

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Collaborative Governance**

Paradigma mengenai *governance* muncul setelah munculnya persoalan mengenai bagaimana peran pemerintah (*governance*) yang identik dengan kekuasaan, paksaan, dan hal-hal politis terhadap masyarakat. Baik secara pemutusan kebijakan atau proses-proses dalam hal mengatur negara, sehingga munculah paradigma mengenai pemerintahan (*governance*) dimana pemerintah dipandang bukan hanya satu arah yakni sebagai lembaga (*institutionalis*) saja, akan tetapi lebih ke holistik dimana pemerintah dalam menjalankan fungsi pemerintahannya bekerja sama dengan unsur-unsur di luar pemerintahan lainnya. Sehingga disinilah mengalami pergeseran unsur lembaga, dimana adanya pergeseran *government* menjadi *governance*, dimana pemerintah memberikan ruang dengan adanya kontribusi warga negara terhadap negara (Noor dkk, 2022).

*Governance* merupakan proses pembagian bersama dengan melibatkan kontribusi di luar pemerintah untuk bisa sama-sama merumuskan suatu permasalahan dengan melibatkan berbagai kepentingan yang berbeda untuk menghasilkan landasan berbeda. Dalam penggunaan kebijakan, *governance* memberikan pandangan baru terkait bagaimana realisasi kebijakan bisa tertuju untuk tujuan yang akan dimaksud, dengan membentuk jaringan atau interaksi

bersama untuk memudahkan dalam mencapai tujuan tersebut. Adapun ciri khas dari *governance* yakni karakteristik jaringan, antara lain (Noor dkk, 2022):

1. Interdependensi antara organisasi, interaksi meliputi aktor-aktor selain pemerintah itu sendiri, swasta, dan masyarakat sipil;
2. Interaksi berkelanjutan antar organisasi bertukar sumberdaya dan negosiasi;
3. Interaksi berarti permainan yang mengikat dengan kepercayaan dan negosiasi digunakan dan disetujui oleh masing-masing;
4. Tidak ada sesuatu yang terpenuhi atau pasti, jaringan memiliki posisi yang signifikan dengan pembagian peran organisasi. Jaringan tidak memiliki tanggung jawab secara pasti kepada negara, karena mereka mengatur secara masing-masing, akan tetapi negara bisa mengintervensi secara pasif.

Adapun tiga domain dari *governance* yakni, *state* (pemerintah), *private sektor* (sektor swasta), dan *civil society* (masyarakat sipil). Pemerintah menciptakan tempat arena politik dan hukum, sektor swasta menciptakan kestabilan ekonomi dengan memberikan pekerjaan, dan masyarakat sipil berkontribusi dalam aktivitas negara (Noor dkk, 2022).

Sedangkan kolaborasi secara etimologi, *collaborative* berasal dari kata *co* dan *labor* yang mengandung arti yaitu sebagai penyatuan tenaga atau peningkatan kemampuan yang dimanfaatkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan atau telah disepakati bersama. Selain itu, secara terminologi kolaborasi mempunyai arti yang sangat umum dan luas yang mendeskripsikan adanya situasi tentang terjadinya kerjasama antara dua orang atau institusi atau lebih yang saling memahami permasalahan masing-masing secara bersama-sama dan berusaha untuk saling

memahami permasalahan masing-masing secara bersama-sama pula. Secara umum, kolaborasi yaitu adanya pola dan bentuk hubungan dilakukan antara individu ataupun organisasi yang berkeinginan untuk saling berpartisipasi secara penuh, dan saling menyetujui bersepakat untuk melakukan tindakan bersamaan dengan cara berbagi informasi, berbagi sumber daya, berbagi manfaat, dan berbagi tanggung jawab dalam pengambilan keputusan bersama untuk menggapai sebuah cita-cita untuk mencapai tujuan bersama ataupun untuk menyelesaikan berbagai masalah yang dihadapi oleh mereka yang berkolaborasi (Saleh, 2023).

