

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintah daerah yang sesuai dengan amanat UUD 1945 maka pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya sendiri. Untuk menciptakan terwujudnya kesejahteraan masyarakat pemerintah daerah melakukan strategi melalui pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat.

Salah satu dari strategi pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang baik dan efisien. Pelaksanaan otonomi daerah yang luas, nyata, dan bertanggung jawab di awal reformasi tidak dapat dipisahkan dari keinginan untuk menciptakan tatanan pemerintahan yang demokratis, tatanan pemerintahan yang lebih banyak memberikan kewenangan kepada daerah untuk mengelola dan mengatasi persoalan daerahnya. Sejak dikeluarkannya UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, yang kemudian direvisi dengan UU No.23 Tahun 2014, Pemerintahan Daerah secara terus menerus meningkatkan pelayanan publik.

Upaya untuk meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasaan lebih besar untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk

mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan. Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana pelayanan juga dapat dilakukan tanpa membedakan status dari masyarakat yang dilayani.

Salah satu filosofi dari otonomi daerah adalah semakin mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu untuk dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat, selayaknya perlu diketahui terlebih dahulu persoalan yang dihadapi oleh masyarakat. Setelah permasalahan pelayanan masyarakat diinventarisir dan dilakukan analisis, maka perlu dilakukan strategi pelayanan yang efektif dan sesuai dengan karakteristik wilayah dan penduduknya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi , sebagai salah satu instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan Administrasi Kependudukan masyarakat dengan memberlakukan sosialisasi penting nya memiliki dokumen kependudukan, oleh karena itu pemerintah dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya di Kabupaten Bekasi. Dengan adanya pelaksanaan program pelayanan satu pintu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi telah berupaya untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses kepemilikan dokumen kependudukan agar kualitas pelayanannya menjadi baik dan efisien

Table 1.1 Data Penduduk Kabupaten Bekasi

No	Nama Kecamatan	L	P	Tot al
1	Tarumajaya	51,809	50,247	102,056
2	Babelan	107,528	105,506	213,034
3	Sukawangi	22,835	22,369	45,204
4	Tambelang	19,311	18,955	38,266
5	Tambun Utara	79,975	78,589	158,564
6	Tambun Selatan	197,341	193,799	391,140
7	Cibitung	104,549	102,260	206,809
8	Cikarang Barat	93,642	90,486	184,128

9	Cikarang Utara	106, 782	103, 810	210, 592
10	Karang Bahagia	55,3 18	53,9 39	109, 257
11	Cikarang Timur	49,6 11	48,3 44	97,9 55
12	Kedungwaringin	33,7 79	32,7 35	66,5 14
13	Pebayuran	48,9 25	47,7 66	96,6 91
14	Sukakarya	24,5 37	23,9 07	48,4 44
15	Sukatani	41,8 78	40,7 16	82,5 94
16	Cabangbungin	26,4 38	25,8 11	52,2 49
17	Muara Gembong	19,5 16	18,5 92	38,1 08
18	Setu	66,5 34	65,8 55	132, 389

19	Cikarang Selatan	72,8 54	71,5 88	144, 442
20	Cikarang Pusat	31,1 62	30,9 04	62,0 66
21	Serang Baru	60,4 23	59,1 07	119, 530
22	Cibarusah	44,1 13	42,5 13	86,6 26
23	Bojongmangu	13,4 18	13,5 46	26,9 64
Jumlah		1,37 2,278	1,34 1,344	2,71 3,622

Sumber : Laporan data Kabupaten Bekasi Tahun 2022

Berdasarkan dari tabel di atas 1.1 menunjukan dengan jumlah penduduk 2.713.622 Disdukcapil sebagai penyelenggara pelayanan publik harus bisa memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, Apalagi dengan jumlah penduduk yang cukup padat maka Disdukcapil juga harus bisa membuat inovasi program pelayanan yang bisa memudahkan masyarakat dalam hal pelayanan agar tidak terjadi penumpukan pelayanan dan bisa menjangkau penduduk yang memiliki jarak wilayah yang jauh dari kantor disdukcapil Undang Undang No 23 tahun 2006 mengenai administrasi kependudukan , keputusan

