

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat (Dispusipda) merupakan instansi pemerintah daerah yang mengemban dua bidang urusan sekaligus, yaitu perpustakaan dan kearsipan. Dinas ini memiliki tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan bidang perpustakaan dan kearsipan, meliputi perpustakaan deposit dan pengembangan bahan perpustakaan, pembinaan budaya gemar membaca, pelayanan perpustakaan dan kearsipan, serta pengelolaan arsip dinamis dan statis yang menjadi kewenangan Provinsi (Dispusipda Jawa Barat, n.d.-c)¹. Salah satu unit kerja di dalamnya adalah Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan yang memiliki tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pelayanan perpustakaan dan kearsipan.

Dalam pelaksanaan kegiatan di Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat (Dispusipda), peneliti menemukan kondisi yang relevan untuk dikaji lebih mendalam, yakni bagaimana iklim komunikasi organisasi yang terbentuk memengaruhi hubungan kerja dan koordinasi antarpegawai dalam pelaksanaan tugas pelayanan sehari-hari.

Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan mengelola berbagai unit layanan yang melayani pemustaka secara langsung, meliputi unit Layanan Terpadu Perpustakaan (LTP), ruang baca anak, ruang baca remaja, ruang baca dewasa 1 dan 2, serta ruang referensi. Dalam operasionalnya, unit LTP menjalankan berbagai aktivitas teknis seperti pengelolaan koleksi pustaka, layanan peminjaman kolektif (*Book Bulk Loan*), hingga kegiatan perpustakaan keliling. Kompleksitas berbagai aktivitas dan unit layanan

¹ Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, *Tugas Pokok dan Fungsi* <https://dispupda.jabarprov.go.id/berita/profil/tugas-pokok-dan-fungsi> , diakses pada 13 April 2026

tersebut menuntut adanya koordinasi dan komunikasi yang efektif antarpegawai agar pelayanan kepada pemustaka dapat berlangsung secara optimal. Kondisi inilah yang menjadi salah satu faktor pendorong perlunya kajian lebih mendalam mengenai dinamika komunikasi dan koordinasi yang terjadi di lingkungan kerja Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan.

Kompleksitas operasional tersebut tidak terlepas dari tugas pokok dan fungsi yang diemban oleh Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan. Berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 64 Tahun 2016, bidang ini memiliki tugas pokok dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang perpustakaan dan kearsipan, yang meliputi sosialisasi dan publikasi, ekstensi pelayanan perpustakaan, kajian kepuasan pemustaka, pembinaan pelayanan kearsipan, serta pendidikan pemustaka dan literasi informasi (Pemerintah Provinsi Jawa Barat, 2016, p. 22)². Hal ini diperkuat dalam Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Dispusipda Provinsi Jawa Barat Tahun 2025 yang menegaskan bahwa fungsi bidang ini mencakup penyelenggaraan pelayanan perpustakaan dan kearsipan, pengkajian bahan kebijakan teknis, serta evaluasi dan pelaporan kinerja bidang (Dispusipda & Barat, 2025, p. 7).³ Berdasarkan tugas pokok tersebut, dapat dipahami bahwa Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan merupakan unit kerja yang berhubungan langsung dengan masyarakat sebagai pengguna layanan, sehingga menuntut pelayanan yang responsif, koordinatif, dan adaptif terhadap kebutuhan pemustaka.

Dalam pelaksanaan tugas tersebut, pembagian kerja pada dasarnya telah disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing pegawai sesuai peran yang telah ditetapkan. Namun, dalam kondisi tertentu, pelaksanaan tugas di lapangan menunjukkan adanya penyesuaian peran

² Peraturan Gubernur (Pergub) Provinsi Jawa Barat Nomor 64 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Rincian Tugas Unit, Dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah, hlm 22 <https://jdih.jabarprov.go.id/>, diakses pada 13 April 2026

³ Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2025*, hlm. 7 <https://dispusipda.jabarprov.go.id/download>, diakses 13 April 2026

secara situasional guna menjaga keberlangsungan pelayanan kepada pemustaka. Berdasarkan hasil wawancara pra penelitian dengan salah satu informan, kondisi tersebut terjadi karena kebutuhan operasional pelayanan yang menuntut ketersediaan petugas pada setiap unit layanan, sementara pada saat yang sama terdapat keterbatasan sumber daya manusia yang dipengaruhi oleh berkurangnya jumlah pegawai akibat pensiun, serta belum terpenuhinya kebutuhan pengganti pegawai.

