



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO: 3100/SK/BAN-PT/Ak/PPJ/S/N/2020

**Identifikasi Elemen Sukses E-Government Pada Program Salaman (Selesai
Dalam Genggaman) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota
Bandung**

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Oleh

Rr Indah Mayang Sari NP

2016310118

Bandung

2021



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO: 3100/SK/BAN-PT/Ak/PPJ/S/N/2020

**Identifikasi Elemen Sukses E-Government Pada Program Salaman (Selesai
Dalam Genggaman) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota
Bandung**

Skripsi

Oleh

Rr Indah Mayang Sari NP

2016310118

Pembimbing

Tutik Rachmawati, Ph.D.

Bandung

2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Rr Indah Mayang Sari NP
Nomor Pokok : 2016310118
Judul : Identifikasi Elemen Sukses E-Government Pada Program Salaman
(Selesai Dalam Genggaman) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kota Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Selasa, 26 Januari 2021
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Pius Suratman Kartasasmita, Drs., M.Si., Ph.D. :

Sekretaris

Tutik Rachmawati, Ph.D

Anggota

Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA.

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rr Indah Mayang Sari NP
NPM : 2016310118
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Identifikasi Elemen Sukses E-Government
Program Salaman di Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah dan bukanlah merupakan hasil karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui pernyataan ini tidak benar

Bandung, 15 Januari 2021



Rr Indah MayangSari NP

RR Indah Mayangsari_Cek Skripsi Ganjil 20/21

ORIGINALITY REPORT

26%

SIMILARITY INDEX

25%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

19%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	blog.lapor.go.id Internet Source	10%
2	Submitted to Catholic University of Parahyangan Student Paper	4%
3	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1%
4	nabillahsyifa.blogspot.co.id Internet Source	1%
5	www.djpk.depkeu.go.id Internet Source	1%
6	lontar.ui.ac.id Internet Source	1%

ABSTRAK

Nama : Rr Indah Mayang Sari NP
NPM : 2016310118
Judul : Identifikasi Elemen Sukses E-Government Pada Program Salaman
(Selesai Dalam Genggaman) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kota Bandung

Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi elemen sukses e-government pada program Salaman di Disdukcapil Kota Bandung. Dengan menggunakan lima elemen sukses e-government, yaitu (1) reformasi proses, (2) kepemimpinan, (3) investasi strategis, (4) kolaborasi, (5) keterlibatan masyarakat.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Metode ini menyajikan suatu gambaran dari elemen-elemen kesuksesan yang mempengaruhi pelaksanaan e-government pada program salaman. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara dan studi dokumen kepada Kepala Seksi, Staf dan Masyarakat.

Dalam mengidentifikasi kelima elemen sukses e-government pada program Salaman peneliti mendapatkan bahwa program ini hanya mampu menerapkan empat elemen sukses e-government diantaranya (1) kepemimpinan, (2) investasi strategis, (3) kolaborasi, (4)) keterlibatan masyarakat dan belum mampu menerapkan elemen sukses reformasi proses.

Kata kunci: e-government, ICT, Salaman

ABSTRACT

Nama : Rr Indah Mayang Sari NP
NPM : 2016310118
Judul : Identification Elements of E-Government Success in Salaman Program (Selesai Dalam Genggaman) at Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

This study aims to identify successful elements of e-government in the Salaman program at Disdukcapil Bandung City. By using the five elements of successful e-government, namely (1) process reform, (2) leadership, (3) strategic investment, (4) collaboration, (5) community involvement.

The research method used in this research is qualitative research with a descriptive research type. This method provides an overview of the elements of success that influence the implementation of e-government in the Salaman program. Data collection techniques were carried out by conducting interviews and document studies to the Section Head, Staff and Society.

In identifying the five elements of successful e-government in the Salaman program the researcher finds that this program is in identifying the five elements of e-government success in the Salaman program the researcher finds that this program is only able to implement four elements of successful e-government including (1) leadership, (2) strategic investment, (3) collaboration, (4) collaboration and not being able to implement the successful elements of process reform. they are only able to implement the four elements of successful e-government including (1) leadership, (2) strategic investment, (3) collaboration, (4) collaboration and have not been able to implement successful elements of process reform.

