PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.100

KUALITAS PELAYANAN BANTUAN SOSIAL DI DESA KASANO KECEMATAN BARAS KABUPATEN PASANGKAYU

*Kharisma[1], Mustainah[2], Intam Kurnia[3], Dandan Haryono[4]

[1,2,3,4]Universitas Tadulako

Email: karismaimma264@gmail.com*

Kata Kunci
1. **Kualitas Pelayanan**
2. **Bantuan Sosial**
3. **Program Keluarga Harapan (PKH)**
4. **Bantuan Langsung Tunai (BLT)**
5. **Desa Kasano**

Abstrak: Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi mutu pelayanan bantuan sosial di Desa Kasano, Kecamatan Baras, Kabupaten Pasangkayu. Bantuan sosial adalah salah satu alat kebijakan pemerintah untuk mengurangi kemiskinan dan meningkatkan kesejahteraan rakyat. Di Desa Kasano, ada dua tipe program bantuan sosial yang dilaksanakan, yaitu Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Langsung Tunai (BLT). Meskipun begitu, mutu layanan dalam distribusi kedua program tersebut masih memerlukan perhatian yang serius. Studi ini menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, pengamatan langsung, dan pencatatan dokumen. Informan penelitian dipilih dengan sengaja, termasuk aparat desa, pendamping program PKH, serta penerima manfaat dari bantuan sosial. Teori yang dijadikan rujukan utama adalah teori kualitas layanan publik dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang mencakup dimensi fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan bantuan sosial di Desa Kasano masih mengalami sejumlah tantangan, terutama dalam hal ketepatan sasaran, transparansi informasi, dan kecepatan distribusi dana kepada penerima manfaat. Meskipun petugas desa telah berusaha memberikan pelayanan yang optimal, terdapat masalah dalam verifikasi data penerima manfaat yang berimplikasi pada ketidaktepatan penentuan penerima program PKH dan BLT. Penelitian ini menyarankan pentingnya pembaruan data secara rutin, peningkatan kemampuan pegawai desa, dan penguatan sistem pengawasan dalam distribusi bantuan sosial

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.100

Keyword
1. ***Service Quality***
2. ***Social Assistance***
3. ***Family Hope Program***
4. ***Direct Cash Assistance***
5. ***Kasano Village***

Abstract: *This study aims to initiate social assistance services in Kasano Village, Baras District, Pasangkayu Regency. Social assistance is one of the government's policy tools to reduce poverty and improve public welfare. In Kasano Village, two types of social assistance programs are implemented: the Family Hope Program (PKH) and Direct Cash Assistance (BLT). However, the quality of service in the distribution of both programs still requires serious attention. This study applies a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews, direct observation, and document recording. Research informants were selected intentionally, including village officials, PKH program facilitators, and social assistance beneficiaries. The theory used as the main reference is the theory of public service quality by Zeithaml, Parasuraman, and Berry, which includes physical dimensions, security, responsiveness, assurance, and empathy. The research findings indicate that the quality of social assistance services in Kasano Village still faces several obstacles, particularly in terms of targeting accuracy, information transparency, and the speed of fund distribution to beneficiaries. Despite village officials' efforts to provide optimal service, there were issues with verifying beneficiary data, which resulted in inaccurate recipient identification for the Family Hope Program (PKH) and Direct Cash Assistance (BLT). This study suggests the importance of routine data updates, improving the capabilities of village officials, and strengthening the monitoring system for the distribution of social assistance.*

PENDAHULUAN

Kemiskinan adalah salah satu masalah utama yang dihadapi oleh bangsa Indonesia. Untuk mengatasi isu tersebut, pemerintah telah menyusun dan melaksanakan berbagai program perlindungan sosial yang ditujukan bagi masyarakat yang tidak mampu. Salah satu implementasi konkret dari kebijakan itu adalah program bantuan sosial yang diberikan langsung kepada keluarga miskin dan rentan di seluruh Indonesia, termasuk di daerah pedesaan seperti Desa Kasano, Kecamatan Baras, Kabupaten Pasangkayu.

