

## IMPLEMENTASI E-HEALTH DALAM MELAYANI PASIEN DI PUSKESMAS KALIRUNGKUT KOTA SURABAYA

### **Ilham Luthfi**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[ilham.luthfi29@gmail.com](mailto:ilham.luthfi29@gmail.com);

### **Dida Rahmadanik**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[didarahma@untag-sby.ac.id](mailto:didarahma@untag-sby.ac.id);

### **M. Kendry Widiyanto**

Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[kenronggo@untag-sby.ac.id](mailto:kenronggo@untag-sby.ac.id);

### **ABSTRAK**

Konsep *electronic governance* dibuat dalam rangka pemenuhan pemerintah agar pengelolaan dan kebutuhan publik dalam pelayanan publik dapat diselenggarakan dengan lebih efisien, efektif serta terbuka. *Electronic governance* sendiri adalah penggunaan jaringan internet guna menyebarkan layanan dan informasi mengenai pemerintah terhadap masyarakat luas. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Berkembang beberapa tahun kemudian, tahun 2014 diresmikan Peraturan Pemerintah Nomor 46 tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan, yang dikembangkan menjadi Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 55 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Rekam Medis. Metode penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi *e-health* juga membantu para staff puskesmas seperti memudahkan petugas dalam pelaporan data kesehatan bulanan kepada Dinas Kesehatan Kota Surabaya dan data rekam medis pasien lebih akurat dan petugas dapat membuat rujukan online kepada pasien yang membutuhkan.

**Kata Kunci:** *electronic governance, kesehatan, masyarakat, penelitian*

### **A. PENDAHULUAN**

Konsep *electronic governance* dibuat dalam rangka pemenuhan pemerintah agar pengelolaan dan kebutuhan publik dalam pelayanan publik dapat diselenggarakan dengan lebih efisien, efektif serta terbuka. *Electronic governance* sendiri adalah penggunaan jaringan internet guna menyebarkan

layanan dan informasi mengenai pemerintah terhadap masyarakat luas. Pengembangan *electronic governance* ini diharapkan tidak hanya digunakan pemerintah pusat saja tetapi, diharapkan digunakan juga dalam pemerintahan daerah yaitu dengan bersaing dalam melakukan inovasi di bidang *electronic governance*. *Governance* adalah istilah yang erat kaitannya dengan penggunaan komunikasi, teknologi, dan informasi guna mencapai tujuan politik serta pemerintahan. Pembahasan *governance* dalam kajian administrasi publik menggantikan istilah *government*. Penting untuk dipahami bahwa pemerintahan bukanlah sinonim untuk pemerintah, namun tata kelola memiliki arti luas untuk merujuk pada proses pemerintahan baru serta perubahan kondisi regulasi, atau cara baru dalam mengatur masyarakat. Peningkatan jumlah kunjungan pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya mengakibatkan antrean panjang di loket pendaftaran.

Pada tahun 2008 dikeluarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Berkembang beberapa tahun kemudian, tahun 2014 diresmikan Peraturan Pemerintah Nomor 46 tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan, yang dikembangkan menjadi Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 55 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Rekam Medis. Puncaknya adalah diresmikannya Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Pemerintah Kota Surabaya selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik untuk masyarakat Kota Surabaya agar rakyat merasa puas dan kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi sesuai dengan yang seharusnya. Kemudian pada tahun 2015, melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik, dari banyaknya program inovasi yang di daftarkan, e-health termasuk kedalam kategori 25 program terbaik inovasi pelayanan publik. *E-health* Surabaya diterapkan pada 63 Puskesmas dan dua RSUD. (Yusfadiyah, 2018) Pada era teknologi yang berkembang pesat salah satu kemajuannya adalah teknologi informasi yang telah merambah ke berbagai bidang kehidupan manusia. salah satunya bidang kesehatan yaitu kedokteran. Kemajuan yang sangat pesat sehingga banyak penemuan yang di dapat. Dengan bantuan teknologi informasi dalam bidang organisasi rumah sakit, pengobatan dan pengembangan dari ilmu kesehatan. Pelayanan publik menjadi peluang dan mampu meningkatkan kualitas kehidupan. Warga khususnya Surabaya harus mendapatkan pelayanan dan hak untuk dilayani dengan ramah dan baik, sehingga kepuasan yang di peroleh masyarakat Surabaya meningkat. Nyatanya dari perhatian pemerintah menerima program Online. Pada bidang kesehatan sendiri pun kemajuan teknologi informasi sangat menunjang pelayanan kesehatan. Peningkatan Kualitas SDM lewat pengembangan akan membantu pelayanan publik terpadu hingga terwujudnya manajemen efektif, efisien. Sehingga pemerintah mendukung pemanfaatan *E-health* yang bermanfaat bagi program kesehatan. Inovasi yang di lakukan pemerintah untuk dapat memperbaiki pelayanan di bidang kesehatan dapat di kembangkan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat yang di tempatkan di puskesmas dan 2 rumah sakit di Surabaya. *E-health* merupakan aplikasi memudahkan atau mempersingkat antrean di puskesmas dan rumah sakit, selain itu *E-Health* juga bisa mendeteksi jumlah

pasien yang berobat di rumah sakit/ puskesmas yang di tuju contohnya di Puskesmas Kalirungkut Surabaya.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Administrasi Publik**

