



## TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPT PUSKESMAS SENTOSA BARU KECAMATAN MEDAN PERJUANGAN

### *THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION TO PHARMACEUTICAL SERVICES AT UPT SENTOSA BARU HEALTH CENTER OF MEDAN PERJUANGAN SUB- DISTRICT*

Lidya Faridawaty<sup>1\*</sup>, Mandike Ginting<sup>2</sup>, Dwi Setio Purnomo<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Farmasi, Fakultas Farmasi dan Kesehatan Umum, Institut Kesehatan Helvetia

<sup>2</sup>Dosen Farmasi, Fakultas Farmasi dan Kesehatan Umum, Institut Kesehatan Helvetia

#### ABSTRAK

**Pendahuluan:** Kepuasan pasien adalah salah satu hal yang harus diprioritaskan oleh apotek dalam menjalankan fungsinya sebagai salah satu sarana pelayanan kefarmasian. Pasien akan merasa puas apabila kebutuhan dan harapannya dapat dipenuhi. Salah satu upaya pelayanan pasien adalah memperoleh obat yang diresepkan oleh dokter dalam waktu singkat sehingga pasien memperoleh kepuasan atas layanan dari kefarmasian. **Tujuan:** Penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Sentosa Baru Kec.Medan Perjuangan Tahun 2018. **Metode:** Penelitian ini adalah *deskriptif* menggunakan metode *survey* dimana jumlah sampel dengan menggunakan simple random sampling sehingga sampel sebanyak 100 orang dengan metode analisis data menggunakan analisis univariat untuk menggambarkan semua variabel. **Hasil:** Dari hasil perhitungan, pada masing-masing indikator diperoleh persentase sebagai berikut dimana berdasarkan kehandalan mayoritas mengatakan puas sebesar 32,0%, ketanggapan mayoritas mengatakan cukup puas sebesar 42,0%, jaminan mayoritas sangat puas sebesar 42,0%, empati mayoritas cukup puas sebesar 35,0%, sementara indikator berwujud mayoritas mengatakan kurang puas sebesar 35,0%. **Kesimpulan:** Disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Sentosa Baru Kec.Medan Perjuangan adalah sangat puas.

**Kata Kunci** : Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, UPT Puskesmas Sentosa Baru

#### ABSTRACT

**Background:** Patient satisfaction is one of the things that must be prioritized by the pharmacy in carrying out its function as a pharmaceutical service facility. Patients will feel satisfied if their needs and expectations can be met. One of the patient service efforts is to get medicines prescribed by a doctor in a short time so that patients get satisfaction with the pharmaceutical services. **Objectives:** The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction to pharmaceutical services at UPT Sentosa Baru Health Center of Medan Perjuangan Sub-district in 2018. **Method:** The type used in this study is descriptive using a survey method where the number of samples using simple random sampling so that a sample of 100 people with data analysis method using univariate analysis to describe all variables. **Result:** From the calculation results, each indicator obtained the following percentage where based on the reliability of the majority said satisfied by 32.0%, the majority said they were quite satisfied at 42.0%, guaranteed a very satisfied majority of 42.0%, empathy the majority were quite satisfied 35.0%, while the majority tangible indicator said it was less satisfied by 35.0%. **Conclusion:** It can be concluded that the level of patient satisfaction to pharmaceutical services at UPT Sentosa Baru Health Center of Medan Perjuangan Sub-district is very satisfied.

**Keywords:** Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Sentosa Baru Health Center

Alamat Korespondensi :

Lidya Faridawaty : Perumahan Griya Rotan Asri B.G N.4, Kel. Sei Rotan Kec. Percut Sei Tuan Kota Medan, Sumatera Utara, Indonesia. Hp.081376687133. Email: lidyafaridawati3256@gmail.com.

## PENDAHULUAN

Kepuasan merupakan fungsi persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan, baik kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. (1). Sehingga kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan (2).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang ada (3).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan terkait pada dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, perhatian dan keramah-tamahan petugas dalam melayani pasien serta kesembuhan penyakit yang di derita oleh pasien (4),(5).

