

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja birokrasi publik adalah suatu hal yang selalu menjadi perhatian bagi masyarakat selaku pengguna layanan. Masyarakat menilai bahwa tingkat kinerja birokrasi publik saat ini masih belum memberikan rasa kepuasan yang tinggi dalam mengakses layanan publik. Karena itu, Pemerintah sering didesak untuk lebih aktif berpartisipasi dalam memberi informasi kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Perubahan dalam masyarakat menuntut terbentuknya Pemerintahan yang transparan, terpercaya, bersih, efektif dan diakses dengan mudah dalam menjawab berbagai tuntutan yang terus berubah dalam masyarakat (Sugiyatno, 2017). Namun, buruknya citra Pemerintahan dengan adanya korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) menyebabkan ketidakpercayaan publik terhadap lembaga Pemerintah baik pusat maupun daerah, yang terjadi pada Pemerintahan sebelumnya maupun pada masa reformasi (Nawawi, 2016).

Pemerintah masih menghadapi berbagai permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik seperti pelayanan yang tidak efektif, efisiensi yang rendah, dan kualitas karyawan kurang memuaskan. Hal tersebut dapat dilihat dari pengaduan masyarakat langsung atau tidak langsung melalui media massa yang mendesak adanya peningkatan kualitas pelayanan. Maka dari itu, meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi poin penting, karena situasi masyarakat yang menuntut kualitas pelayanan semakin tinggi. Namun, prakteknya penyedia layanan belum mengalami perubahan besar. Masih banyak pelayanan yang tidak sesuai harapan masyarakat seperti pelayanan publik saat ini masih lambat, prosedur sulit dan melelahkan sehingga masyarakat selalu menuntut adanya pelayanan publik berkualitas (Yayat, 2017).

Penyediaan pelayanan publik dari penyelenggara negara pada masyarakat adalah wujud dari fungsi penyelenggara negara sebagai aparatur sipil negara. Maka dari itu, posisi Pemerintah pada pelayanan publik dinilai menjadi sangat penting karena sebagai tolok ukur bagi Pemerintah dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan (Hardiyansyah, 2018). Pemerintah wajib menyediakan pelayanan publik yang baik dan berkualitas kepada warganya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai berikut: “Pelayanan Publik adalah serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Yayat, 2017).

Pelayanan publik adalah upaya yang dilakukan seseorang atau kelompok organisasi untuk membantu masyarakat mencapai tujuan tertentu (Yayat, 2017). Tingkat kepuasan penerima layanan menjadi alat ukur untuk menentukan keberhasilan dari penyelenggara pelayanan publik (Siregar, 2017). Survei kepuasan masyarakat dapat menjadi metode yang dipakai untuk mengetahui kualitas pelayanan publik. Hal tersebut telah tertuang pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei kepuasan masyarakat harus dilaksanakan secara berkala, artinya dalam kurun waktu tertentu harus dilakukan penilaian kepuasan masyarakat pada kualitas pelayanan yang diterima (T. Saputra, 2017).

Pengelolaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di pemerintahan merupakan bentuk pelayanan publik. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan dasar yang menjadi hak warga negara untuk memiliki kewarganegaraan yang sah. Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan tertuang dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan direvisi menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Bab I Pasal 1 Ayat 1 yang berisikan pengertian pelayanan administrasi kependudukan disebutkan sebagai berikut: “Pelayanan Administrasi Kependudukan adalah kegiatan pelayanan

kompleks yang mencakup penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan dan menggunakan hasilnya untuk pembangunan pelayanan publik dan sektor lainnya” (Purba, 2020).

Untuk memberikan pelayanan publik diperlukan berbagai cara untuk memahami sikap dan kepentingan publik yang sering berubah. Perubahan yang terjadi berdampak pada perubahan sikap dan perilaku masyarakat. Kondisi masyarakat yang semakin kritis membuat organisasi publik harus mampu mengubah status dan perannya dalam memberikan pelayanan. Dari yang suka memerintah dan mengatur, berubah menjadi suka melayani. Karena pada dasarnya setiap pelayanan publik harus selalu mengalami peningkatan kualitas sesuai dengan kebutuhan pelanggan atau masyarakat (Hardiyansyah, 2018). Maka dari itu, pelayanan publik di Indonesia harus berubah. Reformasi pelayanan publik sangat perlu dilakukan untuk menyediakan dan memberikan hak warga negara. Indikator yang dipakai untuk mengukur kinerja birokrasi publik adalah akuntabilitas dan responsivitas dalam menjalankan tugasnya (Sudaryana, 2017).

