



JURNAL ILMIAH AKUNTANSI DAN KEUANGAN

VOL 4 NO 3 Oktober 2021
P-ISSN 2622-2191 , E-ISSN 2622-2205

ANALISIS KINERJA APARATUR PEMERINTAH DALAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PADA GAMPONG LADANG KECAMATAN SUSOH KABUPATEN ACEH BARAT DAYA)

Fina Syafira¹
Yayuk Eko Wahyuningsih²

Economic Development, Faculty of Economic, University of Teuku Umar, Meulaboh^{1,2}

*finasy02@gmail.com*¹
*yayukew@utu.ac.id*²

Info Artikel :

Diterima : 20 September 2021

Disetujui : 24 September 2021

Dipublikasikan : 13 Oktober 2021

ABSTRAK

Kata Kunci :
P kinerja,
kelembagaan
desa, etos
kerja

Isu pelayanan kepada masyarakat selalu mengemuka dalam urusan tugas pengaduan masyarakat yang menunjukkan, jam kerja aparatur yang tidak sesuai aturan membuat masyarakat kesulitan dalam memilikinya. Penelitian ini difokuskan pada permasalahan bagaimana kinerja lembaga desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi tugas lembaga. Penelitian dilakukan di Desa Ladang Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya, dan penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa etos kerja yang ada pada aparatur pemerintahan belum berjalan dengan baik, adanya kontrol terhadap lembaga desa dan tidak terjadi pelanggaran norma dan nilai-nilai tersebut. Dan hukuman yang berlaku di kantor tidak efektif bagi institusi.

ABSTRACT

Keywords :
performance,
village
institution,
ethos work

The issue of service to the community is always prominent in the affairs of public complainsh taskthat show, working hours of the apparatur does not comply with the rules made pubic difficulty in optaining one. The research is focused to problem of how performance of village institution in give service to public. And what are the factors that influence the task of institution. The research it`s done in Ladang village of Susoh subdistrict Aceh Barat Daya regency, and the research is done by quantitative descriptive approach. The result showed that the work ethic that is in the staff of government is not going well, there is a control to village institution and it didn`t happen norm infraction and that values. And punishment that valid in the office is not effective for the institution.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat. Kinerja birokrasi dalam melayani masyarakat dituntut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan tugas birokrat. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana Negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Adanya keluhan masyarakat yang terlihat adalah di kantor kecamatan sebagai unsur pelaksanaan lembaga birokrasi yang memiliki tugas dan wewenang dibidang pelayanan publik antara lain, registrasi Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan lain sebagainya. Disini aparat pemerintah khususnya pegawai pemerintah dalam memberikan proses kegiatan pelayanan kepada masyarakat berlangsung mengalami ketidaksesuaian, diantaranya staf yang berwenang untuk mengurus keperluan masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut tidak ada di tempat pelayanan pada saat jam kantor, Jam kerja aparatur tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga masyarakat kesulitan untuk datang menyelesaikan keinginannya, staf tidak cepat tanggap dalam keluhan masyarakat, dalam melayani masyarakat sikap dan perilaku staf acuh tak acuh, pelayanan terhadap masyarakat kelompok-kelompok tertentu tampak dibedakan. Maka Aparatur pemerintah gampong sebagai salah satu unsur pelaksanaan pemerintahan dalam hal proses administrasi memegang peranan penting didalamnya.

Berdasarkan fenomena diatas saya sebagai penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengangkat judul tentang “Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Publik”.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana kinerja aparatur gampong dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja gampong dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?

LANDASAN TEORI

Birokrasi

Menurut Max Weber, birokrasi adalah pengorganisasian yang tertib, tertata dan teratur dalam hubungan kerja yang berjenjang serta mempunyai prosedur kerja yang tersusun jelas dalam suatu organisasi.

Dalam kenyataannya, birokrasi adalah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan pembangunan dan pelayanan umum. Dengan tugas utama birokrat (aparatur) adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, memberikan dorongan serta motivator bagi berkembang tumbuhnya peran serta masyarakat.

Birokrasi Mempunyai Batasan Yaitu Lembaga Sosial

Lembaga (institution) adalah suatu sistem norma untuk mencapai suatu tujuan atau kegiatan yang oleh masyarakat.(Horton & Hunt, 1984:244). Secara singkatnya lembaga adalah proses-proses terstruktur untuk melaksanakan berbagai tertentu.

