

## Persepsi dan Perilaku Masyarakat Desa Suwug Terhadap Tanaman Kitolod Sebagai Obat Konjungtivitis (Studi Kualitatif)

<sup>1</sup>Kadek Lina Mariana Dewi, <sup>\*2</sup>Ni Putu Aryati Suryaningsih, <sup>3</sup>Gde Palguna Reganata\*\*

<sup>1</sup>Program Studi Farmasi Klinis, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Bali Internasional

<sup>2,3</sup>Program Studi Informatika, Fakultas Bisnis, Sosial, Teknologi & Humaniora, Universitas Bali Internasional

\*Corresponding Autor: [aryatisuryaningsih@iikmpbali.ac.id](mailto:aryatisuryaningsih@iikmpbali.ac.id)

### Abstrak

Insidensi konjungtivitis di Indonesia saat ini menduduki tempat kedua dari 10 penyakit mata utama. Beragam pengobatan yang dapat dilakukan masyarakat untuk mengobati penyakit ini dari yang obat konvensional hingga herbal. Studi pendahuluan yang dilakukan pada masyarakat Desa Suwug menunjukkan bahwa masyarakat memanfaatkan tanaman kitolod sebagai obat tetes mata. Mengetahui persepsi dan perilaku masyarakat terhadap pemanfaatan tanaman kitolod terhadap konjungtivitis. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif yaitu studi etnografi. Wawancara dilakukan pada 5 masyarakat Desa Suwug. *Coding* data dilakukan menggunakan aplikasi NVIVO. *Thema* dibangun dari perspektif informan. Validasi data dilakukan dengan triangulasi sumber berupa *member checking*. Pengetahuan tanaman kitolod sebagai obat tradisional sudah dilakukan secara turun temurun oleh masyarakat di Desa Suwug. Tanaman kitolod sendiri dapat tumbuh liar di halaman rumah. Berdasarkan pengalaman pribadi, masyarakat meyakini bahwa tanaman kitolod tersebut dapat mengobati konjungtivitis. Masyarakat memiliki cara pengolahan yang berbeda namun memiliki tujuan yang sama. Tanaman kitolod merupakan tanaman liar yang dapat digunakan sebagai obat tradisional. Tanaman ini sudah digunakan secara turun temurun oleh masyarakat di Desa Suwug. Terdapat cara pengolahan yang berbeda yaitu tanaman kitolod dan daun sirih hanya direndam pada wadah yang berisi air panas.

**Kata Kunci:** Tanaman kitolod, obat tradisional, konjungtivitis, persepsi, perilaku

### Abstract

*The incidence of conjunctivitis in Indonesia currently ranks second out of 10 major eye diseases. There are various treatments that can be done by the community to treat this disease, from conventional medicine to herbs. Preliminary studies conducted on the people of Suwug Village show that the community uses kitolod plants as eye drops. Knowing the perceptions and behavior of the community towards the use of kitolod plants for conjunctivitis. This study uses a qualitative approach, namely ethnographic studies. Interviews were conducted with 5 people from Suwug Village. Data coding is done using the NVIVO application. The theme is built from the informant's perspective. Data validation was carried out by source triangulation in the form of member checking. Knowledge of kitolod plants as traditional medicine has been passed down from generation to generation by the people in Suwug Village. Kitolod plants themselves can grow wild in the yard. Based on personal experience, people believe that the kitolod plant can treat conjunctivitis. Communities have different ways of processing but have the same goal. Kitolod plant is a wild plant that can be used as traditional medicine. This plant has been used for generations by the people of Suwug Village. There are different processing methods, namely the kitolod plant and betel leaves are only soaked in a container filled with hot water.*

**Keywords:** Kitolod plant, traditional medicine, conjunctivitis, perception, behavior

How to Cite: Meilista, Dewi, K. L. M., Suryaningsih, N. P. A., & Reganata, G. P. (2023). Persepsi Dan Perilaku Masyarakat Desa Suwug Terhadap Tanaman Kitolod Sebagai Obat Konjungtivitis (Studi Kualitatif). <https://doi.org/10.36312/jtm.v4i7.1794>



<https://doi.org/10.36312/jtm.v4i7.1794>

Copyright© 2023, Author (s)

This is an open-access article under the [CC-BY-SA License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