Menurut (Saputri & Mildawati, 2020) Pelayanan Publik merupakan suatu bentuk jasa pelayanan, yang bisa berupa dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan *E-Government*

Menurut (Jaliyanti, 2018) Pemerintah Kota Surabaya merupakan salah satu pemerintahan yang cukup responsif dan paling inovatif dalam mewujudkan *good governance* melalui *e-Government* yang dikembangkannya. Hal ini terbukti dengan adanya berbagai produk pemerintahan khususnya berupa produk pelayanan publik berbasis internet yang mendapatkan pengakuan dan penghargaan baik secara nasional maupun internasional.

### **Teori Implementasi**

Menurut (Eliza & Idayanti, 2020) Implementasi diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Artinya yang dilaksanakan dan diterapkan adalah kurikulum yang telah dirancang atau di desain untuk kemudian dijalankan sepenuhnya. "*Implementation as to carry out, accomplish, fulfill, produce, complete*" maksudnya: membawa, menyelesaikan, mengisi, menghasilkan, melengkapi. Jadi secara etimologis implementasi itu dapat dimaksudkan sebagai suatu aktifitas yang berkaitan dengan penyelesaian suatu pekerjaan dengan penggunaan sarana (alat) untuk memperoleh hasil.

## **C. METODE PENELITIAN**

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah sebagai lawannya adalah eksperimen, dimana peneliti merupakan eksperimen kunci dengan analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi yaitu proses penalaran yang bertolak dari individu menuju kumpulan umum. Penelitian ini menjelaskan implementasi *E-Health* dan peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja yang lebih baik sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan yang ada di Puskesmas Kalirungkut Surabaya.

Fokus penelitian ini mengacu pada rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini, yaitu Bagaimana Implementasi e-health dalam melayani pasien di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya meliputi:

- 1) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu instansi dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik puskesmas dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

- 2) *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada puskesmas.

Pemilihan lokasi didasarkan pertimbangan bahwa Kota Surabaya sebagai salah satu kota yang menerapkan *e-government* dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan meningkatkan kinerja aparatur pemerintah seperti Rungkut Puskesmas No.1 Kalirungkut Kec. Rungkut, Surabaya, Jawa Timur. Lokasi penelitian yang dipilih oleh penulis dalam penelitian ini adalah Kota Surabaya. Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi 2 yaitu, Data Primer yang diperoleh dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dengan pegawai di Puskesmas Kalirungkut untuk mengetahui implementasi *e-health* di Puskesmas Kalirungkut. Peneliti juga akan melakukan wawancara kepada masyarakat yang menggunakan aplikasi *e-health* untuk mengetahui tanggapan masyarakat tentang layanan ini. Data Sekunder ini bahwa peneliti mendapatkan data dari catatan atau arsip-arsip yang ada di Puskesmas Kalirungkut mengenai layanan aplikasi *e-health*.

#### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Laporan hasil penelitian dimana peneliti menjabarkan data dan hasil penelitian yang telah dilakukan agar dapat dipahami dan dianalisis sesuai dengan rumusan masalah yang ada yaitu Bagaimana Implementasi *e-health* dalam melayani pasien di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya. Data yang disajikan dari penelitian ini harus sederhana dan jelas agar dapat dipahami, penyajian data diperoleh dari teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan, penulis melakukan wawancara dengan beberapa informan yaitu Staff *E-Health* 2 Orang dan 3 Masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan informasi yang didapat, maka dapat diketahui Implementasi *E-Health* oleh Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya dengan menggunakan indikator teori untuk mengukur kualitas layanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam (Rahman, 2016) sebagai berikut:

##### ***Tangibles***

Dari hasil penyajian data pada indikator *tangibles* Puskesmas Kalirungkut merasa sudah efektif dalam Implementasi *E-Health* Kota Surabaya. Terbukti dengan hasil wawancara ke masyarakat pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya ini cukup memuaskan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam (Tjiptono dan Chandra, 2014), *Tangibles* adalah Berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, staff dan bangunannya. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Contohnya seperti fasilitas kantor,

kebersihan dan kenyamanan ruang yang digunakan untuk transaksi serta kerapian penampilan staff. Berdasarkan hasil analisis dari segi *Tangibles* dalam Implementasi *E-Health* di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya sudah baik dalam melayani masyarakat. Dilihat dari Fasilitas fisik, Peralatan, Personil dan Materi Komunikasi juga mendukung untuk melakukan pelayanan yang optimal untuk menjaga kualitas pelayanan di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya. Diharapkan dengan Fasilitas Fisik, Peralatan, Personil dan Materi Komunikasi yang mumpuni agar dapat maksimal dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat.

