

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan bagian penting dalam berjalannya roda pemerintahan. Pelayanan publik dan birokrasi pemerintahan tidak dapat terlepas karena berkaitan dengan satu dan lainnya. Perbaikan birokrasi pemerintah dimulai dari perbaikan pelayanan kepada masyarakat serta perbaikan pelayanan publik dimulai dengan melibatkan beberapa pihak swasta agar masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan lebih baik. Salah satu pelayanan publik yang direformasi oleh pemerintah adalah pelayanan pertanahan. Hal tersebut disebabkan peran pertanahan merupakan salah satu kebutuhan masyarakat dan menimbulkan permasalahan pelayanan pertanahan mengingat meningkatnya kebutuhan masyarakat akan tanah sebagai salah satu nilai ekonomis (Ariska, 2019).

Pelayanan publik yang selama ini dianggap masyarakat kurang memuaskan menyebabkan terjadinya banyak keluhan dan tuntutan dari masyarakat sehingga menimbulkan pelayanan publik yang harus dibenahi. Keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam jenis data yaitu dapat dicontohkan dari pelayanan yang membutuhkan waktu lama, pelayanannya tidak tepat waktu, petugas pelayanan yang kurang bertanggungjawab, pelayanan kurang transparan, dan ada juga pelayanannya rumit dan terkesan berbelit-belit. Tuntutan dari masyarakat yaitu pemerintah dituntut untuk dapat memperbaiki dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan baik agar masyarakat mempunyai kepercayaan kepada pemerintah karena dapat melayani masyarakat dengan baik (Annisa, 2021). Keluhan masyarakat terhadap kurangnya kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator yang menunjukkan belum memadainya kinerja organisasi publik. Tuntutan dan kebutuhan masyarakat tersebut merupakan tantangan bagi organisasi publik dalam hal ini Kantor Pertanahan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik serta untuk dapat melaksanakan fungsinya dengan baik (Juwahir, 2019).

Salah satu pelayanan yang menjadi sorotan masyarakat sekarang ini adalah pelayanan yang menyangkut proses pengurusan sertifikat tanah. Hal ini didasarkan atas kebutuhan masyarakat atas tanah dan rumah yang kian hari kian meningkat. Maka dapat dipastikan kebutuhan dalam pembuatan sertifikat tanah akan meningkat pula, hal ini karena sertifikat tanah merupakan alat bukti kepemilikan tanah yang sah menurut hukum oleh seseorang (Rekli, 2018).

Reformasi pelayanan publik mengarah pada pelaksanaan dan fungsi manajemen pemerintahan yang efektif dan efisien serta mengutamakan kepentingan umum. Tolak ukur kinerja pemerintah dapat dilihat dari pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kebutuhan mendasar bagi masyarakat, kualitas pelayanan publik di seluruh kementerian/lembaga merupakan hal yang menjadi prioritas dan harus ditingkatkan. Tuntutan masyarakat akan akuntabilitas, transparansi serta prinsip-prinsip *good governance* dapat dijawab dengan adanya inovasi yang menggiring instansi publik untuk meningkatkan kinerjanya agar lebih baik (Rona, 2021).

Indonesia saat ini sudah memasuki era revolusi industri 4.0 segara sesuatunya tidak lagi dikerjakan oleh manusia melainkan secara otomatisasi oleh mesin. Presiden Republik Indonesia Joko Widodo membuat suatu peta jalan dan strategi Indonesia yang diberi nama making Indonesia 4.0 untuk memberikan arah bagi pergerakan industri nasional dimasa depan. Sejalan dengan agenda nasional Indonesia making 4.0 dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2020-2024 yang ditujukan untuk mewujudkan masyarakat indonesia yang mandiri, maju, dan dapat berdaya saing dengan negara lain, telah ditetapkan enam (6) arus utama sebagai bentuk pendekatan inovatif yang akan menjadi arah gerak pembangunan nasional yang berkeadilan dan adabtif, salah satunya tata Kelola pemerintahan yang akuntabel, efektif, dan efisien (Fitrianingsih, 2021).