Informan menjelaskan bahwa apabila terdapat pegawai yang mendapat penugasan di luar ruangan layanan, seperti kegiatan perpustakaan keliling, pengiriman buku pinjaman kolektif, atau tugas kedinasan lainnya, maka pegawai lain akan membantu mengisi posisi yang kosong pada unit pelayanan tertentu. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas di Bidang Pelayanan Perpustakaan tidak hanya bertumpu pada pembagian kerja formal saja, tetapi juga pada fleksibilitas peran antarpegawai dalam merespons situasi kerja.

Lebih lanjut, informan menyampaikan bahwa proses penyesuaian tugas tersebut umumnya didukung melalui komunikasi dan koordinasi internal, baik melalui grup komunikasi kerja maupun arahan langsung dari pimpinan. Melalui mekanisme tersebut, informasi mengenai penugasan, kebutuhan pengganti petugas, maupun pembagian kerja tambahan dapat disampaikan kepada pegawai terkait. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi memiliki fungsi penting sebagai sarana koordinasi dalam menjaga kelancaran operasional pelayanan sehari-hari.

Di sisi lain, informan juga mengungkapkan bahwa dalam praktiknya terdapat kendala komunikasi, terutama berkaitan dengan perbedaan kecepatan respons antarpegawai terhadap informasi atau instruksi yang disampaikan. Sebagian pegawai dinilai merespons dengan cepat, sementara sebagian lainnya membutuhkan waktu lebih lama. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi efektivitas koordinasi serta kerja sama tim dalam menyelesaikan tugas pelayanan yang membutuhkan respons cepat. Lebih lanjut, informan menyampaikan bahwa apabila terjadi miskomunikasi

antarpegawai, penyelesaiannya umumnya membutuhkan keterlibatan pimpinan secara langsung, baik melalui pertemuan bersama maupun arahan langsung dari atasan, sehingga persoalan komunikasi dapat diselesaikan secara terbuka dan tidak menghambat pelaksanaan tugas.

Meskipun demikian, hasil wawancara pra penelitian mengindikasikan bahwa antarpegawai pada dasarnya tetap berupaya saling mendukung dalam pelaksanaan tugas, terutama ketika terdapat kekosongan petugas pada unit layanan tertentu atau ketika beban kerja meningkat. Dengan demikian, fenomena di lapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh struktur pembagian tugas, tetapi juga dipengaruhi oleh komunikasi, koordinasi, serta dukungan antarpegawai dalam menjalankan aktivitas pelayanan.

Kondisi idealnya, pelaksanaan pelayanan perpustakaan seharusnya didukung oleh pembagian tugas yang telah ditetapkan secara jelas, ketersediaan sumber daya manusia yang memadai, serta koordinasi yang berjalan efektif antarpegawai. Selain itu, apabila diperlukan penyesuaian peran atau pelimpahan tugas, proses tersebut seharusnya dilakukan melalui komunikasi yang terbuka dan terkoordinasi agar tidak menimbulkan ketidakjelasan maupun hambatan dalam pelaksanaan tugas. Komunikasi yang berlangsung di lingkungan kerja juga diharapkan mampu menciptakan kesamaan pemahaman, mempercepat penyampaian informasi, serta menjaga kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Namun demikian, berdasarkan hasil pengamatan peneliti di lingkungan Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan serta didukung oleh hasil wawancara pra penelitian, kondisi di lapangan menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan masih dihadapkan pada dinamika tertentu, seperti penyesuaian peran antarpegawai secara situasional, keterbatasan sumber daya manusia, serta koordinasi kerja yang cenderung bergantung pada komunikasi antarindividu. Di satu sisi, kondisi tersebut mencerminkan adanya fleksibilitas dan kemampuan adaptasi antarpegawai dalam merespons situasi kerja. Akan tetapi, di sisi lain, situasi tersebut juga