Bantuan sosial pada dasarnya adalah alat kebijakan publik yang ditujukan untuk melindungi masyarakat dari berbagai risiko sosial dan ekonomi. Menurut Suharto (2009), bantuan sosial merujuk pada pemberian uang atau barang dari pemerintah kepada individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat yang bersifat tidak permanen dan selektif. Program bantuan sosial di Indonesia terdiri dari berbagai jenis, termasuk Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Langsung Tunai (BLT) yang merupakan dua program utama yang dijalankan di Desa Kasano. Kualitas layanan publik merupakan elemen penting dalam keberhasilan pelaksanaan program bantuan sosial. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara ekspektasi pelanggan dan kinerja aktual layanan yang diperoleh. Dalam pelayanan bantuan sosial, kualitas layanan mencakup bukan hanya ketepatan sasaran penerima manfaat, tetapi juga meliputi kecepatan, keadilan, transparansi, dan akuntabilitas dalam proses distribusinya.

Fenomena yang terjadi di Desa Kasano mengindikasikan berbagai masalah dalam pelaksanaan pelayanan bantuan sosial. Sebagian di antaranya meliputi kesalahan data penerima manfaat, penundaan dalam penyaluran dana, dan minimnya penyuluhan kepada masyarakat mengenai cara kerja serta syarat program. Situasi ini menimbulkan pertanyaan mendalam mengenai sejauh mana mutu pelayanan bantuan sosial yang disediakan kepada masyarakat Desa Kasano telah memenuhi kriteria yang ditentukan.

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.100

Berdasarkan latar belakang itu, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menggambarkan mutu pelayanan bantuan sosial PKH di Desa Kasano; (2) menggambarkan mutu pelayanan bantuan sosial BLT di Desa Kasano; dan (3) mengidentifikasi elemen-elemen yang mempengaruhi mutu pelayanan bantuan sosial di Desa Kasano, Kecamatan Baras, Kabupaten Pasangkayu

LANDASAN TEORI

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, di mana reformasi serta peningkatan mutunya menjadi faktor krusial untuk membangun dan mengembalikan kepercayaan publik terhadap birokrasi (Sinambela, 2011; Dwiyanto, 2011). Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), kualitas pelayanan didefinisikan sebagai perbandingan antara ekspektasi atau harapan masyarakat sebagai penerima layanan dengan kinerja aktual layanan yang mereka peroleh. Dalam konteks administrasi publik, kualitas layanan tidak hanya diukur dari hasil akhir, tetapi juga mencakup ketepatan sasaran, kecepatan, keadilan, transparansi, dan akuntabilitas selama proses distribusi berlangsung.

Untuk mengevaluasi tingkat keberhasilan layanan tersebut, Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1988, 1990) merumuskan lima dimensi utama kualitas pelayanan (*Service Quality* atau SERVQUAL) yang terdiri atas bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dimensi bukti fisik berkaitan dengan kelayakan fasilitas fisik, ruang pelayanan, serta perangkat teknologi informasi pendukung, sedangkan keandalan mengukur kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang akurat dan tepat waktu sesuai jadwal. Selanjutnya, daya tanggap mencerminkan kesediaan dan kecepatan petugas dalam merespons pertanyaan maupun menindaklanjuti keluhan masyarakat,

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.100

sementara jaminan berkaitan dengan kompetensi, kredibilitas, dan pemahaman petugas terhadap regulasi sehingga menumbuhkan rasa percaya publik. Adapun dimensi empati merujuk pada perhatian personal dan kepedulian petugas dalam memahami kondisi serta kebutuhan spesifik penerima layanan.

Penerapan prinsip kualitas pelayanan publik tersebut sangat menentukan keberhasilan program bantuan sosial yang dirancang pemerintah untuk menanggulangi kemiskinan serta melindungi masyarakat dari berbagai risiko sosial dan ekonomi. Menurut Suharto (2009), bantuan sosial merupakan pemberian bantuan berupa uang maupun barang dari pemerintah kepada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat yang bersifat tidak permanen dan selektif, yang pelaksanaannya di Indonesia berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin.

