

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Analisis Tingkat Kepuasan Publik

Pada bagian ini, dikemukakan mengenai konsep dan teori yang digunakan sebagai landasan penelitian. Selain itu, dijelaskan pula teori mengenai *servqual* dan IPA yang digunakan sebagai metode pada penelitian ini. Berdasarkan data yang diperoleh dari berbagai sumber, berikut disampaikan gambaran umum mengenai tingkat kepuasan publik pada fungsi penyerapan aspirasi penanganan Covid-19 di Indonesia oleh DPR RI.

2.1.1. Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI)

Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) merupakan salah satu lembaga tinggi negara dalam sistem ketatanegaraan Indonesia yang merupakan lembaga perwakilan rakyat. DPR terdiri atas anggota partai politik peserta pemilihan umum yang dipilih melalui pemilihan umum (*dpr.go.id*, 2020). Secara konstitusional, setiap anggota DPR bertindak mewakili dan berusaha mewujudkan aspirasi masyarakat. Anggota DPR memiliki beban untuk dapat menyerap dan menyalurkan aspirasi rakyat disamping tuntutan untuk mewujudkan kinerja dewan melalui pelaksanaan tugas dan fungsinya di bidang legislasi, pengawasan dan penetapan anggaran.

Aspirasi adalah keinginan kuat dari masyarakat yang disampaikan kepada DPR RI dalam bentuk pernyataan sikap, pendapat, harapan, kritikan, masukan dan saran terkait dengan tugas, fungsi dan kewenangan DPR RI (*dpr.go.id*, 2020). Pada Tata Tertib DPR Pasal 164 ayat (1) disebutkan, DPR menampung dan menindaklanjuti aspirasi dan pengaduan masyarakat tentang suatu permasalahan yang berada dalam ruang lingkup tugas dan wewenang DPR. Adapun beberapa teknik penyerapan aspirasi masyarakat yang diatur dalam Peraturan Tata Tertib DPR Pasal 164 ayat (2) adalah RDPU, kunjungan kerja dan DPR menerima

penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat secara langsung (delegasi) dan/atau melalui surat. Selanjutnya, masyarakat yang datang langsung ke DPR untuk menyampaikan aspirasinya diterima dan disalurkan oleh pihak Sekretariat Jenderal kepada alat kelengkapan DPR RI yang membidangi dan/atau Fraksi di DPR RI.

Menurut Ma'rif (2006) aspirasi masyarakat dalam sistem birokrasi di tanah air merupakan stimulus bagi anggota dewan untuk melakukan tindakan sebagai bentuk tanggapan (respon) atas aspirasi tersebut. Aspirasi masyarakat menjadi sumber bagi perumusan kebijakan oleh para pengambil kebijakan (*decision maker*) khususnya di DPR.

2.1.2. Kepuasan Publik

Salah satu indikator keberhasilan kinerja Dewan Perwakilan Rakyat sebagai pelayanan publik adalah tingginya tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Kepuasan publik (masyarakat) dapat dikatakan berhasil jika masyarakat yang mendapatkan layanan merasa puas tanpa ada keluhan. Sehingga dapat dikatakan bahwa keberhasilan dari pelayanan publik dapat diukur dari apa yang dirasakan oleh masyarakat.

Menurut Ombudsman (2020) secara umum terdapat dua model pengukuran pelayanan berdasarkan jenis penyelenggara pelayanan, yakni pengukuran kepuasan pelanggan (privat) dan pengukuran kepuasan masyarakat (publik). Pada organisasi privat, pengukuran kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) biasanya dilakukan dengan cara melakukan riset pasar, sedangkan pada organisasi publik biasanya berupa survey kepuasan masyarakat (SKM) yang hasilnya dapat ditampilkan dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Pengukuran tingkat kepuasan terhadap pelayanan publik bertujuan untuk mendapatkan umpan balik atas kualitas pelayanan yang telah dilakukan penyelenggara pelayanan. Melalui survei kepuasan, masyarakat sebagai pengguna layanan didorong untuk berpartisipasi dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan sehingga dapat dilakukan peningkatan atau perbaikan kualitas pelayanan.

