

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu peneliti dalam memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari peneliti. Penelitian terdahulu yang ernah dilakukan dengan tema/gejala yang diteliti dihimpun untuk dijadikan data dan referensi pendukung guna mempertegas teori-teori yang telah ada.

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah tepublikasikan atau belum terpublikasikan (skripsi, tesis, jurnal, dan sebagainya).

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian
Pengaruh Penerapan E-Kinerja Dan Penghargaan (Reward) Terhadap Kinerja Aparatur Pengelolaan Keuangan Di Lingkungan Pemerintahan Kota Banda Aceh”	Penelitian ini Menggunakan penelitian kualitatif dengan teknik wawancara.	Dalam penelitian ini di katakana bahwa penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh e-kinerja dan penghargaan terhadap kinerja	Hasil penelitian menunjukkan bahwa e-kinerja dan penghargaan secara simultan berpengaruh terhadap kinerja aparatur pengelolaan

Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian
		aparatur pengelola keuangan daerah.	keuangan daerah penataan tempat hiburan malam di Kota Makassar dengan melakukan pendampingan.
Upaya Peningkatan Kinerja Di Pemerintah Kota Semarang Melalui Program E-Kinerja Dan Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP)”	Penelitian ini Menggunakan penelitian kualitatif dengan teknik wawancara.	Dalam penelitiannya, peneliti menyimpulkan bahwa Pemerintah Kota Semarang memberikan suatu gagasan baru mengenai tunjangan yang didapatkan pegawai. Untuk membantu terlaksananya produktivitas pegawai berbasis kinerja, Pemerintah membuat suatu program yang dapat memasukkan data-data yang telah pegawai kerjakan melalui e-kinerja, sedangkan untuk Tambahan Penghasilan penilaian yang diberikan dari data <i>hands key</i> tiap pegawai dengan penilaian absensi pegawai, disiplin tidaknya pegawai masuk dan pulang kerja, serta sering mangkir tidaknya pegawai dalam	Dari data-data itulah yang nantinya dibuat menjadi uang kinerja dan Tambahan Penghasilan Pegawai. Disini dijelaskan mulai dari mekanisme, e-kinerja, mekanisme TPP, sampai Dampak dari penggajian berbasis kinerja melalui ekinerja dan TPP

Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian
Pengawasan Kinerja Birokrasi Melalui E-Kinerja Studi Kasus Pemerintah Kota Semarang”	Penelitian ini Menggunakan penelitian kualitatif dengan teknik wawancara.	bekerja Berdasarkan hasil temuan penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa pengawasan kinerja birokrasi melalui e-Kinerja di Kota Semarang berhasil diwujudkan dan mampu merombak kinerja buruk PNS Kota Semarang ke arah yang lebih baik, terlebih dalam kaitannya langsung dengan pelayanan publik di Kota Semarang. E- kinerja mampu memaksa kinerja aparatur menjadi lebih disiplin, bertanggungjawab dan bekerja sesuai dengan kegiatan kerjanya masing-masing	Keterpaksaan ini membawa dampak positif bagi kerja Pemerintah Kota Semarang dimata nasional. Keterpaksaan ini mengarahkan PNS di Kota Semarang untuk menjadi abdi negara yang mampu bersaing secara sehat, disiplin, bertanggungjawab dan mampu mengerjakan kegiatan kerjanya dengan baik

B. Kerangka Dasar Teoritik

1. Konsep Kebijakan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian kebijakan adalah rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis besar dan dasar negara dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak (terutama tentang pemerintahan, organisasi dll). Sedangkan pengertian publik adalah orang banyak (umum). Dapat disimpulkan kebijakan publik adalah segala peraturan dan tindakan pemerintah yang

disusun serta dilaksanakan untuk kepentingan umum atau masyarakat (publik).

Kebijakan publik juga dapat didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang sadar, terarah, dan terukur yang dilakukan oleh pemerintah yang melibatkan para pihak yang berkepentingan dalam bidang-bidang tertentu yang berorientasi pada pencapaian tujuan tertentu yang dilakukan oleh pemerintah, sehingga untuk efektifitas kebijakan publik diperlukan kegiatan sosialisasi, pelaksanaan dan pengawasan kebijakan. (Ramadhani, 2017)

Menurut William N. Dunn, kebijakan publik (public policy) adalah pola ketergantungan yang kompleks dari pilihan-pilihan kolektif yang saling tergantung, termasuk keputusan-keputusan untuk tidak bertindak yang dibuat oleh badan atau kantor pemerintah. Sedangkan menurut James E. Anderson mengartikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang pelaku atau sekelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu.