Dalam implementasi perlindungan sosial di tingkat desa, terdapat dua skema program utama yang dijalankan, yaitu Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Langsung Tunai (BLT) Dana Desa. Program Keluarga Harapan (PKH) adalah bantuan sosial bersyarat bagi keluarga miskin dan rentan miskin yang terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS), di mana peserta memiliki kewajiban di bidang kesehatan seperti kehadiran di posyandu serta di bidang pendidikan seperti kepatuhan anak bersekolah (Kementerian Sosial RI, 2021). Sementara itu, Bantuan Langsung Tunai (BLT) Dana Desa merupakan bantuan finansial yang bersumber dari Dana Desa bagi keluarga miskin atau terdampak yang belum terjangkau program bantuan reguler, dengan mekanisme penetapan penerima melalui musyawarah desa dan tata cara penyaluran yang diatur dalam Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 7 Tahun 2021. Dengan memadukan konsep bantuan sosial dan lima dimensi kualitas pelayanan publik, penyelenggaraan program PKH maupun BLT dapat dievaluasi secara menyeluruh dari aspek kesiapan fasilitas,

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.100

ketepatan waktu pencairan, responsivitas birokrasi, transparansi seleksi, hingga pendampingan kepada masyarakat penerima manfaat.

METODE

Studi ini menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif dipilih karena peneliti ingin memahami dengan mendalam fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti tindakan, persepsi, perilaku, dan motivasi secara keseluruhan dalam bentuk deskripsi di suatu konteks tertentu yang alami (Moleong, 2017). Pendekatan deskriptif diterapkan karena studi ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis dengan tepat dan faktual mengenai kualitas pelayanan bantuan sosial. Tempat penelitian berada di Desa Kasano, Kecamatan Baras, Kabupaten Pasangkayu, Provinsi Sulawesi Barat. Penentuan lokasi ini didasarkan pada fakta bahwa Desa Kasano adalah salah satu desa yang mendapatkan dua jenis program bantuan sosial, yakni PKH dan BLT, namun tetap ada sejumlah masalah dalam pelaksanaan layanannya.

Metode pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini mencakup: (1) wawancara mendalam dengan informan yang dipilih secara purposive, yaitu Kepala Desa Kasano, operator desa, pendamping PKH, serta penerima manfaat PKH dan BLT; dan (2) dokumentasi berupa arsip data penerima manfaat dan laporan penyaluran dana. Metode analisis data yang diterapkan merujuk pada model analisis interaktif oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang terdiri dari empat langkah, yaitu: pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dicapai melalui metode triangulasi sumber dan triangulasi metode pengumpulan data

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.100

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Program Keluarga Harapan (PKH) di Desa Kasano

Program Keluarga Harapan (PKH) merupakan program bantuan sosial bersyarat yang ditujukan kepada keluarga miskin dan rentan miskin yang terdaftar dalam Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS). Di Desa Kasano, program PKH telah berjalan sejak tahun 2012 dan saat ini terdapat sejumlah keluarga penerima manfaat yang tersebar di beberapa dusun. Analisis kualitas pelayanan PKH di Desa Kasano dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990).

Dari dimensi tangibles (bukti fisik), fasilitas pendukung pelayanan PKH di Desa Kasano dinilai masih terbatas. Kantor desa yang menjadi tempat koordinasi pendistribusian bantuan memiliki sarana yang kurang memadai, seperti keterbatasan ruang tunggu dan perangkat teknologi informasi untuk verifikasi data penerima. Kondisi ini berdampak pada lambatnya proses validasi dan pencairan bantuan kepada penerima manfaat.

Pada dimensi reliability (keandalan), pelayanan PKH di Desa Kasano menunjukkan adanya permasalahan konsistensi dalam jadwal pencairan bantuan. Berdasarkan hasil wawancara dengan penerima manfaat, terdapat keterlambatan pencairan yang kerap terjadi, terutama pada periode transisi pergantian data DTKS. Hal ini menyebabkan penerima manfaat tidak dapat merencanakan kebutuhan dasarnya secara lebih teratur, yang pada akhirnya mengurangi efektivitas program PKH sebagai jaring pengaman sosial.

