

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah Indonesia saat ini sedang melaksanakan berbagai inisiatif untuk mencapai tujuan Indonesia Emas 2045, Sebagaimana tercantum dalam alinea keempat Pembukaan UUD 1945, termuat tujuan utama pembangunan nasional Indonesia, yaitu memberikan perlindungan bagi seluruh warga negara dan generasi penerus, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, menciptakan kehidupan bangsa yang cerdas, serta menjaga ketertiban dunia sebagai langkah menuju perdamaian yang langgeng dan terciptanya keadilan sosial. Pemerintah bertanggung jawab untuk memastikan terpenuhinya hak-hak dasar dan kebutuhan pokok setiap warga negara serta penduduknya melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal. Untuk itu, pemerintah memiliki tanggung jawab besar dalam mendorong pembangunan yang merata hingga ke wilayah terpencil. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara efektif untuk mendukung tujuan yang ingin dicapai. Dalam era globalisasi, teknologi memiliki peran strategis dalam memperkuat kemampuan dan daya saing, sehingga dapat membantu Indonesia untuk lebih siap menghadapi persaingan di tingkat internasional.

Kondisi pelayanan publik saat ini sedang menghadapi berbagai tantangan dan peluang yang signifikan. Akhir-akhir ini, pemerintah semakin gencar dalam upaya memperluas akses serta meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ditujukan bagi seluruh lapisan masyarakat. Walaupun perkembangan infrastruktur

dan teknologi telah menunjukkan kemajuan, masih terdapat ketimpangan akses, khususnya di wilayah terpencil dan daerah yang masih tertinggal. Pelayanan publik mencakup beragam jenis layanan yang disediakan oleh pemerintah, salah satunya adalah layanan di sektor kesehatan. Banyak program kesehatan telah diluncurkan untuk memastikan setiap individu mendapatkan pelayanan yang layak. Namun, masalah seperti antrian yang panjang, kekurangan tenaga medis, dan kurangnya fasilitas kesehatan yang memadai masih menjadi kendala utama. Di samping itu, diperlukan upaya nyata untuk mendorong pemahaman masyarakat mengenai pentingnya menjaga kesehatan sekaligus mengambil langkah preventif guna menghindari berbagai penyakit.

Pengembangan layanan kesehatan merupakan salah satu upaya inovatif dalam reformasi birokrasi di pemerintah Indonesia, yang masih sering rumit, lambat, dan kurang efektif. Hal ini mengakibatkan ketidakpuasan dan kekecewaan di kalangan masyarakat. Tekanan dari masyarakat mendorong pemerintah untuk melakukan perubahan mendasar dalam pelayanan publik dengan berfokus pada peningkatan mutu dan efektivitas layanan secara keseluruhan (Angelita et al., 2022). Keseriusan pemerintah dalam mendukung pembangunan kesehatan terlihat pada Undang-Undang No. 36 Tahun 2009, yang menyatakan bahwa setiap individu berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang layak. Artinya, semua orang memiliki hak untuk mendapatkan kesehatan secara mandiri, termasuk melalui lingkungan yang sehat dan akses ke pelayanan kesehatan.

Setiap orang berhak menerima pelayanan kesehatan dengan cara yang baik dan benar. Namun, dalam praktiknya, seringkali masyarakat menghadapi kesulitan

dalam mengakses pelayanan kesehatan yang memadai, yang mengakibatkan perbedaan dalam kualitas layanan yang diterima. Dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan di Indonesia, banyak kritik dan pengaduan muncul mengenai ketidakcukupan layanan yang ada. Kebutuhan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan menjadi lebih mendesak seiring dengan meningkatnya kesadaran kesehatan di masyarakat. Keluhan merupakan bentuk ungkapan ketidakpuasan yang dapat disampaikan secara lisan secara informal atau dalam bentuk tertulis yang lebih resmi (Health and Community Services, 2005). Pasien dapat mengeluhkan berbagai aspek pelayanan kesehatan, mulai dari hal-hal kecil hingga yang lebih serius. Bahkan keluhan yang tampaknya kecil dapat menunjukkan masalah yang berpotensi memengaruhi hasil kesehatan pasien, sehingga semua keluhan harus ditangani dengan serius.

Memberikan kepuasan kepada pasien sangat penting untuk meningkatkan fungsi pelayanan kesehatan sejalan dengan peningkatan kualitas layanan bagi masyarakat (Khamidah et al., 2024). Dengan demikian, pelayanan dapat memberikan kepuasan bagi semua pihak tanpa diskriminasi. Pemerintah berupaya memperbaiki mutu layanan kesehatan bagi masyarakat dengan menghadirkan pelayanan yang lebih responsif, efektif, dan komprehensif dengan tujuan memberikan perlindungan finansial kepada masyarakat dari berbagai risiko terkait kesehatan. Pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam menunjang kesejahteraan masyarakat di kehidupan sehari-hari. Akses terhadap pelayanan Di Indonesia, pemerintah telah berusaha memperluas akses dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan melalui berbagai inisiatif, salah satunya adalah program

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). JKN memiliki peran penting dalam sistem kesehatan negara, JKN adalah inisiatif pemerintah yang bertujuan untuk memastikan seluruh masyarakat mendapatkan akses layanan kesehatan yang setara dan merata. Program ini juga merupakan langkah penting untuk memperkuat sistem kesehatan nasional. Dengan mengatur hak dan kewajiban peserta, pelaksanaan program, serta pengawasan, peraturan ini dirancang untuk membangun sistem jaminan kesehatan yang lebih efisien, efektif, dan berkelanjutan (Setyowati, 2022).

Jawa Timur merupakan salah satu provinsi dengan jumlah peserta JKN yang aktif cukup besar. Hal ini sejalan dengan komitmen Pemerintah Provinsi Jawa Timur untuk mendaftarkan seluruh masyarakat yang belum menjadi peserta JKN.

Persentase Penduduk di Jawa Timur Dirinci Menurut Kabupaten/Kota dan Memiliki Jaminan Kesehatan, 2020- 2022			
Kabupaten/Kota Regency/Municipality	Memiliki Jaminan Kesehatan/Own Health Insurance		
	2020	2021	2022
Kabupaten/Regency			
Pacitan	40,87	48,16	45,22
Ponorogo	52,23	54,86	57,79
Trenggalek	45,33	48,65	51,92
Tulungagung	52,61	46,73	48,28
Blitar	45,57	44,69	44,06
Kediri	55,06	53,27	58,02
Malang	50,24	45,26	47,90
Lumajang	43,83	78,74	56,08
Jember	49,96	48,02	49,58
Banyuwangi	99,74	99,06	99,25
Bondowoso	63,91	59,87	64,04
Situbondo	51,66	44,88	50,54
Probolinggo	63,62	59,34	63,64
Pasuruan	52,33	53,25	56,13
Sidoarjo	72,18	72,81	77,65
Mojokerto	65,31	65,30	67,65
Jombang	94,34	67,62	73,84
Nganjuk	97,59	97,93	95,79
Madiun	58,19	60,93	59,82

Gambar 1. 1 Persentase Penduduk Jawa Timur yang Memiliki JKN, 2020-2022

Sumber: <https://jatim.bps.go.id/id/statistics-table/1/MjM5MyMx/persentase-penduduk-yang-memiliki-jaminan-kesehatan-menurut-kabupaten-kota-dan-jenis-jaminan-di-provinsi-jawa-timur--20202021.html> Tahun 2024

PJ Gubernur Jawa Timur, Adhy Karyono, menyampaikan bahwa Program JKN merupakan bagian dari pelaksanaan jaminan sosial nasional sesuai dengan Undang-Undang No. 40 Tahun 2024 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Program ini mewajibkan seluruh warga negara untuk terdaftar sebagai peserta jaminan kesehatan, sehingga mereka berhak mendapatkan akses layanan kesehatan yang berkualitas secara optimal (Jatimprov.go.id, 2024). Selama tiga tahun terakhir, terjadi kemajuan yang signifikan dalam jumlah peserta jaminan kesehatan di Jawa Timur. Pada tahun 2021, hanya 9 kabupaten/kota yang berhasil memenuhi target Universal Health Coverage (UHC) dengan cakupan mencapai 95 persen. Namun, pada tahun 2024, angka tersebut melonjak menjadi 26 kabupaten/kota yang berhasil mencapainya, menunjukkan perkembangan yang sangat positif dalam program jaminan kesehatan di daerah tersebut (Kominfo.go.id.2024).

Berdasarkan informasi tersebut, dapat diketahui jumlah peserta JKN masyarakat Jawa Timur setiap tahun selalu mengalami kenaikan. Secara langsung hal tersebut juga menunjukkan bahwa kebutuhan pelayanan kesehatan selalu terdapat peningkatan. Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar bagi manusia untuk mendapatkan layanan berkualitas di bidang kesehatan. Peningkatan layanan ini menciptakan kepercayaan di kalangan masyarakat. Namun, dengan semakin banyaknya masyarakat yang membutuhkan perawatan kesehatan, banyak rumah sakit yang kesulitan memberikan pelayanan yang baik. Hal ini sering mengakibatkan keterlambatan dalam penanganan pasien, yang berujung pada keluhan dari pasien kepada pemerintah akibat ketidakpuasan terhadap layanan

tersebut. Meskipun pemerintah sudah mengeluarkan regulasi untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang cepat dan efektif dan membuat berbagai program untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, akan tetapi masih banyak tantangan yang dihadapi dalam implementasinya.

Ombudsman Kaltim menerima sejumlah keluhan terkait masalah yang telah berlangsung cukup lama. Salah satu sorotan utama adalah sistem antrian di RSUD, di mana pasien harus menggunakan benda-benda pribadi seperti amplop rontgen, map, sandal, tas, botol minum, atau kunci motor untuk menandai giliran mereka. Beberapa masyarakat menganggap metode antrian ini tidak layak, bahkan menyamakannya dengan praktik "primitif," yang terasa ironis mengingat RSUD tersebut seharusnya memberikan pelayanan modern. Sumber: <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkinternal--antrian-berbelit-pasien-menjerit> . Diakses 23 Oktober 2024.

Dalam berita tersebut mengungkapkan bahwa masih terdapat berbagai masalah terkait manajemen antrian dan pelayanan di RSUD, yang tidak memenuhi standar pelayanan kesehatan modern yang seharusnya diterapkan oleh fasilitas kesehatan publik. Dengan adanya permasalahan tersebut mengakibatkan rusaknya pelayanan dalam rumah sakit, sehingga hal ini harus dibenahi. Saat ini, pemerintah sedang berupaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat untuk membangun kepercayaan. Namun, upaya ini terganggu oleh adanya pemberian pelayanan yang masih lambat dalam memberikan pelayanan. Hal ini menyebabkan kekecewaan di kalangan masyarakat akibat lambatnya pemberian layanan. Oleh karena itu, isu ini pun menjadi fokus utama pemerintah yang berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan dan meningkatkan mutu layanan demi memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

Rumah sakit merupakan komponen penting dalam mendukung keberlangsungan sistem kesehatan masyarakat. Sebagai lembaga yang

menyediakan layanan publik, rumah sakit tidak hanya berfungsi untuk merawat pasien, tetapi juga memainkan peran penting dalam usaha untuk meningkatkan kesehatan masyarakat secara menyeluruh. Pelayanan publik dirumah sakit mencakup berbagai aspek, seperti penanganan penyakit, pelayanan gawat darurat, serta program pencegahan dan promosi kesehatan. Selain itu, rumah sakit juga bertanggung jawab untuk memberikan layanan kesehatan yang aman, berkualitas, adil, dan efisien, sesuai dengan pedoman yang tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien. Layanan ini harus mengutamakan manfaat kesehatan dan memenuhi kebutuhan serta kepentingan pasien.

RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo merupakan salah satu rumah sakit dengan jumlah pasien yang sangat tinggi dan menjadi rumah sakit rujukan utama bagi masyarakat dari berbagai daerah sekitar, yaitu salah satu rumah sakit terbesar yang ada diwilayah kabupaten sidoarjo yang dimiliki oleh pemerintah Kabupaten Sidoarjo. RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo merupakan rumah sakit type A. Rumah sakit dengan tipe tertinggi menjadikan rumah sakit rujukan dalam pelayanan kesehatan. Diketahui bahwa RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo dikenal sebagai rumah sakit dengan jumlah pasien yang cukup tinggi, hal ini disebabkan oleh fasilitas yang lengkap dan memadai.

“RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo, yang terletak di Jawa Timur, baru-baru ini naik kelas dari tipe B menjadi tipe A, memungkinkan rumah sakit ini untuk melayani pasien dari seluruh Indonesia. Menurut dr. Azhar Jaya, Dirjen Pelayanan Kesehatan Kemenkes RI, perubahan status menjadi rumah sakit tipe A memerlukan proses yang tidak mudah, melibatkan evaluasi mendalam terhadap berbagai aspek, seperti sumber daya manusia, peralatan, dan manajemen. Saat ini, RSUD Sidoarjo memiliki berbagai layanan unggulan, seperti MRI 3 tesla, layanan intervensi jantung, pemecah batu ginjal ESWL, CT scan, brakhiterapi, radioterapi

untuk layanan kanker terpadu, kemoterapi, serta layanan home care dan dialisis.”

Sumber: <https://www.antaranews.com/berita/3821478/rsud-%20sidoarjo%20jadi-tipe-a-bisa-layani-seluruh-indonesia%20> Diakses pada 10 Oktober 2024.

RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo adalah salah satu rumah sakit rujukan terbesar di Jawa Timur. Oleh karena itu, RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo sebagai lembaga penyedia layanan kesehatan harus berupaya mencapai tujuan dan fungsi yang diamanahkan. Oleh karena itu, layanan kesehatan yang diberikan harus dilakukan dengan sebaik-baiknya dan mengacu pada standar yang sudah ditentukan. Selain itu, sangat penting untuk mengumpulkan feedback dari masyarakat mengenai kualitas layanan yang ada, guna terus memperbaiki dan meningkatkan pelayanan yang diberikan. Penilaian ini dapat dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat (SKM).



Gambar 1. 2 Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

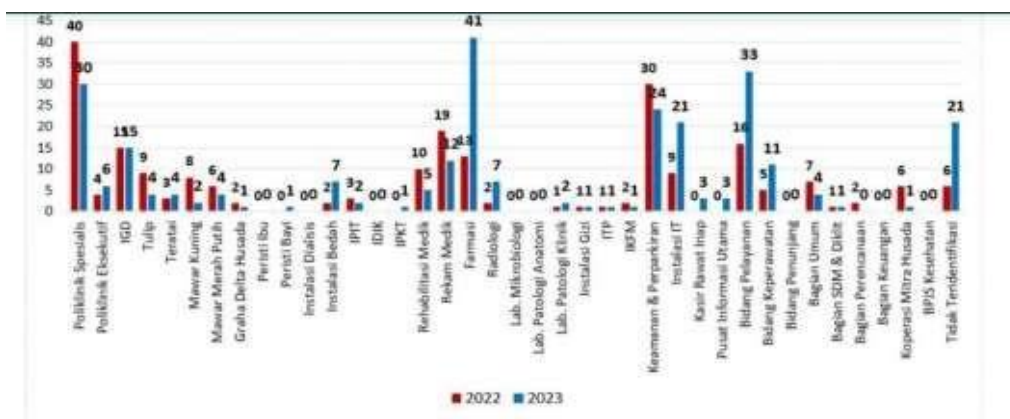
Sumber: <https://rsudrtnotopuro.sidoarjokab.go.id/pages/berita/survei-kepuasan-masyarakat-skm-rsud-kab-sidoarjo-periode-bulan-september-oktober-2020> Tahun 2024



Gambar 1. 3 Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023

Sumber: <https://rsudrtnotopuro.sidoarjokab.go.id/pages/berita/survey-kepuasan-masyarakat-skm-rsud-kab-sidoarjo-periode-bulan-september-oktober-2020>, Tahun 2024

Berdasarkan data yang ada, dapat dilihat pada indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2022 berada pada kategori sangat baik dengan nilai 94,54. Pada tahun 2023, nilai tersebut meningkat menjadi 95,20. Kenaikan ini menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo.



Gambar 1. 4 Data Pengaduan Masyarakat Tahun 2021-2022

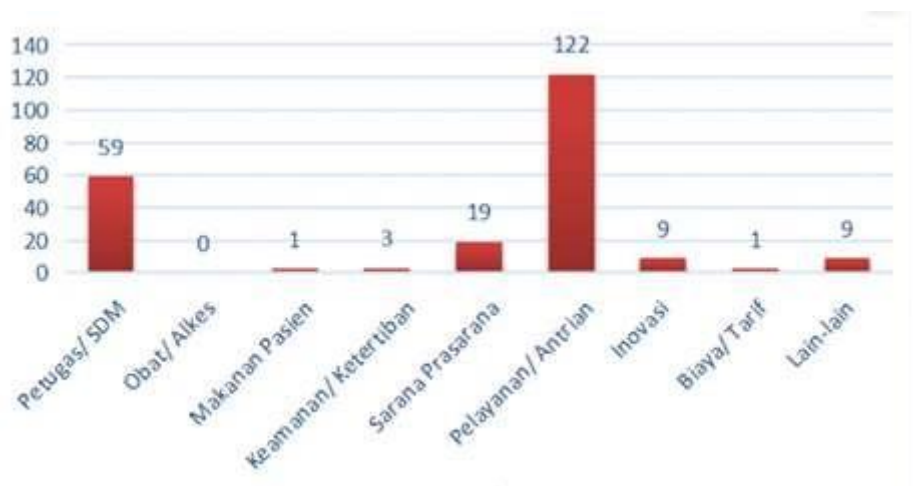
Sumber: <https://rsudrtnotopuro.sidoarjokab.go.id/pages/data-pengaduan>, Tahun 2024

Sumber: <https://rsudrtnotopuro.sidoarjab.go.id/pages/data-pengaduan>, Tahun 2024

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa, pengaduan dari masyarakat yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan masih dikatakan cukup banyak. Dimana berdasarkan data pengaduan tersebut, terdapat beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi terkait pengaduan di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo, Pengaduan terkait poli klinik spesialis, farmasi dan bidang pelayanan mencatat jumlah tertinggi. Masyarakat menilai pelayanan yang diberikan masih terkesan lambat, Hal ini merujuk terhadap penelitian yang dilakukan oleh, Kartikasari & Mursyidah (2024) “Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien di IPKT RSUD”. Dalam penelitiannya mengemukakan bahwa, beberapa fasilitas di Instalasi Pelayanan Kanker Terpadu RSUD Sidoarjo masih memerlukan perbaikan, seperti ketiadaan sistem antrian elektronik. Hal ini menyebabkan pasien dan keluarganya harus mengantri secara manual di loket pendaftaran, yang memakan waktu dan kurang efisien. Selain itu, kapasitas ruang rawat inap masih belum mencukupi, hal ini disebabkan oleh keterbatasan jumlah tenaga medis yang ada di instalasi tersebut.

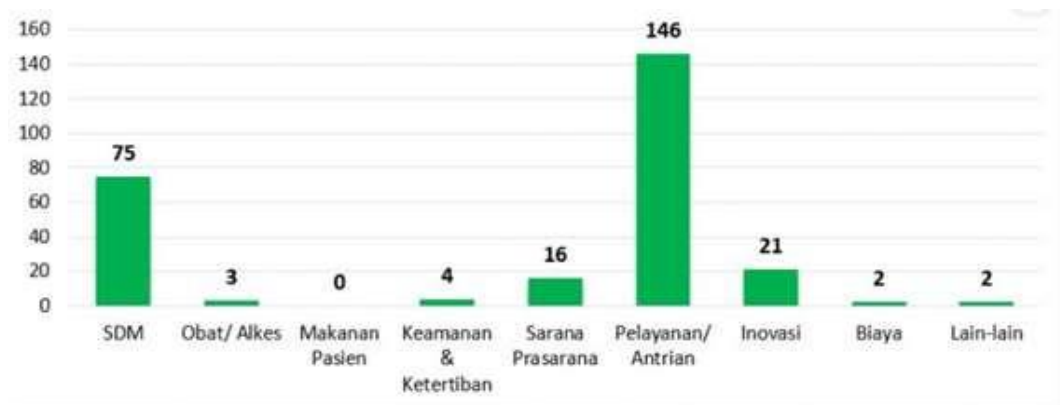
Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap fasilitas yang ada dapat memengaruhi penilaian mereka terhadap kualitas layanan yang diterima.

Selain itu, hal tersebut juga dibuktikan dengan data pengaduan masyarakat terhadap pelayanan poli klinik spesialis yang semakin meningkat dimana pada tahun 2021 jumlah pengaduan sebanyak 9 pengaduan dan pada tahun 2022 jumlah pengaduan meningkat sebanyak 40 pengaduan. Jumlah pengaduan farmasi pada tahun 2021 sebanyak 3 pengaduan dan pada tahun 2022 meningkat sebanyak 13 pengaduan. Pengaduan dibidang pelayanan pada tahun 2021 sebanyak 4 pengaduan meningkat pada tahun 2022 sebanyak 16 pengaduan. Pada tahun 2022- 2023 Pengaduan poli klinik spesialis mengalami penurunan menjadi 30 pengaduan. Namun, pengaduan pada farmasi mengalami peningkatan sebanyak 41 pengaduan dan pengaduan di bidang pelayanan meningkat sebanyak 33 pengaduan.



Gambar 1. 6 Data Pengaduan Berdasarkan Jenis Aduan Tahun 2021-2022

Sumber: <https://rsudrtnotopuro.sidoarjo.kab.go.id/pages/data-pengaduan>, Tahun 2024



Gambar 1. 7 Data Pengaduan Berdasarkan Jenis Aduan Tahun 2023

Sumber: <https://rsudrtnotopuro.sidoarjo.kab.go.id/pages/data-pengaduan>, Tahun 2024

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa, pengaduan dari masyarakat berdasarkan jenis pengaduan mengalami peningkatan. Dimana berdasarkan data pengaduan tersebut, terdapat beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi terkait pengaduan di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo, Pengaduan berdasarkan jenis aduan terhadap petugas/ SDM pada tahun 2021-2022 jumlah pengaduan sebanyak 59 pengaduan dan pada tahun 2023 mengalami peningkatan sebanyak 75 pengaduan. Jumlah pengaduan pelayanan / antrian pada tahun 2021-2022 jumlah pengaduan sebanyak 122 pengaduan dan pada tahun 2023 meningkat sebanyak 146 pengaduan.

Hal ini juga dapat dilihat dari salah satu berita yang menunjukkan masih lambatnya pelayanan farmasi RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo.

“Pasien rawat jalan mengeluh saat berobat hari Rabu (8/2) harus menunggu pengambilan obat di apotik RSUD Sidoarjo. Penyebabnya karena komputer RSUD di apotik sedang eror. Ratusan pasien rata-rata sudah lanjut usai. Sehingga petugas apotik mengumumkan kalau pengambilan obat bisa diambil Kamis (9/2). “Saya hari ini mengambil obat ibu saya. Karena komputer apotik sedang eror kata petugas. Saya berharap pelayanan di RSUD Sidoarjo ditingkatkan. Terutama saat pelayanan pengambilan obat sering lama menunggu berjam-jam,” ujar Ny. Diah kepada Duta Masyarakat, Kamis (9/2).

Sumber : Pasien RSUD Keluhkan Lamanya Layanan Pengambilan Obat.
<https://duta.co/pasien-rsud-keluhkan-lamanya-layanan-pengambilanobat>.
 Diakses pada 18 November 2024.”

Selain itu, dapat dilihat juga dari salah satu berita yang menunjukkan tidak efisiensinya tenaga medis dalam memberikan pelayanan.

“Kalau pun ada keluhan, mungkin kadang kadang tenaga medisnya yang ketus,” kata Zaini, pasien di sana mengemukakan, “Ya, kadang-kadang memang ada perawat maupun dokter kalau ditanya soal penyakit, ogah- ogahan menjelaskan. Bahkan ada yang dokternya selalu muka masam saat mengobati pasien,” ujar Siti Romlah, pasien asal Candi menimpali. Sumber : [RSUD Sidoarjo Naik Kelas A, Masih ada Tenaga Medis Melayani Pasien dengan Muka Masam ! - Tell The Truth](#). Diakses pada 17 Desember 2024.”

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk menganalisis dan mendeskripsikan mengenai efektivitas pelayanan kesehatan yang berfokus terhadap pengaduan masyarakat. Dalam menganalisis dan mendeskripsikannya, penulis menggunakan teori Gibson (1988) yang diukur berdasarkan indikator efektivitas seperti Produktivitas, Kualitas, Efisiensi, Fleksibilitas, Kepuasan, keunggulan, dan pengembangan.

Sehingga dalam hal ini penulis tertarik untuk mengangkat judul **”Efektivitas pelayanan Pengaduan Masyarakat di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan data yang telah diuraikan, rumusan masalah yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis bagaimana efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat di RSUD

R.T. Notopuro Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan di atas, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak sebagai berikut :

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan wawasan serta teoeri yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo.

1.4.2 Manfaat Praktis

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis sebagai berikut :

1. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur yang ada di perpustakaan dan menjadi referensi untuk penelitian serupa di masa depan, khususnya yang dilakukan di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.

2. Bagi Pihak Rumah Sakit RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran serta rekomendasi kepada RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo terkait efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat.

3. Bagi Mahasiswa

Mampu mengaplikasikan teori atau pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan di program studi Administrasi Publik dalam praktik di dunia nyata.