Mendagri no 54 Tahun 1983 tentang tata kerja kantor catatan sipil Kabupaten/Kota, Peraturan Bupati Bekasi no 63 tahun 2016 tentang kedudukan dan tugas fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi maka segala bentuk pelayanan publik yang berkaitan dengan dokumen kependudukan maka sudah menjadi tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) adapun jenis-jenis layanan nya seperti kartu keluarga (KK) , akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, KTP, surat pindah datang penduduk, kartu identitas anak (KIA), biodata Warga Negara Indonesia, Surat Keterangan Tempat Tinggal Asing, legalisir dokumen kependudukan.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan, terlihat bahwa banyak masyarakat yang mengeluhkan terkait pengurusan administrasi kependudukan yang lama dan berbelit – belit. lamanya pengurusan administrasi kependudukan berbeda beda antara pengurusan di Kecamatan dan di Disdukcapil akhir nya terjadi penumpukan di Disdukcapil karena pelayanan administrasi lebih cepat jika pengurusan langsung di Disdukcapil, lokasi Kabupaten Bekasi yang luas mengakibatkan masyarakat menempuh jarak yang jauh dari Tarumajaya ke Cikarang Pusat kantor Disdukcapil akan tetapi dengan jumlah pelayanan yang terbatas masih ada masyarakat yang tidak mendapatkan pelayanan karna kehabisan nomor antrian ditambah lagi Karena banyak masyarakat yang tidak mengetahui prosedur dan cara pembuatan administrasi kependudukan, akibatnya pegawai yang menangani dokumen kependudukann cukup kesulitan dan membutuhkan waktu untuk menjelaskan kembali kepada masyarakat.

Tabel 1.2 Data Print Ready Record (PRR)

Nama Kecamatan	Data Kecamatan Akumulasi
Tarumajaya	47
Babelan	60
Sukawangi	66
Tambelang	5
Tambun Utara	139
Tambun Selatan	223
Cibitung	85
Cikarang Barat	13
Cikarang Utara	52
Karang Bahagia	95
Cikarang Timur	105
Kedungwaringin	73
Pebayuran	35
Sukakarya	78

Sukatani	88
Cabangbungin	14
Muara Gembong	10
Setu	*89
Cikarang Selatan	65
Cikarang Pusat	1
Serang Baru	48
Cibarusah	25
Bojongmangu	4
	1.420

Sumber: Bidang pengelola informasi administrasi kependudukan pelayanan
KTP tahun 2022

Berdasarkan data dari tabel di atas menunjukkan bahwa data *print ready record* (PRR) masih tinggi yaitu 1.420, data *print ready record* ialah data ktp siap dicetak. Ketika data sudah dipastikan tunggal di data center, maka data tersebut dapat dicetak di daerah. Waktu yang dibutuhkan untuk mencetak data PRR relatif cepat. Jika data *print ready record* tidak cepat-cepat diselesaikan maka nanti nya akan terjadi penumpukan pencetakan KTP karena satu hari sesuai data diatas yaitu 1.420 data siap cetak maka Disdukcapil harus mengeluarkan inovasi program agar tidak terjadi penumpukan pengurusan KTP.

Kartu Tanda Penduduk menjadi kebutuhan yang mendasar karena itu adalah identitas diri, Ditambah lagi dengan pengurusan dokumen kartu keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, dan pindah datang penduduk, maka dari itu agar masyarakat tidak menunggu lama dan bisa mendapatkan pelayanan dengan cepat dan efisien disini lah Disdukcapil harus muncul dengan inovasi-inovasi pelayanan agar tidak terjadi penumpukan masyarakat baik dikecamatan maupun di kantor Disdukcapil.

Tabel 1.3 Data Antrian Perhari

No	N	Pelayanan	Antrian
	1	Pelayanan kartu keluarga	150
	2	Pelayanan surat pindah	50
	3	Pelayanan akte	100
	4	Legalisir	50
	5	Biodata wni	50
	6	Pelayanan kia	100
		Jumlah	500

Sumber: Disdukcapil Kab Bekasi 2022 Melihat dari data-data di atas baik data *print ready record* , data jumlah