Dimensi responsiveness (daya tanggap) petugas dalam melayani permasalahan penerima manfaat PKH di Desa Kasano juga perlu mendapat perhatian. Sebagian besar penerima manfaat yang menjadi informan menyatakan bahwa petugas desa dan pendamping PKH cukup responsif dalam menjawab pertanyaan, namun lambat dalam

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.100

menindaklanjuti pengaduan terkait data yang tidak akurat. Keterlambatan tindak lanjut ini seringkali disebabkan oleh mekanisme birokrasi yang panjang dari tingkat desa hingga kabupaten.

Dimensi assurance (jaminan) berkaitan dengan kompetensi dan kredibilitas petugas dalam memberikan pelayanan. Pendamping PKH di Desa Kasano pada umumnya telah mendapatkan pelatihan dari Kementerian Sosial, namun masih terdapat kesenjangan pemahaman mengenai regulasi terbaru program PKH. Selain itu, kepercayaan masyarakat terhadap transparansi proses seleksi penerima manfaat perlu ditingkatkan melalui sosialisasi yang lebih intensif dan terbuka.

Pada dimensi empathy (empati), pendamping PKH di Desa Kasano dinilai cukup baik dalam menunjukkan perhatian personal kepada penerima manfaat. Pendamping secara rutin melakukan kunjungan rumah untuk memastikan kondisi penerima manfaat dan memberikan bimbingan terkait kewajiban peserta PKH, seperti kehadiran di posyandu dan kepatuhan anak bersekolah. Namun demikian, frekuensi pendampingan ini perlu ditingkatkan, mengingat jangkauan wilayah Desa Kasano yang cukup luas.

Kualitas Pelayanan Bantuan Langsung Tunai (BLT) di Desa Kasano

Bantuan Langsung Tunai (BLT) adalah program perlindungan sosial yang memberikan bantuan finansial kepada keluarga miskin yang tidak mendapatkan program PKH. Di Desa Kasano, program BLT berasal dari Dana Desa yang ditujukan untuk masyarakat miskin dan terdampak yang belum terjangkau oleh program bantuan sosial reguler. Distribusi BLT Dana Desa diatur langsung oleh pemerintah desa melalui mekanisme yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi.

Analisis kualitas pelayanan BLT di Desa Kasano mengindikasikan bahwa dimensi keakuratan sasaran tetap merupakan tantangan utama. Penetapan penerima manfaat

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.100

BLT dilakukan melalui musyawarah desa; meskipun begitu, proses ini masih rentan terhadap intervensi subjektif yang menyebabkan tidak semua keluarga yang berhak mendapatkan bantuan terdaftar sebagai penerima. Sebaliknya, ada beberapa situasi di mana masyarakat yang secara ekonomi tidak tergolong dalam kategori miskin juga terdaftar sebagai penerima BLT.

Dalam hal transparansi, pemerintah Desa Kasano telah berusaha memberitahukan masyarakat tentang daftar penerima BLT melalui pengumuman di papan dan pertemuan dengan warga. Akan tetapi, usaha tersebut belum sepenuhnya berhasil karena tidak semua warga mendapatkan akses informasi yang setara, khususnya bagi penduduk yang tinggal di desa-desa terpencil. Situasi ini berpengaruh pada timbulnya kemungkinan perselisihan sosial di tingkat masyarakat karena minimnya pemahaman tentang cara penetapan penerima manfaat.

Proses distribusi BLT Dana Desa di Desa Kasano dilakukan melalui metode pengiriman langsung ke buku Tabungan/rekening Masyarakat yang menerima bantuan. Berdasarkan pengamatan, cara penyaluran ini cukup sederhana dan dapat dimengerti oleh masyarakat. Akan tetapi, ketidakkonsistenan dalam waktu penyaluran sering kali dikeluhkan oleh penerima manfaat. Keterlambatan muncul akibat proses pencairan Dana Desa dari Rekening Kas Umum Daerah (RKUD) yang sering kali terhalang oleh persyaratan administrasi yang rumit.