Pada oktober tahun 2018 telah ditetapkan peraturan presiden No. 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Ini menandakan awal babak baru transformasi digital dimulai di Indonesia. Dengan adanya

PERPRES No. 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik, pemerintah telah mengikuti perkembangan zaman dalam bentuk media elektronik untuk mewujudkan tata Kelola pemerintahan yang lebih efektif dan efisien.

Sistem pemerintahan berbasis elektronik sebagai penunjang pelayanan publik juga diperlukan dengan adanya inovasi pelayanan publik sebagai terobosan yang memberikan manfaat bagi masyarakat, hal ini tercantum pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) nomor 7 tahun 2021 menyatakan bahwa terobosan dalam pelayanan publik yang memberikan manfaat bagi masyarakat, inovasi ini bisa berupa gagasan kreatif, adaptasi, modifikasi, pendekatan baru, perluasan, dan peningkatan kualitas. Pemerintah berbasis elektronik akan menjadi lebih baik jika disertakan dengan inovasi pelayanan publik dan diharapkan akan mempermudah penanganan dan penyelesaian sejumlah persoalan, salah satunya soal administrasi pelayanan yang rumit dan seringkali memakan waktu .

Kementerian Agraria dan Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional telah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat pengguna SPBE kementerian, yang di atur dalam Peraturan presiden NO.95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor. 23 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional.

Transformasi digital telah dilakukan oleh pemerintah, khususnya Kementerian Agrarian dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional (BPN) sebagai upaya peningkatan layanan informasi dan administrasi bagi masyarakat Indonesia. Berbagai layanan digital telah diluncurkan oleh kementerian agrarian dan tata ruang dan badan pertanahan nasional dalam memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi serta administrasi dalam mendapatkan layanan pertanahan tanpa harus bertatap muka. Digitalisasi administrasi publik merupakan layanan program

strategis dari kementerian agrarian dan tata ruang/ badan pertanahan nasional dan menjadi prioritas dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat.

Digitalisasi administrasi publik merupakan salah satu langkah upaya dalam menghindari antrian yang ramai serta mempersingkat waktu dalam melakukan proses administrasi. Kementerian agrarian dan tata ruang/ badan pertanahan nasional meluncurkan inovasi aplikasi digital seperti aplikasi sentuh tanahku dalam memberikan layanan kepada masyarakat agar dapat tercipta pelayanan yang efektif dan efisien. Inovasi digitalisasi administrasi tidak hanya dari kementerian saja namun badan pertanahan nasional di daerah pun telah meluncurkan beberapa inovasi digitalisasi administrasi, seperti kantor pertanahan yang ada di kabupaten bekasi.

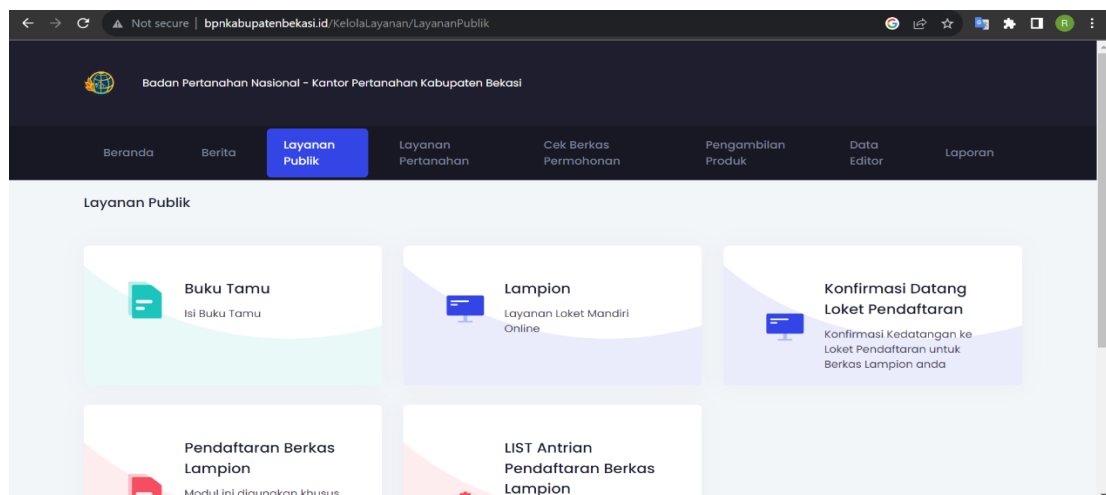
Pada tanggal 29 Desember 2021 Kantor Pertanahan yang berada di Kabupaten Bekasi menggagas inovasi pelayanan berbasis online dengan meluncurkan program Layanan Mandiri Pintar Online (LAMPION). Program ini dibuat untuk dapat mengurai antrian serta untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan kepengurusan surat ataupun sertifikat tanpa harus secara fisik datang ke pelayanan kantor ATR/BPN Kabupaten Bekasi.

