

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN LAMA WAKTU TUNGGU PASIEN BPJS DI POLI UMUM UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT X

Vinsensia Tetty¹, Andrea Theofirida Bone²

^{1,2}Stikes Dirgahayu Samarinda, Stikes Dirgahayu Samarinda
Jl. Pasundan No. 21, telp 0541-748335
e-mail: tetty.vinsen@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang : peningkatan permintaan layanan kesehatan oleh masyarakat ini menjadi salah satu komponen penting dalam manajemen sistem pelayanan kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Sistem antrian di rumah sakit menjadi permasalahan yang pelik. Hal ini dikarenakan waktu tunggu pasien sejak mendaftar sampai ruang pemeriksaan lebih lama dari tindakan pelayanan yang diterima. Berdasarkan Kemenkes nomor 129/menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal dikatakan bahwa waktu tunggu untuk pasien rawat jalan adalah sama dengan atau kurang dari 60 menit. Mengingat pentingnya meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit khususnya lama waktu tunggu pasien dalam menerima pelayanan kesehatan, maka penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data faktor-faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu pasien BPJS. **Tujuan:** Mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan lama waktu tunggu pasien BPJS dalam menerima layanan kesehatan di Poli Umum Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda, Tahun 2019. **Metode:** rancangan penelitian ini akan menggunakan desain penelitian deskriptif (*cross sectional*). Pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling* yaitu pengambilan sampel didasarkan pada kenyataan bahwa responden kebetulan muncul. Pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner tertutup untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan lama waktu tunggu pasien. **Hasil Penelitian:** Rata-rata 64,3 % setuju jika pelayanan administrasi menjadi faktor yang sangat mempengaruhi waktu tunggu, Rata-rata 57,9 % mengatakan setuju jika sumber daya manusia yang memberikan pelayanan di unit rawat jalan sudah memberikan pelayanan yang baik dan mempengaruhi waktu tunggu mereka, sedangkan masih ada 30,2 % yang menjawab tidak setuju, Rata-rata sebesar 44,9 % menjawab tidak setuju untuk pernyataan terkait sarana pra sarana yang tersedia di unit rawat jalan namun masih ada 23,4 % yang menjawab setuju.

Kata kunci: Faktor-Faktor, waktu tunggu, pasien rawat jalan

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat mendukung dalam penyelenggaraan upaya kesehatan dan bertanggung jawab dalam meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat (Menkes RI, 2008). Seiring dengan adanya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang telah diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS), permintaan masyarakat akan pelayanan kesehatan juga semakin meningkat. Di dalam program JKN ini, setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayarkan pemerintah berhak untuk mendapatkan layanan kesehatan

Peningkatan permintaan layanan kesehatan oleh masyarakat ini menjadi salah satu komponen penting dalam manajemen sistem pelayanan kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit dikatakan buruk apabila banyak pasien tidak puas dengan pelayanan yang diterimanya. Ketidakpuasan pasien tidak hanya berdampak pada penurunan jumlah kunjungan di rumah sakit tetapi juga pada status kesehatannya. Mereka tidak memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhannya

Pada dasarnya, setiap rumah sakit dikembangkan untuk memenuhi kepuasan dan kebutuhan pasien sebagai penerima jasa. Oleh sebab itu, peningkatan mutu pelayanan menjadi prioritas utama dalam sistem manajemen di rumah sakit. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah akses waktu tunggu pasien yang cepat (Buhang, 2007 dalam Subekti & Laeliyah, 2017).

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan melalui wawancara, peneliti menemukan bahwa waktu tunggu pelayanan pasien di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Dirgahayu masih belum berjalan dengan baik dan maksimal. Waktu tunggu belum efektif dan efisien bahkan mereka akhirnya harus kembali ke rumah tanpa mendapatkan pelayanan kesehatan yang diperlukan karena antrian yang terlalu lama. Berdasarkan hasil penelitian Tetty (2019) ditemukan bahwa dari 60 reponden hanya 5 % waktu tunggu pasien di poli Umum unit rawat jalan RS. Dirgahayu yang sesuai dengan standar pelayanan minimal di rawat jalan berdasar Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 yaitu kurang atau sama dengan 60 menit

Sistem antrian di pelayanan kesehatan khususnya di rumah sakit menjadi permasalahan yang pelik. Hal ini dikarenakan waktu tunggu pasien mulai dari mendaftar sampai masuk ke ruang pemeriksaan lebih lama dari pada tindakan pelayanan yang diterima. Berdasarkan Kemenkes nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal dikatakan bahwa waktu tunggu untuk pasien rawat jalan adalah sama dengan atau kurang dari 60 menit. Namun pada kenyataannya, beberapa pasien menyatakan ketidakpuasan karena telah menunggu melebihi standar waktu tunggu minimal sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh pemerintah.