Pelayanan kefarmasian akan berpengaruh pada kesejahteraan pasien atau masyarakat (6), (7). Puskesmas

harus memberikan fasilitas pelayanan kesehatan dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Dengan adanya puskesmas diharapkan masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan bermutu dengan akses termudah dan biaya yang terjangkau (8).

Variabel nonmedik yang menentukan kepuasan pasien antara lain: tingkat pendidikan, latar belakang sosial ekonomi, budaya, lingkungan fisik, pekerjaan, kepribadian dan pengalaman hidup pasien. Disamping umur, pendidikan, pekerjaan, etnis, sosial ekonomi, dan diagnosis penyakit (9).

## METODE

### Desain dan Jenis Penelitian

Penelitian dengan metode deskriptif menggunakan metode survei, desain penelitian secara *cross sectional* (10).

### Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di UPT Puskesmas Sentosa Baru Kec. Medan Perjuangan, Kota Medan.

### Waktu Penelitian

Penelitian telah dilaksanakan dari bulan Maret sampai Agustus 2018.

### Populasi Sampel

Merupakan seluruh pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Apotek UPT Puskesmas Sentosa Baru Kec. Medan Perjuangan pada bulan Januari sebanyak 1263 pasien, bulan Februari 1,168 pasien dan pada bulan Maret 1,267 pasien atau jumlah pasien secara keseluruhan sebanyak 3698 orang.

### Sampel

Teknik pengambilan sampel secara *simple random sampling* (acak sederhana).

### Analisa Data

Analisa data untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Sentosa Baru Kec. Medan Perjuangan Tahun 2018. Analisis secara univariat dan bivariat untuk melihat hubungan antara variabel.

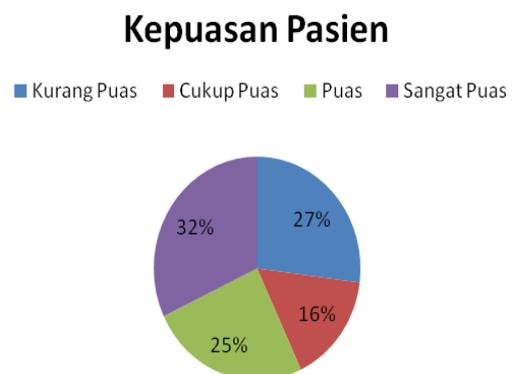
## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Hasil penelitian di UPT Puskesmas Sentosa Baru maka dapat dilihat pada Grafik 1. Dari 100 orang pasien yang

datang ke UPT Puskesmas Sentosa Baru Kec. Medan Perjuangan mayoritas menyatakan sangat puas sebanyak 32 orang (32,0%) dan minoritas menyatakan cukup puas sebanyak 16 orang (16,0%).

**Grafik 1 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Sentosa Baru Kec. Medan Perjuangan**



Hasil tabulasi silang antara usia dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Sentosa Baru dapat dilihat pada Tabel 1. Untuk tabulasi silang antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Sentosa Baru dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 1 Tabulasi Silang Antara Usia Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Sentosa Baru Kec. Medan Perjuangan**

No	Usia	Kepuasan Pasien								Jumlah	
		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas		n (Org)	%
		n (Org)	%	n (Org)	%	n (Org)	%	n (Org)	%		
1	18-25 th	2	2,0	1	1,0	3	3,0	3	3,0	9	9,0
2	26-35 th	3	3,0	1	1,0	5	5,0	7	7,0	16	16,0
3	36-45 th	2	2,0	3	3,0	6	6,0	6	6,0	17	17,0
4	46-55 th	8	8,0	3	3,0	2	2,0	8	8,0	21	21,0
5	> 55 th	12	12,0	8	8,0	9	9,0	8	8,0	37	37,0
<b>Jumlah</b>		<b>27</b>	<b>27,0</b>	<b>16</b>	<b>16,0</b>	<b>25</b>	<b>25,0</b>	<b>32</b>	<b>32,0</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Tabel 2 Tabulasi Silang Antara Jenis Kelamin Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Sentosa Baru Kecamatan Medan Perjuangan**

