

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT MATA PRIMA

Elsa Paulina¹, Muhammad Faridz Syahrian², Sri Lestari Ramadhani Nasution³
Universitas Prima Indonesia, Indonesia^{1,2,3}
Email: silabanelsa24@gmail.com¹

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Mata Prima. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Data dikumpulkan dari 50 pasien menggunakan kuesioner yang mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (responsiveness, assurance, tangibles, empathy, dan reliability) serta tingkat kepuasan pasien. Analisis dilakukan dengan uji korelasi Spearman untuk mengetahui hubungan antara pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien dengan nilai korelasi sebesar 0.357 dan signifikansi 0.011, yang menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Meskipun kekuatan hubungan tergolong sedang, aspek-aspek seperti kecepatan respons tenaga medis, keramahan, kebersihan fasilitas, dan jaminan rasa aman berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien. Kesimpulannya, kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Mata Prima berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit

Abstract

Patient satisfaction is an important indicator in evaluating the quality of health services in hospitals. This study aims to determine the relationship between the quality of health services and the level of patient satisfaction at Prima Vision Hospital. This study uses a quantitative method with a cross-sectional approach. Data were collected from 50 patients using a questionnaire measuring service quality based on five dimensions of SERVQUAL (responsiveness, assurance, tangibles, empathy, and reliability) as well as patient satisfaction levels. The results of the study showed a significant relationship between the quality of health services and patient satisfaction with a correlation value of 0.357 and a significance of 0.011, which indicates that the better the service provided, the higher the level of patient satisfaction. Although the strength of the relationship is moderate, aspects such as the speed of response of medical personnel, friendliness, cleanliness of facilities, and assurance of a sense of security play an important role in shaping patient satisfaction. In conclusion, the quality of health services at Prima Vision Hospital contributes positively to patient satisfaction.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Hospital.

Pendahuluan

Salah satu jenis layanan publik yang bergerak pada bidang layanan kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit didefinisikan sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan Kesehatan perorangan secara paripurna, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Amran, Apriyani, & Dewi, 2022; Indrawijaya, 2022).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2018, Rumah sakit memiliki tugas untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi dan bertanggung jawab atas kesehatan masyarakat di sekitarnya. Dan fungsi Rumah sakit, menurut Pasal 5 Kepmenkes 983/1992, bertanggung jawab untuk menyediakan layanan medis, layanan penunjang, dan non-medis. Rumah sakit harus mempertimbangkan seberapa puas pasien dengan layanan kesehatan yang mereka berikan (Syaripudin, 2020; Tangdilambi et al., 2019; Ulumiyah, 2018).

Kepuasan konsumen berkait erat dengan layanan atau barang yang mereka terima. Karena kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan sangat penting untuk menggambarkan kualitas layanan yang diberikan di tempat pelayanan kesehatan, untuk memprioritaskan kepuasan pasien (Ernawati & Rizki, 2019; Fahamsyah, 2018). Kepuasan pasien dapat didefinisikan sebagai pikiran atau perasaan yang muncul sebagai hasil dari layanan kesehatan atau kinerja yang diperoleh pasien setelah mendapatkan layanan tersebut dan membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pasien dapat menyebabkan keharmonisan dalam hubungan rumah sakit dengan pasien (Irawan et al., 2020; Soumokil et al., 2021; Wahyuni, 2020).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien dengan layanan kesehatan di Rumah Sakit Mata Prima

Metode Penelitian

Rencana penelitian disebut desain penelitian. Rencana ini mencakup struktur dan metode yang akan digunakan peneliti untuk menyelesaikan masalah penelitian. Metode kuantitatif dan analitis digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur dan menganalisis kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Mata Prima. Hubungan antara variable bebas (independent), yaitu kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit, dan variable terikat (dependen), yaitu kualitas pelayanan, termasuk respons, empati, dan kehandalan, diukur dengan menggunakan metode Uji Regresi Linear.

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian atau subjek yang akan dipelajari. Penelitian ini melibatkan semua pasien atau masyarakat yang melakukan pemeriksaan mata di Rumah Sakit Mata Prima pada bulan Desember 2023 hingga Februari 2024 berjumlah 100 orang.

Sebagian populasi yang akan diteliti atau sebagian dari karakteristik populasi disebut sebagai sampel. Penelitian ini mengumpulkan data melalui metode total sampling, yang mengambil sampel dari seluruh populasi, dengan 50 pasien yang bersedia memberikan pendapat atau respons. Kriteria Inklusi metode ini adalah pasien yang bersedia menjadi responden dan telah menjalani pemeriksaan di rumah sakit. Kriteria Eksklusi adalah pasien yang tidak bersedia menjadi responden atau baru datang ke rumah sakit mata.

