

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Isu pelayanan publik telah menjadi topik sensitif dalam percakapan masyarakat, terutama ketika masyarakat merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan dari petugas di suatu lembaga. Pada dasarnya, setiap individu memerlukan pelayanan, dan desain pelayanan senantiasa terkait erat dengan gaya hidup manusia hingga saat ini. Masyarakat pasti akan mencibirkan, mencela bahkan memviralkan di sosial media tindakan dari para pegawai yang tidak profesional dalam melayani masyarakat. Dengan adanya kritikan dari masyarakat, Pemerintah harus memberikan jalan keluar berupa inovasi dan kolaborasi. Karena standar kinerja pemerintah yang paling tampak ialah bentuk pelayanan publiknya kepada masyarakat.

Pemerintah juga memberikan kesempatan kepada aktor publik untuk berinovasi dalam melayani masyarakat agar kedepannya bisa memenuhi standarisasi pelayanan publik yang baik. Umumnya, inovasi sering dianggap sebagai penemuan hal baru, tetapi fokus pada aspek "kebaruan" dalam inovasi lebih menonjol ketika membahas inovasi di sektor swasta.¹ Selain sektor swasta, ektor pemertintah juga melakukan berbagai pembaruan dalam segi program kerja sampai model pelayanan publik. Bentuk inovasi pelayanan publik ini berguna

¹ Suranto Widuri, dkk., "*Collaborative Government* dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Publik", Jurnal Ilmu Pemerintahan, Volume 4, Nomor 1, April 2019.

untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi dan mengurus keperlunya.

Pentingnya untuk memperhatikan standarisasi sebuah inovasi pelayanan publik adalah bentuk totalitas dan profesional dari para birokrat. Bentuk tanggung jawab mereka untuk dapat mewujudkan kesejahteraan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Setiap instansi pemerintahan dituntut untuk berinovasi dalam melayani masyarakat. Sesuai dengan pasal 2 ayat 2 dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 menegaskan bahwa tujuan dari inovasi di tingkat daerah adalah untuk meningkatkan kecepatan pencapaian kesejahteraan masyarakat dengan meningkatkan pelayanan publik, memberdayakan dan melibatkan partisipasi masyarakat, serta meningkatkan daya saing setiap daerah. Memperhatikan standarisasi sebuah inovasi, juga menghindari terjadinya perilaku maladministrasi. Berdasarkan dari data ombudsman RI pada tahun 2022 di berbagai provinsi diseluruh Indonesia terdapat adanya maladministrasi. Berikut nilai interval dan kategori maladministrasi:

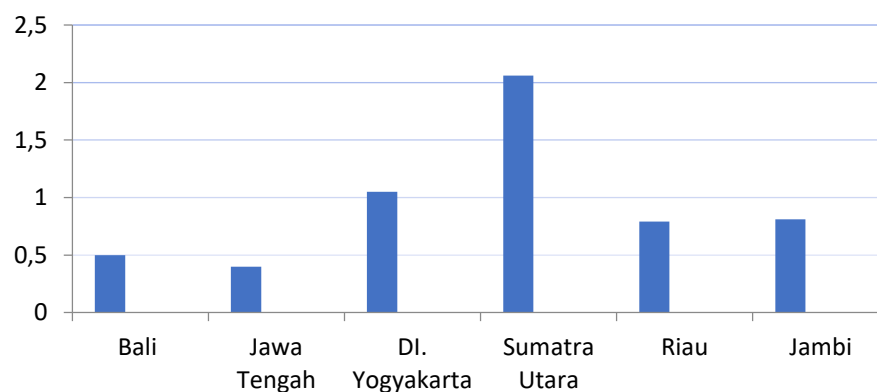
Tabel 1.1. Nilai interval dan Kategori Maladministrasi

No	Nilai Interval	Kategori
1.	0.01 – 4.00	Maladministrasi
2.	4.01 – 5.00	Maldministrasi sedang
3.	5.01 – 6.00	Maladministrasi tinggi
4.	6.01 – 10.00	Maladministrasi sangat tinggi

Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia, 2022

Dari sekian banyaknya provinsi di Indonesia ada beberapa provinsi yang memasuki kategori zona hijau (maladministrasi rendah), Provinsi Jambi menduduki kategori maladministrasi yang rendah dengan angka interval 0,81. seperti yang tercantum dalam grafik dibawah ini:

Gambar 1.1. Survei Penilaian Skor Indeks Persepsi Maladministrasi



Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia, 2022

Survei ini merupakan upaya ombudsman mengukur kinerja penyelenggara pelayanan yang memperhatikan hal-hal berikut: Penyusunan standar pelayanan, pengujian kelengkapan dan transparansi standar pelayanan, pengukuran persepsi maladministrasi standar pelayanan.² Upaya ombudsman ini meyakinkan bahwasannya adanya evaluasi terhadap kinerja penyelenggara pelayanan yang membuat para penyelenggara sedikit berhati hati dalam mengambil tindakan pelayanan. Adanya pengawasan pelayanan publik dari ombudsman RI untuk

² Jemsly Bobby, dkk., "Laporan Tahunan 2022 Mengawasi Pelayanan Publik Bagi Pemulihan Yang Lebih Kuat", 2022.

mencegah adanya maladministrasi, maka menjadi acuan bagi penyelenggara layanan publik untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.³

Menanggapi situasi tersebut, Pemerintah Kota Jambi secara resmi mengukuhkan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Jambi sebagai MPP ke-59 di Indonesia dan yang ke-9 di Pulau Sumatra.⁴ Pemerintah Kota Jambi melakukan sebuah terobosan inovasi untuk mempermudah masyarakat kota jambi untuk mengurus sesuatu seperti pajak, pembuatan KTP, SIM, SKCK dan lainnya tanpa harus berpindah ke lembaga instansi lainnya untuk mengurus. Dengan adanya langkah inovatif yang diambil oleh Pemerintah Kota Jambi, ini menunjukkan dedikasi serius dalam pemerintah memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat Kota Jambi mencerminkan usaha Pemerintah Kota Jambi dalam memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya.

Segala jenis layanan yang disediakan di Mal Pelayanan Publik dapat diakses oleh warga Kota Jambi dengan cara yang efisien, sederhana, dan terjangkau. Menurut Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik (MPP) didefinisikan sebagai ruang di mana kegiatan atau aktivitas pelaksanaan pelayanan publik atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi dilakukan, sebagai perluasan fungsi pelayanan terpadu yang baik di tingkat pusat maupun

³ Thasya Yolanda, Cicillya, 'Keberpihakan Pelayanan Terhadap Kelompok Rentan Di Mal Pelayanan Publik Kota Jambi' Skripsi, Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Hukum Universitas Jambi, 2023.

⁴ Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, "Jawab Kebutuhan Masyarakat, MPP Kota Jambi Segera Diresmikan," 19 Juni 2022.

daerah, termasuk pelayanan dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), atau swasta, dengan tujuan menyajikan layanan dengan cepat, kemudahan, aksesibilitas, keamanan, dan kenyamanan.

Mal pelayanan publik dibangun untuk meningkatkan fungsi pelayanan publik yang baik di Kota Jambi. Fungsi dan tujuan utama Mal Pelayanan Publik adalah memberikan layanan kepada masyarakat dengan ciri-ciri kenyamanan, kelancaran, aksesibilitas, keamanan, dan kecepatan. Dengan terwujudnya mal pelayanan publik seharusnya sangat memberikan dampak yang baik dari fungsi dan tujuan dari pelayanan publik itu sendiri. MPP sendiri sangat membawa pengaruh yang baik bagi Pemerintah Daerah Kota Jambi terhadap pelayanan publik kepada masyarakat. Dari sisi masyarakat juga sangat menerima dengan keadaanya Mal Pelayanan Publik.

