

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini, permintaan terhadap pelayanan publik terus meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, kompleksitas kehidupan, dan kemajuan teknologi. Pelayanan publik meliputi berbagai bidang seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, keamanan, dan administrasi pemerintahan. Masyarakat modern semakin mengharapkan layanan publik yang cepat, transparan, dan berkualitas. Hal ini mendorong pemerintah untuk berinovasi, meningkatkan efisiensi, dan memanfaatkan teknologi digital dalam penyediaannya. Inovasi dalam pelayanan publik di Indonesia sangat penting untuk meningkatkan kinerja pemerintah agar lebih efektif, efisien, serta memperkuat legitimasi. Pelayanan publik merupakan dasar dan bentuk aktualisasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan. Wajah birokrasi dapat tercermin dari sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.¹

Pelayanan publik masih menjadi persoalan dalam birokrasi di Indonesia, dengan berbagai faktor yang turut memperburuk citra pemerintah di mata masyarakat. Di era milenial saat ini, kebutuhan masyarakat semakin meningkat, disertai harapan untuk memperoleh layanan yang cepat dan akurat. Kecepatan dan ketepatan menjadi elemen penting dalam interaksi antara pemerintah dan warga negara. Namun demikian, warga memiliki hak untuk mengevaluasi, menolak, bahkan menuntut pihak-pihak yang bertanggung jawab secara politik atas penyelenggaraan pelayanan publik. Pemikiran ini dikenal dengan konsep

¹ Angga Marzuki, *Peningkatan Layanan Publik dan Biaya Operasional Perkantoran KUA: Sejarah, Pengelolaan dan Implikasi Terhadap Layanan KUA*, Jurnal Bimas Islam, Vol. 13, No. 1, Juli 2020. H. 184

The New Public Service (NPS) yang diperkenalkan oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt pada tahun 2003.²

Pelayanan publik harus senantiasa mengikuti perkembangan zaman, karena perubahan dan inovasi dalam pelayanan berlangsung secara dinamis. Oleh sebab itu, setiap penyedia pelayanan dituntut untuk terus berupaya menghadirkan pelayanan yang optimal. Berbagai upaya untuk mewujudkan pelayanan yang tepat dan sesuai kebutuhan masyarakat selalu menjadi prioritas dalam setiap masa pemerintahan. Di Indonesia, setiap pergantian pejabat maupun pemerintahan pusat membawa estafet tanggung jawab dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sebab, salah satu tujuan utama negara adalah mengatur dan menyediakan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan warganya. Maka dari itu, negara memiliki kewajiban untuk menyediakan kebutuhan dasar yang menjadi fondasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.³

Pelayanan publik merupakan elemen dasar dalam pemerintahan dan menjadi indikator penting kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Pelayanan yang berkualitas berorientasi pada kepentingan masyarakat dan berdampak pada kepuasan mereka, sehingga menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan (Hayat, 2017). Namun, kinerja pelayanan publik di berbagai sektor masih sering dikeluhkan masyarakat. Masalah seperti prosedur yang berbelit, kurangnya transparansi, keterbatasan fasilitas, dan belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas menunjukkan bahwa pelayanan publik masih belum memenuhi harapan masyarakat.⁴

² Nur Maria Magdalena, Steviana Br. Sihombing, Mellyana Candra, *Hambatan dan Standar Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah*, Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara, Vol. 2, No. 1, Februari 2024, h. 280

³ Angga Marzuki, *Peningkatan Layanan Publik dan Biaya Operasional Perkantoran KUA : Sejarah, Pengelolaan dan Implikasi Terhadap Layanan KUA*, Jurnal Bimas Islam Vol. 13, No. 1, 5 Juli 2020, h. 184-185

⁴ Kamaruddin Sellang, Jamaluddin, dkk, *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*, (Penerbit Qiara Media, 2022), h. 4-9

Dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah masih menghadapi berbagai tantangan, seperti efektivitas dan efisiensi yang belum optimal serta keterbatasan kualitas sumber daya manusia. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan masyarakat, baik yang disampaikan secara langsung maupun melalui media massa, yang menginginkan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi isu yang sangat krusial. Hal ini disebabkan oleh meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih baik, sementara dalam praktiknya, tidak banyak perubahan yang terjadi dalam penyelenggaraan layanan tersebut. Masyarakat terus mengharapkan pelayanan yang berkualitas, meskipun realitas yang ada menunjukkan bahwa pelayanan publik masih sering berbelit, lambat, mahal, dan melelahkan.⁵

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, perlu adanya standar pelayanan yang dijadikan sebagai tolak ukur. Standar ini berfungsi sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan serta menjadi acuan dalam menilai kualitas pelayanan. Standar tersebut mencerminkan kewajiban dan komitmen penyelenggara pelayanan kepada masyarakat demi memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan dapat diukur. Untuk memastikan kelancaran pelayanan publik, dibutuhkan peran Pembina dan penanggung jawab. Pembina terdiri dari pimpinan lembaga negara, kementerian, lembaga pemerintah non-kementerian, komisi negara atau lembaga sejenis, serta pimpinan lembaga lainnya (Abdullah, 2020; Nugroho, 2011).⁶

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan

⁵ Yayat Rukayat, *Komunikasi Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasir Jambu*, Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA), No. 2, Juni 2017, h. 57

⁶ Ani Yunaningsih, Diani Indah, Fajar Eryanto Septiawan, *Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi*, Jurnal Altasia, Vol. 3, No. 1, 2021, h. 11

peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan permasalahan penting bagi pemerintah daerah yang tidak dapat diabaikan, sebab jika suatu elemen pelayanan mengalami stagnasi, maka hampir pasti semua departemen akan terkena dampak kemacetan oleh karena itu, harus terjalin komunikasi yang baik antar seluruh komponen lembaga. Untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, pegawai pemerintah harus mampu melaksanakan tugas pokok dan kewajibannya sebagaimana ditentukan oleh undang-undang petugas harus bisa memahami dan bekerja sama dengan rekan kerja untuk menghindari apa yang disebut kesalahpahaman dan kesalahpahaman miskomunikasi dapat mengubah tugas yang sebenarnya sederhana menjadi tugas yang sulit dan rumit.⁷

Kantor Urusan Agama (KUA) adalah lembaga pemerintah di bawah naungan Kementerian Agama yang didirikan pada 21 November 1946. KUA memiliki peran penting dalam mengembangkan dan memperkenalkan program-program keagamaan kepada masyarakat, sekaligus berfungsi sebagai pusat pelayanan publik bagi individu maupun kelompok. Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, KUA terdiri dari dua elemen utama, yaitu sarana pelayanan pegawai dan pelaku pelayanan. Evaluasi dilakukan secara berkala untuk memastikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan aturan rujuk bagi umat Islam. Namun, tugas KUA kini mencakup berbagai pelayanan keagamaan, seperti pencatatan nikah, rujuk, penerbitan surat rekomendasi nikah, surat imunisasi, penggantian akta kutipan nikah yang hilang atau rusak, serta legalisasi buku nikah.⁸ Dalam hal ini, komunikasi organisasi menjadi elemen kunci yang memengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh KUA. Di KUA, komunikasi organisasi melibatkan interaksi antara pimpinan dan staf, antar-staf, serta

⁷ Junarto Pilat, Michael Mantiri, Alfon Kimbal, *Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sangihe*, Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, Vol 1. No 1, (2018), h. 2

⁸ Siska, dkk, *Kualitas Pelayanan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pematang Karau Kabupaten Barito Timur*, Jurnal Pelayanan Publik, Vol. 1, No. 2, 2024, h. 475

antara staf dan masyarakat. Kualitas komunikasi internal di KUA sangat menentukan efektivitas layanan, baik dari segi kecepatan, kejelasan informasi, maupun kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan tersebut.

