

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Strategi merupakan suatu cara atau pendekatan yang diterapkan oleh manajer dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam suatu organisasi di butuhkan suatu strategi untuk menunjang suatu tujuan-tujuan tertentu serta sasaran jangka Panjang. Pada hakikatnya strategi juga merupakan suatu perencanaan serta proses evolusioner terhadap target-target masa depan.

Kemampuan mengelola organisasi diawali dengan merencanakan dan mengimplementasikan startegi. Banyak praktisi dan akademisi meyakini bahwa keberhasilan kinerja sebuah organisasi ditentukan oleh strateginya. Strategi adalah proses penentuan rencana pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka Panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.

Suatu organisasi dibentuk untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Tujuan adalah sesuatu yang diharapkan organisasi untuk dicapai. Tujuan organisasi dapat berupa perbaikan pelayanan pelanggan, pemenuhan permintaan pasar, peningkatan kualitas produk atau jasa, meningkatnya daya saing, dan meningkatnya kinerja organisasi. Setiap organisasi, tim, atau individu dapat menentukan tujuannya sendiri.

Kinerja mempunyai makna lebih luas tentang hasil kerja dan proses kerja yang sebenarnya. Kinerja organisasi, tim atau individu mencerminkan bagaimana mereka menjalankan tugas dan mencapai hasil yang diharapkan. Persetujuan publik harus dipertimbangkan untuk kinerja yang baik jika masyarakat sekitar senang dengan layanan yang ditawarkan, ini mungkin merupakan tanda kinerja yang efektif. Kepuasan masyarakat dapat diukur melalui umpan balik positif dan ulasan yang baik.

Islam mengajarkan kepada umatnya bahwa kinerja itu harus dinilai, sebagaimana firman Allah SWT dalam (QS At-Taubah/9:105).

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ
بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: dan katakanlah “Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.

Makna dari ayat diatas yaitu “katakanlah wahai Muhammad SAW., bahwa Allah menerima taubat”, dan katakanlah juga: “bekerjalah kamu, demi karena Allah semata dengan aneka amal yang saleh dan bermanfaat, baik untuk diri kamu maupun masyarakat umum, maka Allah akan melihat, yakni menilai dan memberi ganjaran amal kamu itu, dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat dan menilai juga, kemudian menyesuaikan perlakuan mereka dengan amal-amal kamu itu dan selanjutnya kamu akan dikembalikan melalui kematian kepada Allah SWT. Yang maha

mengetahui yang ghaib dan yang nyata. Lalu diberikan-Nya kepada sanksi dan ganjaran atas apa yang telah kamu kerjakan baik yang tampak kepermukaan ataupun yang kamu sembunyikan dalam hati. Apabila pekerja jelas memahami tentang apa yang diharapkan dari mereka dan mendapat dukungan yang diperlukan untuk memberikan kontribusi pada organisasi secara efisien dan produktif, pemahaman akan tujuan, harga diri dan motivasinya akan meningkat.

Pelayanan publik yang dilaksanakan khususnya oleh sektor publik saat ini sering menjadi sorotan oleh berbagai kalangan masyarakat sebagai penerima layanan tersebut. Masih sering terdengar pelayanan yang lamban dan terbelit-belit, kurang ramah, tidak transparan menjadi perbincangan setiap saat. Pihak yang paling bertanggung jawab dan menjadi sorotan atas kondisi pelayanan seperti ini adalah pemerintah pada semua tingkatan, mulai dari pemerintah pusat sampai dengan pemerintah di tingkat kecamatan dan desa/kelurahan sesuai dengan tugas dan kewenangannya, sebab mereka (pemerintah) lah yang menjadi pusat penyedia jasa/layanan publik (*centre provider for public services*). Pemerintahlah yang sesuai fungsinya akan memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebagaimana Haryono dan Wahyu Eko Pujianto menjelaskan bahwa pemerintah mempunyai 3 (tiga) fungsi utama yang harus dijalankan, yaitu, *public service function*

(fungsi pelayanan masyarakat), *development function* (fungsi pembangunan), *protection function* (fungsi perlindungan). Ketiga fungsi tersebut harus dijalankan oleh pemerintah hingga ketinggian kecamatan termasuk Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah bahkan tingkat desa/kelurahan seiring dengan otonomi yang diberikan dengan sebaik-baiknya, untuk kelangsungan pemerintahan itu sendiri.

