

## Kualitas Pelayanan Publik Di Poliklinik Jantung Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Sardjito Yogyakarta Pada Pandemi COVID-19

*Quality of Public Services at The Heart Polyclinic of The Central General Hospital (RSUP) Dr. Sardjito Yogyakarta During the COVID-19 Pandemic*

Audrio Gusti Anggoro Priyo<sup>1</sup>, Kurnia Nur Fitriana, SIP., MPA.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Hukum, dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Yogyakarta

### INFORMASI ARTIKEL

#### Article history:

Diterima 23-07-24

Diperbaiki 24-07-24

Disetujui 26-07-24

#### Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan,  
Pelayanan Publik, Pandemi  
COVID-19

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan capaian kualitas pelayanan publik di Poliklinik Jantung RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta pada pandemi COVID-19 serta untuk mengetahui faktor penghambatnya. Urgensi penelitian ini adalah diperlukan kajian penelitian kualitas pelayanan publik di bidang Kesehatan di masa krisis seperti pandemi COVID-19 untuk dapat menjadi pembelajaran dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Desain penelitian adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan indikator *Tangibles, Assurance, Reability, Emphaty, Responsiveness*. Ada dua jenis data yang digunakan, yaitu data primer dan sekunder dengan menggunakan teknik pengumpulan data wawancara mendalam baik secara langsung maupun daring, observasi dan dokumen-dokumen terkait kualitas pelayanan publik Poliklinik jantung RSUP Dr. Sardjito. Pemeriksaan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber sedangkan analisis data terdiri dari tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan publik di Poliklinik Jantung RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta sudah baik dalam dimensi *reliability* kehandalan meliputi kemampuan tenaga medis untuk memberikan pelayanan, sesuai dengan protokol dan sudah memiliki kemampuan untuk menangani pelayanan kesehatan. *Tangible* fasilitas fisik yang sudah terpenuhi seperti kamar isolasi, oksigen, ventilator dan APD. *Responsivitas* sikap petugas kesehatan yang memberikan pelayanan berjalan dengan baik, respon yang cepat dan pemberian informasi yang jelas. *Assurance* ketepatan waktu dan memberikan jaminan dalam memberikan pelayanan sudah dijalankan untuk kepuasan pasien. *Emphaty* tenaga medis tidak memberikan jarak pada pasien dalam berkomunikasi. Supaya tidak menghasilkan kesalahpahaman dalam memberikan informasi terakit COVID-19. Jika Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terpenuhi dan berjalan dengan baik, penerima pelayanan publik juga akan merasa puas.

### ABSTRACT

The research aims to describe the achievement of public service quality at the Heart Polyclinic of Dr. Sardjito Yogyakarta during the COVID-19 pandemic and to find out the inhibiting factors. The urgency of this research is that a research study on the quality of public services in the health sector is needed in times of crisis such as the COVID-19 pandemic to be a lesson in improving the quality of public services.

The research design is descriptive qualitative using indicators of *Tangibles, Assurance, Reability, Emphaty, Responsiveness*. There are two types of data used, namely primary and secondary data using

Keywords: Service Quality,  
Public Service, COVID-19  
Pandemic

DOI: <https://doi.org/zzzz/i.vxxx.xxx>

data collection techniques in-depth interviews both directly and online, observation and documents related to the quality of public services at the heart polyclinic of Dr. Sardjito Hospital. Data validity checking uses source triangulation techniques while data analysis consists of data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing stages.

The results of this study indicate that the quality of public services at the Heart Polyclinic of Dr. Sardjito Hospital Yogyakarta is good in the reliability dimension, including the ability of medical personnel to provide services, in accordance with protocols and already have the ability to handle health services. Tangible physical facilities that have been fulfilled such as isolation rooms, oxygen, ventilators and PPE.

Responsiveness of the attitude of health workers who provide services is going well, responding quickly and providing clear information. Assurance timeliness and providing guarantees in providing services have been carried out for patient satisfaction. Emphaty medical personnel do not give distance to patients in communication. So as not to produce misunderstandings in providing information about COVID-19. If the Quality of Service and Facilities are fulfilled and run well, recipients of public services will also feel satisfied.

