

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sebagai warga negara tentu mempunyai hak dan kewajiban, salah satu dari bentuk hak warga negara adalah memperoleh pelayanan publik yang baik. Sebagian besar masyarakat belum memahami bahwa dalam pelayanan publik terdapat hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan atas pelayanan yang diterima apabila para pelaksana dan penyelenggara melakukan penyimpangan standar pelayanan. Selain itu, masyarakat juga berhak untuk memperoleh tanggapan atas pengaduannya. Mirnasari (2013:71) dalam jurnal menyebutkan bahwa posisi masyarakat yang berubah menjadi *citizen* atau warga negara membuat para penyedia pelayanan publik tidak hanya memosisikan masyarakat sebagai konsumen, melainkan lebih jauh, masyarakat juga dilibatkan dalam setiap pengambilan keputusan.

Pelayanan publik sudah ada sejak jaman kolonial. Hasan (2018:12) menyebutkan bahwa berkembangnya sikap feodalisme di dalam tubuh birokrasi kolonial membawa berbagai konsekuensi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Akuntabilitas birokrasi hanya ditujukan kepada pejabat atasnya, bukannya kepada publik. Demikian pula loyalitas dan pertanggungjawaban aparat di tingkat bawah semata-mata hanya ditujukan kepada pejabat di atasnya. Prestasi kerja seorang aparat birokrasi di mata pimpinan hanya dilihat dari kriteria seberapa besar loyalitasnya kepada pimpinan. Aparat birokrasi di tingkat bawah hanya berupaya untuk selalu menjaga kepuasan pimpinan sehingga memunculkan budaya kerja yang selalu menyenangkan pimpinan seperti membuat laporan kerja yang cenderung hanya menyenangkan pimpinan tanpa berdasarkan fakta, berlomba-lomba menghormati pimpinan secara berlebihan guna mengambil hati pimpinan, dan lain sebagainya

Perbaikan pelayanan publik terus dilakukan. Peran serta masyarakat dalam setiap pengambilan keputusan ini memungkinkan bagi penyedia layanan publik untuk lebih responsif. Hal ini sebagaimana yang diatur di dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 18 ayat (c) bahwa masyarakat berhak

mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan. Kondisi-kondisi ini memerlukan perhatian serius dalam upaya memperbaiki manajemen pelayanan pengaduan pelayanan publik. Permasalahan yang sering dihadapi dalam pelayanan publik adalah aparatur pemerintah dalam birokrasi di Indonesia yang bertugas memberikan pelayanan publik yang baik bagi seluruh warga negara kurang menyadari bahwa aparatur pemerintah adalah abdi masyarakat bukan sebagai elit sosial yang meminta pengabdian masyarakat. (Sulistiyani&Keban, 2004:17), hal inisejalan dengan Yusuf (2018:1) dalam jurnalnya menyebutkan bahwa keterbatasan dan kurangnya kontrol dari masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan dewasa ini, seolah telah menjadi *culture* yang cenderung dilestarikan dan bahkan dijadikan sebagai hal yang lumrah. Masyarakat selalu diposisikan kedudukannya sebagai kaum yang tidak memiliki kekuasaan, tertindas oleh penguasa dan tidak diberikan akses yang leluasa terhadap pemerintahan. Untuk itu, perlu disusun suatu kerangka sistem untuk membuka kepekaan masyarakat sebagai bentuk *public check andballances* yang tujuan untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadappemerintahan dan sekaligus sebagai solusi dalam memperbaiki tata kelola pemerintahan, yaitu dengan mengedepankan peranan etika dalam mewujudkan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan yang mencoba menitikberatkan perhatiannya pada aktivitas atau kegiatan para aparatur pemerintah atau pejabat publik yang berada pada pemerintahan demokratis, dimana secara etika harus dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