No	Jenis Kelamin	Kepuasan Pasien								Jumlah	
		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas		n (Org)	%
		n (Org)	%	n (Org)	%	n (Org)	%	n (Org)	%		
1	Laki-Laki	16	16,0	8	8,0	15	15,0	19	19,0	58	58,0
2	Perempuan	11	11,0	8	8,0	10	10,0	13	13,0	42	42,0
<b>Jumlah</b>		<b>27</b>	<b>27,0</b>	<b>16</b>	<b>16,0</b>	<b>25</b>	<b>25,0</b>	<b>32</b>	<b>32,0</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Untuk melihat tabulasi silang antara pendidikan terakhir dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Sentosa Baru dapat dilihat pada Tabel 3

**Tabel 3 Tabulasi Silang Antara Pendidikan Terakhir Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Sentosa Baru Kecamatan Medan Perjuangan**

No	Pendidikan Terakhir	Kepuasan Pasien								Jumlah	
		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas		n (Org)	%
		n (Org)	%	n (Org)	%	n (Org)	%	n (Org)	%		
1	SD	0	0,0	2	2,0	1	1,0	1	1,0	4	4,0
2	SMP	2	2,0	1	1,0	2	2,0	3	3,0	8	8,0
3	SMA	9	9,0	5	5,0	8	8,0	8	8,0	30	30,0
4	D- III	5	5,0	2	2,0	5	5,0	9	9,0	21	21,0
5	Sarjana	11	11,0	5	5,0	9	9,0	11	11,0	36	36,0
6	Magister	0	0,0	1	1,0	0	0,0	0	0,0	1	1,0
<b>Jumlah</b>		<b>27</b>	<b>27,0</b>	<b>16</b>	<b>16,0</b>	<b>25</b>	<b>25,0</b>	<b>32</b>	<b>32,0</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Hasil tabulasi silang antara Puskesmas Sentosa Baru Kec. Medan pekerjaan dengan kepuasan pasien Perjuangan maka dapat dilihat pada terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Tabel 4.

**Tabel 4 Tabulasi Silang Antara Pekerjaan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Sentosa Baru Kecamatan Medan Perjuangan**

No	Pekerjaan	Kepuasan Pasien								Jumlah Kurang Puas	
		Kurang Puas		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas		n (Org)	%
		n (Org)	%	n (Org)	%	n (Org)	%	n (Org)	%		
1	Mahasiswa	2	2,0	1	1,0	3	3,0	3	3,0	9	9,0
2	Wiraswasta	6	6,0	5	5,0	3	3,0	8	8,0	22	22,0
3	Karyawan	10	110,0	5	5,0	7	7,0	10	10,0	32	32,0
4	PNS	6	6,0	1	1,0	5	5,0	6	6,0	18	18,0
5	Pensiunan	3	3,0	5	5,0	7	7,0	5	5,0	19	19,0
<b>Jumlah</b>		<b>27</b>	<b>27,0</b>	<b>16</b>	<b>16,0</b>	<b>25</b>	<b>25,0</b>	<b>32</b>	<b>32,0</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

### Usia

Penelitian menunjukkan bahwa dari 100 orang pasien yang datang ke UPT Puskesmas Sentosa Baru Kec. Medan Perjuangan mayoritas berusia >55 tahun sebanyak 37 orang (37,0%) dan minoritas berusia 18 – 25 tahun sebanyak 9 orang (9,0%).

Usia mempengaruhi proses perkembangan mental seseorang. Pasien yang usianya lebih tua lebih banyak memberikan persepsi dibanding dengan yang lebih muda. Semakin meningkat usia maka persentase berpengetahuan semakin baik karena disebabkan oleh akses informasi, wawasan, dan mobilitas yang matang (11).

### Jenis Kelamin

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan jenis kelamin mayoritas laki-laki sebanyak 58 orang (58,0%) dan minoritas perempuan sebanyak 42 orang (42,0%). Tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Apotek Puskesmas Sentosa Baru ditinjau dari karakteristik jenis kelamin pasien.

