

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah adalah organisasi yang memiliki kewenangan untuk membuat kebijakan dalam bentuk (penerapan hukum dan undang-undang) di kawasan tertentu. Kawasan tersebut adalah wilayah yang berada di bawah kekuasaan mereka. Pemerintah berbeda dengan pemerintahan. Pemerintah merupakan organ atau alat pelengkap jika dilihat dalam arti sempit pemerintah hanyalah lembaga eksekutif saja. Sedangkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, pemerintah memiliki arti sistem menjalankan wewenang dan kekuasaan mengatur kehidupan sosial, ekonomi, dan politik suatu negara atau bagian-bagiannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pemerintah merupakan sebuah organisasi yang memiliki tugas dan fungsi untuk mengelola sistem pemerintah dan menetapkan kebijakan untuk mencapai tujuan negara.

C.F Strong definisikan pemerintahan dalam arti luas sebagai segala aktivitas badan-badan publik yang meliputi kegiatan legislatif, eksekutif, dan yudikatif dalam usaha mencapai tujuan negara. Tujuan negara dapat tercapai apabila pemerintah dapat menerapkan fungsi dari pemerintahan yang telah dibuat untuk menciptakan segala kegiatan yang terorganisir yang bersumber pada kedaulatan dan kemerdekaan, berlandaskan pada dasar negara, rakyat atau penduduk dan wilayah negara itu.

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid 1998 : 139), karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional. Dengan demikian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Undang-undang tentang Pelayanan Publik (UU No 25 / 2009) Pasal 1 angka (1), yang dimaksudkan dengan 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. Pelaksanaan pelayanan publik oleh penyelenggara harus dilakukan dengan mengedepankan asas-asas pelayanan publik sebagaimana telah diatur dalam UU No 25/2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 4 sebagai berikut: a. kepentingan umum; b. kepastian hukum; c. kesamaan hak; d. keseimbangan hak dan kewajiban; e. profesionalan; f. partisipatif; g. persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif; h. keterbukaan; i. akuntabilitas; j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; k. ketepatan waktu; dan l. kecepatan, kemudahan, dan

keterjangkauan. Pelayanan dibagi menjadi 3 yaitu pelayanan administratif, barang, dan jasa. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Pamudji (1994 : 21) mengartikan pelayanan publik sebagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa-jasa. Dalam hal ini Ndraha (1997 : 60) mengatakan bahwa produk-produk yang dibutuhkan oleh masyarakat berkisar pada barang (barang modal dan barang pakai) sampai pada jasa (jasa pasar dan jasa publik) dan layanan *civil*. Jasa publik adalah produk yang menyangkut hajat hidup orang banyak yang dapat dijual beli, tetapi, proses, produk, harga, penjualan dan distribusinya dikendalikan oleh pemerintah. Secara umum dapat dikatakan bahwa setiap lembaga atau organisasi yang menjual jasa cenderung menawarkan pelayanannya yang lebih baik dari pada pesaingnya dengan harapan akan mendapat jumlah pelanggan yang banyak. Mengingat pentingnya pelayanan ini, maka pihak manajemen sebuah lembaga atau organisasi tertentu harus menyiapkan tenaga pelaksana yang profesional di bidangnya, berdedikasi tinggi, dan mampu untuk melayani masyarakat dengan berbagai karakter yang berbeda. Karena pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat erat kaitannya dengan besarnya tingkat kepuasan yang akan dirasakan oleh masyarakat.

Salah satu pelayanan jasa yang disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat adalah sarana dan prasarana transportasi umum atau angkutan umum.

Angkutan pada dasarnya adalah sarana untuk memindahkan orang dan atau barang dari satu tempat ke tempat lain. Tujuannya membantu orang atau kelompok orang menjangkau berbagai tempat yang dikehendaki atau mengirimkan barang dari tempat asalnya ke tempat tujuannya. Prosesnya dapat dilakukan dengan menggunakan sarana angkutan berupa kendaraan. Sementara Angkutan Umum Penumpang adalah angkutan penumpang yang menggunakan kendaraan umum yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus, dsb), kereta api, angkutan air, dan angkutan udara. (Warpani, 1990).

Angkutan Umum berperan dalam memenuhi kebutuhan manusia akan pergerakan ataupun mobilitas yang semakin meningkat, untuk berpindah dari suatu tempat ke tempat lain yang berjarak dekat, menengah ataupun jauh. Angkutan umum juga berperan dalam pengendalian lalu lintas, penghematan bahan bakar atau energi, dan juga perencanaan & pengembangan wilayah. (Warpani, 1990).