---

## 1. Pendahuluan

RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta dalam menjalankan pelayanan untuk pasien COVID-19 baru dimulai pada Bulan maret Tahun 2020. Maka RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta segera memberikan respon untuk memberikan pelayanan seperti rawat jalan, pelayanan gawat darurat, pelayanan rawat inap, pelayanan pemeriksaan laboratorium, pelayanan ESC (Early screening Corner), dan memberikan fasilitas fisik seperti ruangan isolasi.

Tabel 1. *Cakupan pelayanan Rawat jalan Pasien COVID-19 RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta tahun 2020*

No	STATUS PASIEN	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES	Grand Total
1	Konfirmasi				1	6	16	23	32	161	481	720
	a. Dirujuk						1					1
	b. Isolasi Mandiri di rumah				1	6	15	23	32	161	480	718
	c. Meninggal										1	1
2	Suspect	343	374	319	55	15	9	21	14	9	1	1160
	a. APD/Sembuh	1										1
	b. Isolasi Mandiri di rumah	342	374	319	55	15	9	21	14	9	1	1159
		343	374	319	56	21	25	44	46	170	482	1880

Sumber : ICM

Layanan kesehatan yang diberikan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dalam menangani pandemi COVID-19. Termasuk meningkatkan jumlah fasilitas kesehatan, meningkatkan pemantauan kasus, serta memperluas jangkauan program imunisasi dan pencegahan penyakit menular. Banyak masyarakat yang belum tahu tentang bagaimana mereka untuk menjaga kesehatan mereka disaat COVID-19, disaat itulah pemerintah indonesia mendorong penggunaan telemedicine dan konsultasi jarak jauh untuk mengurangi risiko penyebaran COVID-19. Lebih banyak rumah sakit dan klinik telah memperkenalkan layanan konsultasi online, sehingga masyarakat dapat memperoleh nasihat medis tanpa harus datang ke fasilitas kesehatan secara langsung. Setelah COVID-19 berjalan cukup lama pemerintah Indonesia meluncurkan program vaksinasi nasional untuk melindungi masyarakat dari COVID-19. Program ini melibatkan berbagai tingkatan pemerintah, mulai dari tingkat nasional hingga desa-desa terpencil. Pemerintah berupaya untuk memberikan akses yang luas dan merata terhadap vaksinasi kepada seluruh warga indonesia.

Poliklinik jantung RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta, ikut membantu dalam menerima pasien COVID-19. Pelayanan yang diberikan pada saat awal COVID-19 belum sepenuhnya memadai. Tenaga kesehatan masih mendapatkan keterbatasan dalam fasilitas untuk menunjang kualitas pelayanan seperti APD dan Vitamin. Lalu pada saat itu, keterbasan kamar isolasi dan beberapa tenaga medis yang gugur menjadi hambatan untuk pasien mendapatkan fasilitas. Sebab itu tenaga kesehatan yang ada di Poliklinik jantung, tetap mengoptimalkan fasilitas yang ada, demi mewujudkan kualitas pelayanan pada saat COVID-19.

Dengan berjalannya Covid-19 RSUP Dr.Sardjito mendapatkan kendala datangnya lonjakan kasus COVID-19 yang signifikan dapat menyebabkan keterbatasan kapasitas rumah sakit, terutama di unit perawatan intensif dan ruang isolasi khusus. RSUP Dr. Sardjito mungkin menghadapi keterbatasan tempat tidur, peralatan medis, dan sumber daya manusia yang cukup untuk merawat pasien COVID-19 dengan optimal. Banyaknya pasien yang datang tidak dibarengi dengan banyaknya tenaga medis yang ada. Maka respon cepat dari RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta untuk memberikan fasilitas seperti kamar harus dilakukan. Pada tahun 2020 RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta telah menyediakan fasilitas sebanyak 56 tempat tidur untuk pasien.