Adapun urgensi mengenai pentingnya kolaborasi yang dilaksanakan oleh individu atau kelompok organisasi atau lembaga yakni (Saleh, 2023):

1. Kolaborasi dapat meningkatkan fleksibilitas organisasi (*improved flexibility of the organization*). Secara nyata, pengakuan mengenai cara kerja tim merupakan hal fundamental dalam melakukan suatu pekerjaan. Ketika pelaksanaan kolaborasi dapat dilakukan dengan baik, maka tingkat kapasitas yang melakukannya semakin kuat dan meningkat dalam menjalankan suatu proses perubahan secara insidental. Dimana cara kerja tim dapat menyelesaikan dengan ringan dan efektif untuk mencapai hal tersebut.
2. Kolaborasi dapat digunakan untuk saling mempertautkan para pekerja (*engaged employees*). Menjalankan kolaborasi untuk membentuk hubungan secara hirarki struktur antara atasan dengan bawahan, dengan bekerja secara tim dan berkolaborasi. Karena pada dasarnya pekerjaan dalam tim, semua struktur atau posisi sangat penting dan memiliki tugasnya masing-masing.

3. Kolaborasi dapat digunakan untuk menyelenggarakan rapat koordinasi yang produktif (*more productive meeting*). Kolaborasi yang berjalan dengan baik secara kausalitas itu karena terjadinya rapat koordinasi yang efisien. Membuat rapat dalam efektivitas suatu kelompok dengan membahas dan memutuskan keputusan secara lengkap dan jelas. Rapat diperlukan hanya sebatas *tool of coordination* dan *tools to documentation* atas dasar kemajuan kerja yang dijalankan dan digunakan untuk perwakilan pekerjaan untuk sama-sama saling berinteraksi dan mendukung untuk masing-masing tugas/posisi pekerja.
4. Kolaborasi dapat digunakan untuk menempatkan posisi stakeholder secara lebih tepat (*better alignment with stakeholders*). Kolaborasi membentuk hubungan dengan pihak eksternal ataupun dengan pihak terkait untuk menambah kekuatan untuk mencapai tujuan.
5. Kolaborasi dapat digunakan untuk meningkatkan produktivitas kerja bagi segenap individu yang terlibat (*enhanced individual productivity*). Kolaborasi menjadi sarana untuk membentuk hubungan dan menaikkan tingkat produktivitas individu dan meningkatkan komunikasi yang efektif.

Selanjutnya berbicara mengenai kolaborasi pemerintahan yang menggabungkan antara *governance* dengan kolaborasi yakni perumusan kebijakan publik, dimana prosesnya dilakukan secara konsensus. Aktor yang terlibat dalam proses kolaborasi pemerintahan seperti pemerintah, masyarakat, swasta, lembaga non pemerintah. Dalam sebuah kolaborasi antara institusi pemerintahan pada pelaksanaannya menyelesaikan suatu permasalahan, pemerintah memiliki

