GAMBARAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI POLIKLINIK SPN POLDA GORONTALO

JURNAL

RAHMAN HAMID
NIM. C01420216

PROGRAM STUDI SI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMDIYAH GORONTALO
GORONTALO
2022

ISSN 2301– 5691

GAMBARAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI POLIKLINIK SPN POLDA GORONTALO

ARTICLE WRITING TEMPALTE OF ZAITUN JOURNAL IN NURSING DESCRIPTION OF THE QUALITY OF HEALTH SERVICES AT THE GORONTALO SPN POLDA POLYCLINIC

[1]Rahman Hamid, [2]Sabirin B. Syukur, [3]Fadli Syamsuddin
Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Gorontalo

ABSTRAK

Rahman Hamid. Gambaran mutu Pelayanan Kesehatan Di Poli Klinik SPN Polda Gorontalo. Dibimbing oleh SABIRIN B. SYUKUR sebagai ketua dan FADLI SYAMSUDIN sebagai anggota.

Layanan kesehatan yang bermutu merupakan layanan kesehatan yang paling efisien, layanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien, sehingga pasien akan selalu merasa berhutang budi atau sangat berterima kasih. Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan di poli klinik SPN Polda Gorontalo. Desain penelitian yang digunakan yaitu deskriptif non analitik menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional.* Jumlah responden dalam penelitian ini yaitu 32 responden. Hasil penelitian menunjukan mutu Pelayanan kesehatan di Poliklinik SPN Polda Gorontalo berdasarkan Tangibles sebagian besar adalah dengan kategori cukup sebanyak 14 responden (43.8), mutu Pelayanan kesehatan berdasarkan Reliability sebagian besar yaitu dengan kategori cukup sebanyak 16 responden (50.0), mutu Pelayanan kesehatan berdasarkan Responsiveness sebagian besar adalah dengan kategori cukup sebanyak 18 responden (56.3), mutu Pelayanan kesehatan berdasarkan Assurace sebagian besar yaitu dengan kategori cukup sebanyak 18 responden (56.3), dan mutu Pelayanan kesehatan berdasarkan Empathy sebagian besar adalah dengan kategori baik sebanyak 16 responden (50.0). Kesimpulan dalam penelitian yaitu Mutu pelayanan kesehatan selama masa pandemi Covid-19 dinilai sudah baik, akan tetapi perlu di optimalkan pada dimensi Tangibles.

Kata Kunci : Poliklinik, Mutu Pelayanan.

ABSTRACT

Rahman Hamid. An overview of the quality of health services at the SPN Polda Gorontalo Clinic. Supervised by SABIRIN B. SYUKUR as chairman and FADLI SYAMSUDIN as member.

Quality health services are the most efficient health services, health services that always strive to meet patient expectations, so that patients will always feel indebted or very grateful. The purpose of this study was to determine the quality of health services at the SPN Polda Gorontalo clinic. The research design used is descriptive non-analytic using quantitative methods with a cross sectional approach. The number of respondents in this study were 32 respondents. The results showed that the quality of health services at the SPN Polda Gorontalo Polyclinic based on Tangibles was mostly in the sufficient category as many as 14 respondents (43.8), the quality of health services based on Reliability was mostly in the sufficient category as many as 16 respondents (50.0), the quality of health services based on Responsiveness partially Most are in the sufficient category as many as 18 respondents (56.3), the quality of health services based on Assurance is mostly in the sufficient category as many as 18 respondents (56.3), and the quality of health services based on Empathy is mostly in the good category as many as 16 respondents (50.0). The conclusion in the study is that the quality of health services during the Covid-19 pandemic is considered good, but needs to be optimized on the Tangibles dimension.

Keywords: Polyclinic, Quality of Service.

PENDAHULUAN

Poliklinik merupakan salah satu unit pelayanan masyarakat yang bergerak pada bidang kesehatan. Dalam penyediaan pelayanan tersebut poliklinik sangat membutuhkan suatu sistem yang dapat memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat dengan cepat, untuk itu diperlukan suatu sistem komputerisasi agar dapat memudahkan pengerjaannya.Sistem komputerisasi yang ada pada poliklinik biasanya di pergunakan untuk penyimpanan data pasien, dan riwayat penyakit pasien. Poliklinik sebagai sarana penyedia jasa pelayanan kesehatan, dituntut untuk selalu bisa berbenah diri untuk menjadi lebih baik lagi bukan hanya dari segi fisik bangunan, dan kelengkapan peralatan medis, namun juga mutu pelayanan yang semakin hari semakin lebih profesional (Viola Fathia Irwan, 2016).

Mutu Pelayanan keperawatan adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh profesi keperawatan dalam pemenuhan kebutuhan pasien dalam mempertahankan keadaan dari segi biologis, psikologis, sosial, dan spiritual pasien.

Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan dimata masyarakat. Hal ini terjadi karena keperawatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbanyak, paling depan dan terdekat dengan penderitaan, kesakitan, serta kesengasaraan yang di alami pasien dan keluarga.

Salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan itu adalah apakah pelayanan keperawatan yang diberikan itu memuaskan pasien atau tidak. Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan dan harapan (Tjiptono 2015).

Keperawatan sering disebut juga ujung tombak dari pelayanan yang ada di Rumah sakit maupun Puskesmas rawatinap, sebagai pelaksana asuhan keperawatan, perawat selama 24 jam berada di dekat pasien, sehingga perawat memegang peranan yang cukup dominan dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pasien. Pelayanan keperawatan bersifat komprehensif, mencakup pelayanan bio- psiko-sosiokultural dan spiritual.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik meneliti " Gambaran Mutu Pelayanan Keperawatan Di Poliklinik SPN Polda Gorontalo".

DESAIN PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian adalah penelitian deskriptif non analitik yaitu suatu penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena yang terjadi di dalam suatu populasi tertentu. Penggunaan metode kuantitatif di mana data penelitiannya berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan statistik.

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan cross sectional yaitu subyek penelitian hanya satu kali melakukan pengukuran dilakukan terhadap status, karakteristik atau variabel subyek. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh deskripsi tentang gambaran mutu pelayanan keperawatan di poliklinik spn polda gorontalo. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien di poliklinik SPN Polda Gorontalo dengan jumlah populasi 216 orang. Sampel dari penelitian ini diambil dari populasi dengan menggunakan teknik pengambilan sampel menurut (Arikunto, 2020) yaitu 15% x 216 hasilnya 32,4 atau menjadi 32 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, dan Pendidikan.

Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.

Usia	Frekuensi	Percent
Dewasa mudah (26-35)	19	59.4
Deawasa tua (36-45)	13	40.6
Total	32	100.0

Sumber : Data Primer :2021

Dilihat dari distribusi karakteristik responden berdasarkan Usia yang paling tertinggi yaitu usia 26-35 tahun dengan jumlah 19 responden (59.4%).

Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi	Percent
Laki-laki	25	78.1
Perempuan	7	21.9
Total	32	100.0

Sumber : Data Primer :2021

Distribusi karakteristik responden dengan kategori jenis kelamin yang paling tertinggi yaitu Laki-laki dengan jumlah 25 responden (78.1%).

Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Percent
SMA	24	75.0
Sarjana	8	25.0
Total	32	100.0

Sumber : Data Primer :2021

Distribusi karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan yang paling tertinggi yaitu SMA dengan jumlah 24 responden (75.0%).

Analisis Univariat

1. Reliability.

Reliability	Frekuensi	Percent
Baik	11	34.4
Cukup	16	50.0
Kurang Baik	5	15.6
Total	32	100.0

Sumber : Data Primer :2021

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukan mutu pelayanan kesehatan pasien berdasarkan Reliability di Poli Klinik SPN Polda Gorontalo adalah dengan kategori Cukup sebanyak 16 responden (50.0).

2. Assurace.

Assurance	Frekuensi	Percent
Baik	12	37.5
Cukup	18	56.3
Kurang Baik	2	6.3
Total	32	100.0

Sumber : Data Primer :2021

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukan mutu pelayanan kesehatan pasien berdasarkan assurance adalah di Poli Klinik SPN Polda Gorontalo dengan kategori Cukup sebanyak 18 responden (56.3).

3. Tangibles

Tangibles	Frekuensi	Percent
Baik	14	43.8
Cukup	14	43.8
Kurang Baik	4	12.5
Total	32	100.0

Sumber : Data Primer :2021

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukan mutu pelayanan kesehatan pasien berdasarkan tangibles adalah di Poli Klinik SPN Polda Gorontalo dengan kategori Cukup sebanyak 14 responden (43.8).

4. Empaty

Empaty	Frekuensi	Percent
Baik	16	50.0
Cukup	13	40.6
Kurang Baik	3	9.4
Total	32	100.0

Sumber : Data Primer :2021

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukan mutu pelayanan kesehatan pasien berdasarkan empathy adalah di Poli Klinik SPN Polda Gorontalo dengan kategori Baik sebanyak 16 responden (50.0%).

5. Responsiveness

Responses	Frekuensi	Percent
Baik	10	31.3
Cukup	18	56.3
Kurang Baik	4	12.5
Total	32	100.0

Sumber : Data Primer :2021

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukan mutu pelayanan kesehatan pasien berdasarkan Responses adalah di Poli Klinik SPN Polda Gorontalo dengan kategori Baik sebanyak 18 responden (56.3%).

Gambaran Kepuasan Pasien Dilihat dari Dimensi *Tangibles.*

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukan mutu pelayanan pasien berdasarkan tangibles adalah di Poli Klinik SPN Polda Gorontalo dengan kategori Baik 14 responden (43.8%), Cukup sebanyak 14 responden (43.8%), dan kategori kurang baik 4 responden (12.5%).

Dimensi tangibels merupakan penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu service jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian lain mengenai analisis kepuasan pasien di rumah sakit Husada Jakarta Kurniana, dalam penelitiannya mendapatkan hasil sebanyak 68 orang menganggap atribut ini penting dan 61 orang pasien menyatakan rasa puasnya mengenai atribut ini. Kebersihan dan kenyamanan merupakan hal yang penting bagi pasien agar memiliki loyalitas yang tinggi pada rumah sakit, sehingga pihak rumah sakit harus terus menjaga kebersihan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Angraini (2015) yang dalam penelitiannya menyebutkan bahwa 42 responden (64,6%) puas terhadap penampilan dokter gigi di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru, Kabupaten Bone. Disebutkan pula bahwa penampilan pelayanan tidak hanya sebatas pada tampilan fisik bangunan yang megah, tetapi juga penampilan petugas kesehatan dan ketersediaan sarana dan prasarana penunjang guna memberikan kepuasan terhadap pasien. Penelitian yang kategori sangat puas.

Berdasarkan hasil penelitian peneliti berasumsi bahwa penampilan fisik, peralatan serta personil yang mencakup kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, penilaian eksterior dan interior, kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai, dan kerapian dan kebersihan penampilan petugas terhadap pelayanan kesehatan pada pasien akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien.

Gambaran Kepuasan Pasien Dilihat dari Dimensi *Reliability.* Berdasarkan hasil penelitian, menunjukan bahwa mutu pelayanan pasien berdasarkan Reliability di Poli Klinik SPN Polda Gorontalo adalah dengan kategori Baik sebanyak 11 reponden (34,4%), kategori Cukup sebanyak 16 responden (50.0), dan kategori Kurang baik sebanyak 5 responden (15.6).

Reliability adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat) dan memuaskan, Dimensi kehandalan (*reliability*) berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apa pun dalam penyampaian jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sembel dkk. (2014) yang dalam penelitiannya menyebutkan bahwa indeks ratarata kepuasan pasien berdasarkan dimensi pelayanan kehandalan / reliability adalah sebesar 84,5% dengan kategori sangat puas.