Keywords: e-government, ICT, Salaman

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dengan judul “*Identifikasi Elemen Sukses E-government Program Salaman Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung*” Skripsi diajukan guna memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan, Kota Bandung.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan dikarenakan oleh segala keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki. Namun penulis berusaha untuk mempersembahkan skripsi ini dengan sebaik-baiknya agar dapat bermanfaat bagi banyak pihak. Kritik yang membangun diharapkan agar dapat membuat seminar menjadi lebih baik.

Dengan penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa akan sulit terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Sehingga dalam kesempatan ini perkenankan penulis mengucapkan terimakasih kepada Allah SWT atas anugerah-Nya. Untuk kedua orang tua penulis Mama dan Papa dan Ade terimakasih atas doa dan semangatnya selama Penulis mengerjakan skripsi ini. Ucapan terimakasih juga kepada:

1. Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Sc sebagai Dekan Fakultas sosial dan Ilmu Politik di Universitas Katolik Parahyangan
2. Ibu Tutik Rachmawati, Ph D. Selaku Dosen di Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan sekaligus sebagai pembimbing yang tidak pernah lelah untuk membimbing saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA selaku Kepala Prodi Ilmu Administrasi Publik
4. Seluruh dosen dan staff di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik dan Universitas Katolik parahyangan
5. Seluruh Staf dan Kepala Seksi yang di Disdukcapil Kota Bandung yang bersedia menyisakan waktunya hingga penelitian ini dapat selesai
6. Sahabat-sahabat yang selama saya kuliah Thalia sebagai sahabat yang selalu mengerti saya, Devina dan Devani, Febryana (Ibeks), Cheryl.
7. Sahabat-sahabat saya yang selalu menemani penulis mengerjakan skripsi ini Aulia yang sejak awal mengetahui perjuangan saya, Reza yang membantu penulis dalam berdiskusi
8. Teman-teman bimbingan sekaligus support system Aulia, Thalia, Dinda, Wishly, Dhio, Pemitita dan Nadilla
9. Tak lupa Tashdiq selaku teman dekat penulis yang mendengarkan keluh kesah penulis dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai.

Akhir Kata dengan segala kerendahan hati penulis ucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang terlibat dengan harapan penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak

Bandung, Januari 2021

Rr Indah MayangSari NP

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4 Struktur Penulisan.....	8
BAB II KERANGKA TEORI.....	9
2.1 Konsep E-Government.....	9
2.2 Tujuan dan Manfaat E-government.....	12
2.3 Manfaat e-Government.....	13
2.4 Faktor yang mempengaruhi Keberhasilan E-government.....	16
2.4.1 Reformasi Proses.....	17
2.4.2 Kepemimpinan.....	18
2.4.3 Investasi Strategis.....	20
2.4.4 Kolaborasi.....	21

2.4.5 Keterlibatan Masyarakat.....	23
2.5 Model Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Tipe Penelitian.....	27
3.2 Prosedur Pengumpulan Data.....	30
3.2.1.Wawancara.....	30
3.3.2 Studi Dokumen.....	31
3.2 Sumber Data.....	32
3.4 Operasionalisasi variabel.....	33
3.5 Analisis Data.....	38
3.6 Pengecekan Keabsahan Temuan.....	39
BAB IV TEMUAN PENELITIAN.....	40
4.1.1 Reformasi Proses.....	40
4.1.2 Kepemimpinan.....	50
4.1.3 Investasi Strategis.....	57
4.1.4 Kolaborasi.....	60
4.1.5 Keterlibatan masyarakat.....	66
BAB V ANALISIS DATA.....	75
5.1 Reformasi proses.....	75
5.1.1 Jalur birokrasi yang lebih singkat dalam mengelola urusan dokumen kependudukan.....	75
5.1.2 Adanya kewajiban submit dokumen secara manual.....	76