mengindikasikan adanya kesenjangan antara kondisi ideal organisasi dengan realitas operasional yang berlangsung sehari-hari, khususnya dalam aspek pembagian kerja dan efektivitas komunikasi internal. Kondisi-kondisi tersebut tentu masih perlu dikaji lebih mendalam melalui penelitian yang sistematis untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai iklim komunikasi organisasi di Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Dispusipda Jawa Barat.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, dapat dipahami bahwa keberhasilan pelayanan perpustakaan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sarana maupun struktur organisasi formal, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh bagaimana komunikasi organisasi dijalankan di dalam lingkungan kerja. Dalam konteks pelayanan publik, komunikasi organisasi memiliki peran penting dalam menyampaikan informasi, membangun koordinasi, menyelesaikan persoalan kerja, serta menciptakan hubungan kerja yang efektif antaranggota organisasi. Melalui komunikasi yang baik, proses pelayanan dapat berlangsung lebih terarah, responsif, dan efisien sesuai kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Merujuk pada kondisi tersebut, Goldhaber (1986, sebagaimana dikutip dalam (Heluth & Jaali, 2020, p. 28) mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai suatu proses yang melibatkan pembuatan dan pertukaran pesan di antara anggota organisasi yang terhubung dalam jaringan ketergantungan satu sama lain, sebagai upaya untuk menghadapi kondisi lingkungan yang dinamis dan penuh ketidakpastian. Berdasarkan definisi tersebut, komunikasi organisasi tidak hanya berkaitan dengan penyampaian pesan, tetapi juga menyangkut bagaimana anggota organisasi membangun kerja sama, menyesuaikan peran, dan merespons dinamika pekerjaan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

Lebih lanjut, pembahasan mengenai komunikasi organisasi tidak terlepas dari konsep iklim komunikasi organisasi. Redding (dalam Pace dan Faules, 2002, p. 148, dalam (Mulyani et al., 2022, p. 81) mengemukakan bahwa iklim komunikasi organisasi mencerminkan sejumlah kondisi

internal organisasi, meliputi adanya kepercayaan terhadap anggota, keterbukaan dalam penyampaian informasi, pemberian tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas, kesediaan untuk mendengarkan masukan dari anggota, serta perhatian terhadap pencapaian kinerja yang berkualitas tinggi.

Berdasarkan pemikiran Redding tersebut, dapat dipahami bahwa iklim komunikasi organisasi tidak sekedar berkaitan dengan bagaimana pesan disampaikan, melainkan lebih pada bagaimana organisasi membangun kondisi internal yang mendukung keterbukaan, kepercayaan, dan keterlibatan aktif seluruh anggotanya. Dalam konteks penelitian ini, kondisi-kondisi tersebut menjadi landasan untuk memahami bagaimana iklim komunikasi yang terbentuk di Bidang Pelayanan Perpustakaan Dispusipda Jawa Barat memengaruhi hubungan kerja dan koordinasi antarpegawai dalam pelaksanaan tugas pelayanan sehari-hari.

Lebih lanjut, berdasarkan konsep iklim komunikasi organisasi yang dikemukakan oleh W. Charles Redding (1972) dalam (Anjani & Fauziah, 2021, p. 3), terdapat lima dimensi yang dapat digunakan untuk menilai kondisi komunikasi dalam organisasi, yaitu dukungan (*supportiveness*), keterbukaan (*openness*), kepercayaan (*trust*), partisipasi dalam pengambilan keputusan (*participation in decision making*), dan tujuan kinerja tinggi (*high performance goals*). Kelima dimensi tersebut pada dasarnya saling berkaitan dalam menggambarkan kualitas hubungan komunikasi di lingkungan organisasi.

Namun demikian, penelitian ini tidak menggunakan seluruh dimensi tersebut sebagai fokus kajian, melainkan memusatkan perhatian pada tiga dimensi utama, yaitu keterbukaan (*openness*), dukungan (*supportiveness*), dan kepercayaan (*trust*). Pemilihan ini didasarkan pada kesesuaiannya dengan fenomena yang ditemukan di lapangan, khususnya dinamika komunikasi antarpegawai dalam pelaksanaan pelayanan, koordinasi kerja sehari-hari, pertukaran informasi, serta kerja sama antarpegawai dalam menjaga keberlangsungan layanan kepada pemustaka.

