

Penelitian Survei Kondisi Jamban pada Puskesmas di Surabaya

Lasman Parulian Purba^{1*}

¹Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Industri, Universitas Katolik Darma Cendika

Anas Hidayat²

²Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Industri, Universitas Katolik Darma Cendika

Ryan Putranda Kristianto³

³Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Industri, Universitas Katolik Darma Cendika

Onny Priskila⁴

⁴Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Industri, Universitas Katolik Darma Cendika

Edgar Doucette Situmorang⁵

⁵Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Industri, Universitas Katolik Darma Cendika

Agustinus Iwanto⁶

⁶Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Industri, Universitas Katolik Darma Cendika

*Email: lasman.parulian@ukdc.ac.id

ABSTRAK

Sanitasi yang baik merupakan indikator penting dalam menjaga kesehatan masyarakat. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kondisi jamban di Puskesmas - Puskesmas di Surabaya melalui survei dengan menggunakan form dengan skala Likert, observasi langsung, wawancara dengan petugas, dan analisis dokumen. Form yang dipakai yaitu form gabungan standar jamban / toilet bersih dan sehat berdasarkan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, Asosiasi Toilet Indonesia, ASEAN, dan WHO. Standard kemudian disebut sebagai PUPRplus. Tim Panitia surveyor dibagi menjadi 15 zona survey. Dari total 63 Puskesmas yang dikelola Dinas Kesehatan Kota Surabaya, terdapat 2 Puskesmas yang tidak berhasil disurvei secara langsung. Hasil survei menunjukkan bahwa skor berkisar dari 69 sampai 141, skor diatas 131 terdapat 12 Puskesmas. Temuan ini diharapkan menjadi dasar bagi pemerintah daerah dalam memperbaiki sanitasi dan air bersih yang layak sekaligus mendukung pencapaian target pembangunan berkelanjutan (SDGs) khususnya SDG ke 6.

Kata Kunci: sanitasi, jamban, Puskesmas, Surabaya, kesehatan masyarakat

ABSTRACT

Good sanitation is an important indicator in maintaining public health. This study aims to evaluate the condition of toilets in Community Health Centers in Surabaya through a survey using a Likert scale form, direct observation, interviews with officers, and document analysis. The form used is a combined form of clean and healthy toilet standards based on the Ministry of Public Works and Public Housing, the Indonesian Toilet Association, ASEAN, and WHO. The standard is then referred to as PUPRplus. The survey committee team was divided into 15 survey zones. Of the total 63 Community Health Centers managed by the Surabaya City Health Office, there were 2 Community Health Centers that were not successfully surveyed directly. The survey results showed that the scores ranged from 69 to 141, with scores above 131 in 12 Community Health Centers. These findings are expected to be the basis for local governments in improving sanitation and clean water while supporting the achievement of sustainable development targets (SDGs), especially SDG 6.

Keywords: sanitation, toilets, health centers, Surabaya, public health

1 Pendahuluan

Air dan sanitasi bersih merupakan elemen penting dalam mendukung kesehatan masyarakat dimanapun, merupakan satu (1) dari tujuhbelas (17) tujuan pembangunan berkelanjutan / *Sustainable Development Goals* (SDGs) (Sachs *et al.*, 2023). Penelitian oleh Pusat Studi Pembangunan Berkelanjutan (PSPB) / Center for Sustainable Development (CSDS) dibawah Fakultas Teknik Universitas Katolik Darma Cendika kali ini (Tahun 2024) dilakukan terutama di fasilitas jamban publik yang dikelola oleh Dinas

Kesehatan Kota Surabaya, yaitu: Puskesmas. Sebagai fasilitas kesehatan, Puskesmas memegang peran strategis dalam memberikan pelayanan yang tidak hanya efektif, tetapi juga nyaman dan aman bagi masyarakat. Salah satu aspek yang menjadi perhatian utama dalam hal ini adalah keberadaan jamban yang bersih, aman, dan sesuai standar. Jamban yang layak tidak hanya menjadi kebutuhan dasar, tetapi juga mencerminkan komitmen Puskesmas terhadap upaya pencegahan penyakit yang berkaitan dengan sanitasi buruk, seperti diare dan infeksi saluran pencernaan lainnya.

