



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://ejournal.poltekkes-denpasar.ac.id/index.php/JIG/article/view/jig2158>

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Penyajian Makanan di Rumah Sakit Pemerintah dan Swasta

Ni Putu Padma Widya Sari¹, Ida Ayu Eka Padmiari¹, Desak Putu Sukraniti¹

¹Jurusan Gizi Poltekkes Kemenkes Denpasar

email Penulis Korespondensi (^K): padmadysr@gmail.com

ABSTRACT

Patient satisfaction is a patient expectation that arises from the actions of health workers as a result of the performance of health services during the process of interacting in an effort to provide services (Pohan in Sutari, 2017). One of the health services that does not go unnoticed is food service in hospitals, namely food presentation. Based on existing research data, there is still a gap between patient expectations and experience related to the implementation of food administration in government hospitals and private hospitals. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction based on food serving in government hospitals and private hospitals. The type of research used is a literature review by searching databases from various references, such as research journals related to the level of satisfaction of inpatients with food serving in government hospitals and private hospitals. The number of journals studied in this study amounted to eleven journals. Most of the results of patient dissatisfaction are related to food taste, food aroma, food appearance, and staff service. The level of patient satisfaction in government hospitals based on the level of satisfaction with food presentation was 107% and for private hospitals the results were 105.83%. Despite the many shortcomings, it is hoped that this research can be useful as a source of information in the development of education and science, as a reference for research with the same theme, as well as updating data.

Keywords: level of satisfaction, food presentation, hospitalized patients

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan industri jasa kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan untuk diberikan kepada masyarakat mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan keperawatan. Salah satu pelayanan penunjang medis yang tidak luput dari perhatian adalah pelayanan makanan di rumah sakit, yakni penyajian makanan. Komponen penting dalam kesuksesan penyajian makanan rumah sakit adalah berorientasi pada kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian Nareswara, 2017 mengenai hubungan kepuasan pasien dari kualitas makanan rumah sakit dengan sisa makanan di RSUD Kota Semarang dinyatakan bahwa penilaian rasa, penampilan, dan variasi menu yang disajikan oleh pihak rumah sakit menunjukkan sebagian besar responden merasa tidak puas. Hal ini ditunjukkan dengan sisa makanan yang ada adalah banyak (57,4%).

Tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan juga diteliti oleh (Anggraini, 2016) di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta yang menyatakan bahwa pasien belum puas terhadap penyajian makanan, dibuktikan dengan nilai harapan rata-rata lebih besar dari nilai kenyataan yaitu $3,48 > 3,29$. Tingkat kepuasan rendah terutama pada suhu makanan, alat penyajian, waktu penyajian, dan keramahan pramusaji.

Berdasarkan beberapa penelitian tersebut, ditemukan terdapat kesenjangan antara harapan pasien dengan pengalaman terkait pelaksanaan penyelenggaraan makanan di rumah sakit baik itu swasta maupun pemerintah. Maka dari itu, penulis ingin mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap berdasarkan penyajian makanan di Rumah Sakit Pemerintah dan Swasta

METODE

Penelitian ini adalah penelitian kepustakaan (*library research*) dengan rancangan penelitian kajian sistematik (*systematic review*) yaitu dengan menjawab secara sistematis tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Penelitian ini tidak menggunakan tempat yang spesifik karena merupakan penelitian *literature review*. Pengumpulan pustaka yang digunakan dalam kajian pustaka (*literatur review*) ini menggunakan strategi komprehensif, dengan mencari sumber melalui data base jurnal penelitian, pencarian melalui internet, tinjauan ulang artikel, maupun hasil penelitian lain yang berkesinambungan dengan penelitian ini. Laporan berupa hasil penelitian/ jurnal ilmiah, review dan buku yang membahas mengenai tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap penyajian makanan di Rumah Sakit. Setelah jurnal yang berhubungan terkumpul, peneliti mencatat poin-poin penting yang terdapat pada jurnal, kemudian membuat tabel dan menganalisis dari catatan tersebut serta menghubungkan dengan penelitian peneliti.

HASIL

Karakteristik sampel pada Rumah Sakit Pemerintah

Pengkajian yang dilakukan terhadap tujuh jurnal mengenai tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Pemerintah, pada jurnal 1 dengan author (Nareswara, 2017) tidak ditemukan karakteristik sampel, pada jurnal kedua hingga keenam diperoleh hasil pada karakteristik sampel berdasarkan jenis kelamin adalah dominan perempuan, sedangkan pada jurnal ketujuh dengan author (Marlina et al., 2018) sampel dominan pada jenis kelamin laki – laki. Kemudian untuk kategori pekerjaan, pada jurnal 2 dan 5 sampel di dominasi oleh pekerjaan PNS/TNI/POLRI sedangkan pada jurnal 4 di dominasi oleh swasta. Sedangkan untuk jurnal lainnya tidak mencantumkan karakteristik sampel kategori pekerjaan.