Kepuasan pasien tidak hanya dinilai dari kesembuhan pasien melainkan keseluruhan dari pelayanan yang diterima oleh pasien. Oleh sebab itu, ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien akan berdampak pada mutu pelayanan rumah sakit (Pohan, 2007). Hasil penelitian Hasanbasri (2005), menyatakan bahwa determinan waktu tunggu pasien di instalasi rawat alan adalah perbedaan status pasien, kualitas tenaga kesehatan, keterbatasan waktu pelayanan, informasi kurang jelas serta keterlambatan dokter memeriksa pasien.

Mengingat pentingnya meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit khususnya lama waktu tunggu pasien dalam menerima pelayanan kesehatan, maka penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data tentang faktor-faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu, penelitian dengan judul: "Faktor-faktor yang berhubungan dengan lama waktu tunggu pasien di Poli Umum Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit X, tahun 2019"

METODE

Rancangan penelitian ini akan menggunakan desain penelitian deskriptif (*cross sectional*). Pengambilan sampel menggunakan tehnik *Accidental Sampling* yaitu pengambilan sampel didasarkan pada kenyataan bahwa responden kebetulan muncul. Pengumpulan data diperoleh menggunakan lembar kuesioner untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan lama waktu tunggu pasien. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang datang ke poli umum unit rawat jalan RS.X sedangkan sampel dalam penelitian adalah pasien rawat jalan yang datang periksa ke dokter spesialis berjumlah 60 orang pasien yang sebelumnya telah diberikan *informed consent* dan bersedia menjadi responden penelitian.

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Berdasarkan Usia Respon

Kategori usia	Jumlah responden	Prosentase (%)
usia < 30 tahun	22	36,7
30-40 tahun	17	28,3
> 40-60 tahun	19	31,7
> 60 tahun	2	3,3
Total	60	100

Dari tabel 5.1 terlihat bahwa responden terbanyak adalah pada rentang usia kurang dari 30 tahun yaitu sebanyak 36,7 %.

Tabel 2. Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah responden	Prosentase (%)
SD	4	6,6
SMP	4	6,6
SMA	14	23,4
D3	12	20
S1	23	38,4
S2	3	5
Total	60	100

Dari tabel 5.2 terlihat bahwa tingkat pendidikan responden terbanyak adalah Sarjana (S1) yaitu sebanyak 38,4 %

Tabel 1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah responden	Prosentase (%)
Wiraswasta	17	28,3
Swasta	28	46,7
PNS	8	13,3
TNI/ POLRI	0	
Pensiunan	2	3,3
Tidak bekerja	5	8,4
Total	60	100

Dari tabel 5.3 terlihat bahwa Jenis pekerjaan responden terbanyak adalah swasta yaitu sebanyak 46,7 %.

Tabel 5.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lama Waktu Tunggu Pasien Di Unit Rawat Jalan

NO	Pernyataan	Sangat setuju %	Setuju %	Tidak Setuju %	Sangat Tidak Setuju %
1	Administrasi Sumber	27,6	64,3	7,6	1,6
2	daya manusia	8,0	57,9	30,2	3,9
3	Sarana pra sarana	5	23,4	44,9	26,7

PEMBAHASAN

Pelayanan rawat jalan sering menjadi gerbang pertama akses pasien ke pusat pelayanan sebuah rumah sakit sehingga persepsi pasien rawat jalan terhadap layanan kesehatan menjadi indikator penting untuk menilai mutu layanan kesehatan. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien. Waktu tunggu pasien dalam hal ini terhadap pelayanan di tempat pendaftaran (TPPRJ) merupakan salah satu hal penting yang akan menentukan citra awal pelayanan rumah sakit. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama, dan petugas kesehatan tidak ramah. Bila waktu tunggu di rekam medis rawat jalan lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada citra rumah sakit yang dapat mempengaruhi utilitas pasien di masa mendatang, waktu tunggu pelayanan kesehatan yang dirasakan pasien rawat jalan merupakan salah satu indikator kepuasan pasien yang mempengaruhi mutu layanan kesehatan. Waktu tunggu pelayanan kesehatan telah menjadi permasalahan yang terus-menerus terjadi dan memicu ketidakpuasan pasien terhadap layanan kesehatan. Tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) atau yang sering disebut loket pendaftaran mempunyai fungsi atau