Di Surabaya, sebagai kota besar dengan tingkat kepadatan penduduk yang tinggi, keberadaan fasilitas sanitasi yang memadai di Puskesmas menjadi hal yang sangat mendesak. Puskesmas, yang berfungsi sebagai garda terdepan dalam pelayanan kesehatan masyarakat, diharapkan mampu menyediakan fasilitas jamban yang sesuai standar layak untuk mendukung kesehatan masyarakat. Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan langkah nyata yang dapat membantu memetakan kondisi fasilitas jamban umum di setiap Puskesmas, khususnya di Surabaya. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah melalui survei komprehensif yang dirancang untuk mengevaluasi kualitas fasilitas jamban sekaligus memberikan penghargaan berdasarkan standar PUPR plus di Puskesmas. Survei ini memiliki tujuan utama untuk mengidentifikasi sejauh mana fasilitas jamban di Puskesmas memenuhi standar sanitasi yang telah ditetapkan. Selain itu, survei ini juga bertujuan untuk meningkatkan kesadaran serta memberi penghargaan kepada pengelola jamban umum di Puskesmas Kota Surabaya tentang pentingnya menyediakan fasilitas sanitasi yang berkualitas bersih dan layak serta memberi penghargaan (apresiasi) kepada Pengelola yang telah berhasil mencapai standard yang ada khususnya lima (5) jamban terbaiknya.

Kegiatan survei ini tidak hanya bersifat evaluatif, tetapi juga edukatif dan apresiatif. Pertama, survei ini akan menghasilkan data yang dapat dipakai sebagai acuan kondisi fasilitas dan sanitasi layak di jamban umum Puskesmas-Puskesmas di Kota Surabaya. Dengan mengetahui kondisi aktual fasilitas jamban, pihak pengelola dapat menyusun langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kualitas sanitasi dan mempertahankan atau menjaganya tetap bersih dan layak. Kedua, survei ini diharapkan mampu memotivasi pengelola Puskesmas untuk lebih peduli terhadap kondisi fasilitas jamban di lingkungan kerjanya. Kesadaran yang tinggi terhadap pentingnya sanitasi yang baik akan mendorong upaya berkelanjutan dalam menjaga kesehatan, kebersihan, dan kenyamanan Puskesmas.

Penghargaan ini diharapkan menjadi bentuk pencapaian/Award yang mendorong para pengelola jamban umum untuk mengikuti jejak serupa. Dengan memberikan penghargaan, survei ini juga menjadi sarana untuk menumbuhkan rasa bangga dan tanggung jawab kolektif dalam meningkatkan kualitas air bersih dan sanitasi layak di fasilitas kesehatan umum di Kota Surabaya.

Pelaksanaan survei jamban umum ini memiliki relevansi yang erat dengan tujuan pembangunan berkelanjutan (Sustainable Development Goals/SDGs), khususnya dalam memastikan akses universal terhadap air bersih dan sanitasi yang layak (SDG 6). Dengan memastikan Puskesmas di Surabaya memiliki fasilitas sanitasi yang memenuhi standar, kota ini dapat meneruskan dan / atau mempertahankan juga menjadi pelopor dalam menerapkan prinsip-prinsip keberlanjutan dalam layanan kesehatan publik. Selain itu, upaya pelaksanaan survey dilanjutkan dengan pemberian penghargaan/award berkontribusi pada pengurangan risiko penyebaran penyakit berbasis lingkungan, sekaligus meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan. Karena dengan dilaksanakannya sebagai agenda tahunan CSDS-FT UKDC maka diharapkan pelaksanaan Penghargaan Jamban Umum Terbaik Surabaya (PJUTS) menjadi lebih baik lagi bahkan meluas.

