

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Secara geografis, Kota Bandung terletak di Provinsi Jawa Barat. Kota Bandung berada pada posisi 107°36' Bujur Timur dan 6 °55' Lintang Selatan. Luas wilayah Kota Bandung adalah 16.729,65 Ha. Penduduk Kota Bandung dari data terakhir pada tahun 2016 adalah 2.490.622 jiwa (<https://bandungkota.bps.go.id> Diakses pada tanggal 25 November 2018 pukul 20.12 WIB). Dari bangka.tribunnews.com dikatakan bahwa Bandung masuk sebagai kota kelima dengan penduduk terbanyak di Indonesia, dibawah kota Jakarta Timur pada urutan pertama, Surabaya pada urutan kedua, serta Medan di urutan ketiga dan Bekasi di urutan keempat (<http://bangka.tribunnews.com/2018/05/11/ini-5-kota-dengan-jumlah-penduduk-terbanyak-di-indonesia?page=2> diakses pada 15 November 2018 pukul 23.37 WIB).



Gambar 1.1 Logo Kota Bandung

Sumber: www.google.com (Diakses pada 16 November 2018 pukul 02.24 WIB)

Masyarakat yang tinggal di Kota Bandung menjadikan perangkat digital sebagai salah satu bagian yang tidak terpisahkan dalam kehidupan mereka. Menurut data yang diperoleh oleh Sulatyaningtyas, Jaelani, & Dana (2017: 161) dalam jurnalnya yang berjudul Perubahan Cara Pandang dan Sikap Masyarakat Kota Bandung Akibat Pengaruh Gaya Hidup Digital, umumnya penggunaan perangkat teknologi digital bagi warga kota Bandung adalah laptop 4,5 jam per hari, komputer 3,6 jam per hari, telepon 14 jam per

hari, Mp3 dan Mp4 player 1 jam perhari, iPad atau tablet 1 jam, televisi 6 jam per hari. Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa masyarakat yang tinggal di Kota Bandung merupakan masyarakat digital.

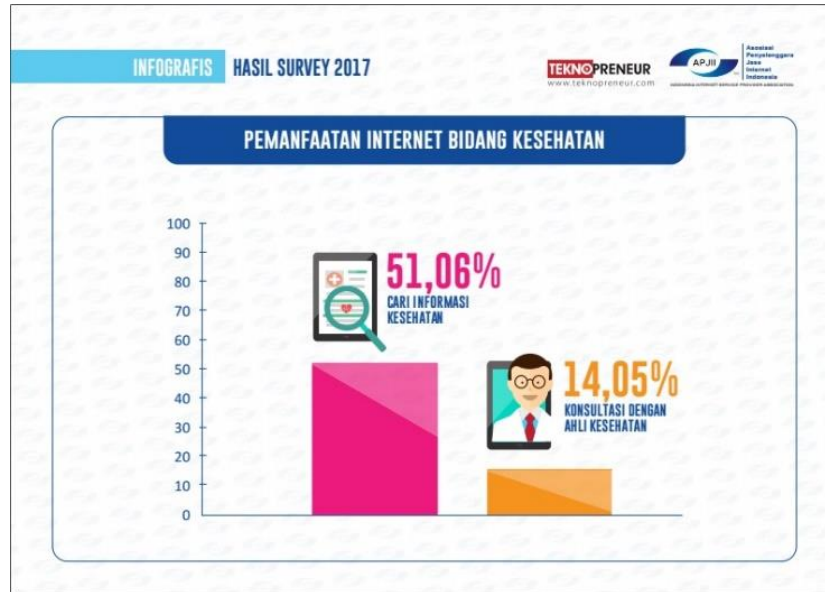
1.2 Latar Belakang

Informasi merupakan salah satu aspek yang paling dibutuhkan dalam kehidupan manusia. Tanpa adanya informasi, manusia akan sulit untuk menjalani aktivitas sehari-hari. Menurut Hutahaean (2014:9), informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya. Sumber informasi adalah data. Data kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan nyata. Kejadian-kejadian (*event*) adalah kejadian yang terjadi pada saat tertentu. Menurut McFadden, dkk (1999) dalam Anggraeni & Irviani (2017:14) menyatakan informasi sebagai data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan data tersebut. Sedangkan menurut Shannon, Weaver, Kroenke (1999) masih dalam Anggraeni dan Irviani (2017:14), informasi adalah “jumlah ketidakpastian yang dikurangi ketika sebuah pesan diterima” artinya dengan adanya informasi, tingkat kepastian menjadi meningkat. Dari ketiga pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa informasi memiliki pengertian sebagai data yang diolah kedalam bentuk yang lebih berarti untuk meningkatkan pengetahuan seseorang dan juga meningkatkan kepastian terhadap suatu kejadian yang terjadi.

