Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi e-ISSN: 2549-4236, p-ISSN: 1411-8939
Lembaga Penellitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
Vol 24, No 2 (2024): Juli, 1508-1515
DOI: 10.33087/jiubj.v24i2.5104

Analisis Bibliometrik: Perkembangan Penelitian dan Publikasi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Jiwa dalam Tiga Dekade

Yenny Ratnawaty*, Andy Alfatih, Andries Lionardo
Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Sriwijaya Palembang
*Correspondence: yennyyakup@gmail.com

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tren publikasi ilmiah dengan topik kualitas pelayanan rumah sakit jiwa selama tiga dekade terakhir, termasuk bagaimana gambaran struktur jaringan para peneliti sebelumnya dan institusinya. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode analisis bibliometrik. Metode analisis bibliometrik digunakan untuk memberikan gambaran kemajuan dan perkembangan pengetahuan dalam mengkaji topik penelitian tertentu. Dalam menjalankan analisis bibliometrik, penelitian ini menggunakan data dari jurnal atau artikel yang terindeks scopus dan memvisualisasikannya menggunakan aplikasi VOSviewer versi 1.6.20. pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kata kunci dengan memasukkan query: ((TITLE-ABS-KEY("psychiatric hospital") AND TITLE-ABS-KEY("service") AND TITLE-ABS-KEY(quality))). Terdapat pencarian yang didapatkan berjumlah 681 dokumen yang membahas topik tentang kualitas pelayanan rumah sakit jiwa dari tahun 1973 sampai dengan 2023. Subjek area yang paling dominan adalah tema “medicine” sebanyak 555 artikel. Hasil penelitian, publikasi terbanyak mengenai topik kualitas pelayanan rumah sakit jiwa pada tahun 2020 sebanyak 38 artikel. Negara yang paling banyak mempublish dengan topik tersebut adalah United State dengan jumlah 155 artikel, sedangkan peneliti yang memiliki produktivitas terbesar adalah Dr Hermann Spießl Bezirksklinikum Regensburg, peneliti asal Jerman dengan publikasi karya ilmiah sebanyak 9 artikel. Perkembangan publikasi dianalisis berdasarkan kata kunci (co-word) hasilnya terdapat 8 kluster yang terbentuk dari hasil visualisasi jaringan.

Kata kunci : bibliometrik, kualitas pelayanan, rumah sakit jiwa, scopus.

Abstract. *This research aims to find out the trend of scientific publications on the topic of mental hospital service quality over the last three decades, including the description of the network structure of previous researchers and their institutions. The approach method used in this research is the bibliometric analysis method. Bibliometric analysis methods are used to provide an overview of the progress and development of knowledge in studying certain research topics. In carrying out bibliometric analysis, this research uses data from journals or articles indexed by Scopus and visualizes it using the VOSviewer application version 1.6.20. Data collection in this study used keywords by entering the query: ((TITLE-ABS-KEY("psychiatric hospital") AND TITLE-ABS-KEY("service") AND TITLE-ABS-KEY(quality))). A search yielded 681 documents discussing the topic of mental hospital service quality from 1973 to 2023. The most dominant subject area was the theme "medicine" with 555 articles. As a result of the research, the most publications on the topic of mental hospital service quality in 2020 were 38 articles. The country that has published the most on this topic is the United States with 155 articles, while the researcher with the greatest productivity is Dr Hermann Spießl Bezirksklinikum Regensburg, a researcher from Germany who has published 9 scientific articles. The development of publications was analyzed based on keywords (co-words). The results were that there were 8 clusters formed from the network visualization results.*

Keywords*: bibliometrics, service quality, mental hospital, Scopus.*

PENDAHULUAN

Dalam memenuhi kebutuhan kesehatan bagi setiap warga negara, pemerintah menyelenggarakan rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang melayani masyarakat secara menyeluruh dan komperhensif baik itu pelayanan kesehatan fisik maupun mental. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit dilaksanakan oleh sumber daya manusia yang profesional, handal, memiliki keahlian dan kompetensi yang mumpuni sesuai dengan kewenangan profesi masing-masing.