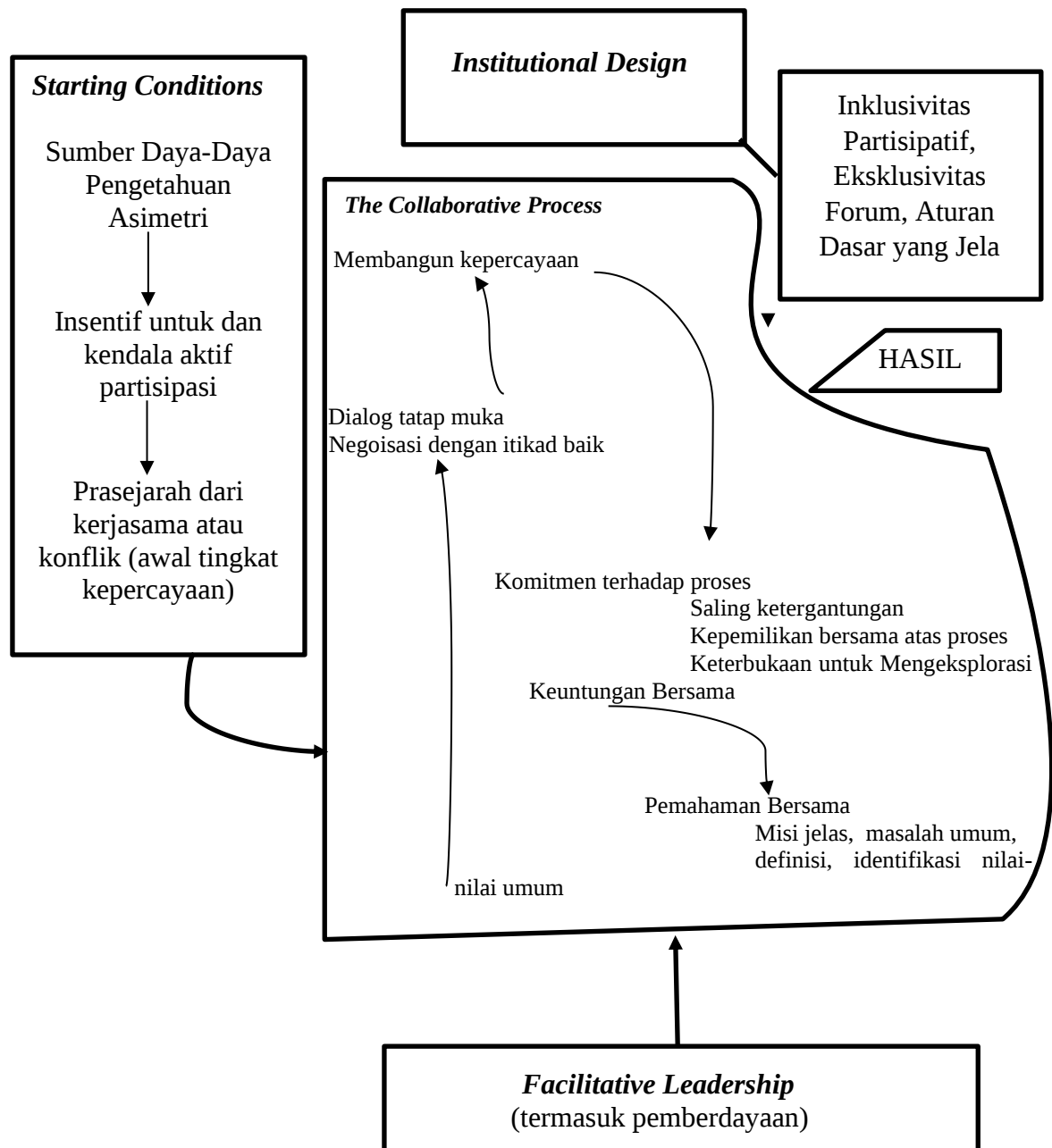
departemen-departemen yang fokus pada satu sektor, akan tetapi ada juga instansi pemerintah melakukan pelayanan publik dengan secara bersama-sama dikarenakan adanya suatu keperluan yang melibatkan antar instansi (Astuti Et. *all*, 2020; Noor dkk, 2022).

Kolaborasi pemerintah dalam perspektif administrasi publik merupakan kerjasama atau bisa dikatakan bekerjasama dengan beberapa pihak yang terikat pada suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu permasalahan yang terjadi. Jadi kolaborasi itu diaplikasikan pada sektor publik. Keterbatasan pemerintah sebagai pelayan publik untuk mencapai suatu tujuan bersama atau hasil yang baik perlu adanya pihak lain supaya dapat mencapai hasil yang baik secara maksimal. Dikarenakan adanya kolaborasi itu karena adanya sifat saling membutuhkan satu sama lain antar organisasi dalam mengurus kegiatan atau menyelesaikan suatu permasalahan. Pada sektor publik, kolaborasi dapat dipahami sebagai proses kebersamaan, kerjasama, berbagi tugas, kesetaraan, dan tanggung jawab antara beberapa entitas yang aktivitasnya memiliki saling keterhubungan. Kolaborasi sektor publik dapat dilakukan dengan usaha untuk menghasilkan barang dan pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan dan hak publik dimana pihak-pihak yang berkolaborasi memiliki tujuan yang sama. Tujuan utama kolaborasi sektor publik adalah untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat (Noor dkk. 2022).

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan model pendekatan Ansell dan Gesh mengenai kolaborasi pemerintahan, dimana disebutkan bahwa dalam kolaborasi pemerintahan terdiri dari beberapa tahap yakni *starting conditions*,

*facilitative leadership*, *institutional design*, dan *the collaborative process*. Lebih jelas ada dalam gambar 2.1.

**Gambar 2.1**  
**Model Kolaborasi Pemerintahan Menurut Ansell dan Gesh**



Sumber data: Ansell and Gash: 2007

### ***Starting Conditions***

*Starting Conditions* atau kondisi di awal dapat memberikan pengaruh sebelum proses kolaborasi dilaksanakan, dimana kondisi dan situasi tersebut dapat menjadi faktor pendukung serta menjadi penghambat dalam kolaborasi antara pemangku kepentingan, lembaga/organisasi dengan pemangku kepentingan. Dalam kondisi awal ada tiga variabel besar dalam mempengaruhi hal tersebut diantaranya ketidakseimbangan antara pengaruh/kekuatan, sumber daya, pengetahuan pemangku kepentingan; sejarah masa lalu berupa kerja sama yang sudah terjadi dalam pra dan pasca konflik antar pemangku kepentingan, dan dorongan/kendala dalam partisipasi kolaborasi (Astuti, 2020; Ansell and Gash, 2007).

Ansell and Gash memperkecil mengenai kondisi awal kolaborasi menjadi tiga variabel yakni (Ansell and Gash, 2007; Riska dkk, 2023):

1. *Power/Resource Imbalance* atau ketidakseimbangan kekuatan atau sumber daya pemangku kepentingan merupakan problem yang sering terjadi dalam kolaborasi. Jika ketimpangan pemangku kepentingan tidak memiliki kemampuan, kelompok/organisasi, *title*, dan sumber daya dalam partisipasi kolaborasi akan melahirkan yang namanya stratifikasi kekuasaan kepentingan, dimana peluang besar untuk adanya manipulasi dari pihak yang lebih kepada yang minim atau tidak sama sekali. Permasalahan mengenai perbedaan pemangku kepentingan menjadi masalah ketika tidak adanya infrastruktur organisasi untuk mewakili dalam kolaborasi tersebut. Semakin banyaknya para pemangku kepentingan yang terkena imbas dan masalah yang semakin meluas, maka keterwakilan mengenai kepentingan

dari berbagai individu akan semakin sulit dalam terjadi kolaborasi. Hambatannya karena tidak terstruktur rapi atau organisasi kelompok pemangku kepentingan yang dapat mewakili secara keseluruhan secara kolektif, para pemangku mungkin karena keterbatasan dalam kapasitas dan keahlian untuk terlibat secara kolektif dan keterbatasan waktu, energi, dan kebebasan dalam ikut aktif dalam proses yang memerlukan banyak waktu.

2. *Incentive to Participate*. Incentive to participate merupakan suatu faktor yang dapat memberikan pengaruh terhadap ketersediaan para pemangku untuk ikut aktif dalam setiap pelaksanaan kolaborasi. Dalam partisipasi kolaborasi sebagian besar alasan para individu untuk ikut adalah kesukarelaan, mengingat sukarela menjadi bentuk insentifnya. Para ahli kelola kolaborasi menyebutkan ketidakseimbangan kekuasaan dan sumber daya dapat menjadi faktor ikut atau tidaknya dalam proses kolaborasi. Insentif dalam berpartisipasi menjadi faktor penentu kepada para pemangku kepentingan dalam proses kolaborasi dan menghasilkan hasil yang berarti ditambah karena keseimbangan waktu dan energi sebagai modal dalam berkolaborasi.
3. *Prehistory of Antagonism and Cooperation* merupakan historis kerja sama atau gesekan konflik yang pernah terjadi antar pemangku kepentingan untuk menjadi penghambat atau mempermudah dalam kolaborasi. Dari berbagai sumber penelitian menyebutkan latar belakang pertentangan berbagai pihak atau kerja sama akan menjadi penghambat dan juga sekaligus sebagai pendorong dalam kolaborasi. Hal tersebut karena adanya ketergantungan

