



## GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS HINUA

Devi<sup>1</sup>, Haryanto<sup>2</sup>, Wita Oileri Tikirik<sup>3</sup>, Nini Sahrianti<sup>4</sup>, Andi Nursanti<sup>5</sup>, Tenny Tarnoto<sup>6</sup>, Nasrullah<sup>7</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>D3-Farmasi, Universitas Wallacea, Mamuju, Indonesia

<sup>6</sup>D3-Kebidanan, Universitas Wallacea, Mamuju, Indonesia

<sup>7</sup>S1-Farmasi, Universitas Sulbar Manarang, Mamuju, Indonesia  
wikutikirik@gmail.com

### Abstrak

Apabila harapan pasien terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah di anggap sebagai suatu kepuasan pelayanan. Sebaliknya apabila harapan pasien tidak tercapai, maka diartikan kualitas pelayanan tidak memenuhi apa yang diharapkan pasien. Pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Hinua Kecamatan Bonehau Kabupaten Mamuju dengan pendekatan 5 dimensi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental* sampling. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang datang berobat di Puskesmas Hinua pada bulan juni 2023 sebanyak 85 jiwa. dengan hasil penelitian menunjukkan dari 70 sampel yang di teliti bahwa gambaran tingkat tinggi lebih besar dari 55,7% sedangkan gambaran tingkat rendah kurang dari 55,7%. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pasien yang ada di Puskesmas Hinua Kecamatan Bonehau tentang kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian dalam kategori puas 39 orang dengan persentase 55,7%, kategori tidak puas 31 orang dengan persentase 44,3%, dengan adanya penelitian ini diharapkan adanya upaya untuk mengembangkan pengetahuan dan memperluas wawasan tentang pentingnya pelayanan kefarmasian kepada pasien.

**Kata Kunci:** kefarmasian; pelayanan; 5 dimensi; puskesmas; Mamuju

### Abstract

*If the patient's expectations are met, it means that the service has been considered as a service satisfaction. Conversely, if the patient's expectations are not achieved, it means that the quality of service does not meet what the patient expects. Pharmaceutical services at community health centers are an inseparable part of health efforts, which play an important role in improving the quality of health services for the community. The aim of this study was to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Hinua Health Center, Bonehau District, Mamuju Regency using a 5-dimensional approach. This research uses quantitative descriptive methods with sampling techniques using accidental sampling techniques. The population in this study were 85 patients who came for treatment at the Hinua Health Center in June 2023. with the results of the research showing that from the 70 samples studied, the high level picture was greater than 55.7% while the low level picture was less than 55.7%. From the results of this research it can be concluded that patients at the Hinua Community Health Center, Bonehau District, regarding satisfaction with pharmaceutical services in the satisfied category are 39 people with a percentage of 55.7%, in the dissatisfied category 31 people are with a percentage of 44.3%. With this research it is hoped that there will be efforts to develop knowledge and broaden insight about the importance of pharmaceutical services to patients.*

**Keywords:** pharmacy; service; 5 dimensions; Public health center; Mamuju

✉ Corresponding author :

Address : Jl. Husni Tamrin Mamuju Sulawesi Barat

Email : wikutikirik@gmail.com

Phone : 082259333110

## PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai tempat upaya kesehatan tingkat pertama memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat yang secara administratif berdomisili di wilayah kerjanya (Khesia, 2017). Definisi sehat menurut World Health Organization (WHO) adalah suatu keadaan dimana tidak hanya terbebas dari penyakit atau kelemahan, tetapi juga adanya keseimbangan antara fungsi fisik, mental, dan sosial. Sehingga pengukuran kualitas hidup yang berhubungan dengan kesehatan meliputi tiga bidang fungsi yaitu: fisik, psikologi (kognitif dan emosional), dan sosial. Sampai saat ini faktor penyebab turunnya kualitas hidup pada manusia baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama belum diketahui secara pasti (Sulastri et al., 2021). Masalahnya antara lain sulitnya melakukan penelitian terhadap manusia untuk mencari hubungan sebab-akibat. Diakui masalahnya sangat kompleks dan banyak faktor (multifaktorial) yang berpengaruh terhadap kualitas hidup manusia. Beberapa penulis menyatakan kualitas hidup pada manusia dipengaruhi oleh faktor faktor, kondisi global, kondisi eksternal, kondisi interpersonal, dan kondisi personal (Jacob & Sandjaya, 2018).