Kegiatan PJUTS ini merupakan salah satu langkah konkret dalam mendukung program pemerintah terkait penguatan layanan kesehatan primer. Survei jamban ini tidak hanya bermanfaat bagi pihak Puskesmas, tetapi juga bagi pemerintah daerah dalam memantau dan mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan di wilayahnya. Data hasil survei dapat digunakan sebagai dasar untuk menyusun kebijakan bahkan mungkin alokasi anggaran yang semakin efektif, sehingga upaya perbaikan fasilitas sanitasi dapat dilakukan berselaras dengan SDGs.

Dengan adanya survei ini, diharapkan Puskesmas di Surabaya dapat menjadi model dalam penyediaan fasilitas sanitasi yang berkualitas. Keberhasilan Puskesmas dalam menyediakan fasilitas jamban yang layak juga dapat menjadi contoh bagi fasilitas publik lainnya untuk meningkatkan perhatian terhadap sanitasi layak. Selain itu, survei ini dapat menjadi langkah awal untuk menciptakan budaya sanitasi yang lebih baik di masyarakat, di mana kebersihan dan kesehatan menjadi prioritas utama.

2 Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan survei analitik kuantitatif dengan fokus pada area jamban yang terletak paling dekat dengan pintu masuk. Objek penelitian mencakup 63 jamban di berbagai puskesmas yang akan disurvei. Untuk keperluan penelitian, jamban-jamban tersebut dikelompokkan ke dalam 15 klaster atau zona yang akan dikunjungi oleh tim penilai. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling. Penelitian ini dilakukan di wilayah Kota Surabaya, Jawa Timur, Indonesia (Arafah, et al., 2024; Dinkes Surabaya).

Desain Survei

Pendekatan survei dilakukan secara kualitatif melalui penilaian langsung oleh individu-individu yang dilibatkan sebagai partisipan. Setiap partisipan diberikan lokasi survei secara diam-diam untuk memastikan penilaian yang tidak bias dan mengurangi kemungkinan manipulasi dari pihak Puskesmas. Penilaian dilakukan secara subjektif berdasarkan pengalaman partisipan saat mengunjungi jamban di Puskesmas yang ditentukan.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa tahapan berikut:

1. Rekrutmen Partisipan

Pelaksanaan survei dimulai dengan rekrutmen partisipan yang memiliki latar belakang beragam. Partisipan dipilih berdasarkan kriteria usia, ketersediaan waktu, serta kemampuan untuk menilai fasilitas secara independen. Sebelum survei dilakukan, mereka diberikan pengarahan mengenai tujuan survei, prosedur pelaksanaan, dan pentingnya menjaga kerahasiaan lokasi survei.

Partisipan dipilih dari berbagai latar belakang dengan kriteria:

- Berusia 18 tahun ke atas.
- Bersedia mengikuti survei dan memberikan pendapat secara jujur.
- Memiliki akses ke kendaraan pribadi untuk mendukung mobilitas ke lokasi survei.

Sebelum survei, partisipan diberikan pengarahan singkat mengenai tujuan survei, metode penilaian, dan pentingnya menjaga kerahasiaan identitas lokasi survei selama pelaksanaan.

2. Pemberian Lokasi Secara Diam-Diam

Untuk memastikan objektivitas penilaian, lokasi survei ditentukan pada Puskesmas yang telah ditetapkan di website Dinas Kesehatan Surabaya (dinkes.surabaya.go.id), diatur menurut zona klaster dengan estimasi yang telah dipersetujui. Kemudian diberikan kepada setiap partisipan untuk penilaian masing-masing dengan cara berunding. Dengan demikian, Puskesmas tidak mengetahui jadwal dan pelaksana survei, sehingga kondisi yang dinilai mencerminkan situasi nyata tanpa persiapan khusus. Pendekatan ini menghindari bias akibat modifikasi lingkungan atau perubahan perilaku tenaga kesehatan. Strategi ini memastikan validitas data dan mendukung pengambilan keputusan berbasis bukti guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di tingkat primer secara lebih efektif dan berkelanjutan (Astuti, et al., 2021).