Layanan Mandiri Pintar Online (LAMPION) adalah inovasi yang dilaksanakan oleh Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi untuk memenuhi harapan masyarakat. Program layanan ini dapat membantu masyarakat untuk melaksanakan pengurusan pertanahan, memperluas cakupan wilayah pengurusan pertanahan, mempercepat proses pengurusan pertanahan dan menjamin pengurusan pertanahan tersebut tanpa perantara. Layanan Mandiri Pintar Online (LAMPION) hadir sebagai cara agar dapat meningkatkan pelayanan masyarakat di bidang pertanahan dan sebagai solusi dari masyarakat untuk mempermudah mengurus sertifikat tanah masyarakat dengan cepat, mudah, transparan, akuntabel serta menghindarkan dari pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab (Annisa, 2021).

Berdasarkan hasil penelusuran peneliti, inovasi program layanan mandiri pintar online (LAMPION) dapat diakses melalui situs web

<http://bpnkabupatenbekasi.id/>. Pada situs web BPN kabupaten bekasi terdapat beberapa pilihan layanan yang dapat diakses oleh masyarakat antara lain:

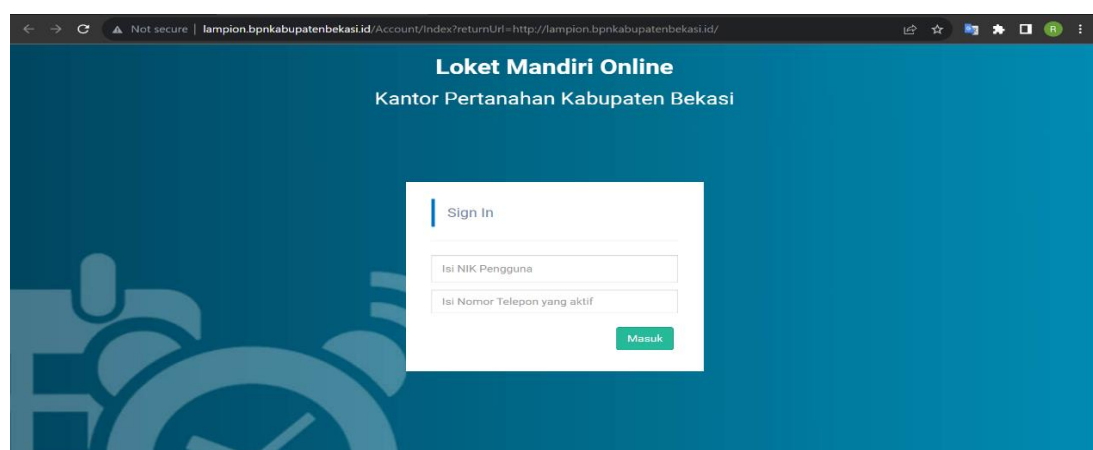
Gambar 1.1 Tampilan Website BPN Kabupaten Bekasi



Sumber: website BPN Kabupaten Bekasi

Berdasarkan data dari web portal resmi BPN Kabupaten Bekasi, Program Layanan Mandiri Pintar Online (LAMPION) berada dalam menu layanan publik untuk dapat di akses oleh masyarakat dalam melaksanakan keperluan kepengurusan dibidang pertanahan. Program Layanan Mandiri Pintar Online (LAMPION) dapat diakses oleh masyarakat selama 24 jam.