Permenkes Nomor 3 tahun 2020 tentang Rumah Sakit, rumah sakit dibedakan menjadi 2 (dua) berdasarkan jenis pelayanannya yaitu : 1). rumah sakit umum dan 2). rumah sakit khusus. Rumah sakit khusus dimaksudkan bagi rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau jenis penyakit tertentu (Oktavia & Prayoga, 2023). Salah satu bidang atau jenis

penyakit yang perlu adanya pelayanan dan treatment khusus adalah penyakit dengan kekhususan jiwa. Setidaknya di setiap provinsi di Indonesia terdapat 1 (satu) rumah sakit khusus jiwa yang dapat menampung pasien dari berbagai penyakit kejiwaan baik itu rumah sakit pusat, daerah maupun swasta.

Rumah sakit merupakan salah satu instansi yang memberikan jasa pelayanan kesehatan kepada pasien, sehingga menimbulkan rasa persaingan antar pemberi jasa pelayanan (Khainuddin et al., 2019). Maka dari itu untuk menjaga suatu instansi pelayanan kesehatan agar bisa bertahan dan berkembang lebih baik, para penyedia pelayanan kesehatan harus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien agar dapat menarik minat pasien dan menumbuhkan rasa loyalitas pasien terhadap rumah sakit (Oktavia & Prayoga, 2023). Rumah sakit yang tidak berkualitas dan tidak dapat beradaptasi terhadap pergeseran zaman dalam memberikan pelayanan akan jauh tertinggal dalam persaingan bisnis (Sani, 2022).

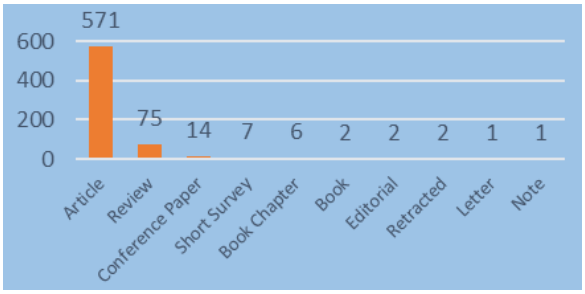
Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat dikatakan berkualitas jika pasien yang dilayani merasa puas terhadap pelayanan yang didapat. Karmadi et al., (2023) Selain itu kelengkapan sarana dan prasarana baik itu peralatan medis maupun non medis serta kualitas tenaga medis yang memberikan pelayanan juga turut berperan penting dalam penentuan kualitas rumah sakit (Rifai et al., 2022). Secara tidak langsung rumah sakit juga akan mendapat peningkatan keuntungan dari peningkatan kualitas yang dihasilkan. Dalam tiga puluh tahun terakhir, banyak jurnal ilmiah yang membahas mengenai kualitas pelayanan rumah sakit jiwa dengan berbagai metode penelitian dari berbagai perspektif yang dilihat, namun belum ada yang analisis bibliometrik tentang kualitas pelayanan rumah sakit jiwa yang telah dipublikasi jurnal terindeks scopus. Analisis bibliometrik diharapkan dapat dapat mengatasi kesenjangan dalam penelitian serta dapat memberikan informasi dan wacana global dari publikasi ilmiah yang telah diterbitkan (Bhairawa Putera & Pasciana, 2021), Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana perkembangan penelitian artikel internasional yang terindeks scopus dengan topik kualitas pelayanan rumah sakit jiwa dalam tiga dekade terakhir.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis bibliometrik. Metode analisis bibliometrik digunakan untuk memberikan gambaran kemajuan dan perkembangan pengetahuan dalam mengkaji topik penelitian tertentu (Tupan et al., 2018). Menurut Devos dalam (Herawati et al., 2022) indikator bibliometrik dipengaruhi pada dua indikator yaitu pemilihan database serta identifikasi publikasi berdasarkan tempat publikasi. Penelitian ini menggunakan artikel dengan topik kualitas pelayanan di rumah sakit jiwa berdasarkan database scopus dari tahun 1973 sampai dengan 2023 yang berjumlah 681 dokumen. Pemilihan database scopus karena reputasi yang dimiliki scopus telah diakui baik secara nasional sampai internasional serta merupakan database skala internasional terbesar dengan publisher dari berbagai negara. Kemudian peneliti akan menggunakan aplikasi VOSviewer versi 1.6.20 untuk menganalisa data dan memvisualisasikan data.