Kebijakan publik secara garis besar mencakup tahap-tahap perumusan masalah kebijakan, implementasi kebijakan, dan evaluasi kebijakan. Sementara analisis kebijakan berhubungan dengan penyelidikan, deskripsi, sebab-sebab dan konsekuensi kebijakan publik. Ada tiga hal pokok yang perlu diperhatikan dalam analisis kebijakan publik: Pertama, fokus utamanya adalah mengenai penjelasan kebijakan bukan mengenai anjuran kebijakan yang pantas. Kedua, sebab-sebab dan

konsekuensi dari kebijakan-kebijakan publik diselidiki dengan teliti dan dengan menggunakan metodologi ilmiah. Ketiga, analisis dilakukan dalam rangka mengembangkan teori-teori umum. (Winarno,2012)

Tugas pemerintah adalah mengurus, mengelola, melayani warga. Dalam rangka ini yang dilakukan oleh pemerintah pertama-tama adalah memutuskan untuk berbuat sesuatu: membuat kebijakan—demi kemaslahatan masyarakat. (Wibawa, 2015) Terbitnya kebijakan publik dilandasi kebutuhan untuk penyelesaian masalah yang terjadi di masyarakat. Kebijakan publik ditetapkan oleh para pihak (*stakeholders*), terutama pemerintah yang diorientasikan pada pemenuhan kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Makna dari pelaksanaan kebijakan publik merupakan suatu hubungan yang memungkinkan pencapaian tujuan-tujuan atau sasaran sebagai hasil akhir dari kegiatan yang dilakukan pemerintah. Kekurangan atau kesalahan kebijakan publik akan dapat diketahui setelah kebijakan public tersebut dilaksanakan, keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik dapat dilihat dari dampak yang ditimbulkan sebagai hasil evaluasi atas pelaksanaan suatu kebijakan. (Ramadhani, 2017)

Tujuan dari kebijakan publik adalah seperangkat tindakan pemerintah yang didesain untuk mencapai hasil-hasil tertentu yang diharapkan oleh publik sebagai konstituen pemerintah. Kebijakan publik sebagai pilihan tindakan yang legal dan sah karena kebijakan publik dibuat oleh lembaga yang memiliki legitimasi dalam sistem pemerintahan.

Asumsi-asumsi pada kebijakan publik mengenai perilaku sebab dan akibat.

Kebijakan publik mempunyai sifat mengikat dan harus dipatuhi oleh seluruh anggota masyarakat tanpa terkecuali. Sebelum kebijakan publik tersebut diterbitkan dan dilaksanakan, kebijakan tersebut harus ditetapkan dan disahkan oleh badan/ lembaga yang berwenang. Peraturan perundang-undangan sebagai produk dari kebijakan publik merupakan komoditas politik yang menyangkut kepentingan publik. Namun demikian, berbagai dinamika yang terjadi dapat membawa konsekuensi bahwa kebijakan publik pun dapat mengalami perbaikan. Oleh karenanya, kebijakan publik pada satu pandangan tertentu, dipersyaratkan bersifat fleksibel, harus bisa diperbaiki, dan disesuaikan dengan perkembangan dinamika pembangunan.

2. Konsep Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan dipandang secara luas mempunyai makna pelaksanaan undang-undang dimana sebagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan dalam upaya untuk meraih tujuan-tujuan kebijakan atau program-program. (Winarno, 2012)

Implementasi adalah kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan (*to deliver policy output*) yang dilakukan oleh para implementer kepada kelompok sasaran (*target group*) sebagai upaya untuk mewujudkan tujuan kebijakan. Tujuan kebijakan diharapkan akan muncul

manakala *policy output* dapat diterima dan dimanfaatkan dengan baik oleh kelompok sasaran sehingga dalam jangka panjang hasil kebijakan akan mampu diwujudkan. (Puwwanto, 2012)

Implementasi mencakup banyak macam kegiatan, badan-badan ditugasi oleh undang-undang dengan tanggung jawab menjalankan program harus mendapatkan sumber-sumber yang dibutuhkan agar implementasi berjalan lancar, sumber-sumber ini meliputi personil, peralatan, lahan tanah, dan uang, dan badan-badan juga mengembangkan bahasa anggaran dasar menjadi arahan-arahan konkret. (Winarno, 2012) Proses implementasi kebijakan merupakan proses yang rumit dan kompleks. Kerumitan tersebut disebabkan oleh banyak faktor, baik menyangkut karakteristik program-program kebijakan yang dijalankan maupun aktor-aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan.