Seiring dengan otonomi daerah yang sedang dilaksanakan, Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah kepada masyarakat harus juga mengacu kepada standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah yang telah dituangkan pada berbagai produk hukum diantaranya Undang-Undang pelayanan publik yakni UU Nomor 25 tahun 2009 dan KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan. Pelayanan publik yang diberikan sector publik oleh pelayan publik atau birokrat harus memberikan kepuasan yang optimal bagi masyarakat yang dilayani.

Pelayanan publik yang berkualitas baik oleh pemerintah kecamatan akan memberikan citra instansi pemerintah kecamatan yang baik di mata masyarakatnya dan akan memberikan kepuasan pada masyarakat. Kepuasan masyarakat yang diperoleh dari

pelayanan yang diberikan pemerintah kecamatan haruslah secara terus-menerus, berkesinambungan dan meningkat seiring dengan tuntutan kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang juga semakin meningkat dan kompleks. Artinya bahwa cara dan sistem pelayanan yang saat ini direspon dengan rasa puas oleh masyarakat belum tentu sama responnya oleh masyarakat pada waktu besok dan seterusnya. Diperlukan perubahan dan penyesuaian sistem dan cara pelayanan publik yang tepat, sesuai dengan kebutuhan terkini, sebagai wujud kreativitas Kantor Urusan Agama dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik.¹

Pembaruan Pelayanan yang diberikan oleh negara kepada masyarakat merupakan masalah penting karena tuntutan dan perubahan yang terus berkembang yang terjadi dimasyarakat dan pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan. Beberapa faktor yang dapat menjelaskan fenomena ini yaitu terkadang, masyarakat tidak memiliki akses yang cukup atau tidak memahami sepenuhnya tentang pelayanan yang tersedia atau prosuder yang harus diikuti. Kesenjangan informasi ini dapat mengakibatkan ketidakpastian

¹ dkk Tumilantouw Novia, "Optimalisasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Suluun Tereran Kabupaten Minahasa Selatan," *Mirai Management* 4, no. 1 (2019): 79.

dan kebingungan dalam memanfaatkan pelayanan yang seharusnya tersedia untuk mereka. Rendahnya kualitas pelayanan, meskipun terjadi pembaruan dalam paradigma dan format pelayanan, kualitas pelayanan yang diberikan mungkin belum memenuhi harapan masyarakat hal ini dapat terkait dengan kurangnya sumber daya, kurangnya pelatihan staf, atau masalah dalam proses pelayanan itu sendiri. Dalam bidang pelayanan, pihak-pihak yang lemah dan terpinggirkan, ketidakadilan dalam akses, beberapa masyarakat mungkin menghadapi hambatan dalam mengakses pelayanan yang disediakan oleh pemerintah. Hal ini dapat terkait dengan lokasi geografis, faktor ekonomi, atau masalah sosial yang menyebabkan ketimpangan dalam pelayanan.² Kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terus meningkat. Pada kenyataannya, pemerintah memiliki kewajiban untuk menawarkan layanan terbaik kepada masyarakat.

Namun dalam pelaksanaannya, masih banyak masyarakat yang bermasalah dengan pelayanan Kantor Urusan Agama. Karena masih ada beberapa persyaratan yang belum belum terpenuhi sesuai dengan UU Pelayanan Publik, termasuk belum lengkapnya

² Lijan dkk, *Reformasi Pelayanan Publik (teori, kebijakan dan implementasi)* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011).3.

SIIP (Sistem Informasi Pelayanan Publik) dan fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas dan sarana pengaduan.³

sarana dan prasarana merupakan faktor terpenting yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Perlu adanya perhatian serius untuk mengatasi keluhan yang disampaikan oleh banyak masyarakat tentang lambatnya perbaikan pelayanan publik, termasuk yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama (KUA), maladministrasi dalam bentuk penundaan berlarut-larut dalam proses pelayanan, permintaan uang, barang dan jasa yang tidak wajar (pungli), dan penyediaan layanan di bawah standar.⁴

Hal ini terjadi karena keraguan petugas untuk menolak pemberian masyarakat dalam bentuk uang jasa yang tidak sah, yang oleh sebagian masyarakat dianggap sebagai hal yang wajar. Selain itu, terdapat norma budaya di masyarakat yang masih mengharuskan adanya pembayaran atas layanan yang diberikan meskipun sudah dinyatakan tidak ada biaya, sehingga hal ini menjadi tidak adil bagi masyarakat pengguna layanan pencatatan perkawinan.⁵ Masalah lainnya adalah kurangnya kesadaran akan

³ Wijayanti Ita, "Ombudsman Kalsel Pantau Layanan Publik di KUA Banjarmasin Tengah," *www.OMBUDSMAN.COM*, last modified 2020, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-ombudsman-kalsel-pantau-layanan-publik-di-kua-banjarmasin-tengah>.

⁴ Putra Bima Septama, "Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru" (Ekonomi dan Ilmu Sosial, UIN SUSKA RIAU, RIAU, 2020).hal

⁵ Firhansyah Muhammad, "Menyoroti Pelayanan KUA di Masa Pandemi," *www.OMBUDSMAN.COM*, last modified 2020, diakses September 8, 2020, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--menyoroti-pelayanan-kua-di-masa-pandemi>.

program baru dari Kementerian Agama yang memungkinkan untuk mendaftarkan pernikahan secara online melalui Web SIMKAH. Hal ini tentu saja akan membuat proses pencarian calon pengantin menjadi lebih mudah dan nyaman, namun sayangnya masih banyak masyarakat yang belum mengetahui hal ini, dan ini tentu saja menjadi masalah karena kurangnya sosialisasi dari pihak KUA.⁶

Penting untuk diingat bahwa perbaikan kualitas pelayanan adalah suatu proses yang berkelanjutan. KUA perlu memiliki komitmen yang kuat untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan mendengarkan dan merespons keluhan masyarakat secara cepat dan efektif. Dengan langkah-langkah yang tepat, diharapkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan KUA dapat ditingkatkan. Pada dasarnya semua organisasi memerlukan strategi pelayanan, karena dengan adanya strategi pelayanan diharapkan semua pelaksanaan pelayanan yang telah direncanakan dapat berjalan sesuai dengan yang direncanakan dalam suatu organisasi atau instansi pemerintah seperti KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Banjarmasin Tengah, diharapkan adanya desain pengendalian internal yang memadai

⁶ Masyarakat yang melakukan pendaftaran nikah melalui SIMKAH, Wawancara, 9 April 2023

beserta fungsinya. Penulis dalam penelitian ini ingin mengetahui apakah strategi pelayanan di KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah telah berjalan secara optimal. Selain itu, penelitian ini ingin mengetahui apakah kegiatan yang dilakukan sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan pemerintah.

Berdasarkan uraian-uraian diatas, peneliti mengangkat penelitian dengan judul **“Strategi dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Banjarmasin Tengah”**.

B. Fokus Masalah

Fokus masalah dalam penelitian ini sesuai dengan latar belakang masalah yaitu bagaimana Strategi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Banjarmasin Tengah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus masalah, maka tujuan yang ingin didapat oleh peneliti adalah untuk mengetahui apakah pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Banjarmasin Tengah sudah berjalan dengan optimal sesuai dengan tujuan dan fungsi dari KUA.

D. Signifikansi Penelitian

Signifikansi penelitian setara dengan manfaatnya, di mana temuan-temuannya harus melayani kepentingan pemerintah dan masyarakat (sisi praktis) dan juga dapat memberikan wawasan tentang bagaimana mengembangkan ilmu pengetahuan (sisi teoritis).⁷ Manfaat teoritis dan praktis akan peneliti paparkan sebagai berikut :

1. Manfaat dari segi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan dan pengetahuan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Banjarmasin Tengah dalam meningkatkan Kinerja Pelayanan.

2. Manfaat dari segi praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan evaluasi terhadap beberapa tantangan yang dihadapi Kantor Urusan Agama dalam memberikan pelayanan, dan diharapkan penelitian ini dapat membantu dalam pengambilan keputusan, khususnya yang berkaitan dengan kinerja pegawai dalam meningkatkan kinerja pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA).

E. Definisi Operasional

Perlu adanya pembatasan istilah untuk mencegah terjadinya kekeliruan dan kesalahpahaman dalam menafsirkan judul dan permasalahan yang akan penulis bahas.

⁷ Elizabeth Nurhaini Butar-Butar, *Metode Penelitian Hukum* (Bandung: PT Refika Alditama, 2018).

1. Strategi

menurut Basu Swasta merupakan suatu rencana yang dibuat untuk mencapai suatu tujuan dalam jangka Panjang.⁸ Strategi merupakan faktor utama yang bertujuan agar perusahaan akan berkembang dengan baik. Strategi digunakan dalam berbagai kegiatan dan bertujuan untuk mewujudkan apa yang diinginkan oleh perusahaan.⁹ Menurut Chandler yang dikutip oleh Fredy Rangkuti dalam bukunya yang berjudul tehnik pembedahan kasus bisnis analisis SWOT, strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka Panjang, program tidak lanjut, serta prioritas alokasi sumber daya.¹⁰ Jadi maksud dengan strategi disini adalah rencana pemimpin atau kepala KUA untuk mencapai sasaran dan tujuan-tujuan sesuai dengan peluang dan ancaman-ancaman yang berfokus pada tujuan jangka panjang, guna mengoptimalkan kinerja pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah.

2. Optimalisasi Kinerja

menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, optimalisasi berasal dari kata dasar optimal yang berarti terbaik, tertinggi, paling menguntungkan, menjadikan paling baik, paling tinggi, pengoptimalan proses, cara perbuatan mengoptimalkan (menjadikan paling baik, paling tinggi dan sebagainya)

⁸ Basu Swasta dan Irawan, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: Liberty, 2003).

⁹ Griffin Dan Ricky, *Manajemen Edisi7, Jilid 1* (Jakarta: Erlangga, 2004).

¹⁰ Fredy Rangkuti, *Teknik Pembedahan Kasus Bisnis Analisis SWOT* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2015).

sehingga optimalisasi adalah suatu tindakan, proses, atau metodologi untuk membuat sesuatu (sebagai sebuah desain, sistem, atau keputusan) menjadi lebih atau sepenuhnya sempurna, fungsional, atau lebih efektif.¹¹ Optimalisasi yang dibahas dalam penelitian ini adalah upaya atau usaha yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) dalam rangka memaksimalkan pelayanan publik khususnya Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah.

Sedangkan kinerja menurut Amstrong dan Baron yang dikutip oleh Wibowo menjelaskan bahwa kinerja memiliki makna yang lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja langsung. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi ekonomi.¹²

Jadi yang dimaksud dengan kinerja disini adalah suatu proses atau cara kerja pegawai dalam melakukan tugas-tugasnya, apakah sudah sesuai dengan apa yang diharapkan KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah atau belum memenuhi target yang diharapkan.

¹¹ *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1994).

¹² Wibowo, *Manajemen Kinerja* (Jakarta: Rajawali Press, 2013).hal 2.

3. Pelayanan publik

Kata pelayanan mengandung arti perihal melayani, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang.¹³ Dikaitkan dengan penelitian ini, maka layanan yang dimaksud adalah pelayanan publik.

Pelayanan menurut Ivancevice, Lorenzi, Skinner dan Crosby mengatakan bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kusut mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.¹⁴

Jadi pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan guna membantu dan melayani masyarakat dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat khususnya di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah.

4. Kantor Urusan Agama (KUA)

Kantor Urusan Agama adalah Institusi Kementerian Agama yang bertugas melaksanakan Sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten atau Kota dibidang urusan agama islam, salah satunya diwilayah Kecamatan Banjarmasin Tengah yang dimana peneliti ingin meneliti pelayanan terhadap calon pengantin yang melakukan pelayanan.

Calon pengantin adalah terdiri dari dua kata yaitu calon dan pengantin, yang memiliki arti sebagai berikut, “Calon adalah orang yang

¹³ Surayin, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Bandung: Yrama Widya, 2007).hal 286.

¹⁴ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010).hal 2.

akan menjadi pengantin”. Sedangkan “Pengantin adalah orang yang sedang melangsungkan pernikahannya”. Jadi calon pengantin adalah seorang laki-laki dan perempuan yang ingin atau berkehendak untuk melaksanakan pernikahan. Dengan kata lain calon pengantin ini adalah peserta yang akan mengikuti bimbingan pranikah yang diadakan oleh Kantor Urusan Agama sebelum calon pengantin ini akan melangsungkan akad nikah (Mia Fatmawati, 2016).

F. Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari kesamaan dalam penelitian yang akan penulis teliti, berikut maka akan dipaparkan karya ilmiah yang relevan dengan judul skripsi yaitu:

1. Skripsi "*Strategi Optimalisasi Kinerja Pelayanan Masyarakat di KUA Kalirejo Lampung Tengah*" oleh Nur Rohmah dari Jurusan Manajemen Dakwah menemukan bahwa meskipun kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kalirejo sudah cukup baik, namun perlu adanya optimalisasi pegawai jika pelayanan KUA ingin lebih maksimal. Optimalisasi pegawai dalam rangka memaksimalkan pelayanan KUA merupakan persamaan dari skripsi tersebut di atas dengan penelitian yang akan peneliti teliti. Dan lokasi yang menjadi pembeda.
2. Skripsi Ahmad Muis tahun 2010 dari Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, "*Strategi Pelayanan Prima Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Jakarta Selatan*".

Skripsi Ahmad Muis berfokus pada pendekatan keseluruhan dalam memberikan pelayanan prima kepada jamaah haji. Lokasi dan judul penelitian berbeda dengan tesis yang disebutkan di atas. Jika penelitian peneliti lebih fokus pada strategi memaksimalkan kinerja pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah, maka skripsi saudara Ahmad Muis lebih fokus pada strategi pelayanan kepada jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Jakarta Selatan. Persamaannya adalah sama-sama membahas tentang strategi.

3. Skripsi yang berjudul "Strategi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Ulee Kareng dalam Mengoptimalkan Program Bimbingan Pernikahan Pranikah (BIMWIN)" ditulis oleh Saudari Rahmi, mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Penelitian ini menjelaskan tentang pendekatan Kantor Urusan Agama dalam meningkatkan bimbingan pernikahan pranikah. Persamaannya adalah sama-sama menggunakan metodologi kualitatif untuk meneliti cara-cara untuk meningkatkan suatu program atau layanan. Sedangkan perbedaannya adalah pada lokasi dan judul penelitian.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman terhadap apa yang diteliti oleh penulis. Berikut ini sistematika penulisannya yaitu:

BAB I : Pendahuluan

Bab pendahuluan terdiri dari latar belakang, focus masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

BAB II : Kajian Teori

Bab ini menjelaskan mengenai kajian teori dan kerangka pikir Strategi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Banjarmasin Tengah.

Bab III : Metode Penelitian

Bab ini mencakup pendekatan jenis penelitian, objek serta subjek, lokasi, data, sumber data, Teknik pengumpulan data, analisis data dan keabsahan data.

Bab IV : Hasil Penelitian

Bab ini terdiri dari gambaran hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V : Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dan rekomendasi dari seluruh penelitian yang telah dilakukan.