Menurut Peraturan Walikota Jambi Nomor 08 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, mal pelayanan publik adalah tempat di mana kegiatan atau aktivitas untuk menyediakan layanan publik atas barang, jasa, dan administratif dijalankan. Untuk mencapai tujuan tersebut, pemerintah meningkatkan kinerja layanan unggulan dengan mengeluarkan peraturan yang mendukung.⁵ Dalam konteks ini, berbagai layanan saling terkait dan disediakan dalam satu lokasi atau bangunan tertentu, yang juga dapat menyertakan kegiatan jasa dan ekonomi lainnya.

⁵ Haryani dan Puryatama, "Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia.", Jakarta: Kencana, 2018.

Mengabaikan standar pelayanan publik dapat memicu kemungkinan terjadinya perilaku maladministrasi. Dalam waktu yang lebih lama, kelalaian terhadap standar pelayanan publik dapat berisiko merugikan reputasi peran pemerintah sebagai penyelenggara, pengatur, dan pendorong pembangunan layanan publik.⁶ Maka dari itu pemberi layanan publik harus melakukan terobosan inovasi baru agar tidak menimbulkan terjadinya maladministrasi. Terobosan inovasi tidak bisa teralisasi jika organisasi pemerintah daerah (OPD) merancangnyanya sendiri. Perlu adanya kolaborasi dari sektor swasta/BUMN/BUMD yang membantu memberikan sebuah ide terobosan inovasi layanan.

Kolaborasi bisa dilakukan oleh para birokrat yang dilakukan antar lembaga dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Karena sebuah kolaborasi di tata kelola pemerintah saat ini sangat dibutuhkan, Kolaborasi antar lembaga (*collaborative governance*) ini sudah diterapkan di Mal Pelayanan Publik. *Collaborative governance* ini juga tidak semata mata muncul tapi adanya inisiatif lembaga untuk berkerja sama bersama untuk melayani masyarakat. Kerjasama dalam penyediaan layanan sering kali terjadi dan lebih mudah dijaga dibandingkan dengan kolaborasi dalam perencanaan atau kebijakan.⁷ Upaya dalam memecahkan masalah yang ada dalam pelayanan publik, Seperti rendahnya mutu layanan publik menjadi fokus perhatian. yang mengarah kepada para penyelenggara pelayanan publik terutama birokrasi pemerintah. Maka dari itu timbulah,

⁶ Mohamad Ichsan Nur, "Mal Pelayanan Publik Sebagai Praktik Inovasi Pemerintah Daerah Di Wilayah Provinsi Jawa Barat", *Jurnal Administrasi Negara*, Volume 11, Nomor 1, Juni 2023.

⁷ Warsono Rachim dan Sunu Astuti, "*Collaborative Governance Dalam Perspektif Administrasi Publik*", 2020.

collaborative governance yang dilakukan antar para pemangku kepentingan dalam penyelenggara untuk dapat memecahkan masalah tersebut.

Pelaksanaan Mal Pelayanan Publik (MPP) dilakukan oleh bagian organisasi pemerintah daerah yang bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan fungsi terkait dengan penanaman modal serta pelayanan terpadu satu pintu. Maka dari itu, DPMPTSP wajib mencakup jasa Kementerian, Lembaga, Pemerintah Daerah lainnya, serta layanan dari Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah atau sektor swasta, sesuai dengan kesepakatan yang dicatat dalam *Memorandum of Understanding* (MoU).⁸ MoU tersebut bersisikan perjanjian kerja sama instansi di pemda Kota Jambi. Pihak DPMPTSP selaku stakeholder yang memenejerial MPP. DPMPTSP yang mengurus peraturan, perijinan, sedangkan yang mengurus layanan publik dari masing-masing instansi yang ikut berkolaborasi di MPP.