Penentuan Besar Sampel:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Ket :

n = Jumlah sample yang di cari

N = Jumlah populasi

e = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sample yang dapat di tolerir, e=0,1

maka:

$$n = \frac{100}{1 + 100(0,1)^2}$$

$$n = \frac{100}{1 + 100(0,01)}$$

$$n = \frac{100}{1 + 1}$$

$$n = \frac{100}{2}$$

$$n = 50$$

Penelitian menggunakan kuisisioner. Kuisisioner adalah sekumpulan pertanyaan yang telah ditentukan yang digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi dari peserta survei. Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini telah diuji validitas dan realibilitas dengan menggunakan korelasi product moment; kuisisioner tersebut dinyatakan valid dan dapat diandalkan, sehingga layak digunakan sebagai alat penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien dengan layanan kesehatan di Rumah Sakit Mata Prima. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis univariat dan bivariat, dengan pengolahan data yang dilakukan menggunakan program SPSS for Windows versi 26.

Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini terdapat 50 pasien Rumah Sakit Mata Prima. Tabel berikut ini disajikan untuk mendeskripsikan karakteristik dari 50 pasien yang menjadi subjek dalam penelitian ini.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden (n=50)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Pria	20	40
Wanita	30	60
Usia		
<45 tahun	20	40
45-59 tahun	16	32
≥60 tahun	14	28
Pekerjaan		
Dokter umum	1	2
Ibu Rumah Tangga	24	48
Karyawan Swasta	4	8
Mahasiswa	1	2
Pegawai Swasta	1	2
Pensiun	1	2
Tidak Bekerja	3	6
Wiraswasta	15	30

Penelitian ini melibatkan 50 pasien Rumah Sakit Mata Prima yang memiliki karakteristik beragam. Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah wanita, berjumlah 30 orang (60%), sedangkan pria berjumlah 20 orang (40%). Hal ini menunjukkan bahwa lebih banyak wanita yang terlibat dalam penelitian ini.

Dari segi usia, distribusi responden cukup merata di antara kelompok usia produktif dan lanjut usia. Sebanyak 40% responden berusia di bawah 45 tahun, sementara 32% berada dalam rentang usia 45-59 tahun. Sebanyak 28% responden berusia 60 tahun ke atas. Dengan demikian, penelitian ini mencakup responden dari berbagai kelompok umur, baik yang masih produktif maupun yang sudah memasuki usia lanjut.

Berdasarkan pekerjaan, mayoritas responden adalah Ibu Rumah Tangga, yaitu sebanyak 24 orang (48%). Responden lainnya berasal dari berbagai latar belakang, seperti wiraswasta (30%), karyawan swasta (8%), serta beberapa profesi lain seperti dokter umum, mahasiswa, pegawai swasta, dan pensiunan yang masing-masing memiliki persentase 2%. Sebanyak 6% responden tidak bekerja. Komposisi ini menunjukkan adanya beragam latar belakang pekerjaan di antara para pasien yang terlibat dalam penelitian.

Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk melihat distribusi frekuensi dari tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di Rumah Sakit Mata Prima. Hasil pengukuran kepuasan pasien berdasarkan jawaban responden diolah dan disajikan dalam Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan

Tingkat Kepuasan Pasien (n=50)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	15	30
Sangat Puas	35	70
Total	50	100

Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa sangat puas dengan layanan kesehatan yang mereka terima di Rumah Sakit Mata Prima. Dari 50 pasien yang menjadi subjek penelitian, sebanyak 35 pasien (70%) menyatakan sangat puas, sedangkan 15 pasien (30%) menyatakan puas. Tidak ada pasien yang merasa kurang puas atau tidak puas sama sekali.

Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan pengujian untuk melihat hubungan antara pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Analisis ini meliputi uji normalitas data dan uji hipotesis untuk melihat signifikansi korelasi antara kedua variabel.

1) Uji Normalitas

Sebelum melakukan uji hipotesis, dilakukan uji normalitas untuk memastikan apakah distribusi data Pelayanan dan Kepuasan mengikuti distribusi normal. Uji normalitas yang digunakan adalah Kolmogorov-Smirnov. Berikut merupakan hasil pengujian normalitas pada data penelitian ini:

Tabel 3. Hasil Pengujian Normalitas

	<i>Kolmogorov-Smirnov^a</i>		
	<i>Statistic</i>	<i>df</i>	<i>Sig.</i>
Pelayanan	0.147	50	0.008
Kepuasan	0.253	50	0.000

a. Lilliefors Significance Correction

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel pelayanan adalah 0.008 dan untuk variabel kepuasan adalah 0.000. Kedua nilai signifikansi ini lebih kecil dari 0.05, yang berarti data untuk kedua variabel tidak berdistribusi normal. Oleh karena itu, pengujian hipotesis dilakukan menggunakan korelasi Spearman.