Secara keseluruhan, kualitas layanan BLT di Desa Kasano masih membutuhkan perbaikan terkait validitas data penerima, konsistensi waktu penyaluran, serta peningkatan kapasitas aparat desa dalam mengelola program bantuan sosial. Peningkatan sistem informasi desa yang terhubung dengan DTKS nasional menjadi kebutuhan mendesak guna memastikan bahwa bantuan sosial benar-benar sampai kepada mereka yang paling membutuhkan.

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.100

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Bantuan Sosial

Berdasarkan analisis data lapangan, ada beberapa faktor yang secara signifikan memengaruhi mutu pelayanan bantuan sosial di Desa Kasano. Pertama, kemampuan sumber daya manusia di aparat desa yang masih minim. Banyak petugas pelayanan di tingkat desa belum memiliki pemahaman yang cukup mengenai regulasi dan prosedur teknis program bantuan sosial. Akibatnya, proses administrasi menjadi lambat dan risiko kesalahan dalam pengelolaan data penerima manfaat menjadi tinggi. Kedua, infrastruktur teknologi informasi yang tidak memadai. Keterbatasan akses internet di Desa Kasano menjadi penghalang dalam pembaruan data DTKS secara langsung. Keadaan ini menjadikan data penerima manfaat seringkali tidak mencerminkan kondisi nyata masyarakat di lapangan, yang mengakibatkan terjadinya inclusion error dan exclusion error dalam penentuan penerima program. Ketiga, koordinasi antar sektor yang masih kurang efektif. Pelayanan bantuan sosial melibatkan sejumlah pihak, seperti pemerintah desa, Dinas Sosial Kabupaten, pendamping program, dan lembaga penyalur. Kurangnya koordinasi antara pihak-pihak tersebut seringkali mengakibatkan informasi yang diterima oleh penerima manfaat menjadi tidak konsisten dan menimbulkan kebingungan di kalangan masyarakat. Peningkatan mekanisme komunikasi dan koordinasi yang terstruktur di antara para pemangku kepentingan menjadi hal yang sangat diperlukan

PENUTUP

Berdasarkan hasil riset dan analisis yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa mutu layanan bantuan sosial di Desa Kasano, Kecamatan Baras, Kabupaten Pasangkayu masih dalam tahap yang perlu diperbaiki. Dalam program PKH, masalah utama terletak pada lambatnya pencairan, minimnya sarana dan prasarana pelayanan, serta tidak optimalnya reaksi petugas dalam merespons pengaduan masyarakat.

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.100

Sementara itu, dalam program BLT, tantangan utama adalah kurang tepatnya sasaran penerima manfaat disebabkan oleh data yang tidak akurat dan proses musyawarah desa yang masih rawan intervensi subjektif.
Faktor-faktor yang memengaruhi mutu pelayanan bantuan sosial di Desa Kasano mencakup keterbatasan kualitas sumber daya manusia perangkat desa, infrastruktur teknologi informasi yang masih kurang memadai, serta koordinasi antar sektor yang belum berlangsung secara optimal. Oleh sebab itu, perlu dilakukan peningkatan kapasitas perangkat desa melalui pelatihan yang sistematis, pengembangan infrastruktur digital di tingkat desa, serta penguatan mekanisme pemantauan dan evaluasi program bantuan sosial secara rutin dan partisipatif..

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, A. (2011). Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2021). Pedoman Umum Program Keluarga Harapan. Jakarta: Kemensos RI.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.). Thousand Oaks: SAGE Publications.

Moleong, L. J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Peraturan Menteri Desa, PDT dan Transmigrasi Nomor 7 Tahun 2021 tentang Prioritas Penggunaan Dana Desa Tahun 2022.

Sinambela, L. P. (2011). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Suharto, E. (2009). Kemiskinan dan Perlindungan Sosial di Indonesia: Menggagas Model Jaminan Sosial Universal Bidang Kesehatan. Bandung: Alfabeta.

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.100

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York: The Free Press

PARADIGMA : Jurnal Administrasi Publik
Vol. 5 No. 2, September 2026
ISSN : 2828-5735
DOI : 10.55100/paradigma.v5i2.100