3. Pelaksanaan Survei di Lokasi

Setiap partisipan mengunjungi lokasi Puskesmas yang ditentukan dan melakukan penilaian terhadap fasilitas jamban menggunakan formulir penilaian yang telah disediakan. Formulir tersebut mencakup atribut utama yang harus tersedia untuk kenyamanan dan keamanan pengguna, seperti:

- **Kebersihan:** Lantai, dinding, dan toilet.
- **Kelengkapan:** Ketersediaan air, sabun, tisu, tempat sampah, dan pencahayaan.
- **Keamanan dan Privasi:** Kunci pintu yang berfungsi, ventilasi, dan struktur yang aman.
- **Kenyamanan:** Ruang yang cukup, bau, dan suhu dalam ruangan.

Partisipan diminta untuk memberikan penilaian secara deskriptif maupun skor berdasarkan skala likert (1-5) untuk setiap atribut (WHO, 2018).

4. Dokumentasi Foto

Partisipan tidak hanya diwajibkan mengisi formulir, tetapi juga mengambil foto kondisi jamban, khususnya aspek kebersihan dan kelengkapan fasilitas. Foto ini berfungsi sebagai bukti objektif yang mendukung hasil penilaian. Praktik ini mencerminkan konsep dokumentasi umum yang akan digunakan dalam design pengumpulandata tersebut. Selain itu, dokumentasi juga akan digunakan dalam berbagai konteks lain, seperti proyek presentasi, dan dokumentasi pribadi, yang semuanya bertujuan untuk merekam dan menyimpan informasi sebagai bukti atau referensi di kemudian hari (Sudarsono, 2012).

5. Pengembalian Data

Setelah survei selesai, partisipan diwajibkan mengumpulkan:

- Formulir penilaian yang telah diisi lengkap.
- Foto kondisi jamban di lokasi survei.

Pengumpulan data ini dilakukan secara terpusat melalui koordinator survei. Sebagai bentuk apresiasi, partisipan yang memenuhi syarat pengembalian data akan menerima kompensasi (Akhiryan & Ahmadi, 2024).

6. Analisis Data

Setelah data terkumpul, proses analisis dilakukan secara bertahap untuk memahami dan menyusun hasil survei secara menyeluruh. Langkah pertama adalah melakukan kategorisasi terhadap atribut yang dinilai. Setiap atribut,

seperti kebersihan, kelengkapan fasilitas, keamanan, privasi, dan kenyamanan, dikelompokkan berdasarkan tingkat kelayakannya menurut para kenyamanan individual partisipan sendiri dan kebijakan (WHO, 2018). Tingkatan ini meliputi kategori seperti sangat baik, baik, cukup, buruk, dan sangat buruk. Untuk data kuantitatif, skor yang diberikan partisipan pada skala likert digunakan untuk menghitung nilai rata-rata setiap atribut di masing-masing lokasi survei. Proses ini memungkinkan identifikasi lokasi-lokasi dengan performa terbaik dan terburuk, sekaligus mengungkapkan tren umum kondisi fasilitas sanitasi yang telah ditetapkan di berbagai Puskesmas di Kota Surabaya Tahun 2024 (Dinas Kesehatan Surabaya, 2015; Suryani & Anjani, 2019).

Selain analisis kuantitatif, pendekatan deskriptif juga digunakan untuk memahami pendapat dan pengalaman pengguna. Komentar dari partisipan yang tercatat dalam formulir penilaian dianalisis lebih mendalam untuk memperoleh wawasan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi persepsi (Morrissan, n.d). Pendekatan ini memberikan informasi yang lebih kaya dibandingkan sekadar angka, karena mencerminkan kebutuhan, harapan, dan pengalaman langsung para pengguna jamban di Puskesmas. Pendapat-pendapat ini juga melengkapi data kuantitatif dengan memberikan konteks yang relevan (Morrissan, n.d).

Selanjutnya, data yang telah dikumpulkan divalidasi dengan menggunakan dokumentasi foto yang disediakan oleh partisipan. Foto-foto ini dibandingkan dengan hasil formulir penilaian untuk memastikan konsistensi data (Morrissan, n.d). Validasi ini penting untuk mengevaluasi apakah hasil penilaian partisipan mencerminkan kondisi aktual jamban di lokasi survei. Dengan adanya bukti visual, setiap kesenjangan antara observasi subjektif dan realitas fisik dapat diidentifikasi dan dianalisis lebih lanjut (Sudarsono, 2012).