2) Uji Hipotesis

Pada penelitian ini akan diuji hubungan antara pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Mata Prima. Berikut uraian dari hipotesis dalam penelitian ini:

H_1 = Terdapat hubungan antara pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Mata Prima.

H_0 = Tidak terdapat hubungan antara pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Mata Prima.

Kriteria pengambilan keputusan berdasarkan nilai probabilitas atau signifikansi (Sig. (2-tailed)) yaitu:

- Jika nilai signifikansi $> \alpha(0.05)$, maka H_0 diterima
- Jika nilai signifikansi $\leq \alpha(0.05)$, maka H_0 ditolak

Adapun hasil pengujian hipotesis dengan uji Spearman Correlation yang diolah menggunakan SPSS 26 adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis

<i>Spearman Correlation</i>		
		Kepuasan
Pelayanan	<i>Spearman Correlation</i>	0.357
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0.011
	N	50

Berdasarkan hasil uji korelasi Spearman, nilai korelasi sebesar 0.357 dengan nilai signifikansi 0.011 menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Mata Prima. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05, hipotesis nol yang menyatakan tidak ada hubungan antara pelayanan dan kepuasan pasien ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Korelasi positif yang diperoleh menunjukkan bahwa ketika pelayanan kesehatan yang diberikan semakin baik, kepuasan pasien pun cenderung meningkat. Meskipun hubungan yang diukur hanya memiliki kekuatan sedang ($r=0.357$), hal ini tetap mencerminkan pentingnya kualitas pelayanan dalam memengaruhi persepsi dan pengalaman pasien.

Pembahasan

Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan

Penelitian ini menunjukkan bahwa 70% pasien menyatakan sangat puas dengan layanan kesehatan yang mereka terima, sedangkan 30% lainnya menyatakan puas. Tingginya tingkat kepuasan ini dapat dikaitkan dengan teori mutu pelayanan kesehatan yang dijelaskan dalam teori dimensi SERVQUAL, yang meliputi responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), tangibles (bukti langsung), empathy (empati), dan reliability (keandalan). Semua dimensi ini berkontribusi terhadap persepsi positif pasien terhadap layanan kesehatan yang mereka terima. Dalam penelitian ini, faktor-faktor seperti respons cepat dalam menangani pasien, keramahan petugas kesehatan, kebersihan fasilitas, serta profesionalisme tenaga medis menjadi aspek penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan teori Parasuraman (1990) tentang lima dimensi kualitas layanan, Rumah Sakit Mata Prima tampaknya telah memenuhi sebagian besar indikator mutu layanan. Ini termasuk penampilan fisik yang bersih dan rapi, kecepatan respons dalam menangani keluhan pasien, serta kemampuan tenaga medis dalam memberikan rasa aman dan nyaman selama proses pengobatan. Seperti yang dikemukakan oleh Fallis (2013), semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Teori kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Kotler dan Kotler (2009) juga relevan dalam menjelaskan hasil penelitian ini. Pasien merasa puas karena layanan yang mereka terima sesuai dengan harapan mereka, baik dari segi interaksi dengan tenaga medis maupun dari segi fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit. Selain itu, menurut Griffith (1987), persepsi awal pasien terhadap keramahan staf serta kualitas perawatan yang diterima merupakan faktor kunci dalam menentukan tingkat kepuasan pasien.

Hubungan Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji korelasi Spearman, nilai korelasi sebesar 0.357 dengan nilai signifikansi 0.011 menunjukkan adanya hubungan signifikan antara pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Mata Prima. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05, hipotesis nol yang menyatakan tidak ada hubungan antara pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan memang berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Korelasi positif ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan kesehatan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Meskipun nilai korelasi yang diperoleh termasuk dalam kategori kekuatan hubungan sedang ($r = 0.357$), hal ini tetap mencerminkan pentingnya kualitas pelayanan dalam memengaruhi persepsi pasien terhadap layanan yang mereka terima. Dalam konteks ini, korelasi sedang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berkontribusi terhadap kepuasan pasien, namun masih ada faktor-faktor lain di luar pelayanan kesehatan yang turut memengaruhi persepsi dan kepuasan keseluruhan pasien.