Dalam konteks pelayanan publik, pengukuran kepuasan masyarakat telah dimandatkan kepada penyelenggara pelayanan publik melalui Undang-Undang No.25/2009 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat sebagai upaya membangun sistem yang adil, transparan dan akuntabel. Survei kepuasan diatur secara teknis pelaksanaan survei tersebut ke dalam Peraturan Menteri PAN-RB No.16/2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Permenpan-RB No.16/2014 kemudian disempurnakan melalui Permenpan-RB No.14/2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit kerja Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan Permenpan-RB disebutkan bahwa survei kepuasan publik (masyarakat) adalah pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Survei kepuasan publik dapat dilakukan dengan metode/teknik survey yang bermacam-macam, seperti metode wawancara tatap muka dengan menggunakan kuisisioner, pengisian sendiri atau melalui surat serta bisa juga melalui e-survey (survey elektronik) secara online. Selain itu, metode yang bisa dilakukan juga dengan wawancara mendalam dan diskusi kelompok terfokus (FGD).

Kepuasan pelanggan atas layanan, kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu sama lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan tingkat kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan. Menurut Zeithaml et.al (1990), secara teoritis terdapat sepuluh indikator kualitas pelayanan publik meliputi : *tangible* (fasilitas fisik pelayanan), *realible* (ketepatan yang sesuai yang dijanjikan), *responsiveness* (bertanggungjawab terhadap pelayanan yang diberikan), *competence* (keterampilan dan pengetahuan pelayan), *courtesy* (sikap atau perilaku ramah), *credibility* (sikap jujur), *security* (jasa pelayanan bebas dari bahaya atau resiko), *access* (kemudahan), *communication* (kemauan untuk mendengarkan aspirasi), dan *understanding to costumer* (melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan).

Sementara itu, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum

Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:

1. Kesederhanaan (prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan),
2. Kejelasan (kejelasan mencakup dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, rincian biaya pelayanan dan tata cara penyelenggaraan),
3. Kepastian waktu (pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan),
4. Akurasi (produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah),
5. Keamanan (proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum),
6. Tanggung jawab (pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan),
7. Kelengkapan sarana prasarana (tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika),
8. Kemudahan akses (tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau masyarakat),
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan (pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas).
10. Kenyamanan (lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain).

Parameter kualitas seperti dipaparkan diatas menjadi poin penting dalam pengukuran survei kepuasan publik pada unit penyelenggara pelayanan publik termasuk di DPR RI.

2.1.3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam melakukan pengolahan data berbentuk kuesioner, uji validitas dan reliabilitas penting untuk dilakukan. Validitas merupakan ketepatan atau kecermatan suatu instrument dalam pengukuran. Dalam suatu pengujian instrument pengumpulan data, validitas dibedakan menjadi validitas faktor dan validitas item. Validitas faktor diukur apabila item yang disusun menggunakan lebih dari satu faktor (terdapat kesamaan antara satu faktor dengan yang lainnya). Validitas faktor diukur dengan cara mengkorelasikan antara skor faktor (penjumlahan item dalam satu faktor) dengan skor total faktor (total keseluruhan faktor). Sedangkan pengukuran validitas item dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total).

Dari hasil perhitungan korelasi akan di dapat suatu koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak. Dalam menentukan layak atau tidaknya suatu item yang digunakan, biasanya digunakan uji signifikansi valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Teknik pengujian SPSS sering digunakan untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson) dan *Corrected Item-Total Correlation*.

Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten saat dilakukan pengulangan pengukuran. Terdapat beberapa metode pengujian reliabilitas di antaranya metode tes ulang, formula Flanagan, Cronbach's Alpha, metode formula KR (Kuder-Richardson) – 20, KR – 21, dan metode Anova Hoyt. Metode yang sering digunakan dalam penelitian adalah metode Cronbach's Alpha. Reliabilitas berarti dapat dipercaya yang berarti instrumen dapat memberikan hasil yang tepat. Alat ukur instrument dikategorikan reliabel jika menunjukkan konstanta hasil pengukuran dan mempunyai ketetapan hasil pengukuran sehingga terbukti bahwa alat ukur itu benar-benar dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya (Dewi, 2018).

2.1.4. Metode *Service Quality* (Servqual)

Metode Servqual adalah salah satu metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2008) pemilihan servqual didasarkan pada banyak keunggulan yang dimiliki sehingga menjadi model yang sangat baik untuk mengukur kualitas layanan hingga saat ini. Dengan menggunakan servqual, akan diukur skor kualitas layanan yang menggambarkan baik buruknya layanan penyerapan aspirasi dengan menghitung nilai gap yang dirasakan masyarakat (publik) dari tingkat harapan dan kenyataan dari tiap atribut kualitas pelayanan.

$$\text{Servqual Score} = \text{Performance Score} - \text{Expectation Score} \dots \dots \dots (1)$$

Parasuman (1988) menyimpulkan dari hasil penelitiannya bahwa terdapat lima dimensi SERVQUAL (kualitas jasa) yaitu dimensi berwujud (*Tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati. Penggunaan metode SERVQUAL akan menjawab tujuan dalam mengidentifikasi nilai tingkat kepuasan publik pada fungsi penyerapan aspirasi oleh anggota DPR RI terkait penanganan Covid-19.

2.1.5. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Menurut Seng Wong et.al (2011) *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan alat evaluasi sederhana yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan konsumen dan penentuan prioritas perbaikan berdasarkan prioritas area yang diperoleh. Penilaian IPA didasarkan atas penilaian masyarakat terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat harapan pelayanan yang diharapkan. Kinerja mengacu pada persepsi pelanggan tentang bagaimana layanan dilakukan penyedia layanan, sedangkan kepentingan adalah manifestasi dari nilai relatif yang diberikan oleh pelanggan ke layanan (Wu, Tang, & Shyu, 2010).

Teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dalam artikel mereka berjudul "*Importance Performance Analysis*" yang dipublikasikan di *Journal of Marketing*. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan, kemudian nilai rata-rata

tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance Performance Matrix*, yang mana sumbu x mewakili persepsi sedangkan sumbu y mewakili harapan. Sehingga nanti akan didapat hasil berupa empat kuadran seperti Gambar 2.1. berikut.

| | | | |
|-------------------|-------------|--|---|
| Importance | High | Concentrate here Quadrant 2 | Keep up the good work Quadrant 1 |
| | Low | Low priority Quadrant 3 | Possible overkill Quadrant 4 |
| | | Low | High |

Performance

Gambar 2.1. Important Performance Matrix

(Sumber : Walter Skok et al, 2001)

Matriks tersebut berguna dalam pengambilan keputusan karena memiliki empat kuadran, yang masing-masing menunjukkan strategi tertentu yang mencakup prioritas perbaikan, mempertahankan kinerja yang ada, konsentrat di sini, tetap mengikuti pekerjaan yang baik, prioritas rendah dan kemungkinan pelayanan berlebih. Strategi ini membantu pembuat kebijakan dalam keputusan dalam mengevaluasi layanan yang telah dilakukan. Dengan demikian, sumber daya dapat digunakan secara lebih efektif dan efisien dengan menyalurkan kinerja terhadap atribut layanan yang memerlukan perbaikan. Menurut Sarifuddin (2017), penjelasan dari tiap kuadran adalah sebagai berikut :

1. Kuadran I (*Keep Up The Good Work*)

Kuadran ini berisi faktor yang dianggap penting bagi penerima layanan dan kualitas pelayanan yang dirasakan sudah sesuai dengan harapan penerima pelayanan sehingga tingkat kepuasan penerima layanan relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pelanggan.