Agar dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik, KUA perlu memenuhi setidaknya tiga unsur penting yang harus saling mendukung. Pertama, pejabat dan staf KUA harus memiliki pemahaman serta kemampuan untuk mengartikulasikan peran dan tugas mereka, yang berkaitan erat dengan kualitas dan kompetensi sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki. Kedua, KUA perlu memiliki kemampuan untuk memahami, menyesuaikan diri, berinteraksi, dan menjalin kerja sama dengan masyarakat, yang berarti kemampuan dalam menjalin komunikasi eksternal, termasuk lintas sektor. Ketiga, dibutuhkan dukungan sarana dan prasarana yang memadai agar seluruh tugas dan peran tersebut dapat dilaksanakan secara optimal.⁹

Berbagai tantangan dalam komunikasi organisasi sering kali menjadi faktor utama yang menyebabkan pelayanan publik di berbagai Kantor Urusan Agama (KUA) belum maksimal. Permasalahan seperti proses administrasi yang lambat akibat terbatasnya jumlah pegawai, minimnya informasi mengenai prosedur pelayanan, serta ketidakseimbangan beban kerja menunjukkan bahwa komunikasi internal yang kurang efektif dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Hal ini menjadi perhatian serius, mengingat KUA berperan penting dalam menyediakan layanan keagamaan yang langsung berkaitan dengan kebutuhan masyarakat, seperti pengurusan pernikahan, konsultasi keagamaan, dan pelayanan lainnya.

Di KUA Kecamatan Carenang, Kabupaten Serang, masih terdapat berbagai kendala dalam komunikasi organisasi yang berdampak pada kualitas pelayanan publik. Sebagai wilayah yang sedang berkembang,

⁹ Sulaiman, *Problematisasi Pelayanan Kantor Urusan Agama Anamuban Timur Nusa Tenggara Timur*, Jurnal Analisa, Vol. XVIII, No. 02, 2011, h. 248

masyarakat Carenang sering menghadapi kesulitan dalam mendapatkan akses pelayanan publik. Salah satu keluhan utama adalah kurangnya informasi mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan, menyebabkan masyarakat kesulitan memahami langkah-langkah yang harus diikuti dalam proses administrasi. Hal ini mencerminkan bahwa komunikasi antara pegawai KUA dan masyarakat belum optimal. Selain itu, koordinasi internal di antara pegawai juga menghadapi berbagai hambatan, seperti kurangnya jumlah pegawai, serta rendahnya pemanfaatan teknologi dalam mendukung pelayanan. Mayoritas masyarakat di Kecamatan Carenang bekerja di sektor informal dan memiliki latar belakang pendidikan menengah ke bawah, sehingga pelayanan publik yang diberikan perlu disampaikan secara komunikatif dan mudah dipahami.

Kualitas pelayanan publik menjadi kebutuhan utama masyarakat, terutama dalam hal transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi. Sebagai institusi yang melayani kebutuhan keagamaan masyarakat, Kantor Urusan Agama (KUA) memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang profesional dan responsif. Masyarakat di Kecamatan Carenang memiliki berbagai kebutuhan keagamaan, namun masih menghadapi kesulitan dalam mengakses informasi dan pelayanan KUA secara optimal. Sebagai daerah yang masih berkembang, kendala administratif sering kali menjadi penghambat, menyebabkan ketidakpastian dalam memperoleh pelayanan.

