

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Paradigma lama yang berkembang di masyarakat, khususnya di Indonesia, perpustakaan digambarkan sebagai sebuah gedung atau ruangan yang dipenuhi dengan buku-buku sebagai tempat membaca dan meminjam buku. Bahkan ada beberapa orang yang berpendapat bahwa perpustakaan identik dengan gedung tua yang pengap, sepi dan angker. Pengelola perpustakaan disebut sebagai penjaga perpustakaan yang melayani dengan sikap kurang bergairah dan tidak ramah terhadap pengguna perpustakaan. Seiring dengan perkembangan jaman dan ilmu pengetahuan, paradigma lama tentang perpustakaan tersebut berubah.

Perpustakaan diartikan sebagai tempat yang menyenangkan dengan menawarkan hal-hal yang baru seperti layanan inovatif yang dikemas sedemikian rupa sehingga perpustakaan tidak hanya memiliki fungsi edukatif tetapi juga rekreatif bagi pengunjungnya. Pengelola perpustakaan dengan berlatar belakang ilmu perpustakaan yang dimiliki memberikan pelayanan yang baik kepada penggunanya.

Perpustakaan merupakan sebuah tempat atau gedung yang menyimpan sumber informasi berupa koleksi tercetak dan koleksi tidak tercetak yang disusun menurut aturan tertentu, dan mempunyai fungsi tertentu untuk dapat dimanfaatkan oleh penggunanya baik untuk dibaca atau dipinjam. Menurut Sulisty-Basuki (1993, hlm. 3) “perpustakaan merupakan kumpulan materi tercetak dan media non cetak dan atau sumber informasi yang disusun secara sistematis untuk digunakan pemustaka”

Pengertian Perpustakaan lebih jauh tertuang dalam UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, pasal 1 yang berbunyi “Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak dan atau karya rekam secara professional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka”.

Merujuk dari dua pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan merupakan institusi yang menjadi tempat kumpulan koleksi baik itu koleksi tercetak yaitu berupa buku-buku, majalah, jurnal, dan koleksi tidak tercetak (*audio visual*), berupa informasi yang sudah berbasis teknologi informasi, seperti dalam bentuk CD, microfilm dan sebagainya yang disusun, dikelola untuk keperluan bacaan, pembelajaran, pendidikan, penelitian dan juga menjadi tempat rekreasi bagi pemustakanya.

Koleksi perpustakaan tidak akan berarti apa-apa tanpa ada yang memanfaatkannya. Para pemanfaat perpustakaan ini disebut dengan pemustaka yang merupakan salah satu komponen penting perpustakaan. Perpustakaan ada untuk memberikan pelayanan informasi bagi pemustaka. Kebutuhan informasi pemustaka berbeda-beda untuk setiap individu karena beragamnya profesi dan tingkat pendidikan mereka. Oleh karena itu terdapat beberapa jenis perpustakaan yang ada di masyarakat, dimana setiap jenis perpustakaan melayani pemustaka sesuai dengan kebutuhan informasi yang berbeda-beda tersebut. Salah satu jenis perpustakaan yang ada yaitu perpustakaan yang terdapat di lembaga pendidikan, seperti perpustakaan sekolah dan perpustakaan perguruan tinggi, yang didirikan bertujuan untuk menunjang proses pembelajaran peserta didik (siswa dan mahasiswa) serta pendidik (guru dan dosen).

Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah perpustakaan yang terdapat di lingkungan lembaga pendidikan tinggi seperti, universitas, institut, sekolah tinggi, akademik dan lembaga perguruan tinggi lainnya. Perpustakaan perguruan tinggi dibentuk guna memenuhi kebutuhan informasi sivitas akademik perguruan tinggi tersebut yaitu mahasiswa dan dosen. Perpustakaan perguruan tinggi memiliki fungsi sebagai sarana penunjang proses perkuliahan dan penelitian di perguruan tinggi tersebut.

