



Kepuasan Pasien Terhadap Telemedicine Pada Pelayanan Klinik HIV Di Puskesmas Kecamatan Jatinegara

Fathul Baari¹, Puteri Fannya², Lily Widjaya³, Daniel Happy Putra⁴

¹⁻⁴Program Studi Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan, Universitas Esa Unggul

Jl. Arjuna Utara No.9, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Korespondensi penulis: fathulbari.18@gmail.com

Abstrac. Health services are one of the factors that influence the community's health, and the community's recovery, treatment, and nursing are primarily determined by the health institution. With a system that prioritizes user satisfaction and focuses on five variables content, accuracy, format, convenience of use, and timeliness the goal of this study is to ascertain the degree of satisfaction of Telemedicine users utilizing the EUCS model approach to end-user satisfaction. 56 respondents were given a questionnaire to complete in order to gather data for this study. The study's findings show how pleased telemedicine users are with the following variables: 62.1% are satisfied with the content variable, 57.9% are satisfied with the accuracy variable, 61.1% are satisfied with the format variable, 70.5% are satisfied with the ease of use measure, and 64.2% are dissatisfied with the timeliness variable. The Jatinegara District Health Center, particularly with regard to Telemedicine, can benefit from the study's results, which are linked to five current variables that still require improvement. The degree of user satisfaction will influence how well the system is implemented.

Keyword: Satisfaction analysis, Telemedicine, EUCS

Abstrak. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kesehatan masyarakat, dan pemulihan, pengobatan, dan keperawatan masyarakat terutama ditentukan oleh institusi kesehatan. Dengan sistem yang mengutamakan kepuasan pengguna dan berfokus pada lima variabel konten, akurasi, format, kenyamanan penggunaan, dan ketepatan waktu tujuan dari penelitian ini adalah untuk memastikan tingkat kepuasan pengguna Telemedicine menggunakan pendekatan model EUCS untuk kepuasan pengguna akhir. 56 responden diberi kuesioner untuk diisi untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini. Temuan penelitian menunjukkan betapa senangnya pengguna telemedicine dengan variabel berikut: 62,1% puas dengan variabel konten, 57,9% puas dengan variabel akurasi, 61,1% puas dengan variabel format, 70,5% puas dengan ukuran kemudahan penggunaan, dan 64,2% tidak puas dengan variabel ketepatan waktu. Puskesmas Kabupaten Jatinegara, khususnya yang berkaitan dengan Telemedicine, dapat mengambil manfaat dari hasil penelitian, yang terkait dengan lima variabel saat ini yang masih memerlukan perbaikan. Tingkat kepuasan pengguna akan mempengaruhi seberapa baik sistem diimplementasikan.

Kata Kunci: Analisis kepuasan, Telemedicine, EUCS

PENDAHULUAN

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kesehatan masyarakat adalah layanan kesehatan, dengan institusi kesehatan memainkan peran penting dalam memberikan asuhan keperawatan, perawatan, dan penyembuhan bagi masyarakat (Tonasih & Gunawan 2021). Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan primer dan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, yang bertugas mengawasi kesehatan di wilayah kerjanya. Keberadaan puskesmas, penyedia layanan kesehatan tingkat pertama yang bertugas memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat di wilayah kerjanya, akan memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan layanan kesehatan berkualitas tinggi dengan tarif yang terjangkau (Tanan

2013). Telemedicine merupakan salah satu jenis layanan yang dapat membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan kesehatan (Maila 2021).

Teknologi informasi dan komunikasi digunakan dalam telemedicine, layanan yang menawarkan saran medis tentang diagnosis, perawatan, penelitian, dan pendidikan untuk kepentingan pasien atau masyarakat (Riyanto 2021). Banyak manfaat yang diberikan kepada masyarakat melalui telemedicine, termasuk akses gratis ke layanan seperti itu dan penghapusan keharusan untuk perjalanan ke puskesmas (Wicaksono & Setianto 2022).

Virus yang dikenal sebagai HIV (Human Immunodeficiency Virus) menargetkan sistem kekebalan tubuh manusia. sedemikian rupa sehingga tubuh tidak dapat lagi bertahan melawan berbagai gangguan yang menyertainya Infeksi oportunistik (Kemenkes RI 2020). Sekelompok gejala yang dikenal sebagai acquired immune deficiency syndrome (AIDS) disebabkan oleh kekebalan yang melemah dari infeksi HIV. Afrika memiliki populasi HIV-positif terbesar di dunia (25,7 juta), diikuti oleh Asia Tenggara (3,8 juta) dan Amerika (3,5 juta). Pada 1,9 juta, Pasifik Barat memiliki populasi terendah. Indonesia harus meningkatkan kewaspadaan terhadap penyebaran dan penularan virus HIV karena tingginya jumlah individu HIV-positif di Asia Tenggara (Konsulat Jenderal Republik Indonesia. 2020). Sejak kasus HIV/AIDS pertama diidentifikasi pada tahun 1987 hingga Maret 2021, 498 (97%) dari 514 kabupaten dan kota di Indonesia telah melaporkan kasus, dengan tambahan 2 kabupaten melaporkan kasus (AMELIA 2021).

Tingkat emosi yang dialami pasien sebagai akibat dari menerima layanan dikenal sebagai kepuasan pasien. peningkatan kesehatannya setelah dibandingkan dengan harapannya (Lufianti 2020). Layanan yang memuaskan dan berkualitas tinggi akan mempengaruhi kepuasan yang menarik klien baru, yang akan membantu menciptakan kesan puskesmas yang disempurnakan yang dapat diandalkan pasien untuk memenuhi permintaan mereka di bidang medis (Kuntoro & Istiono 2017). Jika kualitas layanan memenuhi harapan pasien dan melebihi mereka, mereka akan puas (Mawaddah et al. 2022). Berdasarkan studi yang dilakukan pada tahun 2021 di pulau Jawa oleh Maylin Djuana Siboro, yaitu dari 7 faktor penggunaan telemedicine selama epidemi COVID-19 di Jawa dipengaruhi oleh enam faktor: pengetahuan, sikap, kepercayaan, aksesibilitas, peran lingkungan sekitar, dan evaluasi kesehatan (Harma, Abbas, & Aprillia 2019).

Menurut riset yang dilakukan pada 2019 di Dompot Dhuafa Republika oleh Arini Nurillah, tingkat kepuasan penggalangan dana menggunakan EUCS dan SANDRA adalah 78,2%. Namun, faktor-faktor lain berdampak 21,8% darinya. Hipotesis pertama, yang

menurutnya karakteristik EUCS keenam secara signifikan mempengaruhi kepuasan penggalangan dana ketika memanfaatkan program Sandra, diterima (Arini Nurillah 2019).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada tahun 2022 di Rumah Sakit Islam Surabaya oleh Adhimas Setyo Wicaksono, ditemukan karakteristik pengguna telemedicine sebagai berikut: mereka memiliki pengetahuan yang baik (55%), pengetahuan yang buruk (25%), sikap positif (65%), sikap negatif (35%), persepsi manfaat yang tinggi (60%) dan persepsi resistensi yang tinggi (48%). Berdasarkan faktor-faktor yang diidentifikasi, disimpulkan bahwa ada tiga faktor terkait dengan penggunaan layanan telemedicine di Rumah Sakit Islam Surabaya (Pertiwi 2017).

Menurut penelitian Wahyu Alviani tahun 2018 di Akademik UIN Syarif Hidayatullah Research, 65% responden mengatakan mereka merasa memiliki sistem yang ada membuatnya lebih mudah bagi mereka untuk menyelesaikan pekerjaan mereka. Selain itu, 79% responden puas dengan sistem AIS; Dari jumlah tersebut, 42% agak puas, 26% puas, 11% sangat puas, dan 11% menawarkan saran untuk perbaikan (ALVIANI 2018).

Unsur-unsur (Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality, dan Timeliness) yang disediakan dalam model penelitian ini dalam mencetak kepuasan pengguna memiliki dampak yang langgeng, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Arib Zhafran Hamdani pada tahun 2020 pada layanan internet Bekasi Radar penting bagi kepuasan pengguna berita internet Radar Bekasi (Hamdani 2020).

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh Puskesmas Kecamatan Jatinegara dengan 50 responden HIV-positif pada November 2022 melalui wawancara, 10 dari 40 responden menunjukkan bahwa ada hambatan untuk telemedicine, khususnya waktu tunggu yang lama untuk perawatan medis selama proses aplikasi. Sebagai hasil dari kendala yang disebutkan di atas, pasien yang mengajukan akun terkena dampak buruk karena tanggapan yang tertunda dari penyedia, mengharuskan kesabaran pasien untuk menyelesaikan proses aplikasi di Klinik HIV.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif untuk menyelidiki populasi atau sampel dan menyediakan data yang dikumpulkan sebagai data numerik. Statistik akan digunakan untuk analisis data dalam penyelidikan ini. Meskipun menggunakan metodologi penelitian deskriptif, para peneliti menggambarkan seberapa puas pasien dengan layanan telemedicine yang disediakan oleh klinik HIV.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil deskriptif analisis tingkat kepuasan pasien terhadap telemedicine di layanan klinik HIV Puskesmas Kecamatan Jatinegara dengan metode EUCS adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan pengguna Telemedicine pada pelayanan klinik HIV dilihat dari sisi content

Tabel 1 menunjukkan bahwa telemedicine menyediakan data yang dibutuhkan oleh pengguna yang memiliki: Persentase, yang jatuh ke dalam kategori "puas" di 62,1%, memiliki 59 responden menyelesaikan survei. Intinya, telemedicine adalah penyampaian informasi dengan tujuan tertentu. Untuk memuaskan penggunaannya, materi harus akurat dan disesuaikan dengan tuntutan pengguna telemedicine. Jumlah jawaban responden masih ada jawaban pasien yang menjawab netral dikarenakan pasien tersebut adalah pasien baru dalam pengobatan HIV namun yang menjawab tidak setuju dikarenakan pasien belum sepenuhnya menggunakan telemedicine dan yang menjawab setuju pasien merasa bahwa telemedicine sudah sesuai kebutuhan pasien

Tabel 1 Content (Isi) Aplikasi Telemedicine

Keterangan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Telemedicine sudah sesuai kebutuhan pasien	0	0	2	92	1
	0%	0%	2%	97%	1%
Telemedicine menyediakan informasi	0	0	9	76	10
	0%	0%	9%	80%	11%
Isi Telemedicine ditampilkan secara jelas dan cepat untuk dipahami	0	3	5	73	14
	0%	3%	5%	77%	15%
Telemedicine memuat hal yang bermanfaat bagi keperluan saya	0	5	17	63	10
	0%	5%	18%	66%	11%

2. Kepuasan pengguna Telemedicine pada pelayanan klinik HIV dilihat dari sisi accuracy

Terdapat 55 responden yang mengisi kuesioner, dan tabel 2 menunjukkan bahwa pengguna puas dengan telemedicine pada layanan klinik HIV dengan persentase 57,9% termasuk dalam kategori puas. berdasarkan jawaban responden, terdapat jawaban netral dikarenakan pasien merasa telemedicine belum mengetahui seberapa pentingnya telemedicine namun yang menjawab tidak setuju karena pasien masih merasa aplikasi telemedicine belum sesuai keinginan pasien dan yang menjawab setuju dan sangat setuju pasien merasa terbantu dengan adanya aplikasi telemedicine.

Tabel 2 Accuracy (Keakuratan) Aplikasi Telemedicine

Keterangan	Sts (1)	Ts (2)	N (3)	S (4)	Ss (5)
Aplikasi telemedicine menghasilkan informasi yang akurat	0	0	9	70	16
	0%	0%	9%	74%	17%
Aplikasi telemedicine menghasilkan informasi yang dapat diandalkan dan dipercaya	0	4	11	62	18
	0%	4%	12%	65%	19%
Aplikasi telemedicine bekerja sesuai dengan standar yang ditentukan	0	7	9	61	18
	0%	7,3%	9,4%	64,2%	18,9%
Aplikasi telemedicine menampilkan input dan output pada layar sesuai dengan yang diperintahkan	0	5	9	65	16
	0%	5%	10%	68%	17%

3. Kepuasan pengguna Telemedicine pada pelayanan klinik HIV dilihat dari sisi format

Tabel 3 menunjukkan bahwa 61,1% responden yang menggunakan telemedicine menyatakan puas dengan layanan yang diberikan oleh klinik HIV; 58 responden menyelesaikan kuesioner, termasuk dalam kategori ini. Menurut responden yang memberikan respons netral, pasien merasa akrab dengan format telemedicine; Namun, responden yang memberikan respon negatif merasa bahwa aplikasi telemedicine sulit digunakan; Dan responden yang memberikan respon positif yang kuat merasa bahwa aplikasi telemedicine mudah digunakan, sehingga pasien merasa bahwa aplikasi tersebut sangat membantu.

Tabel 3 Format (Bentuk)

Keterangan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Format aplikasi Telemedicine yang disajikan menarik	0	4	11	68	12
	0%	4%	12%	71%	13%
Format pada aplikasi Telemedicine mudah untuk digunakan	0	5	9	69	12
	0%	5%	9%	73%	13%
Format aplikasi Telemedicine sudah jelas	0	2	8	66	19
	0%	2%	8%	70%	20%
Format output dari Telemedicine yang disajikan memiliki kualitas yang baik	0	2	8	67	18
	0%	2%	8%	71%	19%

4. Kepuasan pengguna Telemedicine pada pelayanan klinik HIV dilihat dari sisi Ease of Use

Seperti dapat ditunjukkan pada Tabel 4, dari 67 responden yang mengisi kuesioner, 70,5% dari mereka menilai tingkat kepuasan mereka terhadap telemedicine sebagai hal yang mudah digunakan. Responden yang memberikan tanggapan netral pada dimensi kemudahan penggunaan melakukannya karena mereka berpikir bahwa telemedicine akan mudah

digunakan, mirip dengan bagaimana sering digunakan dalam konteks lain. Responden yang memberikan persetujuan atau strong agreement mengatakan bahwa telemedicine akan mudah digunakan, namun bukan karena pasien terbiasa menggunakannya untuk pendaftaran.

Tabel 4 Ease of Use (Kemudahan Pengguna)

Keterangan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Aplikasi Telemedicine bersifat mudah digunakan	0	5	11	66	13
	0%	5%	12%	70%	13%
Aplikasi Telemedicine jelas dan mudah dipahami	0	1	11	55	28
	0%	1%	12%	58%	29%
Aplikasi Telemedicine dapat dioperasikan dengan mudah	0	1	9	74	11
	0%	1%	9%	78%	12%
Aplikasi Telemedicine memudahkan interaksi dengan pengguna	0	2	9	69	15
	0%	2%	9%	73%	16%

5. Kepuasan pengguna Telemedicine pada pelayanan klinik HIV dilihat dari sisi Timeliness

Tabel 5 menunjukkan bahwa kebutuhan pasien akan informasi telemedicine lambat diperbarui, dengan 64,2% responden termasuk dalam kategori tidak puas dari 61 yang mengisi kuesioner. Responden yang tidak setuju bahwa informasi yang diperoleh melalui telemedicine adalah informasi terkini, maupun mereka yang setuju dan sangat setuju bahwa informasi yang diperoleh melalui telemedicine adalah terkini dengan situasi terkini, memberikan jawaban yang netral pada dimensi ketepatan waktu karena pasien merasa tidak memiliki kendali atas informasi yang diberikan oleh responden itu sendiri.

Tabel 5 Timeliness (Ketepatan Waktu)

Keterangan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Aplikasi Telemedicine menyediakan informasi yang <i>up to date</i> atau terkini	0	2	13	61	19
	0%	2%	14%	64%	20%
Aplikasi Telemedicine menyajikan informasi secara tepat waktu	0	5	10	56	24
	0%	5%	11%	59%	25%
Aplikasi Telemedicine mampu menyediakan informasi ketika dibutuhkan	0	4	7	57	27
	0%	4%	7%	60%	29%
Aplikasi Telemedicine menghasilkan informasi yang Valid	0	9	12	57	17
	0%	9%	13%	60%	18%

KESIMPULAN

Berdasarkan studi tentang kepuasan pasien telemedicine, temuan berikut tercapai:

1. Menurut variabel konten, pasien menganggap informasi yang diberikan oleh aplikasi telemedicine dapat dimengerti, tetapi perbaikan masih diperlukan untuk membuat informasi lebih mudah dipahami pasien dan mengubah kategori menjadi kategori di mana mereka sangat puas dengan aplikasi telemedicine secara keseluruhan. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, disarankan agar telemedicine menampilkan informasi dengan jelas, cepat, dan menyeluruh.
2. Akurasi Variabel menghasilkan hasil yang memuaskan, menunjukkan bahwa pasien puas dengan keakuratan informasi yang disajikan. Ini menunjukkan bahwa tidak perlu perbaikan dan indikator harus dipertahankan.
3. Pasien merasa puas dengan aplikasi Telemedicine karena mudah digunakan, sesuai dengan variabel Format. Yang perlu dilakukan aplikasi Telemedicine adalah menjaga performanya yang masih menampilkan informasi akurat agar kepuasan pengguna selalu dalam kategori sangat puas. Saran yang dibuat untuk telemedicine adalah membuat penampilan lebih mudah.
4. Terdapat kepuasan pada kategori pada variabel *Ease of Use*. Ini menunjukkan bahwa, dalam hal kesederhanaan penggunaan, orang senang dengan aplikasi telemedicine.
5. Ketika variabel Ketepatan Waktu tidak terpenuhi, indikator ditempatkan dalam kategori Rendah. Dalam penerapannya, indikator dapat ditangani dengan memperoleh kategori tinggi di mana indikator dapat dipertahankan, tetapi rekomendasi perbaikan masih diperlukan untuk menaikkan ke kategori sangat puas. Dengan demikian, variabel Ketepatan Waktu dikategorikan sebagai Rendah, menunjukkan bahwa pengguna tidak puas dengan variabel tersebut. Dengan demikian, untuk naik ke tingkat puas dengan kategori aplikasi Telemedicine, variabel ketepatan waktu perlu ditingkatkan.

SARAN

Rekomendasi berikut dapat diberikan kepada manajemen telemedicine Puskesmas Kabupaten Jatinegara, yang menjadi subjek penelitian ini: Pengguna akan lebih senang dengan penampilan telemedicine saat ini dan dapat membuatnya lebih mudah digunakan dan dipahami dengan kemajuan yang sedang berlangsung di lapangan. Kami menyarankan agar informasi yang diberikan terkini sehingga pasien menerima informasi terbaru untuk meningkatkan kepuasan pengguna dengan telemedicine di bagian depan ketepatan waktu.

Kami juga menyarankan untuk melakukan tinjauan rutin telemedicine untuk melakukan perbaikan sistem di masa depan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kepada pihak Puskesmas Kecamatan Jatinegara yang telah membantu dalam penelitian ini. Terima kasih kepada pihak kampus Universitas Esa Unggul yang sudah membantu saya selama berpendidikan.

DAFTAR REFRENSI

- ALVIANI, WAHYU. 2018. "EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK UIN SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA MENGGUNAKAN METODE END - USER COMPUTING SATISFACTION." *Bitkom Research* 63(2):1-3.
- AMELIA, DIANA. 2021. "LAPORAN PERKEMBANGAN HIV AIDS DAN PENYAKIT INFEKSI MENULAR SEKSUAL (PIMS) TRIWULAN I TAHUN 2021."
- Arini Nurillah. 2019. (EUCS), PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA AKHIR DENGAN MENGGUNAKAN END USER COMPUTING SATISFACTION REPUBLIKA, TERHADAP SISTEM ADMINISTRASI FUNDRAISING (SANDRA) PADA DOMPET DHUFAFA Diajukan. Vol. 8.
- Hamdani, Arib Zhafran. 2020. "Analisis Pengukuran Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0 Dan End-User Computing Satisfaction (Eucs)." 152.
- Harma, U. H. U., A. Abbas, and A. Aprillia. 2019. "Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Puskesmas Oleh Dinas Kesehatan Kota Batam." *Jurnal Dialektika Publik* 3(2):2621-2218.
- Kemendes RI. 2020. "Infodatin HIV AIDS." Kementerian Kesehatan Republik Indonesia 1-8.
- Konsulat Jenderal Republik Indonesia. 2020. "HIV/AIDS Kenali Untuk Dihindari." Konsulat Jenderal Republik Indonesia 1-2.
- Kuntoro, Wahyu, and Wahyudi Istiono. 2017. "Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta." *Jurnal Kesehatan Vokasional* 2(1):140. doi: 10.22146/jkesvo.30327.
- Lufianti, Anita. 2020. "Http://Ejournal.Annurpurwodadi.Ac.Id/Index.Php/TSCNers 34." HUBUNGAN ANTARA KEANDALAN DAN CEPAT TANGGAP PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG TERATAI RSUD SUNAN KALIJAGA DEMAK 5(1).
- Maila. 2021. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau Dari Mutu Pelayanan, Persepsi Dan Respon Time Di Puskesmas.

- Mawaddah, Nur, Puteri Fannya, Laela Indawati, and Nanda Aula Rumana. 2022. "RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA PROVINSI DKI JAKARTA TAHUN 2022." TINJAUAN KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KECAMATAN KEPULAUAN SERIBU UTARA PROVINSI DKI JAKARTA TAHUN 2022 1(3):2-7.
- Pertiwi, Aisah. 2017. "Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kota Surakarta." *Jurnal Manajemen Daya Saing* 18(2):113-21. doi: 10.23917/dayasaing.v18i2.4508.
- Riyanto, Agus. 2021. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Telemedicine (Systematic Review)." *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMIKI)* 9(2):165-74.
- Tanan, Lohafri, Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, and FKM Unhas. 2013. "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo Analysis of Patient Satisfaction in Bara Permai Public Health Center Palopo City." *Jurnal AKK* 2(3):15-21.
- Tonasih, Tonasih, and Ucha Indra Gunawan. 2021. "Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Klinik Pratama." *Jurnal SMART Kebidanan* 8(1):44. doi: 10.34310/sjkb.v8i1.427.
- Wicaksono, Adhimas, and Budhi Setianto. 2022. "Layanan Telemedicine Rumah Sakit Islam Surabaya Sebagai Upaya Dalam Menurunkan Kasus Covid 19." *To Maega: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 5(2):292. doi: 10.35914/tomaega.v5i2.1081.