

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan suatu instansi sesuai dengan standar yang berlaku untuk memenuhi dan memuaskan harapan serta memusatkan fokus pelayanan kepada peningkatan kesejahteraan penerima layanan. Hal ini sejalan dengan Rusydi, mendefinisikan pelayanan prima sebagai pelayanan yang sangat baik/terbaik atau pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang dimiliki oleh instansi untuk memuaskan penerima layanan.¹ Dengan demikian, pelayanan prima mengutamakan kepuasan penerima layanan dengan memberikan pelayanan yang maksimal untuk memenuhi kebutuhan dan memuaskan harapannya.

Bagi suatu instansi pemerintahan, pelayanan prima merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang berfokus kepada kesejahteraan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya serta acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Hal tersebut, membuktikan bahwa bentuk pelayanan prima memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada penerima layanan.

Menurut Daryanto dan Setyobudi, untuk mengetahui indikator pelayanan dianggap prima maka dapat diuraikan sebagai berikut 1) mengutamakan penerima layanan, 2) sistem yang efektif, 3) melayani dengan hati, 4) perbaikan yang berkelanjutan, dan 5) memberdayakan penerima layanan.² Indikator dalam memberikan pelayanan prima harus dilaksanakan oleh instansi yang bertujuan untuk menyediakan layanan terbaiknya kepada penerima layanan.

¹ Mhd Rusydi, *Customer Excellence*, (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2017), h. 74

² Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2014), h. 113

Perwujudan terhadap pelayanan prima merupakan suatu kebiasaan yang dilakukan oleh seluruh anggota instansi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan penerima layanan. Pelayanan prima dapat terbentuk melalui suatu budaya di dalamnya, Sutopo dan Suryanto menyatakan hal ini sebagai sebuah budaya kuat yang mewarnai sifat hubungan antara instansi pemberi layanan dengan penerima layanan, dan dapat menjadi sarana yang sangat baik untuk memperoleh perhatian penerima layanan terhadap instansi.³

Adapun hal-hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan pelayanan prima yang dikemukakan oleh Rangkuti antara lain a) selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada penerima layanan, b) pelayanan didasari dengan standar pelayanan yang maksimal, c) pelayanan memenuhi standar yang telah dibuat, d) adanya peningkatan pelayanan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang melebihi standarnya.⁴ Pentingnya kesadaran instansi dalam memperhatikan hal-hal terkait dengan mewujudkan pelayanan prima akan memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut.

Pelayanan yang baik akan dirasakan langsung oleh penerima layanan apabila instansi dapat melayani dengan profesional. Sikap profesional dalam hal ini yaitu pelayanan yang pegawai instansi berikan harus dapat menyediakan layanan yang tidak hanya memberikan keandalan dan cepat tanggap, tetapi juga memiliki empati, sopan, dan santun selama proses pelayanan berlangsung. Selain itu, bertindak objektif juga harus dimiliki pegawai instansi yang artinya tidak memiliki rasa sentimen, pendendam, dan pilih-pilih dalam memberikan pelayanan. Adapun sikap yang harus dimiliki pegawai instansi berdasarkan konsep pelayanan prima adalah sebagai berikut:

³ Wildan Zukarnain dan Raden Bambang Sumarsono, *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018), h. 7

⁴ Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2017), h. 291

1. Rasa memiliki terhadap instansi
2. Rasa kebanggaan terhadap pekerjaan
3. Loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan
4. Ingin menjaga martabat dan nama baik instansi⁵

Dalam menerapkan pelayanan prima yang dapat memberikan layanan semaksimal mungkin, terdapat lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yang pegawai instansi berikan kepada penerima layanan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menyatakan lima dimensi dengan akronim RATER, yaitu keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), fasilitas fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*).⁶