Tabel 2. Tahap penyediaan tempat tidur khusus pasien COVID-19 RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta tahun 2020

No.	Nama Ruang Perawatan	Kapasitas TT	Keterangan
1.	Melati 5	4	PICU
2.	Gatotkaca 1	12	ICU
3.	Dahlia 3	12	Isolasi
4.	Dahlia 4	22	Isolasi
5.	Cendrawasih 1	6	Isolasi
	<b>Jumlah</b>	<b>56</b>	

Sumber : Bidang Pelayanan Keperawatan

Poliklinik Jantung RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta menghadapi kendala dalam memperoleh dan mempertahankan tenaga medis yang memadai untuk merawat pasien COVID-19. Beban kerja yang tinggi, kelelahan, dan risiko penularan dapat menjadi faktor yang mempengaruhi ketersediaan sumber daya manusia. Selain itu Selama pandemi, permintaan akan peralatan medis seperti ventilator, alat tes COVID-19, dan perlengkapan pelindung diri (PPE) meningkat secara signifikan.

## 2. Metode Penelitian

Metode penelitian menampilkan hal-hal yang dilakukan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Secara garis besar metode penelitian memaparkan penjelasan mengenai pendekatan yang digunakan dalam melakukan penelitian apakah penelitian merupakan penelitian kuantitatif maupun kualitatif. Bagian ini juga memuat informasi mengenai deskripsi objek dan sample yang digunakan (responden/ profil kasus), metode pengumpulan data, ukuran sampel, dan metode analisis

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini dilakukan di Poliklinik Jantung RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan metode *Purposive*. Dalam melakukan penelitian,

peneliti menggunakan beberapa alat bantu penelitian yaitu pedoman wawancara. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan oleh peneliti untuk menjawab dan menemukan pertanyaan penelitian. Secara garis besar metode penelitian memaparkan penjelesan mengenai pendekatan yang digunakan dalam melakukan penelitian apakah penelitian merupakan penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Esteberg dalam buku Sugiyono (2016:319- 320) menyebutkan di dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*). Sumber data primer dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi yang berperan, wawancara yang mendalam dan dokumentasi. “*the aim is not to determine the truth about some social phenomenon, rather the purpose of triangulation is to increase one’s understanding of whatever is being investigated*” Susan Stainback (dalam Sugiyono 2019, hlm.241). Tujuan triangulasi bukan mencari kebenaran tentang berapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang ditemukan.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Kualitas Pelayanan Publik

Terjadinya COVID-19 tidak hanya memberikan pengaruh untuk pasien saja. Tenaga medis juga terdampak khususnya di Poliklinik jantung RSUP Dr. Sardjito di awal-awal COVID-19 menghadapi lonjakan pasien yang sangat meningkat yang mengakibatkan beberapa tenaga medis gugur atau sakit. Hal ini harus segera direspon oleh Pemerintah dan pihak rumah sakit. Karna Tenaga medis adalah aspek yang penting dalam situasi ini. Tenaga medis memiliki resiko lebih besar terkena dampak COVID-19, apalagi ditambah dengan tenaga medis yang memiliki keluarga dirumah dengan jumlah yang banyak. . Prosedur khusus yang dijalankan harus dipatuhi dengan benar dan disiplin seperti penggunaan APD, mencuci tangan dengan prosedur yang sudah dibuat. Dengan berjalannya waktu tenaga medis harus diberikan pelatihan dan pemahaman terkait pengendalian infeksi COVID-19 juga menjadi kunci penyelamat tenaga medis.

Berdasarkan Indikator yang peneliti gunakan, menghasilkan sebagai berikut :

#### a. *Reliabilty* (Kehandalan)

Indikator *Reliabilty* (Pemberian Pelayanan yang tepat dan benar) indikator ini meliputi bagaimana tenaga medis Poliklinik jantung RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta memberikan pelayanan yang terbaik dan memberikan sebuah informasi tentang pencegahan COVID-19 yang terpercaya. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan memberikan pelayanan serta menanggapi keluhan pasien serta pemberian pelayanan secara maksimal dan baik. Harapannya dengan membludaknya pasien yang datang, tenaga kerja tetap menjalankan pelayanan dengan sebaik mungkin. Pelayanan yang dapat diandalkan

dan konsisten ini menghasilkan kondisi pelayanan dirumah sakit berjalan dengan lancar.