## PENDAHULUAN

Mata merupakan salah satu organ yang memiliki peranan penting dalam kehidupan manusia (Abdurrauf, M., 2016). Sebagai indera penglihatan, mata memiliki berbagai bagian

dan fungsinya. Kita harus selalu menjaga kebersihan dan kesehatan mata, karena mata merupakan organ yang sensitif dan mudah terserang penyakit. Dalam menjalankan fungsinya, mata ditunjang oleh berbagai struktur, termasuk konjungtiva sebagai struktur terluarnya. Hal ini membuat konjungtiva rentan terhadap paparan bahan atau zat yang dapat menimbulkan infeksi. Berbagai reaksi inflamasi yang dapat terjadi sebagai respon utama terhadap adanya paparan bahan atau agen infeksi yang menyerang mata. Salah satu infeksi yang sering dijumpai pada mata adalah konjungtivitis (Insani, M. L., dkk. 2017).

Insidensi konjungtivitis di Indonesia saat ini menduduki tempat kedua (9,7%) dari 10 penyakit mata utama. Pasien rawat jalan di rumah sakit di Indonesia dengan jumlah kasus baru sebesar 68.026, yang terdiri atas 30.250 pasien pria dan 37.776 pasien wanita. Penelitian mengenai konjungtivitis di Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Jambi pada bulan Oktober hingga November 2012 menunjukkan bahwa terdapat 74 pasien konjungtivitis (laki-laki: 36, perempuan: 38), dengan usia terbanyak 12-17 tahun (Shakira IG., dkk. 2012). Di Rumah Sakit Mata daerah Bali, konjungtivitis masih dalam 10 besar penyakit mata. Berdasarkan *website* resmi Rumah Sakit Bali Mandara, pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Mata Bali Mandara pada bulan September tahun 2022 terdapat 10 besar penyakit dengan urutan keenam, memiliki gejala yang sama seperti konjungtivitis yaitu *glaucoma secondary* dengan jumlah kunjungan sebanyak 143 pasien (Rumah Sakit Bali Mandara, 2021).

Pengobatan tradisional Indonesia yang telah berkembang sejak lama dimulai dengan pengetahuan dan pemanfaatan tumbuhan yang berasal dari sumber daya alam Indonesia, yang telah digunakan oleh nenek moyang Indonesia sebagai obat secara turun temurun. Setiap daerah memiliki karakteristik berbeda-beda tentang pengetahuan lokal tanaman obat yang diperoleh berdasarkan pengalaman dan diwariskan secara turun temurun. Secara umum yang dimaksud dengan obat tradisional adalah ramuan dari tumbuhan yang berkhasiat sebagai obat yang diketahui dari penuturan orang-orang tua atau berdasarkan pengalaman. Sistem pengobatan tradisional menjadi bagian integral dari peradaban masyarakat dunia pada berbagai wilayah dan sebagian masih tetap berkembang sampai sekarang. Begitu pula dengan sistem pengobatan tradisional Bali atau Usada Bali yang masih eksis sampai saat ini. Usada Taru Pramana merupakan sebuah lontar Bali yang menceritakan tumbuh-tumbuhan dating menghadap Mpu Kuturan untuk mengemukakan khasiatnya masing-masing yang dapat dijadikan obat-obatan. Kenyataan yang menarik tentang obat tradisional (usada) di Bali khususnya Usada Taru Pramana hingga kini masih dipercayai dan dimanfaatkan oleh masyarakat dan banyak manfaatnya untuk orang sakit (Suatama, I. B., 2021).

Salah satu tumbuhan yang terdapat pada Usada Taru Pramana yang sering digunakan masyarakat untuk mengobati konjungtivitis pada mata yaitu tumbuhan kitolod. Kitolod (*Isotoma longiflora*) dikenal juga dengan sebutan daun sapu jagad, bunga katarak, dan kembang bintang. Tanaman Kitolod ini biasanya diolah berupa tumbukan, perasan, seduhan, rebusan. Tanaman Kitolod ini memiliki kandungan seperti golongan fenolik, flavanoid, alkaloid, terpenoid, saponin, polifenol, tannin, glikosida, steroid. Dengan adanya kandungan tersebut tanaman kitolod sebagai tanaman tradisional bisa menjadi obat untuk penyakit mata seperti, katarak, mata minus, mata merah dan mengobati kebutaan karena glaukoma (Permana et al., 2022).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana pendekatan ini bertujuan untuk memahami kepercayaan, pengalaman, sikap, perilaku dan interaksi orang-orang dalam setting natural dengan merekonstruksi data kualitatif (non-numerik seperti teks, audio, hasil wawancara dan observasi). Pada dasarnya penelitian kualitatif berusaha memahami bagaimana

seseorang memandang fenomena dari sudut pandang mereka. Dalam penelitian kualitatif terdapat kegiatan triangulasi yang dilakukan secara ekstensif, baik triangulasi metode (menggunakan lintas metode dalam pengumpulan data), triangulasi sumber data (memakai beragam sumber data yang relevan) dan triangulasi pengumpul data (beberapa peneliti yang mengumpulkan data secara terpisah). Ini sebagai upaya verifikasi atas data yang ditemukan.