peran dalam pelayanan kepada pasien yaitu sebagai pemberi pelayanan yang pertama kali diterima pasien maupun keluarga pasien, sehingga baik buruknya mutu pelayanan rumah sakit dapat dinilai dari pelayanan yang diterima oleh pasien di tempat pendaftaran (TPPRJ). Baik buruknya pelayanan dapat dinilai dari cara, sikap, sopan santun dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan, serta kebersihan & kenyamanan dari fasilitas yang tersedia di ruang tunggu sebuah rumah sakit.

Beberapa faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu telah diketahui dari penelitian sebelumnya antara lain: rasio dokter dan pasien masih sangat tinggi, jumlah pegawai yang kurang, jadwal perjanjian dokter dan pasien yang kurang terorganisir, petugas yang terlambat dan kurang perhatian terhadap jadwal yang telah ditetapkan. Pada penelitian lain menunjukkan bahwa memanjangnya waktu tunggu pasien diakibatkan prosedur administrasi yang meliputi prosedur atau akses pasien pada pemeriksaan medis dan ketepatan jadwal saat bertugas. Faktor terpenting yang mempengaruhi ketepatan jadwal dokter saat bertugas di unit rawat jalan rumah sakit adalah supervisi dokter.

Berikut penulis akan membahas hasil penelitian tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan lama waktu tunggu pasien BPJS yang dirasakan dan dialami oleh pasien yang berobat ke unit rawat jalan Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda. Berdasarkan tabel 5.1 tentang umur responden terlihat bahwa pasien terbanyak yang datang ke unit rawat jalan adalah usia kurang dari 30 tahun yaitu sebesar 36,7 % disusul pasien usia 40-60 tahun yaitu sebanyak 31,7 %, hal ini menunjukkan bahwa semua umur beresiko untuk mengalami keluhan/sakit sehingga mereka akan datang untuk mencari pertolongan pada pusat layanan kesehatan.

Pada tabel 5.2 tentang tingkat pendidikan menunjukkan dari 60

responden yang datang ke unit rawat jalan sebagian besar tingkat pendidikannya sarjana (S1) disusul SMU sebanyak 23,4 %. hal ini memperlihatkan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan pasien akan mempengaruhinya untuk segera mencari pertolongan jika mengalami sakit. Pada tabel 5.3 tentang pekerjaan, terlihat bahwa dari 60 pasien yang datang ke unit rawat jalan 46,7 % pekerjaannya swasta. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang datang berobat ke unit rawat jalan adalah pegawai swasta yang menggunakan fasilitas BPJS. Tabel 5.4 menunjukkan hasil jawaban responden terkait faktor-faktor yang mempengaruhi lama waktu tunggu pasien di unit rawat jalan dengan penjelasan sebagai berikut:

Pelayanan Administrasi

Rata-rata sebesar 64,3 % responden setuju jika pelayanan administrasi menjadi faktor yang sangat mempengaruhi waktu tunggu, adapun pelayanan administrasi yang dimaksud adalah (1) pelayanan pendaftaran sangat cepat 68,3 % responden setuju dan 28,3 % sangat setuju, (2) pelayanan pendaftaran tidak berbelit-belit 68,3 % responden setuju, (3) petugas sangat membantu apabila pasien tidak bisa melengkapi dokumen yang diperlukan saat mendaftar 53,3 % responden mengatakan setuju, namun masih ada 15 % responden yang menjawab tidak setuju. Hal ini berarti masih ada responden yang merasa belum memperoleh pelayanan administrasi seperti yang diharapkan oleh mereka, ketika peneliti melakukan observasi/pemantauan di area pendaftaran terdapat beberapa pasien yang terkendala ketika mendaftar antara lain disebabkan lupa membawa kartu berobat, lupa membawa kartu BPJS, tidak membawa surat rujukan dari fasilitas kesehatan pertama bagi pasien BPJS yang mau mendapat layanan rujukan dokter spesialis, hal inilah yang menyebabkan waktu pendaftaran menjadi