Singkatnya fungsi institusi adalah melayani kebutuhan sistem sosial. Institusi yang menjalankan fungsinya secara baik mempertahankan fungsinya, saling bekerja, melindungi dan saling memelihara maka pelayanan dalam institusi akan mendapatkan hasil yang baik.

Etos Kerja

Etos kerja akan berpengaruh terhadap keberlangsungan atau kesejahteraan. Etos kerja berasal dari bahasa Yunani yang berarti sikap, kepribadian, watak, karakter serta keyakinan atas sesuatu.

Seperti Weber dalam Doktrin protestan inilah yang berimplikasi tumbuhnya suatu etos baru, etos itu berkaitan dengan semangat untuk bekerja guna memperoleh kesuksesan didunia tanpa mengabaikan tuntutan Tuhan. Upaya untuk merebut kehidupan didunia dengan kebahagiaan yaitu mengumpulkan harta benda yang banyak atau kekayaan secara material. Semangat sebagai bentuk pendukung pengajaran rasionalitas. Semangat itu telah menjadi kodrat aparaturnya rasional untuk hidup lebih baik artinya mengejar kepentingan kehidupan dari pada memikirkan kepentingan kolektif.

Kaitannya etos kerja dengan kinerja yaitu aparaturnya yang mempunyai etos kerja dengan kinerja yaitu aparaturnya yang mempunyai etos kerja tinggi tanpa mengharap penghargaan maka akan menghasilkan kinerja yang baik atau masyarakat puas dengan pelayanan yang dilakukan aparaturnya.

Kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Jadi dengan demikian kinerja adalah suatu hasil yang telah dikerjakan dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang dilaksanakan secara legal, tidak melanggar hukum serta sesuai dengan moral dan tanggung jawab atas beban yang ada padanya. Bagi lembaga atau pemerintahan gampong, kinerja yang dimaksud adalah hasil kerja keuchik beserta perangkatnya yang dicapai dalam suatu periode tertentu.

Pelayanan

Pelayanan dalam kamus bahasa Indonesia berasal dari kata layan yang berarti membantu (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang, sedangkan kata pelayan mempunyai arti perihal atau melayani. Jadi pelayanan disini adalah rangkaian organisasi yang berstruktur. Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status, pangkat, dan golongan dari suatu masyarakat. Pada saat yang sama masyarakat mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pelayanan tersebut dengan landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum.

Struktur Fungsionalis

Parson juga memberikan konsep status peran. Status merujuk pada posisi structural dalam sistem sosial, dan peran adalah apa yang dilakukan actor dalam suatu

posisi. Misalnya keuchik statusnya adalah sebagai kepala gampong dalam pemerintahan gampong, dan perannya sebagai pemimpin dalam struktur sosial tersebut.

Sosialisasi menciptakan ketertiban sosial dengan cara mempersiapkan orang agar bersedia berperilaku seperti yang diharapkan. Sistem pengendalian sosial dapat diartikan sebagai pengawasan oleh masyarakat terhadap jalannya pemerintahan, khususnya pemerintahan beserta aparturnya. Sanksi terhadap tindakan kinerja digunakan untuk memberi sanksi kepada aparatur terhadap pelanggaran atas aturan-aturan kerja dan sanksi berperan dalam melaksanakan kinerja aparatur.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Gampong ladang Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya.

Populasi dan Sampel

Dalam Penelitian ini teknik analisis yang digunakan adalah *full emeration samle* yaitu dengan mengambil data seluruh aparat gampong yang bekerja di gampong, yang berjumlah 9 orang aparatur. Populasi penelitian ini adalah seluruh aparatur Gampong Ladang Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya.

Dan juga penarikan sampel dengan *Accidental Sampling*, peneliti dapat menemui orang-orang yang pertama kali dapat ditemui atau yang datang ke kantor keuchik dan orang-orang yang berada disekitarnya.

Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

merupakan sebuah penelitian dengan suatu cara pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap suatu obyek dalam suatu periode tertentu dan mengadakan pencatatan secara sistematis tentang hal-hal tertentu yang diamati.

b. Wawancara

merupakan percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara. Tujuan dari wawancara adalah untuk mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber yang terpercaya. Wawancara dilakukan dengan cara penyampaian sejumlah pertanyaan dari pewawancara kepada narasumber.

c. Dokumentasi

suatu bentuk kegiatan atau proses dalam menyediakan berbagai dokumen dengan memanfaatkan bukti yang akurat berdasarkan pencatatan dari berbagai sumber.