Hal tersebut tertuang dalam UU No.43 Tahun 2007 pasal 15 ayat 2 yang menyebutkan bahwa “Pembentukan perpustakaan dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat”. Begitu pula dengan satuan pendidikan, baik itu sekolah maupun perguruan tinggi memiliki kewajiban untuk

menyelenggarakan dan mengembangkan perpustakaan agar dapat menunjang proses pembelajaran dan dapat tercapainya tujuan pendidikan nasional, yaitu untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Lebih lanjut perpustakaan perguruan tinggi diatur dalam Pasal 24 UU No. 43 Tahun 2007 yang menjelaskan bahwa “Setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan”, Perpustakaan perguruan tinggi juga harus menyediakan koleksi yang memadai atau mencukupi untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat seperti yang diamanatkan oleh UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 20 dimana Perguruan tinggi diwajibkan menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Oleh karena itu keberadaan perpustakaan perguruan tinggi dapat berperan secara langsung dalam berbagai proses kegiatan yang ada di perguruan tinggi dengan menyediakan berbagai pengetahuan, informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat akademis yang terdiri dari mahasiswa, pengajar/dosen dan karyawan perguruan tinggi.

Layanan utama yang harus diberikan oleh perpustakaan perguruan tinggi kepada para pemustakanya adalah layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan pendidikan pengguna, literasi informasi, dan layanan penelusuran informasi. Titik - titik layanan ini telah diamanatkan dalam Standar Nasional Indonesia (SNI) Bidang Perpustakaan yang diterbitkan oleh Perpustakaan Nasional RI. Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI), sebagai perpustakaan perguruan tinggi selalu berusaha memberikan layanan yang terbaik dengan memberikan kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan informasi pemustakanya, melalui fasilitas yang memadai, seperti alat telusur elektronik yang tersebar di beberapa titik di lantai satu dan dua.

Pada awal berdiri Perpustakaan UPI terdiri dari 4 Lantai, yang mampu menampung koleksi sebanyak 1.000.000 eksemplar dan pengunjung sejumlah 5.000 orang setiap harinya. Mulai tahun 2007 gedung perpustakaan lantai 1 dipergunakan oleh Direktorat TIK dan mulai tahun 2009 lantai 4 resmi digunakan untuk UPI *Training Center* yang kemudian berfungsi sebagai ruang perkuliahan. Sejak saat itu Perpustakaan UPI hanya terdiri dari 2 lantai. (Informasi Layanan Perpustakaan, profil perpustakaan, 2013. hlm. 1)

Terdapat 9 titik layanan (TL) yang dimiliki oleh Perpustakaan UPI yaitu, 1) TL sirkulasi, 2) TL multimedia, 3) TL koleksi pasca sarjana (tesis dan disertasi), 4) TL skripsi, 5) TL upiana terdapat koleksi Indonesiana dan antiquaria 6) TL referensi pada layanan ini terdapat juga koleksi terbitan pemerintah dan layanan SDI (*Selective Dissemination of Information*) di layankan apabila ada permintaan dari pemustaka, 7) TL reserve, 8) TL jurnal di layanan ini juga terdapat koleksi kurikulum, 9) TL terbitan berseri (koran dan majalah) dan *French Corner* (Pojok Perancis). Serta beberapa fasilitas yang dimiliki oleh Perpustakaan UPI untuk menunjang kebutuhan informasi pemustaka dan mempermudah pemustaka, seperti OPAC (*Online Public Access Catalog*) untuk memudahkan pemustaka melakukan temu balik informasi, *Multipurpose Station* (MPS) dan *Book Drop* yang merupakan pelayanan mandiri untuk membantu pemustaka dalam melakukan transaksi sirkulasi (peminjaman dan pengembalian buku) serta *information desk* sebagai meja informasi bagi pemustaka yang hendak bertanya mengenai perpustakaan UPI. Fasilitas dan sarana penunjang lain yang dimiliki perpustakaan UPI untuk memberikan kenyamanan pada pemustaka yaitu adanya *locker room* untuk menyimpan barang-barang pemustaka, *library lounge* yaitu kafetaria, dan mushola.

Pada hakikatnya perpustakaan adalah lembaga/institusi yang memberikan jasa layanan yaitu informasi. Sebagai pemberi layanan jasa maka perpustakaan harus memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin, berorientasi pada kebutuhan dan keinginan pemustaka. Oleh karena itu kepuasan pengguna harus menjadi target layanan. Untuk mendapatkan kepuasan dari penggunanya maka diperlukan

kualitas layanan yang baik dari perpustakaan serta perlu untuk menerapkan pelayanan prima.

Perpustakaan UPI menerapkan pelayanan prima dengan tujuan agar kebutuhan pemustaka khususnya civitas akademika dapat terpenuhi dan kepuasan pemustaka dapat tercapai. Perpustakaan UPI dalam memberikan pelayanannya menerapkan motto *Answer at its best to any quests* yang memiliki makna bahwa perpustakaan akan memberikan jawaban terbaiknya untuk setiap pertanyaan dari pemustaka.