Transportasi manusia atau barang biasanya bukanlah merupakan tujuan akhir, oleh karena itu permintaan akan jasa transportasi dapat disebut sebagai 20 permintaan turunan (*derived demand*) yang timbul akibat adanya permintaan akan komoditas atau jasa lainnya. Dengan demikian permintaan akan transportasi baru akan ada apabila terdapat faktor-faktor pendorongnya. Permintaan jasa transportasi tidak berdiri sendiri, melainkan tersembunyi dibalik kepentingan yang lain (Morlok, 1984).

Dalam Sistem Transportasi Nasional (Sistranas) disebutkan bahwa integrasi transportasi umum merupakan sasaran utama pengembangan sistem transportasi nasional yang ditujukan untuk memberikan jaminan keselamatan dan keamanan transportasi, keteraturan, kelancaran, kecepatan, kemudahan

pencapaian, ketepatan waktu, kenyamanan, ketertiban, keterjangkauan tarif, dan tingkat polusi yang rendah dalam satu kesatuan jaringan transportasi publik tanpa terlalu membebani masyarakat namun tetap memberikan pelayanan yang maksimal dan optimal (Transmedia, 2012). Optimal dalam hal ini mengandung pengertian bahwa kapasitas pelayanan moda yang tersedia seimbang dengan permintaan kebutuhan perjalanan masyarakat sehingga mampu memberikan pelayanan yang maksimal pada masa sibuk namun tidak terlalu banyak moda yang menganggur pada masa sepi (Warpani, 2002). Integrasi antar moda memiliki banyak kelebihan, salah satunya adalah tarif pelayanan yang dapat direduksi melalui mekanisme integrasi tarif (May dan Roberts, 1995).

Berdasarkan pengertian dan peran transportasi umum atau angkutan umum keberadaan terminal sangat penting untuk terlaksananya keterpaduan intra dan antar moda secara lancar dan tertib.

Pada hakikatnya terminal merupakan simpul dalam sistem jaringan perangkutan jalan yang terdiri dari dua jenis terminal yaitu (1) terminal penumpang dan (2) terminal barang. Keduanya merupakan sarana transportasi jalan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang/barang, serta pengaturan kedatangan dan keberangkatan kendaraan umum sehingga terminal harus dikelola dan dipelihara agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan angkutan jalan raya dengan baik dan termasuk didalamnya sarana dan fasilitas yang harus ada di dalam terminal. (Warpani, S.,2002).

Direktorat Jenderal Perhubungan Darat (1995) menyatakan bahwa terminal angkutan umum merupakan titik simpul dalam sistem jaringan transportasi jalan tempat terjadinya putus arus yang merupakan prasarana angkutan yang berfungsi pokok sebagai pelayanan umum, berupa tempat

kendaraan umum menaikkan dan menurunkan penumpang dan atau barang, bongkar muat barang, sebagai tempat berpindahnya penumpang baik intra maupun antar moda transportasi yang terjadi sebagai akibat adanya arus pergerakan manusia dan barang serta adanya tuntutan efisiensi transportasi. Dari pengertian terminal diatas, maka peran terminal cukup kompleks sehingga dalam perencanaan dan pengolahan harus cukup baik.

Terminal merupakan salah satu komponen penting dari sistem transportasi, dimana penumpang dan barang masuk dan keluar sebagai tempat awal atau berakhirnya suatu perjalanan. Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan No. 31 tahun 1995 sebagai indikator pelaksanaan pelayanan yang baik pada terminal, fasilitas terminal penumpang terdiri dari Fasilitas Utama dan fasilitas Penunjang.

Indikator Terminal Penumpang yang dapat menunjang pelayanan terdapat beberapa poin yaitu :

a. Keamanan, b. Pemeliharaan, c. Manajemen, d. Aksesibilitas, e. Sistem, f. Reliability. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang pemerintahan Daerah, maka Dinas Perhubungan dan Lalu Lintas Angkutan Jalan Provinsi Jawa Timur mengambil alih pengelolaan terminal bus tipe B atau terminal regional yang berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota dalam provinsi, angkutan kota dan angkutan pedesaan, sedangkan terminal tipe A yaitu terminal induk yang berfungsi melayani kendaraan umum baik secara nasional maupun internasional seperti halnya angkutan antar kota antar

provinsi dan/atau angkutan lintas batas negara, angkutan antar kota dalam provinsi, angkutan kota dan angkutan pedesaan dikelola oleh pusat. Daerah hanya memiliki wewenang dan pemasukan untuk PAD dari pengelolaan terminal tipe C atau sub terminal yang berfungsi melayani kendaraan umum kelas kecil seperti angkutan kota dan angkutan pedesaan. Diberlakukannya peraturan tersebut akan menambah tanggung jawab pemerintah pusat maupun provinsi untuk memantau dan mengelola terminal yang berada pada daerah-daerah.

