

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Sejarah Balai Prasarana Permukiman Wilayah Sumatera Utara

Direktorat Jenderal Cipta Karya (DJCK) merupakan unit organisasi pelaksana pada Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia. Sebagai salah satu unit organisasi di bawah naungan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia, Direktorat Jenderal Cipta Karya (DJCK) memiliki visi yaitu, terwujudnya permukiman perkotaan dan perdesaan yang layak huni, produktif dan berkelanjutan melalui penyediaan infrastruktur yang handal dalam pengembangan permukiman, pengembangan sistem penyediaan air minum, pengembangan penyehatan lingkungan permukiman dan penataan bangunan dan lingkungan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (Permen PUPR) No. 13/PRT/M/2020 pasal 288, disebutkan bahwa Direktorat Jenderal Cipta Karya (DJCK) mempunyai tugas, yaitu menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penyelenggaraan sistem penyediaan air minum, pengelolaan air limbah domestik, pengelolaan drainase lingkungan, dan pengelolaan persampahan, penataan bangunan gedung, pengembangan kawasan permukiman, dan pengembangan sarana prasarana strategis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Permen PUPR No. 16 Tahun 2020, terdapat Unit Pelaksana Teknis (UPT) dibawah Direktorat Jenderal Cipta Karya (DJCK) yang terdiri atas :

- a. Balai Prasarana Permukiman Wilayah Kelas I sebanyak 27 balai
- b. Balai Prasarana Permukiman Wilayah Kelas II sebanyak 7 balai
- c. Balai Teknik sebanyak 5 balai

Balai Prasarana Permukiman Wilayah Sumatera Utara (BPPW Sumut) termasuk kedalam Balai Prasarana Permukiman Wilayah Kelas I. Balai Prasarana Permukiman Wilayah Sumatera Utara (BPPW Sumut) mempunyai tugas melaksanakan perencanaan dan penyiapan teknis, pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi pembangunan sarana dan prasarana permukiman, pengelolaan informasi pelaksanaan pembangunan permukiman, penanggulangan pasca bencana, dan fasilitasi serah terima aset

1.1.2 Visi dan Misi

a. Visi

Terwujudnya permukiman perkotaan dan perdesaan yang layak huni, produktif dan berkelanjutan melalui penyediaan infrastruktur yang handal dalam pengembangan permukiman, pengembangan sistem penyediaan air minum, pengembangan penyehatan lingkungan permukiman dan penataan bangunan dan lingkungan.

b. Misi

- 1) Meningkatkan pembangunan prasarana dan sarana (infrastruktur) permukiman di perkotaan dan perdesaan dalam rangka mengembangkan permukiman yang layak huni, berkeadilan sosial, sejahtera, berbudaya, produktif, aman, tenteram, dan berkelanjutan untuk memperkuat pengembangan wilayah.
- 2) Mewujudkan kemandirian daerah melalui peningkatan kapasitas pemerintah daerah, masyarakat dan dunia usaha dalam penyelenggaraan pembangunan infrastruktur permukiman, termasuk pengembangan sistem pembiayaan dan pola investasinya.
- 3) Melaksanakan pembinaan penataan kawasan perkotaan dan perdesaan serta pengelolaan bangunan gedung dan rumah negara yang memenuhi standar keselamatan dan keamanan bangunan.
- 4) Menyediakan infrastruktur permukiman bagi kawasan kumuh/nelayan, daerah perbatasan, kawasan terpencil, pulau-pulau kecil terluar dandaerah tertinggal, serta air minum dan sanitasi bagi masyarakat miskin dan rawan air.

- 5) Memperbaiki kerusakan infrastruktur permukiman dan penanggulangan darurat akibat bencana alam dan kerusakan sosial.
- 6) Mewujudkan organisasi yang efisien, tata laksana yang efektif dan SDM yang profesional, serta pengembangan NSPM, dengan menerapkan prinsip good governance.