Rancangan penelitian kualitatif yang digunakan pada penelitian ini adalah *ethnography study* atau penelitian etnografi. Fokus penelitian adalah perilaku sehari-hari dari orang dalam kelompok. Dimana penelitian dilakukan dengan melakukan wawancara kepada masyarakat yang berada di Desa Suwug, Buleleng dengan kriteria yang ditentukan dan telah menyetujui untuk menjadi informan dengan mengisi *informed consent* yang diberikan, kemudian dilakukan transkrip wawancara dengan verbatim, dan hal penting lainnya adalah *fieldnotes* atau catatan lapangan. Kemudian dilakukan eksplorasi data dengan membaca secara mendalam semua data yang diperoleh, selanjutnya dilakukan *coding* data sehingga dihasilkan *thema*, kemudian *thema* tersebut diinterpretasikan melalui jalan naratif.

## HASIL PENELITIAN

Proses wawancara dilakukan pada 5 orang informan, terdiri dari 4 informan yang berasal dari masyarakat di Desa Suwug dan 1 penyehat tradisional yang memanfaatkan tanaman kitolod sebagai obat konjungtivitis. Sebelum peneliti melakukan wawancara, peneliti menyerahkan *informed consent* kepada informan untuk mendapatkan persetujuan informan untuk melakukan penelitian. Setelah peneliti melakukan wawancara kepada informan, kemudian peneliti merangkum seluruh hasil wawancara tersebut. Proses transkrip dilakukan oleh 2 orang untuk menjamin kualitas data yang dihasilkan. Berikut merupakan tabel rangkuman dari hasil transkrip wawancara dengan 5 informan.

Tabel 1. Ringkasan Hasil Wawancara

PERSEPSI	
Pertanyaan	Ringkasan Jawaban Informan
Pengetahuan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seluruh informan mengetahui bahwa tanaman kitolod dapat dimanfaatkan sebagai pengobatan tradisional.</li> <li>- Seluruh informan mendapatkan informasi tersebut secara turun-temurun.</li> <li>- Seluruh informan mengetahui bahwa tanaman kitolod biasa digunakan sebagai obat tetes mata, pada keadaan mata merah dan berair.</li> </ul>
Tradisi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seluruh informan mengenal tanaman kitolod dari keluarga dan telah dikenal secara turun temurun dan dimanfaatkan sebagai pengobatan tradisional.</li> <li>- 4 dari 5 informan rutin menggunakan tanaman kitolod sebagai obat tetes mata saat mengalami keluhan mata merah dan berair.</li> </ul>
Keyakinan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seluruh informan meyakini penggunaan tanaman kitolod atau yang biasa disebut dengan bunga bintang digunakan sebagai pengobatan tradisional.</li> <li>- Seluruh informan meyakini tanaman kitolod dapat digunakan sebagai obat tradisional karena efek yang dirasakan membaik setelah digunakan.</li> </ul>