Reformasi birokrasi merupakan rencana mendesak dan harus segera diselesaikan untuk mewujudkan pemerintahan lebih efisien, efektif dan modern. Hal yang melatarbelakangi reformasi birokrasi adalah kualitas pelayanan publik masih tidak seperti harapan masyarakat, artinya masih rendahnya tingkat kepuasan masyarakat yang dilihat dari berbagai keluhan-keluhan kepada penyelenggara pelayanan publik terkait prosedur layanan yang masih rumit, lambatnya manajemen, biaya yang mahal dan sikap pelayan yang tidak ramah (Suryani & Jamaluddin, 2016).

Salah satu contoh dari reformasi birokrasi dengan melakukan penerapan layanan pemerintahan elektronik (*e-Government*), meninggalkan model pemerintahan tradisional (*paper-based administration*). Pada pemerintahan di tingkat kota atau kabupaten, penerapan *e-Government* dibutuhkan guna meningkatkan pelayanan publik menjadi lebih modern dan mengikuti perkembangan zaman (Sugiyatno, 2017). Pemerintah merumuskan sebuah kebijakan baru untuk mempermudah pekerjaan mengenai pendaftaran

kependudukan sesuai standar dengan mengeluarkan Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government yang menyebutkan bahwa pengembangan *e-Government* yaitu pengembangan tata kelola berbasis elektronik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik lebih efektif dan efisien. Pengembangan *e-Government* berupaya untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi, sistem manajemen dan alur kerja yang diatur dalam lingkungan Pemerintahan. Penerapan *e-Government* dilakukan untuk meningkatkan transparansi, efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik (Karnova, 2003).

Pengembangan *e-Government* juga dilakukan dalam sistem pelayanan publik. Salah satu pelayanan berbasis *e-Government* yaitu pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang dilakukan oleh Dukcapil Provinsi DKI bagi penduduk DKI Jakarta melalui aplikasi “Alpukat Betawi”. ALPUKAT sendiri merupakan kepanjangan dari Akses Langsung Pelayanan dokUmen Kependudukan cepAt dan akuraT. Aplikasi “Alpukat Betawi” merupakan sebuah layanan kependudukan versi android dari *website* “Alpukat Betawi” bisa diakses oleh penduduk DKI Jakarta untuk mengajukan pelayanan administrasi kependudukan. Aplikasi ini disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta untuk mempercepat proses pengajuan pelayanan administrasi kependudukan secara digital, mudah dan akurat. Dalam aplikasi tersebut terdapat beberapa bentuk layanan administrasi kependudukan yang tersedia, di antaranya yaitu kartu keluarga, kartu tanda penduduk elektronik, kartu identitas anak, akta kelahiran, akta kematian dan duplikasi legalisir akta pencatatan sipil (Novita, 2021).

“*Alpukat Betawi*” dalam bentuk *Web* yang diakses pada <https://alpukat-dukcapil.jakarta.go.id> seperti halaman utama sebagai berikut:

Gambar 1 Halaman Utama



Sumber : <https://alpukat-dukcapil.jakarta.go.id>

Halaman utama akan memperlihatkan *form* pendaftaran akun untuk pengguna. Semua data pengguna diisi dengan lengkap dan benar ketika melakukan pendaftaran.

Pada masa pandemi covid-19, birokrasi harus mampu mengoptimalkan penggunaan teknologi, informasi dan komunikasi (TIK) dalam sektor pemerintahan. Adanya pembatasan interaksi dan mobilitas masyarakat pada masa pandemi, menuntut pemerintah untuk dapat memberikan sebuah inovasi dalam pelayanan publik. Salah satu inovasi yang dilakukan adalah meluncurkan aplikasi “Alpukat Betawi” dalam mengajukan pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil secara online. Penerapan aplikasi “Alpukat Betawi” dimulai sejak pandemi covid-19 dengan tujuan untuk menekan adanya kerumunan masyarakat ketika mengajukan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kelurahan.

Sejak awal tahun 2020 berbagai pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Provinsi DKI Jakarta mengalami perubahan yang sebelumnya masih masif dengan melakukan interaksi secara langsung telah berubah menjadi pasif dengan sistem berbasis online melalui aplikasi “Alpukat Betawi”. Pengajuan pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara

online menggunakan aplikasi “Alpukat Betawi”, kemudian akan di proses melalui aplikasi tersebut yang selanjutnya akan diberikan jadwal untuk pengambilan dokumen dalam bentuk fisik. Meskipun berbagai pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dilakukan secara online, namun masyarakat juga masih dapat datang langsung ke Kelurahan untuk mengajukan pelayanan, kemudian akan diarahkan pada penggunaan aplikasi “Alpukat Betawi” dalam mengakses pelayanan oleh petugas pelayanan.

Penerapan aplikasi “Alpukat Betawi”, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) diminta oleh Komisi A DPRD Provinsi DKI Jakarta untuk terus gencar memberikan sosialisasi terkait dengan aplikasi “Alpukat Betawi” selama masa pandemi kepada masyarakat Ibukota. Hal tersebut dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi ini, terutama bagi lansia dan masyarakat kelas bawah yang kurang akrab dengan internet. Padahal sebenarnya aplikasi ini dinilai efektif untuk menekan pergerakan dan interaksi masyarakat dalam mengajukan pelayanan dokumen kependudukan tanpa harus datang ke Kelurahan atau Kantor Dinas selama masa pandemi covid-19.

Di sisi lain, fitur dalam aplikasi ini dinilai cukup *user friendly*. Hal itu terbukti dari adanya panduan dan petunjuk pengguna yang disematkan dalam aplikasi tersebut. Berbagai bentuk pelayanan yang diberikan juga telah tersedia dalam aplikasi tersebut. Masyarakat cukup memilih pelayanan yang ingin diajukan, kemudian memasukkan data diri untuk keperluan pendataan dalam pengajuan pelayanan tersebut. Selanjutnya tinggal menunggu proses dan kabar pengambilan dokumen dalam bentuk fisik ke Kelurahan yang dituju.

Sukapura adalah kelurahan yang berada di Kecamatan Cilincing, wilayah Kota Administrasi Jakarta Utara, di bawah Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Berdasarkan laporan data Badan Pusat Statistik (BPS) pada bulan Desember tahun 2021, jumlah penduduk di Kelurahan Sukapura mencapai sekitar 63 ribu jiwa. Kelurahan Sukapura akan digunakan oleh peneliti sebagai sampel dalam penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi “Alpukat Betawi” dalam Mengakses Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Sukapura Jakarta Utara”. Masyarakat di Kelurahan Sukapura yang

mengakses layanan kependudukan dan pencatatan sipil dengan menggunakan aplikasi “Alpukat Betawi” akan digunakan sebagai populasi dalam penelitian ini.

Gambar 2 Peta Kelurahan di Kecamatan Cilincing



Sumber : Ensiklopedia DKI Jakarta

Sebagai tolok ukur penelitian, peneliti akan mempertimbangkan dari beberapa penelitian terdahulu yang memiliki tema atau pembahasan yang serupa untuk memperdalam topik penelitian. Berikut penelitian terdahulu yang digunakan oleh peneliti, sebagai berikut:

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Indikator	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Alief Fathur Nasuha (2021)	Analisis Kepuasan Pengguna pada Kualitas Produk Aplikasi “Alpukat Betawi”	<ul style="list-style-type: none"> • Kinerja produk • Keterandalan • Daya tahan • Kemampuan melayani • Persepsi pada kualitas 	Inovasi sistem pelayanan <i>online</i> pada aplikasi “Alpukat Betawi” dinilai cukup baik. Namun, kepuasan pengguna aplikasi pada kualitas performa aplikasi dinilai kurang baik, masih belum mempermudah pengguna dalam mengelola dokumen secara <i>online</i> .	Jika penelitian Nasuha (2021) lebih fokus pada kualitas produk, penelitian ini lebih fokus pada kepuasan masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan dan pencatatan sipil pada aplikasi Alpukat Betawi.
2.	Trio Saputra (2017)	Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar)	<ul style="list-style-type: none"> • Persyaratan • Prosedur • Waktu pelayanan • Biaya dan tarif • Produk spesifikasi pelayanan • Kompetensi pelaksana • Perilaku pelaksana • Maklumat pelayanan • Penanganan pengaduan saran dan 	Secara keseluruhan, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar Provinsi Riau sebesar 74.02% yang menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan	Jika penelitian Saputra (2017) lebih fokus pada administrasi kependudukan yang ada di Kantor Kecamatan Tambang, penelitian ini lebih fokus pada bentuk pelayanan kependudukan dan pencatatan

			masukan	<p>pelayanan yang diberikan. Indikator penanganan pengaduan saran dan masukan memiliki nilai tertinggi sebesar 81.9% sedangkan indikator waktu pelayanan memiliki nilai terendah sebesar 56.3% .</p>	<p>sipil yang terdapat dalam aplikasi Alpukat Betawi.</p>
3.	Khairunsyah Purba (2020)	Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada UPT Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Access to the Service</i> • <i>Communication</i> • <i>Administratif System</i> • <i>Flexibel and Speedy Reply</i> • <i>Receptivity</i> • <i>Competence of The Staff</i> • <i>Politeness and Kindness</i> • <i>Credibility</i> • <i>Realibility and Responsibility</i> • <i>Tangible Aspects</i> 	<p>Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru dinilai masih kurang maksimal dalam aspek <i>reliability and responsibility</i> dan <i>tangible</i> yang masih menjadi masalah bagi masyarakat. Maka dari itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan dukungan dari</p>	<p>Jika penelitian Purba (2020) lebih fokus pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan, penelitian ini lebih fokus pada kepuasan pengguna aplikasi Alpukat Betawi dalam mengakses layanan kependudukan dan pencatatan sipil. Kepuasan masyarakat akan menjadi tolok ukur bagi keberhasilan</p>

				perlengkapan teknis seperti perangkat lunak atau keras yang tepat.	dan kualitas pelayanan publik.
4.	S. D. Saputra et al., (2019)	Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Kepanjen Kidul	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Tangible</i> • <i>Reliability</i> • <i>Responsiveness</i> • <i>Assurance</i> • <i>Empathy</i> 	Secara keseluruhan, semua aspek dinilai dapat memberikan rasa puas kepada masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Namun pada aspek <i>tangible</i> yang dinilai masih kurang memenuhi fasilitas pelayanan yang cukup untuk melayani masyarakat.	Jika penelitian Saputra (2019) lebih fokus pada kualitas pelayanan di bidang administrasi kependudukan, penelitian ini lebih fokus pada administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang diakses melalui aplikasi AlpuKat Betawi
5.	Suandi Widjaya (2019)	Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur	<ul style="list-style-type: none"> • Prosedur Pelayanan • Persyaratan Pelayanan • Kejelasan Petugas Pelayanan • Kedisiplinan Petugas Pelayanan • Tanggungjawab Petugas Pelayanan • Kemampuan Petugas Pelayanan • Kecepatan Pelayanan • Keadilan 	Berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.P AN/2/2004, diperoleh indeks sebesar 71.95 yang menyatakan bahwa kualitas	Jika penelitian Suandi (2019) menggunakan indeks kepuasan masyarakat pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.P AN/2/2004, penelitian ini menggunakan

			mendapatkan Pelayanan <ul style="list-style-type: none"> • Kesopanan dan Keramahan Petugas • Kewajaran Biaya Pelayanan • Kepastian Biaya Pelayanan • Kepastian Jadwal Pelayanan • Kenyamanan Lingkungan • Keamanan Pelayanan 	pelayanan publik berada di tingkat B (baik). Sehingga kinerja pelayanan di kantor Kecamatan Belitang secara keseluruhan masuk dalam kategori baik sesuai dengan 14 unsur pelayanan tersebut.	n Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
--	--	--	--	--	---