Menurut teori SERVQUAL, dimensi-dimensi seperti responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), tangibles (bukti langsung), empathy (empati), dan reliability (keandalan) sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Dalam penelitian ini, kemungkinan besar dimensi-dimensi ini, terutama ketanggapan staf medis, keramahan petugas, kebersihan fasilitas, dan rasa aman yang diberikan tenaga kesehatan, berperan penting dalam meningkatkan persepsi positif pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Hasil ini juga memperlihatkan bahwa meskipun hubungan yang ditemukan antara pelayanan dan kepuasan tergolong sedang, kualitas pelayanan kesehatan tetap menjadi faktor krusial dalam menjaga kepuasan pasien. Ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit Mata Prima telah melakukan upaya yang baik dalam menyediakan pelayanan yang responsif dan andal, namun masih ada ruang untuk peningkatan lebih lanjut dalam aspek-aspek seperti efisiensi pelayanan, peningkatan komunikasi dengan pasien, atau peningkatan fasilitas fisik.

Selain itu, hubungan yang sedang ini mengindikasikan bahwa ada faktor-faktor eksternal lain yang turut berperan dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Faktor-faktor ini bisa berupa kondisi kesehatan pribadi pasien, ekspektasi awal mereka terhadap layanan kesehatan, pengalaman sebelumnya di fasilitas kesehatan lain, serta interaksi dengan keluarga atau orang lain yang turut memengaruhi persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima.

Secara keseluruhan, hasil uji korelasi ini mengonfirmasi bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki peran signifikan dalam membentuk kepuasan pasien di Rumah Sakit Mata Prima. Dengan mempertahankan fokus pada peningkatan mutu pelayanan di berbagai dimensi, rumah sakit dapat terus memperkuat hubungan positif ini dan mendorong peningkatan kepuasan pasien di masa mendatang.

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Mata Prima. Setelah melakukan analisis terhadap data yang dikumpulkan, berikut adalah kesimpulan dari penelitian ini: Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah wanita (60%) dengan usia terbanyak di bawah 45 tahun (40%). Sebagian besar responden merupakan Ibu Rumah Tangga (48%) dan wiraswasta (30%). Sebagian besar pasien merasa sangat puas dengan layanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Mata Prima, dengan 70% pasien menyatakan sangat puas dan 30% menyatakan puas. Tidak ada pasien yang merasa kurang puas atau tidak puas sama sekali. Dari hasil penelitian yang telah diisi oleh mayoritas responden didapati hasil pada bagian Pernyataan Jaminan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang dilakukan oleh dokter, dan petugas kesehatan tampak mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Mata Prima. Hasil uji korelasi Spearman menunjukkan adanya hubungan signifikan antara pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Mata Prima, dengan nilai korelasi 0.357 dan signifikansi 0.011. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

BIBLIOGRAFI

- Amran, R., Apriyani, A., & Dewi, N. P. (2022). Peran Penting Kelengkapan Rekam Medik di Rumah Sakit. *Baiturrahmah Medical Journal*, 1(September 2021).
- Ernawati, N., & Rizki, M. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Dokter Di Instalasi Rawat Inap A Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Cilandak Jakarta Selatan. *Journal Educational Of Nursing (JEN)*, 2(1). <https://doi.org/10.37430/jen.v2i1.17>
- Fahamsyah, D. (2018). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2). <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.189-196>

- Fallis, A. G. (2013). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta : Penerbit Erlangga, 53(9).
- Indrawijaya, S. (2022). Pengaruh Profesionalisme Kerja, Karakteristik Pekerjaan, dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Non Medis pada Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Jambi. *Ilmu Manajemen Terapan*, 4(2).
- Irawan, B., Kurnia, R. A., Sitanggang, E. D., & Achmady, S. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual). *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF)*, 3(1). <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.522>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran*. edisi.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2). <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
- Syaripudin, I. N. F. (2020). Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(2). <https://doi.org/10.46799/jst.v1i2.17>
- Tangdilambi, N., Alim, A., & Badwi, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar. *Manajemen Kesehatan Yayasanan RS>Dr.Soetomo Vol.5.No.2 Oktober 2019*.
- Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2).
- Wahyuni, S. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Laboratorium Di Puskesmas Pariaman Pada Tahun 2020. *Skripsi*, 167(1).

Copyright holder:

Elsa Paulina, Muhammad Faridz Syahrian, Sri Lestari Ramadhani Nasution (2025)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