Tantangan dalam komunikasi organisasi di KUA menjadi faktor yang turut memengaruhi pelayanan. Prosedur yang kurang jelas, lemahnya koordinasi internal, serta keterbatasan informasi yang terstruktur sering kali membuat masyarakat harus datang berulang kali untuk mendapatkan layanan yang seharusnya bisa diakses dengan lebih mudah. Hal ini berimbas pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KUA. Oleh karena itu, efektivitas komunikasi organisasi berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Peneliti tertarik mengangkat isu ini karena melihat secara langsung pentingnya peran komunikasi antara pegawai dan masyarakat dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif, khususnya di wilayah pedesaan seperti Carenang. Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan, Penelitian ini difokuskan untuk menggambarkan bagaimana peran komunikasi organisasi terutama dalam pola komunikasi antarpegawai dan antara pegawai dengan masyarakat dalam mendukung proses pelayanan publik di KUA Kecamatan Carenang. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana komunikasi internal dan eksternal berkontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi bagi KUA untuk mengembangkan strategi komunikasi yang lebih efektif serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini diberi judul **"KUA dan Pelayanan Publik di Masyarakat Perspektif Komunikasi Organisasi (Studi Deskriptif di KUA Kecamatan Carenang, Kabupaten Serang)."**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelayanan Publik KUA di Masyarakat ?
2. Bagaimana Komunikasi Organisasi di KUA dalam Proses Pelayanan Publik ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Pelayanan Publik KUA di Masyarakat
2. Untuk Mengetahui Bagaimana Komunikasi Organisasi di KUA dalam Proses Pelayanan Publik

D. Manfaat Penelitian

Berkait dengan tujuan penelitian yang telah di jelaskan diatas maka manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan ilmu komunikasi organisasi, terutama dalam konteks pelayanan publik di instansi keagamaan seperti KUA. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi acuan bagi akademisi yang ingin mendalami studi komunikasi organisasi dan pengaruhnya terhadap kualitas layanan publik.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bertujuan memberikan rekomendasi kepada KUA Kecamatan Carenang untuk memperbaiki komunikasi organisasi demi meningkatkan kualitas layanan publik. Hasilnya diharapkan membantu KUA membangun sistem komunikasi yang lebih efektif antara pimpinan, staf, dan masyarakat, serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah dalam memperbaiki komunikasi organisasi di instansi publik lainnya, sekaligus mendorong partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

E. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Peneliti telah menemukan beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik yang akan diteliti, di antaranya sebagai berikut :

Pertama, Skripsi Ambarwati Wiwik (2018), mahasiswa program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Ponogoro dengan judul *“Peran Komunikasi Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga, E-KTP, dan Akta Kelahiran di Kabupaten Ponorogo”* Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif Tehnik pengumpulan data dengan menggunakan tehnik wawancara, observasi dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukan bahwa (1) Peranan komunikasi organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini belum berjalan

dengan baik, karena dari komunikasi antara bawahan dengan atasan terkesan tertutup terhadap aktifitas pelayanan di lapangan dan tidak adanya tahap evaluasi terhadap kinerja para karyawan maupun pimpinan. Sehingga hal ini mempengaruhi kinerja dan proses layanan bagi masyarakat. (2) Sikap atasan yang kurang tegas dalam membuat kebijakan demi terwujudnya pelayanan yang efisien. Sehingga hal tersebut yang dapat menimbulkan citra negative bagi masyarakat yang melakukan pelayanan adminduk. (3) jaringan internet yang sering putus mengakibatkan semua pelayanan menjadi terhenti begitu saja.

Kedua, Jurnal oleh Abid Nurhuda, Firmansyah, Muhammad Samsul Hairi Napis (2023) *Jurnal of Governance and Publik Administration (JoGaPA)*, berjudul “*Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Pencatatan Nikah Pada Kantor Urusan Agama*”. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara kepada informan, observasi dan studi dokumentasi. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang pencatatan nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Singaran Pati ternyata terdapat kelemahan-kelemahan sehingga belum optimal. Indikator tangibles, belum adanya fasilitas sarana dan prasarana yang nyaman. Indikator reliability, masih terdapat prosedur pelayanan yang tidak sesuai dengan aturan. Indikator responsiveness, daya tanggap petugas yang lambat, indikator emphaty, perhatian petugas rendah, pelayanan yang diskriminatif. Factor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah minimnya ketrampilan yang belum berjalan semestinya Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik bidang pencatatan nikah Kantor Urusan Agama Kecamatan Singaran Pati agar menambah anggaran, meningkatkan skills melalui pelatihan.