Kolaborasi antar lembaga ini dipastikan memudahkan masyarakat dalam mengurus keperluannya tanpa harus berpindah pindah tempat untuk memprosesnya. Saat ini, Mal Pelayanan Publik (MPP) telah memberikan pelayanan untuk 130 jenis layanan dari 31 instansi yang menjadi bagian dari MPP. Instansi tersebut mencakup Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Provinsi dan Kota Jambi, BUMN/D, dan instansi lainnya.⁹ Namun ternyata masih ada beberapa gerai layanan publik yang tidak menjalankan tugas mereka sesuai MoU yang sudah mereka sepakati. Mereka tidak menjalankan dengan baik perjanjian kerja sama di awal bersama penyelenggara, yaitu DPMPTSP. Seperti, jam bekerja

⁸ Taufik Alim, dkk., "Collaborative Governance through Public Service Malls in Barru Regency", *Journal of Government and Political Issues*, Volume 2, Nomor 3, November 2022.

⁹ "Jawab Kebutuhan Masyarakat, MPP Kota Jambi Segera Diresmikan," 19 Juni 2022.

dalam melayani masyarakat. Tampak saat berkunjung ke MPP tersebut beberapa gerai terlihat kosong tidak ada petugas maupun masyarakat yang mengurus kesana.

Peneliti mengambil data pendukung sebagai bahan penelitian terdahulu, Deni Triyatno (2021) melakukan penelitian berjudul "*Analisis Collaborative Governance Dalam Implementasi Elektronik Kesehatan (E-Kes) di Kabupaten Bengkulu Tengah*." Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan indikator struktur jaringan, komitmen terhadap tujuan bersama, kepercayaan di antara partisipan, dan akses terhadap sumber daya. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa struktur jaringan dalam kolaborasi implementasi E-Kes berjalan cukup baik, termasuk pembagian wewenang antar pemangku kepentingan, seperti puskesmas, rumah sakit, Dinas Kesehatan Kabupaten, dan Dinas Kesehatan Provinsi Bengkulu. Komitmen antar sektor sudah cukup baik, tetapi kepercayaan sesama *stakeholder* kurang baik dikarenakan kurangnya infrastruktur pada penerapan E-Kes.¹⁰ Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kolaborasi antar *stakeholder* dalam penerapan E-Kes ini belum mencapai tingkat optimal karena masih terdapat beberapa indikator yang mengalami kesulitan.

Penelitian selanjutnya yang dilaksanakan oleh Harmiati, Dkk (2020) yang berjudul "*Analisis Pemetaan Collaborative Governance dalam Program Keluarga Berencana Di Kota Bengkulu*". Penelitian ini menggunakan teori tata kelola

¹⁰ Efendi Triyanto, dkk., "*Analisis Collaborative Governance Dalam Penerapan Elektronik Kesehatan (E-Kes) Di Kabupaten Bengkulu Tengah*", *Jurnal Perspektif*, Volume 10, Nomor 1, Januari 2021.

kolaboratif Ansel dan Gash, yang melibatkan desain kelembagaan, kepemimpinan, proses fasilitatif, dan kolaboratif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menganalisis data primer dan sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tata kelola kolaboratif dalam meningkatkan Program Keluarga Berencana di Kota Bengkulu telah berhasil mencapai beberapa tujuan, seperti kondisi awal, desain kelembagaan, kepemimpinan, proses fasilitatif, dan kolaboratif.¹¹ Namun, masih terdapat beberapa pembahasan terkait indikator kepemimpinan fasilitatif, khususnya terkait pengawasan. Sementara itu, indikator kondisi awal menunjukkan ketidakseimbangan dalam sumber daya manusia. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memetakan awal tata kelola kolaboratif dalam kebijakan praktis di kota yang terdesentralisasi. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa masih terdapat ketidakseimbangan dalam indikator kondisi awal terkait sumber daya manusia.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Sinta Puspa Rahayu (2018) yang berjudul “Penerapan *Collaborative Governance* Dalam Pengelolaan Dana Desa Di Desa Kotayasa Kecamatan Sumbang Kabupaten Banyumas”, Dalam penelitian ini, digunakan teori *Collaborative Governance* yang diusulkan oleh Ansell dan Gash. Ansell dan Gash menguraikan lima tahap kolaborasi, yaitu *face to face*, *trust building*, *commitment to process*, *shared understanding*, dan *intermediate outcome*. Temuan penelitian menyatakan bahwa kolaborasi dalam pengendalian dana desa di Desa Kotayaasa sudah berjalan dengan baik. Ini terbukti dengan