Hasil penelitian ini didukung oleh Tjong (2014) berpendapat kehandalan atau reliability pelayanan akan dapat diberikan jika dapat dipercaya oleh pelanggan meliputi pelayanan harus konsisten. Selain itu Melanie, dkk (2013) berpendapat pelayanan yang berbelit-belit dan lamanya masa tunggu pasien dapat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena membuat pasien merasa tidak dilayani dengan baik sehingga hal ini akan dapat menimbulkan ketidak puasan.

Tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan harus lebih meningkatkan mutu agar sesuai dengan harapan pasien, agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang di terima. Sebaiknya pihak Poliklinik lebih meningktakn *Reliabilty* dalam pelayanan untuk membantu proses kesembuhan pasien dengan tepat dan terpercaya sehingga dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan, karena Ada beberapa responden yang menilai mutu pelayanan di Poliklinik SPN Polda Gorontalo sudah baik.

Dari hasil penelitian tersebur maka peneliti berasumsi bahwa tentang ketepatan waktu merupakan bagian integral dari sistem mutu total. Oleh karena itu ketepatan waktu merupakan bagian dari kepuasan pasien dalam mutu pelayanan

Gambaran Kepuasan Pasien Dilihat dari Dimensi *Responsiveness.*

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan mutu pelayanan pasien berdasarkan Responses di Poli Klinik SPN Polda Gorontalo yaitu dengan kategori baik 10 responden(31.1%), kategori cukup sebanyak 18 responden (56.3%), kategori kurang baik 4 responden (12.5%).

Responsiveness adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Pelayanan yang tanggap, juga sangat dipengaruhi oleh sikap front line staf (petugas yang berhadapan langsung dengan pelanggan). Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan.

Dimensi responsiveness artinya menunjukkan kesediaan penyedia jasa terutama staffnya untuk membantu serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen. Dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian dan tanggap dalam memberikan pelayanan. Yakni menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen dengan penyampaian informasi yang jelas.

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan. Rumah sakit dikatakan memiliki daya tanggap apabila petugas selalu siap sedia untuk membantu pasien pemberian informasi yang jelas kepada pasien, sistem pelayanan yang tidak berbelit-belit dan cepat tanggap terhadap keluhan pasien (Supranto, 2012).

penelitian tersebut maka peneliti berasumsi bahwa Kebutuhan pasien terhadap pelayanan administrasi berbagai macam jenisnya. Atribut ini sangat penting

karena biasanya pasien mengalami kesulitan untuk melakukan pendaftaran atau pembayaran. Hal ini tentunya membutuhkan kesigapan petugas untuk membantu pasien. Bila hal tersebut diabaikan maka akan timbul kekecewaan terhadap pasien yang pada akhirnya dikhawatirkan akan berpaling ke rumah sakit yang lain.

Gambaran Kepuasan Pasien Dilihat dari Dimensi *Assurance*

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa mutu pelayanan pasien berdasarkan assurance di Poli Klinik SPN Polda Gorontalo yaitu dengan kategori Baik 12 responden (37,5%), kategir Cukup sebanyak 18 responden (56.3), dan kategori kurang baik 2 responden (6.3%).

Assurance artinya kompetensi yang dimiliki sehingga membuat rasa aman, bebas resiko atau bahaya, kepastian yang mencakup pengetahuan, sikap dan perilaku sehingga dapat menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan pelanggan (Yuni Triwardani 2017). Dimensi Assurance ini juga menekankan pada kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri konsumen bahwa pihak penyedia jasa terutama pegawainya mampu memenuhi kebutuhan konsumennya, serta memberikan pelayanan dengan kepastian dan bebas dari keragu-raguan.

Berdasarkan hasil penelitian peneliti berasumsi bahwa Hubungan yang baik antara perawat dan pasien dapat menciptakan suasana yang dapat membuat pasien merasa nyaman dalam menerima pelayanan karena hal ini dapat membantu dalam memenuhi kebutuhan pelayanan.

Gambaran Kepuasan Pasien Dilihat dari Dimensi *Empathy*

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan mutu pelayanan pasien berdasarkan empathy di Poli Klinik SPN Polda Gorontalo yaitu dengan kategori Baik sebanyak 16 responden (50.0%), kategori cukup 13 responden (40.6%), dan kategori kurang baik 3 responden (9.4).