b. *Tangibles* (Bukti Langsung)

Indikator *tangibles* (Bukti langsung) merupakan penampilan fasilitas fisik, personal, media komunikasi dalam pelayanan dan peralatan. Dengan demikian bukti langsung merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa fasilitas yang secara nyata dapat terlihat. Jika indikator ini sudah dirasakan oleh tenaga medis dan pasien maka sebagai pengguna layanan merasakan kepuasan dan menilai pelayanan sudah baik. Kedisiplinan tenaga medis Poliklinik jantung RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta sangat dibutuhkan disini. Disiplin adalah modal dasar yang harus dimiliki oleh tenaga medis tidak hanya untuk tenaga medis saja tetapi untuk pasien dan keluarga pasien dalam menjaga lingkungan Poliklinik jantung RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta mampu memberikan fasilitas yang dibutuhkan pasien, dari segi fasilitas fisik seperti kamar isolasi, ventilator, gedung khusus COVID-19, dll.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Indikator *Responsiveness* adalah sikap tenaga medis Poliklinik jantung RSUP Dr. Sardjito dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan yang dibutuhkan dan menyelesaikan dengan cepat sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Semua tenaga medis diawasi oleh K3 dan kebijakan rumah sakit untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien. Dengan pelayanan yang cepat dan tepat akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas dan mendapatkan kepuasan pasien.

d. *Assurance* (Jaminan)

Indikator *Assurance* mencakup kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan yang dimiliki oleh tenaga medis. Jaminan merupakan upaya perlindungan yang disajikan untuk tenaga medis Poliklinik jantung RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta dalam menangani COVID-19. Dengan kesopansantunan, pengetahuan, dan kemampuan para tenaga medis menghasilkan kondisi rumah sakit yang kondusif. Informasi yang diberikan tenaga medis dapat diterima dengan jelas oleh pasien.

e. *Empathy* (Empati)

Indikator *Empathy* ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Konsumen disini diibaratkan tenaga medis dan pasien. Harapannya pemerintah cepat untuk memberikan kebutuhan kepada pasien dan tenaga kerja. Tingkat kemauan ini bisa dilihat seberapa jauh pemerintah terjun langsung mengobservasi lingkungan masyarakat dan lingkungan Poliklinik jantung RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. Tenaga medis yang memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual dapat memotivasi pasien dan memberi tahu kepada keluarga pasien dengan kesopansantunan dapat menghasilkan kondisi yang kondusif dan keluarga pasien juga merasa dipahami keinginan mereka.

Pada penelitian ini hasil penelitian Wasistiono menyatakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. (Hardiyansah 2011:11). Hal ini juga terjadi sebagaimana pasien bergantung pada tenaga medis. Pelayanan yang dijalankan oleh RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta harus tepat sasaran dan memastikan semua pasien merasakan pelayanan yang baik. Ketika pandemi COVID-19 terjadi, RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta terjadi, pelayanan yang cukup terhambat. Fasilitas yang tidak memadai untuk menjalankan pelayanan, sementara pasien yang menumpuk dikarenakan menunggu pelayanan untuk mendapatkan fasilitas. Bagi pasien, pelayanan dari rumah sakit ini sangatlah penting, kesediaan fasilitas menjadi masalah disini.

#### **4. Kesimpulan**

Faktanya pada awal pandemi COVID-19 Poliklinik jantung RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta cukup buruk untuk memberikan pelayanan publik seperti kurangnya fasilitas kamar isolasi dan oksigen. Namun Poliklinik jantung RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta membuat langkah untuk melakukan perbaikan pelayanan dan fasilitas, dengan dibantu oleh pemerintah untuk menyediakan pelayanan dan fasilitas yang memadai. Poliklinik jantung RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta dan Pemerintah mulai membangun gedung khusus COVID-19 dan memberikan fasilitas untuk tenaga medis seperti Alat Pelindung Diri (APD).