Pada era digital seperti sekarang ini, informasi menjadi lebih cepat dan mudah untuk digunakan. Salah satu alat yang paling dominan untuk digunakan dalam mengakses informasi adalah internet. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) sebagai penyelenggara survei perilaku pengguna internet Indonesia menyebutkan bahwa dari 143,26 juta atau 54,68% dari total penduduk di Indonesia menggunakan internet. Dan wilayah dengan penggunaan internet terbanyak berada di pulau Jawa sebesar 58,08%, diikuti Sumatera dengan 19,09%, Kalimantan 7,97%, Sulawesi 6,73%, Bali-Nusa 5,63% dan Maluku-Papua diurutan terakhir dengan 2,49% (www.apjii.or.id diakses pada 13 November 2018 pukul 21.16 WIB).

Dari survei tersebut juga menyebutkan bahwa masyarakat Indonesia menggunakan internet di berbagai bidang kehidupan. Salah satu bidang yang paling tinggi

pemanfaatannya di internet adalah kesehatan dengan 51,06% sebagai sarana mencari informasi kesehatan dan 14,05% sebagai sarana konsultasi dengan ahli kesehatan.



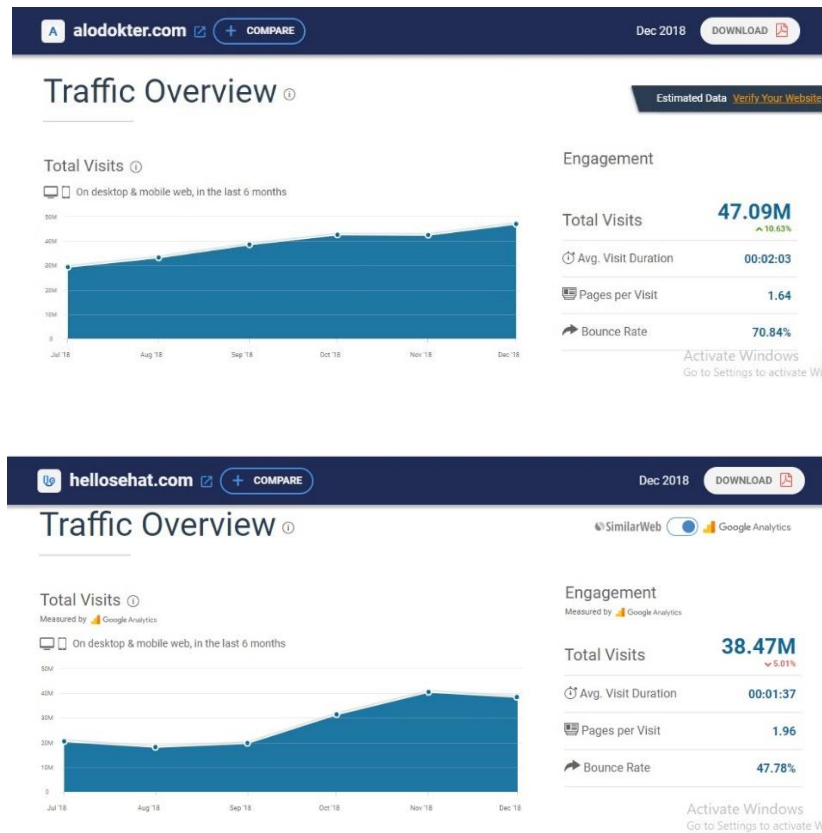
Gambar 1.2 Pemanfaatan Internet Bidang Kesehatan 2017

Sumber: www.apjii.or.id (diakses pada 13 November 2018 pukul 21.16 WIB)