### ***Reliability***

Dari hasil penyajian data pada indikator *reliability* Puskesmas Kalirungkut merasa sudah efektif dalam Implementasi *E-Health* Kota Surabaya. Terbukti dengan hasil wawancara ke masyarakat pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya ini cukup memuaskan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam (Tjiptono dan Chandra, 2014), *Reliability* adalah Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah, dan harga. Jika dilihat dalam bidang usaha jasa asuransi, maka sebuah layanan yang handal adalah ketika seorang agen asuransi mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan membantu penyelesaian masalah yang dihadapi oleh nasabah dengan cepat. Berdasarkan hasil analisis para staff disini sudah mengikuti Standar Operasional Pelayanan yang ada di Puskesmas Kalirungkut agar pelayanan bisa sesuai dengan harapan pasien yang berobat. Dalam hal ini Para staff yang bekerja juga dibekali pelatihan untuk memberikan pelayanan secara akurat bahwa masing-masing pihak sudah memiliki tugas dan tanggung jawab yang jelas untuk menjadi pelayanan yang terpercaya, Didukung dengan hasil wawancara dengan para pasien yang berobat memberikan hasil yang baik dan puas dengan pelayanan yang ada.

### ***Responsiveness***

Dari hasil penyajian data pada indikator *Responsiveness* Puskesmas Kalirungkut merasa sudah efektif dalam Implementasi *E-Health* Kota Surabaya. Terbukti dengan hasil wawancara ke masyarakat pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya ini cukup memuaskan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam (Tjiptono dan Chandra, 2014), *Responsiveness* adalah Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan. Kemudian jika dilihat lebih mendalam pada layanan yang cepat tanggap di sebuah asuransi, bisa dilihat dari kemampuan agent asuransi yang cepat memberikan pelayanan kepada nasabah dan cepat menangani keluhan mereka. Berdasarkan hasil analisis para staff disini cukup responsif dalam menanggapi keluhan/saran yang ada karena jika ada rapat juga dibahas untuk menjaga kualitas pelayanan yang selama ini terjaga dengan baik, agar sesuai dengan visi misi Puskesmas Kalirungkut. Para staff juga menanggapi keluhan pasien sesuai dengan Standar Operasional Puskesmas Kalirungkut.

Hasil wawancara yang ada menunjukkan hasil yang baik karena para pasien yang berobat juga menyukai pelayanan yang selama ini tepat waktu dan memberi kemudahan pelayanan untuk para pasien yang berobat. Para masyarakat juga senang dengan para staff Puskesmas Kalirungkut yang cukup responsif dalam menanggapi respon jika ada pasien yang membutuhkan bantuan para staff untuk membantu pasien yang berobat seperti para lansia yang tidak bisa mengakses *e-health* bisa langsung datang ke Puskesmas Kalirungkut.

#### ***Assurance***

Dari hasil penyajian data pada indikator *Assurance* Puskesmas Kalirungkut merasa sudah efektif dalam Implementasi *E-Health* Kota Surabaya. Terbukti dengan hasil wawancara ke masyarakat pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya ini cukup memuaskan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam (Tjiptono dan Chandra, 2014), *Assurance* adalah Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi. Contohnya seperti di bank, asuransi, dan dokter. Oleh karena itu dalam sebuah jasa asuransi, kepastian menjadi hal yang sangat penting untuk dapat diberikan kepada nasabahnya seperti jaminan keamanan dan kemudahan di dalam mengikuti program asuransi. Berdasarkan hasil analisis dari segi kemampuan para staff untuk menumbuhkan kepercayaan kepada pasien yang berobat bisa dikatakan baik, dengan adanya Kompensasi pasien jika ada keterlambatan lebih dari 1 jam itu memberikan hasil yang sangat baik karena para pasien yang berobat percaya jika pelayanan di Puskesmas Kalirungkut akan tepat waktu, Keterlambatan pelayanan sebentar pun para staff akan menjelaskan penyebab kepada pasien. Dilihat dari segi pengetahuan, para staff juga mengetahui alur pelayanan jika terjadi masalah dalam pelayanan dan bisa memberikan solusi yang baik sesuai dengan maklumat pelayanan yang ada di Puskesmas Kalirungkut. Dari hasil wawancara juga ada masyarakat yang senang dengan kepastian waktu yang di dapat pada saat berobat dengan adanya *e-health* bisa menghemat waktu dan juga bisa memesan antrian dari manapun.