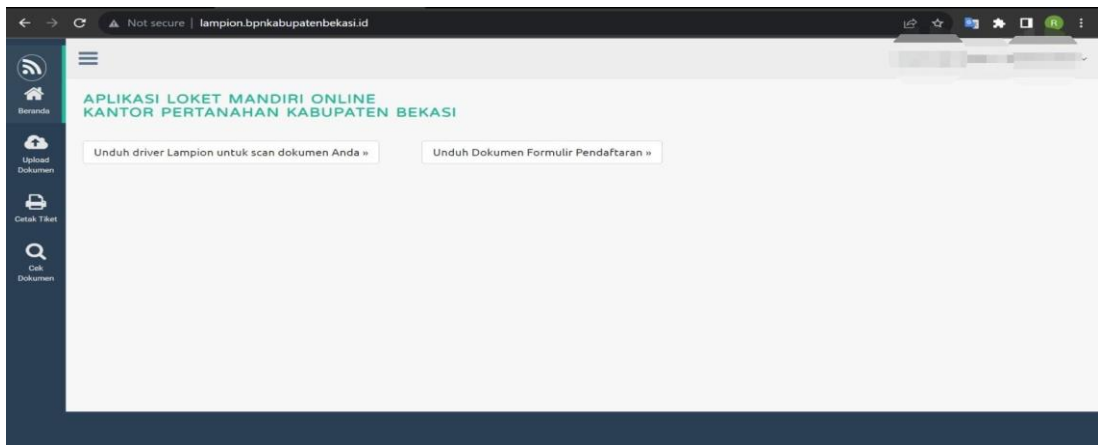
Gambar 1.2 Tampilan Akses Masuk Layanan Mandiri Pintar Online



Sumber: Website BPN Kabupaten Bekasi

Program Layanan Mandiri Pintar Online (LAMPION), dapat diakses dengan memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan nomor telepon yang aktif. Setelah user memasukkan nomor induk kependudukan dan nomor telepon yang aktif maka user dapat mengakses program Layanan Mandiri Pintar Online (LAMPION).

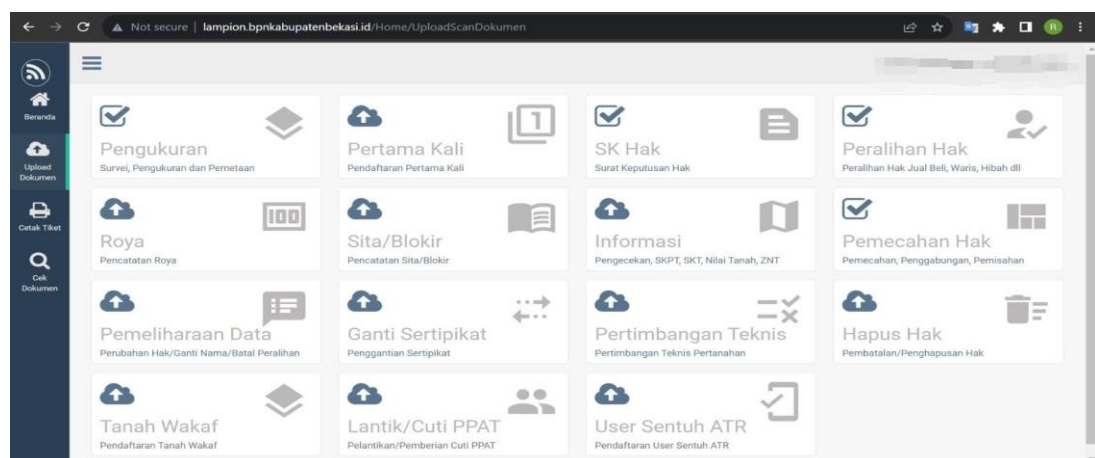
Gambar 1.3 Tampilan Layanan Mandiri Pintar Online



Sumber: Website BPN Kabupaten Bekasi

Gambar diatas merupakan tampilan pertama Program Layanan Mandiri Pintar Online (LAMPION) setelah user memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan nomor telepon yang aktif. Untuk dapat melaksanakan aktivitas pelayanan, user dapat memilih fitur upload dokumen pada desktop sebelah kiri.