HASIL

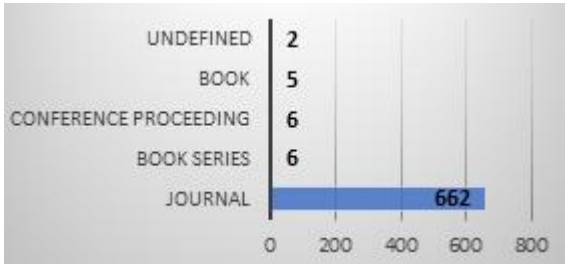
Dalam mencari informasi dan tren artikel dengan topik kualitas pelayanan rumah sakit jiwa di database scopus adalah dengan memasukkan query: ((TITLE-ABS-KEY("*psychiatric hospital*") AND TITLE-ABS-KEY("*service*") AND TITLE-ABS-KEY(*quality*))). Pencarian yang didapatkan berjumlah 681 dokumen yang membahas topik tentang kualitas pelayanan rumah sakit jiwa dari tahun 1973 sampai dengan 2023.



Sumber: data olahan

Gambar 1
Jenis Dokumen Di Scopus Dengan Topik Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Jiwa

Gambar 1 dapat diketahui bahwa dokumen yang paling banyak memuat topik kualitas pelayanan rumah sakit jiwa adalah jenis artikel sebanyak 571 dokumen dan yang paling sedikit adalah jenis surat dan catatan yang hanya berjumlah 1 dokumen.



Sumber: data olahan

Gambar 2
Jenis Sumber Di Scopus Dengan Topik Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Jiwa

Gambar 2 dapat diketahui bahwa mayoritas data yang ada bersumber dari jurnal sebanyak 662 dokumen atau sama dengan 97,20% selanjutnya dari sumber lain seperti buku seri, paper seminar akademis, buku dan sumber lainnya. Berdasarkan hasil penelusuran tentang kualitas pelayanan rumah sakit jiwa dari perspektif *subject area* atau jurnal inti didapatkan sebanyak 18 *subject area* dari 946 publikasi. *Subject area* ini dimaksudkan sebagai bahan pokok atau inti permasalahan yang dibahas dalam artikel tentang suatu bidang.

Tabel 1
***Subject area* Publikasi Teratas**

No	*Subject area*	Jumlah Publikasi	Persentase (%)
1	*Medicine*	555	58,67
2	*Nursing*	96	10,15
3	*Psychology*	94	9,94
4	*Social Sciences*	62	6,55
5	*Neuroscience*	37	3,91
6	*Arts and Humanities*	32	3,38
7	*Health Professions*	17	1,80
8	*Pharmacology, Toxicology and Pharmaceutics*	16	1,69
9	*Computer Science*	8	0,85
10	*Multidisciplinary*	6	0,63

Sumber: data olahan

Tabel 1 dapat diketahui bahwa *subject area* terbanyak adalah *medicine* dengan jumlah publikasi sebanyak 555 (58,67%) dokumen, sedangkan pada peringkat kesepuluh adalah *multidisciplinary* dengan jumlah publikasi sebanyak 6 (0,63%) dokumen. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit jiwa didominasi oleh subjek *medicine* atau obat. Selain 10 kategori diatas masih ada 2,43% *subject area* yang belum dibahas dalam penelitian ini. Berdasarkan database yang ada, terdapat 71 negara yang menjadi tempat publikasi karya ilmiah tentang kualitas pelayanan rumah sakit jiwa, pada penelitian ini akan mendeskripsikan lebih rinci sepuluh negara yang paling produktif.