Pelayanan publik sangat luas cakupannya, pemerintah harus memberikan pelayanan publik yang baik bagi warga negara. Pelayanan yang harus diberikan adalah pelayanan dalam pemenuhan kebutuhan dasar, yaitu pelayanan dalam kesehatan dan pendidikan. Di Jawa Tengah menurut laporan Ombudsman tahun 2017 bahwa bidang pendidikan adalah yang paling banyak dilaporkan oleh warga Jawa Tengah, bidang kesehatan juga termasuk bidang yang dilaporkan oleh warga Jawa Tengah karena adanya maladministrasi. Mahmudi dalam Hardiansyah (21:2011) bahwa kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga negara yang dilindungi oleh Undang-Undang dasar. Kesehatan merupakan faktor utama kesejahteraan masyarakat yang hendak diwujudkan pemerintah, maka kesehatan harus menjadi

perhatian utama pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan publik. Kemudian Pendidikan yang juga merupakan bentuk pelayanan dasar. Pendidikan merupakan suatu bentuk investasi SDM.

Lembaga Ombudsman sebagai lembaga negara yang bertugas untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik seharusnya lebih dikenal oleh masyarakat, namun pada kenyataannya lembaga Ombudsman kurang dikenal oleh masyarakat di Jawa Tengah. Hal ini dikarenakan lembaga ombudsman hanya berada di pusat dan perwakilannya di provinsi, belum sampai menyentuh ke kabupaten bahkan ke desa-desa, meskipun dalam Undang-Undang Ombudsman pasal 2 telah disebutkan bahwa Ombudsman dapat mendirikan perwakilan Ombudsman di Provinsi dan/ atau kabupaten kota. Namun karena keterbatasan Ombudsman hanya sampai pada perwakilan di Provinsi. Hal ini menjadikan pengawasan terhadap pelayanan publik terbatas, sehingga diperlukan partisipasi dari warga negara untuk membantu dalam pelaksanaan pengawasan pelayanan publik.

Namun demikian dari survei yang dilaksanakan oleh Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2016 mengenai hasil penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan dan kompetensi penyelenggaraan pelayanan sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa persepsi pengguna layanan dalam pengalaman masyarakat dalam mengurus layanan di suatu instansi yang mengambil sampel sebanyak 5486 responden, dihasilkan bahwa ada wujud nyata praktek-praktek maladministrasi, seperti terjadinya pungutan liar, dan pencaloan sebagai dampak tidak sesuainya standar pelayanan publik yang diterima oleh pengguna layanan. Hal ini menunjukkan adanya permasalahan dalam pelayanan publik, dan harus ada upaya –upaya untuk memperbaiki pelayan publik. (www.ombudsman.go.id)

Di Indonesia dalam Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 sebagai pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa terdapat proporsi akses dan katagori kelompok masyarakat dalam pelayanan berjenjang, dan pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam pelayanan publik terdapat sistem pelayanan terpadu yang dilaksanakan dengan tujuan a)memberikan perlindungan

dan kepastian hukum kepada masyarakat; b) mendekatkan pelayanan kepada masyarakat; c) memperpendek proses pelayanan; d) mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah transparan, pasti dan terjangkau; dan e) memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan (Komarudin, 2014:13).

Dari penjelasan di atas menunjukkan sangat pentingnya partisipasi warga negara dalam pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik harus mengikutsertakan warga negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, akuntabel dan juga transparan. Jawa tengah merupakan salah satu provinsi di Indonesia, di Jawa tengah terdapat perwakilan Ombudsman Jawa Tengah. Ombudsman perwakilan Jawa tengah sebagai lembaga pengawas pelayanan publik berupaya mendorong partisipasi warga negara dalam pengawasan pelayanan publik. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Afifah (2013) bahwa partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik berperan penting dan cukup efektif dalam terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas serta jauh dari tindakan maladministrasi dengan adanya partisipais warga negara dalam pengawasan pelayanan publik maka mengharuskan pemerintah untuk selalu melakukan perbaikan dalam pelayanan publik.