Banyak indikator dalam pelayanan kefarmasian yang dapat diukur dan dianalisis, salah satunya adalah waktu tunggu obat pasien rawat jalan. Waktu tunggu pasien rawat jalan bisa menjadi indikator yang dapat ukur dan dianalisis secara langsung sebagai gambaran pelayanan kefarmasian (Anindita Dwi Aryanti, Shirly Kumala, 2024). Pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik (Ekadipita et al., 2019).

Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Sedangkan Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Tri et al., 2022).

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang paling dekat dengan masyarakat. Untuk meningkatkan kesehatan masyarakat puskesmas memiliki tugas utama melaksanakan upaya pelayanan kesehatan dasar, salah satunya pelayanan kefarmasian. Menurut Permenkes nomor 74 tahun 2016 bahwa pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Akibat perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta tuntutan pasien dan masyarakat

saat ini pelayanan kefarmasian telah bergeser dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (Anindita Dwi Aryanti, Shirly Kumala, 2024).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan adalah perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Sebaliknya apabila harapannya itu tidak tercapai, maka diartikan kualitas pelayanan tidak memenuhi apa yang diharapkannya (Yuliani et al., 2020).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas serta menyatu dengan masyarakat sangatlah diperlukan di dunia kesehatan, karena kesehatan merupakan bagian penting dalam pembangunan nasional, dengan tujuan utama menciptakan pola hidup masyarakat yang peduli, mengerti, dan tanggap akan permasalahan kesehatan yang ada di lingkungan (Wita Oileri Tikirik, 2021), dengan demikian diperlukan peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan kesehatan yang ada dari lembaga kesehatan (Jannah & Sartika, 2023). Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan yang mendasar, jadi setiap orang memerlukan pelayanan kesehatan yang bermutu. Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Tuntutan pasien dan masyarakat dan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*), menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*) (Khoirin, and Rosita 2022). Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Hinua Kecamatan Bonehau Kabupaten Mamuju dengan pendekatan 5 dimensi.

## METODE

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif yang bersifat deskriptif yaitu gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan metode accidental sampling dimana semua subjek yang datang dan memenuhi kriteria pemilihan yang dimasukkan dalam penelitian sampai jumlah subyek yang diperlukan terpenuhi. Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang datang berobat di puskesmas Hinua pada bulan juni 2023 sebanyak 85 jiwa. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke apotek Hinua sebanyak 70 orang, dengan kriteria inklusi yaitu usia 15 tahun keatas, pasien rawat jalan, bersedia menjadi responden dan bisa membaca.

Metode pengambilan sample adalah dengan menggunakan metode *accidental* sampling dimana

semua subjek yang datang dan memenuhi kriteria pemilihan yang dimasukkan dalam penelitian sampai jumlah subyek yang diperlukan terpenuhi. Penelitian ini menggunakan metode *serqual service* yaitu penelitian kepuasan yang dikembangkan oleh Leonard L Berry and Valerie A, penelitian ini dilakukan terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), empaty (ampathy), berwujud (tangibles) dan jaminan (assurance)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Puskesmas Hinua salah satu Puskesmas yang ada di Kecamatan Bonehau yang merupakan salah satu Kecamatan yang ada di Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat. Puskesmas Hinua adalah salah satu puskesmas di Kabupaten Mamuju, melayani pemeriksaan kesehatan, rujukan, surat kesehatan dll. Puskesmas ini melayani berbagai program puskesmas seperti pemeriksaan kesehatan (check up), pembuatan surat keterangan sehat, rawat jalan, lepas jahitan, ganti balutan, jahit luka, cabut gigi, periksa tensi, tes hamil, periksa anak, tes golongan darah, asam urat, kolesterol dan lainnya. Puskesmas juga melayani pembuatan rujukan bagi pasien BPJS ke rumah sakit untuk mendapatkan perawatan lanjutan. Pelayanan puskesmas Hinua masih kurang dalam, tenaga kesehatan, mulai dari perawat, apoteker atau asisten apoteker, dokter, alat kesehatan dan juga obatnya.

Dalam pelayanan tenaga kefarmasian Di Puskesmas Hinua belum memadai dan masih sangat kurang, baik dari pelayanan, fasilitas apotik, maupun penanggung jawab apotik sehingga pelayanan kerfarmasian diambil ahli oleh tenaga kesehatan lainnya. sehingga dapat disimpulkan bahwa keadaan apotik puskesmas Hinua belum memenuhi standar operasional. Hasil penelitian diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Pengambilan data dimulai dari bulan Juni di Puskesmas Hinua Kecamatan Bonehau Kabupaten Mamuju Sulawesi Barat.