Perlu ditegaskan bahwa dasar pengecualian dua dimensi lainnya partisipasi dalam pengambilan keputusan dan tujuan kinerja tinggi bukan sekadar perbedaan level organisasi yang terlibat, melainkan perbedaan jenis fenomena yang menjadi objek pengukuran masing-masing dimensi. Keterbukaan, dukungan, dan kepercayaan pada dasarnya mengukur kualitas interaksi komunikasi antarpegawai, yang dapat diamati dan bermakna pada setiap level organisasi. Sebaliknya, partisipasi dalam pengambilan keputusan dan tujuan kinerja tinggi, meskipun secara normatif melibatkan seluruh tingkatan organisasi, pada dasarnya mengukur distribusi otoritas dalam keputusan akhir, yang secara struktural tetap berada pada level manajerial. Perbedaan ini merupakan hasil penafsiran peneliti terhadap substansi definisi kelima dimensi Redding, dan diuraikan secara lebih rinci pada Bab II pada Tinjauan Pustaka.

Secara lebih spesifik, dimensi keterbukaan (*openness*) dipandang penting karena berkaitan dengan kelancaran penyampaian informasi dan kejelasan arahan kerja dalam koordinasi pelayanan, dimensi dukungan (*supportiveness*) relevan dengan kondisi kerjayang menuntut adanya saling membantu antarpegawai, terutama ketika terjadi penyesuaian peran; sementara dimensi kepercayaan (*trust*) dipilih karena pelimpahan tugas dan penyesuaian peran antarpegawai memerlukan keyakinan dan kepercayaan satu sama lain dalam menjalankan tanggung jawab bersama. Ketiga dimensi ini secara konsisten berkaitan dengan pola komunikasi horizontal antarpegawai pada tingkat pelaksana.

Dengan demikian, mengingat fokus penelitian ini berada pada konteks komunikasi antarpegawai di tingkat operasional pelayanan, dimensi keterbukaan (*openness*), dukungan (*supportiveness*), dan kepercayaan (*trust*) dipandang sebagai indikator yang paling relevan untuk menganalisis kondisi iklim komunikasi organisasi di Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Dispusipda Provinsi Jawa Barat.

1.2 Fokus Penelitian dan Pertanyaan Penelitian

1.2.1 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada penggambaran iklim komunikasi organisasi pada Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Dispusipda Jawa Barat, dengan menelaah bagaimana dimensi keterbukaan (*openness*), dukungan (*supportiveness*), dan kepercayaan (*trust*) terwujud dalam proses komunikasi antarpegawai, khususnya dalam mendukung hubungan kerja dan koordinasi dalam pelaksanaan tugas pelayanan perpustakaan dan kearsipan.

1.2.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian dan fokus penelitian yang telah diuraikan di atas, penelitian ini merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana keterbukaan (*openness*) dalam iklim komunikasi organisasi pada Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (Dispusipda) Provinsi Jawa Barat, khususnya dalam hubungan kerja dan koordinasi?
2. Bagaimana dukungan (*supportiveness*) dalam iklim komunikasi organisasi pada Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (Dispusipda) Provinsi Jawa Barat, khususnya dalam hubungan kerja dan koordinasi?
3. Bagaimana kepercayaan (*trust*) dalam iklim komunikasi organisasi pada Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (Dispusipda) Provinsi Jawa Barat, khususnya dalam hubungan kerja dan koordinasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus dan pertanyaan penelitian yang telah diuraikan di atas, penelitian ini merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana keterbukaan (*openness*) dalam iklim komunikasi organisasi pada Bidang Pelayanan

Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (Dispusipda) Jawa Barat, khususnya dalam hubungan kerja dan koordinasi.

2. Mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana dukungan (*supportiveness*) dalam iklim komunikasi organisasi pada Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (Dispusipda) Jawa Barat, khususnya dalam hubungan kerja dan koordinasi.
3. Mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana kepercayaan (*trust*) dalam iklim komunikasi organisasi pada Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (Dispusipda) Jawa Barat, khususnya dalam hubungan kerja dan koordinasi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoretis maupun praktis bagi pihak-pihak yang berkepentingan terhadap pengembangan ilmu komunikasi organisasi serta peningkatan praktik komunikasi internal di instansi pemerintah, khususnya pada lingkungan perpustakaan daerah.

A. Kegunaan Teoritis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian iklim komunikasi, khususnya pada bidang komunikasi organisasi yang berkaitan dengan iklim komunikasi organisasi.
2. Memperkaya referensi akademik mengenai penerapan dimensi *openness*, *supportiveness*, dan *trust* dalam lingkungan kerja organisasi publik.
3. Menjadi bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya yang membahas komunikasi internal, koordinasi kerja, serta hubungan antarpegawai pada instansi pemerintah.
4. Memberikan gambaran empiris mengenai bagaimana dimensi keterbukaan, dukungan, dan kepercayaan berperan dalam

membentuk dinamika komunikasi organisasi pada sektor pelayanan publik.

B. Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

- a. Menambah wawasan dan pemahaman peneliti mengenai penerapan teori komunikasi organisasi, khususnya iklim komunikasi organisasi, dalam situasi kerja nyata.
- b. Memberikan pengalaman empiris dalam menganalisis hubungan antara keterbukaan, dukungan dan kepercayaan dalam proses komunikasi internal.
- c. Menjadi sarana pengembangan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian kualitatif pada bidang komunikasi organisasi.

2. Bagi Akademik

- a. Menjadi tambahan referensi ilmiah bagi mahasiswa, dosen, maupun peneliti dalam kajian komunikasi organisasi, khususnya mengenai iklim komunikasi pada sektor publik.
- b. Menjadi bahan pembelajaran dan diskusi akademik mengenai dinamika komunikasi internal pada instansi pemerintah.
- c. Membuka peluang penelitian lanjutan terkait dimensi iklim komunikasi lainnya maupun objek penelitian berbeda yang relevan.

3. Bagi Instansi

- a. Memberikan masukan kepada Dispusipda Jawa Barat dalam memahami kondisi komunikasi internal pada Bidang Pelayanan Perpustakaan.
- b. Menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan keterbukaan informasi, dukungan antarpegawai, serta kepercayaan dalam hubungan kerja.

- c. Membantu memperkuat koordinasi kerja antarpegawai sehingga pelaksanaan tugas dan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih efektif.
- d. Mendukung peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan melalui terciptanya komunikasi organisasi yang lebih baik.

1.5 Setting Penelitian

Setting penelitian merupakan penjelasan mengenai tempat dan waktu pelaksanaan penelitian sebagai konteks dalam memperoleh data sesuai fokus penelitian. Adapun *setting* penelitian ini meliputi lokasi penelitian dan waktu penelitian.

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. Dispusipda Jabar merupakan lembaga atau perangkat daerah provinsi yang bertugas menyediakan urusan pemerintah di bidang perpustakaan dan kearsipan, termasuk pelayanan perpustakaan umum bagi masyarakat dan institusi di Jawa Barat. Situs resmi lembaga ini memberikan informasi tentang layanan, pendaftaran anggota perpustakaan, kegiatan literasi, serta layanan digital perpustakaan yang diselenggarakan oleh Dispusipda Jawa Barat melalui portal resminya. Alamat kantor pusat Dispusipda Jawa barat yang berada di Jl. Kawaluyaan Indah II No. 4, Soekarno Hatta, Bandung, Jawa barat 40286, Indonesia.

Lokasi penelitian ini dipilih berdasarkan beberapa pertimbangan yang relevan dengan topik penelitian mengenai iklim komunikasi organisasi dalam hubungan kerja dan koordinasi. Pertama, Dinas Peprustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat merupakan instansi yang mengelola dua bidang utama, yaitu perpustakaan dan kearsipan, sehingga memiliki struktur organisasi dengan berbagai unit kerja yang memerlukan komunikasi dan koordinasi dalam pelaksanaan tugas. Kondisi tersebut menjadikan instansi ini relevan untuk mengkaji bagaimana dimensi keterbukaan, dukungan, dan kepercayaan terwujud dalam praktik komunikasi organisasi sehari-hari.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret hingga Juli 2026. Rentang waktu tersebut dipilih agar peneliti dapat melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi secara intensif guna memperoleh data mengenai iklim komunikasi organisasi di Bidang Pelayanan Perpustakaan Dispusipda Jawa Barat.

Tabel 1. 1 *Setting* Penelitian Peneliti

No.	Kegiatan	Bulan				
		Maret	April	Mei	Juni	Juli
1.	Tahap Persiapan Penelitian					
	a. Konsultasi judul					
	b. Penyusunan judul					
	c. Seminar usulan penelitian					
	d. Perizinan penelitian					
2.	Tahap Pelaksanaan					
	a. Pengumpulan data					
	b. Analisis data					
3.	Tahap Penyusunan Laporan					
4.	Sidang Munaqosyah					

(Sumber: olahan peneliti, 2026)