Hal ini menjadikan harus ada dukungan dalam meningkatkan partisipasi pengawasan pelayanan publik oleh warga negara. Partisipasi dari masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik sangat penting, namun seringkali masyarakat sebagai warga negara Indonesia yang memiliki hak untuk memperoleh pelayanan publik yang baik, masyarakat kurang mengerti dan peduli terhadap pelayanan publik yang mereka terima, bahkan takut untuk melaporkan apabila ada mengetahui ada pelayanan publik yang kurang baik. Bahkan seringkali kebiasaan-kebiasaan yang dilakukan di masyarakat dengan memberikan sejumlah uang kepada oknum penyelenggara pelayanan publik yang dianggap biasa dilakukan dalam masyarakat, sehingga tidak disadari bahwa hal tersebut termasuk sebagai pungutan liar yang sebenarnya tidak boleh dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Perwakilan Ombudsman Jawa Tengah termasuk dalam perwakilan yang

baru di bentuk yaitu pada bulan Oktober 2012, sebelumnya wilayahnya menjadi wewenang dari Ombudsman Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta. Setiap perwakilan Ombudsman di Provinsi memiliki kebijakan internal dalam rangka mendorong partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Perwakilan Ombudsman Jawa Tengah memiliki kebijakan internal untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik di Jawa Tengah melalui berbagai program. Menurut laporan Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah bahwa jumlah laporan masyarakat ke Ombudsman Regional Jawa Tengah Tahun 2017 mengenai pelayanan publik meningkat dari 141 laporan warga di tahun 2016 menjadi 234 laporan maladministrasi untuk periode januari hingga Minggu Pertama Desember 2017.

Peningkatan laporan Maladministrasi menunjukkan adanya pengawasan eksternal yang meningkat. Pelaporan terbesar datang dari warga kota Semarang yang merupakan ibu kota Provinsi Jawa Tengah, sedangkan di beberapa daerah dan daerah-daerah terpencil di Jawa Tengah belum merata informasi dan partisipasi warga dalam pengawasan pelayanan publik, hal ini dapat dilihat dari tingkat kepatuhan beberapa Kabupaten di Jawa Tengah yang masih pada zona kuning bahkan menurun, yaitu tingkat kepatuhan pelayanan publik di Kabupaten Banyumas, Kabupaten Batang, Kabupaten Kudus, Kabupaten Temanggung, dan Kota Salatiga, dan Kota Surakarta. Idealnya seluruh warga Jawa Tengah dapat berpartisipasi secara aktif dalam pengawasan pelayanan publik. Sehingga dapat tercipta perbaikan pelayanan publik di Jawa Tengah. Untuk itu perlu didorong partisipasi warga untuk mengawasi pelayanan publik sampai di lingkup terkecil di daerah. Agar seluruh warga Jawa Tengah ikut serta dalam pengawasan pelayanan publik.

Posisi penelitian dalam kajian Pendidikan Kewarganegaraan dapat dilihat dari ontologi Pendidikan Kewarganegaraan yang memiliki dua dimensi seperti yang dikemukakan oleh Winataputra (2008:19), yakni objek telaah dan objek pengembangan. Yang dimaksud dengan objek telaah adalah keseluruhan aspek idiil, instrumental, dan praksis Pendidikan Kewarganegaraan yang secara internal dan eksternal mendukung sistem kurikulum dan pembelajaran Pendidikan Kewarganegaraan di sekolah dan diluar sekolah, serta format gerakan sosial-

kultural kewarganegaraan masyarakat. Posisi pemelitian ini dalam ontologi Pendidikan Kewarganegaraan yaitu domain sosial kultural yang merupakan kajian dan transformasi Pkn untuk masyarakat umum. Domain sosiokultural Pendidikan kewarganegaraan yang dirancang untuk pembinaan warga negara di lingkungan masyarakat. Namun Pkn sebagai program sosial kultural di Indonesia masih lemah pada tataran program maupun operasional. Hal ini dapat dilihat dari kondisi di masyarakat. Seperti pada praktik kesadaran hukum dalam masyarakat.