antar pemangku kepentingan, dan justru berbagai gesekan atau konflik yang tinggi dapat membuat insentif bagi kolaborasi, disamping berbagai permasalahan yang sulit juga dapat menjadi dorongan yang mensukseskan. Didasari atas berbagai permasalahan yang harus diselesaikan, maka dari itu para pemangku kepentingan sadar bahwasannya dengan kolaborasi dengan pihak lain dapat membereskan atau mengefektifkan untuk mencari solusi. Historis terkait konflik berbagai pihak terlihat dari menurunnya kepercayaan, yang menghasilkan komunikasi yang buruk, manipulasi dan kesepakatan yang terkhianati. Disatu sisi historis hubungan yang pernah terjalin dari lama, akan menaikkan kepercayaan serta membentuk lingkaran kolaborasi yang baik.

### ***Facilitative Leadership***

*Facilitative Leadership* atau kepemimpinan fasilitatif dipandang sebagai hal yang sangat penting dan menjadi faktor untuk mengajak pemangku, berunding, dan mengarahkan dalam proses kolaborasi, selain itu menyatukan para pemangku kepentingan satu sama lain dalam semangat kolaborasi. Dalam menjalankan peran penting kepemimpinan dalam kolaborasi, teridentifikasi tiga poin kolaborasi yang efektif yakni manajemen proses yang memadai, ketepatan dalam hal teknis, dan keputusan dapat diterima oleh semua orang. Selain itu pemimpin harus mempunyai kreatifitas untuk menaikkan partisipasi luas aktif, memantau pengaruh dan kontrol, fasilitas proses produktivitas dalam kelompok, dan perluas proses. Dalam proses kolaborasi kendala seperti ketidak seimbangan atau adanya ketimpangan,

pemimpin diharuskan dapat mewakili dan menstabilkan pemangku kepentingan yang lemah, selain itu diharuskan menciptakan kestabilan kekuasaan.

### ***Institutional Design***

*Institutional Design* atau desain kelembagaan mengartikan aturan dasar dalam kolaborasi, hal tersebut menjadi dasar urgensi pentingnya legitimasi secara prosedur dalam proses. Yang ditekankan dalam desain kelembagaan ialah aturan main dalam ikut dalam partisipasi, forum dibentuk, aturan pelaksanaan, transparansi. Hal ini dari proses legitimasi ialah peluang bagi pemangku kepentingan untuk berdialog dengan pihak lain dan mengakui bahwa hasil kebijakan mewakili kesepakatan semua pihak. Dalam memuat aturan dalam kolaborasi dilakukan dengan konsisten dengan memberikan alasan kepada para pemangku kepentingan bahwa pelaksanaannya secara adil, sama rata, dan transparansi.

### ***The Collaborative Process***

*The Collaborative Process* atau proses kolaborasi sangat sulit untuk dijelaskan karena interaksi bersifat *nonlinier*. Disatu sisi dalam proses kolaborasi bisa dimulai secara insidental dimana bisa dimulai dari mana saja dan kapan saja sesuai dengan permasalahan atau kebutuhan bagi para pemangku kepentingan. Karena dalam proses kolaborasi memerlukan beberapa tahapan, maka dari itu ada beberapa poin dalam tahapan proses kolaborasi yakni:

1. *Face-to-Face Dialogue*. Dalam kolaborasi pemerintahan kunci utama adalah terbangunnya komunikasi satu sama lain dengan berdialog antar pemangku kepentingan. Dalam proses dialog, para pemangku berorientasi

untuk menciptakan sebuah kesepakatan, melihat lebih jelas mengenai keuntungan atau mutualisme bersama. Namun disatu sisi dalam berdialog para pemangku kepentingan membentuk adanya pandangan sebelah, stratifikasi posisi, meningkatkan egosentris dan tidak menghormati, namun kolaborasi tidak akan bisa berhasil tanpa adanya dialog antar pemangku.