Pelayanan yang baik menjadi tolak ukur terhadap efektivitas dari kinerja pegawai disuatu kantor. Karena tercapainya tujuan suatu organisasi sangat berbanding lurus dengan kinerja pegawai yang ada pada instansi tersebut. Setiap Istansi atau kantor tentunya mengharapkan pegawainya mampu melaksanakan tugas secara efektif, efesien, produktif dan profesional. Selain itu Pelayanan publik yang baik dan memperhatikan kepentingan masyarakat sejalan dengan perkembangan kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang semakin meningkat. Hal ini ditujukan untuk sumber daya manusia serta memiliki daya saing untuk menghasilkan pelayan masyarakat sesuai dengan keinginan masyarakat.

Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah mesin birokrasi pemerintahan, sehingga kualitas pegawai dan kinerja yang dijalankanya akan mempengaruhi pelayanan publik atau berdampak terhadap mutu kesejahteraan masyarakat dalam arti luas. Pelayanan yang baik pada masyarakat menjadi tolak ukur dari keberhasilan suatu pembangunan bangsa, dalam proses pelayanan publik

karena masyarakat adalah konsumen dari produk layanan yang dihasilkannya. Layanan diberikan oleh pemerintah melalui aparatnya Abdi dalam (pegawai/petugas) untuk memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, yang bertumpu pada hak dasar sebagai warga negara. Bentuknya adalah bisa dalam layanan lisan, layanan dalam bentuk tulisan dan layanan dalam bentuk perbuatan. Ketiga bentuk layanan ini saling terkait, yang hasilnya diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan memuaskan bagi mereka yang dilayani (Moenir,2000 : 204)

Memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas bukan hanya mengacu pada regulasi yang jelas namun juga dipengaruhi oleh sumber daya aparatur yang memiliki pola pikir dan karakter yang sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku yaitu integritas pegawai. Badan diklat Daerah Istimewa Yogyakarta menjelaskan bahwa integritas pegawai menunjukkan bagaimana sifat seseorang yang dapat bertanggung jawab, jujur, dan dapat dipercaya terhadap tugas yang telah diberikan. Penegakan integritas pegawai berperan penting dalam sebuah instansi maupun organisasi karena integritas adalah sifat saling percaya terhadap masing-masing pegawai yang bertugas pada instansi tersebut dan mempermudah instansi/organisasi untuk mewujudkan tujuannya.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2012-2016), pengertian integritas adalah mutu, sifat, dan keadaan yang menggambarkan kesatuan yang utuh, sehingga memiliki potensi dan kemampuan memancarkan kewibawaan dan kejujuran. Integritas lebih menyangkut "*heart*" (hati) yaitu

kemampuan olah nurani yang mencakup antara lain kejujuran, ketulusan, komitmen dan sebagainya. Penegakan integritas dapat meningkatkan peluang untuk memajukan suatu daerah maupun negara. Pertama, secara sistemik dengan adanya pembenahan dan pemberdayaan suprastruktur maupun infrastruktur lembaga, serta penguatan kapasitas sumberdaya aparat. Kedua, adanya peningkatan kesadaran hukum, partisipasi masyarakat dan penegakkan hukum. Ketiga, cara moralistik dengan menegakkan sistem integritas terutama di sektor publik dengan memegang teguh prinsip dan sikap pejabat untuk tidak melakukan korupsi dan tindakan-tindakan mal-administratif lainnya. Pejabat yang berintegritas menggunakan kekuasaan dan kewenangannya hanya untuk tujuan yang sah menurut hukum. Penegakkan integritas akan bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan beberapa persyaratan. Pertama, mengubah sistem penerimaan dan seleksi pegawai yang sebelumnya didasarkan pada "*patronage system*", "*spoil system*" dan "*nepotism*" (kebanyakan jabatan diisi berdasarkan *political patronage*), dengan "*merit system*" atau "*carier system*" (pegawai yang diterima adalah mereka yang memiliki kemampuan dan prestasi). Rekrutmen dan seleksi mesti diadakan secara terbuka dan melalui tes seleksi calon pegawai negeri secara obyektif.