Tingginya pemanfaatan bidang kesehatan di internet ini diakibatkan faktor internet yang lebih mudah dan cepat untuk diakses ketika seseorang sedang mengalami suatu gejala penyakit. Seperti yang disebutkan Siswanta (2015: 22) dalam jurnalnya bahwa pertimbangan seseorang menggunakan internet dan memilih media *online* untuk kebutuhan informasi kesehatan adalah pertimbangan kemudahan penggunaan media *online* dan kemudahan mendapatkan akses internet di ruang publik saat ini. Selain dari pada itu, faktor lainnya adalah sudah banyak sekali bermunculan website dan akun media sosial yang khusus menyediakan informasi kesehatan baik dari pemerintahan, organisasi, akademisi maupun penyedia layanan kesehatan sendiri.

Beberapa website besar seperti alodokter.com, hellosehat.com dan depkes.go.id dalam jangka waktu enam bulan, bisa mendapatkan jumlah pengunjung yang tinggi. Dari www.similarweb.com, di dapatkan data bahwa alodokter.com mendapatkan pengunjung

sebanyak 47,9 juta, hellosehat.com mendapatkan pengunjung sebanyak 38,47 juta dan depkes.go.id mendapatkan pengunjung sebanyak 1,27 juta. Data tersebut menandakan tingginya kebutuhan masyarakat untuk mencari informasi kesehatan di internet.



Gambar 1.3 Data Pengunjung Website Penyedia Informasi Kesehatan

Sumber: www.similarweb.com (diakses pada 12 Januari 2019 pukul 23.12 WIB)

Case (2002) menyatakan bahwa kebutuhan informasi meningkat ketika orang-orang menyadari bahwa pengetahuan yang mereka punya tidak memadai untuk memuaskan tujuan mereka. Wilson (1997; 2006) juga menyatakan ada kebutuhan informasi yang dirasakan orang-orang ketika merasa stress dan ketidakpastian dalam menghadapi ancaman (seperti masalah kesehatan) dan sebagai hasilnya mereka mencari informasi untuk mengurangi stress dan ketidakpastian tersebut. Selain itu, pencarian informasi adalah sebuah usaha untuk menjembatani kesenjangan pengetahuan. Dalam konteks

pencarian informasi tentang kesehatan, seseorang kemungkinan tidak mengetahui secara jelas tentang sebuah permasalahan kesehatan tertentu yang menggambarkan kesenjangan pengetahuan akan suatu penyakit, sehingga ada sebuah kebutuhan untuk mencari informasi detail tentang masalah tersebut. (Pang, Chang, Pearce & Verspoor (2014:4).

Beberapa pernyataan tersebut membuat kita dapat menyimpulkan bahwa masyarakat di Indonesia menggunakan internet dalam mencari informasi kesehatan karena menyadari pengetahuan mereka tentang kesehatan masih belum cukup dan mereka ingin menjembatani kekurangan tentang pengetahuan tersebut. Ada kesenjangan (*gap*) antara pengetahuan kesehatan yang dimiliki masyarakat dengan yang dibutuhkannya.

Pencarian informasi yang dilakukan masyarakat merupakan kegiatan dasar yang paling sering dilakukan oleh manusia. Fourie (2004: 70) menyebutkan pencarian informasi sebagai proses kompleks yang terdiri dari perilaku sosial, komunikatif, dan interaktif. Wilson dalam Case (2002) melihatnya sebagai pencarian informasi yang bertujuan untuk memenuhi tujuan tertentu, sedangkan Johnson (1997) mendefinisikannya sebagai perolehan informasi secara sengaja dari pembawa informasi yang terpilih (Koja-Odongo & Mostert, 2014: 148).

Pencarian informasi merupakan salah satu kategori perilaku informasi karena termasuk pola laku manusia yang terkait dengan keterlibatan informasi. Maka dari itu pencarian informasi adalah bagian dalam konsep yang dikemukakan oleh Wilson yaitu *information seeking behavior* (perilaku pencarian informasi). Wilson dalam Siatri (1998: 2), memberikan definisi *information seeking behavior* sebagai perilaku pencarian informasi yang bertujuan untuk mencari informasi yang dibutuhkan. Dalam pencarian informasinya, individu akan berinteraksi atau menggunakan sistem pencarian manual melalui media tekstual seperti buku, koran, majalah ilmiah dan perpustakaan, atau juga dapat menggunakan media yang berbasis komputer seperti internet (Rosfiantika, 2018: 170).

Perilaku informasi mencakup pencarian informasi dan komunikasi. Ini dapat dijelaskan melalui aktivitas pengguna dan penyedia informasi, faktor-faktor yang mempengaruhi aktivitas tersebut dan sumber atau produk informasi yang terlibat. Proses komunikasi, juga disebut sebagai rantai komunikasi informasi (Robinson, 2009),

melibatkan penulis atau pembuat informasi menciptakan sebuah informasi yang akhirnya digunakan oleh pencari informasi (Robson & Robinson, 2013: 169).

Perilaku pencarian informasi di bidang kesehatan dalam ranah komunikasi termasuk kedalam komunikasi kesehatan. Junaedi dan Sukmono (2018: 4) mengartikan komunikasi kesehatan sebagai komunikasi yang dilakukan di ranah kesehatan yang dilakukan untuk mendorong tercapainya keadaan atau status yang sehat secara utuh, baik fisik, mental, maupun sosial. Komunikasi kesehatan pada hakikatnya adalah Komunikasi kesehatan bersifat lebih khusus daripada ilmu komunikasi manusia (*human communication*) karena fokus kajiannya yang hanya berkisar pada komunikasi yang berhubungan dengan kesehatan.

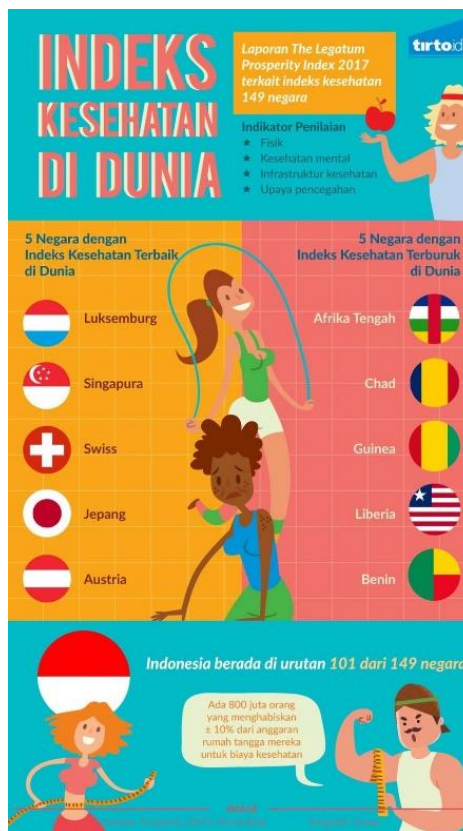
Pada bidang kesehatan, Sylvie D. Lambert dan Carmen G. Loiselle (2007: 1012-1013) dalam jurnalnya yang berjudul *Health Information-Seeking Behavior* menyebutkan perilaku pencarian informasi mempunyai karakteristik penting yang terbagi menjadi dua dimensi yaitu informasi dan metode. Dimensi informasi menekankan pada informasi yang dicari, terutama dalam hal jenis dan jumlah. Dimensi metode berfokus pada tindakan diskresioner yang digunakan individu untuk memperoleh informasi terkait kesehatan dan sumber-sumber informasi yang digunakan. Selain itu masih dalam pembahasan karakteristik dalam Lambert dan Loiselle yang dikutip dari (N. Gray *et al.*, 2005; Johnson, 1997), disebutkan bahwa properti umum dari sumber informasi yang mempengaruhi penggunaannya termasuk aksesibilitas, kredibilitas, dan akurasi sumber.

Dalam bidang kesehatan, sumber yang mempunyai kredibilitas tentunya akan membantu individu untuk mencapai tujuan yang ia inginkan. Johnson dalam Robson & Robinson (2013: 175) mengatakan bahwa faktor pembawa informasi adalah karakteristik dan kegunaan sumber tertentu yang memengaruhi keputusan seseorang untuk mencari informasi dari sumber itu. Dalam mempertimbangkan karakteristik pembawa, Johnson mengacu pada persepsi pengguna tentang kredibilitas dan otoritas mereka, dan keakuratan dan kelengkapan informasi (Johnson, 1997; Johnson *et al.*, 2001). Dia mencatat, bagaimanapun, bahwa kemudahan akses dapat dihitung lebih dari kredibilitas dan keabsahan (Johnson, 1997, p. 124).

Sebuah informasi yang berasal dari sumber yang memiliki kredibilitas tentunya akan membuat individu percaya terhadap informasi yang ia dapatkan. Kepercayaan

diperlukan agar kebutuhan akan informasi terpenuhi dan kesenjangan (*gap*) pada pengetahuannya bisa teratasi. Rieh (2010) dalam Savolainen (2011: 1244), mengaktakan bahwa kepercayaan adalah dimensi inti dalam kredibilitas karena kepercayaan mengandung kebaikan dan moralitas dalam presepsi sumber.

Pemenuhan kebutuhan informasi kesehatan bagi masyarakat amatlah penting. Ini dikarenakan Indonesia merupakan salah satu negara yang tingkat kesehatan masyarakatnya dirasa belum baik. Dilansir dari www.tirto.id, Indonesia menempati urutan ke 101 dari 149 negara dalam indeks kesehatan global 2017. Indonesia kalah dari negara-negara tetangga seperti Malaysia, Thailand, Laos dan Vietnam. (<https://tirto.id/indeks-kesehatan-indonesia-masih-sangat-rendah-cBRn> diakses pada 10 November 2018 pukul 22.17 WIB).



Gambar 1.4 Indeks kesehatan global 2017

Sumber: <https://tirto.id> (diakses pada 10 November 2018 pukul 22.17 WIB)

Dikarenakan hal tersebut, perlu untuk mengetahui perilaku pencarian informasi yang dilakukan oleh masyarakat terutama di internet yang lebih mudah dan cepat untuk digunakan dalam mencari informasi. Siswanta (2015: 216) dalam jurnalnya menyatakan bahwa pertumbuhan pengakses informasi kesehatan pada media *online* secara langsung akan mengurangi beban dokter dan para medis yang berkewajiban melayani masyarakat. Bagi konsumen, ada manfaat dan keuntungan tertentu dengan mencari informasi kesehatan melalui media *online* yaitu pada diri konsumen tertanam sikap kemandirian untuk perawatan diri dan pencegahan terhadap kerentanan dari persoalan kesehatan.

Dari penjelasan diatas bisa disimpulkan bahwa dengan melakukan pencarian informasi kesehatan di internet, dapat membantu meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat dikarenakan ada perubahan sikap untuk merawat dan mencegah diri dari terkena penyakit. Angka jatuh sakit akan bisa berkurang walaupun sedikit karena terbantu informasi yang mereka dapatkan di internet untuk mencegah sakit yang berkelanjutan. Dan pekerja di bidang layanan kesehatan bisa bekerja lebih maksimal dikarenakan beban mereka berkurang.

Banyaknya minat masyarakat untuk mencari informasi kesehatan di internet serta peran internet yang dapat membantu naiknya taraf kesehatan pada masyarakat membuat penulis tertarik untuk meneliti tentang perilaku pencarian informasi kesehatan. Objek yang dipilih penulis untuk diteliti adalah masyarakat Kota Bandung. Masyarakat Kota Bandung dipilih karena dikutip dari www.daerah.sindonews.com menurut data sejumlah operator telpon seluler, pengguna internet di Kota Bandung lebih dari 60%. Bahkan, dari 30 kecamatan, ketersediaan infrastruktur jaringan telekomunikasi nyaris lebih dari 90%. Area blank spot tercatat semakin sedikit. Posisi ini menempatkan Bandung sebagai penyumbang netizen terbanyak di Indonesia. (<https://daerah.sindonews.com/read/1292503/21/pemkot-bandung-tampung-keluhan-warga-lewat-sosmed-1521952340> diakses pada 16 November 2018 pukul 10.14 WIB).

Pernyataan tersebut didukung oleh beberapa artikel lain dari laman portal pikiran-rakyat.com dan republika.co.id. Dalam pikiran rakyat disebutkan bahwa lalu lintas (traffic) layanan data di Bandung mampu mengungguli Jakarta dimana traffic layanan data salah satu operator yaitu XL di Bandung 10% lebih tinggi dibandingkan Jakarta (<https://www.pikiran-rakyat.com/ekonomi/2018/02/13/traffic-data-bandung-lebih-tinggi->

dari-jakarta-419488 diakses pada 2 Mei 2019 pukul 18.15 WIB). Lalu dalam republika disebutkan di Jawa Barat, Bandung Raya menempati sebaran pelanggan salah satu provider internet yaitu IndiHome dengan kontribusi sebesar 60% (<https://www.republika.co.id/berita/telko-highlight/berita-telkom/pmldjf423/penetrasi-gaya-hidup-digital-di-pedesaan-meningkat-pesat> diakses pada 2 Mei 2019 pukul 18.43 WIB). Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa masyarakat yang bertempat tinggal di Kota Bandung cocok untuk dijadikan objek pada penelitian ini.

Alasan lain Kota Bandung dipilih adalah karena pemerintah Kota Bandung sendiri gencar dalam mencanangkan program kesehatan bagi masyarakatnya. Salah satu programnya adalah Layad Rawat yang meraih penghargaan dari Indo HCF (Healthy Care Forum) Innovation Award yang merupakan forum diskusi insan kesehatan Indonesia yang terdiri dari pemerintah maupun swasta (<https://www.republika.co.id/berita/nasional/daerah/18/04/24/p7o3ch335-inovasi-kesehatan-kota-bandung-dapat-penghargaan-nasional> diakses pada 29 Januari 2019 pukul 17:59 WIB). Sehingga penulis merasa penelitian ini dapat memberikan gambaran kepada pemerintahan Kota Bandung tentang kebutuhan kesehatan dari masyarakatnya.

Penelitian perilaku pencarian informasi kesehatan ini dilakukan menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan format survei untuk dapat mengeneralisasikan populasi dari objek penelitian ini yang besar yaitu masyarakat Kota Bandung. Fokus pada penelitian ini adalah karakteristik perilaku pencarian informasi kesehatan yang dikutip dari Lambert dan Loiselle (2007) yang sudah dijelaskan terlebih dahulu sebelumnya. Indikator untuk setiap karakteristik diambil dari beberapa jurnal terdahulu yang meneliti tentang pencarian informasi kesehatan di internet.

Jenis informasi kesehatan di internet indikatornya dikutip dari Cullen dalam bukunya *Health Information On The Internet: A Study of Providers, Quality, and Users* (2006: 145) dimana jenis-jenis informasi yang harus ada yaitu penyakit dan penanganannya, kehamilan dan kelahiran, nutrisi dan diet, terapi alternatif, pernikahan dan kehidupan keluarga, merokok, alkohol dan penyalahgunaan zat, merawat anak, perkembangan dan kesehatan anak, kesehatan dan penyakit mental, fitness, olahraga dan kesehatan tubuh secara umum, teknik dan prosedur operasi, struktur dan sistem tubuh,

farmasi/Obat-obatan, asuransi kesehatan, *medicare/medicaid* (Program kesehatan yang dikeluarkan pemerintah) dan penyedia layanan kesehatan (rumah sakit/puskesmas/klinik).

Sumber informasi kesehatan di internet indikatornya dikutip dari Hu dan Sundar (2010) dimana untuk mendapatkan informasi kesehatan di internet sumbernya adalah Web site yang dijalankan oleh organisasi, *home page* yang dikelola oleh sekumpulan dokter, grup pendukung *online* dimana orang-orang secara aktif bertukar informasi kesehatan dan blog yang dimiliki oleh penasihat kesehatan, orang yang peduli dengan kesehatan atau orang yang menulis blog untuk diri sendiri. Selain itu ditambahkan juga beberapa media sosial yang paling sering digunakan yaitu Youtube, Facebook, Whatsapp, Instagram dan Line karena dari penelitian Prasanti (2017) disebutkan bahwa media sosial digunakan sebagai tempat pencarian informasi kesehatan pendukung.

Kredibilitas dan kepercayaan sumber informasi kesehatan di internet indikatornya dikutip dari Siswanta (2015) dimana pada penelitiannya, ia meneliti tentang kredibilitas dan kepercayaan dari sumber informasi yang ia cantumkan dalam penelitiannya yaitu media *online*. Sehingga pada penelitian ini, sumber informasi kesehatan di internet yang akan diteliti kredibilitas dan kepercayaan berasal dari indikator yang dicantumkan pada sumber informasi kesehatan di internet.

Untuk melengkapi hasil penelitian ini, dari tiap indikator tersebut akan dihitung tingkat kepuasannya dikarenakan Lambert & Loiselle (2007:1010) juga menyebutkan dalam jurnalnya bahwa perilaku pencarian informasi kesehatan sering dianggap sebagai langkah penting dalam pemberlakuan perilaku yang berhubungan dengan kesehatan dan perilaku pencegahan. Secara teoritis dan empiris, pencarian informasi diidentifikasi sebagai faktor signifikan yang mempengaruhi sejauh mana individu memutuskan untuk terlibat dalam gaya hidup sehat dan/atau perilaku pencegahan.

Seluruh penjelasan serta data-data yang telah dihadirkan diatas memunculkan penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan judul **Perilaku Pencarian Informasi Kesehatan di Internet pada Masyarakat Kota Bandung.**

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, penelitian ini mencoba untuk mengetahui perilaku pencarian informasi kesehatan di internet yang dilakukan oleh

masyarakat Kota Bandung. Sehingga rumusan masalah yang dapat peneliti uraikan sesuai dengan karakteristik perilaku pencarian informasi kesehatan adalah sebagai berikut:

1. Jenis informasi kesehatan apa yang paling banyak dicari untuk kebutuhan masyarakat Kota Bandung?
2. Sumber informasi apa yang paling sering digunakan masyarakat Kota Bandung untuk memperoleh informasi kesehatan di internet?
3. Sumber informasi apa yang tingkat kredibilitas dan kepercayaannya paling tinggi menurut masyarakat Kota Bandung untuk memperoleh informasi kesehatan di internet?
4. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat Kota Bandung dalam memperoleh informasi kesehatan yang tersedia di internet?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui jenis informasi kesehatan apa yang paling banyak dicari dan dibutuhkan masyarakat Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui sumber informasi apa yang paling sering digunakan masyarakat Kota Bandung untuk memperoleh informasi kesehatan di internet.
3. Untuk mengetahui sumber informasi apa yang tingkat kredibilitas dan kepercayaannya paling tinggi menurut masyarakat Kota Bandung untuk memperoleh informasi kesehatan di internet.
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat Kota Bandung dalam memperoleh informasi kesehatan yang tersedia di internet.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memperluas pengetahuan dalam bidang komunikasi massa khususnya di ranah *new media* (media baru) dalam mengetahui perilaku pencarian informasi di internet dan dapat menjadi rujukan dalam penelitian

selanjutnya. Selain itu juga penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi penyedia informasi kesehatan di internet.

1.5.2 Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memberikan informasi tentang bagaimana perilaku pencarian informasi kesehatan di internet yang dilakukan oleh masyarakat di Kota Bandung. Selain itu penelitian ini juga berguna untuk mengetahui sejauh mana wawasan informasi kesehatan masyarakat yang ada di Kota Bandung.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Waktu yang dibutuhkan peneliti untuk melakukan penelitian ini adalah 5 bulan (November 2018 s.d Maret 2019)

Tabel 1.1
Waktu dan Periode Penelitian

| No. | Kegiatan | Waktu | | | | |
|-----|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | | Nov 2018 | Des 2018 | Jan 2018 | Feb 2019 | Mar 2019 |
| 1 | Mencari topik, tema dan referensi penelitian | | | | | |
| 2 | Pencarian data awal penelitian | | | | | |
| 3 | Penyusunan proposal skripsi BAB I, II dan III | | | | | |
| 4 | Pengumpulan data melalui kuisisioner di Kota Bandung | | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| 5 | Penyusunan BAB IV, proses analisis dan pengolahan data | | | | | |
| 6 | Penyusunan BAB V, pengolahan hasil penelitian berupa kesimpulan dan saran | | | | | |

Sumber: Olahan Penulis (2019)