Pelaksanaan kebijakan merupakan kegiatan lanjutan dari proses perumusan dan penetapan kebijakan. Sehingga pelaksanaan kebijakan dapat dimaknai sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan, baik oleh individu maupun kelompok pemerintah, yang diorientasikan pada pencapaian tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Implikasi dari pelaksanaan kebijakan merupakan konsekuensi yang muncul sebagai akibat dari dilaksanakannya kebijakan-kebijakan tersebut.

Pelaksana/implementor kebijakan publik meliputi birokrasi, legislatif, lembaga peradilan, kelompok-kelompok penekan, dan

komunitas organisasi. Masing-masing pelaku kebijakan ini mempunyai kepentingan sendiri sehingga penerimaan terhadap implementasi juga akan beragam. (Winarno, 2012) Dalam proses implementasi tidak jarang memunculkan sejumlah permasalahan. Menurut Edward III, ada empat faktor yang mempengaruhi keberhasilan proses implementasi. Keempat faktor tersebut adalah: komunikasi, sumberdaya, disposisi atau perilaku, dan struktur birokrasi. (Purwanto, 2012)

Keberhasilan implementasi kebijakan akan ditentukan oleh banyak variabel atau faktor, Teori Meter dan Horn menyatakan variabel yang mempengaruhi kinerja pelaksanaan kebijakan publik, yakni: standar dan sasaran kebijakan; sumberdaya; hubungan antar organisasi; karakteristik agen pelaksana; dan kondisi sosial, ekonomi dan politik dan disposisi implementor. Faktor-faktor tersebut memiliki keterkaitan dan saling berhubungan antara satu faktor dengan faktor yang lainnya. (Subarsono, 2005)

1. Standar dan sasaran kebijakan

Standar dan sasaran kebijakan harus jelas dan terukur sehingga dapat direalisasikan. Apabila standar dan sasaran kebijakan kabur, maka akan terjadi multiinterpretasi dan mudah menimbulkan konflik diantara para agen implementasi.

2. Sumberdaya

Implementasi kebijakan perlu sumber daya, baik sumberdaya manusia maupun sumberdaya non-manusia.

3. Hubungan antar organisasi

Dalam banyak program, implementasi sebuah program perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi lain. Untuk itu, diperlukan koordinasi dan kerja sama antar instansi bagi keberhasilan suatu program.

4. Karakteristik agen pelaksana

Yang dimaksud dengan karakteristik agen pelaksana adalah mencakup struktur birokrasi, norma-norma dan pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi, yang semuanya itu akan mempengaruhi implementasi suatu program.

5. Kondisi sosial, ekonomi dan politik

Variabel ini mencakup sumberdaya ekonomi lingkungan yang dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan, sejauh mana kelompok-kelompok kepentingan memberikan dukungan bagi implementasi kebijakan, karakteristik para partisipan, yakni mendukung atau menolak, bagaimana sifat opini publik yang ada di lingkungan, dan apakah elit politik mendukung implementasi kebijakan.

6. Disposisi implementor

Disposisi implementor ini mencakup tiga hal yang penting, yakni;

(a) respon implementor terhadap kebijakan, (b) kongsi, yakni pemahamannya untuk melaksanakan kebijakan, dan (c) intensitas disposisi implementor, yakni preferensi nilai yang dimiliki oleh implementor.

3. Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing yang telah diberikan dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum serta sesuai dengan moral dan etika. Sedangkan menurut Prawirosentono, kinerja atau performance adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi. (Sentono, 2013) Terdapat hubungan erat antara kinerja perorangan dengan kinerja organisasi, dengan kata lain, bila kinerja karyawan baik maka kemungkinan kinerja organisasi juga baik.