lebih lama dibandingkan dengan pasien yang membawa dokumen lengkap, sebagai informasi bahwa pelayanan pendaftaran di unit rawat jalan Rumah Sakit Dirgahayu saat ini sudah sangat mudah dan canggih, ada pilihan layanan pendaftaran yang disiapkan oleh pihak rumah sakit yaitu dengan cara pasien bisa mendaftar *online* melalui aplikasi tanpa harus datang sendiri untuk mendaftar, dapat juga mendaftar cukup hanya dengan melakukan scan Barcode yang terdapat pada kartu berobat/kartu BPJS melalui mesin pendaftaran yang tersedia sehingga jika pasien dapat melakukan daftar *online* ataupun datang sendiri dengan membawa dokumen lengkap maka waktu pendaftaran di bagian administrasi tidak akan memakan waktu yang lama. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan dalam permenkes nomor 269 tentang rekam medis dimana dikatakan bahwa kegiatan administrasi penting untuk menyiapkan berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lainnya yang diberikan kepada pasien. Disampaikan bahwa semakin sedikit waktu yang terpakai untuk menyediakan dokumen maka waktu tunggu pelayanan akan semakin pendek.

Berdasarkan hasil tersebut maka penulis berpendapat bahwa hal yang harus lebih ditingkatkan lagi di bagian administrasi pendaftaran adalah meningkakan komunikasi yang lebih intensif lagi kepada pasien dan keluarganya untuk menyampaikan bahwa salah satu kewajiban mereka jika datang berobat adalah membawa dokumen yang lengkap seperti kartu berobat, kartu BPJS/asuransi kesehatan lainnya serta surat rujukan bagi pasien rujukan dari fasilitas kesehatan pertama.

Sumber Daya Manusia

Rata-rata sebesar 57,9 % responden mengatakan setuju jika sumber daya manusia yang memberikan pelayanan di unit rawat jalan mulai dari

bagian pendaftaran sampai bagian pemeriksaan sudah memberikan pelayanan yang baik dan mempengaruhi waktu tunggu mereka, sedangkan masih ada 30,2 % yang menjawab tidak setuju. Adapun hal yang dinilai pada bagian ini adalah 1) petugas berpenampilan rapi 51,6 % responden menjawab setuju dan 25 % responden menjawab tidak setuju, 2) petugas pendaftaran sangat teliti 66,6 % responden menjawab setuju, hanya 13,3 % responden menjawab tidak setuju, 3) petugas pendaftaran mampu menjawab pertanyaan dan memberikan informasi dengan baik dan jelas sebesar 68,3 % responden menjawab setuju dan masih ada 10 % responden menjawab tidak setuju, 4) waktu tunggu di bagian pendaftaran 65 % responden menjawab setuju, 28,3 % menjawab tidak setuju, 5) keramahan dan ketelitian perawat sebesar 66,6 % responden menjawab setuju namun masih ada 15 % responden menjawab tidak setuju, 6) kemampuan perawat menjelaskan dengan lengkap 73,3 % responden menjawab setuju dan masih ada 21,6 % responden tidak setuju, 7) ketepatan waktu datang dokter yang memeriksa sebesar 41,6 % responden tidak setuju dan 21,6 % responden menjawab sangat tidak setuju namun ada 36,7 % responden menjawab setuju, 8) penjelasan dokter lengkap dan teliti sebesar 70 % responden menjawab setuju namun masih ada 28,3 % responden menjawab tidak setuju, 9) jumlah petugas pendaftaran sudah sesuai dengan pasien yang dilayani sebesar 61,6 % responden menjawab tidak setuju namun ada 33,3 % responden setuju, 10) jumlah perawat sudah sesuai dengan pasien yang dilayani sebesar 41,6 % responden menjawab setuju namun ada 53,3 % responden menjawab tidak setuju 11) jumlah dokter sudah sesuai dengan pasien yang dilayani sebesar 36,7 % responden mengatakan setuju namun masih ada 60 % responden menjawab tidak setuju.