#### ***Empathy***

Dari hasil penyajian data pada indikator *Empathy* Puskesmas Kalirungkut merasa sudah efektif dalam Implementasi *E-Health* Kota Surabaya. Terbukti dengan hasil wawancara ke masyarakat pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya ini cukup memuaskan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam (Tjiptono dan Chandra, 2014), *Empathy* adalah Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi. Dalam menjaga hubungan baik, tentu saja layanan yang diberikan oleh para agent harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada nasabah. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan masyarakat

secara individual. Berdasarkan Hasil analisis dari segi *Empathy* para staff di sini memberikan pelayanan dengan sopan dan tanpa diskriminatif, jika ada pasien yang butuh bantuan selama ini para staff disini membantu dengan baik dilihat dari hasil wawancara dengan para pasien yang berobat menunjukkan hasil yang positif banyak yang senang dengan perhatian para staff untuk para pasien yang berobat di Puskesmas Kalirungkut. Para staff disini juga melayani dengan tegas tetapi penuh perhatian dari staff untuk pasien yang berobat.

## **E. KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian yang dilakukan maka implementasi *e-health* dalam melayani pasien di Puskesmas Kalirungkut Kota Surabaya sudah cukup baik. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan, Sistem Informasi Kesehatan tidak hanya dikembangkan untuk pegawai dan petugas kesehatan tetapi juga diperuntukkan bagi masyarakat selaku pengguna layanan melalui pembuatan aplikasi pendaftaran dan rujukan *online* yaitu *e-health*. Penerapan aplikasi *e-health* juga membantu para staff puskesmas seperti memudahkan petugas dalam pelaporan data kesehatan bulanan kepada Dinas Kesehatan Kota Surabaya dan data rekam medis pasien lebih akurat dan petugas dapat membuat rujukan online kepada pasien yang membutuhkan. Implementasi *e-health* mengalami kendala pada masyarakat yang akan menggunakan *e-health* seperti keterbatasan penguasaan IT masyarakat khususnya kepada pasien lanjut usia, tidak seluruh masyarakat Kota Surabaya melek teknologi dan mampu mengoperasikan aplikasi *e-health* sehingga beberapa masyarakat merasa lebih nyaman dengan mekanisme pelayanan manual. Prosedur pelayanan pendaftaran pasien dengan di implementasikannya *e-health* memangkas alur prosedur pelayanan dan pendaftaran pasien. Waktu pelayanan yang diterima masyarakat setelah di implementasikannya aplikasi *e-health* menjadi lebih singkat, tanpa perlu menghabiskan waktu lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Eliza, M., & Idayanti, F. (2020). Implementasi Layanan E-health dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ketabang Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(12), 1–20.
- Jaliyanti, D. (2018). Analisis Penerapan E-Health Sebagai Perwujudan Pelayanan Prima di Puskesmas Peneleh Kecamatan Genteng Kota Surabaya. *Jurnal Administrasi Perkantoran*, 6(2), 26–34.
- Noor, J. (2015). *Analisis Data Penelitian*. 31–40.
- Rahman, M. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik* (G. Wawan (ed.)). UNPAD PRESS.
- Saputri, D.F., & Mildawati, T. (2020). Implementasi Layanan E-Health Dalam Meningkatkan Kinerja Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(9), 1–16.
- Tjiptono dan Chandra, 2012. (1967). Kualitas layanan, keinginan pelanggan. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 14–35.

- Yusfadhiyah, N.S. (2018). Pelaksanaan E-Health Pada Puskesmas di Kota Surabaya dilihat dari Perspektif New Public Service. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6(3),1–9.
- Aurora,W.I. D. (2019). Perbandingan Sistem Di Negara Maju Dan Negara Berkembang. *Jurnal Manajemen Jambi*, 7, 206–214.
- Cheung, D.S. T., Or, C.K.,So,M.K. P., Ho, K.,& Tiwari, A. (2019). The Use of eHealth Applications in Hong Kong: Results of a Random-Digit Dialing Survey. *Journal of Medical Systems*, 43(9).
- Vandan, N.,Wong,J.Y.H., Gong, W. J., Yip, P. S. F., & Fong, D. Y. T. (2020). Health system responsiveness in Hong Kong: a comparison between South Asian and Chinese patients' experiences. *Public Health*, 182(3), 81–87.
- Sihombing,R.(2017). Metode Penelitian Uji Validitas dan Reliabilitas. *Metode Penelitian Kualitatif*, 17, 43.
- Sari, I. M., Sulistyarini, W., Hertanti, D., Ilmu, F., Dan, S., & Politik, I. (n.d.). 3444-Article Text-9638-2-10-20200407. 6(1), 106–119.