5.1.3 Terdapat batas waktu dalam menyelesaikan pelayanan urusan dokumen kependudukan.....	77
5.1.4 Dapat diakses via smartphone/website.....	77
5.2 Kepemimpinan.....	78
5.2.1 Pemberian motivasi atau arahan dari pemimpin kepada anggotanya terhadap penggunaan ICT untuk mendukung program.....	78
5.2.2 Pemimpin menyediakan pelatihan kepada anggotanya untuk peningkatan dalam pelayanan urusan kependudukan.....	79
5.2.3 Melakukan rapat evaluasi terhadap program yang sudah berjalan.....	80
5.2.4 Adanya reward and punishment yang diberikan pemimpin terhadap kinerja yang dilakukan anggota dalam pencapaian tujuan.....	81
5.3 Investasi strategis.....	82
5.3.1 Pengurangan waktu dan biaya yang dikeluarkan pemerintah dalam mengelola dokumen urusan kependudukan.....	82
5.3.2 Adanya perbedaan banyaknya orang terlayani dalam jangka waktu 1 hari	83
5.4 Kolaborasi.....	83
5.4.1 Pertukaran Informasi dengan pemerintah lain dalam pengelolaan program.....	83
5.4.2 Adanya kerjasama dengan pihak swasta untuk pemeliharaan ICT.....	84
5.4.3 Adanya kerjasama pemerintah dengan sektor swasta untuk pengurusan layanan urusan dokumen kependudukan (iklan layanan masyarakat).....	85
5.5 Keterlibatan Masyarakat.....	86
5.5.1 Keinginan masyarakat dalam memberitahu program kepada orang lain...	86
5.5.2 Disediaknya fitur feedback dalam aplikasi.....	87

5.5.3 Meningkatnya jumlah pengguna program.....	88
5.5.4 Adanya sosialisasi yang dilakukan pemerintah melalui platform twitter, instagram ataupun website.....	89
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	90
6.1 Kesimpulan.....	90
6.2 Saran.....	92
Daftar Pustaka.....	93

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini perkembangan teknologi sudah sangat cepat dan pesat dan tidak dipungkiri teknologi sangat berpengaruh dalam aspek kehidupan masyarakat. Setiap negara berlomba untuk mengembangkan teknologi untuk mempermudah dalam melakukan pelayanan. Salah satu bentuk perkembangan teknologi dengan memanfaatkan teknologi dan informasi dan komunikasi (ICT) dengan menggunakan *e-government*.

E-government sebagai pemanfaatan menggunakan (ICT) oleh pemerintah tentunya memberikan manfaat. Salah satunya dengan membuat pelayanan publik secara online¹. Menurut Sorin Kertesz, *e-government* memiliki berbagai manfaat yang dapat dilihat dari tiga perspektif :²

- Warga/pelanggan: berkurang dari segi waktu, tingkat kepuasan terhadap layanan meningkat, meningkatkan kontrol terhadap kegiatan.
- Pemerintah: peningkatan efisiensi dalam melakukan pekerjaan, otomatisasi proses , berkurangnya kritik , pengurangan pegawai.

¹ A project of InfoDev and the center for democracy and Technology, The E-government Handbook Countries (Washington DC: The Universal Copyright Convention,2002) hlm 4

² Sorin Kertesz. Cost-Benefit Analysis of e-Government Investments. (Harvard University, 2003), Hlm. 7

- Manfaat umum: transparansi, pemberian dorongan untuk meningkatkan jumlah penduduk yang dapat menggunakan internet, meningkatkan hubungan yang baik antara pemerintah dan warga.

Sejalan dengan pemanfaatan dan pengembangan *e-government* di Indonesia terdapat regulasi yang mengatur pengembangan *e-government* diatur dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Nasional Kebijakan dan Strategi Program Pengembangan *e-government*. Kebijakan ini regulasi yang diberlakukan untuk mendukung pembangunan dan implementasi *e-government* di Indonesia. Ini mendorong pemerintah lebih efektif dan transparan dan efisien. Pengembangan *e-government* merupakan salah satu upaya mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi lebih baik dan mencakup dua sektor :

- Pengolahan data elektronik, pemrosesan informasi, sistem manajemen dan proses kerja
- Penggunaan ICT dan lanjutan untuk memberikan pelayanan publik secara efisien dan lebih murah.³

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tersurat dalam Pasal 1 ayat 1 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang

³ OECD e-Government Studies. Efficient e-Government for Smarter Public Service Delivery, <https://www.oecd.org/gov/digital-government/45382562.pdf>

disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya *e-government* masyarakat kini dapat dengan mudah mengakses pelayanan secara online dengan website atau bentuk aplikasi yang dibuat oleh pemerintah tanpa perlu mendatangi kantor pemerintahan langsung. Hal ini berpengaruh terhadap jalur birokrasi yang lebih singkat juga terdapat penghematan biaya dan waktu yang dikeluarkan masyarakat.

Pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan dengan baik. Pemerintah daerah Kota Bandung yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pemanfaatan *e-government* membuat layanan online berbentuk aplikasi untuk mempermudah pelayanan administrasi yang dinamakan Salaman (Selesai Dalam Genggaman) yang dapat diunduh pada pengguna android di Play Store. Program Salaman ini memudahkan warga Bandung dalam pembuatan akta kelahiran, pindah keluar, akta kematian dan kartu identitas anak.⁴

Tujuan dibentuknya Salaman untuk mewujudkan pelayanan permohonan administrasi kependudukan kepada masyarakat secara efektif dan efisien melalui pembuatan dokumen kependudukan yang cepat, tepat, dan akurat. Dan sebagai pengoptimalisasian teknologi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui website dan aplikasi.

Program ini dinilai berhasil dan direplikasi oleh Kabupaten Buleleng untuk membantu mempermudah pelayanan administrasi.⁵ Hal ini menjadi kesuksesan Salaman dalam penyediaan online layanan urusan dokumen kependudukan yang

⁴ Disdukcapil.go.id

⁵ Dokumen Disdukcapil IGA AWARDS

memudahkan masyarakat sesuai dengan visi misi program Salaman. Dan juga Salaman berhasil masuk kedalam Top 10 Inovasi di Jawa Barat. Dalam hal ini sudah adanya kesuksesan pemerintah dalam menggunakan *e-government* pada program Salaman.

Hal ini berdasarkan temuan awal peneliti bahwa terdapat elemen kesuksesan *e-government*. Hal ini dibuktikan melalui wawancara dengan W selaku Kepala Seksi Disdukcapil

*“bahwa program ini sangat memudahkan petugas dalam menerima data karena langsung masuk ke dalam sistem. Dan tidak perlu secara manual kan beda sama dulu bisa dilihat tahun 2016 ngantri panjang.”*⁶

Selanjutnya terdapat elemen sukses *e-government* yaitu adanya kerjasama dengan pihak swasta seperti tempat bimbingan belajar dan tempat hiburan milik swasta untuk sosialisasi pembuatan kartu Indonesia Anak seperti hasil wawancara dengan W selaku Kepala Seksi Disdukcapil

*“ada jelas lah kolaborasi dengan Toko buku dan rumah belajar untuk Kartu Indonesia Anak. Sebelum pandemi juga sudah deal dengan bioskop.”*⁷

Mohsen A. Khalil Bruno D.Lanvin dan Vivek Chaudhr mengemukakan bahwa terdapat 5 elemen yang menyebabkan keberhasilan program e government. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan 5 elemen sukses dalam keberhasilan *e-government* diantaranya

⁶ Hasil wawancara dengan W pada 30 September 2020 pukul 15.11

⁷ Hasil wawancara dengan W pada 30 September 2020 pukul 15.11

1. Reformasi proses

Penciptaan proses hubungan baru antara pemerintah dan yang diperintah.⁸

2. Kolaborasi

Menurut Norris and Clay Kolaborasi adalah kegiatan berkerjasama antar organisasi baik formal maupun non formal dan juga masyarakat dengan berkerjasama.⁹