2. *Trust Building*. Tujuan dalam proses kolaborasi bukan hanya sebatas mencari kesepakatan bersama saja, akan tetapi membentuk kepercayaan antar pemangku kepentingan. Banyak kendala dalam membangun kolaborasi seperti historis konflik antar pemangku, oleh karena langkah awal dalam membentuk proses kolaborasi dengan membangun kepercayaan meskipun hal tersebut tentu membutuhkan waktu yang lama dan sebelum proses selanjutnya yang memiliki resiko politis ketika tidak adanya kepercayaan satu sama lain.
3. *Commitment to the Process*. Kolaborasi yang memiliki ketergantungan antar pemangku, dipercaya dapat menaikkan tingkat komitmen untuk kolaborasi. Menjadi variabel penting dalam proses kolaborasi, komitmen menjadi dasar terlaksananya kolaborasi untuk meyakini dalam negosiasi dan membentuk itikad baik demi mutualisme bersama untuk mencapai kepentingan dan juga solusi dari alasan kolaborasi, meskipun pada nantinya terkadang ada hal yang terduga, para pemangku ditekankan untuk meyakini proses dan kesepakatan memiliki integritas.

4. *Shared Understanding*. Para pemangku kepentingan dalam mencapai hasil kolaborasi harus membentuk pemahaman bersama yang didasar seperti tujuan, misi, ideologi maupun kebutuhan yang akan dicapai.
5. *Intermediate Outcomes*. Proses kolaborasi antar pemangku kepentingan yang memiliki tujuan atau hasil yang besar sering kali mengalami kendala dalam mencapai hasil, oleh karena itu proses kolaborasi bukan dibentuk jangka pendek saja, akan tetapi jangka panjang yang memerlukan sumber daya dan waktu. Meskipun hasil yang didapat tidak seberapa atau mendapatkan “hasil kecil” tidak berarti gagal. Justru hal tersebut menjadi momentum yang baik dengan membentuk siklus dan komunikasi positif.

Dalam pelaksanaan kolaborasi, menurut Corn Tassel dan Cindy Holder mengatakan ada beberapa faktor yang jadi penghambat kolaborasi diantaranya (Noor dkk, 2022):

1. Faktor Budaya. Ketergantungan pada cara yang kaku dan tidak memiliki keinginan untuk mengambil peluang keberhasilan dengan cara baru dan beresiko itu disebabkan karena adanya kecenderungan budaya. Dalam sebuah kolaborasi menjadi tolak ukur ketika para pemangku memiliki kreativitas dan kapasitas dalam melakukan hubungan secara cepat untuk menghasilkan sebuah hasil. Menjadikan cara lama atau prosedur secara berlebihan justru menjadi penghambat dan menjadi kemunduran bagi peningkatan kualitas kolaborasi. Mempertahankan konsep *top-down* dalam proses penyelesaian masalah, terlalu banyak peran pemerintah, dan pencederaan dalam kesepakatan yang didasari atas mentalitas dan kesamaan

dalam posisi menjadi bentuk suatu kegagalan. Selain itu keaktifan dalam partisipasi kelompok kepentingan di pihak lain, yang masih ada sentimen tidak diperlukan, tidak penting dan dominasi kelompok tertentu. Pemisahan antara pihak pro pemerintahan dan kontra pemerintahan membuat ketidakseimbangan dalam kolaborasi yang membutuhkan pandangan heterogen.

2. Faktor Institusi Kolaborasi. Institusi atau pemerintah yang ikut andil dalam kolaborasi memiliki kecondongan menggunakan struktur hierarkis terhadap pihak lain yang ikut andil juga. Pemerintah atau pihak yang memiliki kekuatan dan menguat terkait struktur vertikal, akuntabilitas instansi, dan kebijakannya yang bersifat tegak lurus, sehingga tidak pas ketika melakukan kolaborasi yang bersifat hubungan antara pemerintah dan non pemerintah.
3. Faktor politik. Dalam kolaborasi tentunya para pimpinan pemangku kepentingan memiliki kepentingan dan tujuan yang rumit dan sering bergesekan dengan pemangku lainnya. Sehingga diperlukan dengan adanya pemimpin yang inovatif atau *forward looking* yang memiliki kemampuan untuk memperkenalkan mengenai tipologi nilai dan tujuan yang bisa menjadi hal substansi kolaborasi dan memberikan contoh terhadap agenda atau kegiatan yang akan disepakati untuk mengarah kepada pencapaian hasil positif. Keterlambatan kolaborasi karena para pemimpin yang berkolaborasi minus atau tidak inovatif untuk mencapai tujuan politik yang menimbulkan konflik dengan pihak lain. Diharapkan dengan adanya kolaborasi, kepentingan dan tujuan politik yang condong terhadap

kelompok tertentu di luar dari akuntabilitas bersama dapat dicegah untuk kepentingan bersama. Karena ditakutkan dalam proses kolaborasi akan memunculkan beberapa kesepakatan atau keputusan yang sudah disepakati sebelumnya, dan memberikan dampak negatif bagi pelaksanaan kolaborasi.