Karakteristik Sampel pada Rumah Sakit Swasta

Karakteristik sampel di Rumah Sakit Swasta, pada jurnal 4 tidak ditemukan karakteristik jenis kelamin sampel. Jurnal 1 dan 3 diperoleh hasil sampel dominan perempuan, sedangkan pada jurnal 2 dengan author (Rochmah et al., 2017) diperoleh hasil dengan sampel dominan laki-laki. Karakteristik berdasarkan pekerjaan diperoleh hasil seperti diagram berikut. Dimana pada jurnal 3 dengan author (Syabilila et al., 2019) tidak ditemukan karakteristik pekerjaan, untuk jurnal 1 dan 4 diperoleh hasil karakteristik sampel dominan pada kategori tidak bekerja (Tidak bekerja, IRT dan Pelajar) sedangkan pada jurnal 2 hasil yang diperoleh untuk karakteristik pekerjaan adalah sampel dominan swasta.

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pemerintah

Berdasarkan hasil analisis pada jurnal pertama dengan author (Nareswara, 2017) jumlah sampel 54 pasien rawat inap, jenis penelitian deskriptif analitik dengan desain *cross sectional*, tahun penelitian 2017, bertempat di RSUD Kota Semarang dengan judul penelitian “Hubungan Kepuasan Pasien dari Kualitas Makanan Rumah Sakit dengan Sisa Makanan di RSUD Kota Semarang” didapatkan hasil:

Tabel 1
Hasil Jurnal Ke-1

No.	Hasil Analisis Pada Jurnal Ke-1	Persentase (%)
1	Responden Tidak Puas Dengan Rasa Makanan	92,6
2	Tidak Puas Dengan Penampilan Makanan	53,7
3	Tidak Puas Dengan Variasi Menu	81,5

Berdasarkan hasil analisis pada jurnal kedua dengan author (Masithoh & Ayu Dewa Putri, 2017) jumlah sampel 77, jenis penelitian analitik korelasi dengan pendekatan cross sectional, tahun penelitian 2017, bertempat di RSUD dr. Loekmonohadi Kudus dengan judul penelitian “Hubungan Antara Pelayanan Pemberian Makanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di ruang Bougenville III Dan Cempaka II Rsd Dr. Loekmonohadi Kudus” didapatkan hasil:

Tabel 2
Hasil Jurnal Ke-2

No.	Hasil Analisis Pada Jurnal Ke-2	Persentase (%)
1	Puas dengan pelayanan pemberian makanan	35.1
2	Tidak puas dengan pelayanan pemberian makanan	64.9

Berdasarkan hasil analisis pada jurnal ketiga author (Putri Ronitawati et al., 2020) jumlah sampel 132 pasien rawat inap, dengan jenis penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan observasional, tahun penelitian 2020 di Rumah Sakit Umum Daerah Koja Jakarta dengan judul penelitian “Hubungan Tingkat Kepuasan dan Kualitas Pelayanan Makanan Terhadap Biaya Sisa Makanan dan Zat Gizi yang Hilang pada Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Koja Jakarta” didapatkan hasil:

Tabel 3
Hasil Jurnal Ke-3

No.	Hasil Analisis Pada Jurnal Ke-3	Persentase (%)
1	Puas terhadap pelayanan makanan di Rumah Sakit	53
2	Tidak puas terhadap pelayanan makanan di Rumah Sakit	47

Berdasarkan hasil analisis pada jurnal keempat dengan author (Purnamasari et al., 2019) jumlah sampel 47 pasien rawat inap, dengan jenis penelitian *observasional* dgn rancangan *cross sectional*, tahun penelitian 2019 di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Denpasar dengan judul penelitian “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Penyajian Makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Denpasar” didapatkan hasil:

Tabel 4
Hasil Jurnal Ke-4

No.	Hasil Analisis Pada Jurnal Ke-4	Persentase (%)
1	Tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan di RSUD Wangaya Denpasar	107

Berdasarkan hasil analisis pada jurnal kelima author (Nuryani et al., 2020) jumlah sampel 110 pasien rawat inap, penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif, tahun penelitian 2020 di di RSUD Dr. M.M Dunda Limboto dengan judul penelitian “Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Makanan Di Instalasi Gizi Rsud Dr. M.M Dunda Limboto” didapatkan hasil:

Tabel 5
Hasil Jurnal Ke-5

No.	Hasil Analisis Pada Jurnal Ke-5	Persentase(%)
1	Aspek wujud nyata (<i>tangible</i>) sebagian besar sangat puas	74,3
2	Aspek kehandalan (<i>realibility</i>) sebagian besar merasa puas	40,9
3	Aspek kesigapan (<i>responsiveness</i>) sebagian besar kurang puas	58,6
4	Aspek jaminan (<i>assurance</i>) sebagian besar puas	50,8
5	Aspek empati (<i>empaty</i>) sebagian besar kurang puas	49,1

Berdasarkan hasil analisis jurnal keenam author (Yohanes et al., 2019) jumlah sampel 32 pasien rawat inap, jenis penelitian deskriptif, tahun penelitian 2019 di Rsud Prof Dr W.Z Yohanes dengan judul penelitian “Evaluasi Kepuasan Pasien dan Analisis Sisa Makanan pada Menu yang Disajikan Di RSUD Prof Dr W.Z Yohanes” didapatkan hasil:

Tabel 6
Hasil Jurnal Ke-6

No.	Hasil Analisis Pada Jurnal Ke-6	Persentase (%)
1	Menyukai menu makan	50
2	Tidak menyukai aroma makanan yang disajikan	62

Berdasarkan hasil analisis jurnal ketujuh author (Marlina et al., 2018) jumlah sampel 30 pasien rawat inap, penelitian observasional dengan desain cross sectional, tahun penelitian 2018 di Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Jakarta dengan judul penelitian “Gambaran Penampilan Makanan Dan Daya Terima Makanan Lunak di Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Jakarta” didapatkan hasil:

Tabel 7
Hasil Jurnal Ke-7

No.	Hasil Analisis Pada Jurnal Ke-7	Persentase (%)
1	Penampilan makanan	99,7
2	Menarik pada bentuk makanan	95,6
3	Besar porsi sesuai	90,9
4	Menarik pada penyajian makanan	100

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Swasta

Berdasarkan hasil analisis pada jurnal pertama author (Rachmawati & Afifah, 2021) jumlah sampel 30 pasien rawat inap, dengan deskriptif analitik pendekatan *cross sectional*, tahun penelitian 2017 di Rumah Sakit Randegansari Husada dengan judul penelitian “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Penyajian Dan Pelayanan Makanan Di Rumah Sakit Randegansari Husada” didapatkan hasil:

Tabel 8
Hasil Jurnal Ke-8

No.	Hasil Analisis Pada Jurnal Ke-8	Persentase (%)
1	Rata-Rata Tingkat Kesesuaian Antara Harapan dan Kenyataan Dalam Prinsip Tepat Penyajian Makanan	105,83
2	Rata-Rata Tingkat Kesesuaian Antara Harapan Dan Kenyataan Terhadap Pelayanan Makanan	104,44
3	Tingkat Kesesuaian Rata-Rata Keseluruhan Prinsip Penyajian Makanan Pasien Rawat Inap	105,57
4	Tingkat Kesesuaian Rata-Rata Keseluruhan Aspek Kualitas Pelayanan Makanan Rawat Inap	103,15
5	Rerata Sisa Makanan Pasien	16,16

Berdasarkan hasil analisis pada jurnal kedua author (Rochmah et al., 2017) jumlah sampel 31 pasien rawat inap, penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*, tahun penelitian 2017 di Rumah Sakit Islam Arafah Rembang dengan judul penelitian “Faktor-Faktor Kepuasan Pasien dengan Sisa Makanan pada Pelayanan Gizi di Rumah Sakit Islam Arafah Rembang” didapatkan hasil:

Tabel 9
Hasil Jurnal Ke-9

No.	Hasil Analisis Pada Jurnal Ke-9	Persentase (%)
1	Bervariasi menunya	77,4
2	Enak pada citarasa makanan	48,4
3	Menarik pada penampilan makanan yang disajikan.	83,9

Berdasarkan hasil analisis jurnal ketiga author (Syabilila et al., 2019) jumlah sampel 486 pasien rawat inap, *cross sectional*, tahun 2019 di RSUD Adhyakasa Kejaksaan Agung RI dengan judul penelitian “Efek Kepuasan Pasien terhadap Sisa Makan pada Pasien dengan Diet Lunak” didapatkan hasil:

Tabel 10
Hasil Jurnal Ke-10

No.	Hasil Analisis Pada Jurnal Ke-10	Persentase (%)
1	Puas terhadap kebersihan makanan	97,9
2	Puas terhadap penampilan	70,6
3	Variasi menu	89,1
4	Rasa	62,1

Berdasarkan hasil analisis jurnal keempat author (Sholeha et al., 2018) jumlah sampel 44 pasien rawat inap, *cross sectional*, tahun penelitian 2018 di RS Muhammadiyah Taman Puring Jakarta dengan judul penelitian “Pentingnya Kualitas Pelayanan Makanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap” didapatkan hasil:

Tabel 11
Hasil Jurnal Ke-11

No.	Hasil Analisis Pada Jurnal Ke-11	Persentase (%)
1	Kepuasan pasien	43,2
2	Menyatakan tidak puas	56,8
3	Hasil analisis univariat menunjukkan pelayanan makanan baik	54,5
4	Hasil analisis univariat menunjukkan pelayanan makanan kurang baik	45,5

PEMBAHASAN

Pelayanan penunjang medis yang tidak luput dari perhatian adalah pelayanan makanan rumah sakit, salah satunya adalah penyajian makanan. Komponen penting dalam kesuksesan penyajian makanan rumah sakit adalah berorientasi pada kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan dapat diidentifikasi dari ekspektasi produk dan persepsi pasien terhadap kualitas makanan yang disajikan dan pelayanan petugas penyaji kepada pasien. Mengukur tingkat kepuasan pasien penting dilakukan karena merupakan indikator mutu dalam menentukan kualitas pelayanan di rumah sakit.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, standar tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan yang diberikan adalah $\geq 90\%$. Jika tingkat kepuasan lebih dari atau sama dengan 90%, maka dikatakan pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun jika tingkat kepuasan kurang dari 90%, maka pasien belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Berdasarkan analisis pada keseluruhan jurnal, dikaji pada penelitian (Purnamasari et al., 2019) dengan jumlah sampel 47 pasien, dan hasil yang diperoleh untuk tingkat kepuasan pasien dengan membandingkan harapan dengan pengalaman terhadap penyajian makanan di rumah sakit berdasarkan 5 aspek komponen kepuasan adalah 107% atau tergolong kategori puas, persentase yang

diperoleh tinggi dikarenakan pengalaman pasien yang melebihi harapan pasien terhadap penyajian makanan di Rumah Sakit.

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan penyajian makanan di Rumah Sakit Pemerintah paling rendah 7% dan paling tinggi 107%, sedangkan untuk Tingkat kepuasan pasien berdasarkan penyajian makanan di Rumah Sakit Swasta paling rendah 43.2% dan paling tinggi 105.83%. Kemudian untuk Tingkat Kepuasan berdasarkan penyajian makanan pada Rumah Sakit Pemerintah dan Rumah Sakit Swasta berdasarkan literature review diperoleh 97.9% puas terhadap kebersihan makanan, 70.6% puas terhadap penampilan makanan, 43.2% puas terhadap 5 aspek kepuasaan, 35.1% puas terhadap pelayanan pemberian makanan, dan 92.6% tidak puas dengan rasa makanan

Berdasarkan penelitian dengan author (Sholeha et al., 2018) rumah sakit swasta, untuk penilaian kepuasan pasien terdiri dari 10 pertanyaan yang meliputi aspek (*tangible, assurance, reliability, empathy, responsiveness*). Diperoleh kesimpulan jika kualitas makanan menurun maka kepuasan pasien juga akan menurun, kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan berhubungan kuat dengan variasi, suhu rasa, tekstur, suhu, dan jenis menu.

Hal ini sejalan dengan sebuah penelitian oleh Jessri (2011) di beberapa rumah sakit di Iran, yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien serta dapat meningkatkan status gizi pasien selama di rumah sakit. Untuk Persentase tingkat kepuasan pasien yang rendah pada penelitian (Nareswara, 2017) dapat terjadi salah satunya karena keadaan sakit yang diderita oleh pasien. Berdasarkan hasil penilaian rasa, penampilan, dan variasi menu yang disajikan oleh pihak rumah sakit menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa tidak puas, ditunjukkan juga dengan hasil sisa makanan yang ada adalah banyak (57,4%).