Ketiga, Skripsi Yuan Tri Adi Azhari (2023), Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta dengan judul “*Komunikasi Organisasi Karang Taruna dalam Meningkatkan Partisipasi Pembangunan Masyarakat di*

Kelurahan Muja-Muju Kemantren Umbulharjo Kota Yogyakarta Diy”

Penelitian ini membahas peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan partisipasi pembangunan masyarakat di Kelurahan Muja-Muju. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik analisis data Miles dan Huberman berupa reduksi, penyajian, dan verifikasi data. Sumber data meliputi pengurus Karang Taruna, aparat desa, dan masyarakat setempat, dengan data yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi Karang Taruna menggunakan media seperti WhatsApp Group, Instagram, dan pertemuan langsung melalui forum rapat. Hambatan partisipasi meliputi kurang diminatinya pelatihan oleh masyarakat, kesulitan komunikasi dengan orang tua, rendahnya tanggung jawab anggota, dan kurangnya rasa hormat di dalam grup WhatsApp. Meski demikian, Karang Taruna aktif melaksanakan program pembangunan desa seperti peringatan Sumpah Pemuda, Kemerdekaan RI, kegiatan olahraga, pengumpulan bank sampah, dan lainnya.

F. Kerangka Pemikiran



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kerangka berfikir diatas, disusun untuk menunjukkan keterkaitan antara komunikasi organisasi dan efektivitas pelayanan publik di KUA Kecamatan Carenang Kabupaten Serang. Komunikasi organisasi memainkan peran penting sebagai penghubung antar unsur dalam organisasi, baik dari sisi internal maupun eksternal. Komunikasi internal meliputi proses koordinasi antara pimpinan dan pegawai, serta interaksi antarsesama pegawai yang turut menunjang kelancaran pekerjaan dan pelayanan. Di sisi lain, komunikasi eksternal berkaitan dengan hubungan antara KUA dan masyarakat selaku penerima pelayanan, serta interaksi dengan lembaga-lembaga terkait yang mendukung jalannya pelayanan secara administratif dan teknis. Apabila kedua bentuk komunikasi ini berjalan optimal, maka pelayanan publik akan menjadi lebih efektif, transparan, serta mudah diakses. Efektivitas pelayanan tersebut pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja KUA. Dengan demikian, komunikasi organisasi yang terstruktur dan efisien merupakan landasan utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif dan sesuai kebutuhan masyarakat.

G. Sistematika Pembahasan

Berdasarkan pembahasan di atas, sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun ke dalam lima bab, yang akan diuraikan sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan, Bab pertama yaitu pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dalam manfaat penelitian terdapat dua manfaat teoritis dan praktis, penelitian terdahulu yang relevan, serta sistematika pembahasan.

BAB II : Kajian Pustaka dan Landasan Teori, Bab dua yaitu kajian pustaka dan Landasan teori. Kajian pustaka berisi penjelasan terkait dengan judul penelitian, yaitu kajian

tentang KUA dan Pelayanan Publik di Masyarakat Perspektif Komunikasi Organisasi (studi deskriptif di KUA Kecamatan Carenang Kabupaten Serang). Landasan teori yaitu memakai teori Birokrasi dari Max Weber. Model birokrasi ini sering kali dipakai untuk mencapai komunikasi organisasi yang efektif.

BAB III : Metodologi Penelitian, Bab tiga berupa metode penelitian yang terdiri dari pendekatan dan metode penelitian, yaitu menjelaskan pendekatan dan metode penelitian apa yang peneliti pakai, dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Lalu menjelaskan objek penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan yang terakhir analisis data.

BAB IV : Analisis Data, Bab empat ini merupakan bagian yang memaparkan hasil penelitian dan pembahasan. Pada bab ini, akan dijelaskan tentang gambaran umum dari unit analisis penelitian serta pemaparan hasil yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB V : Penutup, Bab lima yaitu penutup yang mencakup kesimpulan dari hasil penelitian, serta saran-saran yang diberikan oleh peneliti kepada pembaca maupun kepada peneliti sendiri. Bab ini juga memuat daftar pustaka yang berisi kumpulan referensi atau sumber yang digunakan dalam pembuatan penelitian ini.