Menurut Mattessich dan Monsey, faktor yang menjadi kesuksesan sebuah kolaborasi ditentukan dengan adanya faktor yakni (Noor dkk, 2022):

1. Lingkungan (*Environment*):
  - A. Sejarah adanya kolaborasi (*History of Collaboration Exist*)
  - B. Pemimpin kolaboratif (*Collaborative leader*)
  - C. Iklim politik/sosial (*Political/ Social Climate*)
2. Keanggotaan (*Membership*):
  - A. Saling menghormati, memahami, dan kepercayaan (*Mutual Respect, Understanding, and Trust*)
  - B. Hanya anggota yang sesuai (*Appropriate Cross Section of Members*)
  - C. Kepentingan pribadi (*Self Interest*)
  - D. Kemampuan berkompromi (*Ability to Compromise*)
3. Proses/Struktur (*Process/Structure*):
  - A. Kepemilikan bersama (*Member Share Stake*)
  - B. Pengambilan keputusan pada berbagai tingkatan (*Multiple Layers of Decision Making*)
  - C. Fleksibilitas (*Flexibility*)
  - D. Pengembangan aturan yang jelas dan pedoman kebijakan (*Development of Clear Roles and Policy Guidelines*)

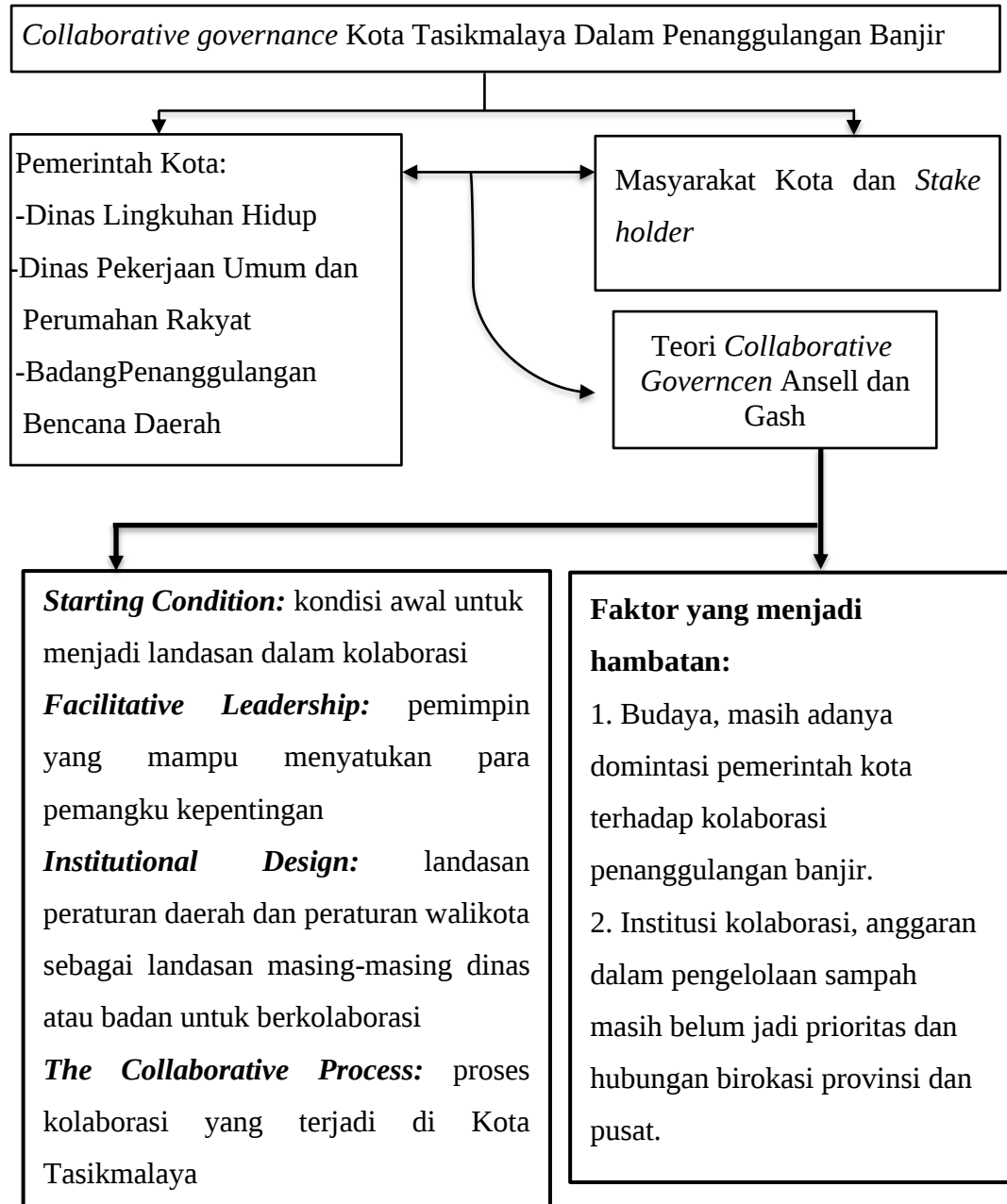
- E. Kemampuan beradaptasi (*Adaptability*)
- 4. Komunikasi (*Communication*):
  - A. Terbuka dan frekuensi komunikasi (*Open and Frequent*)
  - B. Membangun tautan komunikasi formal dan informal (*Establish Formal and Informal Communication Link*)
- 5. Tujuan (*Purpose*)
  - A. Tujuan dan sasaran yang nyata dan dapat dicapai (*Concrete, Attainable Goals and Objectives*)
  - B. Visi bersama (*Shared Vision*)
  - C. Tujuan yang Unik (*Unique Purpose*)
- 6. Sumber Daya (*Resource*)
  - A. Dana yang Cukup (*Sufficient Funds*)
  - B. Tenaga Terampil Disatukan (*Skilled Converter*)

