5	Tidak Kompeten	104	3%
6	Penyalahgunaan Wewenang	75	2%
7	Permintaan Imbalan	71	2%
8	Diskriminasi	10	0,3%
9	Lain-lain	10	0,3%
10	Berpihak	10	0,3%
11	Konflik Kepentingan	2	0,1%

Sumber: Laporan Tahunan 2023 Ombudsman Republik Indonesia (2023:11)

Berdasarkan hasil Laporan Tahunan 2023 Ombudsman Republik Indonesia di atas juga dipaparkan dugaan-dugaan maladministrasi yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia sehingga masyarakat melakukan laporan/pengaduan diantaranya yakni tidak memberikan pelayanan, penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, tidak patut, tidak kompeten, penyalahgunaan wewenang, permintaan imbalan, diskriminasi, berpihak, konflik kepentingan, dan lain-lain.

Dari penjelasan laporan tahunan Ombudsman di atas bisa disimpulkan bahwa masih terdapat praktik-praktik maladministrasi yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dimana yang paling tinggi tingkat pelanggarannya adalah tidak memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil yang dipimpin oleh seorang Lurah yang mempunyai tugas, pokok, dan fungsi menyelenggarakan urusan pemerintahan di bawah Kecamatan. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, desentralisasi pemerintahan hanya berlaku sampai tingkat Kecamatan, yang artinya kedudukan Kelurahan tidak terpisahkan dari perangkat Kecamatan dan hal ini membuat Kelurahan memiliki wewenang yang lebih terbatas dibandingkan dengan Desa. Terlepas dari hal tersebut, Kelurahan tetap memiliki peranan yang sama pentingnya dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Kota Bekasi memiliki 56 Kelurahan yang tersebar di 12 Kecamatan. Kelurahan Bintara Kecamatan Bekasi Barat pada tahun 2022 meraih prestasi terbaik I dalam lomba Kinerja Kelurahan tingkat Kota Bekasi serta terpilih menjadi pemenang juara 1 tingkat Provinsi dan juara 2 tingkat Regional 2 wilayah Jawa dan Bali dalam Pekan Inovasi Perkembangan Desa dan Kelurahan (PINDESKEL). Prestasi-prestasi tersebut dapat diraih karena Kelurahan Bintara telah melaksanakan tupoksinya dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti melalui program unggulan yakni program Bintara Bangkit saat masa pandemi dimana Kantor Kelurahan Bintara membantu warga masyarakat yang terdampak isoman dan mengembangkan inovasi pelayanan SIAPEL. Keberhasilan tersebut juga tak lepas dari kerjasama berbagai pihak baik aparatur/pegawai Kantor Kelurahan, warga masyarakat, para pengurus RT/RW dan PKK, LPM dan BKM serta semua pihak yang ada di Kelurahan Bintara.

Kelurahan Bintara Kota Bekasi memiliki jumlah Rukun Warga (RW) sebanyak 17 RW dan Rukun Tetangga (RT) sebanyak 160 RT. Dengan 17 RW dan 160 RT, Kelurahan Bintara memiliki jumlah populasi penduduk berjumlah 62.370. Dari jumlah tersebut, Kelurahan Bintara menempati urutan 3 besar di Kecamatan Bekasi

Barat dalam hal jumlah RW, RT, maupun populasi penduduk. Dengan jumlah populasi yang lumayan besar, hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi Kantor Kelurahan Bintara dalam memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada warga masyarakatnya.

Umumnya masyarakat melakukan izin administratif melalui Kantor Kelurahan selaku wilayah pemerintahan paling awal dibawah Kecamatan. Pelayanan administratif yang diberikan oleh Kantor Kelurahan biasanya berupa pelayanan administratif seperti pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan pengelolaan lainnya yang secara kolektif menghasilkan produk akhir berupa dokumen seperti sertifikat, izin, rekomendasi, dan lain-lain. Adapun dilansir dari websitenya kel-bintara.bekasikota.go.id, Kantor Kelurahan Bintara Kota Bekasi memiliki berbagai pelayanan administratif yang diberikan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya diantaranya:

1. Pelayanan SKTM Pendidikan;
2. Pelayanan SKTM Kesehatan;
3. Pelayanan Surat Keterangan Belum Memiliki Rumah KPR;
4. Pelayanan Surat Keterangan Belum Menikah;
5. Pelayanan Surat Keterangan Domisili Haji;
6. Pelayanan Surat Keterangan Ghoib;
7. Pelayanan Surat Keterangan Janda Duda;
8. Pelayanan Surat Keterangan Kematian Kelurahan;
9. Pelayanan Surat Keterangan Umum;
10. Pelayanan Surat Keterangan Usaha;
11. Pelayanan Surat Keterangan Wali Nikah;
12. Pelayanan Surat Pernyataan Ahli Waris;
13. Pelayanan Surat Pernyataan Tidak Sengketa;
14. Pelayanan Surat Pengantar Nikah;
15. Pelayanan Surat Pengantar Pajak Bumi Bangunan PBB;
16. Pelayanan Surat Pengantar Nikah Non Muslim;
17. Pelayanan Program Keluarga Harapan PKH;

18. Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak KIA;

19. Pelayanan Perekaman KTP Elektronik.

Dalam pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menemukan sebuah permasalahan pelayanan publik yang dikeluhkan oleh masyarakat mengenai waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan terkesan lama dan terkait fasilitas sarana prasarana yang ada di Kelurahan Bintara, sebagai berikut:

- a. Waktu penyelesaian pelayanan yang dikeluhkan oleh masyarakat yakni mengenai penyelesaian proses layanan yang memakan waktu selama dua minggu atau empat belas hari kerja, dan pelayanan hanya dibuka pada hari kamis dan jumat. Hal ini diperkuat dengan wawancara bersama Ibu Murni selaku pengguna layanan pembuatan KIA (3/6/2024), yang mengatakan:

“Proses pengerjaan waktunya bisa dibilang lama dimana memakan waktu selama dua minggu, sedangkan sosialisasi penggunaan KIA untuk pendaftaran PPDB baru belakangan ini dikasih tahunya. Jadi bagi saya yang belum mengurus KIA, waktu dua minggu itu cukup lama.”

Hal tersebut juga disetujui oleh Ibu Hadijah yang juga menggunakan pelayanan pembuatan KIA (3/6/2024), yang mengatakan:

“Ngurus ginian nggak cukup seminggu, sedangkan proses pendaftaran sekolah hanya dikasih waktu sekitar sebulan. Jadi kalau bisa jangan lama-lama lah.”

- b. Sarana dan prasarana Kelurahan Bintara yang juga dikeluhkan oleh masyarakat yakni perihal ruang tunggu yang terbatas. Hal tersebut diperkuat oleh wawancara bersama Ibu Hadijah (3/6/2024), yang mengatakan:

“Ruang tungguanya termasuk terbatas ya bagi saya, meski gantian, makanya kadang-kadang saya tunggu di luar.”

Dari pengamatan awal dan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa pengerjaan KIA yang dilakukan oleh pihak kelurahan masih dikeluhkan oleh masyarakat karena dirasa pelayanan yang diberikan belum dengan cepat dilakukan, lamban, bertele-tele, dan serba terbatas. Sarana ruang tunggu juga masih jadi perhatian dimana hanya mampu menampung sedikit pengguna pelayanan di dalam ruang tunggu.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Kelurahan Bintara Kota Bekasi dengan judul: “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Bintara Kecamatan Bekasi Barat Kota Bekasi”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan rumusan masalah “Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bintara Kecamatan Bekasi Barat Kota Bekasi?”.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah “Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bintara Kecamatan Bekasi Barat Kota Bekasi”.

1.4. Signifikansi Penelitian

Hasil dari penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta kontribusi terhadap aspek akademik dan praktis. Manfaat dan kontribusi yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1. Signifikansi Akademik

Berbagai penelitian tentang kualitas pelayanan publik pada kelurahan telah banyak dilakukan sebelumnya. Hasil penelitian terdahulu yang peneliti jadikan referensi dalam penelitian ini berjumlah sepuluh dan peneliti berharap dapat memperkaya teori dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Namun, peneliti belum menemukan penelitian terkait bagaimana “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Bintara Kecamatan Bekasi Barat Kota Bekasi”. Adapun penelitian terdahulu yang peneliti jadikan rujukan sebagai berikut :

Deden Achmad, dkk. Berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar”. (2022). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar. Jenis penelitian

ini adalah kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar pada dimensi kenampakan fisik (*tangibles*) belum bisa dikatakan berkualitas dikarenakan fasilitas kantor seperti komputer dan printer masih kurang memadai sehingga mempengaruhi dan menghambat proses pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan pada dimensi lainnya yakni *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* sudah bisa dikatakan berkualitas.

Minal Chairi, dkk. Berjudul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Karang Asam Ilir Kota Samarinda”. (2023). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Karang Asam Ilir Kota Samarinda dan mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan. Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari sisi dimensi jaminan, dimensi daya tanggap, dan dimensi empati sudah berjalan cukup baik. Sedangkan pada dimensi bukti fisik dan dimensi keandalan belum berjalan baik. Adapun pendukung terciptanya pelayanan yang baik didapat dari faktor seperti SOP yang baik, Kerjasama, Ketersedian Anggaran, dan Sistem Rolling Pegawai. Sebaliknya yang menjadi penghambat karena faktor kurangnya ruang kerja dan peralatan teknologi yang memadai serta kompetensi sumber daya manusia yang kurang.

Ade Pratama Saputra, dkk. Berjudul “Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Murung Raya Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin”. (2021). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Murung Raya. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Murung Raya sudah cukup baik dikarenakan indikator-indikator dimensi yang ada sudah diterapkan dengan baik. Adapun penghambat yang ditemukan yakni kualitas sumber daya dalam keahlian menggunakan alat bantu dan lurah yang kurang disiplin karena datang terlambat serta sarana prasana. Selain itu dari faktor pendukung seperti rapat evaluasi rutin diadakan dua bulan sekali dan alat bantu yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan.