Penduduk 2.713.622 jiwa, ditambah letak geografis yang luas nya Disdukcapil Kabupaten Bekasi harus memberikan inovasi baru terhadap pelayanan 1.484,37 KM2, dengan wilayah yang luas dan jumlah pendudukan yang padat maka publik agar masalah-masalah seperti pelayanan yang berbelit-belit, penumpukan pelayanan di kantor Disdukcapil, proses pembuatan dokumen kependudukan membutuhkan waktu lama, jarak kantor Disdukcapil yang jauh dengan permasalahan yang ada udah saatnya Disdukcapil muncul dengan inovasi program pelayanan yang baru sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena sudah menjadi tugas Disdukcapil memberikan pelayanan yang cepat dan efisien. Strategi yang dilakukan Disdukcapil seperti menambah daftar antrian, memasang sebanduk dan menunggu tentang penting nya memiliki dokumen.

kependudukan, melakukan agenda kegiatan pelayanan dikecamatan semua agenda yang sudah dilakukan Disdukcapil tujuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan efisien kepada masyarakat Kabupaten Bekasi, Untuk mewujudkan tujuan dan sasaran yang hendak dicapai diperlukan Kebijakan. Kebijakan memberikan petunjuk, prinsip-prinsip dasar, rambu-rambu dan signal-signal penting dalam menyusun program dan kegiatan, kebijakan juga memberikan informasi mengenai bagaimana strategi akan dilaksanakan serta memberikan keyakinan bagi pelaksana terhadap upaya implementasi.

Berangkat dari uraian di atas, maka untuk mewujudkan pelaksanaan pelayanan umum secara prima sebagai wujud dari penyelenggaraan pemerintahan di daerah yang serasi dan terpadu dalam rangka pencapaian tujuan akhir yang maksimal dan efisien, diperlukan ada upaya kajian dan analisis terkait dengan

Strategi dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam menyelesaikan permasalahan yang ada saat ini. Selanjutnya pada Skripsi ini akan dibahas mengenai bagaimana Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mencapai pelayanan prima di Kabupaten Bekasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka pada pembahasan ini peneliti merumuskan masalah dalam laporan ini sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mencapai pelayanan prima di Kabupaten Bekasi?
2. Bagaimana hambatan apa saja yang di hadapi dalam mencapai pelayanan prima di Kabupaten Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis strategi apa saja yang dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi.
2. Menganalisis hambatan hambatan yang dihadapi dalam mencapai pelayanan prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi.

1.4 Signifikansi Penelitian

1.4.1 Signifikansi Akademik

Secara Akademik, beberapa penelitian terkait strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mencapai pelayanan prima telah banyak dilakukan sebelumnya. Jumlah kajian pustaka yang di peroleh digunakan sebagai rujukan

pada penelitian ini berjumlah 10 (sepuluh) buah yang berkaitan dengan hal tersebut baik dari jurnal, skripsi, dan buku.

Rujukan pertama menjelaskan penelitian yang berjudul “Inovasi system pelayanan administrasi kependudukan (sipeduli) berbasis website sebagai bentuk pelayanan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Malang” (Setiyowati, Sekarsari & Ilyas, 2023). Penelitian ini dilakukan karena dalam pelaksanaannya terdapat berbagai permasalahan seperti *server error*, Sumber Daya Manusia masyarakat rendah, serta pelayanan yang lama dan ribet. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis bagaimana inovasi SIPEDULI sebagai penyedia pelayanan administrasi kependudukan secara online di Kabupaten Malang beserta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Hasil dari temuan penelitian tersebut menemukan bahwa inovasi system pelayanan administrasi kependudukan (sipeduli) berbasis *website* sebagai bentuk pelayanan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten malang. Penelitian ini mempunyai kesamaan dengan objek yang telah dileliti oleh peneliti yakni berupa permasalahan yang dialami oleh pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil serta bagaimana strategi untuk memitigasi kendala tersebut. Sedangkan untuk pembedanya adalah subjek serta daerah yang diteliti serta teori yang di pakai.

Rujukan kedua, menjelaskan penelitian yang berjudul “Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Dukcapil dan Kantor Pertanahan Kota Tangerang”. (Utami, 2021). Penelitian ini dilakukan atas dasar kondisi penyelenggaraan pelayanan publik yang kurang efektif serta efisien, dimana

mendesripsikan dan menganalisis strategi Peningkatan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang organisasi pemerintah terbilang masih tinggi mengidap penyakit-penyakit birokrasi yang dicirikan dengan lebih menekankan proses dari pada tujuan, selain itu pelayanan yang diberikan hanya kepada masyarakat tertentu sehingga masyarakat mengeluhkan proses pelayanan tersebut lebih banyak menyulitkan dari pada mempermudah. Beragam keluhan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menunjukkan suatu harapan agar perubahan kinerja pegawai pemerintah mampu kearah yang lebih baik.