Pelayanan publik memerlukan integritas karena menurut penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Fakultas Hukum Universitas Kristen Satya Wacana (2012: 36) Integritas pelayanan publik pemerintahan provinsi NTT sangat dipengaruhi oleh aspek pengawasan internal/pengawasan melekat

maupun pengawasan eksternal. Oleh karena itu integritas menjadi sangat penting untuk mempertanggungjawabkan penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan yang berintegritas dapat menimbulkan pengaruh positif dalam pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu, Kantor Samsat Kota Kupang, dan penyediaan dana pendukung bagi kesehatan dan pendidikan. Pelayanan pengurusan IMB/ijin mendirikan bangunan maupun ijin pendirian usaha, menunjukkan bahwa masyarakat merasa terbantu karena adanya kepastian mengenai dua hal penting yaitu biaya yang harus dibayar dan jumlah hari pengurusan ijin. Pembayaran dilakukan melalui loket Bank NTT di lembaga tersebut dan proses selanjutnya dilaksanakan secara “satu atap” di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu ini. RSUD Kota Kupang juga menunjukkan bahwa kehadiran RSUD Kota Kupang sebagai rumah sakit berkonsep “rumah sakit tanpa kelas” juga merupakan salah satu kebijakan yang bergagasan baik. Karena dari segi gagasannya masyarakat dapat dilayani tanpa perbedaan. Dalam hal perbaikan mutu pendidikan dan biaya pendidikan di Kota Kupang adalah biaya pendidikan dapat terprediksi dengan jelas. Selain itu pemerintah juga tidak melaksanakan pelayanan pendidikan sendirian namun juga melibatkan pihak swasta.

Rendahnya integritas pemerintah dalam pelayanan dibuktikan dalam jurnal Ary Wahyono dan Dede Wardiat (2012: 121) yang berjudul Integritas Pelayanan Publik Dalam Perizinan Pemanfaatan Air Bawah Tanah Di DKI Jakarta. Kasus perizinan pemanfaatan air bawah tanah DKI Jakarta izin filter harus dipasang pada pipa dengan kedalaman 150 m, namun realitasnya filter

telah dipasang pada pipa dengan kedalaman 40 m disamping kedalaman 150 m. Keadaan ini membahayakan lingkungan, karena air dalam kedalaman 40 m ikut tersedot, padahal air dalam kedalaman tersebut diperuntukkan bagi sumur pantek, khususnya untuk kebutuhan rumah tangga masyarakat. Hal seperti ini dapat dicegah jika pihak pemberi izin mengawasi dengan cermat saat sumur bor dibuat, akan tetapi kebanyakan hal itu tidak terjadi, dan para pemohon izin dapat dengan leluasa membuat sumur bor tanpa pengawasan pihak yang kompeten. Dengan adanya biaya peninjauan lokasi yang dibebankan pada pemohon izin, maka pengawasan dari pihak pemberi izin semakin lemah dan peninjauan lokasi hanya dilakukan untuk melihat titik pengeboran. Para petugas umumnya tidak mau mengawasi proses pemasangan pipa. Hal itu karena memerlukan waktu yang lama, mereka merasa sungkan pada pemohon izin yang telah menanggung biaya peninjauan lokasi.

Pentingnya integritas dalam pelayanan publik karena, *Pertama* kegiatan administrasi publik yang memunculkan pelayanan publik, terbentuk sebagai konsekuensi dari adanya pemerintahan dan Negara. Penyelenggaraan pelayanan publik sebagai bagian dari penyelenggaraan Negara, meniscayakan hubungan antara Negara dan rakyat, karena dari relasi antara negara dan rakyat, lahirlah kebijakan publik dan pelayanan publik. *Kedua* dalam konteks relasi negara dan rakyat tersebut, terdapat hubungan sosial yang melibatkan institusi pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik dengan warga masyarakat. Penyelenggara negara dipercaya oleh rakyat melalui kontrak

sosial bahwa mereka yang disebut ‘penyelenggara negara’ bertindak mewakili ‘orang banyak’ (rakyat) untuk mengatur kepentingan orang banyak tersebut. Maka wajar jika dalam konteks relasi ini terdapat unsur kekuatan yang diperlukan, yaitu: kepercayaan (*trust*), integritas sosial, gotong royong, partisipasi, jaringan sosial, kolaborasi atau kerjasama sosial.