1.1.3 Tugas dan Fungsi

a. Tugas

Direktorat Jenderal Cipta Karya mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengembangan kawasan permukiman, pembinaan penataan bangunan, pengembangan sistem penyediaan air minum, pengembangan sistem pengelolaan air limbah dan drainase lingkungan serta persampahan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

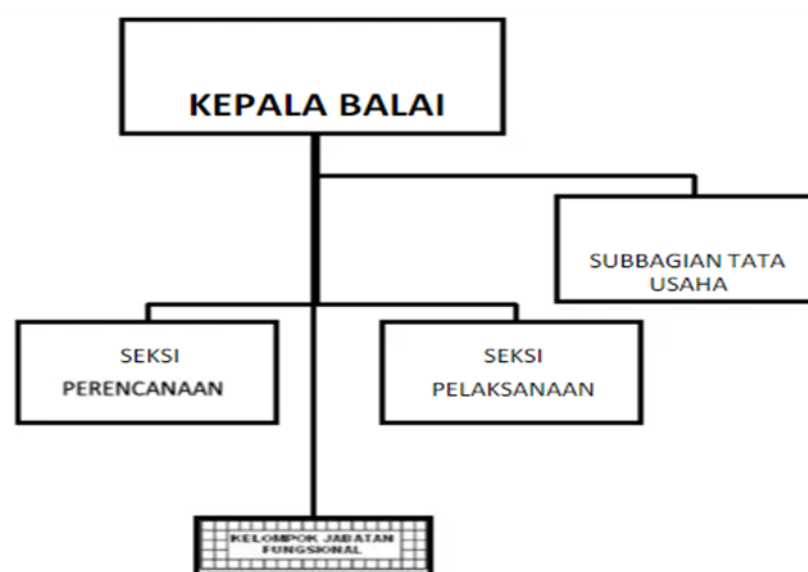
b. Fungsi

- 1) Perumusan kebijakan di bidang pengembangan kawasan permukiman, pembinaan penataan bangunan, pengembangan sistem penyediaan air minum, pengembangan sistem pengelolaan air limbah dan drainase lingkungan serta persampahan.
- 2) Pelaksanaan kebijakan di bidang pengembangan kawasan permukiman, pembinaan penataan bangunan, pengembangan sistem penyediaan air minum, pengembangan sistem pengelolaan air limbah dan drainase lingkungan serta persampahan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 3) Penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang pengembangan kawasan permukiman, pembinaan penataan bangunan, pengembangan sistem penyediaan air minum, pengembangan sistem pengelolaan air limbah dan drainase lingkungan serta persampahan.
- 4) Pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang pengembangan kawasan permukiman, pembinaan penataan bangunan, pengembangan sistem penyediaan air minum, pengembangan sistem pengelolaan air limbah dan drainase lingkungan serta persampahan.

- 5) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang pengembangan kawasan permukiman, pembinaan penataan bangunan, pengembangan sistem penyediaan air minum, pengembangan sistem pengelolaan air limbah dan drainase lingkungan serta persampahan.
- 6) Pelaksanaan administrasi Direktorat Jenderal Cipta Karya; dan
- 7) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Menteri.

1.1.4 Struktur Organisasi

Berikut struktur organisasi dari Balai Prasarana Permukiman Wilayah Sumatera Utara



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Balai Prasarana

Permukiman Wilayah Sumatera Utara

Sumber : ciptakarya.pu.go.id (2022)

Adapun tugas pokok, wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing pemegang jabatan sebagai berikut:

- a. Kepala Balai mempunyai tugas yaitu
 - 1) Penyusunan rencana teknis, program, dan anggaran pembangunan sarana dan prasarana permukiman;
 - 2) Penyiapan analisis teknis dan evaluasi terhadap kelayakan program pembangunan sarana dan prasarana permukiman;

