

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan (Kasihta & Sadat, 2020). Pelayanan ini mencakup berbagai bentuk jasa yang diberikan oleh instansi pemerintah, baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan serta kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan, karena berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Pemerintah harus bisa mengikuti perkembangan zaman, melakukan kolaborasi yang tepat dan menggunakan teknologi dengan baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik. Pelayanan publik yang baik adalah yang dapat memenuhi harapan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan publik perlu terus beradaptasi seiring dengan perkembangan masyarakat yang selalu mengalami perubahan dan bersifat dinamis (Kasihta & Sadat, 2020).

Kemajuan teknologi digital pada era saat ini membawa dampak besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Perkembangan ini telah mengubah cara masyarakat berinteraksi, bekerja, dan mengakses informasi, termasuk dalam hal memperoleh layanan dari instansi pemerintahan. digitalisasi menjadi sesuatu yang tidak bisa dihindari, terutama dalam upaya peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Pemerintah sebagai penyelenggara layanan memiliki tanggung jawab untuk menyesuaikan diri dengan perubahan tersebut agar mampu memberikan layanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat luas.

Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik digunakan untuk menyederhanakan proses birokrasi yang selama ini dikenal lambat dan berbelit-belit. Salah satu bentuk pelayanan yang banyak bersentuhan langsung dengan

masyarakat adalah pelayanan perizinan. Perizinan pendirian satuan pendidikan merupakan salah satu jenis layanan yang memiliki peran penting karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak masyarakat dalam memperoleh akses pendidikan yang layak. Proses perizinan yang baik akan mendukung terbentuknya lembaga pendidikan yang legal, terstandar, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan kondisi yang bersifat dinamis, yang mencakup aspek produk jasa, sumber daya manusia, proses, serta lingkungan, yang secara keseluruhan bertujuan untuk memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan (Teddy et al., 2020). Pelayanan perizinan yang berkualitas mencerminkan komitmen pemerintah dalam menjamin kepastian hukum, pemerataan layanan, serta peningkatan mutu pendidikan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung telah melakukan pengembangan layanan pemerintahan berbasis elektronik melalui website resminya, yang ditujukan untuk mendukung kemudahan masyarakat dalam mengakses pelayanan perizinan, salah satunya melalui aplikasi *Gadget Mobile Application for License* (GAMPIL). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung terus melakukan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inovasi tersebut dimulai pada tahun 2011 melalui *Bandung One Stop Service* (BOSS), kemudian berkembang pada tahun 2015 dengan menghadirkan layanan berbasis website melalui HAYU GAMPIL. Selanjutnya, pada tahun 2018, dikembangkan layanan perizinan berbasis Android melalui aplikasi GAMPIL (*Gadget Application Mobile for License*) serta implementasi sistem *Online Single Submission* (OSS) (Johannes et al., 2022).

Implementasi sistem pelayanan digital tersebut diharapkan dapat meningkatkan kemudahan akses masyarakat dalam mengurus perizinan dan juga sekaligus mengurangi praktik pungutan liar. Perubahan yang dilakukan ini mencerminkan transformasi digital dari sistem pelayanan yang sebelumnya masih berbasis manual menjadi lebih terstruktur melalui Dinas Penanaman

Modal dan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung..

Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala dalam proses pelayanan perizinan pendirian satuan pendidikan. Permasalahan yang paling sering terjadi bukan berasal dari sistem pelayanan yang digunakan, melainkan dari kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur dan persyaratan administrasi yang harus dipenuhi. Masyarakat masih sering mengalami kesalahan dalam proses pengunggahan dokumen persyaratan pada sistem pelayanan digital, baik karena ketidaksesuaian format dokumen, kelengkapan berkas, maupun kurangnya pemahaman terhadap tahapan pelayanan yang berlaku. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan belum dapat berjalan sepenuhnya secara optimal sesuai dengan tujuan penerapan sistem pelayanan digital.