Gerakan Pkn secara sosio kultural hampir serupa dengan yang ditemukan oleh Budimansyah (2010:174) yang menjelaskan bahwa perlu adanya pendekatan *sociopolitical intervention* yaitu peran negara dalam melakukan intervensi untuk mempercepat terjadinya perubahan. Dapat dilakukan dengan melakukan intervensi langsung pada masyarakat, tetap sangat kontraproduktif karena pemerintah sebagai pemegang kekuasaan belum dapat menjadi contoh yang tepat. Hal ini juga diperkuat dengan pendapat dari Deey (1930) dalam Budimansyah (2010) bahwa mengemukakan antara sekolah dan masyarakat tidak boleh ada *gap* kebenaran. Idealnya yang terjadi di Sekolah sama dengan yang terjadi dilapangan. Jadi Semua yang diajarkan di sekolah hendaknya sesuai dengan apa yang dilakukan dimasyarakat sehingga masyarakat bisa dengan optimis berpartisipasi aktif sebagai warga negara. Berpartisipasi aktif sebagai warga negara termasuk dalam berpartisipasi mengawasi pelayanan publik. Jadi Setiap Warga Negara hendaknya turut berpartisipasi dalam pengawasan pelayanan publik. Warganegara perlu di dorong untuk melaksanakan partisipasi dalam pengawasan pelayanan publik.

Tujuan Pendidikan Kewarganegaraan adalah mencakup tiga sasaran yaitu pembentukan warga negara yang demokratis yaitu warga negara yang cerdas (*good and smart citizen*), partisipatif (*participatif citizen*), dan bertanggung jawab (*responsble citizen*). (Wahab dan Sapriya, 2011:334). Warga negara yang cerdas adalah warga negarayang paham hak dan kewajibanya sebagai warga negara, termasuk hak dan kewajibanya dalam pengawasan pelayanan publik. Pengawasan dalam pelayanan publik hendaknya menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah dan warga negara. Bentuknya dengan berpartisipasi secara nyata dalam pengawasan pelayanan publik. Hal ini termasuk dalam komponen esensial

dari Pendidikan Kewarganegaraan yaitu kecakapan-kecakapan kewarganegaraan (*civics skills*).

Pada penelitian ini akan digali lebih dalam mengenai bagaimana upaya Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah untuk mendorong partisipasi warga negara dalam pengawasan pelayanan publik di Jawa Tengah, kemudian bagaimana kendala Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah untuk mendorong partisipasi warga negara dalam pengawasan pelayanan publik di Jawa Tengah. Serta Mengenai bagaimana Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah menghadapi kendala untuk mendorong partisipasi warga negara dalam Pengawasan Pelayanan Publik di Jawa Tengah. Untuk mengkaji hal tersebut, peneliti secara teoritik mengkaji tentang konsep konsep organisasi publik, kinerja organisasi publik, pelayanan publik, konsep ombudsman, konsep partisipasi dan konsep penyadaran hak atas pelayanan publik. Konsep-konsep tersebut menjadi rangkaian kerangka teoritis yang digunakan untuk membedah permasalahan dalam penelitian ini.

Meskipun riset ini bukan perta kali dilakukan, namun riset ini aktual, karena riset ini memiliki keunggulan dan mencoba menggali peran Ombudsman untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. Kebanyakan penelitian selama ini fokusnya lebih kepada fungsi pengawasan dan penyelesaian masalah yang merupakan tugas pokok dari Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. Penelitian yang dilakukan peneliti memberikan sudut pandang yang berbeda, peneliti melihat Penguatan kinerja Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, partisipasi warga negara dalam pengawasan pelayanan publik karena keterbatasan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dalam melaksanakan pelayanan publik harus terus didorong, untuk itu harus ada peran dari berbagai pihak untuk pendorong partisipasi warga negara, termasuk Ombudsman perwakilan Jawa Tengah. untuk itu perlunya dilaksanakan penelitian mengenai Peran Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah untuk Mendorong Partisipasi Masyarakat dalam Pengawasan Pelayanan Publik.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Bertolak pada latar belakang di atas pelayanan publik di Jawa Tengah bidang kesehatan dan pendidikan sangat menjadi sorotan, karena menurut data