Tabel 2
Negara Penerbit Teratas

No	Negara	Jumlah Publikasi	Persentase (%)
1	United States	155	18,97
2	United Kingdom	99	12,12
3	Germany	80	9,79
4	Canada	37	4,53
5	Australia	32	3,92
6	Netherlands	24	2,94
7	China	22	2,69
8	Switzerland	20	2,45
9	Italy	19	2,33
10	Finland	18	2,20

Sumber: data olahan

Tabel 2 dapat diketahui bahwa United States merupakan negara penyumbang publikasi tentang kualitas pelayanan rumah sakit jiwa terbanyak sejumlah 155 dokumen publikasi ilmiah atau setara dengan 18,97%. Selain negara-negara diatas, masih ada negara lainnya

yang juga turut mempublikasi tentang kualitas pelayanan rumah sakit jiwa sekitar 38,07% namun tidak disajikan dalam Tabel 2 tersebut.

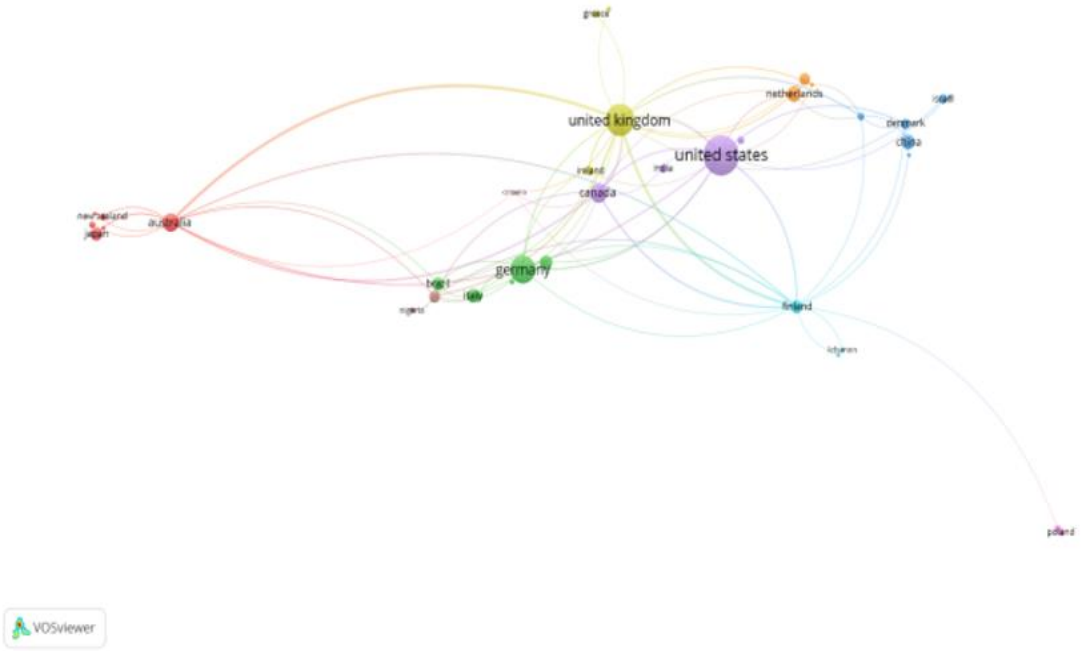


Sumber: data olahan

Gambar 3

Negara Publikasi Topik Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Jiwa

Gambar 3 perkembangan atau tren publikasi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan rumah sakit jiwa berdasarkan negara divisualisasikan menggunakan aplikasi VOSviewers. Semakin terang warna biru yang muncul maka semakin besar daya sebar di wilayah tersebut. Jika dilihat dari gambar diatas warna biru yang paling terang adalah di wilayah negara United States.



Sumber: data olahan

Gambar 4
Visualisasi Tren Publikasi Berdasarkan Negara

Gambar 4 dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin besar lingkarannya menandakan semakin banyak jumlah publikasi dari negara tersebut. Jaringan yang terbentuk artinya terdapat hubungan antara satu negara dengan negara lainnya dalam hal publikasi dengan topik kualitas pelayanan rumah sakit jiwa. Semakin tebal garis penghubungnya berarti semakin kuat pula hubungannya. Dari gambar tersebut dapat diketahui bahwa negara dengan publikasi terbanyak adalah united states hal itu terlihat dari lingkarannya paling besar daripada negara lainnya.