- 3) Pelaksanaan, pengendalian teknis, dan pengawasan pembangunan sistem penyediaan air minum, pengelolaan air limbah domestik, pengelolaan drainase lingkungan, dan pengelolaan persampahan, penataan bangunan gedung, pengembangan kawasan permukiman, dan pengembangan sarana prasarana strategis;
 - 4) Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi pembangunan sarana dan prasarana permukiman;
 - 5) Pelaksanaan operasi dan pemeliharaan aset pembangunan sarana dan prasarana permukiman sampai dengan serah terima aset;
 - 6) Fasilitasi penyampaian usulan daerah dan koordinasi pemangku kepentingan bidang pembangunan sarana dan prasarana permukiman;
 - 7) Fasilitasi pengadaan lahan dan serah terima aset;
 - 8) Fasilitasi pengelolaan rumah negara;
 - 9) Pengelolaan tanggap darurat dan pelaksanaan dukungan penanggulangan pasca bencana serta kerusuhan social
 - 10) Pemberdayaan masyarakat bidang pembangunan sarana dan prasarana permukiman;
 - 11) Pelaksanaan penerapan sistem manajemen keselamatan konstruksi;
 - 12) Pengelolaan sistem informasi bidang pembangunan sarana dan prasarana permukiman; dan
 - 13) Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga balai
- b. Bagian Tata Usaha menyelenggarakan fungsi
- 1) Pelaksanaan urusan administrasi kepegawaian, organisasi tatalaksana.
 - 2) Pelaksanaan fasilitasi kegiatan reformasi birokrasi di Balai.
 - 3) Pelaksanaan pembinaan kepegawaian Balai.
 - 4) Pengelolaan administrasi dan akuntansi keuangan.

- 5) Pelaksanaan penatausahaan, pengelolaan, administrasi, dan akuntansi barang milik negara.
- 6) Pelaksanaan penyusunan laporan akuntansi keuangan dan akuntansi barang milik negara selaku unit akuntansi wilayah.
- 7) Pelaksanaan administrasi dan penyelesaian laporan hasil pemeriksaan dan pengaduan masyarakat.
- 8) Pelaksanaan koordinasi sistem pengendalian intern pemerintah di Balai.
- 9) Pelaksanaan komunikasi publik dan hukum.
- 10) Pelaksanaan pemungutan, penerimaan dan penggunaan biaya jasa pengelolaan sumber daya air sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 11) Pelaksanaan koordinasi terkait pengadaan lahan; dan
- 12) Pelaksanaan urusan tata usaha, kearsipan dan rumah tangga Balai.

c. Seksi Perencanaan Umum

Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan penyusunan pola pengelolaan sumber daya air, rencana pengelolaan sumberdaya air, program jangka menengah pengelolaan sumber daya air, analisis dan evaluasi kelayakan program, dan pengelolaan sistem informasi dan data sumber daya air, serta fasilitasi penerapan sistem pengendalian intern pemerintah.

d. Seksi Pelaksanaan

Mempunyai tugas penyusunan rencana kegiatan, serta pengendalian dan pengawasan pelaksanaan perencanaan teknik, pelaksanaan konstruksi dan nonkonstruksi, persiapan penyerahan operasi dan pemeliharaan, serta fasilitasi penerapan sistem pengendalian intern pemerintah dan sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja, fasilitasi pengadaan barang dan jasa, pelaksanaan pemberdayaan masyarakat di bidang pelaksanaan.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Suatu organisasi dengan kualitas SDM yang tinggi diharapkan mampu meningkatkan kinerjanya. Manusia merupakan faktor penting dalam organisasi karena manusia

mampu menggerakkan seluruh komponen yang ada dalam organisasi. Manusia merupakan sumber daya yang mempunyai pikiran dan perasaan yang membedakannya dengan faktor-faktor produksi yang lain. Perbedaan karakter dan perannya adalah sangat penting, sehingga organisasi harus senantiasa mengelola sumber daya manusia secara efektif dan efisien agar mampu menciptakan keunggulan dalam menciptakan produk barang atau jasa. Pihak yang paling berpengaruh untuk memelihara kinerja pegawai adalah para pimpinan atau atasan langsung. Setiap organisasi baik organisasi perusahaan, organisasi sosial maupun organisasi pemerintah mempunyai tujuan yang dapat dicapai melalui pelaksanaan pekerjaan tertentu dengan mempergunakan seluruh sumber daya yang ada dalam organisasi tersebut dan yang paling berperan dalam rangka pencapaian tujuan organisasi adalah Sumber Daya Manusia. Aktifitas didalam instansi pemerintah selalu diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam usaha pencapaian tersebut di perlukan faktor-faktor produk yang terdiri dari sumber daya alam, sumber daya manusia, mesin dan modal.