Jenis-jenis Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang cenderung selalu berkembang setiap waktu, sehingga dalam pengumpulannya data yang didapat bersifat updated. Data mentah. Ciri khas ini disebabkan karena sumber data primer adalah pihak yang memberi informasi secara langsung dan belum diolah.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan dari studi-studi sebelumnya. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti jurnal, laporan, buku, dan sebagainya.

c. Teknik Analisis Data

Kesimpulan, analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Penulis menggunakan pendekatan kuantitatif karena peneliti/penulis akan melakukan survey dan karena peneliti mengumpulkan data yang dapat diukur.

HASIL DAN PEMBAHASAN**Pelayanan Aparatur Desa Kepada Masyarakat****a. Jam Kerja Aparatur Desa**

Menurut aturan mereka mengatakan jam kerja dimulai dari jam 08.00 dan pulang Pada jam 16.00 wib, aturan tersebut tidak tertulis namun itu aturan yang telah disepakati bersama, aturan tersebut dibuat/ditulis apabila adanya pemeriksaan fisik kantor keuchik dari pemerintah. Berdasarkan observasi, waktu kerja datang dan pulang para aparatur tidak semua oknum aparatur memenuhi aturan. Pada 08.00 wib masuk kerja namun ada aparatur yang datang lebih dari jam yang telah ditentukan. Saat selesai istirahat harusnya pada jam 14.00 masuk ke kantor namun pada saat itu juga ada beberapa oknum yang belum masuk, padahal pada saat itu juga ada beberapa oknum yang belum masuk, padahal pada saat itu juga ada beberapa oknum yang belum masuk, padahal pada saat itu ada masyarakat yang memiliki kepentingan untuk mengurus administrasi kependudukan. Jam 16.00 merupakan waktu pulang kerja. Tidak semua aparatur pulang tepat waktu. Sebelum jam yang ditentukan waktunya pulang, ada oknum aparatur yang lebih dulu pulang, dengan alasan pekerjaan sudah tidak ada.

Ini artinya mereka tidak merasa atas tindakannya, kurangnya tanggung jawab atas pekerjaannya dan mereka juga tidak menggunakan peran dan statusnya dengan baik.

b. Pelayanan Kepada Masyarakat

Penulis hanya membatasi pelayanan publik seperti Pengurusan Kartu Keluarga (KK), Pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pengurusan Surat Keterangan Pindah, Registrasi Surat Keterangan Kurang Mampu, Pengurusan Pengantar Akta Kelahiran, Surat Keterangan Kelakuan Baik dan Administrasi Pertanahan (registrasi surat keterangan riwayat pemilikan tanah bagi tanah bekas garapan hutan, registrasi surat keterangan riwayat pemilikan tanah bagi tanah warisan, registrasi surat keterangan riwayat pemilikan tanah bagi tanah hibah atau pemberian, registrasi surat pernyataan ganti rugi bagi tanah yang telah memiliki skrpt atau skt).

Persyaratan-persyaratan yang telah terpenuhi maka bisa diproses/dibuat. Lama pembuatan surat tersebut umumnya hanya satu hari. Namun aparatur gampong untuk memproses kelanjutan hingga selesai bisa sampai satu minggu. Lama selesainya segala proses tersebut disebabkan oleh rumitnya proses yang dilalui. Yang bertanggung jawab atas pekerjaan ini yaitu kaur pemerintahan. Kaur ini bertugas melaksanakan. Sebagai pengelolaan seperti administrasi kependudukan,

administrasi pertanahan, pembinaan gampong, ketentraman dan ketertiban masyarakat gampong, mempersiapkan sebagai bahan perumusan kebijakan penataan, dan kebijakan dalam Penyusunan produk hukum gampong. Sesuai dengan tugas dan fungsinya dimana kaur pemerintahan ini yang bertugas menyelesaikannya. Dalam menyelesaikan tugasnya tidak hanya kaur pemerintahan masyarakat yang mempunyai teman yang bekerja di kantor keuchik jadi dialah yang menyelesaikan tugasnya walaupun seharusnya itu bukan pekerjaannya. Berdasarkan batasan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh penulis maka didalam pelaksanaan menyelesaikan administrasi yang dilakukan aparatur kepada masyarakat adalah kaur pemerintahan.

Artinya masyarakat juga tidak mengharuskan yang mengajarkan tugasnya adalah petugas yang bersangkutan, masyarakat hanya menginginkan cepat dalam pengurusan. Pemerintahan Kabupaten Aceh Barat Daya tidak mempunyai PERBUP yang mengatur pembiayaan administrasi dalam pengurusan surat menyurat di Gampong. Disini juga memperlihatkan, masyarakat juga mengeuarkan biaya untuk pembuatan surat tersebut. Sebenarnya masyarakat mempertanyakan masalah pembiayaan ini namun tidak ada keberanian dari masyarakat untuk menanyakan hal tersebut karena masyarakat takut tidak terselesaikan segala pengurusan mereka.

c. Penjelasan Dari Responden

Waktu tunggu masyarakat untuk dilayani merupakan satu hari atau pada hari itu mereka datang maka padahari itu juga dilayani para aparatur. Namun, selesai atau tidaknya urusan mereka tergantung pada surat yang diurus masyarakat.

Menurut observasi, tugas pelayanan kepada masyarakat masih perlu adanya peningkatan karna masih adanya masyarakat yang membicarakan bahwa pengurusannya terbilang lama. Seperti dalam menyelesaikan pengantar KTP, aparatur gampong menyelesaikan surat pengantar KTP memang satu hari namun untuk memproses kelanjutannya ditumpuk dahulu atau menunggu beberapa surat pengantar baru diproses. Hal ini yang membuat proses penyelesaiannya terbilang lama lebih dari satu minggu dan membuat masyarakat lama dalam ketidak pastian, sama halnya dalam pembuatan KK.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Aparatur

a. Etos Kerja

Hasil dari wawancara dengan aparatur sebagian besar mereka bekerja berdasarkan mencarinfkah ini terlihat bahwa mereka bekerja untuk mendapatkan uang. Sebagiannya lagi bekerja untuk membantu melancarkan roda pemerintahan gampong sekaligus untuk mewujudkan gampong yang makmur kemudian bekerja karena tuntutan dari agama.

Dari hasil wawancara aparatur bekerja berdasarkan mencari uang ini terlihat pada, Pemerintahan Kabupaten Aceh Barat Daya tidak mempunyai PERBUP yang mengatur pembiayaan administrasi dalam pengurusan surat menyurat di Gampong. Padahal masrakat tidak adanya aturan untuk mengeluarkan biaya namun masyarakat masih saja mengeluarkan biaya dalam pembuatan surat ataupun keperluan masyarakat itu sendiri. Disini terlihat bahwa aparatur hanya menjalankan tugasnya sebagai manusia yang harus mencari uang tanpa memikirkan yang lainnya.

b. Status Peran

Dalam hal ini pemerintahan gampong yang didalamnya terdapat aparatur yang bekerja sesuai dengan kedudukan, tugas dan fungsinya. Status dari aparatur adaah sebagai pekerja, dan perannya sesuai dengan tugas dan fungsi dari masing-masing aparatur. Berdasarkan dari keterangan responden, dalam mengerjakan tugasnya tidak sesuai dengan SK atau tidak harus sesuai dengan unit bagiannya. Dengan alasan apabila ada pekerjaan yang menumpuk dan harus cepat diselesaikan maka pekerjaan itu yang harus dikerjakan terebih dahulu.

c. Sosialisasi

Para aparatur yang sudah berpengalaman selalu memerlukan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan karena selalu ada cara yang lebih baik untuk meningkatkan kinerjanya. Peningkatan, pengembangan, dan pembentukan tenaga kerja dapat dilakukan melalui pembinaan, pendidikan dan pelatihan.

Pemerintah mengadakan pelatihan-pelatihan kepada aparatur gampong seperti sosialisasi tentang kependudukan dan pajak, ini dilakukan agar aparatur mengerti dan memudahkan tentang proses pekerjaan yang harus dilakukan. Yang paling sering dilakukan pemerintah dalam memberikan sosialisasi yaitu tentang kependudukan. Pelatihan-pelatihan ini diadakan sekitar satu sampai tiga hari.

d. Pengawasan

Pengawasan didalam kinerja aparatur gampong sangat diperlukan. Adanya aturan-aturan dalam kerja yang telah dibuat oleh pemerintah untuk aparatur harusnya dilaksanakan sesuai dengan tugas dari masing-masing jabatan maka disini perlunya pengawasan dari pemerintah untuk para aparatur agar aturan-aturan tersebut terlaksana dengan baik dan juga agar tidak terjadinya pelanggaran norma dan nilai tersebut. Pengawasan ini bisa terlaksana apabila saling bekerja sama antara sesama aparatur dalam mengerjakan tugas masing-masing.