Afiliasi penulisan sangat penting untuk mengidentifikasi dan memudahkan pendataan dalam pengumpulan karya ilmiah yang dibuat. Selama tahun 1973 – 2023, terdapat 160 institusi yang menjadi afiliasi penulis dengan topik kualitas pelayanan rumah sakit jiwa yang menerbitkan karya ilmiah terindeks scopus. Namun penelitian ini akan menyajikan 20 institusi yang paling produktif pada topik kualitas pelayanan rumah sakit jiwa.

Tabel 3
Institusi Afiliasi Paling Produktif

No	Institusi	Jumlah Publikasi	Persentase (%)
1	King's College London	27	4,33
2	University College London	13	2,08
3	The University Of Mancester	12	1,92
4	University Of Oxford	12	1,92
5	Institut Universitaire de Santé Mentale de Montréal	11	1,76
6	University Of Nottingham	10	1,60
7	The University of North Carolina at Chapel Hill	10	1,60
8	University of Oxford Medical Sciences Division	8	1,28
9	Turun yliopisto	8	1,28
10	University of Cape Town	7	1,12
11	Stellenbosch University	7	1,12
12	Psychiatrische Universitätsklinik Zürich	7	1,12
13	Universidade de São Paulo	7	1,12
14	University of Montreal	7	1,12
15	Universität Ulm	7	1,12
16	Nottinghamshire Healthcare NHS Foundation Trust	7	1,12
17	University of Pennsylvania	6	0,96
18	Trimbos Institute, Netherlands Institute of Mental Health and Addiction	6	0,96
19	Harvard University	6	0,96
20	University of KwaZulu-Natal	6	0,96

Sumber: data olahan

Tabel 3 dapat terlihat bahwa King's College London merupakan institusi paling produktif yang mempublish karya ilmiah tentang kualitas pelayanan rumah sakit jiwa terbanyak sejumlah 27 dokumen publikasi ilmiah atau setara dengan 4,33%. Temuan ini sejalan dengan temuan sebelumnya bahwa negara United State dan United Kingdom merupakan negara penyumbang terbesar untuk publikasi tentang kualitas pelayanan rumah sakit jiwa. Selanjutnya ada 70,51% institusi lainnya yang mempublikasi tentang kualitas pelayanan rumah sakit jiwa namun tidak dijabarkan dalam penelitian ini. Berdasarkan data penulis yang paling produktif menghasilkan karya ilmiah tentang kualitas pelayanan rumah sakit jiwa selama tiga dekade terakhir lebih dari 160 penulis, baik secara individu maupun berkolaborasi dengan penulis lainnya yang telah terpublikasi terindeks scopus.