Empathy adalah karyawan atau staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dan menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pasiennya, serta dapat memenuhi kebutuhan dari pelanggan (Parasuraman, 2015). Dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dimana empati atau perhatian tenaga kesehatan sangat diharapkan oleh pemakai jasa atau pasien. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian Chunlaka (2014) dimensi empati sangat berhubungan dengan kepuasan pasien maupun mutu playanan karena empati dalam memberikan pelayanan dapat membantu kesembuhan pasien (Rosita, dkk 2016).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sembel dkk (2014) yang dalam penelitiannya menyebutkan bahwa indeks rata-rata kepuasan pasien berdasarkan dimensi pelayanan empati / emphaty adalah sebesar 86,4%.2 Bata dkk. (2013) dalam penelitiannya juga menemukan hal yang sejalan dengan 95,7% responden menyatakan telah mendapat perhatian yang baik dari petugas kesehatan rumah sakit.1 Dimensi empati / emphaty dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga indikator, yaitu akses, komunikasi dan kemampuan memahami.

Berdasarkan hasil penelitian peneliti berasumsi bahwa setiap manusia memiliki hak dan martabat yang sama, berawal dari pemikiran ini jika dikaitkan dengan hubungan antara pasien dengan petugas kesehatan, kedua belah pihak harus terbuka dan membina hubungan yang serasi.

Penutup

Kesimpulan

Mutu Pelayanan kesehatan di Poliklinik SPN Polda Gorontalo berdasarkan Tangibles sebagian besar adalah dengan kategori Cukup sebanyak 14 responden (43.8), Mutu Pelayanan kesehata di PoliKlinik SPN Polda

Gorontalo berdasarkan Reliability sebagian besar yaitu dengan kategori Cukup sebanyak 16 responden (50.0), Mutu Pelayanan kesehatan di Poliklinik SPN Polda Gorontalo berdasarkan Responsiveness sebagian besar adalah dengan kategori cukup sebanyak 18 responden (56.3), Mutu Pelayanan kesehatandi Poliklinik SPN Polda Gorontalo berdasarkan Assurace. sebagian besar adalah dengan kategori Cukup sebanyak 18 responden (56.3), Mutu Pelayanan kesehatan di Poliklinik SPN Polda Gorontalo berdasarkan Empathy sebagian besar adalah dengan kategori Baik sebanyak 16 responden (50.0).

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, Z. (2017). Gambaran mutu pelayanan kepuasan pasien di klinik RSUD Dr. Wahidin Sudirohudo Makasar.

Ekowati, W. (2018). Gambaran Pemanfaatan poliklinik keheatan Desa Sebagai Perpanjangan Tangan Puskesmas di Kabupaten Purballingga.

Andi Kamrida, M. . N. (2016). Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Lembaga Penjamin Mutu Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan. Jurnal Office, 2(2).

Andriani, P. N., & Setyowati, E. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruangan IGD RSUD dr. Slamet Garut. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP), 2(1), 58–67

Annisa, N. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rumah Sakit Tk . Iv Madiun Tahun 2017 Oleh : Nurul Annisa Kesehatan Prodi S1 Kesehatan Masyarakat Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun. Stikes Bhakti Huasada Mulia Madiun.Skripsi.

Astuti, P. P. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di RS PKU Muhammadiyah Bantul. In Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Skripsi

Butar-butar, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. Jurnal Ners Indonesia, 6(1), 51–64.

Cynthia silsilia tailaso. (2018). Hubungan Muti Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado. Hubunga Mutu Pelayanan Kesehatan Denga Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado, 7, 1– 10.

Delima, R., Prof, R., Manado, R. D. K., Nurani, D., Kaseke, M. M., & Mongan, A. E. (2021). Dampak Pandemi Coronavirus Disease -19 terhadap Mutu Pelayanan kemoterapi di Ruang Delima RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. 9(28), 412–423.

.