Poliklinik jantung RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta mengalami kekurangan fasilitas dan Sumber Daya Manusia pada saat pandemi COVID-19. Sempat terjadi kekurangan oksigen pada saat pandemi COVID-19 Untuk memenuhi masalah fasilitas tersebut perlu dukungan lebih dari pemerintah. Bentuk dukungan seperti Alat Pelindung Diri (APD), *financial* khusus untuk yang bekerja di ruangan COVID-19, dan fasilitas penunjang kinerja lainnya. Jika fasilitas sudah memadai, akan menimbulkan kenyamanan dan rasa percaya untuk penerima pelayanan publik. Pada hasilnya perbaikan fasilitas pelayanan publik diharapkan mampu menunjang kinerja tenaga medis dan penerima pelayanan publik tidak kesusahan untuk mendapatkan pelayanan publik. Hal ini juga dapat diterapkan pada rumah sakit yang lain, yang mengalami permasalahan serupa. Dengan terhambatnya kualitas pelayanan kesehatan mengakibatkan pasien kurang puas dan kurangnya tenaga medis mengakibatkan tenaga medis yang lain lebih rentan gugur karena mereka harus bekerja dengan keadaan yang kompleks.

#### **Ucapan Terima Kasih**

Terimakasih pada Tuhan yang Maha Esa karena telah memberkati dalam jalannya membuat Tugas Akhir Skripsi, Terimakasih yang sangat besar untuk dosen Pembimbing saya Bu Kurnia Nur Fitriana yang selalu sabar dan selalu memberi masukan dalam Tugas Akhir Skripsi saya. Tidak lupa juag Orang Tua dan kakak saya yang telah memberi Motivasi dalam mengerjakan dan yang terakhir untuk

teman-teman saya yang selalu membantu saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi.

## Referensi

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Putra.
- Darmawan, E. (2022, september). *Kebijakan Work From Home bagi Aparatur Sipil Negara di Masa Pandemi Covid-19*. Jil. 1 No. 3, 92-99.
- Fitzsimmons, James . A., Mona AF. (1994). *Service Management for Competitive*. London: Mc Graw Hill.
- Tasya Firdaus, M. D. Inas (2021). *Transformasi Birokrasi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemeritahan Indonesia* (Vol. Vol. 4 No. 2 ). Malang: Kybernan.
- Moleong, L.J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Kamarni, S. M. (2011). *Analisis pelayanan publik terhadap masyarakat (Kasus pelayanan kesehatan di Kabupaten Agam)*. Vol. 2 , No. 3 , september 2011, 3, 84-113.
- Parasuraman, A. V. (2001). *(Diterjemahkan oleh Susanto) Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Pasolong, H. (2002). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, L.P (2008). *Reformasi Pelayanan public Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Pundenswari, P. (2017). *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat* (Vols. Vol 11, No 1 ). Garut: Jurnal Publik.
- Purwaningtyas, K. (2021). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Langkah Strategis Mengupayakan Pencapaian Pembangunan Berkelanjutan Di Masa Pandemi Covid -19* (Vol. Vol. 1 no. 2). Bandung: Jurnal Identitas.
- Sugiono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Sutrisna, I. W. (2021). *Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Inovatif di Masa Pandemi Covid-19*. Vol. 4 No. 2, 21-27
- Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Nonalam Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) sebagai Bencana Nasional Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (COVID-19), HK.01.07/MENKES/328/2020
- Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus D/SEASE 2019 (COVID-19), Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020
- Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19).
- Surat Edaran Menteri PANRB No. 58/2020, tentang mempermudah birokrasi melalui (TIK)
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik



- Sardjito, H. (2021). *Kemenkes RI, Dorong RSUP Dr. Sardjito Percepat Transformasi Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Humas Sardjito. Retrieved from <https://sardjito.co.id/2021/11/08/kemenkes-ri-dorong-rsup-dr-sardjito-percepat-transformasi-pelayanan-kesehatan/>(diakses pada tanggal 22/07/2023)
- Tismayuni, D. A. (2020). *Peningkatan Standar Pelayanan Publik Di Tengah Pandemi Corona*. Bali: Ombudsman Republik Indonesia. (diakses pada tanggal 19/09/2023)