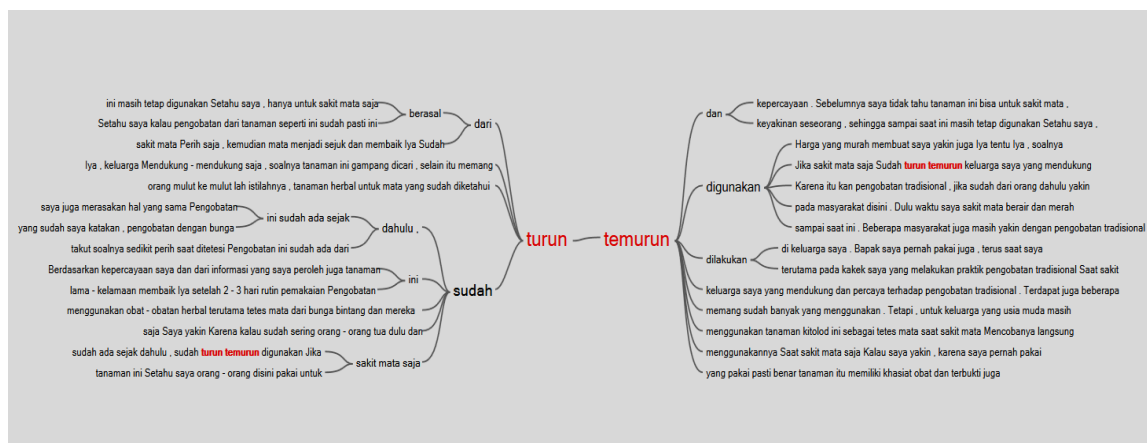
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seluruh informan mengatakan, timbul rasa yang perih saat pertama ditetesi obat tetes mata dari olahan tanaman kitolod.</li> <li>- Seluruh informan meyakini bahwa tanaman kitolod memiliki manfaat untuk mencegah atau mengobati sakit mata merah dan berair karena berdasarkan pengalaman pribadi.</li> </ul>
<b>PERILAKU</b>	
<b>Pertanyaan</b>	<b>Ringkasan Jawaban Informan</b>
Sikap	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seluruh informan menggunakan bagian bunga pada tanaman kitolod sebagai obat tetes mata.</li> <li>- Seluruh informan menambahkan daun sirih pada saat merebus bunga bintang untuk hasil yang lebih baik.</li> <li>- 1 dari 5 informan memiliki cara yang berbeda pada pengolahan tanaman kitolod yaitu bunga dan daun sirih hanya direndam pada wadah yang sudah berisi air panas, kemudian, air rendaman tersebut ditetesi langsung pada mata yang sakit dengan menggunakan batang dari bunga bintang tersebut.</li> <li>- Seluruh informan dapat mengolah sendiri tanaman untuk tujuan pengobatan.</li> <li>- Rata-rata penggunaan tetes mata dari tanaman kitolod ini yaitu 2x sehari sebanyak 2 tetes pada mata yang sakit.</li> </ul>
Kepercayaan terhadap efek yang ditimbulkan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seluruh informan mengatakan membaik ketika menggunakan tetes mata dari tanaman kitolod sebagai pengobatan mata.</li> <li>- Seluruh informan merasakan timbul rasa perih saat pertama ditetesi obat tetes mata dari tanaman kitolod.</li> </ul>
Fasilitas yang memungkinkan terjadinya perilaku	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seluruh informan mendapatkan informasi mengenai tanaman kitolod secara turun temurun dan dari mulut ke mulut.</li> <li>- 1 dari 5 informan menambahkan bahwa memperoleh informasi dari internet selain dari faktor keluarga.</li> </ul>
<b>PERSEPSI DAN PERILAKU</b>	
<b>Pertanyaan</b>	<b>Ringkasan Jawaban Informan</b>
Norma subjektif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seluruh informan mendapat dukungan menggunakan tanaman kitolod sebagai obat tetes mata dari keluarga.</li> <li>- 3 dari 5 informan mendapat dukungan menggunakan tanaman kitolod sebagai tetes mata dari teman.</li> </ul>

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari *coding* data dengan menggunakan *software* NVIVO, menunjukkan bahwa terdapat enam kategori yang dapat menjadi *thema* pada penelitian ini yaitu “turun-temurun” merupakan kata yang paling sering muncul dari data yang diperoleh sekaligus menjadi *thema* utama pada hasil penelitian. Adapun kata-kata yang sering muncul berikutnya adalah “keyakinan”, “pengetahuan tanaman kitolod”, “pandangan keluarga”, “pola pengobatan”, dan “cara pengolahan”.

Nodes						Search Project
Name	Files	References	Created On	Created By		
PERSEPSI		0	0	24/04/2023 14.23	YUMEL	
TURUN-TEMURUN		5	17	24/04/2023 14.23	YUMEL	
KEYAKINAN		4	10	24/04/2023 14.27	YUMEL	
PERILAKU		0	0	24/04/2023 14.27	YUMEL	
POLA PENGOBATAN		5	5	24/04/2023 14.27	YUMEL	
CARA PENGOLAHAN TANAMAN KITOLOD		5	5	24/04/2023 14.27	YUMEL	
PENGETAHUAN TANAMAN KITOLOD		5	9	24/04/2023 14.08	YUMEL	
PANDANGAN KELUARGA		5	7	24/04/2023 14.23	YUMEL	