laporan Ombudsman tahun 2017 banyaknya laporan mengenai adanya maladministrasi dalam pelayanan publik bidang pendidikan dan kesehatan, bahkan dalam bidang pendidikan menjadi bidang yang paling banyak dilaporkan di Jawa Tengah (Sumber, Laporan Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah tahun 2017). Dalam penelitian ini yang dimaksud pelayanan publik dibatasi pada pelayanan publik bidang kesehatan dan pendidikan. Ombudsman sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik kurang dikenal di masyarakat sampai ke daerah-daerah bahkan desa-desa, dan masyarakat kurang mengetahui dan peduli terhadap pelayanan publik yang mereka terima. Seringkali masyarakat tidak mengetahui bagaimana mekanisme pelaporan kepada lembaga Ombudsman atas maladministrasi yang mereka alami pada lembaga pelayanan publik. Kemudian warga tidak berani melaporkan kejadian maladministrasi yang mereka alami. Ombudsman kurang menyentuh pada daerah-daerah terpencil di Jawa Tengah sehingga kurangnya informasi dan pengetahuan mengenai hak-hak warga atas pelayanan publik yang baik kurang merata. Kemudian Ombudsman dalam menjalankan perannya dalam mendorong partisipasi warga dalam pengawasan pelayanan publik memiliki upaya tersendiri di masing-masing perwakilan, tentunya dalam melaksanakan peran tersebut terdapat kendala yang di hadapai Ombudsman beserta cara untuk menghadapi kendala dalam upaya Ombudsman untuk mendorong partisipasi warga di Jawa Tengah.

Berkaitan dengan identifikasi permasalahan di atas, maka rumusan masalah yang khusus peneliti ajukan adalah sebagai berikut:

- a) Bagaimana upaya penguatan kinerja Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik di Jawa Tengah?
- b) Bagaimana upaya Ombudsman untuk mendorong partisipasi warga negara dalam pengawasan pelayanan publik di Jawa Tengah?
- c) Bagaimana bentuk-bentuk partisipasi warga negara bersama dengan Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik di Jawa Tengah?
- d) Bagaimana kendala Ombudsman dan cara mengatasi kendala untuk mendorong partisipasi warga negara dalam pengawasan pelayanan publik di Jawa Tengah?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada judul serta rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut.

- a) Mengetahui upaya penguatan kinerja Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik di Jawa Tengah.
- b) Mengetahui upaya Ombudsman untuk mendorong partisipasi warga negara dalam pengawasan pelayanan publik di Jawa Tengah.
- c) Mengidentifikasi bentuk-bentuk partisipasi warga negara bersama dengan Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik di di Jawa Tengah?
- d) Mengatahui kendala Ombudsman dan cara mengatasi kendala untuk mendorong partisipasi warga negara dalam pengawasan pelayanan publik di Jawa Tengah

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoretis

Penelitian ini bermanfaat bagi perkembangan bidang ilmu kebijakan publik, terutama tentang peran Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah untuk mendorong partisipasi warga negara dalam pengawasan pelayanan publik, sehingga dapat memberikan masukan keilmuan dalam pengembangan khazanah keilmuan bidang Pendidikan Kewarganegaraan khususnya kaitanya dengan upaya mengembangkan *civic skills* dalam hal pengawasan pelayanan publik.

1.4.2 Manfaat Dari Segi Kebijakan

1.4.2.1 Bagi Pemerintah

Penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai peran Ombudsman untuk mendorong partisipasi warga negara dalam pengawasan pelayanan publik. Hal ini dapat menjadi gambaran dan pertimbangan bagi pengambilan kebijakan mengenai pengawasan pelayanan publik bagi pemerintah Provinsi Jawa Tengah, penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran tentang peran Ombudsman

Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah untuk mendorong partisipasi warga negara dalam pengawasan pelayanan publik di provinsi Jawa Tengah. Penelitian ini dapat memberikan gambaran bagi pemerintah bahwa warga negara perlu didorong untuk memiliki *civic skills* khususnya dalam pengawasan pelayanan publik.