Selain itu, sebagian masyarakat juga mengalami kesulitan dalam memenuhi persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam proses pengajuan izin pendirian satuan pendidikan. Banyaknya dokumen yang harus dipersiapkan membuat masyarakat memerlukan waktu lebih lama dalam melengkapi persyaratan yang diminta. Di beberapa kondisi, masih terdapat masyarakat yang belum memahami dokumen apa saja yang harus dipenuhi sehingga proses pengajuan perizinan harus dilakukan secara berulang karena adanya berkas yang belum lengkap ataupun belum sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat masih bergantung pada bantuan petugas pelayanan dalam proses pengajuan izin. Masyarakat tidak hanya datang untuk menyerahkan berkas, tetapi juga membutuhkan penjelasan secara langsung terkait tahapan pelayanan, penggunaan sistem digital, hingga tata cara pengunggahan dokumen pada sistem pelayanan *online*. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan petugas pelayanan masih memiliki peran penting dalam membantu masyarakat memahami mekanisme pelayanan perizinan yang berlaku.

Di sisi lain, penerapan pelayanan berbasis digital sebenarnya telah

memberikan banyak kemudahan bagi masyarakat, terutama dalam proses pengajuan izin yang dapat dilakukan tanpa harus selalu datang langsung ke kantor pelayanan. Sistem pelayanan digital juga membantu proses pelayanan menjadi lebih tertata dan mempermudah masyarakat dalam memantau perkembangan proses perizinan. Namun demikian, kemudahan tersebut belum sepenuhnya dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh masyarakat karena masih adanya keterbatasan pemahaman terhadap penggunaan sistem pelayanan digital.

Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kemudahan sistem pelayanan yang telah disediakan dengan kemampuan masyarakat dalam memahami dan memanfaatkan layanan secara optimal. Oleh karena itu, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kesiapan sistem dan perkembangan teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh sejauh mana pelayanan tersebut dapat dipahami, diakses, dan digunakan dengan mudah oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Diperlukan pelayanan yang tidak hanya berorientasi pada penggunaan teknologi, tetapi juga mampu memberikan pendampingan dan kemudahan bagi masyarakat dalam proses pelayanan perizinan pendirian satuan pendidikan.

Pelayanan publik dapat diwujudkan yang di yang dipercaya masyarakat, diperlukan adanya pedoman yang jelas dalam pelaksanaannya. Masyarakat sebagai penerima layanan tentu mengharapkan proses yang mudah, cepat, dan terukur. Oleh karena itu, diperlukan standar pelayanan yang jelas sebagai pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan yang baik. Salah satu dasar penting dalam hal ini tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan, serta acuan dalam menilai kualitas pelayanan. Standar ini tidak hanya menjadi dasar teknis dalam penyelenggaraan pelayanan, tetapi juga merupakan bentuk komitmen pemerintah untuk memenuhi hak masyarakat atas pelayanan yang berkualitas.

Zeithaml mengemukakan dalam (Johannes et al., 2022) bahwa kualitas

pelayanan berkaitan dengan tingkat kepuasan pelanggan yang ditentukan oleh lima dimensi utama yang dikenal sebagai istilah “RATER”, yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reability*. Teori ini juga dikenal sebagai *SERVQUAL* yang dikemukakan oleh Parasurman, Zeithaml, dan Berry dalam (Teddy et al., 2020) yang mengemukakan bahwa baik atau buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan berlandaskan pada persepsi dari pelanggan mengenai pelayanan yang telah diberikan .

Standar pelayanan tersebut berfungsi sebagai ukuran dalam menilai sejauh mana kualitas layanan telah dijalankan sesuai dengan harapan publik. Jika pelayanan tidak memenuhi standar tersebut, maka akan berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyelenggara. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung perlu memastikan bahwa proses pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan prinsip-prinsip tersebut.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan publik menjadi bagian penting dalam upaya memastikan bahwa lembaga penyelenggara mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Evaluasi ini dilakukan untuk melihat sejauh mana pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pengguna layanan, sekaligus menjadi acuan bagi instansi terkait dalam melakukan perbaikan berkelanjutan. Di tengah meningkatnya tuntutan terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan responsif, pengukuran mutu pelayanan menjadi hal yang tidak bisa diabaikan.