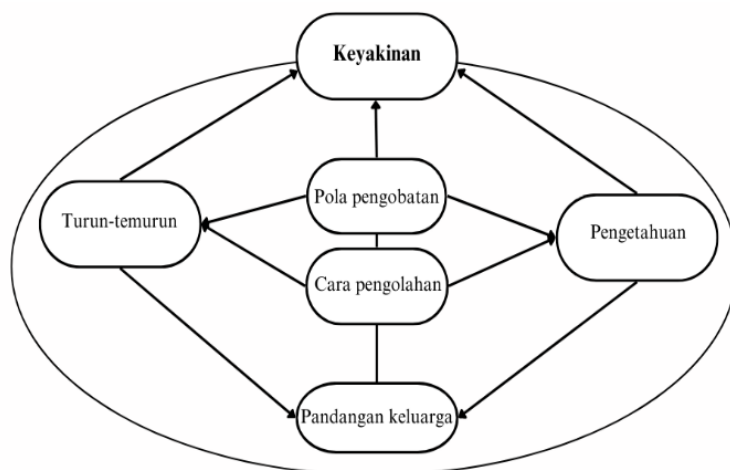
Gambar 1. *Thema* yang dihasilkan dari *coding* data

Pada gambar di bawah menunjukkan bahwa kata “turun temurun” merupakan *thema* utama pada penelitian ini dan kemudian dibentuk menjadi *word tree*. *Word Tree* berbentuk seperti pohon dan memiliki beberapa cabang yang berfungsi untuk melihat hubungan antara kata yang sering muncul dengan kata-kata lainnya. Sehingga pada bagian cabang kiri dan cabang kanan menunjukkan kalimat yang berhubungan pada *thema* yang dihasilkan dari files yang di *coding*.

Gambar 2. *Word Tree*

*Ecomap* digunakan sebagai alat untuk membantu memvisualisasikan hubungan antar *thema* yang dihasilkan melalui *pengcodingan*. Maksud dari *ecomap* di atas tersebut adalah dimana pada pola pengobatan dan cara pengolahan tanaman kitolod tersebut diperoleh dari pengetahuan masyarakat di Desa Suwug dan dari turun-temurun. Pengetahuan yang diturunkan dari generasi ke generasi mengenai pola pengobatan dan cara pengolahan tanaman kitolod tersebut didapat melalui dukungan dan pandangan keluarga yang memanfaatkan tanaman kitolod sebagai obat herbal pada mata. Semua hal itu dapat dilakukan berdasarkan pada keyakinan pada masyarakat di Desa Suwug, bahwa benar tanaman kitolod tersebut dapat berkhasiat untuk mengobati sakit pada mata, dan hingga saat ini pemanfaatan tanaman kitolod masih diterapkan. Berikut *ecomap* yang menghubungkan antar *thema-thema* yang dihasilkan.





Gambar 3. *Ecomap* interaksi dinamis antar *thema*

1. Interpretasi Thema Terhadap Persepsi Masyarakat Desa Suwug Dalam Pemanfaatan Tanaman Kitolod adalah sebagai berikut.

*Thema* utama pada penelitian ini yaitu "turun-temurun". *Thema* utama inilah yang menjadi alasan dimana tanaman kitolod dapat dimanfaatkan sebagai obat konjungtivitis pada masyarakat di Desa Suwug. *Thema* "pengetahuan" ini memuat mengenai pengetahuan informan terhadap tanaman kitolod. Informan yang merupakan masyarakat di Desa Suwug memiliki persepsi bahwa tanaman kitolod tersebut tanaman kitolod tersebut dapat digunakan untuk menyembuhkan mata yang merah dan berair. Pengetahuan yang diwariskan secara turun-temurun tersebut berdasarkan pada dukungan dan "pandangan keluarga", dimana peran keluarga dalam melestarikan penggunaan tanaman herbal sangat baik. Semua hal tersebut didasarkan pada "keyakinan" diri sendiri dan pada masyarakat, bahwa tanaman kitolod tersebut dapat dimanfaatkan dan berkhasiat sebagai sebagai obat.