Hasil dari temuan penelitian tersebut menemukan bahwa Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Dukcapil dan Kantor Pertanahan Kota Tangerang telah berhasil. Terkait penelitian ini mempunyai kesamaan dengan permasalahan yang sedang di kaji oleh peneliti berupa ketidaksetarannya system pelayanan yang diberikan kepada masyarakat serta kurangnya kualitas pelayanan yang tersedia. Sedangkan pembedanya adalah Lokasi dan teori .

Rujukan ketiga menjelaskan penelitian yang berjudul “Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman” (Ramadesi1, Putera & Kusdarini, 2024). Penelitian ini dilakukan karena adanya kendala dalam administrasi kependudukan yang menjadi isu strategis di Kabupaten Pasaman, yakni kurang meratanya kepemilikan dokumen kependudukan sehingga Kabupaten Pasaman memiliki capaian target kepemilikan dokumen kependudukanyang terhitung rendah. Penelitian ini bertujuan untuk

digunakan dalam penelitian ini yakni observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil yang didapatkan dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman sudah memenuhi ketiga variabel dari teori inti strategi menurut (Richard P. Rumelt) yang terdiri dari diagnosis, kebijakan penuntun dan tindakan koheren. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman sudah melakukan pelaksanaan strategi dalam upaya peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Pasaman dengan cukup baik, meskipun masih ada beberapa kendala yang masih dirasakan. Relevansi artikel dengan penelitian berjudul “Pelaksanaan Pelayanan Prima Di Kantor Dinas Kependudukan

Dan Catatan Sipil Kabupaten Kediri” (Pramono, Susanto, & Widiarti). Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan serta menganalisis strategi Peningkatan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman. Metode yang digunakan yakni kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman sudah memenuhi ketigavariabel dari teori inti strategi menurut (Richard P. Rumelt) yang terdiri dari diagnosis, kebijakan penuntun dan tindakan koheren. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman sudah melakukan pelaksanaan strategi dalam upaya peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Pasaman dengan cukup baik walaupun masih terdapat beberapa kendala. Relevansi artikel dengan penelitian berjudul

“Pelayanan Publik Dalam Menciptakan Pelayanan Prima Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang” (Kurniasih, & Widowati, 2015). Penelitian ini ditujukan untuk menggambarkan pelaksanaan pelayanan publik dalam menciptakan pelayanan prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang serta untuk mengetahui faktor-faktor pendorong dan penghambat pelaksanaan pelayanan.

Upaya menjawab permasalahan dan tujuan penelitian dilakukan menggunakan teori pelayanan prima dengan melihat indikator pelayanan prima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan sudah melakukan perubahan dan berjalan dengan prinsip pelayanan prima, namun hal tersebut belum optimal karena masih terdapat kendala- kendala.

Relevansi artikel dengan penelitian berjudul “Layanan Prima Di Kantor Perpustakaan, Arsip, Dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan” (Sari& Rahmah, 2013). Metode yang digunakan pada penelitian ini yakni pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Kesimpulan dari penelitian tersebut Pertama, strategi mewujudkan pelayanan prima di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatanyaitu mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan, mengelola ekspektasi pelanggan, mengelola bukti kualitas layanan, mendidik konsumen tentang layanan, menumbuh kembangkan budaya kualitas, menindaklanjuti layanan, dan mengembangkan sistem informasi kualitas layanan. Kedua, kendala yang dialami di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi

Kabupaten Pesisir Selatan Kabupaten Pesisir Selatan dalam mewujudkan strategi pelayanan prima yaitu belum terwujudnya *automating quality*.

Relevansi artikel dengan penelitian berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung” (Elkesaki, Oktaviani, & Putri,). Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif berupa pengumpulan data yang di kumpulkan melalui internet. Hasil dari temuan penelitian tersebut memiliki kesamaan pada studi kasus dan pembeda pada teori yang diteliti berupa Temuan penelitian menunjukkan bahwa semakin banyak teknologi berkembang di masyarakat, semakin banyak layanan publik harus diikuti oleh perkembangan teknologi. Dengan berbagai inovasi ini, diharapkan bahwa Departemen Populasi dan Pendaftaran Sipil dapat melayani masyarakat dengan baik.