Dalam kinerja, ada enam kriteria dasar atau dimensi untuk mengukur kinerja antara lain:

1. Kualitas pekerjaan (*quality*)
2. Kuantitas pekerjaan (*quantity*)
3. Ketepatan waktu (*timeliness*)
4. Efektifitas biaya (*cost-efferctiveness*)
5. Kebutuhan akan pengawasan (*need for supervision*)
6. Kemampuan diri (*Interpersonal Impact*). (Sudarmanto, 2009)

4. Pengertian e-kinerja

E-kinerja adalah aplikasi berbasis *web* milik Pemerintah Kota Probolinggo yang digunakan untuk melakukan penilaian dan pengukuran

kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dan Pegawai Negeri Sipil (PNS) berdasarkan instrument analisis jabatan dan analisis beban kerja serta menjadi dasar perhitungan prestasi kerja dalam pemberian tambahan penghasilan. (Rudy, 2017)

Pelaksanaan program e-kinerja dimulai pada tahun 2018 dan program e-kinerja ditujukan kepada seluruh SKPD dan PNS dilingkungan Pemerintah Kota Probolinggo. Aplikasi e-kinerja dapat diakses melalui website E-kinerja memiliki motto “tuliskan yang anda kerjakan, kerjakan yang anda tuliskan”.

Adapun tujuan dari program e-kinerja antara lain:

- a. Peningkatan kinerja PNS dan organisasi;
- b. Melakukan penataan dan penyempurnaan organisasi;
- c. Melakukan penilaian atas prestasi kerja PNS dan organisasi;
- d. Memberikan rasa keadilan dan meningkatkan kesejahteraan PNS;
- e. Mendorong terciptanya kompetisi kerja yang sehat antar PNS;
- f. Meningkatkan kompetensi SDM dan jabatan yang dimiliki PNS; dan
- g. Menumbuhkan kreatifitas dan inovasi kerja PNS.

Aplikasi e-kinerja terdiri dari dua buah modul, yaitu modul Anjab (analisis jabatan) dan ABK (analisis beban kerja). Anjab bertujuan untuk menjelaskan apa saja fungsi dan tugas dari jabatan pegawai. Sedangkan ABK digunakan oleh pegawai untuk menginput laporan kegiatan/pekerjaan yang dilakukan dan membuat Laporan Kerja Harian (LKH) dan juga digunakan oleh pimpinan untuk mengetahui kinerja

pegawai dan satuan/unit kerja. Aparatur pemerintah Kota Probolinggo dapat mengakses sepenuhnya dengan menggunakan akun yang telah diberikan oleh pengelola aplikasi sedangkan publik hanya bisa mengakses modul Anjab saja.

Dengan adanya analisis jabatan dan analisis beban kerja, pimpinan dapat dengan mudah memantau kinerja dari pegawainya. Selain itu, dalam mengambil keputusan terkait kinerja pegawai, unit dan satuan kerja, pimpinan menggunakan aplikasi ini sebagai instrumen pendukung. Aplikasi e-kinerja juga dapat diakses dengan menggunakan komputer atau laptop, tablet dan ponsel pintar.

Disamping itu, program e-kinerja berfungsi sebagai berikut, antara lain:

- a. Instrumen dalam penyempurnaan terhadap anjab yang meliputi uraian jabatan, spesifikasi jabatan dan peta jabatan serta ABK organisasi dan PNS;
- b. Mengukur beban kerja jabatan dan unit;
- c. Mengukur prestasi kerja jabatan dan unit;
- d. Mengetahui kebutuhan pegawai pada suatu organisasi;
- e. Alat ukur untuk peningkatan SDM;
- f. Alat ukur untuk mutasi, promosi dan pemberian sanksi bagi PNS dan organisasi; dan
- g. Tambahan penghasilan yang lebih baik dan adil bagi PNS.

Pada dasarnya konsep kinerja dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja organisasi dan kinerja pegawai. Kinerja organisasi adalah totalitas

hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Sedangkan kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak terlepas dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi dan pegawai yang berperan aktif merupakan aktor dalam upaya pencapaian tujuan organisasi tersebut. (Pasolong, 2018)

5. Kinerja Birokrasi

Kinerja merupakan catatan hasil (*outcome*) yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan atau suatu kegiatan tertentu yang dihasilkan oleh setiap orang sebagai prestasi kerja karyawan sesuai dengan perannya. Kinerja juga dapat diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Birokrasi adalah lembaga pemerintah yang menjalankan tugas pelayanan pemerintahan baik ditingkat pusat maupun ditingkat daerah. (Pasolong, 2018) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara merupakan salah satu komitmen pemerintah dalam pembangunan birokrasi. Undang-Undang ASN ini menurut para pakar adalah sebagai tonggak sejarah reformasi birokrasi mengingat Undang-Undang ini mengusung prinsip-prinsip *new public management*.