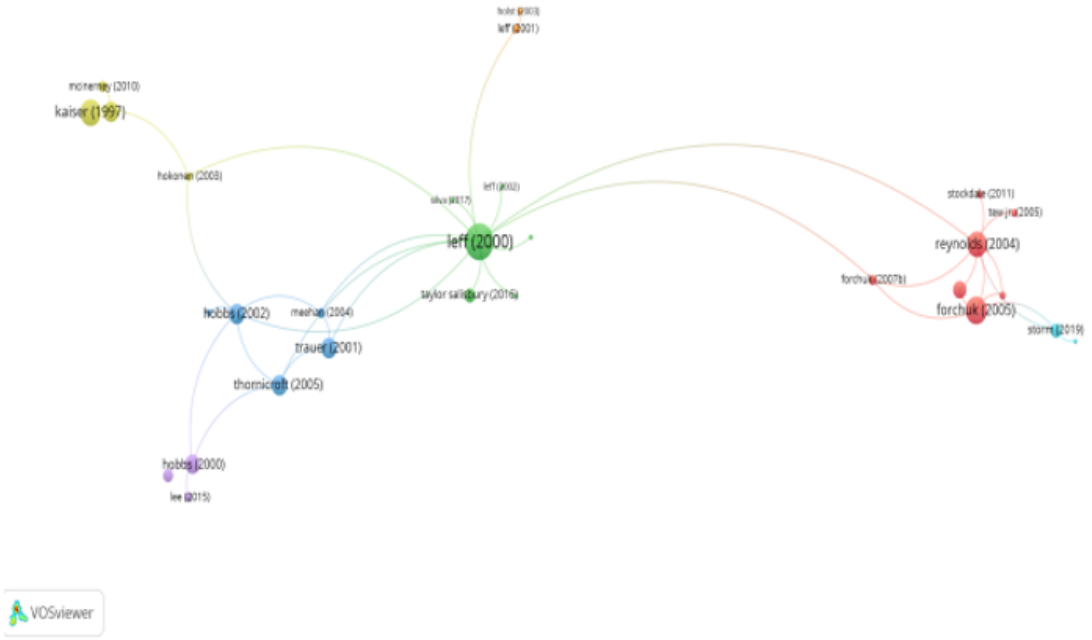
Tabel 4
Penulis Paling Produktif

No	Institusi	Jumlah Publikasi	Persentase (%)
1	Spießl, H.	9	2,16
2	Cording, C.	7	1,68
3	Klein, H.E.	6	1,44
4	Steinert, T.	6	1,44
5	Leff, J.	5	1,20
6	Lesage, A.D.	5	1,20
7	Välimäki, M.	5	1,20
8	Bond, G.R.	4	0,96
9	Contandriopoulos, A.P.	4	0,96
10	Domino, M.E.	4	0,96
11	Gaebel, W.	4	0,96
12	Godemann, F.	4	0,96
13	Koen, L.	4	0,96
14	Kuosmanen, L.	4	0,96
15	Lockwood, A.	4	0,96
16	Lyons, J.S.	4	0,96
17	Marshall, M.	4	0,96
18	Reinharz, D.	4	0,96

19	Rössler, W.	4	0,96
20	Salize, H.J.	4	0,96

Sumber: data olahan

Spießl, H. atau nama lengkap Dr Hermann Spießl Bezirksklinikum Regensburg penulis asal Jerman adalah penulis paling banyak yang mempublikasi tentang kualitas pelayanan rumah sakit jiwa sebanyak 9 (2,16%) dokumen, lalu disusul oleh Cording, C., Klein, H.E. dan seterusnya. Gambar 5 dapat dilihat bahwa karya ilmiah Leff, J pada tahun 2000 merupakan tulisan yang paling banyak berkolaborasi dan berhubungan dengan penulis lainnya.

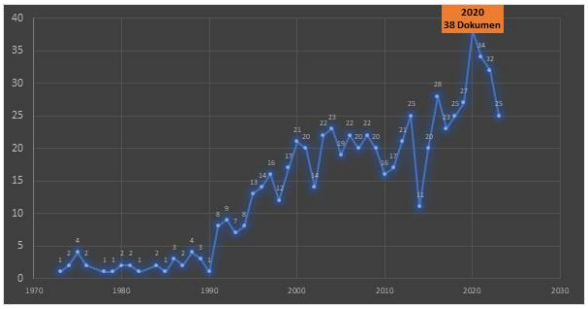


Sumber: data olahan

Gambar 5
Visualisasi Jaringan Penulis

Perkembangan Publikasi Berdasarkan Tahun Terbit

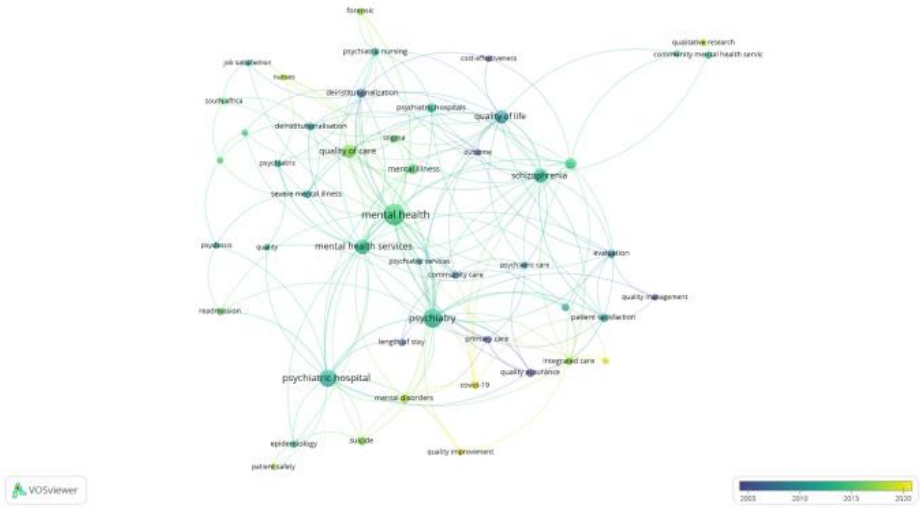
Selanjutnya data dapat dianalisis melalui tren publikasi berdasarkan tahun publikasi selama tiga dekade terakhir yaitu dari tahun 1973 sampai dengan 2023 tentang kualitas pelayanan rumah sakit jiwa disajikan dalam Gambar 6.