Nobel Akbar. Berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Ratusima Dumai Selatan”. (2020). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan hambatan-hambatan dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Ratusima Dumai Selatan. Jenis Penelitian adalah deskriptif kualitatif. Hasil Penelitian ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Ratu Sima Dumai Selatan sudah berjalan dengan baik dilihat dari sisi prinsip pelayanan, standar pelayanan, tingkat kepuasan dan pengawasan. Meskipun demikian masih terdapat hambatan seperti kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung.

Oni Dwi Jayanti. Berjudul “Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Setonopande Kecamatan Kota, Kota Kediri”. (2022). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kelurahan Setonopande Kecamatan Kota, Kota Kediri serta hambatan-hambatannya. Jenis penelitian adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beberapa dimensi seperti *tangible*, *responsiviness*, *assurance*, dan *empathy* sudah berjalan dengan baik. Namun pada dimensi *reliability* masih belum berjalan sesuai harapan yaitu mengenai keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu layanan.

Windy Endah Yulistika. Berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Wanasari Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi”. (2022). Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan publik di Kelurahan Wanasari Kecamatan Cibitung Kabupaten Bekasi. Jenis Penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah optimal dalam tiga dimensi yakni *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Namun pada dimensi *tangible* dan *realible* belum optimal sepenuhnya dikarenakan kurangnya peralatan seperti komputer maupun laptop dalam menunjang pelayanan.

Rossa Ilma Silfiah, dkk. Berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Proses Pembuatan KTP Di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prige Kabupaten Pasuruan”. (2021). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prige Kabupaten Pasuruan. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil

penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman KTP. Adapun saran dari penelitian ini perlunya memberikan pelatihan kepada pegawai dalam pengoperasian perekaman KTP dan menambah sarana prasarana.

Yunruth Marande. Berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso”. (2017). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo. Jenis Penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan seperti sarana, kemampuan/keandalan pegawai, dan daya tanggap/jaminan masih belum cukup baik ataupun sesuai yang diharapkan. Adapun saran yang diberikan peneliti adalah agar Kantor Kelurahan Gebangrejo meningkatkan kinerja staf/pegawai dalam memberikan pelayanan.

Eva Risnawati, dkk. Berjudul “Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Alalak Selatan Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin”. (2020). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan dan faktor penghambat Kantor Kelurahan Alalak Selatan. Jenis Penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Alalak Selatan Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin sudah berjalan baik berdasarkan dimensinya. Namun ada beberapa hambatan yang dijumpai seperti kurangnya kesadaran penyediaan layanan sarana prasarana seperti pendingin ruangan/AC dan tempat duduk tunggu.

Anggreini, dkk. Berjudul “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Medokan Ayu Kota Surabaya”. (2023). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besarkah kualitas pelayanan yang berujung pada puas atau tidaknya masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kelurahan Medokan Ayu, Kota Surabaya. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Medokan Ayu sudah berkualitas namun belum optimal.

1.4.2. Signifikansi Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Penelitian ini merupakan syarat untuk mendapatkan gelar strata satu di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam “45” Bekasi.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi terkait kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Bintara Kota Bekasi.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi kehidupan masyarakat, khususnya masyarakat yang mengakses pelayanan publik.
4. Selain itu untuk Program Studi Ilmu Pemerintahan, diharapkan penelitian ini bisa untuk menambah pengetahuan bagi mahasiswa Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam “45” Bekasi tentang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bintara Kota Bekasi.

1.5. Sistematika Penulisan

Agar penulisan penelitian ini memiliki susunan yang sistematis serta memberikan kemudahan dalam memahami isi skripsi maka sistematika yang peneliti gunakan dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Pendahuluan, hal ini merupakan salah satu metode dalam penulisan skripsi yang berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Kerangka Teori

Kerangka Teori, hal ini merupakan salah satu metode dalam penulisan skripsi yang mengemukakan berbagai teori, pengertian atau definisi yang diperoleh dari berbagai sumber maupun dengan kutipan yang berkaitan dengan permasalahan yang berkaitan dengan penelitian ini.

BAB III Metodologi Penelitian

Metodologi Penelitian, hal ini merupakan salah satu metode dengan menjelaskan paradigma penelitian apa yang digunakan dalam penelitian ini. Selain itu, juga berisikan penjelasan terkait metode penelitian apa yang digunakan, desain penelitian apa yang digunakan, sumber dan teknik perolehan data yang digunakan, *goodness* dan *quality criteria* penelitian, tempat dan waktu penelitian, jadwal penelitian, serta keterbatasan penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Penelitian dan Pembahasan, hal ini merupakan salah satu metode dimana peneliti menjelaskan hasil dari penelitian di lapangan dengan menyajikan data primer serta data sekunder yang telah peneliti himpun saat melakukan penelitian di lapangan. Data yang disajikan berpacu pada perumusan masalah penelitian.

BAB V Kesimpulan

Kesimpulan, hal ini merupakan salah satu metode penulisan skripsi yang berisi kesimpulan, saran serta rekomendasi sehingga dapat menganalisis berdasarkan pada bab yang sebelumnya.