Pengertian birokrasi juga dikemukakan oleh Max Weber, menurut Max Weber, birokrasi merupakan sebuah sistem untuk mengatur suatu organisasi agar diperoleh pengelolaan yang efisien, rasional, dan efektif.

(Thoha, 2011) Pengertian lain birokrasi juga diungkapkan oleh Riyadi, menurutnya birokrasi merupakan salah satu unsur administrasi negara yang menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan seperti regulasi, perizinan, pelayanan publik dan pengawasan terhadap pemanfaatan sumber daya yang ada. Peran, fungsi dan otoritas yang dimiliki inilah yang menjadikan birokrasi sebagai organisasi yang sangat strategis. (Riyadi, 2008)

Weber juga mengatakan bahwa tipe birokrasi yang ideal adalah suatu birokrasi yang mempunyai suatu bentuk yang pasti dimana semua fungsi dijalankan dalam cara-cara yang rasional. Menurut Weber tipe ideal birokrasi yang rasional itu dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut:

- a. Individu pejabat secara personal bebas, akan tetapi dibatasi oleh jabatannya manakala ia menjalankan tugas-tugas atau kepentingan individual dalam jabatannya. Pejabat tidak bebas menggunakan jabatannya untuk kepentingan pribadinya.
- b. Jabatan-jabatan itu disusun dalam tingkatan yang hirarki. Konsekuensinya ada jabatan atasan dan bawahan.
- c. Tugas dan fungsi masing-masing jabatan dalam hirarki itu secara spesifik berbeda satu sama lainnya.
- d. Setiap pejabat mempunyai kontrak jabatan yang harus dijalankan.
- e. Setiap pejabat disileksi atas dasar kualifikasi profesionalitasnya.
- f. Setiap pejabat mempunyai gaji termasuk menerima pensiun sesuai dengan jabata yang disandang.

- g. Terdapat struktur pengembangan karir atau promosi berdasarkan senioritas. Setiap pejabat berada dibawah pengendalian dan pengawasan suatu *system*. (Thoha, 2011)

Kenyataan empirik menunjukkan bahwa konsep birokrasi yang dipergunakan di Indonesia mengalami kendala-kendala yang terdapat pada birokrasi administrasi publik, pelaksanaan pembangunan berlangsung demikian lamban atau mengalami banyak kegagalan, karena para birokrat dan lembaga usaha swasta ataupun masyarakat sendiri dapat dikatakan masih belum efisien, yang seharusnya mereka masing-masing memiliki kebebasan untuk menyesuaikan diri dengan tata nilai baru administrasi publik, yaitu pelayanan yang efisien kepada pelanggan.

Untuk merealisasikan semboyan tersebut, berbagai upaya telah ditempuh oleh organisasi bisnis agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para pelanggan mereka. Ada banyak cara yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam hal *output* pelayanan berupa barang, maka standarisasi produk merupakan cara yang banyak ditempuh oleh organisasi bisnis untuk menjamin bahwa produk-produk yang mereka hasilkan memiliki kualitas yang sempurna. Tentu saja untuk menghasilkan produk dengan standar kualitas yang sempurna tersebut organisasi bisnis juga menerapkan standar bagaimana produk-produk tersebut dihasilkan.

Sebagai penerima pelayanan publik, masyarakat mempunyai tingkat kepuasan dalam proses pelayanan. Tingkat Kepuasan Masyarakat