2. Kuadran II (*Concentrate Here*)

Kuadran ini berisi hal-hal yang dianggap penting bagi pengguna pelayanan, akan tetapi kualitas pelayanan yang diperoleh belum sesuai dengan yang diharapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk kuadran ini harus ditingkatkan. Kuadran ini menjadi konsentrasi pemberi layanan untuk dilakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan yang diberikan akan meningkat.

3. Kuadran III (*Low Priority*)

Kuadran ini berisi faktor yang dianggap kurang penting dan kualitas pelayanan tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

4. Kuadran IV (*Possible Overkill*)

Kuadran ini berisi hal-hal yang dianggap kurang perlu bagi penerima pelayanan dan pelayanan yang diterima terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berisi rangkuman penelitian dengan tema yang sama yang telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain. Rangkuman ini menceritakan masalah penelitian, bagaimana cara menemukan solusi dari masalah tersebut, dan apa hasil dari solusi tersebut. Jurnal yang digunakan adalah 3 jurnal nasional, 2 jurnal internal dan 5 jurnal internasional. Hasil penelitian terdahulu dapat dilihat pada Tabel 2.1. berikut.

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

| No | Penulis (Tahun) | Judul Artikel | Nama Jurnal | Metode Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|---------------------|--|---|--|--|
| 1. | Sarifuddin (2017) | Analisis Kualitas Layanan Penyerapan Aspirasi Anggota DPR RI Dengan Pendekatan Quality Function Deployment (QFD) | Jurnal Sistem dan Manajemen Industri Vol. 1 No. 2 Desember 2017, 73-84 | Penelitian ini dilakukan dengan metode Quality Function Deployment (QFD) | Penelitian ini menemukan bahwa untuk menentukan cara peningkatan kualitas layanan dapat digunakan pendekatan QFD |
| 2. | Diniaty (2016) | Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Camat Bukitraya Pekanbaru Dengan Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) dan Potential Gain in Customer Value (PGCV) | Jurnal Seminar Nasional Teknik Industri Universitas Gadjah Mada 2016 | Penelitian ini menggunakan metode IPA dan PGCV | Penelitian ini menemukan bahwa metode PGCV dapat digunakan untuk menentukan urutan atribut prioritas perbaikan pada kuadran A dari diagram IPA |
| 3. | Hernikawaty (2017) | Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Komunikasi Data Di PJKKD Batan | Jurnal Studi Komunikasi Dan Media | Penelitian ini menggunakan metode survey online dan nilai IKM | Penelitian ini menemukan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat digunakan untuk menggambarkan baik buruknya pelayanan sebuah layanan publik. |
| 4. | Riady, et.al (2020) | Pengaruh Faktor-Faktor Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Wardah Beauty House | Jurnal Penelitian dan Aplikasi Sistem & Teknik Industri (PASTI) Vol. XIV, No. 1, April 2020, pp.65-74 | Penelitian ini menggunakan metode kuesioner berdasarkan dimensi SERVQUAL dan QFD | Penelitian ini menemukan bahwa SERVQUAL score berfungsi sebagai dasar untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang dinilai masih belum sesuai. |