Mengacu pada perihal yang telah dipaparkan diatas mengenai integritas pegawai, pelayanan, dan fasilitas. Penelitian ini ingin mengkaji bagaimana integritas proses pelayanan publik di Kabupaten Nganjuk khususnya integritas dalam memberikan pelayanan yang ada pada terminal bus. Penelitian ini juga ingin mempelajari, apakah pelaksanaan pelayanan publik telah dilaksanakan menurut asas-asas pelayanan publik yang baik dan memenuhi standar pelayanan publik yang berintegritas. Dalam pelayanan terminal bus dikelola oleh Dinas Perhubungan dan Lalu Lintas Angkutan Jalan Provinsi Jawa Timur. Dari hasil pengamatan yang dilakukan, fasilitas pada terminal dalam melayani penumpang maupun kendaraan angkutan umum belum terpelihara dan tersedia dengan baik. Banyaknya jalan penjemputan penumpang yang rusak dan berlubang serta kurangnya responsivitas pegawai terminal pada pengguna terminal.

Penelitian ini dilaksanakan di Terminal Bus Tipe B Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur. Kabupaten Nganjuk merupakan daerah yang dilalui angkutan umum khususnya bus antar kota antar propinsi (AKAP). Terminal tipe b di Kabupaten Nganjuk merupakan terminal yang dilalui oleh bus antar kota antar propinsi (AKAP) selama 24 jam, maka dari itu diperlukan

pelayanan yang baik agar masyarakat merasa nyaman dan aman pada saat menggunakan fasilitas yang ada pada terminal bus Kabupaten Nganjuk. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti mengambil judul **“Integritas Pegawai Pengendalian Operasional Terminal Anjuk Ladang Kabupaten Nganjuk Dalam Pelayanan Terminal”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah di paparkan, maka dapat peneliti kemukakan rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimanakah integritas pegawai tim pengendalian operasional dalam pelayanan Terminal Anjuk Ladang Kabupaten Nganjuk ?
2. Bagaimanakah Upaya Pegawai tim Pengendalian Operasional Terminal Anjuk Ladang Kabupaten Nganjuk Dalam Meningkatkan Integritas ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis Integritas pegawai tim pengendalian operasional dalam pelayanan Terminal Anjuk Ladang Kabupaten Nganjuk.
2. Mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis upaya pegawai tim Pengendalian Operasional Terminal Anjuk Ladang Kabupaten Nganjuk Dalam Meningkatkan Integritas.

D. Kontribusi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun secara praktis.

1. Kontribusi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai tambah (kontribusi) bagi pengembangan konsep-konsep dan teori-teori Ilmu Administrasi Publik dan dapat dijadikan sebagai bahan acuan dalam suatu pelayanan publik, khususnya tentang pelayanan yang berintegritas.

2. Kontribusi Praktis

- a. Kegunaan bagi penulis, dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan penulis dalam bidang keilmuan Administrasi Publik.
- b. Kegunaan bagi masyarakat, dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih baik.
- c. Kegunaan bagi peneliti berikutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam melakukan penelitian lain yang berhubungan dengan pelayanan yang berintegritas.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dimaksudkan agar sesuatu yang dibahas dalam penulisan ini dapat diketahui dan dapat dimengerti secara jelas dari masing-masing bab yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Bab I Pendahuluan

Pada bab ini terdapat latar belakang yang berisi tentang mengapa dipilihnya tema dan judul skripsi ini. Selain itu juga terdapat rumusan masalah mengenai penelitian yang dilaksanakan, tujuan dari penelitian, kontribusi dari penelitian dan sistematika penulisan itu sendiri.

2. Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bagian bab ini memuat tentang teori-teori serta pernyataan dari para ahli-ahli ilmu terkait. Teori-teori yang dicantumkan tersebut digunakan untuk memperkuat dan juga memperjelas hasil analisis data yang ada dilapangan.

3. Bab III Metode Penelitian

Pada bagian bab ini menjelaskan tentang bagaimana metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini, penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penentuan fokus pada penelitian, lokasi serta situs penelitian, jenis dan sumber data, instrumen pada penelitian, serta analisis data dalam penelitian.

4. Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan dan membahas hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti di lapangan. Adapun yang dibahas dalam bab ini berupa gambaran umum lokasi penelitian, data-data yang diperoleh selama penelitian sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan, dan analisis data yang berasal dari hasil penelitian sehingga dapat menjawab rumusan masalah yang telah diangkat dalam penelitian.

5. Bab V Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang ditulis oleh peneliti berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan di lapangan. Kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan dari bab sebelumnya, serta saran yang akan menjadi masukan terkait apa yang ditemukan oleh peneliti di lapangan.