Pelayanan prima (*service excellence*) dimaksudkan untuk memberikan pelayanan yang ekstra kepada pelanggannya, melalui keramahan, kejujuran, ketepatan waktu, kecepatan, dan etika. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Lasa HS (2009, hlm. 187) dalam Kamus Kepustakawanan Indonesia “layanan prima adalah layanan yang cepat, tepat, mudah, akurat dan berorientasi pada pemustaka agar mereka puas”. Rahmayanty (2010, hlm. 8) mengungkapkan bahwa:

Layanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan. Kebutuhan praktis ini meliputi nilai yang dirasakan dengan bentuk berwujud fisik (*tangible*) dan kebutuhan emosional yang dirasakan pada fisiologis pelanggan. Layanan Prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*).

Hal senada dinyatakan oleh Barata (2004, hlm. 27) “Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan”.

Dari beberapa pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan prima merupakan suatu usaha kepedulian dari pemberi jasa dalam memberikan layanan yang berkualitas dengan cepat, tepat, dan tanggap untuk memenuhi kebutuhan setiap pelanggannya agar dapat tercapainya kepuasan dari pelanggan dan terciptanya loyalitas pelanggan.

Pelayanan prima diberikan dengan memperhatikan unsur – unsur tertentu, seperti yang diungkapkan oleh beberapa ahli. Menurut Tjiptono (dalam penelitian Silvester Kukuh, 2009, hlm. 2) pelayanan prima (*service excellence*) terdiri dari 4 unsur pokok yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Sedangkan menurut Barata (2004, hlm. 31) terdapat 6 unsur pokok pelayanan prima yaitu; kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*).

Unsur-unsur pokok tersebut merupakan landasan bagi pustakawan untuk menciptakan kepuasan pemustaka. Dalam unsur kemampuan (*ability*) seorang pustakawan dituntut memiliki pengetahuan dan keterampilan tentang bidang perpustakaan, memiliki komunikasi yang baik dalam memberikan penjelasan dan arahan kepada pemustaka. Perhatian (*attention*) harus diberikan seorang pustakawan dalam memahami, mendengarkan kebutuhan dari pemustaka, dan dapat mengamati dan menghargai keinginan dari pemustakanya. Kemampuan dan perhatian diwujudkan oleh tindakan (*action*) dalam bentuk yaitu dengan memberikan layanan informasi yang cepat, tepat, akurat serta mudah bagi pemustaka. Pelayanan yang diberikan dilakukan dengan penuh tanggung jawab (*accountability*).

Dengan unsur sikap (*attitude*), perilaku dan penampilan (*appearance*) yang baik dari pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka, akan menciptakan kesan yang positif di mata pemustaka, seperti sikap pustakawan yang ramah, sabar, dan berpenampilan menarik, sehingga akan timbul rasa percaya, puas dan nyaman dari pemustaka terhadap pustakawan dan juga akan tercipta citra yang baik dari pemustaka terhadap perpustakaan tersebut.

Pustakawan sebagai orang yang berdiri di garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, dituntut untuk memiliki semua unsur pokok pelayanan prima tersebut agar mampu memberikan pelayanan yang optimal untuk menciptakan kepuasan kepada pemustaka.

Kepuasan merupakan respon atau tanggapan yang datang dari pelanggan yang telah menggunakan jasa dan harapannya telah terpenuhi setelah ia menggunakan

jasa tersebut. Mengutip dari definisi yang dikemukakan oleh Halstead, Hartman & Schmidt (dalam Tjiptono, 2005, hlm. 196) “Kepuasan adalah respons afektif yang sifatnya *transaction-specific* dan dihasilkan dari perbandingan yang dilakukan konsumen antara kinerja produk dengan beberapa standar pra-pembelian”. Kotler (2000, hlm. 52) menjelaskan bahwa “kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau) hasil yang dia rasakan dengan harapannya”.

Maka dapat disimpulkan bahwa apabila pelayanan jauh dari harapan maka akan menimbulkan kekecewaan, tetapi sebaliknya bila kinerja berada di atas harapan, maka konsumen akan merasa terpuaskan. Dengan kualitas pelayanan yang baik, dan menerapkan pelayanan prima diharapkan timbul kepuasan dan kesetiaan dari pemustaka sehingga pemustaka akan datang dan datang lagi ke perpustakaan, hal ini membantu membentuk citra positif bagi perpustakaan.