Gambar 1.4 Daftar Pelayanan Program LAMPION

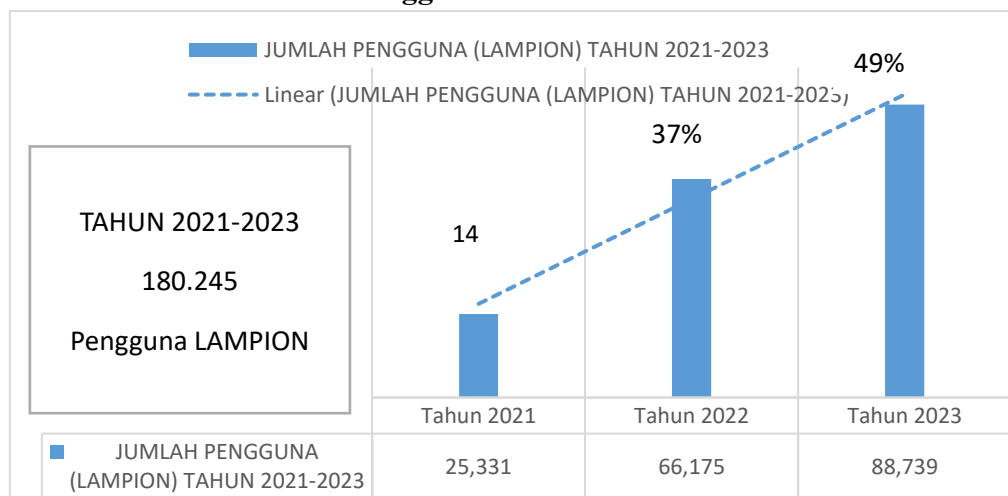


Sumber: Website BPN Kabupaten Bekasi

Berdasarkan gambar 1.4 terdapat fitur-fitur pelayanan yang dapat dipergunakan oleh masyarakat terkait pelayanan Program Layanan Mandiri Pintar Online (LAMPION) dikantor pertanahan Kabupaten Bekasi antara lain pengukuran, SK Hak, peralihan hak, roya, sita/blokir, informasi, pemecahan hak, ganti sertifikat, hapus hak, tanah wakaf, dan lain-lainnya.

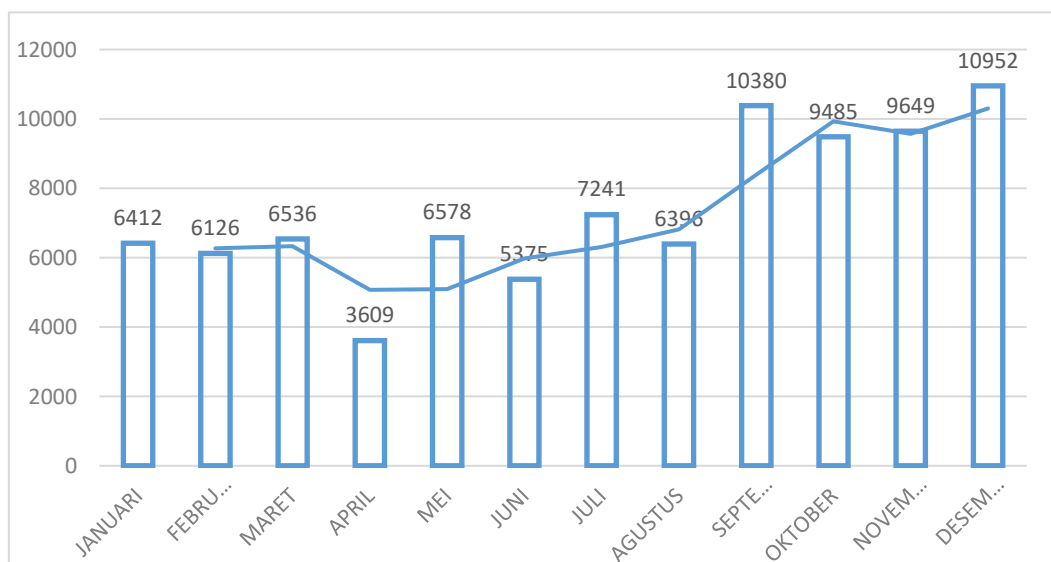
Masyarakat yang melaksanakan aktivitas pelayanan digitalisasi Program Layanan Mandiri Pintar Online (LAMPION) setelah memilih salah satu fitur layanan yang dibutuhkannya, lalu user mengunggah dokumen sesuai dengan jenis dokumen yang ditampilkan seperti surat permohonan ,Kartu Tanda Penduduk (KTP), surat kuasa, dan dokumen lainnya yang dibutuhkan sesuai dengan fitur layanan yang ingin di akses. Dokumen yang sudah diunggah oleh user selanjutnya akan diverifikasi oleh bagian admin, lalu admin akan mengirim *whatsapp blast* dan admin akan melakukan proses pengiriman informasi melalui whatsapp dan terdapat link yang berguna sebagai informasi user menentukan waktu hari dan jam untuk masyarakat dapat datang langsung ke kantor pertanahan kabupaten bekasi untuk mengambil berkas pertanahan yang sudah selesai.