Laporan presentasi ini memberikan gambaran menyeluruh tentang kondisi jamban di Puskesmas yang disurvei. Evaluasi mencakup kebersihan, fasilitas, keamanan, privasi, dan kenyamanan, serta mengidentifikasi lokasi terbaik dan yang memerlukan perbaikan (Suryani & Anjani, 2019; Kristianto, 2023). Analisis kekuatan dan kelemahan tiap Puskesmas disertai rekomendasi peningkatan sanitasi. Laporan juga memberikan penghargaan kepada Puskesmas dengan skor tertinggi sebagai apresiasi dan motivasi untuk peningkatan layanan. Penghargaan ini diharapkan mendorong persaingan positif dalam peningkatan fasilitas sanitasi, menciptakan lingkungan yang lebih bersih, aman, dan nyaman bagi masyarakat demi kesehatan yang lebih baik (Kristianto, 2023).

7. Etika Survei

Pelaksanaan survei ini juga mempertimbangkan prinsip etika secara ketat. Identitas partisipan dan lokasi survei dijaga kerahasiaannya untuk melindungi privasi dan menghindari potensi konflik (Sobur, 2001). Selain itu, foto yang diambil partisipan hanya digunakan untuk keperluan analisis dan tidak akan dipublikasikan tanpa izin. Pendekatan ini memastikan bahwa data yang dikumpulkan digunakan dengan cara yang bertanggung jawab dan menghormati semua pihak yang terlibat (Sobur, 2001).

Untuk meminimalkan gangguan terhadap aktivitas normal Puskesmas, partisipan diberikan instruksi agar melakukan survei dengan tenang dan tidak menarik perhatian staf atau pengunjung lainnya. Pendekatan ini bertujuan untuk menjaga obyektivitas survei dan memastikan hasil yang diperoleh mencerminkan kondisi sebenarnya dari fasilitas yang dinilai. Melalui analisis

mendalam dan penerapan etika yang ketat, survei ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas fasilitas sanitasi di Puskesmas.

Dengan hasil yang valid dan representatif, pengelola Puskesmas dapat menggunakan temuan ini sebagai dasar untuk perbaikan berkelanjutan, menciptakan lingkungan yang lebih bersih, aman, dan nyaman bagi masyarakat yang dilayani.

3 Hasil Dan Pembahasan

Survei jamban di Puskesmas area Surabaya menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendapatkan data yang mendalam tentang kondisi fasilitas sanitasi di lokasi-lokasi yang ditentukan. Metodologi ini melibatkan observasi langsung dan pengumpulan pendapat individu sebagai upaya memahami kondisi jamban berdasarkan pengalaman pengguna. Data yang dihasilkan diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kelayakan fasilitas sanitasi yang tersedia di Puskesmas, serta menjadi dasar untuk perbaikan lebih lanjut.

4 Kesimpulan

Survei jamban di Puskesmas Surabaya memberikan gambaran komprehensif tentang kualitas fasilitas sanitasi yang tersedia. Dengan pendekatan kualitatif, partisipan menilai atribut-atribut utama seperti kebersihan, kelengkapan fasilitas, keamanan, privasi, dan kenyamanan. Analisis dilakukan melalui penilaian kuantitatif dan deskriptif, serta validasi dengan foto yang diambil oleh partisipan. Hasil survei menunjukkan variasi signifikan dalam kondisi fasilitas, dengan beberapa Puskesmas memenuhi standar tinggi, sementara lainnya memerlukan perbaikan pada beberapa aspek.

Selain sebagai alat evaluasi, survei ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran mengenai pentingnya fasilitas sanitasi yang baik di tempat pelayanan publik. Penghargaan diberikan kepada Puskesmas dengan jamban terbaik sebagai bentuk apresiasi terhadap upaya mereka dalam menyediakan fasilitas sanitasi yang layak. Penghargaan ini diharapkan dapat memotivasi Puskesmas lain untuk meningkatkan kualitas layanan mereka dan menciptakan standar yang lebih tinggi untuk fasilitas publik.