Data dari jenis kelamin responden mayoritas Perempuan sebesar 62,9% dan laki-laki sebesar 37,1%. Dapat disimpulkan bahwa wanita memiliki peran penting sebagai penentu keputusan dalam pelayanan informasi obat, tidak hanya bagi dirinya sendiri tetapi juga bagi keluarganya. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa Karakteristik responden berdasarkan umur pada rentang usia 12-16 tahun sebesar 8,6%, usia 17-25 tahun sebesar 14,3%, usia 26-35 tahun sebesar 28,6%, usia 36-45 tahun sebesar 18,6%, usia 46-55 tahun sebesar 15,7%, usia 56-65 tahun sebesar 14,3%. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan di Puskesmas Hinua kecamatan Bonehau Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat adalah pendidikan SD 14,3%, SMP 22,9%, SMA 52,9%, Tidak sekolah 4,3%, Sarjana 5,7%.

Tabel 1. Distribusi Tingkat Kepuasan Berdasarkan 5 Dimensi

Dimensi kehandalan	F	%
Puas	38	54,3%
Tidak Puas	32	45,7%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>
Dimensi Ketanggapan	F	%
Puas	50	71,4%
Tidak Puas	20	28,6%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>
Dimensi Empati	F	%
Puas	49	70,0%
Tidak Puas	21	30,0%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>
Dimensi Berwujud	F	%
Puas	43	61,4%
Tidak Puas	27	38,6%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>
Dimensi Jaminan	F	%
Puas	59	84,3%
Tidak Puas	11	15,7%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Sumber : Hasil Penelitian, 2023

Pada tabel 1 dapat diketahui bahwa persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan Kehandalan di Puskesmas Hinua kecamatan Bonehau adalah Puas sebanyak 54,3%, dan Tidak Puas sebanyak 45,7%. Berdasarkan responden dari dimensi Ketanggapan di Puskesmas Hinua kecamatan Bonehau Kabupaten Mamuju yaitu Puas 71,4%, Tidak puas 28,6%. Karakteristik responden berdasarkan dimensi Empati di Puskesmas Hinua kecamatan Bonehau Kabupaten mamuju adalah Puas 70,0%, Tidak puas 30,0%. Karakteristik responden berdasarkan dimensi berwujud di Puskesmas Hinua kecamatan Bonehau Kabupaten Mamuju adalah Puas 61,4%, Tidak Puas 38,6%. Karakteristik responden berdasarkan dimensi Jaminan di Puskesmas Hinua kecamatan Bonehau Kabupaten Mamuju adalah Puas 84,3%, Tidak Puas 15,7%.

Tabel 2. Distribusi Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pada 5 Dimensi

Kualitas Pelayanan	F	%
Puas	39	55,7%
Tidak puas	31	44,3%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Sumber : Hasil Penelitian, 2023

Tabel 2 dapat dilihat bahwa berdasarkan hasil rata-rata terhadap pelayanan kefarmasian pada lima dimensi kualitas pelayanan di Puskesmas Hinua kecamatan Bonehau Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat adalah Puas 55,7%, Tidak Puas 44,3%. Pelayanan wajib

diberikan oleh tenaga farmasi yang berkaitan dengan penggunaan obat yang diserahkan kepada pasien dan penggunaan obat secara tepat, aman dan rasional atas permintaan masyarakat. Pemberian pelayanan kefarmasian memiliki peranan penting dalam rangka memperbaiki kualitas hidup pasien dan menyediakan pelayanan bermutu dapat menurun akibat adanya ketidakpatuhan terhadap program pengobatan (Sorena et al., 2020).

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner yang berisi 24 pertanyaan terhadap 70 responden. Penelitian ini sejalan dengan (Effendi 2020) yang mengatakan bahwa Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien (Sulastri et al., 2021) sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

Kehandalan petugas dalam pelayanan sangat berhubungan dengan kepuasan pasien dalam melayani. Petugas farmasi harus mampu dalam memberi pelayanan yang tepat atau akurat kepada pasien. Kehandalan (reliability) yaitu kemampuan petugas untuk memberikan layanan yang diharapkan secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan oleh instansi kesehatan. Ketanggapan petugas dalam pelayanan juga sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien (Chirstiani, Merry. et al., 2020)

Perilaku empati petugas ketika memberi pelayanan kepada pasien harus berpakaian yang rapih, bersih, bersikap sopan dan ramah serta memberi perhatian yang sama ke semua pasien tanpa membeda-bedakan satu sama lain. Pasien berhak mendapatkan pelayanan yang baik tanpa ada yang dibeda-bedakan. Dimensi empati merupakan pemahaman petugas kepada pasien, komunikasi yang baik terhadap pasien dan dapat memahami kebutuhan pasien dengan baik (Peratiwi et al., 2021).

Penampilan fisik dalam pelayanan yaitu tersedianya sarana dan prasarana yang meliputi ruangan yang nyaman dan bersih, fasilitas seperti kursi, dan lain sebagainya. Kenyaman pasien salah satu bentuk kepuasan yang dirasakan saat menunggu beberapa responden, masih ada yang merasa tidak puas yang dilihat dari kebanyakan jawaban responden ketidakpuasan terletak pada dimensi kehandalan (Muhammad Aris Munandar, Eka Diah Kartiningrum, 2023) jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat. dalam hal ini petugas memberitahukan tentang jaminan yang diberikan kepada pasien. secara keseluruhan dari hasil penelitian tingkat kepuasan dengan melihat dari 5 dimensi mengatakan puas namun masih hampir sebagian besar dari tiap dimensi masih ada yang merasa tidak puas. Hal ini mungkin dikarenakan kurangnya fasilitas dan SDM tenaga kefarmasian juga mengatakan tidak puas mungkin dikarenakan kurangnya tenaga farmasi.

## SIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Hinua masuk dalam kategori puas, walaupun kurang dalam hal fasilitas pelayanan dan tenaga farmasi, sehingga diharapkan kepada tenaga kesehatan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan benar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anindita Dwi Aryanti, Shirly Kumala, H. U. R. (2024). Dampak konseling apoteker, ketersediaan obat, dan kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. *Jurnal Ners*, 8, 167–177. <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/ners>
- Chirstiani, Merry., Lestiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Quality Analysis Of Service To Patient Satisfaction In X Community Health Center. *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*, 4(2), 6–16.
- Ekadipta, E., Sadikin, M., & Yusuf, M. R. (2019). Kualitas Pemberian Informasi Obat pada Pelayanan Resep Berdasarkan Kepuasan Pasien BPJS Puskesmas Kecamatan Cilandak. *PHARMACY: Jurnal Farmasi Indonesia (Pharmaceutical Journal of Indonesia)*, 16(2), 244. <https://doi.org/10.30595/pharmacy.v16i2.4920>
- Jacob, D. E., & Sandjaya. (2018). Faktor faktor yang mempengaruhi kualitas hidup masyarakat Karubaga district sub district Tolikara propinsi Papua. *Jurnal Nasional Ilmu Kesehatan (JNIK)*, 1(69), 1–16.
- Jannah, F., & Sartika, Y. (2023). Analisis Pengetahuan Dan Perilaku Beresiko Pada Remaja Terhadap Kesehatan Reproduksi. *JURNAL NERS: Research & Learning in Nursing Science*, 4(1), 22–25. <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/ner>
- Khesia, I. H. D. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas*. 4(1), 1–9.
- Khoirin, K., Ramadhiani, A. R., & Rosita, M. (2022). Hubungan Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 7(2). <https://doi.org/10.36729/jam.v7i2.859>
- Muhammad Aris Munandar, Eka Diah Kartiningrum, R. L. M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Rt-Pcr Terhadap Kepuasan Pasien Di Updt Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto. *Hospita Majapahit*, 15(2), 222–234.
- Peratiwi, N. I., Ithing, Rahayu, S., & Ambariani. (2021). Hubungan Empati Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Sri Pamela Tebing Tinggi. *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información*, X No.2, 2013–2015.
- Sorena, E., Slamet, S., & Margaret, M. (2020).

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat (Pio) Di Puskesmas Kandang Kota Bengkulu. *Mitra Raflesia (Journal of Health Science)*, 12(2). <https://doi.org/10.51712/mitrarafflesia.v12i2.34>

Sulastri, Litik, S. K. A., & Sirait, R. W. (2021). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lurasik Kabupaten Timor Tengah Utara. *Jurnal Pangan Gizi Dan Kesehatan*, 10(2), 94–107. <https://doi.org/10.51556/ejpazih.v10i2.158>

Tri, S. B., Nurul, H., & Noor, H. (2022). Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Reguler Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan Rsud Sr. Moewardi Surakarta. *Indonesia Jurnal Farmasi*, 7(1), 10–13.

Wita Oileri Tikirik, H. (2021). Studi Pengamatan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kefarmasian Unit Rawat Jalan RSUD Provinsi Sulawesi Barat. *Proceeding of Mulawarman Pharmaceuticals Conferences, April 2021*, 135–138. <http://prosiding.farmasi.unmul.ac.id/index.php/mpc/article/view/416/399>

Yuliani, N. N., Rae, A., Hilaria, M., & Takubessi, M. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oebobo Kota Kupang. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 5(1), 41–52. <https://doi.org/10.37182/jik.v5i1.49>