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Permasalahan mengenai banjir, tentunya diakibatkan oleh faktor alam yakni curah hujan yang tinggi dan daerah geografis suatu wilayah. Ada satu hal yang sering kita lupa, bahwasannya ada faktor buatan dari masyarakat itu sendiri, seperti kurangnya kepedulian terhadap lingkungan yang memberikan dampak pembuangan sampah yang tidak teratur. Memberikan suatu dampak dari sampah yang tidak teratur, dimana pembuangan yang seharusnya sampai ke tempat pembuangan akhir malah dibuang ke drainase seperti sungai dan selokan.

Dalam suatu wilayah kota, tentunya yang harus bisa menyelesaikan permasalahan banjir adalah pemerintah kota itu sendiri, karena secara aturan negara harus memberikan tempat tinggal yang layak dan aman dari bencana untuk warga negaranya. Seperti pemerintah Kota Tasikmalaya, yang memberikan tugas atau pembagian tugas masing-masing instansi yang ada didalamnya. Pihak yang menanggulangi permasalahan banjir di Kota Tasikmalaya diantaranya, Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan rakyat, dan Badan Penanggulangan Bencana Daerah. Dalam konsep governance pemerintah harus membentuk hubungan kerjasama dengan pihak non-pemerintah, karena pemerintahan artinya adanya kontribusi dari masyarakat untuk bisa sama-sama mencapai tujuan negara. Karena permasalahan banjir di Kota Tasikmalaya ini tidak bisa diselesaikan dengan satu pihak, haruslah adanya *collaborative governance* dimana pemerintah kota melakukan kerja sama dengan elemen (masyarakat dan *stakeholder* untuk sama-sama dalam penanggulangan banjir.

**Gambar 2.2**  
**Kerangka Pemikiran**



Sumber; data olahan penulis