Sebagian besar responden menyatakan tidak puas terhadap komponen dari rasa makanan, penampilan makanan, dan variasi makanan. Perlunya peningkatan pada cita rasa dengan mengubah perbandingan bumbu pada saat pengolahan agar rasa makanan menjadi lebih enak. Untuk penampilan makanan, pelunya memperhatikan tiga hal dalam penyajian makanan, yaitu alat yang digunakan harus sesuai dengan volume makanan yang disajikan, cara menyusun makanan dalam tempat penyajian, dan garnis yang digunakan sebagai hiasan. Sedangkan untuk variasi makanan, makanan yang kurang bervariasi menyebabkan pasien tidak berselera untuk mengkonsumsinya.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap penyajian makanan di Rumah Sakit Swasta dan Rumah Sakit Pemerintah (*Literature review*) dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut: 1)Tingkat kepuasan pasien berdasarkan penyajian makanan di Rumah Sakit Pemerintah paling rendah 7% dan paling tinggi 107%; 2)Tingkat kepuasan pasien berdasarkan penyajian makanan di Rumah Sakit Swasta paling rendah 43.2% dan paling tinggi 105.83%; 3)Tingkat Kepuasan berdasarkan penyajian makanan pada Rumah Sakit Pemerintah dan Rumah Sakit Swasta berdasarkan *literature review* diperoleh 97.9% puas terhadap kebersihan makanan, 70.6% puas terhadap penampilan makanan, 43.2% puas terhadap 5 aspek kepuasaan, 35.1% puas terhadap pelayanan pemberian makanan, dan 92.6% tidak puas dengan rasa makanan. Diharapkan ada penelitian lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap penyajian makanan di rumah sakit swasta dan rumah sakit pemerintah. Proses pengumpulan data sebaiknya dilakukan langsung dengan pasien di rumah sakit agar data bersifat kuantitatif dan nyata.

DAFTAR PUSTAKA

1. Anggraini, R. R. (2016). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Penyajian Dan Pelayanan Makanan Yang Disajikan Di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta.*
2. Marlina, Y., Fitriani, & Ulfa, R. (2018). Gambaran Penampilan Makanan Dan Daya Terima Makanan Lunak Di Rumah Sakit Pusat Otak Nasional Jakarta. *Naskah Publikasi*, 1–20.
3. Masithoh, A. R., & Ayu Dewa Putri b. (2017). Hubungan antara pelayanan pemberian makanan dengan tingkat kepuasan pasien diruang bougenvile iii dan cempaka ii RSUD dr. Loekmonohadi Kudus. *Indonesia Jurnal Perawat*, 2(2), 69–73.
4. Nareswara, A. S. (2017a). *Hubungan kepuasan pasien dari kualitas makanan rumah sakit dengan sisa makanan di rsud kota semarang.* 01(01), 34–39.
5. Nareswara, A. S. (2017b). Hubungan kepuasan pasien dari kualitas makanan rumah sakit dengan sisa makanan di RSUD Kota Semarang. *Ilmu Gizi Indonesia*, 01(1), 34–39.
6. Nuryani, Ramadhan, F., & Lestari, A. P. (2020). Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Makanan Di Instalasi Gizi Rsud Dr. M.M Dunda Limboto. *GHIDZA : Jurnal Gizi Dan Kesehatan.*
7. Purnamasari, N. M. D., Padmiari, I. A. E., & Gumala, N. M. Y. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Penyajian Makanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Denpasar. *Ejournal Poltekkes Denpasar.*
8. Putri Ronitawati, Michael, F., Laras, S., Sa'pang, M., & Dewanti, L. P. (2020). Hubungan Tingkat Kepuasan Dan Kualitas Pelayanan Makanan Terhadap Biaya Sisa Makanan Dan Zat Gizi Yang Hilang Pada Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Koja Jakarta. *Journal of The Indonesian Nutrition Association.*
9. Rachmawati, A. D., & Afifah, C. A. N. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Penyajian dan Pelayanan Makanan Di Rumah Sakit The Patient Satisfaction with Foodservice and Food Presentation in Hospital. *Gorontalo Journal of Nutrition Dietetic.*
10. Rochmah, N., Bintanah, S., & Handarsari, E. (2017). Faktor-Faktor Kepuasan Pasien dengan Sisa Makanan pada Pelayanan Gizi di Rumah Sakit Islam Arafah Rembang. *Jurnal Univeritas Muhammadiyah Semarang*, 46–55.
11. Sholeha, S., Kusindrati, Tanuwijaya, R. R., & Marini, R. (2018). Pentingnya Kualitas Pelayanan Makanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 19(2), 55–58.
12. Syabilila, I., Achadi, E. L., & Mutiara. (2019). Efek Kepuasan Pasien terhadap Sisa Makan pada Pasien dengan Diet Lunak. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9(1), 28–34.