1.4.2.2 Bagi Mahasiswa

Bagi mahasiswa dapat di ambil kebijakan mengenai pengembangan partisipasi dalam pengawasan pelayanan publik kaitanya dengan *civic skills* dalam pendidikan kewarganegaraan. Mahasiswa dapat mengetahui tentang peran ombudsman Perwakilan Jawa Tengah untuk mendorong partisipasi warga negara dalam pengawasan pelayanan sehingga dapat menjadi stimulus untuk perbaikan dan upaya untuk meningkatkan partisipasi warga negara dalam pengawasan pelayanan publik di provinsi Jawa Tengah, dan dapat melaksanakan *civic skills* dalam pengawasan pelayanan publik.

1.4.2.3 Bagi masyarakat

Penelitian ini bermanfaat untuk perkembangan ilmu pengetahuan masyarakat sendiri dalam bidang ilmu kebijakan publik, dan sangat berguna memberikan informasi bagi masyarakat tentang peran ombudsman untuk mendorong partisipasi warga negara dalam pengawasan pelayanan publik di provinsi Jawa Tengah. Sehingga ada kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam pengawasan pelayanan publik sebagai wujud warga negara yang baik.

1.4.3 Manfaat Dari Segi Praktik

Penelitian ini memberikan manfaat dari segi praktik khususnya dalam pengembangan *civic skills* kaitanya dalam pendidikan kewarganegaraan dalam domain sosio kultural. Penelitian ini memberikan gambaran mengenai praktik-praktik kaitanya dalam mewujudkan pemerintahan yang baik yang dapat dicapai melalui pelayanan publik yang baik.

1.4.4 Manfaat Dari Segi Isu Serta Aksi Sosial

Penelitian ini memberikan pencerahan pengalaman dan gambaran mengenai upaya Ombudsman untuk mendorong partisipasi warga negara dalam pengawasan pelayanan publik. Dan perwujudan dari *civic skills* yang diajarkan dalam pendidikan kewarganegaraan.

1.5 Struktur Organisasi Tesis

Tesis ini dibagi menjadi lima bab, sebagai berikut:

- BABI Pendahuluan, merupakan rasional yang menjelaskan pentingnya penelitian ini dilakukan. Isi dari bab ini meliputi; a) Latar belakang penelitian, b) Rumusan masalah penelitian c) Tujuan penelitian d) Rumusan masalah f) Manfaat penelitian dan g) Struktur organisasi tesis
- BAB II Kajian Pustaka, merupakan gambaran berbagai konsep, generalisasi dan teori yang digunakan untuk menganalisis hasil penelitian. Kajian pustaka meliputi; a) konsep-konsep, teori-teori, dalil-dalil, hukum-hukum model-model, dan rumus-rumus utama serta turunannya dalam bidang yang dikaji; b) penelitian terdahulu yang relevan dengan bidang yang diteliti, termasuk prosedur, subjek dan temuannya; c) posisi teoretis peneliti yang berkenaan dengan masalah yang diteliti.
- BAB III Metode Penelitian, merupakan penjelasan yang rinci mengenai metode penelitian yang digunakan. Isi dari bab ini meliputi; a) Desain penelitian; b) Partisipan dan tempat penelitian; c) Pengumpulan data; d) Analisis data
- BAB IV Temuan dan Pembahasan, merupakan gambaran data yang diperoleh dari lapangan untuk kemudian dianalisis menggunakan berbagai teori yang relevan. Isi dari bab ini meliputi a) Gambaran umum lokasi penelitian, b) Deskripsi hasil penelitian, dan c) Analisis hasil penelitian
- BAB V Simpulan, implikasi dan rekomendassi. Rekomendasi, merupakan jawaban dari aspek yang diteliti. Bab ini terdiri dari simpulan (umum dan khusus).