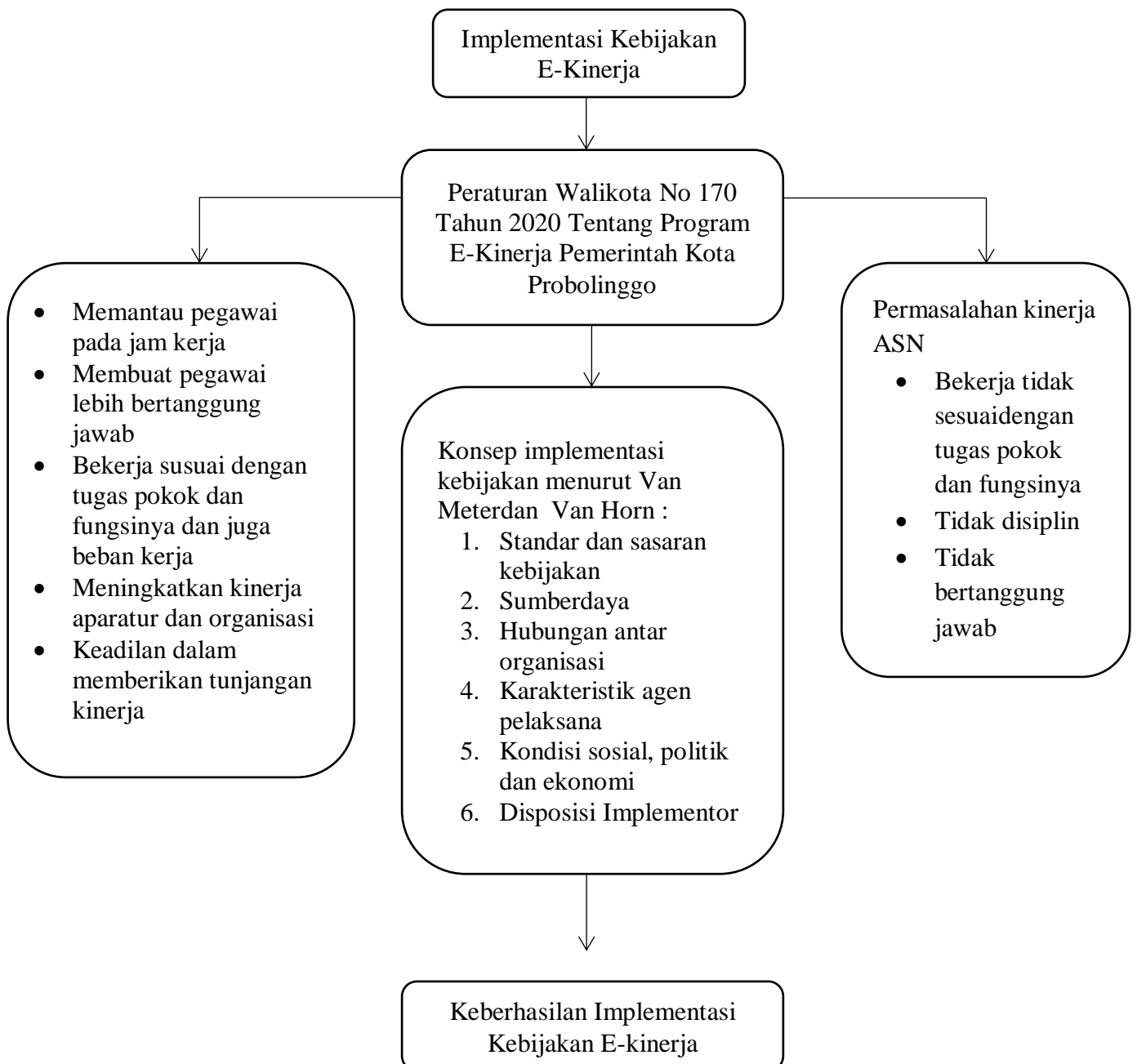
(TKM) dapat dilihat dari kinerja pegawai dan juga kinerja birokrasi. Kinerja dan juga birokrasi mempunyai hubungan dimana semakin baik kinerja pegawai maka semakin baik juga kinerja birokrasi. Oleh karena itu diperlukan penilaian agar mengetahui bagaimana kinerja yang dilakukan selama ini.

Selanjutnya dalam sebuah birokrasi yang baik dan termekanisme maka dalam birokrasi itu harus ada struktur birokrasi. Struktur birokrasi merupakan susunan komponen (unit-unit) kerja dalam organisasi yang menunjukkan adanya pembagian kerja serta adanya kejelasan bagaimana fungsi-fungsi atau kegiatan yang berbeda-beda diintegrasikan atau dikoordinasikan.

Selain itu, struktur organisasi juga menunjukkan spesialisasi pekerjaan, saluran perintah dan penyampaian laporan. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan prosedur birokrasi yang rumit, serta menjadikan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

C. Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir



Sumber : Diolah Penulis, 2023