Balai Prasarana Permukiman Wilayah Sumatera Utara merupakan salah satu kementerian yang ada di kota Medan, yang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan Pemerintah di bidang Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat yang mana didalamnya terjadi rotasi jabatan baik dalam lingkungan antar seksi/bidang. Suatu organisasi atau perusahaan mempunyai keterbatasan dalam sumber daya dan perusahaan yang sedang berkembang membutuhkan sumber daya yang banyak. Dalam hal ini terkadang terjadi masalah dalam pekerjaan seperti tingkat pengetahuan setiap karyawan berbeda dapat mengakibatkan kesalahpahaman antar karyawan, gaya bahasa dalam komunikasi antar karyawan dan yang lainnya terkadang dapat menimbulkan masalah dan akan berdampak buruk dengan kinerja karyawan yang bersangkutan. Semangat kerja dapat diukur melalui absensi/presensi pegawai ditempat kerja, tanggung jawabnya terhadap pekerjaan, disiplin kerja, kerja sama dengan pimpinan atau teman sejawat dalam organisasi serta tingkat produktivitas kerjanya (Hasley, 1992:67).

Presensi merupakan kehadiran pegawai yang berkenaan dengan tugas dan kewajibannya. Pada umumnya instansi/lembaga selalu mengharapkan pegawainya untuk datang dan pulang tepat waktu, sehingga pekerjaan tidak tertunda. Ketidakhadiran seorang pegawai akan berpengaruh terhadap produktivitas kerja, sehingga instansi/lembaga tidak bisa mencapai tujuan secara optimal.

Dari data yang diperoleh penulis mendapatkan tingkat kehadiran untuk 146 pegawai selama periode Mei 2022 sampai dengan Agustus 2022 sebagai berikut:

TABEL 1.1

DAFTAR KEHADIRAN PEGAWAI TAHUN 2019-2021

NO	TAHUN	HADIR	TIDAK HADIR
1.	2019	48%	52%
2.	2020	72%	28%
3.	2021	89%	11%
	Rata-rata	70%	30%

Sumber : Olahan Data Peneliti (2022)

Dari tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa rata-rata tingkat ketidakhadiran pegawai pada Balai Prasarana Permukiman Wilayah Sumatera Utara selama tahun 2019 sampai dengan 2021 sebesar 30% menandakan bahwa masih adanya pegawai yang kurang semangat terhadap tugas dan tanggung jawabnya, yang nantinya akan berdampak pada hasil kinerja pegawai yang diinginkan oleh organisasi.

Oleh sebab itu seorang pemimpin sebagai individu merupakan suatu kepribadian yang berhadapan dengan sejumlah individu lainnya yang masing-masing juga merupakan suatu kepribadian. Dalam keadaan seperti itu seorang pemimpin harus memahami setiap kepribadian yang berbeda dengan kepribadiannya sendiri. Kartono & Kartini (2010:51) menyatakan bahwa Pemimpin adalah seorang pribadi yang memiliki superioritas tertentu, sehingga dia memiliki kewibawaan dan kekuasaan untuk menggerakkan orang lain melakukan usaha bersama guna mencapai satu sasaran tertentu, Jadi pemimpin itu harus memiliki satu atau beberapa kelebihan, sehingga dia mendapat pengakuan dan respek dari pengikutnya, serta dipatuhi segala perintahnya. Menurut Siagian (2016:5) kepemimpinan merupakan inti manajemen. Memang demikianlah halnya karena kepemimpinan merupakan ‘motor atau daya penggerak semua sumber-sumber dan alat-alat yang tersedia bagi suatu organisasi’. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa sukses atau tidaknya suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sangat tergantung atas kemampuan para anggota ataupun

bawahan, pimpinan yang menggerakkan sumber-sumber dan alat-alat tersebut sehingga penggunaannya berlangsung dengan efisien dan efektif.