### Pendidikan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan pendidikan terakhir mayoritas berpendidikan Sarjana sebanyak 36 orang (36,0%) dan minoritas Magister sebanyak 1 orang (1,0%). Menurut Kusumawati latar belakang pendidikan seseorang berhubungan dengan tingkat pengetahuan. Tingkat pendidikan itu

sangat mempengaruhi kemampuan penerimaan informasi. Tingkat pendidikan ikut menentukan atau mempengaruhi mudah tidaknya seseorang menerima suatu pengetahuan, semakin tinggi pendidikan maka seseorang akan lebih mudah menerima informasi-informasi (12).

### **Pekerjaan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pekerjaan pasien mayoritas bekerja sebagai karyawan sebanyak 32 orang (32,0%) dan minoritas sebagai mahasiswa sebanyak 9 orang (9,0%). Salfariani dalam penelitiannya di RSUD Bunda Thamrin Medan menyimpulkan bahwa pekerjaan merupakan salah satu alasan yang mendasari kecenderungan persepsi pasien (13).

### **Kepuasan Pasien**

Puas tidaknya konsumen terhadap jasa yang telah diperolehnya tergantung kepada evaluasi konsumen terhadap jasa yang telah diperolehnya dan hasil evaluasi tersebut akan menyebabkan konsumen loyal atau tidak loyal (14).

### **Kehandalan**

*Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan puskesmas untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan

terpercaya. Berdasarkan hasil penelitian tampak bahwa sikap petugas kefarmasian, merespon masalah pasien sudah baik. Terbukti dari pasien tidak banyak mengeluh, akan tetapi masih di jumpai ketidak puasan pasien dalam pelayanan kefarmasian yang mana pasien masih ada yang mengantri.

Kehandalan pelayanan meliputi prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, prosedur pelayanan yang tidak menyusahkan pasien, pelayanan yang cepat dan tepat waktu, serta petugas memberikan pelayanan yang bebas dari kesalahan (15).

### **Ketanggapan**

*Responsiveness* (daya tanggap) adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan melalui penyampaian informasi yang jelas, serta didukung oleh adanya keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap (15). Hasil penelitian menunjukkan tentang ketanggapan yakni petugas tidak cepat tanggap terhadap masalah yang dihadapi pasien sebanyak 34% hal ini dikarenakan adanya kelelahan dari tenaga kefarmasian dimana jumlah tenaga hanya 3 orang untuk melayani pasien yang menunggu

obat dari petugas kesehatan dan rata-rata jumlah resep yang harus diselesaikan dalam satu hari sebanyak  $\pm$  120 resep, sehingga petugas kefarmasian kurang menanggapi keluhan-keluhan pasien.

Apabila jasa dalam hal ini pelayanan yang dirasakan sesuai dengan diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Harapan pasien terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu. Pelayanan kefarmasian yang responsif ditentukan oleh sikap staf karena berhubungan langsung dengan para pengguna jasa dan keluarganya (15).

### **Jaminan**

*Assurance* (jaminan) adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai kefarmasian menumbuhkan rasa percaya para pasien, meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan (16). Hasil pengamatan di UPT Puskesmas Sentosa Baru Kec. Medan Perjuangan, sudah tercipta keamanan terbukti dengan adanya sarana jalur pengambilan obat yang keberadaannya baik. Selain itu ruang tunggu sudah disediakan. Akan tetapi masih sempit, sehingga pasien

selama menunggu antrian dalam pengambilan obat merasa kurang nyaman.

### **Empati**

*Emphaty* (perhatian) adalah memberikan perhatian yang tulus sifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Pengamatan kepada petugas kefarmasian di UPT Puskesmas Sentosa Baru Kec. Medan Perjuangan, terlihat sangat ramah, murah senyum serta menjalankan tugasnya dengan baik dalam menjalankan tugasnya. Selanjutnya petugas bagian kefarmasian sudah baik dari segi keramahannya karena setiap pasien serta keluarga pasien selalu disambut dengan baik. Tetapi masih ada pasien yang kurang puas terhadap petugas kefarmasian dimana masih kurang dalam memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya sebanyak 31,0%, hal ini terjadi karena petugas kefarmasian hanya memberi penjelasan singkat tentang dosis mengonsumsi obat, dan efek samping obat serta fungsi obat (16).

### **Berwujud**

*Tangibles* (berwujud) adalah kemampuan pelayanan kesehatan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pasien. Berdasarkan hasil penelitian terlihat ada papan informasi diletakkan pada tempat yang strategis sehingga terbaca oleh para pengunjung puskesmas. Selanjutnya keberadaan apotek terlihat bersih dan rapi bahkan petugas apotek berpakaian seragam yang bersih dan rapi dan kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai dalam mempersiapkan obat seperti meja yang bersih alat peracik obat yang bersih. Para petugas kefarmasian di UPT Puskesmas Sentosa Baru Kec. Medan Perjuangan ini sudah berpenampilan baik, sopan dan rapi. Kebersihan di ruangan apotik puskesmas ini juga sangat terjaga terbukti dengan tidak adanya sampah. Untuk sarana dan prasarana, puskesmas ini memiliki kekurangan pada kursi yang terdapat diruang tunggu UPT Puskesmas Sentosa Baru Kec. Medan Perjuangan.

#### **KESIMPULAN**

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Sentosa Baru Kec. Medan Perjuangan yaitu dari 100 orang pasien

yang datang ke UPT Puskesmas Sentosa Baru Kec. Medan Perjuangan mayoritas menyatakan sangat puas sebanyak 32 orang (32,0%) dan minoritas menyatakan cukup puas sebanyak 16 orang (16,0%).

#### **SARAN**

Perlu penelitian lanjutan dengan menyelidiki pengaruh karakteristik responden terhadap kepuasan pasien dan melakukan penelitian dengan populasi yang lebih banyak sehingga akan memberikan hasil yang lebih akurat.

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua pembimbing yang telah membantu dalam pelaksanaan dan pembuatan penelitian ini.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

1. Muninjaya A. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Egc. 2013;
2. Sutrisna Em, Ekawati Md, Yulianti T. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sragen. 2008;
3. Pohan I. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Jakarta: Egc; 2007. 2013.
4. Azkha N, Elnovriza D. Analisis

- Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Dalam Wilayah Kota Padang Tahun 2006. *J Kesehatan Masyarakat Andalas*. 2007;1(2):65–72.
5. Hayaza Yt. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat Di Puskesmas Surabaya Utara. *Calyptra*. 2013;2(2):1–13.
  6. Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas. Jakarta: Kementrian Kesehat Republik Indones. 2016;
  7. Permenkes RI. No 3 Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek. Jakarta: Depkes. 2014;
  8. Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta:2014;
  9. Suryawati C. Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah. *J Manaj Pelayanan Kesehatan*. 2006;9(04).
  10. Notoatmojo S. Metodologi Penelitian Kesehatan, Jakarta: Rineka Cipta. Nugroho, Ar. 2011;
  11. Notoatmodjo S. Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta; 2003.
  12. Kurniawan F, Richard Sd. Kecepatan Waktu Pelayanan Rumah Sakit Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien. Url [Http://Stikesbaptis Ac Id/Utama](http://stikesbaptis.ac.id/utama). 2012;
  13. Hasibuan Mi, Pasaribu E. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pasar Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Di Toko Abang-Adik Rantauprapat. *Ecobisma (Jurnal Ekon Bisnis Dan Manajemen)*. 2016;3(1):150–7.
  14. Supranto J. Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta. 2006;
  15. Shahin A. Servqual And Model Of Service Quality Gaps: A Framework For Determining And Prioritizing Critical Factors In. Isfahan: Department Of Management, University Of Isfahan; 2004.
  16. Yunevy Eft, Haksama S. Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi Dan Harapan Pasien Di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya. *J Adm Kesehatan Indonesia*. 2013;1(1):65–73.