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

| No | Penulis (Tahun) | Judul Artikel | Nama Jurnal | Metode Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|----------------------------------|---|---|---|---|
| 5. | Amelia dan Wandhansari (2020) | Evaluasi Kualitas Layanan Kedai Kopi Melalui Model IPA-Kano | Jurnal Penelitian dan Aplikasi Sistem & Teknik Industri (PASTI) Vol. XIV, No. 1, April 2020, pp.75-85 | Penelitian ini menggunakan Model IPA-Kano | Penelitian ini menemukan bahwa Model IPA-Kano mampu mengatasi keterbatasan model Kano yang mengabaikan atribut harapan dan kenyataan yang dirasakan konsumen, serta kelemahan model IPA yang hanya mempertimbangkan kualitas dalam satu dimensi (tidak ada pengkategorian). |
| 6. | Widyasrini dan Nia (2018) | Analysis Of Customer Satisfaction To Quality Of Service Using Importance Performance Analysis (IPA) on PT. Telekomunikasi Indonesia. (Case study Telkom Divre IV Central Java & Yogyakarta) | SHS Web of Conferences 49, 01011 | Penelitian ini menggunakan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> | Penelitian ini menemukan bahwa dengan menggunakan metode IPA, dapat diperoleh atribut mana yang menjadi prioritas konsumen dan perlu ditingkatkan oleh perusahaan. |
| 7. | Karunaratne <i>et al.</i> (2015) | Analysis of Public Satisfaction on Services Quality of Urban Local Authorities in Sri Lanka | Proceedings of International Conference on Business Management | Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL | Penelitian ini menemukan bahwa metode servqual memiliki banyak keunggulan sehingga menjadi model yang sangat baik untuk mengukur kualitas layanan. |
| 8. | Wijaya <i>et al.</i> (2013) | Customer Satisfaction Analysis to Health Service by Servqual 5 Dimension Method and Customer Satisfaction Index | International Journal of Computer Applications (0975 – 8887) Volume 70– No.12, May 2013 | Penelitian ini menggunakan metode Servqual dan CSI | Penelitian ini menemukan bahwa metode servqual dan CSI dapat memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan |

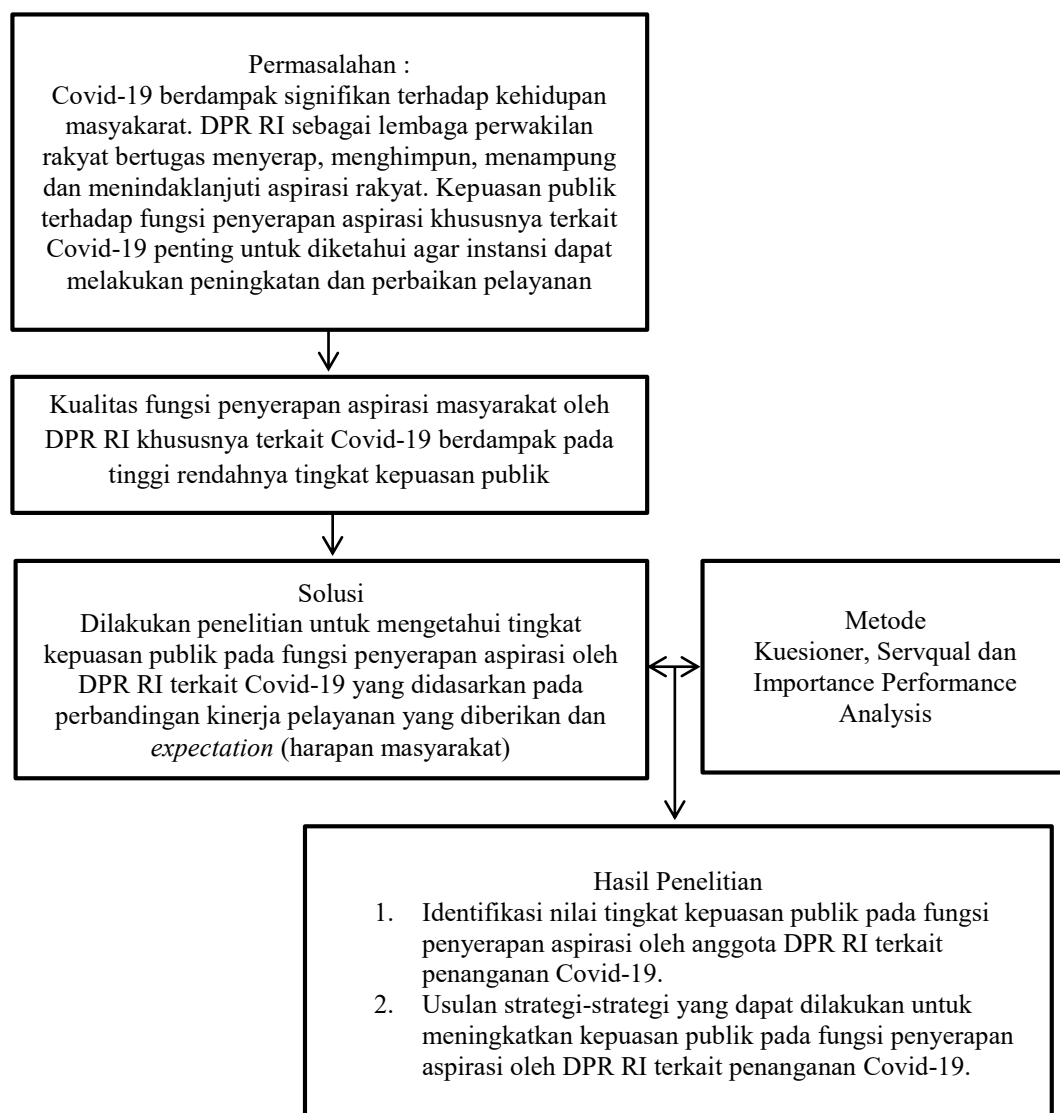
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