Memperhatikan hasil jawaban dari responden untuk poin sumber daya

manusia maka penulis berpendapat bahwa sumber daya manusia adalah bagian penting yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen dalam pengelolaannya sebagai salah satu upaya perbaikan untuk mengurangi lama waktu tunggu pasien di unit rawat jalan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan yang merupakan salah satu indikator mutu, hal ini sejalan dengan pendapat Esti A (2015) yang mengatakan bahwa ketepatan waktu dan lama pelayanan menjadi faktor yang diukur dari tenaga kesehatan. Ketersediaan tenaga kesehatan yang memadai dan sikap profesional dari tenaga kesehatan menjadi salah satu faktor yang menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih pendek. Jika menelaah jawaban responden maka ada beberapa bagian yang hendaknya menjadi perhatian dan dilakukan upaya perbaikan bagian sumber daya manusia antara lain: petugas yang berpenampilan kurang rapi, petugas yang memberikan penjelasan belum teliti, lengkap dan jelas, petugas yang kurang ramah, dokter yang datang memeriksa tidak tepat waktu, jumlah petugas (pendaftaran, perawat dan dokter) yang tidak seimbang dengan jumlah pasien yang dilayani.

Sarana Pra Sarana

Rata-rata sebesar 44,9 % responden menjawab tidak setuju untuk pertanyaan terkait sarana pra sarana yang tersedia di unit rawat jalan namun masih ada 23,4 % responden yang menjawab setuju, adapun hal yang dinilai antara lain: 1) kenyamanan fasilitas di ruang pendaftaran sebesar 56,6 % menjawab tidak setuju dan 21,6 % menjawab setuju, 2) ruang pendaftaran tertata rapi dan bersih sebesar 58,3 % responden menjawab tidak setuju dan 23,4 % menjawab setuju, 3) kenyamanan fasilitas ruang tunggu sebesar 55 % responden menjawab tidak setuju 4) tersedia alur/petunjuk proses pendaftaran sebesar 33,3 % responden menjawab setuju dan 23,4 % sangat setuju namun

masih ada 26,6 % respon menjawab tidak setuju.

Berdasarkan hasil tersebut nampak bahwa sarana dan pra sarana di ruang pendaftaran dan ruang tunggu perlu menjadi bagian yang menjadi perhatian khusus oleh pihak manajemen rumah sakit agar dapat meningkatkan kepuasan pasien dan memperpendek lama waktu tunggu dengan beberapa pilihan hal yang dapat dilakukan antara lain: menata kembali ruang pendaftaran sehingga terlihat rapi dan bersih bisa menggunakan sentuhan design interior profesional, menambah jumlah pendingin ruangan (AC) sehingga dapat menambah kenyamanan pasien ketika mendaftar dan menunggu di periksa, menambah fasilitas koran/ bacaan sehingga pasien dapat lebih santai ketika menunggu giliran dipanggil, menambah petunjuk alur proses pendaftaran sampai pemeriksaan. Hal ini sejalan dengan pendapat dari (Subekti, 2017) yang menyatakan bahwa penempatan dan pengaturan poliklinik yang tidak tepat merupakan hal yang dapat menghambat pelayanan dan memperpanjang waktu tunggu.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa faktor proses administrasi pendaftaran, sumber daya manusia dan sarana pra sarana adalah faktor yang berhubungan dengan lama waktu tunggu pasien BPJS di unit rawat jalan

Saran

Dalam memberikan pelayanan petugas harus mampu memberikan penjelasan dengan teliti, ramah lengkap dan jelas. Pihak manajemen dapat meningkatkan kualitas sarana dan pra sarana sehingga mampu memberikan kenyamanan pada pasien yang berobat di unit rawat jalan dan akhirnya mereka akan merasa puas dan akan berdampak

pada kualitas mutu layanan. Petugas pendaftaran hendaknya selalu mengingatkan pasien dan keluarganya untuk membawa dokumen yang lengkap ketika berobat sehingga dapat mengurangi lama waktu tunggu.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih diberikan kepada STIKes Dirgahayu Samarinda yang telah memberikan bantuan dana dan dukungan moril dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Esti, A., Puspitasari, Y. & Rusmawati, A., 2015. *Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu sentuh Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum,*
- Kepmenkes, 2008. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. , 1(5), pp.1–55.
- Kementerian Kesehatan RI. (2008). *Kepmenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.*
- Laeliyah, N & Subekti, H. (2017). *Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu.* Jurnal Kesehatan Nasional Vol. 1., No. 2. 102-112