Sumber: data olahan

Gambar 6
Tahun Publikasi Di Scopus Dengan Topik Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Jiwa

Berdasarkan Gambar 6 dapat diketahui bahwa tren publikasi mengenai kualitas pelayanan rumah sakit jiwa dari tahun 1973 sampai dengan 2023 mengalami kenaikan dari tahun ketahun, puncak tertinggi adalah pada tahun 2020 dengan jumlah publikasi sebanyak 38 dokumen lalu mengalami penurunan yang terus menerus pada tahun 2021 sampai 2023. Selanjutnya jaringan tren penelitian dianalisis berdasarkan kronolgi waktu pada publikasi hasil penelitian.



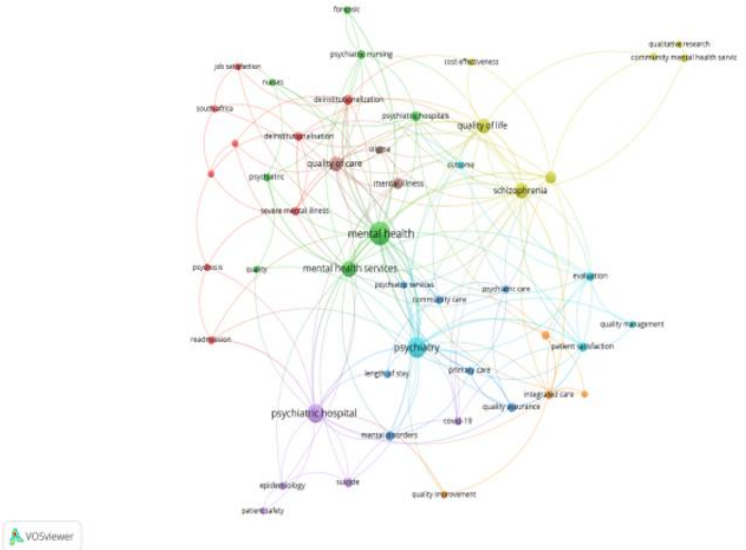
Sumber: data olahan

Gambar 7
Visualisasi Jaringan Berdasarkan Waktu Publikasi

Gambar 7 dapat dilihat ada perbedaan warna di setiap item variabel yang ada, semakin baru penelitian tersebut dipublikasi maka warnanya akan semakin kuning sebaliknya jika tahun publikasinya semakin lama maka warna itemnya akan semakin biru. Dan jika dilihat tren publikasi terbaru menghubungkan kualitas pelayanan rumah sakit jiwa dengan covid-19 *(Corona Viruses Disease)*. Hal ini sesuai dengan keadaan dunia pada tahun 2020-2021 adalah puncak dari pandemi covid-19. Maka dari itu banyak publikasi yang dikaitkan dengan covid-19 termasuk kualitas pelayanan rumah sakit jiwa.

Perkembangan Publikasi Berdasarkan Kata Kunci

Perkembangan publikasi tentang kualitas pelayanan rumah sakit jiwa dapat dianalisis berdasarkan kata kunci (co-word). Berdasarkan database scopus dari tahun 1973 sampai dengan 2023 terdapat 8 (delapan) kluster yang terbentuk dari hasil visualisasi jaringan.