¹¹ Harmiati, "Analisis Pemetaan *Collaborative Governance* Dalam Program Keluarga Berencana Di Kota Bengkulu", *Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, Volume 9, Nomor 1, Juni 2020.

pelaksanaan elemen kolaborasi yang telah tercapai, termasuk partisipasi masyarakat dalam diskusi dana desa, kepercayaan dan komitmen dalam pengelolaan dana desa, pertukaran masukan, dan kesuksesan kolaborasi tersebut.¹² Meskipun kerjasama dengan pihak swasta terbatas pada penyediaan bahan bangunan, namun tetap terjadi. Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang belum optimal, terutama pada tahap trust building dan intermediate outcome. Dengan demikian, kesimpulan dari penelitian ini adalah masih terdapat beberapa aspek yang belum optimal dalam penerapan teori *collaborative governance*.

Upaya peningkatan pelayanan yang dilakukan di Mal Pelayanan Publik sudah mampu dikategorikan baik. Namun, perlu adanya evaluasi dari kinerja lembaga lembaga yang tergabung kerja sama dengan DPMPTSP. Karena hal tersebut dapat mendorong kualitas layanan publik yang ada pada mal pelayanan publik di Kota Jambi. Keberhasilan menerapkan praktik tata kelola yang baik dalam pelayanan publik dapat meningkatkan dukungan dan kepercayaan masyarakat, menunjukkan bahwa mewujudkan tata kelola yang baik bukanlah sekadar mitos, melainkan sesuatu yang nyata dan dapat dicapai.¹³

Dengan mengacu pada informasi yang telah diuraikan, penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan mengangkat judul **“Penerapan *Collaborative Governance* Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik”**.

¹² Rahayu, "Penerapan Collaborative Governance Dalam Pengelolaan Dana Desa Di Desa Kotayasa Kecamatan Sumbang Kabupaten Banyumas", Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jendral Soedriman, 2018.

¹³ Dwiyanto, "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik", Yogyakarta: Gajah Mada Pres, 2021.

1.2. Rumusan Masalah

Dengan merinci latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan, penulis dapat menyusun permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Menganalisis penerapan *collaborative governance* dalam mal pelayanan publik (MPP) di Kota Jambi.
2. Menganalisis potensi peningkatan kualitas pelayanan publik di MPP Kota Jambi.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa penerapan *collaborative governance* pada mal pelayanan publik di Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di MPP Kota Jambi.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini membawa beberapa keuntungan, baik dalam konteks praktis maupun dalam aspek teoritis.

1. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai materi tinjauan bagi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan terus berinovasi demi mengikuti perkembangan zaman.
- b. Memberikan kontribusi ide kepada pemerintah untuk memperbaiki proses pelayanan publik, dengan tujuan meningkatkan kepuasan masyarakat. Selain itu, dapat memperkuat kerjasama antara pemerintah, swasta, dan masyarakat dalam lingkungan kerja bersama.

2. Manfaat Teoritis

- a. Dari hasil penelitian ini ialah diharapkan dapat memberikan pengetahuan yang sesuai dengan ilmu pemerintahan dan menjadi salah satu bahan kajian mengenai *collaborative governance* dalam meningkatkan pelaksanaan pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik di Kota Jambi, serta meningkatkan kepercayaan terhadap semua pihak yang terlibat, termasuk pemerintah, swasta, dan masyarakat.

1.5. Landasan Teori

Dalam penelitian, teori digunakan untuk menganalisis masalah dan sebagai landasan berfikir dalam setiap langkah yang akan dilakukan. Teori merupakan gabungan dari prinsip-prinsip yang ditatas secara sistematis.¹⁴ Untuk menjawab rumusan permasalahan dalam kerangka penelitian ini, maka kerangka teori yang dipakai adalah sebagai berikut:

¹⁴ Noolaila Isti'adah, "Teori Teori Belajar Dalam Pendidikan", Edu Publisher, Maret 2020.