Perpustakaan UPI untuk pertama kali meraih sertifikat ISO 9001:2008 yaitu pada tahun 2010, yang dipertahankan sampai sekarang. Hal ini menunjukkan bahwa sistem manajemen mutu di Perpustakaan UPI sudah baik sesuai dengan standar dan persyaratan yang telah ditetapkan. Dengan diraihnya sertifikat ISO dan pelayanan prima, perpustakaan UPI selalu berusaha seoptimal mungkin untuk memberikan layanan yang terbaik dan selalu berusaha agar tidak pernah ada keluhan dari pemustaka. Namun, masih ada beberapa pemustaka yang mengeluhkan tentang perpustakaan UPI.

Perpustakaan UPI setiap tahunnya melakukan survei mengenai kepuasan pengguna. Hasil survei pada tahun 2014 menunjukkan bahwa masih banyak keluhan dari pemustaka terhadap Perpustakaan UPI. Keluhan yang masuk ke Perpustakaan UPI diantaranya mengenai layanan perpustakaan, keramahan staf perpustakaan dalam memberikan layanan, rambu-rambu perpustakaan kurang jelas, layanan digital/web perpustakaan yang belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, karena layanan digital pada web perpustakaan tidak selalu mudah diakses, sarana dan fasilitas perpustakaan yang belum memenuhi harapan pemustaka, serta sering kali OPAC mengalami gangguan

sehingga pemustaka mengalami kesulitan untuk mencari koleksi dan menggunakan katalog yang tersedia.

Saran/kritikan dari pemustaka dari hasil survei kepuasan pemustaka tahun 2014 untuk meningkatkan layanan perpustakaan UPI yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1
Saran Pemustaka Untuk Peningkatan Layanan di Perpustakaan UPI
Survey Kepuasan Pemustaka Perpustakaan UPI Tahun 2014

No	Saran	Survey 1	Survey 2
1	Pembaharuan buku terbitan lama dan penambahan koleksi baru yang up to date	35	32
2	Penambahan fasilitas perpustakaan: meja dan kursi baca, terminal listrik, dan locker penitipan barang/ tas	25	14
3	Penambahan dan perawatan MPS	10	2
4	Kenyamanan ruangan perlu ditingkatkan	6	3
5	Koneksi ke internet supaya lebih mudah dan cepat	5	6
6	Penambahan jurnal tercetak yang terbaru dan literatur koleksi bahasa asing	5	4
7	Perawatan toilet perlu ditingkatkan	5	-
8	Komputer di multimedia perlu ditambah	3	2
9	Perlu diadakan ruang diskusi kedap suara	3	-
10	Penomoran buku berjudul sama supaya seragam	3	-
11	Keakuratan data koleksi pada OPAC	-	6
12	Tingkatkan pelayanan di perpustakaan; jam buka layanan, foto copy, keramahan pustakawan, layanan informasi pada web	-	22
13	Penyusunan Buku pada rak	-	5
14	Sarana dan prasarana pada ruang skripsi di perbaiki, penyusunan koleksi agar mudah ditemukan	-	4
	Jumlah	100	100

(Sumber: Hasil Survei Perpustakaan UPI, 2014)

Berdasarkan saran dan kritikan dari pemustaka pada tabel di atas dapat dikatakan bahwa keluhan yang paling banyak dari pemustaka yaitu mengenai koleksi buku di perpustakaan yang kurang diperbaharui, fasilitas perpustakaan

seperti terminal listrik, loker tempat penitipan barang dan tas, serta keluhan mengenai layanan informasi dari web dan keramahan staf perpustakaan.

Keluhan tentang Perpustakaan UPI juga pernah dimuat dalam IsolaPos.com 12 Mei 2014 tentang kondisi di perpustakaan UPI, pemustaka mengeluhkan kegaduhan yang terjadi di Gedung Perpustakaan UPI lantai empat, salah satu pemustaka yang merupakan Mahasiswa Program Studi Bahasa dan Sastra Indonesia, Anggi Megarsari mengatakan bahwa kegaduhan tersebut berdampak negatif sehingga bisa membuat konsentrasi pengunjung buyar saat mengerjakan tugas atau membaca di perpustakaan. Kepala Perpustakaan UPI mengungkapkan bahwa kegaduhan yang terjadi di lantai empat tersebut karena dipergunakan sebagai ruang kuliah.