Keandalan (*reliability*) merupakan kecakapan pegawai instansi dalam memberikan pelayanan. Hal ini berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam memberikan layanan yang akurat dan tepat waktu sesuai yang telah dijanjikan tanpa membuat kesalahan apapun serta dapat memuaskan harapan penerima layanan. Selanjutnya, jaminan (*assurance*) yang diberikan pegawai dalam proses pelayanan dapat menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap penerima layanan dan memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko, serta memiliki kemampuan dan pengetahuan untuk menangani setiap permasalahan yang dihadapi oleh penerima layanan. Kemudian, fasilitas fisik (*tangibles*) yang disediakan oleh instansi harus tersedia dengan lengkap dan modern, seperti fasilitas fisik yang nyaman, mudah, dan cepat dalam menunjang proses pelayanan, serta penampilan pegawai yang rapih memberikan pandangan yang positif sekaligus kenyamanan pelayanan kepada penerima layanan.

Selain itu, empati (*empathy*) pegawai dalam mendahulukan kepentingan penerima layanan dan memahami masalah yang dihadapi serta memberikan pelayanan meliputi komunikasi yang

⁵ Meki Pamekas, *Pelayanan Prima*, (Klaten: Lakeisha, 2021), hal. 1-2

⁶ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Satisfaction*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2016), h.137

baik, ramah, menghargai satu sama lain dan tidak diskriminatif serta selalu menolong permasalahan yang dihadapi penerima layanan dan memberikan rekomendasi penyelesaian yang tepat. Terakhir, daya tanggap (*responsiveness*) yang dimiliki pegawai dituntut untuk memiliki kemampuan dan kesediaan untuk merespon dengan cepat tanggap dalam membantu penerima layanan dan dapat menginformasikan berapa lama waktu yang dibutuhkan agar pelayanan terselesaikan secara tuntas.

Dengan demikian, pelayanan yang memiliki kelima dimensi tersebut dapat dikatakan telah memberikan pelayanan prima yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan penerima layanan dengan kemampuan dan ketrampilan kinerja pegawai yang profesional serta fasilitas fisik yang memadai sehingga menghasilkan mutu pelayanan yang tinggi. Tingginya suatu kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan berdampak pada rendahnya kekhawatiran penerima layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi. Hal ini, menjadi sangat penting bagi instansi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya untuk membangun kepercayaan dalam memberikan pelayanan yang maksimal agar penerima layanan merasa puas dan percaya akan kualitas pelayanan yang diberikan.

Salah satu penentu instansi memberikan pelayanan prima tidak terlepas dari adanya kinerja pegawai yang mendukungnya. Tampilan kerja yang diberikan sangat mempengaruhi harapan penerima layanan dalam memenuhi segala kebutuhannya. Hal ini dapat terlihat dari beberapa indikator kinerja pegawai yang dikemukakan oleh Robbins, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektifitas, dan komitmen.⁷ Dengan demikian, pelayanan yang diberikan dapat terus ditingkatkan dengan pelayanan prima melalui kinerja pegawai yang profesional dalam

⁷ Novia Ruth Silaen, *Kinerja Karyawan*, (Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2021), h. 6

memenuhi kebutuhan dan harapan penerima layanan sebagai bentuk kepedulian instansi.

Pelayanan prima dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan oleh instansi agar dapat memberikan inovasi dalam pelayanannya serta semakin mudah dan cepat. Berkualitasnya suatu pelayanan tercermin dari adanya perubahan dan perkembangan kearah yang lebih baik serta berfokus kepada peningkatan kesejahteraan penerima layanan dalam memberikan pelayanan terbaik, memuaskan, dan memenuhi kebutuhannya.

Menurut Tjiptono, mendefinisikan kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut

Suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.⁸

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan usaha instansi untuk selalu memberikan pelayanan prima sesuai dengan kebutuhan dan harapan penerima layanan. Terciptanya pelayanan prima yang konsisten dapat memberikan kepuasan yang tinggi kepada penerima layanan. Semakin tingginya kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang didapatkan oleh penerima layanan. Hal ini, memberikan penilaian dan pandangan yang positif mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut.

Namun, pada kenyataannya masih ada instansi pemerintahan pusat maupun daerah yang kurang memperhatikan kualitas pelayanan dari segi fasilitas yang lengkap, penyimpangan prosedur hingga sikap dan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan. Permasalahan ini merupakan penghambat yang menyebabkan ketidakpuasan pelayanan yang diberikan, seperti halnya instansi pemerintahan yang berkewajiban

⁸ Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), h. 61

melayani masyarakat sudah seharusnya memberikan pelayanan yang memuaskan dan terus mengalami peningkatan dalam memberikan pelayanan kearah yang lebih baik.

Hal ini dibuktikan dengan Ombudsman mengeluarkan laporan masyarakat terkait pelayanan publik dikutip dari *ombudsman.go.id* 17 Maret 2022 menyatakan bahwa sepanjang tahun 2021 jumlah laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman RI sebanyak 7.186 laporan dan instansi yang paling banyak dilaporkan adalah pemerintah daerah (pemda) sebesar 40,99%. Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih mengatakan lima instansi yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat ke Ombudsman RI sepanjang 2021 secara berurutan adalah pemerintah daerah sebanyak 2.945 laporan (40,99%), Kementerian ATR/BPN 811 laporan (11,29%), Kepolisian 676 laporan (9,41%), Kementerian atau instansi pemerintah 612 laporan (8,52%), dan BUMN/BUMD 545 laporan (7,59%). Sedangkan substansi laporan terbanyak adalah bidang agraria 1.227 laporan (17,08%), kepegawaian 883 laporan (12,29%), kepolisian 676 laporan (9,41%), dan pendidikan 546 laporan (7,6%). Bentuk dugaan maladministrasi yang ditangani Ombudsman RI terbanyak adalah penundaan berlarut 33,23%, tidak memberikan pelayanan 28,69%, penyimpangan prosedur 21,19%.⁹

Dari kutipan berita tersebut, menunjukkan bahwa masih banyaknya permasalahan akibat ketidakpuasan penerima layanan dalam mendapatkan pelayanan. Pada bidang pendidikan menempati posisi ke-4 substansi tertinggi dengan laporan terbanyak dari masyarakat. Bentuk dugaan maladministrasi seperti penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, dan penyimpangan prosedur.

⁹ Ombudsman, Berita "Ombudsman RI Luncurkan Laporan Tahunan 2021, Layanan Pemda Paling Banyak Dilaporkan Masyarakat", ([Ombudsman RI Luncurkan Laporan Tahunan 2021, Layanan Pemda Paling Banyak Dilaporkan Masyarakat - Ombudsman RI](#)), Diakses pada tanggal 24 November 2022 pukul 11:25 WIB.

Salah satu instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat pada bidang pendidikan adalah Suku Dinas Pendidikan. Suku Dinas Pendidikan berperan sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Untuk itu, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan harapan masyarakat sekaligus memberikan pelayanan yang memuaskan. Adapun beberapa kebutuhan yang dihadapi masyarakat di Suku Dinas Pendidikan antara lain seperti mutasi masuk dan keluar peserta didik, surat kesalahan penulisan ijazah, surat keterangan pengganti ijazah, legalisir ijazah, dan lain sebagainya. Oleh karena itu, kebutuhan masyarakat akan pelayanan administrasi pada bidang pendidikan memiliki berbagai macam kebutuhan yang berhubungan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat itu sendiri.

Berdasarkan hasil *grand tour observation* yang dilakukan peneliti ketika menjalani Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama kurang lebih 4 bulan dimulai dari tanggal 15 Agustus 2022 sampai dengan 28 Desember 2022 di Suku Dinas Pendidikan Wilayah I Kota Administrasi Jakarta Selatan, yang mana instansi tersebut dipimpin oleh seorang Kepala Suku Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas serta secara operasional dikoordinasikan oleh Walikota. Terdapat 1 subbagian dan 5 seksi bidang diantaranya Subbagian Tata Usaha, seksi Pendidik dan Tenaga Kependidikan, seksi Pendidikan Menengah, seksi Pendidikan Dasar dan Pendidikan Layanan Khusus, seksi Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat, serta seksi Sarana dan Prasarana dan Aset.

Dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) khususnya pada seksi Pendidikan Menengah (Dikmen), pelayanan yang diberikan masih belum mengacu pada teori RATER yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry untuk mengukur kualitas pelayanan dalam memberikan pelayanan prima

oleh pegawai instansi yang mana hal ini terlihat dari jaminan adanya prosedur pelayanan yang belum tersampaikan secara merata yang menyebabkan terjadinya kendala seperti kesalahan format penulisan penerima layanan dalam melengkapi berkas sesuai dengan kerperluannya selama proses pelayanan berlangsung. Namun demikian, pegawai instansi memiliki sikap empati yang tinggi merupakan salah satu faktor yang mendukung pelayanan prima serta dapat menumbuhkan rasa kepercayaan penerima layanan kepada instansi pemerintahan yang sudah seharusnya melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakatnya.

Peneliti menemukan permasalahan terkait dengan pelaksanaan pelayanan administrasi yang diberikan seperti seringkali ditemukan format penulisan surat yang tidak sesuai dengan standar penulisannya, seperti kesalahan penulisan nama dan gelar pimpinan, tata letak penandatanganan hingga kop surat yang berbeda sehingga penerima layanan baik dari pihak SMA dan SMK di Wilayah Jakarta Selatan I maupun masyarakat harus memperbaiki format penulisannya terlebih dahulu sebelum berkas tersebut diproses ke tahap selanjutnya. Tentunya kejadian seperti ini akan memperlambat proses pelayanan yang mengakibatkan menurunnya kualitas pelayanan administrasi yang diberikan.

Sejalan dengan permasalahan yang ditemukan peneliti, hasil wawancara dari salah satu staf Pendidikan Menengah, beliau menyampaikan bahwa pelayanan di Suku Dinas Pendidikan Wilayah I Kota Administrasi Jakarta Selatan telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Sosialisasi terhadap SOP tersebut telah dilakukan kepada pihak SMA dan SMK di wilayah I Jakarta Selatan melalui grup *whatsapp* yang diterima langsung oleh kepala sekolah maupun operator sekolah. Tetapi, masih saja ditemukan kendala yang sering dihadapi selama proses pelayanan yaitu format penulisan surat yang kurang tepat sehingga menghambat proses pelayanan.

Selanjutnya, disampaikan juga oleh salah satu staf Pendidikan Menengah lainnya bahwa pelayanan diberikan sesuai dengan standar yang berlaku secara optimal untuk membantu melayani masyarakat maupun pihak sekolah terutama jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Suku Dinas Pendidikan Wilayah I Kota Administrasi Jakarta Selatan telah berkoordinasi dengan sekolah terhadap sosialisasi Standar Operasional Prosedur (SOP). Namun, dalam pelaksanaannya masih sering ditemukan kendala yang menghambat proses pelayanan yaitu kesalahan format penulisan surat seperti kesalahan nama dan gelar pimpinan, nama pengawas hingga kop surat yang berbeda. Hal tersebut, menjadi penghambat penyelesaian waktu pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian diatas yang ditemukan peneliti di lapangan, permasalahan tersebut dilihat dan dirasakan secara langsung selama kurang lebih empat bulan lamanya sehingga peneliti mengetahui dengan jelas mengenai pelayanan administrasi yang diberikan serta pada lokasi penelitian belum pernah ada yang melakukan penelitian terkait dengan kualitas pelayanan administrasi, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai instansi, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam tentang “Pelayanan Prima di Seksi Pendidikan Menengah Suku Dinas Pendidikan Wilayah I Kota Administrasi Jakarta Selatan”.

B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, penelitian ini difokuskan pada “Pelayanan Prima di seksi Pendidikan Menengah Suku Dinas Pendidikan Wilayah I Kota Administrasi Jakarta Selatan”.

Adapun sub fokus penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut :

- a. Keandalan (*Reliability*) pegawai di seksi Pendidikan Menengah Suku Dinas Pendidikan Wilayah I Kota Administrasi Jakarta Selatan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada penerima layanan.
- b. Jaminan (*Assurance*) pegawai di seksi Pendidikan Menengah Suku Dinas Pendidikan Wilayah I Kota Administrasi Jakarta Selatan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada penerima layanan.
- c. Fasilitas fisik (*Tangibles*) di seksi Pendidikan Menengah Suku Dinas Pendidikan Wilayah I Kota Administrasi Jakarta Selatan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada penerima layanan.
- d. Empati (*Empathy*) pegawai di seksi Pendidikan Menengah Suku Dinas Pendidikan Wilayah I Kota Administrasi Jakarta Selatan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada penerima layanan.
- e. Daya tanggap (*Responsiveness*) pegawai di seksi Pendidikan Menengah Suku Dinas Pendidikan Wilayah I Kota Administrasi Jakarta Selatan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada penerima layanan.

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan fokus dan sub fokus yang telah diuraikan di atas, dapat dijabarkan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana keandalan (*Reliability*) pegawai di seksi Pendidikan Menengah Suku Dinas Pendidikan Wilayah I Kota Administrasi Jakarta Selatan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada penerima layanan?

2. Bagaimana jaminan (*Assurance*) pegawai di seksi Pendidikan Menengah Suku Dinas Pendidikan Wilayah I Kota Administrasi Jakarta Selatan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada penerima layanan?
3. Bagaimana fasilitas fisik (*Tangibles*) di seksi Pendidikan Menengah Suku Dinas Pendidikan Wilayah I Kota Administrasi Jakarta Selatan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada penerima layanan?
4. Bagaimana empati (*Empathy*) pegawai di seksi Pendidikan Menengah Suku Dinas Pendidikan Wilayah I Kota Administrasi Jakarta Selatan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada penerima layanan?
5. Bagaimana daya tanggap (*Responsiveness*) pegawai di seksi Pendidikan Menengah Suku Dinas Pendidikan Wilayah I Kota Administrasi Jakarta Selatan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada penerima layanan?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk memberikan petunjuk dalam memperbaiki layanan dengan cara penerapan pelayanan prima melalui analisis RATER:

1. Keandalan (*Reliability*) pegawai di seksi Pendidikan Menengah Suku Dinas Pendidikan Wilayah I Kota Administrasi Jakarta Selatan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada penerima layanan.
2. Jaminan (*Assurance*) pegawai di seksi Pendidikan Menengah Suku Dinas Pendidikan Wilayah I Kota Administrasi Jakarta Selatan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada penerima layanan.

3. Fasilitas fisik (*Tangibles*) di seksi Pendidikan Menengah Suku Dinas Pendidikan Wilayah I Kota Administrasi Jakarta Selatan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada penerima layanan.
4. Empati (*Empathy*) pegawai di seksi Pendidikan Menengah Suku Dinas Pendidikan Wilayah I Kota Administrasi Jakarta Selatan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada penerima layanan.
5. Daya tanggap (*Responsiveness*) pegawai di seksi Pendidikan Menengah Suku Dinas Pendidikan Wilayah I Kota Administrasi Jakarta Selatan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada penerima layanan.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat teoritis dan praktis, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan informasi untuk memperkaya teori dan memperkuat pemahaman terkait dengan pelayanan prima dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di seksi Pendidikan Menengah Suku Dinas Pendidikan Wilayah I Kota Administrasi Jakarta Selatan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, masukan, dan saran yang membangun terkait pelayanan prima yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di seksi Pendidikan Menengah Suku Dinas Pendidikan Wilayah I Jakarta Selatan agar dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya untuk peningkatan kesejahteraan hidup masyarakat sebagai penerima layanan.

b. Bagi Peneliti

Sebagai pengalaman peneliti yang telah melaksanakan pengamatan secara langsung dan untuk memperkuat serta menambah pemahaman baik secara teoritis maupun praktis peneliti terkait pelayanan prima di seksi Pendidikan Menengah Suku Dinas Pendidikan Wilayah I Kota Administrasi Jakarta Selatan.

c. Bagi Civitas Akademika

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan referensi bagi siapa saja yang membaca serta dapat dijadikan acuan dalam penelitian selanjutnya di masa akan datang yang dikaji secara lebih mendalam.