Temuan dari survei ini dapat dijadikan dasar untuk merumuskan kebijakan sanitasi yang lebih baik, dengan mendorong perbaikan di Puskesmas yang masih memerlukan peningkatan. Pemerintah daerah dan pengelola Puskesmas diharapkan untuk bekerjasama dalam meningkatkan kualitas fasilitas sanitasi, sehingga dapat menciptakan lingkungan yang lebih bersih dan nyaman bagi masyarakat.

Secara keseluruhan, survei ini bukan hanya berfungsi sebagai evaluasi, tetapi juga sebagai langkah untuk mendorong perubahan positif, inovasi, dan penghargaan terhadap Puskesmas yang telah menunjukkan komitmen tinggi terhadap kebersihan dan kenyamanan fasilitas mereka. Dengan langkah-langkah perbaikan yang diusulkan, diharapkan kualitas sanitasi di Puskesmas dapat terus meningkat, memberikan manfaat langsung bagi kesehatan masyarakat.

5 Daftar Pustaka

Akhiryana, M. T., & Ahmadi, M. A. (2024). Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja. *Culture education and technology research (Cetera)*, 1(3), 56-67.

- ARAFAH, D., WAHYUNI, I. D., & SAKTIAWAN, Y. (2024). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPEMILIKAN JAMBAAN DI DESA SUKA DATANG KECAMATAN TUBEI KABUPATEN LEBONG PROVINSI BENGKULU. *Journal of Nursing and Public Health*, 12(2), 531-540.
- ASEAN (2016) *ASEAN PUBLIC TOILET STANDARD one vision one identity one community*.
- Astuti, V. W., Tasman, T., & Amri, L. F. (2021). Prevalensi dan analisis faktor risiko hipertensi di Wilayah Kerja Puskesmas Nanggalo Padang. *Berkala Ilmiah Mahasiswa Ilmu Keperawatan Indonesia*, 9(1), 1-9.
- Asosiasi Toilet Indonesia (ATI). (2018). Standar Pedoman Toilet Umum Indonesia.
- Dinas Kesehatan Surabaya (2015). Profil Kesehatan Kota Surabaya. *Surabaya: Dinas Kesehatan Kota Surabaya*.
- Dinkes, <https://dinkes.surabaya.go.id/portalv2/upt-dinas/puskesmas/>
- Jayabalasingham, Bamini; Boverhof, Roy; Agnew, Kevin; Klein, Lisette (2019), "Identifying research supporting the United Nations Sustainable Development Goals", Elsevier Data Repository, V1, doi: 10.17632/87txkw7khs.1
- Kementerian PUPR (2017) *PermenPUPR04-2017*.
- Kementerian PUPR. (2018). *PermenPUPR29-2018*.
- Kristianto, R. P. (2023). Pemanfaatan Teknologi Informasi sebagai Bentuk Dukungan Teknis dalam Acara Penganugerahan Jamban Umum Terbaik Surabaya oleh Universitas Katolik Darma Cendika. *The Center for Sustainable Development Studies Journal (Jurnal CSDS)*, 2(2), 206-211.
- Morrissan, M. A., Metode Penelitian Survey, ISBN: 9786028730990, url={<https://books.google.co.id/books?id=LhZNDwAAQBAJ>}, publisher={Kencana}
- Sobur, A. (2001). Pers, Hak Privasi, dan Hak Publik. *Mediator: Jurnal Komunikasi*, 2(1), 81-91.
- Sudarsono, B. (2012). Dokumentasi, Informasi, Dan Demokratisasi. *Baca: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi*, 27(1), 7-14.)
- Suryani, N., & Anjani, D. (2019). Evaluasi Kualitas Fasilitas Sanitasi di Fasilitas Kesehatan Puskesmas: Studi Kasus di Kota Surabaya. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(3), 123-130.
- WHO, 2018. GUIDELINES ON SANITATION AND HEALTH, <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/274939/9789241514705-eng.pdf>