Secara umum dari studi literatur yang telah dijabarkan di atas, maka dapat dilihat bahwa penelitian ini akan fokus pada pengaruh dari akses layanan kependudukan dan pencatatan sipil yang cepat dan mudah terhadap tingginya tingkat kepuasan pengguna aplikasi “Alpukat Betawi”. Penelitian ini akan mengisi pada sisi dari pengembangan *e-government* dalam sistem pemerintahan. Pelayanan publik yang sebelumnya dilakukan secara offline, saat ini pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dilakukan secara online melalui aplikasi “Alpukat Betawi”. Hal itu bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil secara digital, mudah dan cepat. Pembeda dengan penelitian sebelumnya yaitu pengajuan pelayanan dokumen kependudukan di luar DKI Jakarta masih dilakukan secara offline, berbeda dengan DKI Jakarta dilakukan secara online dengan menggunakan aplikasi “Alpukat Betawi”. Kepuasan pengguna aplikasi akan menjadi alat ukur untuk menentukan kualitas pelayanan publik dan keberhasilan dari penyelenggara pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

Pemerintah dituntut untuk selalu berorientasi pada kepuasan pengguna layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan, dibutuhkan pelayanan yang prima. Kepuasan pengguna layanan dapat menjadi alat ukur dari keberhasilan suatu penyelenggara layanan. Berdasarkan latar belakang di atas, pertanyaan penelitian ini yaitu **“Seberapa besar pengaruh akses layanan kependudukan dan pencatatan sipil yang cepat dan mudah terhadap tingginya tingkat kepuasan pengguna aplikasi “Alpukat Betawi”?”**

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Praktis

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh akses layanan kependudukan dan pencatatan sipil yang cepat dan mudah terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi “Alpukat Betawi”.

1.3.2 Tujuan Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk melihat keterkaitan antara akses layanan kependudukan dan pencatatan sipil yang cepat dan mudah dengan tingkat kepuasan pengguna aplikasi “Alpukat Betawi”. Serta memberikan gambaran lebih lanjut terkait dengan implementasi pengembangan *e-governmnet* dalam pelayanan publik melalui aplikasi “Alpukat Betawi”.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat dan informasi tambahan serta menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam membuat pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, khususnya pada aplikasi “Alpukat Betawi”.

1.4.2 Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan akan menambah ilmu serta wawasan bagi pembaca tentang tingkat kepuasan pengguna aplikasi dalam mengakses

layanan serta mengetahui implementasi dari pengembangan *e-government* dalam pelayanan publik melalui aplikasi “Alpukat Betawi”.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembaca dalam mengetahui dan memahami bahasan yang terdapat dalam Skripsi ini secara menyeluruh, maka dibutuhkan sistematika penulisan yang akan menjadi kerangka dan pedoman dalam penulisan Skripsi. Adapun sistematika penulisan dalam Skripsi ini sebagai berikut:

a. Bagian Awal Skripsi

Pada bagian awal berisikan halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan dosen pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto dan persembahan, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman daftar gambar, halaman daftar lampiran, arti lambang dan singkatan dan abstraksi.

b. Bagian Utama Skripsi

Pada bagian utama terbagi atas beberapa bab dan sub bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan Skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terdiri dari tinjauan pustaka yang meliputi :

- A. Konsep dan Teori Penelitian
- B. Kerangka Pemikiran
- C. Hipotesis

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi “Alpukat Betawi”, yang meliputi:

- A. Objek Penelitian
- B. Jenis Penelitian
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Sumber Data
- E. Teknik Analisis Data
- F. Operasionalisasi Variabel dan Uji Validitas serta Reliabilitas
- G. Tabel Rencana Waktu

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri dari gambaran hasil penelitian dan analisa peneliti dengan menggunakan metode kuantitatif serta pembahasan dari hasil penelitian, yang meliputi:

- A. Hasil Penelitian
- B. Pembahasan

Bab V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini terdiri atas kesimpulan dan saran dari seluruh penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan berisikan serangkaian argumentasi akhir dari peneliti setelah melakukan penelitian dan pembahasan dalam menjawab permasalahan yang ada. Sedangkan saran berisikan usulan dan pendapat peneliti terkait dengan upaya pemecahan masalah dalam penelitian agar lebih baik. Penulisan saran dibuat secara praktis dan teoritis.

c. Bagian Akhir Skripsi,

Pada bagian akhir Skripsi ini terdiri dari daftar pustaka dan daftar lampiran.