e. Sanksi

Hubungan sanksi dengan kinerja adalah apabila sanksi yang diberikan lebih tegas dan benar-benar direalisasikan maka tindakan pelanggaran terhadap tugas yang semestinya tidak akan terjadi. Sanksi terhadap tindakan kinerja digunakan untuk memberi sanksi kepada aparatur terhadap pelanggaran atas aturan-aturan kerja dan sanksi berperan dalam melaksanakan kinerja aparatur. Dengan adanya sanksi yang berat dan tegas, aparatur akan semakin takut untuk melanggar peraturan kantor dan kinerja aparatur dapat ditinggalkan lagi.

Setelah melakukan wawancara kepada aparatur gampong bahwa pemerintah selalu memberikan teguran kepada aparatur gampong, pemerintah juga memberikan teguran kepada aparatur gampong dalam pekerjaannya. Sanksi selalu ada terhadap aparatur yang melakukan kesalahan. Kesalahan yang dimaksud disini yaitu keterlambatan aparatur gampong pada saat jam masuk kerja, Sanksi ini dilakukan agar aparatur aparatur disiplin, walaupun teguran sudah diberikan tetapi tetap saja aparatur melakukan kembali kesalahan itu. Sanksi hanya sampai disitu, artinya sanksi tidak ditambah walaupun itu terjadi berkali-kali.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Etos kerja yang ada pada diri aparatur adalah mencari uang. Etos kerja menurut jam kerja mereka dalam bekerja kurang, ini dapat dilihat dari jam kerja masuk dan jam kerja pulang kantor keuchik yang tidak sesuai dengan aturan.
2. Menjalankan peran yang tidak sesuai dengan aturan yang ada di kantor keuchik
3. Sosialisasi yang dilakukan pemerintah tidak begitu begitu berpengaruh terhadap kinerja aparatur.
4. Pengawasan yang dilakukan pemerintah tidak begitu efektif dalam kinerja aparatur. Ini terlihat masih adanya pelanggaran aturan dan aparatur masih bisa melakukan perlakuan khusus.
5. Sanksi yang berat tidak ada hanya sanksi yang ringan (teguran) yang berlaku dikantor ini berdampak aparatur tidak takut untuk melanggar aturan yang berlaku, harusnya sanksi yang berlaku sesuai dengan pelanggaran yang telah dilakukan agar aparatur takut mengulangi pelanggaran kedisiplinan

Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa, kinerja terhadap aparatur gampong dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus lebih ditingkatkan lagi prestasi kerja didalam meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan untuk masyarakat.
2. Bagi aparatur, apabila ada kegiatan pembinaan aparatur yang dilaksanakan agar sepenuhnya dilakukan dengan benar sehingga hasilnya dapat bermanfaat bagi kepentingan masyarakat.
3. Bagi aparatur supaya lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih dikatakan bercirikan lambat dan melelahkan.

Dokumentasi :

Gambar 1. Kantor Keuchik Gampong Ladang



Gambar 2. Wawancara Bersama Aparatur Gampong Ladang



Gambar 3. Wawancara bersama Keuchik Gampong Ladang



Gambar 4. Wawancara bersama masyarakat Gampong Ladang



Sumber : Hasil Penelitian (Juni 2021)

DAFTAR PUSTAKA

- Dwijowijoto, Nugroho, Riant, 2003, Reinventing Pembangunan Menata Ulang Paradigma Pembangunan Untuk Membangun Indonesia Baru Dengan Keunggulan Global.
- Giddens, Antony, Daniel Bell, Michel Forse, etc, 2004. Sosiologi Sejarah dan Berbagai Pemikirannya.
- Sumardjono, Dardjo, Junuzal Junus, 1990/1991. Pendayagunaan Aparatur Pemerintah Desa & Kelurahan.
- Habibi, 2010. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan (studi Deskriptif di Kecamatan Pining Kabupaten Gayo Lues NAD). Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Sumatera Utara
- Rosalina Maya, 2013. Pembangunan Infrastruktur Di Desa Kuala Lapang Dan Desa Taras Kecamatan Malinau Barat Kabupaten Malinau. Jurnal, Volume 1, Nomor 1 2013: 106-120.
- Roza Claudia Sanger, 2009. Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (suatu studi Pelayanan E-KTP di kecamatan Langowan Timur) Jurnal.