3. Investasi strategis

Investasi strategi adalah efisiensi penggunaan ICT dalam pemerintahan. Dengan mengurangi sumber daya dan pengeluaran sehingga dapat mengalokasikan dana ke daerah prioritas yang lebih tinggi.¹⁰

4. Keterlibatan masyarakat dan

Keterlibatan masyarakat adalah proses partisipasi yang dilakukan secara menyeluruh didukung kedekatan geografis, kesamaan minat, atau situasi yang sama untuk mengatasi suatu masalah.¹¹

⁸ Loc.cit, hlm 7

⁹ Dorothy Norris and Tirrel Joy A. Clay, Strategic Collaboration in Public and Non Profit Administration (USA : CRC Press Taylor and Francis Group, 2010) hlm 255

¹⁰ A Project of InfoDev and The Center for Democracy and Technology, The E-Government Handbook for Developing Countries, (Washington DC: The Universal Copyright Convention,2002), Hlm. 7

¹¹ Roschelle and Teasley dalam Lai R. Emily, Collaboration: A Literature Review. (Pearson,2011),Hlm 4.

5. Kepemimpinan

Leadership menurut Yukl adalah proses mempengaruhi kegiatan pada organisasi untuk mencapai tujuan.¹²

Dari temuan awal hasil wawancara adanya elemen sukses e-government yaitu reformasi proses dan kolaborasi, maka penelitian ini bertujuan untuk melakukan identifikasi elemen sukses *e-government* pada program salaman. Maka berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian ilmiah dengan judul “ *Identifikasi elemen sukses pada program Salaman (Selesai Dalam Genggaman) di Disdukcapil Kota Bandung*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dari berbagai sumber mengindikasikan bahwa *e-government* yang berbentuk inovasi pelayanan publik “Salaman” mampu meningkatkan pelayanan urusan dokumen kependudukan yang lebih baik. Hal itu dapat dilihat terselesaikannya pelayanan dengan efisien dan tanpa birokrasi yang berbelit. Dari latar belakang diatas, penelitian ini ditujukan untuk menjawab pertanyaan:

“apa sajakah elemen sukses e-government dalam program Salaman di Disdukcapil Kota Bandung?”

¹² Gary Yukl, Leadership in Organizations 8th ed, (NewYork : Pearson, 2013), hlm 3.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka tujuan tujuan dituliskan penelitian ini adalah :

Mengidentifikasi elemen sukses e-government dalam program Salaman (selesai dalam genggam) yang dilaksanakan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Bagi Pemerintah.

Menjadi masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Elemen-elemen sukses *e-government* yang harus ditingkatkan dan elemen *sukses e-government* yang dipertahankan

2. Manfaat Bagi Masyarakat.

Untuk lebih mengetahui Program Salaman dan meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam program Salaman

3. Manfaat bagi Akademis.

Penelitian ini bermaksud untuk menyumbangkan pemahaman ilmiah mengenai elemen sukses *e-government* . Selain itu dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk memperkaya dan menambah wawasan atau dijadikan bahan referensi untuk penelitian sejenis

1.4 Struktur Penulisan

Di dalam Bab I ini berisikan latar belakang penelitian yang menggambarkan bagaimana pemilihan masalah dan rumusan masalah, serta tujuan dan manfaat penelitian dibuat. Pada Bab II kerangka teori berisikan beberapa landasan teori menyangkut penelitian ini, seperti konsep *e-government*, tujuan dan manfaat *e-government* manfaat *e-government*, dan faktor yang mempengaruhi keberhasilan *e-government*. Pada Bab III merupakan metode penelitian yang menjelaskan pemilihan Tipe Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Sumber Data, Prosedur Pengumpulan Data serta Pengecekan Keabsahan data. Pada Bab IV Temuan ini menjelaskan hasil temuan penelitian yang telah dilakukan. Pada Bab V Analisis data ini berisikan analisis hasil temuan penelitian yang telah dilakukan. Dan di Bab VI kesimpulan dan saran di bab terakhir ini berisikan kesimpulan yang merangkum secara singkat penelitian yang dilakukan dan saran yang diberikan peneliti berdasarkan hasil penelitian.