1.5.1. *Collaborative Governance*

Tantangan dalam pelayanan yang berkelanjutan setiap tahun memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas pemerintah daerah setempat, sehingga pemerintah terus berusaha mengatasi masalah ini. Kondisi ini membuat pemerintah memiliki tanggung jawab lebih dari sekadar menangani masalah pelayanan. Dengan demikian, permasalahan ini menjadi sulit untuk diselesaikan sendirian, terutama mengingat sulitnya memprediksi masalah pelayanan publik. Oleh karena itu, muncul suatu pendekatan inovatif dalam proses pengambilan kebijakan pemerintahan yang dikenal dengan istilah *collaborative governance*.

Collaborative governance adalah konsep "pemerintahan" yang mendorong kolaborasi bersama antara pihak-pihak yang berkepentingan dan sektor swasta untuk menanggulangi permasalahan yang rumit.¹⁵ *Collaborative governance* biasanya mengarah kepada pihak yang memiliki ketergantungan saling berkolaborasi, melibatkan berbagai sektor yang bekerja sama untuk mengembangkan suatu program guna mengatasi masalah. Dengan adanya *collaborative governance* tersebut dapat memberikan sebuah inovasi terbaru.

Menurut Ansell dan Gash (2008), *Collaborative Governance* adalah suatu sistem pengaturan yang melibatkan banyak lembaga publik dalam proses pengambilan keputusan dan konsultasi, dengan tujuan merumuskan kebijakan serta melaksanakan program.¹⁶ Kolaborasi yaitu bentuk kerja sama antar pemerintah, sektor swasta maupun masyarakat. *Collaborative governance* itu

¹⁵ Syaiful Ismay H., "Collaborative Governance Konsep Dan Aplikasi", 2018.

¹⁶ Ansell dan Gash, "Collaborative Governance in Theory and Practice", *Journal of Public Administration Research and Theory*, Volume 18, Nomor 4, Oktober 2008.

sendiri sering ada pada kebijakan maupun masalah publik. Kolaborasi itu sendiri terbentuk dari kerjasama antara sesama instansi untuk membangun kerja sama guna menyelesaikan suatu masalah.

Collaborative governance menekankan tercapainya keadilan sosial dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara bersama-sama.¹⁷ *Collaborative governance* hadir sebagai jawaban terhadap kegagalan implementasi dan politisasi regulasi di sektor publik.¹⁸ Berdasarkan pengertian tersebut, menurut peneliti *collaborative governance* merupakan bentuk kerja sama pemerintah, sektor swasta dan masyarakat dengan melibatkan secara langsung para pemangku untuk mewujudkan visi, misi, startegi dan mengembangkan program guna mengatasi masalah yang ada.

Menurut Ansell dan Gash (2008), Memberikan penjelasan mengenai empat indikator proses terbentuknya *collaborative governance* yang melibatkan kondisi awal, desain kelembagaan, kepemimpinan dan proses kolaboratif dan terstruktur di lingkup pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat yaitu:

1. Kondisi Awal

Kondisi awal bisa dijelaskan sebagai kondisi di mana berbagai pihak atau pemangku kepentingan memiliki kepentingan yang berbeda atau bertentangan, sambil menjalin ketidakpercayaan di antara mereka. Biasanya, masing-masing pihak memiliki sumber daya, wewenang, atau informasi yang berbeda. Kondisi

¹⁷ Warsono Rachim, dkk., "*Collaborative Governance Dalam Perspektif Administrasi Publik*", Program Studi Doktor Administrasi, 2020.

¹⁸ Dewi, "Dinamika *Collaborative Governance* Dalam Studi Kebijakan Publik.", Volume 3, Nomor 2, Oktober 2019.