Layanan Mandiri Pintar Online (LAMPION) sudah berjalan selama 4 tahun dimulai pada tahun 2021. Selama 4 tahun berjalannya layanan program LAMPION ini sudah cukup diketahui oleh masyarakat Kabupaten Bekasi, Adapun data pengguna layanan LAMPION di Kabupaten Bekasi dalam tahun 2021 sampai dengan 2023 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna LAMPION Tahun 2021-2023

Sumber: Data Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi 2024

Berdasarkan tabel diatas jumlah pengguna Layanan Mandiri Pintar Online (LAMPION) dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2023 mengalami kenaikan yang signifikan. Pada tahun 2021 jumlah pengguna LAMPION sebanyak 25.331 pengguna, sedangkan pada tahun 2022 sebanyak 66.175 pengguna artinya terdapat kenaikan sebanyak 40.844 pengguna LAMPION, sedangkan ditahun 2023 terdapat 88.739 pengguna, terdapat kenaikan sebanyak 22.564 pengguna dari tahun 2022.

Tabel 1.2 Jumlah Pengguna LAMPION Tahun 2023

Sumber: Data Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi 2024

Berdasarkan tabel diatas jumlah pengguna Layanan Mandiri Pintar Online (LAMPION) di Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi sebanyak 88.739 pengguna. Pada bulan Januari sampai dengan bulan April berada di angka 22.683 pengguna, sedangkan dibulan Mei sampai dengan bulan Agustus sebanyak 25.590 pengguna, terdapat kenaikan sebanyak 2.907 pengguna, untuk dibulan September sampai dengan Desember mengalami kenaikan pengguna yang signifikan sebanyak 40.466 pengguna. Berdasarkan tabel diatas pada tahun 2024 mengalami kenaikan pengguna setiap 4 bulan sekali.

Berdasarkan informasi Program Layanan Mandiri Pintar Online (LAMPION) merupakan layanan digitalisasi dari Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi untuk mengurangi antrian dan mempermudah masyarakat dalam melakukan aktivitas pelayanan pertanahan.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk mengkaji tema tersebut dengan judul **“Implementasi Program Layanan Mandiri Pintar Online (LAMPION) di Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Program Layanan Mandiri Pintar Online (LAMPION) di Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat dan mempengaruhi Implementasi Program Layanan Mandiri Pintar Online (LAMPION) di Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi?
3. Bagaimana strategi Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi dalam mengatasi Hambatan Implementasi Program Layanan Mandiri Pintar Online (LAMPION) di Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan target yang hendak diraih dari pelaksanaan penelitian, tujuan penelitian ini merupakan hasil yang ingin dicapai atas

jawaban rumusan masalah. Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan, menjelaskan, dan menganalisa implementasi Program Layanan Mandiri Pintar Online (LAMPION) di Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi.
2. Untuk mengidentifikasi dan mengklarifikasikan faktor-faktor apa saja yang menghambat dan mempengaruhi Implementasi Program Layanan Mandiri Pintar Online (LAMPION) di Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi.
3. Untuk mengetahui dan mengidentifikasi strategi yang digunakan untuk menghadapi hambatan Implementasi Program Layanan Mandiri Pintar Online (LAMPION) di Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi.

1.4 Signifikansi Penelitian

Penelitian ini berdasarkan pada penelitian yang terdahulu sebelumnya, maka penelitian ini membagi signifikansi menjadi 2 hal, yaitu signifikansi akademik dan signifikansi praktis.

1.4.1 Signifikansi Akademik

Signifikansi akademik menjelaskan bahwa nilai penting yang mendalam yang berhubungan dengan dunia Pendidikan dan pengembangan ilmu serta bertujuan sebagai alat pengambil keputusan, sebagai indikator bukti adanya suatu penelitian, sebagai komunikasi hasil penelitian, dan perbandingan penelitian terdahulu dengan yang terbaru. Diharapkan dengan adanya signifikansi penelitian, peneliti dapat menyimpulkan dan terbantu terhadap apa yang sedang ditelitinya

Tabel 1.3
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metodologi	Hasil Penelitian

1.	Rona Yunita Nugraheni, Budi Puspo Priyadi, Kismartini (2021)	“Inovasi Pelayanan Pertanahan Pengecekan Sertifikat <i>Online</i> ”	Kualitatif	Hasil dari penelitian ini adalah faktor yang mempengaruhi pelaksanaan program ini adalah faktor internal seperti budaya organisasi, visi dan misi yang selaras dengan visi Kementerian Agraria dan Tata ruang/Badan Pertanahan Nasional Maju dan modern, faktor terakhir adalah faktor eksternal seperti teknologi, sarana, dan prasarana yang mendukung.
2.	Annisa Kurnia Nur Azizah (2021)	“Inovasi Layanan Rakyat Untuk Sertifikat Tanah (LARASITA) di Kantor Pertanahan Kota Magelang”	Kualitatif	Program LARASITA merupakan program pusat yang dibuat oleh BPN-RI untuk menunjang kebutuhan pelayanan sertifikat pertanahan di daerah-daerah terpencil menggunakan mobil dan motor, namun kekurangan dari pelaksanaan program ini adalah tidak

				meratanya jaringan wifi sebagai jaringan internet.
3.	Ariska Tri Viky Andani, Endah Setyowati, Fadillah Amin (2019)	“Implementasi Program Pelayanan One Day Service dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota”	Kualitatif	Implementasi program pelayanan <i>one day service</i> di Kantor Pertanahan Malang sudah terlaksana dengan baik dengan faktor-faktor yang mendukung seperti petugas yang memberikan pelayanan yang baik serta fasilitas yang lengkap seperti ruang tunggu yang nyaman serta kesiapan sistem komputerisasi yang telah berjalan.
4.	Fitrianingsih, Rakmat Riyadi, Suharno (2021)	“Evaluasi Digitalisasi Arsip Pertanahan Dan Peta Bidang Tanah Terintegrasi Menuju Pelayanan Online”	Kualitatif	Tidak semua kegiatan digitalisasi arsip pertanahan di Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar dengan menggunakan aturan surat edaran nomor 5/SE-100.TU.02.01/VIII/2019 tentang standarisasi warkah. Kegiatan

				digitalisasi arsip pertanahan dapat meminimalisir permasalahan terkait sulitnya melakukan pencarian arsip pertanahan sehingga dapat menyelesaikan agenda kementerian ATR/BPN untuk melaksanakan pelayanan pertanahan elektronik dan <i>online</i> .
5.	Juwahir (2019)	“Implementasi Program Layanan Rakyat Untuk Sertifikasi Tanah (LARASITA) Di Kota Palu”	Kualitatif	Implementasi program layanan rakyat untuk sertifikasi tanah di Kota Palu dengan implementasi program layanan mandiri pintar online (LAMPION) di kantor pertanahan Kabupaten Bekasi memiliki kesamaan dari indikator implementasi seperti sumber daya, komunikasi, dan disposisi
6.	Rekli Essing, Alden	“Implementasi Kebijakan Pembuatan	Kualitatif	Implementasi kebijakan pembuatan

	Laloma, N. Novva Plangiten (2018)	Sertifikat Tanah di Kabupaten Kepulauan Talaud”		sertifikat di kabupaten kepulauan Talaud dengan penelitian Implementasi program LAMPION di Kantah Kabupaten Bekasi memiliki kesamaan penggunaan teori yang meliputi komunikasi, disposisi, struktur birokrasi, dan sumberdaya.
7.	Saiful Rahman, Hasanuddin Mustari, Nurhannis (2019)	“Implementasi Kebijakan Program Layanan Rakyat Untuk Seripikasi Tanah (LARASITA) di Kantor Pertanahan Kabupaten Parigi Moutang Provinsi Sulawesi Tengah”	Kualitatif	Implementasi Program Larasita di KANTAH Kabupaten Parigi Moutang Provinsi Sulawesi Tengah masih belum optimal dikarenakan komunikasi kebijakan yang masih belum optimal dan sumberdaya yang meliputi pegawai dirasa masih belum mampu mengakomodir pelaksanaan program LARASITA di KANTAH Kabupaten Parigi Provinsi Sulawesi Tengah.

Berdasarkan uraian penelitian, peneliti dapat menyimpulkan bahwa penelitian ini dengan penelitian terdahulu seperti pada tabel diatas memiliki persamaan seperti adanya Implementasi kebijakan atau program baru, inovasi pelayanan publik, dan evaluasi program. Peneliti menyimpulkan bahwa penelitian terdahulu menjadi acuan. Penelitian terdahulu dapat membantu peneliti dalam menyimpulkan penelitian Implementasi LAMPION di Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi.

1.4.2 Signifikansi Praktis

Salah satu ketentuan untuk memperoleh gelar strata satu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam 45 Bekasi yaitu melakukan penelitian. Dalam program studi Ilmu Pemerintahan penelitian ini membuahkan hasil memberi manfaat serta memberikan gambaran dalam pengetahuan baru memlalui penelitian yang berjudul “Implementasi Program Layanan Mandiri Pintar Online (LAMPION) di Kantor Pertanahan Kabupaten Beaksi” penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat, antara lain yaitu:

1. Bagi Lembaga BPN

Dapat dijadikan bahan gambaran dan masukan untuk lembaga Badan Pertanahan Nasional khususnya kantor pertanahan Kabupaten Bekasi dalam menentukan arah dan kebijakan strategi program agar terdapat perbaikan serta kemajuan khususnya dalam bidang program pelayanan pertanahan.

2. Bagi Ilmu Pemerintahan

Sebagai referensi pengetahuan, bahan pembelajaran, gambaran baru dan rujukan kepada mahasiswa/I Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam 45 Bekasi.

3. Bagi Peneliti

Manfaat bagi peneliti adalah peneliti dapat menuangkan ide dan gagasan yang dimiliki terhadap penelitian ini serta peneliti dapat mengukur sejauh mana kompetensi atau kemampuan yang dimiliki peneliti terkait judul penelitian yang berjudul “Implementasi Program Layanan Mandiri Pintar Online (LAMPION) di Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi”.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memberikan gambaran penelitian yang jelas dan sistematis dengan uraian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I pendahuluan berisi tentang gambaran umum yang diuraikan dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian yang terbagi dalam 2 hal yaitu signifikansi akademik dan signifikansi praktis, dan yang terakhir sistematika penulisan.

BAB II KERANGKA TEORI

Bab dua ini berisi mengenai kerangka teori yang menguraikan pembahasan tentang kajian Pustaka dalam judul penelitian ini bersumber dari penelitian terdahulu, buku-buku, dan internet. Peneliti pada bab ini juga menguraikan kerangka berpikir, definisi operasional penelitian dan asumsi penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang paradigma penelitian, metode penelitian, desain penelitian, sumber dan teknik pengelolaan data, uji keabsahan data, tempat dan waktu penelitian, jadwal penelitian, dan keterbatasan penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan gambaran umum dari objek penelitian, memaparkan hasil penelitian dari rumusan masalah yang ingin di teliti serta menyimpulkan dari data yang diperoleh.

BAB V KESIMPULAN

Bab kesimpulan adalah bab terakhir dari proses penelitian menjelaskan mengenai keseluruhan hasil penelitian serta terdapat rekomendasi, bagian akhir dilampirkan dan daftar pustaka.