Tabel 1. 1
Jumlah Satuan Pendidikan Tahun 2022-2025

Jenjang	2022		2023		2024		2025	
Informal	89	(0)	101	(+12)	110	(+9)	114	(+4)
PAUD	683	(0)	713	(+30)	707	(-6)	713	(+6)

TK	498	(0)	492	(-6)	475	(-17)	480	(+5)
SD	477	(0)	479	(+2)	482	(+3)	482	(0)
SMP	265	(0)	269	(+4)	267	(-2)	268	(+1)

Sumber: Data Pokok Pendidikan(Dapodik) Bandung (2022-2025)

Data pada tabel tersebut membahas mengenai statistik pendidikan di Kota Bandung menunjukkan bahwa jumlah satuan pendidikan mengalami perubahan dari setiap tahun. Perubahan angka-angka tersebut mencerminkan dinamika kebutuhan masyarakat terhadap layanan pendidikan di Kota Bandung. Kenaikan jumlah PAUD dan lembaga pendidikan informal mengindikasikan tingginya minat masyarakat terhadap pendidikan anak usia dini dan pendidikan nonformal. Sementara, perubahan jumlah SD, SMP, dan TK menunjukkan adanya penyesuaian yang dapat dipengaruhi oleh proses pendirian maupun penutupan lembaga pendidikan yang tidak lagi aktif.

Situasi ini memperjelas pentingnya peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung dalam mengatur dan mengelola proses perizinan pendirian satuan pendidikan. Tren pertumbuhan sekolah dari tahun ke tahun menunjukkan bahwa permohonan izin terus berlangsung, sehingga kualitas pelayanan perizinan menjadi aspek yang sangat penting. Proses perizinan yang baik akan memastikan bahwa lembaga pendidikan yang berdiri telah sesuai ketentuan, memenuhi standar, dan mampu menyediakan layanan pendidikan yang layak bagi masyarakat.

Melalui pemaparan latar belakang tersebut, peneliti menilai bahwa perlu dilakukan kajian terhadap mutu pelayanan perizinan pendirian satuan pendidikan yang berbasis digital di DPMPTSP Kota Bandung. Kajian ini dianggap penting untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu menjawab kebutuhan masyarakat, serta untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini difokuskan pada topik dengan judul: **“KUALITAS PELAYANAN DALAM PERIZINAN PENDIRIAN SATUAN PENDIDIKAN PADA DINAS PENANAMAN**

MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KOTA BANDUNG”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penelitian awal di lokasi penelitian, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Kurangnya pemahaman pemohon terhadap persyaratan perizinan pendirian satuan pendidikan berbasis digital.
2. Terjadinya kesalahan dalam pemenuhan dan pengunggahan dokumen persyaratan oleh pemohon.
3. Adanya kebingungan pemohon dalam menginterpretasikan informasi dan alur pelayanan perizinan yang disediakan secara digital.
4. Proses pengajuan perizinan pendirian satuan pendidikan belum berjalan secara optimal karena masyarakat masih sangat bergantung dengan bantuan petugas dalam pemenuhan persyaratan dan penggunaan sistem pelayanan digital.

C. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka peneliti dapat merumuskan masalah, sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas bukti fisik (*tangibles*) dalam perizinan pendirian satuan pendidikan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Bandung?
2. Bagaimana keandalan (*reliability*) sistem dalam perizinan pendirian satuan pendidikan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Bandung?
3. Bagaimana daya tanggap (*responsiveness*) petugas dalam memberikan pelayanan dan pendampingan kepada pemohon pada proses perizinan pendirian satuan pendidikan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Bandung?
4. Bagaimana jaminan (*assurance*) yang diberikan dalam pelayanan perizinan

pendirian satuan pendidikan, baik dari segi kepastian prosedur maupun keamanan sistem pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Bandung?

5. Bagaimana kepedulian (*empathy*) petugas dalam membantu pemohon dalam proses perizinan pendirian satuan pendidikan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Bandung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian diatas, maka peneliti bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis, diantaranya:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas bukti fisik (*tangibles*) dalam perizinan pendirian satuan pendidikan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Bandung.
2. Untuk menilai keandalan (*reliability*) sistem pelayanan dalam perizinan pendirian satuan pendidikan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Bandung.
3. Untuk mengkaji tingkat daya tanggap (*responsiveness*) petugas dalam perizinan pendirian satuan pendidikan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui sejauh mana jaminan (*assurance*) yang diberikan dalam perizinan pendirian satuan pendidikan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Bandung.
5. Untuk mengidentifikasi bagaimana kepedulian (*empathy*) petugas dalam perizinan pendirian satuan pendidikan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Bandung.

E. Manfaat dan Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan perizinan pendirian satuan pendidikan. Hasil penelitian ini juga bisa

menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya, terutama yang menyoroti pelayanan publik dari sudut pandang masyarakat. Selain itu, temuan yang diperoleh dapat digunakan sebagai masukan dalam pengembangan teori dan kebijakan pelayanan publik berbasis digital.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan pengalaman langsung bagi peneliti dalam memahami bagaimana proses pelayanan perizinan pendirian satuan pendidikan berlangsung di lapangan. Selain itu, peneliti juga dapat mengasah kemampuan dalam menganalisis mutu pelayanan publik berdasarkan data dan fakta yang ditemukan selama proses penelitian.

b. Bagi DPMPTSP Kota Bandung

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi DPMPTSP Kota Bandung dalam mengevaluasi kualitas layanan yang sudah berjalan. Temuan yang diperoleh diharapkan membantu dalam upaya perbaikan sistem, agar proses perizinan bisa lebih cepat, mudah diakses, dan lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan terstruktur mengenai langkah-langkah serta prosedur dalam mengurus izin pendirian satuan pendidikan. Dengan informasi yang lebih mudah dipahami, masyarakat diharapkan bisa mengikuti alur pelayanan dengan lebih lancar tanpa kebingungan.

d. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat menjadi sumbangan dalam pengembangan keilmuan di bidang administrasi publik. Selain itu, hasilnya juga bisa dijadikan referensi oleh mahasiswa dan dosen dalam kajian yang berkaitan dengan pelayanan publik, khususnya dalam konteks digitalisasi layanan pemerintah.

F. Kerangka Berpikir

Penelitian ini membahas mengenai penilaian terhadap kualitas pelayanan perizinan dalam pendirian satuan pendidikan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung. Layanan perizinan tersebut menjadi bagian penting dari tanggung jawab pemerintah dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat, terutama dalam hal mendirikan lembaga pendidikan yang legal dan sesuai aturan.

Kerangka berpikir yang baik harus mampu menggambarkan secara teoritis keterkaitan antara variabel yang diteliti. Dengan demikian, hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat perlu dipaparkan secara jelas berdasarkan landasan teori (Sugiyono, 2020). Teori digunakan untuk membantu peneliti dalam memahami masalah yang ada di lapangan dan menjelaskan hasil temuan secara lebih jelas. Kejelasan kerangka analitis memiliki peran penting dalam penelitian kebijakan publik. Tanpa kerangka tersebut, penelitian cenderung terbatas pada uraian deskriptif dan belum dapat menjelaskan hubungan kausal dalam proses kebijakan (Engkus, 2026). Oleh karena itu, pemilihan teori yang tepat sangat penting agar isi pembahasan bisa sejalan dengan tujuan penelitian dan memberikan gambaran yang lebih utuh terhadap persoalan yang diteliti.

Konsep pelayanan publik yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto menjadi landasan penting dalam memahami bagaimana birokrasi menjalankan fungsi pelayanan. Dwiyanto dalam (Kasihta & Sadat, 2020) menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan tanggung jawab utama aparatur pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan prosedur administratif, tetapi juga merupakan bentuk komitmen pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan warganya. Melalui pelayanan yang baik, pemerintah dapat menunjukkan kinerja dan kredibilitasnya dalam melaksanakan fungsi utama, yaitu memberikan pelayanan secara adil, efisien, dan berorientasi pada kepentingan publik.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya seseorang dalam memberikan produk atau jasa kepada orang lain, yang disesuaikan dengan

keinginan, harapan, dan kebutuhan pengguna layanan. (Teddy et al., 2020). Kualitas menjadi hal utama yang menentukan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Ketika layanan yang diberikan tidak sesuai harapan, maka kepercayaan terhadap instansi pemerintah bisa menurun. Oleh karena itu, penting bagi penyelenggara pelayanan untuk terus mengevaluasi dan memperbaiki kinerja agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Parasurman, Zeithaml, dan Berry dalam (Teddy et al., 2020) mengenai kualitas jasa mengidentifikasi lima dimensi utama yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan persepsi konsumen. Teori ini menekankan ada lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan, diantaranya:

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Tangible merupakan segala bentuk bukti fisik yang dapat dilihat secara langsung dalam pelayanan, seperti fasilitas, sarana dan prasarana, serta penampilan petugas (Tarumingkeng, 2024). Dimensi ini berkaitan dengan segala aspek fisik yang dapat dilihat secara langsung, seperti fasilitas, peralatan, penampilan petugas, serta media komunikasi yang digunakan dalam proses pelayanan dan mempermudah penggunaan digitalisasi pelayanan publik.

2. *Reliability* (Keandalan)

Reliability merupakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Tarumingkeng, 2024). Dimensi ini menunjukkan sejauh mana pelayanan dapat diandalkan, baik dari segi ketepatan waktu, keakuratan proses, maupun kesesuaian hasil pelayanan dengan yang dijanjikan.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness merupakan kemampuan dan kesediaan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap terhadap kebutuhan serta keluhan masyarakat (Tarumingkeng, 2024). Dimensi ini menunjukkan seberapa sigap petugas dalam membantu pemohon, memberikan informasi yang dibutuhkan, serta menyelesaikan permasalahan yang dihadapi selama proses pelayanan.

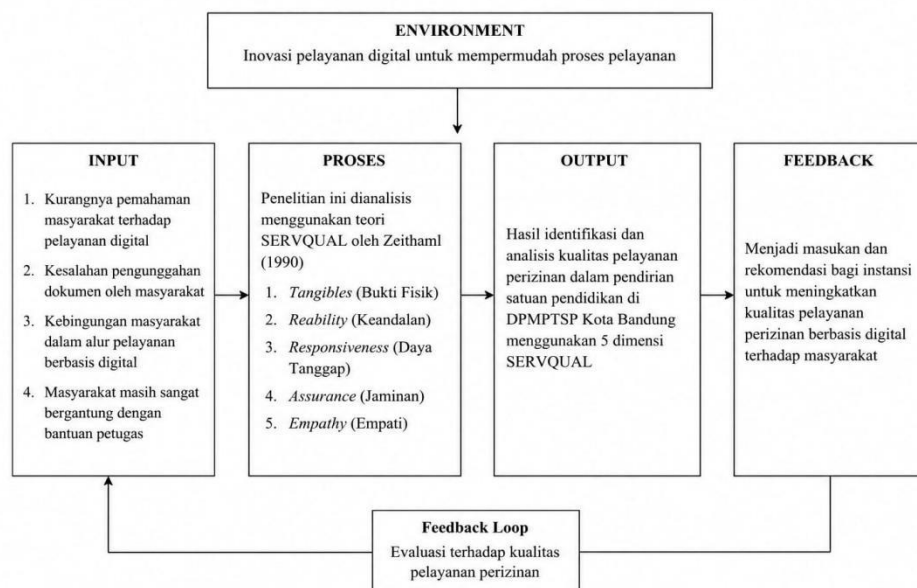
4. *Assurance* (Jaminan)

Assurance berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat (Tarumingkeng, 2024). Hal ini meliputi kompetensi, kesopanan, serta pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan, sehingga masyarakat merasa yakin bahwa proses perizinan dilakukan secara profesional, transparan, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5. *Empathy* (Empati)

Empathy adalah kemampuan petugas dalam memberikan perhatian secara individu kepada masyarakat (Tarumingkeng, 2024). Dimensi ini mencerminkan sikap peduli, ramah, serta kemampuan memahami kebutuhan dan kesulitan pemohon, sehingga pelayanan yang diberikan terasa lebih manusiawi dan tidak bersifat kaku.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti menyusun gambaran kerangka berpikir untuk mempermudah pemahaman mengenai alur penelitian yang dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir

Sumber: Diolah oleh peneliti (2025) berdasarkan (Engkus, 2026)