| No | Penulis (Tahun) | Judul Artikel | Nama Jurnal | Metode Penelitian | Hasil Penelitian |
|-----|---------------------------|--|---|--|--|
| 9. | Khan <i>et al.</i> (2015) | Customer Satisfaction at Public Sector: A Case Study of Pakistan Housing Authority | Pakistan Journal of Social Sciences (PJSS) Vol. 35, No. 2 (2015), pp. 1037-1050 | Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL | Penelitian ini menemukan bahwa metode servqual dapat memberikan evaluasi dari kualitas servis di sektor publik (<i>Pakistan Housing Foundation</i>) berdasarkan sudut pandang customer |
| 10. | Angelova (2011) | Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model) | International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, October 2011, Vol. 1, No. 3 | Penelitian ini menggunakan model American Customer Satisfaction Model (ACSI) | Penelitian ini menemukan bahwa ACSI digunakan untuk menjelaskan kepuasan pelanggan atas loyalitas pelanggan yang terdiri dari perceived quality, perceived value, dan customer expectations. |

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, diperoleh bahwa metode Servqual memiliki banyak keunggulan sehingga menjadi model yang sangat baik untuk mengukur kualitas layanan. Dalam penelitian ini, dengan menggunakan metode servqual akan diukur skor kualitas layanan yang menggambarkan baik buruknya layanan penyerapan aspirasi dengan menghitung nilai gap yang dirasakan masyarakat (publik) dari tingkat harapan dan kenyataan dari tiap atribut kualitas pelayanan. Selanjutnya digunakan IPA sebagai alat evaluasi sederhana untuk mengevaluasi kepuasan konsumen dan penentuan prioritas perbaikan berdasarkan prioritas area yang diperoleh. Penelitian ini mengangkat tema mengenai penyerapan aspirasi masyarakat terkait pandemi Covid-19 oleh anggota DPR sebagai wakil rakyat. Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa metode servqual dan IPA sangat baik digunakan untuk mengukur kualitas layanan publik. Sehingga akan memberikan masukan yang dapat digunakan untuk peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat.

2.3. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah suatu diagram (flowchart) yang menjelaskan secara garis besar alur logika berjalannya sebuah penelitian. Kerangka pemikiran dibuat berdasarkan pertanyaan penelitian (*research question*), dan merepresentasikan suatu himpunan dari beberapa konsep serta hubungan diantara konsep-konsep tersebut. Kerangka pemikiran berfungsi untuk menyederhanakan pengertian atau ide-ide maupun gejala-gejala sosial yang digunakan agar mudah dipahami. Adapun kerangka pemikiran pada penelitian ini adalah sebagai berikut.



Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran