

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi dengan optimal. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan menjadi prioritas utama dalam menjawab tuntutan masyarakat yang semakin tinggi. Sebagai bagian dari sistem layanan kesehatan daerah, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Gambiran Kota Kediri sebagai salah satu fasilitas kesehatan milik pemerintah memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat. Namun, dalam proses pelayanan, tidak jarang muncul keluhan dari pasien dan keluarga terkait berbagai aspek, seperti kualitas pelayanan medis, keterlambatan penanganan, atau aspek administratif lainnya. Oleh karena itu, peran Humas (Hubungan Masyarakat) di rumah sakit menjadi krusial dalam menangani keluhan masyarakat guna menjaga citra dan kepercayaan publik terhadap institusi kesehatan. Humas di rumah sakit mencakup peran sebagai fasilitator komunikasi, penanganan masalah (pusat komplain), serta pembangun identitas dan citra positif perusahaan, termasuk dalam menghadapi krisis dan melakukan pemulihan citra (Zulfikar et al., 2017). Keluhan yang tidak ditangani secara baik dapat berdampak negatif terhadap reputasi rumah sakit, menurunkan kepuasan dan loyalitas pasien, serta berimplikasi finansial bagi rumah sakit (MSI Consulting, 2023). Penanganan keluhan yang baik justru berkorelasi positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien (Maharani, Dewi, et al., 2023).

Dalam realitasnya, masyarakat kerap kali merasa kurang puas terhadap layanan rumah sakit, baik dalam aspek medis maupun non-medis. Ketidakpuasan ini sering kali diakibatkan oleh berbagai faktor seperti kurangnya komunikasi antara tenaga medis dan pasien, keterbatasan informasi, prosedur administratif yang dianggap menyulitkan, serta isu terkait sikap petugas (Biantara et al., 2024). Fenomena ini juga terlihat nyata di RSUD Gambiran Kota Kediri. Data keluhan masyarakat di RSUD Gambiran selama tahun 2024 menunjukkan adanya fluktuasi signifikan, dengan puncak keluhan terjadi pada Januari dan Desember, masing-masing menyumbang 13,64% dari total keluhan tahunan.

Untuk memahami lebih lanjut konteks keluhan masyarakat yang muncul di rumah sakit, diperlukan pemahaman terhadap jenis-jenis kegiatan yang dilakukan oleh rumah sakit itu sendiri. Hal ini karena sumber keluhan bisa berasal dari berbagai aspek pelayanan maupun non-pelayanan yang tidak berjalan optimal. Berdasarkan regulasi, kegiatan rumah sakit diklasifikasikan menjadi dua kategori utama. Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pola Tarif Nasional Rumah Sakit, kegiatan rumah sakit dikelompokkan menjadi kegiatan pelayanan dan kegiatan non-pelayanan (Kementerian Kesehatan, 2016).

Kegiatan Pelayanan RS mencakup pelayanan yang diberikan langsung kepada pasien seperti pelayanan medis dan pelayanan penunjang medis (Kementerian Kesehatan, 2016). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit juga mewajibkan setiap Rumah Sakit untuk menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan kegawatdaruratan, hal ini termasuk layanan seperti IGD, laboratorium, dan farmasi (Kementerian Kesehatan, 2020).

Kegiatan Non-Pelayanan RS mencakup kegiatan pendidikan dan pelatihan, penelitian, serta kegiatan penunjang lainnya (Kementerian Kesehatan, 2016). Aspek sarana dan prasarana (sapra), seperti kebersihan ruangan, kenyamanan fasilitas, tempat parkir, ventilasi, keamanan, dan ketersediaan alat bantu umum, diatur lebih lanjut dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 40 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Bangunan, Prasarana, dan Peralatan Kesehatan Rumah Sakit (Kementerian Kesehatan, 2022). Kegiatan pelayanan maupun non pelayanan, keduanya sama-sama berpotensi menimbulkan keluhan apabila tidak dikelola dengan baik. Untuk menggambarkan hal tersebut, berikut disajikan data persentase keluhan masyarakat berdasarkan kategori pelayanan di RSUD Gambiran selama tahun 2024:

Tabel 1.1 Persentase Keluhan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kota Kediri Tahun 2024

Bulan	Pelayanan RS (%)	Non-Pelayanan RS (%)	Total (%)
Januari	12.1%	1.5%	13.6%
Februari	6.1%	0.0%	6.1%

Maret	7.6%	0.0%	7.6%
April	4.5%	3.0%	7.6%
Mei	3.0%	0.0%	3.0%
Juni	1.5%	0.0%	1.5%
Juli	10.6%	0.0%	10.6%
Agustus	7.6%	0.0%	7.6%
September	9.1%	1.5%	10.6%
Oktober	10.6%	0.0%	10.6%
November	7.6%	0.0%	7.6%
Desember	13.6%	0.0%	13.6%

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2025

Berdasarkan data yang diperoleh dari Manager Humas RSUD Gambiran, Nitra Sari Basuki, jumlah keluhan masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit bervariasi setiap bulan sepanjang tahun. Variasi ini tidak hanya menunjukkan dinamika kunjungan pasien, tetapi juga menandakan bahwa pengelolaan keluhan membutuhkan strategi yang responsif dan adaptif dari pihak Humas agar keluhan tidak berkembang menjadi ketidakpuasan yang lebih luas. Pada awal tahun, bulan Januari mencatat jumlah keluhan tertinggi dengan 9 keluhan, yang menyumbang 13,64% dari total keluhan tahunan. Hal ini bisa disebabkan oleh lonjakan pasien pasca-liburan akhir tahun, di mana peningkatan jumlah kunjungan berpotensi memperpanjang waktu pelayanan dan meningkatkan kemungkinan keluhan. Keluhan ini kembali terlihat pada bulan Desember dengan jumlah keluhan yang sama, 9 keluhan (13,64%), yang dapat dikaitkan dengan situasi serupa menjelang akhir tahun.

Di sisi lain, jumlah keluhan paling sedikit tercatat pada bulan Juni, hanya 1 keluhan (1,52%), yang menunjukkan bahwa pada bulan ini, kualitas pelayanan mungkin lebih optimal atau jumlah pasien yang datang ke rumah sakit lebih sedikit. Secara umum, jumlah keluhan cenderung fluktuatif dengan beberapa puncak signifikan seperti di bulan Juli, September, dan Oktober, yang masing-masing

memiliki 7 keluhan (10,61%). Sementara itu, bulan Februari mencatat keluhan paling sedikit setelah Juni, dengan 4 keluhan (6,06%), yang kemungkinan disebabkan oleh faktor efisiensi layanan atau rendahnya tingkat kunjungan pasien pada periode tersebut.

Pada umumnya, keluhan-keluhan di RSUD Gambiran berdasarkan wawancara awal dengan pihak Humas, mencakup antrean yang panjang, pelayanan BPJS yang lambat, kurangnya informasi terkait prosedur, sikap petugas yang dianggap kurang ramah, serta ketidaknyamanan fasilitas umum seperti ruang tunggu dan tempat parkir. Keluhan-keluhan ini menunjukkan pentingnya peran Humas dalam merespons secara cepat dan membangun komunikasi yang efektif agar tidak berkembang menjadi ketidakpuasan masyarakat.

Secara keseluruhan, fluktuasi jumlah keluhan dapat mencerminkan berbagai faktor seperti tingkat kunjungan pasien, sistem pelayanan, serta responsivitas humas dalam menangani pengaduan. Dengan memahami pola ini, rumah sakit dapat mengoptimalkan strategi *handling complaint* dan pelayanan publiknya, terutama pada bulan-bulan dengan angka keluhan tinggi, guna meningkatkan kepuasan pasien dan memperbaiki citra institusi di masyarakat.

Fluktuasi serta beragamnya jenis keluhan yang muncul di RSUD Gambiran Kota Kediri, mulai dari aspek medis hingga non-medis, mengindikasikan adanya tantangan signifikan dalam pengelolaan keluhan untuk mencapai kepuasan pasien secara optimal. Meskipun berbagai upaya penanganan keluhan telah dilakukan, data ini menunjukkan bahwa masih terdapat celah yang perlu dikaji lebih dalam, khususnya terkait peran strategis Humas sebagai garda terdepan dalam menjaga citra dan kepercayaan publik. Untuk itu, diperlukan kajian yang menyoroti sejauh mana peran Humas berkontribusi dalam proses penanganan keluhan secara sistematis dan strategis. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana Humas berperan dalam menangani keluhan masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran. Fokus penelitian ini mencakup strategi yang digunakan oleh Humas, mekanisme penerimaan dan penyelesaian keluhan, serta dampak dari penanganan keluhan terhadap citra rumah sakit. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang peran Humas dalam mengelola hubungan dengan pasien dan keluarganya.

Untuk mengungkap fenomena ini, penelitian akan dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Data akan dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pihak Humas Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran, pasien, serta keluarga pasien yang pernah menyampaikan keluhan. Selain itu, observasi langsung terhadap proses penerimaan dan penyelesaian keluhan juga akan dilakukan untuk memahami bagaimana mekanisme ini berjalan secara praktis di lapangan.

Selain data internal, ulasan Google Review dari masyarakat juga menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit. Google Review, sebagai platform ulasan terbuka, memberikan gambaran persepsi publik yang dapat dijadikan bahan evaluasi pelayanan. Berikut ini ditampilkan dua contoh ulasan pasien terhadap RSUD Gambiran Kota Kediri.



Gambar 1.1 Ulasan Positif di Google Review oleh Pasien RSUD Gambiran Kota Kediri

Sumber: Google Review RSUD Gambiran Kota Kediri, 2025

Pada gambar diatas menampilkan ulasan positif dari pasien yang memberikan rating bintang lima pada RSUD Gambiran Kota Kediri melalui platform Google Review. Dalam ulasan tersebut, pasien memuji keramahan petugas, kecepatan pelayanan, serta kenyamanan fasilitas rumah sakit. Ulasan semacam ini

mencerminkan bahwa pelayanan yang responsif dan empatik berkontribusi besar terhadap kepuasan serta citra positif rumah sakit di mata publik.



Gambar 1.2 Ulasan Negatif di Google Review oleh Pasien RSUD Gambiran Kota Kediri

Sumber: Google Review RSUD Gambiran Kota Kediri, 2025

Pada gambar diatas memperlihatkan ulasan negatif dengan penilaian bintang tiga dari seorang pasien yang menyampaikan keluhannya terhadap pelayanan di RSUD Gambiran. Kritik utamanya terletak pada lamanya antrean serta kurangnya kejelasan informasi dari petugas pelayanan. Ulasan ini mencerminkan adanya gap dalam penyampaian informasi dan pelayanan publik yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pasien. Dalam konteks ini, peran Humas menjadi penting sebagai mediator yang dapat merespons keluhan dan memperbaiki persepsi publik terhadap rumah sakit.

Kedua gambar di atas menunjukkan dua persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di RSUD Gambiran berdasarkan ulasan Google Review. Ulasan positif bintang lima menyebutkan keramahan petugas, pelayanan yang cepat, dan kenyamanan fasilitas. Sebaliknya, ulasan negatif bintang tiga menyoroti antrean

panjang dan kurangnya kejelasan informasi dari petugas. Perbedaan ini mencerminkan bahwa pengalaman pasien sangat memengaruhi penilaian publik terhadap rumah sakit. Oleh karena itu, peran Humas sebagai garda terdepan dalam menjawab keluhan dan membangun komunikasi sangat penting untuk menjaga citra RSUD Gambiran.

Untuk memahami posisi RSUD Gambiran dalam konteks penanganan keluhan dan layanan digital dibandingkan rumah sakit lain milik pemerintah di Kota Kediri, berikut disajikan perbandingan sistem pengelolaan keluhan yang digunakan:

Tabel 1.2 Perbandingan Rumah Sakit Milik Pemerintah di Kota Kediri

Objek	<i>Cara Handling Complaint</i>	Rate Google Review	Sistem Informasi Digital untuk Layanan Masyarakat
RS Bhayangkara Kediri (2025)	Langsung (petugas/kotak saran), telepon atau call center, email dan media sosial	4,5/5	Menggunakan aplikasi pendaftaran online via aplikasi atau situs web resmi. Sistem pengaduan dan informasi digital sudah terintegrasi.
RS DHA Husada Kediri (2025)	Mengumpulkan masukan via kotak saran fisik dan survei kepuasan. Serta telepon atau website untuk menyampaikan keluhan.	4,6/5	Menggunakan aplikasi pendaftaran online via situs web resmi atau dapat diakses via telepon.
RS TK. IV 05.07.02 DKT Kediri (2025)	Pengaduan langsung secara lisan kepada petugas unit atau bagian Tata Usaha dan kontak saran.	4,5/5	Pendaftaran secara manual atau langsung datang ke rumah sakit. Tidak terlalu menonjolkan sistem digital.

Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran	Melalui Humas atau <i>Front Office</i> , google review, <i>call center</i> , dan media sosial.	4,6/5	Peserta BPJS dapat mendaftar melalui aplikasi Mobile JKN. Pasien non-BPJS mendaftar secara manual atau langsung ke rumah sakit.
----------------------------------	--	-------	---

Sumber: Ulasan Google Review, 2025

Berdasarkan tabel di atas memperlihatkan perbandingan antara empat rumah sakit milik pemerintah di Kota Kediri, yakni RS Bhayangkara, RS DHA Husada, RS TK. IV 05.07.02 DKT Kediri, dan RSUD Gambiran. Perbandingan ini menunjukkan bahwa RSUD Gambiran dan RS Bhayangkara memiliki sistem penanganan keluhan yang lebih modern dan terintegrasi melalui berbagai kanal digital seperti media sosial dan *call center*. Namun, RSUD Gambiran unggul dalam hal integrasi sistem informasi digital, termasuk pendaftaran online dan penggunaan aplikasi Mobile JKN, yang menunjukkan komitmen terhadap pelayanan publik berbasis teknologi.

Dalam hal penanganan keluhan, RS Bhayangkara Kediri dan RSUD Gambiran tampil lebih modern dan terintegrasi, memanfaatkan berbagai saluran digital seperti email, media sosial, untuk respons cepat. Sementara itu, RS DHA Husada Kediri cenderung mengandalkan kotak saran, survei kepuasan, serta komunikasi via telepon atau *website*. RS TK. IV 05.07.02 DKT Kediri masih memakai metode yang lebih tradisional, seperti pengaduan langsung secara lisan dan kotak saran fisik. Dari sisi kepuasan pasien yang tercermin pada rating Google Review, RS DHA Husada Kediri dan RSUD Gambiran sama-sama memimpin dengan rating 4,6/5. Ini sedikit lebih tinggi dibanding RS Bhayangkara Kediri dan RS TK. IV 05.07.02 DKT Kediri yang keduanya meraih 4,5/5.

Untuk sistem informasi digital bagi layanan masyarakat, RSUD Gambiran paling menonjol dengan implementasi yang komprehensif. Mereka menyediakan pendaftaran *online*, digitalisasi rekam medis, dan sistem antrean digital yang terintegrasi. RS Bhayangkara Kediri dan RS DHA Husada Kediri juga aktif menggunakan aplikasi pendaftaran *online* dan *website* informatif. Di sisi lain, RS TK. IV 05.07.02 DKT Kediri masih mengandalkan pendaftaran manual dan belum

terlalu menonjolkan sistem digital untuk layanan publik. Secara keseluruhan, perbandingan ini menunjukkan bahwa rumah sakit di Kediri terus berupaya meningkatkan layanan, dengan beberapa di antaranya lebih agresif dalam adopsi teknologi digital dan diversifikasi saluran pengaduan untuk meningkatkan pengalaman pasien.

Berdasarkan hasil kajian pustaka dan observasi awal, dapat disimpulkan bahwa belum banyak studi yang secara khusus menyoroti strategi *handling complain* yang dilakukan oleh Humas dalam penanganan keluhan masyarakat di rumah sakit milik pemerintah daerah. Sebagian besar penelitian terdahulu umumnya lebih menekankan pada aspek pencitraan institusi, promosi layanan, atau kepuasan pasien, tanpa menggali mekanisme pengelolaan pengaduan secara praktis dan berbasis teknologi. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menelusuri strategi *handling complaint* oleh Humas RSUD Gambiran dalam merespons dan menindaklanjuti keluhan masyarakat. Fokus penelitian ini meliputi bentuk respons terhadap aduan, sistem pengelolaan keluhan yang dibangun secara kelembagaan, serta pemanfaatan teknologi digital dalam komunikasi dengan publik.

Penelitian ini memiliki beberapa perbedaan signifikan jika dibandingkan dengan studi-studi sebelumnya yang membahas peran Humas dalam institusi pelayanan kesehatan. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh Sissigi dan Darmastuti (2023) di RS Panti Rahayu Purwodadi menitikberatkan pada pendekatan budaya lokal dalam penanganan keluhan pasien. Fokus penelitian tersebut adalah pada penerapan nilai-nilai sopan santun dalam komunikasi interpersonal antara Humas dan pasien, serta pentingnya klarifikasi dalam menjawab ketidakpuasan masyarakat. Pendekatan yang digunakan bersifat kultural dan lebih menekankan aspek komunikasi verbal langsung, tanpa mengintegrasikan peran sistem digital maupun pendekatan kelembagaan yang bersifat strategis dalam pengelolaan keluhan. Dengan kata lain, penelitian tersebut belum mengupas bagaimana humas rumah sakit mengembangkan sistem pengaduan yang terstruktur, terdokumentasi, dan didukung oleh teknologi informasi.

Sementara itu, penelitian oleh Fathiannisa dan Ekowati (2020) yang dilakukan di RSUP Persahabatan Jakarta memfokuskan diri pada strategi humas dalam meningkatkan kepuasan pasien, khususnya pada pelayanan rawat jalan. Penelitian ini

lebih banyak mengulas tentang kampanye komunikasi dan promosi pelayanan sebagai sarana membentuk citra rumah sakit. Meskipun terdapat pembahasan mengenai persepsi pasien terhadap pelayanan, penelitian tersebut tidak mengulas secara khusus bagaimana sistem pengelolaan keluhan diterapkan, serta sejauh mana peran Humas dalam menangani aduan pasien secara langsung dan berkelanjutan, terutama dengan memanfaatkan kanal komunikasi digital yang kini semakin penting di era pelayanan publik modern.

Sebaliknya, penelitian ini secara khusus diarahkan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan mengkaji strategi *handling complaint* oleh Humas RSUD Gambiran Kota Kediri dalam menangani keluhan masyarakat secara komprehensif. Penelitian ini tidak hanya menelaah bentuk respons terhadap pengaduan, tetapi juga melihat bagaimana sistem pengelolaan keluhan dibentuk secara kelembagaan, mulai dari penerimaan aduan, tindak lanjut penyelesaiannya, hingga evaluasi layanan yang dilakukan oleh unit Humas. Selain itu, penelitian ini juga menekankan peran teknologi digital dalam proses komunikasi dua arah dengan masyarakat, seperti pemanfaatan kanal WhatsApp, survei online, Google Review, serta sistem antrean dan pendaftaran digital yang terintegrasi.

Dengan pendekatan kualitatif ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai peran strategi *handling complaint* sebagai bagian dari sistem manajemen keluhan di rumah sakit pemerintah daerah. Kajian ini tidak hanya memberikan kontribusi praktis bagi pengelolaan hubungan pasien, tetapi juga kontribusi teoritis dalam pengembangan studi kehumasan di sektor pelayanan, khususnya dalam konteks kesehatan yang penuh tantangan.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumen dengan beberapa informan yang berperan langsung dalam pelayanan rumah sakit. Tujuan dari pendekatan ini adalah memperoleh informasi yang lebih detail dan spesifik sebagai bahan analisis. Analisis data akan dilakukan dalam tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan (Miles et al., 2013). Dengan demikian, penelitian ini akan mengkaji lebih dalam bagaimana peran frontliner Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran Kota Kediri sebagai humas dalam meningkatkan kualitas layanan berdasarkan teori dan konsep *public relations*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi

dalam mengembangkan strategi *handling complaint* rumah sakit guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pertanyaan dalam peneliti ini sebagai berikut:

1. Apa saja keluhan masyarakat mengenai pelayanan di RSUD Gambiran Kota Kediri?
2. Bagaimana *handling complaint* di lakukan oleh RSUD Gambiran melalui sudut pandang strategi humas?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini diantaranya:

1. Untuk mengidentifikasi bentuk-bentuk keluhan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Gambiran Kota Kediri.
2. Untuk menganalisis strategi *handling complaint* dalam menangani keluhan masyarakat terhadap pelayanan di RSUD Gambiran Kota Kediri.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

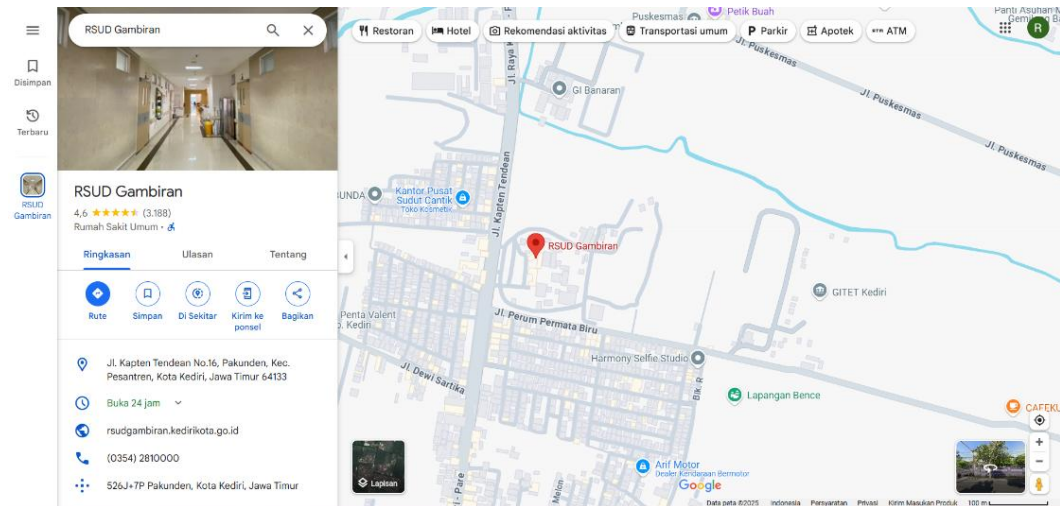
Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat langsung bagi RSUD Gambiran Kota Kediri, khususnya bagi tim Humas, dalam merancang dan menjalankan strategi penanganan keluhan yang lebih terstruktur, adaptif, dan berbasis pendekatan empatik. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan dan kepercayaan publik terhadap rumah sakit.

2. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian ilmu komunikasi, khususnya dalam bidang kehumasan strategis di sektor pelayanan. Kajian mengenai strategi *handling complaint* dalam menangani keluhan masyarakat dapat memperluas referensi terkait peran Humas dalam membangun hubungan yang responsif dan komunikatif dengan publik, terutama dalam konteks institusi kesehatan pemerintah.

1.5 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada di RSUD Gambiran Kota Kediri beralamat di Jl. Kapten Tendean No. 16, Kelurahan Pakunden, Kecamatan Pesantren, Kota Kediri, Jawa Timur. Lokasi ini merupakan pusat pelayanan kesehatan milik pemerintah daerah yang menjadi tempat dilakukannya penelitian mengenai strategi humas dalam menangani keluhan masyarakat.



Gambar 1.3 Lokasi Penelitian

Sumber: <https://maps.app.goo.gl/KAWGVr1SUUi2SrUn9>

1.6 Waktu Penelitian

Tabel 1.3 Waktu dan Periode Penelitian

No.	Kegiatan	2024			2025						
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli
1.	Penentuan Topik										
2.	Penyusunan Proposal BAB I-III										
3.	Desk Evaluation										
4.	Pengumpulan data dan Observasi										

5.	Pengelolaan dan Analisis data										
6.	Sidang Skripsi										
7.	Revisi										

Sumber: Olahan Data Peneliti, 2025