Sumber: data olahan

Gambar 8
Visualisasi Jaringan Berdasarkan Kata Kunci

Gambar 8 dapat dilihat bahwa jaringan terbagi menjadi delapan kluster. Kluster ini menandakan bahwa terdapat hubungan antar item yang dihubungkan dengan masing-masing warna yang ada berdasarkan kata kunci. Kluster pertama berwarna hijau terdiri dari 8 item dengan keywords: *Mental health, Mental health service, Psychiatric, Quality, Psychiatric hospital, Psychiatric Nursing, Nurses, dan Forensic*. Kluster kedua berwarna biru terdiri dari 6 item dengan keywords : *Patient satisfactory, Quality insurance, Psychiatric care, Psychiatric service, Length of stay dan Primary care*. Kluster ketiga berwarna ungu terdiri dari 5 item dengan keywords : *Psychiatric Hospital, Epidemiology, Patient Safety, Suicide, dan Covid-19. Kluster keempat berwarna kuning dengan keywords : Quality of life, Cost effectiveness, Schizophrenia, Qualitative research, dan Community mental health service.* Kluster kelima berwana merah terdiri dari 5 item dengan keywords : *job satisfaction, Deinstitutionalisation, Severe mental illness, Psychosis, dan Readmission*. Kluster keenam yaitu berwarna coklat terdiri dari 3 item yaitu : *Quality of care, Mental illness dan Stigma.* Kluster ketujuh yaitu berwarna tosca terdiri dari 3 item yaitu dengan keywords : *Psychiatry, Community care dan Outcome*. Kluster terkhir terdiri dari 2 item yaitu : *integrated care dan Quality improvement.*

SIMPULAN

Publikasi ilmiah tentang kualitas pelayanan rumah sakit jiwa mengalami peningkatan dari tahun ke tahun selama tiga dekade terakhir. Publikasi tertinggi adalah pada tahun 2020 sebanyak 38 publikasi kemudian pada tahun berikutnya mengalami penurunan secara terus menerus sampai tahun 2023. Hasil penelitian ini didapatkan dari analisis bibliometrik dengan hasil sebagai berikut : terdapat 681 dokumen yang telah dipublikasi terindeks scopus; ada 18 subject area dalam database yang terdiri dari 946 dokumen, subject area terbesar adalag *medicine* dengan jumlah 555 dokumen publikasi; tercatat ada 71 negara yang melakukan publikasi ilmiah tentang kualitas pelayanan rumah sakit jiwa dan negara terproduktif adalah United State berjumlah 155 dokumen; King's College London adalah institusi yang berafiliasi terbanyak mempublikasi karya ilmiah sejumlah 27 dokumen; dan penulis yang paling produktif menulis tentang hal tersebut adalah Spießl, H. dengan 9 artikel. Perkembangan publikasi dianalisis berdasarkan kata kunci (co-word) hasilnya terdapat 8 kluster yang terbentuk dari hasil visualisasi jaringan.

DAFTAR PUSTAKA

Bhairawa Putera, P., & Pasciana, R. 2021. Big Data for Public Domain: A bibliometric and visualized study of the scientific discourse during 2000–2020.

Herawati, P., Utami, S. B., & Karlina, N. 2022. Analisis Bibliometrik: Perkembangan Penelitian dan Publikasi Mengenai Koordinasi Program Menggunakan Vosviewer. *Jurnal Pustaka Budaya*, *9*(1), 1–8.

Karmadi, K., Lieskusumastuti, A. D., Nurhayati, I., Widiyanto, A., & Atmojo, J. T. 2023. Meta-Analisis Pengaruh Empati dalam Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, *5*(3), 1209–1218.

Khainuddin, K., Kusmanto, H., & Isnaini, I. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, *1*(1), 22–31.

Oktavia, S. N., & Prayoga, D. 2023. Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak: Literature Review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, *4*(3), 2199–2205.

Rifai, M., Musfirah, M., Syafar, M., & Muliati, M. 2022. Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Inco Sorowako Kabupaten Luwu Timur. An-Nadaa *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(1), 45.

Sani, A. 2022. Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangka Tengah. *Jurnal Studia Administrasi*, *3*(2), 1–14.

Tupan, T., Rahayu, R. N., Rachmawati, R., & Rahayu, E. S. R. 2018. Analisis Bibliometrik Perkembangan Penelitian Bidang Ilmu Instrumentasi. *Baca: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi*, *39*(2), 135.