Relevansi artikel dengan penelitian berjudul “Dasar-Dasar Pelayanan Prima Persiapan membangun budaya pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan Adya” (2003 : 118) “Kepuasan pelanggan dapat tercapai melalui pelayanan yang terbaik kepada pelanggan/konsumen. Untuk mewujudkan pelayanan terbaik kepada pelanggan, dengan cara memperlihatkan kemampuan, bersikap baik, berpenampilan menarik, penuh perhatian, melakukan tindakan yang baik, bertanggung jawab, serta selalu berkoordinasi dengan tiap bagian terkait. Upaya memberikan pelayanan prima itu harus dilakukan secara terus menerus (kontinu) kepada pelanggan, agar pelanggan puas dan tetap setia membeli produk/jasa yang ditawarkan”.

Relevansi artikel dengan penelitian berjudul menjelaskan penelitian pada buku yang berjudul Pelayanan Prima (Wier, 2020:88) “Hakikat pelayanan pada dasarnya adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat (lihat Permen PAN No.63/2003). Berdasarkan ini seharusnya istilah Pelayanan Minimal (Standar Pelayanan Minimal) untuk *public service* di Indonesia sudah tidak tepat lagi (PP No. 65/2005 dan Permendagri No. 6/2007 masih menyebutnya dengan istilah Standar Pelayanan Minimal, sementara UU No. 25/2009 menyebutnya dengan istilah Standar Pelayanan). Dalam banyak literaturasing sering disebut istilah *Service Standard*, *Excellent Service*, *Service Excellence*. Hanya di Indonesia masih ada yang menyebutnya dengan istilah *Minimum Service Standard*. Bahkan lebih dikenal istilah Standar Pelayanan Minimal (SPM) daripada Standar Pelayanan. Padahal seharusnya orientasi instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah pelayanan primakan pelayanan yang minimal” Relevansi artikel dengan penelitian berjudul penelitian pada buku yang berjudul “Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis pada sitem Pelayanan Publik di Indonesia” (Semil Nurmah, 2018).

1.4.2 Signifikansi Praktis

Manfaat Signifikasi Praktis diharapkan dapat digunakan untuk memberikan pengetahuan penulis dan menjadi saran yang berguna bagi *stakeholder* yang kompeten untuk mengatasi permasalahan kemiskinan. Dalam pengupayaan melalui, rekomendasi aspek-aspek yang perlu diperhatikan dalam Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil khususnya pada wilayah Kabupaten Bekasi.

Sedangkan pada manfaat yang diperoleh bisa menjadi bahan referensi yang sesuai minat untuk dibaca bagi mahasiswa yang mencari bahan penelitian tentang topik yang sama mengenai Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil.

1.5 Sistematika Penulisan

Berikut merupakan sistematika penulisan pada penelitian ini yang terdiri dari beberapa bagian utama diantaranya adalah:

a. **BAB I PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan menguraikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan dan ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan pada penelitian

b. **BAB II KERANGKA TEORI**

Bab ini membahas mengenai tentang ringkasan komprehensif dari penelitian-penelitian terdahulu, landasan teori yang digunakan untuk menyelesaikan rumusan masalah penelitian dan memperkuat metode penelitian yang digunakan dalam penelitian.

c. **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan mengenai kerangka berpikir penelitian, objek, hasil data, instrumen penelitian, metode pengumpulan dan pengolahan data dan gambar diagram alir penelitian beserta penjelasannya.

d. **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan secara terperinci mengenai tahapan-tahapan yang dilalui untuk mencapai tujuan penelitian serta hasil yang didapatkan pada penelitian dengan di bahas secara terperinci.

e. BAB V KESIMPULAN

Ringkasan hasil penelitian yang disajikan sesuai temuan dari tujuan/pertanyaan penelitian ditambah dengan analisis dari peneliti. Jika ada temuan tambahan yang tidak diidentifikasi dalam tujuan/pertanyaan penelitian bisa ditambahkan juga secara ringkas di bagian ini.

f. DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka memuat informasi tentang semua sumber acuan yang digunakan dalam skripsi. sumber acuan yang dimuat dalam bagian inti skripsi seluruhnya harus terdaftar dalam daftar pustaka. sumber acuan dalam daftar pustaka harus bisa dicek di dalam bagian inti disusun secara alfabetis. Dikelompokkan misalnya: Buku, Jurnal, Produk Hukum, Artikel Online, dll