Didalam kegiatan sehari-harinya pemimpin pada Balai Prasarana Permukiman Wilayah Sumatera Utara menggunakan Gaya Kepemimpinan Demokratis. Kepemimpinan demokratis adalah kepemimpinan yang aktif, dinamis, dan terarah. Pembagian tugas disertai dengan pelimpahan wewenang dan tanggung jawab yang jelas memungkinkan agar setiap anggotanya berpartisipasi secara aktif. Hal tersebut bertujuan agar setiap anggota mengetahui tugas apa yang diberikan untuk mencapai tujuan organisasinya (Daryanto, 2011:134). Namun pada kasus-kasus tertentu Gaya Kepemimpinan Demokratis tidak cocok digunakan untuk keputusan yang memerlukan pengambilan keputusan secara cepat atau spontan kadang-kadang pemimpin memerlukan Gaya Kepemimpinan lain dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya. Untuk itu penulis melakukan survei pada para pegawai Balai Prasarana Permukiman Wilayah Sumatera Utara untuk mengetahui seberapa besar Gaya Kepemimpinan Demokratis yang diterapkan oleh pemimpin. Dimana pada pra kuesioner diisi oleh 30 pegawai dan terdapat lima pilihan jawaban, hasil pra kuesioner dapat dilihat pada Tabel 1.2 sebagai berikut :

TABEL 1.2

PRA KUESIONER GAYA KEPEMIMPINAN DEMOKRATIS

NO	Pertanyaan	Jawaban Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Pemimpin selalu melibatkan anggota kelompok dalam mengambil keputusan	43,4%	30%	13,3%	13,3%	-
2	Pemimpin memberikan instruksi yang jelas mengenai tugas kepada para pegawai?	40%	40%	10%	10%	-

3	Pemimpin memberikan pujian dan kritikan secara objektif?	30%	40%	20%	10%	-
---	--	-----	-----	-----	-----	---

Sumber : Olahan Data Peneliti (2022)

Berdasarkan tabel diatas dan pertanyaan yang diajukan meliputi keterlibatan anggota dalam mengambil setiap keputusan, pemimpin memberikan instruksi yang jelas, serta pujian dan kritik yang objektif. Hal ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang digunakan oleh pemimpin Balai Prasarana Permukiman Wilayah Sumatera Utara memang mengarah kepada Gaya Kepemimpinan Demokratis.

Kinerja karyawan adalah sejauh mana pegawai tersebut dapat melaksanakan tugas dengan baik dalam arti kata pelaksanaan tersebut sesuai dengan rencana sehingga dapat tercapainya tujuan dan rencana dari Balai Prasarana Permukiman Wilayah Sumatera Utara sendiri dan juga membuat kinerja yang baik. Maka pegawai dituntut untuk memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas yang mampu melaksanakan tugas sebagai Aparatur Sipil Negara sesuai dengan tugas yang dibebankan. Oleh karena itu, agar mempunyai kinerja yang baik seorang pegawai harus memiliki kemampuan yang cukup untuk memahami lingkup dan tugasnya dalam melaksanakan tugas agar dapat menghasilkan kinerja yang memuaskan dan mencapai tujuan dari instansi. Berikut adalah rata-rata hasil kinerja pegawai dapat dilihat pada tabel berikut ini:

TABEL 1.3

NILAI KINERJA PEGAWAI BALAI PRASARANA
PERMUKIMAN WILAYAH SUMATERA UTARA

Tahun	Nilai Kinerja
2019	78
2020	86
2021	80

Sumber : Data Internal Balai (2019,2020,2021)

Pada tabel hasil kinerja pegawai diatas dapat kita lihat bahwa pada tahun 2019-2020 rata-rata nilai kinerja pegawai pada Balai Prasarana Permukiman Wilayah Sumatera Utara mengalami peningkatan tetapi pada tahun 2021 mengalami penurunan nilai kinerja.

Selain itu penulis juga melakukan survei dimana pra kuesioner ini diisi oleh 30 responden hasil dari pra kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut ini:

TABEL 1.4

**PRA KUESIONER KINERJA PEGAWAI BALAI PRASARANA
PERMUKIMAN WILAYAH SUMATERA UTARA**

NO	Pertanyaan	Jawaban Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya selalu termotivasi saat mengerjakan tugas yang diberikan	40%	40%	20%	-	-
2	Saya selalu menyumbangkan ide-ide yang saya miliki untuk keberhasilan organisasi	36,5%	43,5%	10%	10%	-
3	Saya ditempatkan sesuai dengan kemampuan yang saya miliki	30%	30%	30%	10%	-
4	Saya selalu merasa puas atas hasil kinerja yang saya lakukan	40%	40%	20%	-	-

Sumber : Olahan Data Peneliti (2022)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa para pegawai sudah cukup termotivasi terhadap tugas dan tanggung jawab yang diberikan dan selalu

menyumbangkan ide-ide, ditempatkan sesuai potensi yang dimilikinya serta merasa puas terhadap hasil kinerja yang dihasilkannya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai gaya kepemimpinan yang dikaitkan dengan kinerja pegawai. Oleh karena itu penulis mengambil judul topik bahasan **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis Terhadap Kinerja Pegawai pada Balai Prasarana Permukiman Wilayah Sumatera Utara”**.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana Gaya Kepemimpinan Demokratis di Kantor Balai Prasarana Permukiman Wilayah Sumatera Utara?
- b. Bagaimana Kinerja Pegawai di Kantor Balai Prasarana Permukiman Wilayah Sumatera Utara?
- c. Bagaimana Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Balai Prasarana Permukiman Wilayah Sumatera Utara?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimana gaya kepemimpinan demokratis di Kantor Balai Prasarana Permukiman Wilayah Sumatera Utara
- b. Untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai di Kantor Balai Prasarana Permukiman Wilayah Sumatera Utara
- c. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh gaya kepemimpinan demokratis terhadap kinerja pegawai di Kantor Balai Prasarana Permukiman Wilayah Sumatera Utara

1.5 Kegunaan Penelitian

dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

- a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas wawasan mengenai sumber daya manusia dan gaya kepemimpinan demokratis di dalam suatu organisasi agar bermanfaat bagi perusahaan tempat karyawan bekerja.

b. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi suatu bahan evaluasi terhadap kantor Balai Prasarana Permukiman Wilayah Sumatera Utara dan diharapkan mampu menjadi dasar dalam pengambilan keputusan dan kebijakan dalam peningkatan kinerja para pegawai, serta dapat digunakan sebagai salah satu contoh bagi penelitian selanjutnya.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian ini dimulai dari bulan Mei 2022 s.d September 2022. Objek penelitian ini adalah pegawai Balai Prasarana Permukiman Wilayah Sumatera Utara yang terletak di Jl. Bahagia By Pass No. 11 ABC, Sudirejo I, Kec. Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah membaca serta memahami isi dari penelitian ini, maka penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian identifikasi dan rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai teori-teori yang berkaitan dengan gaya kepemimpinan demokratis dan kinerja karyawan yang berkaitan dengan penelitian, hasil penelitian, dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini mendeskripsikan tentang pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjelaskan ataupun menjawab masalah penelitian yang meliputi penjelasan mengenai: jenis penelitian, tahapan penelitian, populasi dan sampel, cara pengumpulan data, dan teknik analisis data dan pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil penelitian pembahasan yang diuraikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Bab ini terdiri dari karakteristik responden, hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian beserta saran bagi instansi maupun untuk penelitian selanjutnya.