Beberapa keluhan juga diutarakan oleh pemustaka melalui akun media sosial yaitu *twitter* yang dimiliki oleh Perpustakaan UPI, pemustaka mengeluhkan mengenai koleksi Perpustakaan UPI yang cepat rusak, dan koleksinya yang terlihat jadul, kurangnya kenyamanan saat menyimpan barang-barang pada loker atau pun ada pemustaka yang beranggapan bahwa koleksi Perpustakaan UPI tidak lengkap, meskipun hal ini tidak dapat dikatakan sepenuhnya benar karena pada kenyataannya Perpustakaan UPI setiap tahunnya melakukan pembelian buku kurang lebih 10.000 eksemplar.

Dengan adanya permasalahan tersebut maka penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian bagaimana pelayanan prima diterapkan di Perpustakaan UPI dalam upaya untuk menciptakan kepuasan pemustaka, berdasarkan variabel pelayanan prima menurut Barata yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*). Keenam unsur pokok tersebut akan penulis teliti hubungannya dengan kepuasan pemustaka.

Adapun judul penelitian yang dipilih yaitu : “Hubungan antara pelayanan prima (*service excellence*) dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI).”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang di atas, permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini dirumuskan dalam rumusan masalah umum dan khusus yaitu

Rumusan masalah umum :

Bagaimana hubungan pelayanan prima (*service excellence*) dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) ?

Rumusan masalah khusus dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran pelayanan prima (*service excellence*) dalam aspek kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab di perpustakaan UPI?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka dalam aspek kompetensi pustakawan dalam melayani pemustaka, waktu layanan, kinerja pelayanan, responsif terhadap pemustaka dan kualitas koleksi di Perpustakaan UPI?
3. Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan prima (*service excellence*) dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan UPI ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara pelayanan prima (*service excellence*) dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI).

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui gambaran pelayanan prima (*service excellence*) dalam aspek kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab di Perpustakaan UPI.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka dalam aspek kompetensi pustakawan dalam melayani pemustaka, waktu layanan, kinerja pelayanan, responsif terhadap pemustaka dan kualitas koleksi di Perpustakaan UPI.

3. Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan prima (*service excellence*) dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan UPI.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu perpustakaan dan informasi khususnya dalam memberikan pelayanan prima untuk mencapai kepuasan pemustaka di Perpustakaan UPI.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta pemahaman tentang memberikan pelayanan prima di layanan dan kepuasan pemustaka dalam menggunakan layanan.

- b. Bagi Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam meningkatkan pelayanan prima di layanan perpustakaan UPI sehingga koleksi dan fasilitas yang ada dapat dimanfaatkan dengan baik.

- c. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan gambaran dalam melakukan penelitian yang serupa dan penelitian mengenai bidang ini dapat dikembangkan lagi.

E. Struktur Organisasi Skripsi

Struktur penulisan pada skripsi ini terdiri dari lima bab yaitu terdiri dari;

Bab satu Pendahuluan yang meliputi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi skripsi. Pada Bab ini penulis menjelaskan mengenai latar belakang mengapa penulis mengambil judul penelitian tersebut.

Bab dua Kajian Pustaka, yang terdiri dari kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian. Pada bab II ini memaparkan tentang teori yang berkaitan dengan

penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu mengenai konsep pelayanan prima dan konsep kepuasan pemustaka.

Bab tiga Metode Penelitian yang meliputi, desain penelitian, populasi dan sampel, instrument penelitian, prosedur penelitian dan analisis data. Pada Bab tiga merupakan pemaparan tentang rancangan alur penelitian dari mulai pendekatan penelitian, instrumen yang digunakan, tahapan pengumpulan data yang dilakukan dan menjelaskan metode penelitian yang digunakan hingga langkah analisis data.

Bab empat Hasil Penelitian dan Pembahasan. Pada bab ini penulis menjelaskan hasil penelitian yang telah dilakukan. Dengan menyampaikan temuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan pada Bab satu.

Bab lima Simpulan dan rekomendasi. pada bab ini penulis menyimpulkan hasil analisis temuan penelitian dan memberikan rekomendasi kepada pihak yang memiliki kebijakan.