2. Interpretasi Thema Terhadap Perilaku Masyarakat Desa Suwug Dalam Pemanfaatan Tanaman Kitolod adalah sebagai berikut.

Persepsi dari masyarakat mengenai tanaman kitolod akan membentuk suatu perilaku yaitu "pola pengobatan" dan "cara pengolahan". Dimana, pola pengobatan pada masyarakat di Desa Suwug beragam, namun memiliki tujuan yang sama, seperti dari berapa tetes yang digunakan dan waktu aturan pakainya. Pada cara pengolahan tanaman kitolod terdapat satu informan yang memiliki cara pengolahan yang berbeda yaitu bunga dan daun sirih hanya direndam pada wadah yang sudah berisi air panas, kemudian air rendaman tersebut ditetesi langsung pada mata yang sakit dengan menggunakan batang dari bunga bintang tersebut. Seluruh informan dapat mengolah sendiri tanaman kitolod tersebut sebagai obat herbal.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan mengenai persepsi dan perilaku masyarakat Desa Suwug dalam pemanfaatan tanaman kitolod sebagai obat konjungtivitis dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan secara kualitatif, maka diperoleh simpulan dari pengetahuan mengenai tanaman kitolod beserta manfaat yang diperoleh secara turun-temurun masyarakat Desa Suwug memiliki persepsi bahwa tanaman kitolod dapat digunakan sebagai obat tradisional yang memiliki khasiat untuk mengobati mata

yang merah dan berair dan menimbulkan rasa yang perih saat pertama ditetesi. Pengobatan dengan tanaman kitolod ini masih digunakan hingga saat ini, dikarenakan dukungan keluarga dan lingkungan sekitar yang masih yakin terhadap pengobatan tradisional.

2. Terdapat perbedaan perilaku dari informan namun tetap memiliki tujuan yang sama yaitu pemanfaatan tanaman kitolod sebagai obat tradisional. Salah satu perilaku informan yang memiliki cara yang berbeda pada pengolahan tanaman kitolod yaitu bunga dan daun sirih hanya direndam pada wadah yang sudah berisi air panas, kemudian, air rendaman tersebut ditetesi langsung pada mata yang sakit dengan menggunakan batang dari bunga bintang tersebut. Walaupun cara pengolahan tanaman kitolod ini dilakukan dengan cara yang berbeda, tetapi tidak mengurangi khasiatnya yaitu sebagai obat sakit pada mata.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Abdurrauf, M. 2016. *Mata Rantai Penularan Konjungtivitis Bakteri Akut*. Idea Nursing Jurnal. 7 (2). ISSN:2087-2879.
2. Insani, M.L., Adioka, G.M., Artini, I., dan Agung Nova Mahendra, 2017. Karakteristik dan Manajemen Konjungtivitis Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Indera Denpasar Periode Januari-April 2014. *E-Jurnal Medika*, 6: 1–6.
3. Permana, A., Aulia, S. D., Azizah, N. N., Ruhdiana, T., Suci, S. E., Izzah, N. L., Agustin, A. N., Wahyudi, S. A., Farmasi, F., Buana, U., & Karawang, P. (2022). *ARTIKEL REVIEW : FITOKIMIA DAN FARMAKOLOGI TUMBUHAN KITOLOD (Isotoma longiflora Presi)*. 2(3), 22–35.
4. Rumah Sakit Bali Mandara. 2021. *10 Besar Penyakit April 2021*. Rumah Sakit Mata Bali Mandara. URL; <https://rsmatabalimandara.baliprov.go.id/10-besar-penyakit-januari-2021-2-3/kegiatan/>
5. Shakira, I.G., Azhar, dr. M.B., dan dr. Suwandi Zainul, S.M., 2012. KARAKTERISTIK KLINIS DAN DEMOGRAFIS PENDERITA KONJUNGITIVITIS YANG BEROBAT. *IK (Jurnal Ilmu Kedokteran)*, 7: 62–65.
6. Suatama, I.B., 2021. *Usada Bali Modern*, Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952.
7. Harbani Pasolog. 2013. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
8. Ibnu Topan, Aditya. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat.” *Thesis* 3(1): 95. <http://digilib.unila.ac.id/16188/>.
9. Indarwati, Tri. 2020. “Public Inspiration : Jurnal Administrasi Publik Pengaruh Kompetensi , Disiplin Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Denpasar Timur.” *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5 (2) (2020), 90–103, ISSN 2581-2378, E-ISSN 2580-5975 5(2): 90–103.
10. Kalepo, Romin, Mochammad Sakir, and Ahmad Risa Mediansyah. 2022. “Pengaruh Sikap Dan Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Suwawa Kabupaten Bone Bolango The Effect Of Work Attitude And Competence On The Quality Of Public Services In The Office Of Camat Suwawa , Bone Bolango Regency Kantor C.” *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan* 1(1): 8–17.
11. Luis, Francisco, and Gil Moncayo. “Analisis Pengaruh Sikap Dan Norma Subyektif Terhadap Perilaku Pegawai Negeri Sipil Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak Pada Masa New Normal”.
12. Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta