

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Rumah sakit adalah suatu bagian menyeluruh dari organisasi sosial dan medis berfungsi memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap kepada masyarakat, baik kuratif maupun rehabilitatif, dimana menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan. Rumah sakit merupakan sebuah institusi pelayanan kesehatan profesional yang pelayanannya dilakukan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Pelayanan rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan pada umumnya, yang memerlukan penanganan dan perhatian yang seksama (WHO, 2009).

Menurut Undang-Undang RI No. 44 Tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Dalam Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Kesadaran tentang pentingnya jaminan

perlindungan sosial terus berkembang sesuai amanat pada perubahan UUD 1945 Pasal 134 ayat 2, yaitu menyebutkan bahwa Negara mengembangkan Sistem Jaminan Sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Dengan dimasukkannya Sistem Jaminan Sosial dalam perubahan UUD 1945, kemudian terbitnya Undang – Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) menjadi suatu bukti yang kuat bahwa pemerintah dan pemangku kepentingan terkait memiliki komitmen yang besar untuk mewujudkan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyatnya. Melalui Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) sebagai salah satu bentuk perlindungan sosial, pada hakekatnya bertujuan untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak.

Undang – Undang No 24 Tahun 2011 Tentang Badan penyelenggara Jaminan Sosial bahwa sistem jaminan sosial nasional merupakan program negara yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat. Jaminan Sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Dana Jaminan Sosial adalah dana amanat milik seluruh peserta yang merupakan himpunan iuran beserta hasil pengembangannya yang dikelola oleh BPJS untuk pembayaran manfaat kepada peserta dan pembiayaan operasional penyelenggaraan program Jaminan Sosial. Peserta adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran. Rumah sakit dituntut untuk menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik. Sebuah kualitas rumah sakit dapat berpengaruh pada rumah sakit tersebut. Untuk itu rumah sakit harus memiliki pengorganisasian manajemen yang baik. Manajemen perumahsakitkan adalah koordinasi antara berbagai sumber daya

unsur manajemen melalui proses perencanaan, pengorganisasian, kemampuan, pengendalian untuk mencapai tujuan rumah sakit. Setiap tenaga kesehatan yang bekerja di Rumah Sakit harus bekerja sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan, standar prosedur operasional yang berlaku, etika profesi yang berlaku serta menghormati hak pasien dan mengutamakan keselamatan pasien.

Sebuah rumah sakit tidak dapat beroperasi dengan baik jika hanya terdiri dari dokter dan perawat saja. Melainkan harus ada pula tenaga ahli yang mengurus bidang manajemen, operasional, dan administrasi rumah sakit dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan yang secara optimal. Rumah Sakit Islam Surabaya telah memiliki Unit BPJS dan Verifikasi yang merupakan pengadministrasi rumah sakit merupakan dalam mewujudkan pelaksanaan pemberi jaminan sosial yaitu BPJS kesehatan di rumah sakit pemberi pelayanan kesehatan sebagai mana mestinya dan sebagai tenaga profesional yang tepat dibutuhkan dalam bidang tersebut.

Administrasi rumah sakit adalah suatu proses kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, pengkoordinasian dan penilaian terhadap sumber, tata cara dan kesanggupan yang tersedia untuk memenuhi tuntutan terhadap kesehatan, perawatan serta lingkungan yang sehat dengan jalan menyediakan dan menyelenggarakan berbagai upaya kesehatan yang ditujukan kepada perseorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat (Azwar,2010).

Perencanaan sumber daya manusia merupakan fungsi utama yang harus dilaksanakan oleh setiap organisasi serta harus menjadi fokus perhatian sehingga langkah-langkah yang diambil oleh manajemen menjadi tepat guna, lebih menjamin bahwa di dalam organisasi tersedia tenaga kesehatan untuk menduduki

jabatan dan pekerjaan yang tepat dalam rangka mencapai suatu tujuan dan berbagai sasaran yang telah ditetapkan. Salah satu bentuk perencanaan sumber daya manusia kesehatan adalah perencanaan tenaga Unit BPJS dan Verifikasi (Kemenkes, 2017).

Pengelolaan pemberi jaminan sosial yang baik membutuhkan tenaga kerja yang kompeten dalam bidang administrasi BPJS dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas. Kualitas tenaga kerja meliputi pengetahuan, keterampilan dan tingkat pendidikan, sedangkan kuantitas adalah jumlah tenaga kerja yang ada harus sesuai dengan beban kerja.

Beban kerja sangat memengaruhi efisiensi, efektivitas dan produktifitas tenaga kerja. Sehingga perlu adanya kesesuaian antara jumlah tenaga kerja dengan beban kerja di suatu unit pelayanan. Salah satu metode untuk mengetahui kebutuhan tenaga kerja yaitu dengan menggunakan metode WISN dimana metode tersebut dapat menunjukkan besarnya kebutuhan tenaga pada sarana kesehatan berdasarkan beban kerja, sehingga lokasi atau relokasi akan lebih mudah dan rasional (Nuraini, 2010).

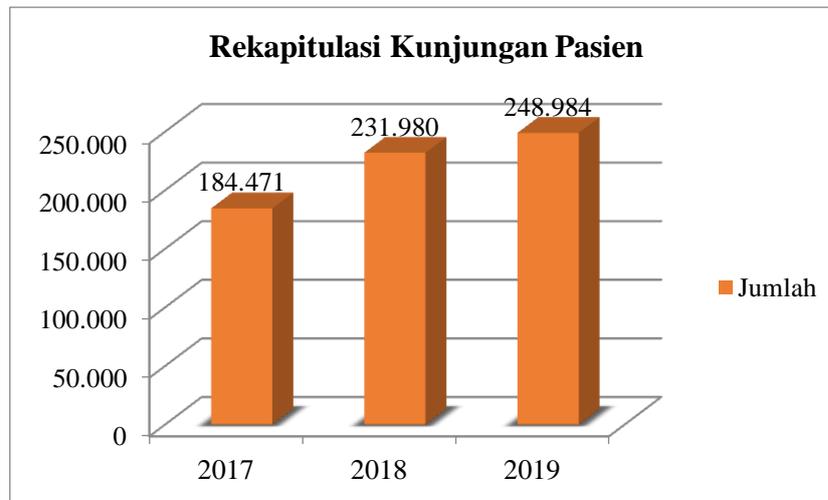
Menurut Astiena (2015), menyebutkan bahwa beban kerja tenaga kesehatan adalah banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan oleh tenaga kesehatan profesional dalam satu tahun dalam satu sarana pelayanan kesehatan. Beban kerja pada satu unit pada dasarnya merupakan keseimbangan antara kuantitas dan kualitas pekerjaan yang dituntut dari karyawan dengan jumlah tenaga yang ada dalam suatu unit tersebut. Beban kerja juga mempertimbangkan standar jumlah tenaga menurut profesi tersebut, standar kualifikasi dan standar evaluasi pekerjaan. Jadi, tinggi rendahnya beban kerja tidak hanya tergantung pada jumlah

tenaga yang tersedia, namun tergantung juga dengan kualifikasi tenaga kesehatan tersebut. Beban kerja bisa menjadi tinggi apabila kompetensi tenaga kesehatan lebih rendah dari kualifikasi yang disyaratkan, begitu juga sebaliknya.

Analisis terhadap beban kerja pegawai Unit BPJS dan Verifikasi sangat diperlukan dalam rangka meningkatkan pelayanan administrasi di suatu rumah sakit. Hal ini bertujuan agar dapat diketahui beban kerja mana yang perlu di efisiensikan. Selain itu, dengan adanya analisis atau pengukuran beban kerja, dapat dilakukan pengambilan keputusan yang berbasis bukti ilmiah. Melihat besarnya peranan pegawai BPJS dan Verifikasi dalam pelayanan rumah sakit, maka sudah saatnya perlu mendapatkan perhatian yang tinggi terkait hal-hal apa saja yang menunjang demi peningkatan kualitas terbaik di Unit BPJS dan Verifikasi (PPSDM, 2018).

Rumah Sakit Islam Surabaya memiliki 2 tempat pendaftaran pasien , yaitu rawat jalan (TPPRJ) dan tempat pendafran pasien rawat inap (TPPRI). Jumlah seluruh petugas pendaftaran 6 orang dan jumlah tenaga kerja pada penanganan keluhan pasien BPJS hanya 1 orang. Berikut ini adalah hasil observasi dan rekapitulasi dari pihak pegawai yang bertanggung jawab dalam data jumlah kunjungan pasien per tahun dari tahun 2017, 2018, dan 2019 :

Grafik 1.1 Data Jumlah Kunjungan Pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Surabaya



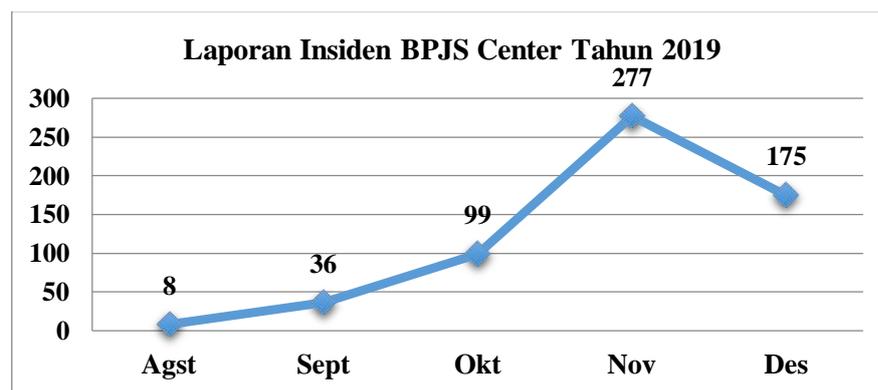
*Sumber : Unit Rekam Medik Rumah Sakit Islam Surabaya Februari 2020*

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa terdapat kenaikan jumlah kunjungan pasien BPJS dari tahun 2017 sebanyak 184.471 orang, tahun 2018 sebanyak 231.980 orang, tahun 2019 sebanyak 248.984 orang, dengan rata-rata kunjungan pasien dari tahun 2017-2019 yaitu sebesar 221.812 pasien, sedangkan tenaga BPJS dan Verifikasi di Rumah Sakit Islam Surabaya terdapat 22 orang dengan keterangan 1 Kepala Unit 19 Pegawai Aktif dan 2 Pegawai Cuti .

Berdasarkan survey pendahuluan dengan melakukan wawancara pada tenaga BPJS Center atau bagian penanganan keluhan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Surabaya, diketahui bahwa terdapat beban kerja yang dirasakan tenaga pelaksana diantaranya, kejenuhan dan kelelahan sehingga memungkinkan menimbulkan rasa stres, karena mengingat pekerjaan dilakukan adalah menyelesaikan serta mengkordinasikan keluhan pasien BPJS berdasarkan aturan dari Kemenkes maupun aturan dari Rumah Sakit kemudian mencatat laporan insiden. Keadaan lainnya yaitu kartu BPJS yang tidak aktif, rujukan pasien BPJS yang sudah habis masa berlakunya, kesalahan dalam pendaftaran poli, pasien yang

berobat kembali tidak sesuai dengan tanggal SKDP, serta denda 45 hari bagi pasien rawat inap yang telah dirawat inap maka bagian BPJS Center harus memberikan surat beserta nominal denda agar kartu BPJS bisa aktif kembali. Hal ini membutuhkan waktu untuk proses penyelesaian administrasi serta keluhan pasien BPJS sehingga menjadi penghambat pada saat pelayanan. Keadaan tersebut juga memicu antrian yang menjadi semakin panjang. Selain itu petugas BPJS Center memiliki tugas untuk melakukan pemberian informasi kepada pasien BPJS apakah masalah administrasi bisa di tangani atau perlu tindak lanjut.

Grafik 1.2 Data Laporan Insiden BPJS Center Tahun 2019  
di Rumah Sakit Islam Surabaya



Sumber : BPJS Center RSI Surabaya Tahun 2019

Begitu pula dengan hasil wawancara dengan kepala Unit BPJS dan Verifikasai, Pada awal tahun 2020 di bagian Unit BPJS dan Verifikasi baru memiliki Standart Operasional Pelayanananan pada bagian tertentu saja, kemudian belum pernah dilakukan perhitungan beban kerja pada Unit BPJS dan Verifikasi. Maka hal ini perlu dilakukan perhitungan terhadap pegawai Unit BPJS dan Verifikasi agar pihak rumah sakit mengetahui berapa kebutuhan jumlah ideal tenaga pegawai Unit BPJS dan Verifikasi di Rumah Sakit Islam Surabaya. Jika

tenaga Unit BPJS dan Verifikasi kurang maka akan berdampak pada beban kerja, begitu pula sebaliknya apabila jumlah tenaga Unit BPJS dan Verifikasi *under load* bisa dijadikan sebagai pertimbangan untuk menambah tugas atau mutasi kerja untuk kesetaraan beban kerja.

Tabel 1.2 Data Jam Lembur Unit BPJS dan Verifikasi Januari-Maret 2020

NO	NIK	JAM LEMBUR								
		JANUARI			FEBRUARI			MARET		
		HARI BESAR	HARI BIASA	CITO	HARI BESAR	HARI BIASA	CITO	HARI BESAR	HARI BIASA	CITO
1	9109316	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	1403901	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	1305856	0	6	0	0	5	0	0	5	0
4	9308414	13	7	0	0	13	0	0	20	0
5	1504851	0	7	0	0	7	0	0	14	0
6	1306823	4	8	0	0	12	0	0	10	0
7	1505877	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	9902599	13	0	0	0	7	0	0	6	0
9	1706956	7	0	0	0	7	0	0	9	0
10	1801171 KO	0	0	0	0	17	0	9	4	0
11	9902590	0	14	0	0	7	0	0	7	0
12	9109311	6	15	0	0	11	0	0	15	0
13	1504906	16	0	0	0	7	0	0	9	0
14	1808191 K	13	0	0	0	7	0	7	7	0
15	1808188 K	0	5	0	0	6	0	0	30	0
16	1808190 K	0	5	0	0	7	0	0	7	0
17	1808187 K	0	6	0	0	6	0	0	6	0
18	1811995	0	9	0	0	8	0	0	7	0

NO	NIK	JAM LEMBUR								
		JANUARI			FEBRUARI			MARET		
		HARI BESAR	HARI BIASA	CITO	HARI BESAR	HARI BIASA	CITO	HARI BESAR	HARI BIASA	CITO
19	202703	0	15	0	0	0	0	0	15	0
20	1801977	0	0	0	0	0	0	0	15	0
21	H - 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	1808189 K	0	7	0	0	7	0	0	0	0
23	H - 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	1911326 T	0	7	0	0	5	0	0	12	0

Keterangan :

Hari Biasa : Senin – Minggu

Hari Besar : Tanggal Merah

*Sumber : SDM Rumah Sakit Islam Surabaya Tahun 2020*

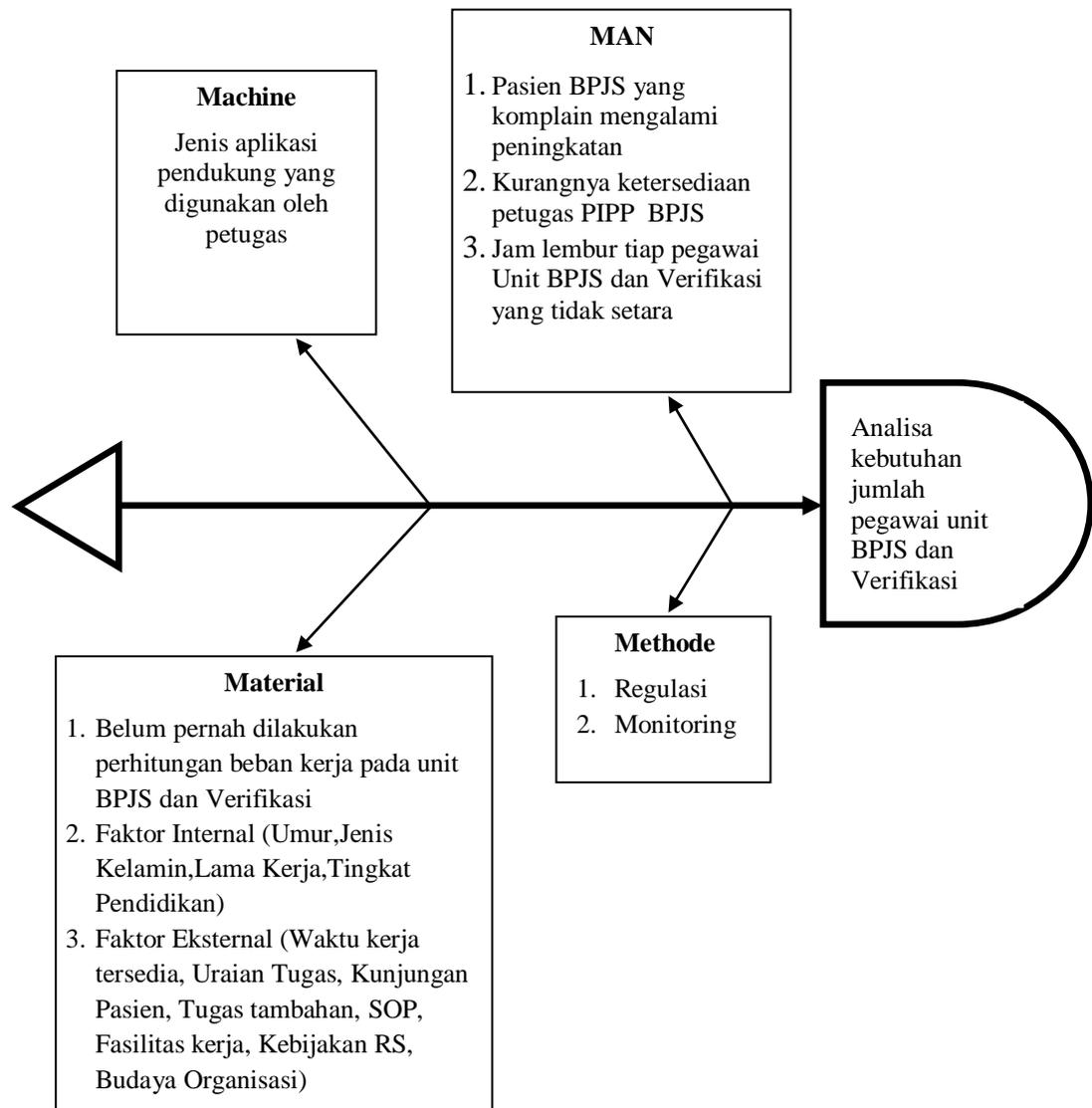
Berdasarkan observasi awal tabel 1.1 dapat di simpulkan bahwa terdapat jumlah jam lembur tiap pegawai tidak seimbang dimana terdapat angka jam lembur yang paling tinggi yaitu 30 jam lembur di hari biasa pada pegawai 1808188 K dan jam lembur yang paling 16 jam di hari besar pada pegawai 1504906 dan juga terdapat pegawai yang tidak memiliki sama sekali jam lembur di hari besar dan hari biasa dengan jumlah jam lembur yaitu 0 yang artinya tugas atau pekerjaan yang dilakukan dapat diselesaikan dalam kurun waktu kerja yang telah ditentukan tanpa perlu lembur untuk bekerja. Maka dari itu dapat di klaim bahwa sebenarnya di Unit BPJS dan Verifikasi terdapat selisih beban kerja artinya tingginya beban kerja pada pegawai yang memiliki jumlah jam lembur yang tinggi dan rendahnya tingkat beban kerja pada pegawai yang tidak sampai lembur

untuk menyelesaikan pekerjaan atau bisa dikatakan jam kerja yang telah ditentukan telah sesuai.

Dalam pelayanan kesehatan, dimana BPJS merupakan asuransi yang hampir seluruh pasien Rumah Sakit Islam Surabaya menggunakannya maka rumah sakit diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik salah satunya terhadap pelayanan administratif yang cukup berpengaruh terhadap kualitas pelayanan rumah sakit tersebut. Untuk memberikan pelayanan administratif yang bermutu maka pihak rumah sakit perlu mengetahui tingkat kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diinginkan dan diperlukan adanya keseimbangan antara petugas dengan beban kerja berdasarkan standar waktu pelayanan. Apabila jumlah petugas tidak seimbang dengan beban kerja maka mempengaruhi kinerja setiap karyawan, hal ini berdampak pada mutu pelayanan administratif rumah sakit dan juga dapat mempengaruhi produktivitas kerja petugas dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian perhitungan kebutuhan jumlah pegawai Unit BPJS dan Verifikasi berdasarkan beban kerja menggunakan metode *work indicator of staffing need* (WISN) dengan harapan agar tercapainya keseimbangan beban kerja pada Unit BPJS dan Verifikasi Rumah Sakit Islam Surabaya.

## 1.2 Identifikasi Masalah



Gambar 1.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan Gambar 1.1 identifikasi masalah dengan menggunakan diagram *fishbone* dapat disimpulkan bahwa teridentifikasinya masalah yaitu karena belum pernah dilakukannya perhitungan beban kerja pada Unit BPJS dan Verifikasi maka muncul klaim masalah yaitu *inequality* yang artinya terdapat ketidaksetaraan beban kerja pada Unit BPJS dan Verifikasi. Faktor lain akan

dijelaskan dan dirinci dari masing – masing faktor penyebab tersebut yaitu sebagai berikut :

a. Man.

Faktor jumlah kenaikan komplain pasien BPJS menyebabkan beban kerja pada petugas BPJS Center juga bertambah, hal tersebut memerlukan waktu untuk proses penyelesaian administrasi serta keluhan pasien BPJS dan menjadi penghambat pelayanan. Selain itu kurangnya petugas penanganan komplain BPJS menjadi salah satu faktor antrian komplain pasien BPJS yang harus di tangani.

b. Machine.

Aplikasi pendukung yang digunakan oleh petugas terkait dengan pengelolaan pelayanan pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Surabaya. Proses pelayanan pasien BPJS tidak lepas serta dari aplikasi pendukung pelayanan BPJS dari kementrian kesehatan yaitu INA-CBgS yang berfungsi untuk legiltas pasien hanya dapat diakses pada aplikasi tersebut untuk dapat dikeluarkannya surat eligibilitas pasien sehingga pasien dapat dilayani.

c. Methode

Faktor methode disini merupakan Regulasi yaitu aturan terkait dalam pelaksanaan pekerjaan pada masing-masing unit maupun sub unit agar dapat di monitoring atau pengawasan yang juga merupakan faktor terdapat ketidaksetaraan beban kerja apakah pekerjaan yang telah dilaksanakan pegawai Unit BPJS Dan Verifikasi sudah sesuai dengan aturan dan fungsinya.

d. Materials

Belum pernah dilakukannya perhitungan beban kerja pada Unit BPJS dan Verifikasi merupakan faktor penyebab belum setaranya beban kerja pada unit

tersebut. Selain itu penyebab beban kerja yang berasal dari faktor material yang berhubungan dengan pekerjaan yang mempengaruhi tingginya beban kerja antara lain :

#### A. Faktor Internal

##### 1. Jenis Kelamin

Intensitas pekerjaan yang dilakukan laki-laki dan perempuan tentunya berbeda. Laki-laki cenderung sanggup mengerjakan pekerjaan yang lebih berat dibandingkan perempuan.

##### 2. Umur

Semakin bertambah usia, maka semakin bertambah beban kerja fisik yang diterima oleh seseorang sehingga mengakibatkan dirasakannya kesulitan ketika melakukan pekerjaan tersebut.

##### 3. Lama Kerja

Lama kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pemahaman seseorang pada tugas- tugas suatu pekerjaan.

##### 4. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan merupakan faktor yang mempengaruhi kemampuan, sikap, dan bnetuk tingkah lakunya. Untuk meningkatkan kemampuan tenaga kerja agar mempunyai produktifitas kerja yang optimal, maka diperlukan tenaga kerja yang memiliki tingkat pendidikan yang sesuai.

#### B. Faktor Eksternal

1. Waktu kerja tersedia adalah jumlah lama kerja yang dibutuhkan Unit BPJS dan Verifikasi merupakan waktu kerja yang harus dipenuhi oleh pegawai dalam melakukan aktifitas di Rumah sakit.

2. Standar beban kerja di dapatkan dari waktu kerja yang tersedia yang ada dibagi rata-rata waktu yang digunakan untuk menyelesaikan kegiatan pokok.
3. Perhitungan jumlah kebutuhan tenaga terkait dengan total kuantitas kegiatan pokok dibagi dengan standar beban kerja.
4. Uraian tugas adalah jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh pegawai BPJS dan Verifikasi di Rumah Sakit Islam Surabaya
5. Tugas tambahan adalah tugas yang di dapatkan pegawai BPJS dan Verifikasi diluar uraian tugas
6. Jumlah kunjungan pasien adalah jumlah pasien yang harus dilayani oleh pegawai BPJS dan Verifikasi di Rumah Sakit Islam Surabaya
7. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi kerja tertulis yang dibakukan (terdokumentasi) mengenai proses penyelenggaraan pekerjaan di Rumah Sakit Islam Surabaya
8. Fasilitas kerja adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan pegawai BPJS dan Verifikasi di Rumah Sakit Islam Surabaya.

### **1.3 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini tidak semua faktor akan diteliti, peneliti hanya melakukan perhitungan beban kerja sehingga dapat diketahui kebutuhan tenaga yang sesuai untuk Unit BPJS dan Verifikasi berdasarkan Tupoksi dan Standar Operasional Pelayanan (SOP) di Rumah Sakit Islam Surabaya.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan hal tersebut maka rumusan permasalahan dari penelitian ini sebagai berikut: Bagaimana analisis kebutuhan pegawai Unit BPJS dan Verifikasi di Rumah Sakit Islam Surabaya berdasarkan beban kerja dengan metode WISN?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

### **1.5.1 Tujuan Umum**

Menganalisis kebutuhan jumlah pegawai Unit BPJS dan Verifikasi berdasarkan beban kerja dengan metode WISN di Rumah Sakit Islam Surabaya.

### **1.5.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi waktu kerja tenaga pegawai Unit BPJS dan Verifikasi di Rumah Sakit Islam Surabaya.
2. Mengidentifikasi unit kerja dan kategori sumber daya manusia tenaga pegawai Unit BPJS dan Verifikasi di Rumah Sakit Islam Surabaya.
3. Mengidentifikasi standar beban kerja tenaga pegawai Unit BPJS dan Verifikasi di Rumah Sakit Islam Surabaya.
4. Mengidentifikasi standar kelonggaran tenaga pegawai Unit BPJS dan Verifikasi di Rumah Sakit Islam Surabaya.
5. Melakukan perhitungan kebutuhan jumlah tenaga pegawai Unit BPJS dan Verifikasi di Rumah Sakit Islam Surabaya.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Rumah Sakit Islam Surabaya sebagai masukan dalam mempertimbangkan dan merencanakan kebutuhan pegawai Unit BPJS dan Verifikasi di Rumah Sakit Islam Surabaya.
2. Bagi STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr.Soetomo Surabaya penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu bahan referensi untuk penelitian berikutnya terkait dengan analisis kebutuhan jumlah pegawai Unit BPJS dan Verifikasi berdasarkan beban kerja pegawai yang dapat memberikan suatu pengetahuan baru kepada pembaca.
3. Bagi peneliti dapat memperluas pengetahuan serta mengaplikasikan berbagai teori dan konsep yang didapatkan dalam bangku kuliah ke dalam bentuk penelitian.