Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X **(Printed)**
5 (3) 2025, Page 13405-13411

Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Inap Dan Jalan Peserta JKN Di RSUD Toto Kabila

Moh Ichsan A. Antu[1], Merlin Abd Rahman[2], Rismunandar Katili[3]
[1,2,3]**Program Studi D-3 Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bakti Nusantara Gorontalo**
Corresponding Author: Moh Ichsan A. Antu, e-mail: ichsanantu08@gmail.com

Published: November, 2025

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan adalah perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Apabila harapan lebih besar jika dibandingkan dengan kinerja, maka kualitas yang dirasakan lebih kecil jika dibandingkan dengan kepuasannya, karenanya ketidakpuasan konsumen terjadi. Rumusan masalah Apakah ada perbedaan kualitas pelayanan kesehatan pada pasien rawat inap dan jalan peserta jaminan kesehatan nasional di RSUD kabila?. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan kualitas pelayanan kesehatan pada pasien rawat inap dan jalan peserta jaminan kesehatan nasional di RSUD kabila. Penelitian ini merupakan penelitian Observasional analitik menggunakan Uji *Independent Sampel T Test*. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah t kualitas pelayanan kesehatan pada pasien rawat inap dan jalan peserta jaminan kesehatan nasional di RSUD kabila. Sampel berjumlah 96 orang pasien, terdiri dari 48 pasien rawat inap dan 48 pasien rawat jalan, penarikan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* yakni mengambil populasi pasien sebagai sampel penelitian. Dari hasil penelitian diketahui bahwa ada perbedaan kualitas pelayanan kesehatan pada pasien rawat inap dan jalan. Diharapkan kepada masyarakat aktif mencari tahu tentang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), agar sebagai peserta bisa mendapatkan pelayanan kesehatan secara maksimal.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan, JKN, RSUD*

ABSTRACT

Service quality is the difference between expected service and actual service. If expectations are greater than performance, perceived quality is lower than satisfaction, resulting in customer dissatisfaction. Problem statement: Is there a difference in the quality of healthcare services for inpatients and outpatients participating in the National Health Insurance program at Kabila Regional Hospital? This study aims to analyze the differences in the quality of healthcare services for inpatients and outpatients participating in the National Health Insurance program at Kabila Regional Hospital. This is an analytical observational study using the Independent Sample T-Test. The variables examined in this study are the quality of healthcare services for inpatients and outpatients participating in the National Health Insurance program at Kabila Regional Hospital. The sample size was 96 patients, consisting of 48 inpatients and 48 outpatients. The sampling technique used was purposive sampling, which uses the patient population as the research sample. The results of the study indicate a difference in the quality of healthcare services for inpatients and outpatients. It is hoped that the public will actively seek information about the National Health Insurance (JKN) so that participants can receive optimal healthcare services.

Keywords: Service Quality, JKN, Regional Hospital

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah hak dasar setiap orang, dan semua warga negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. UUD 1945 mengamanatkan bahwa jaminan kesehatan bagi masyarakat, khususnya yang miskin dan tidak mampu, adalah tanggung jawab pemerintah pusat dan daerah. Pada UUD 1945 Perubahan, Pasal 34 ayat 2 menyebutkan bahwa negara mengembangkan Sistem Jaminan Sosial bagi

seluruh rakyat Indonesia. Pemerintah menjalankan UUD 1945 tersebut dengan mengeluarkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) untuk memberikan jaminan sosial menyeluruh bagi setiap orang dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil, dan makmur. Dalam UU Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan juga 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.

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis profesional yang terorganisir baik dari sarana prasarana kedokteran yang permanen,layanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien, Industri jasa layanan masyarakat juga tidak terlepas dari persaingan antar pelakunya, yaitu rumah sakit. Berbagai rumah sakit yang ada berupaya memperoleh kepercayaan masyarakat dengan memprioritaskan pelayanan yang efisien dan berkualitas. Rumah sakit umum daerah (RSUD) merupakan salah satu bagian dari industri jasa pelayanan yang ada, sayangnya citra dari rumah sakit daerah di mata masyarakat kurang baik dilihat dari segi layanan dibandinpgkan dengan pelayanan kesehatan rumah sakit swasta (Supartiningsuh, 2016).

Kualitas Pelayanan adalah perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Apabila harapan lebih besar jika dibandingkan dengan kinerja, maka kualitas yang dirasakan lebih kecil jika dibandingkan dengan kepuasannya, karenanya ketidakpuasan konsumen terjadi. Faktor yang menentukan kualitas pelayanan yaitu Akses, yaitu kemudahan dan kenyamanan memperoleh pelayanan, Komunikasi, yaitu menjaga konsumen selalu memperoleh informasi dalam bahasa yang dimengerti dan mendengar konsumen Kompetensi, yankni memiliki ketrampilan dan pengetahuan jasa yang diberikan. Rasa hormat, yaitu meliputi kesopanan, menghargai, pertimbangan dan ramah dari semua tingkatan staf. Kredibiltas, yakni mencakup kepercayaan reputasi. Keandalan, memberikan pelayanan yang konsisten, akurat dan dapat diandalkan, Daya tanggap, adalah memiliki kesediaan dan kesiapan untuk memberikan pelayanan ketika dibutuhkan Keamanan, meliputi keamanan fisik, keuangan dan kerahasiaan. Bukti fisik, mencakup aspek fisik pelayanan seperti perlengkapan, fasilitas, staf dan penampilan. Memahami konsumen, yaitu mengetahui kebutuhan personal konsumen dan mengenali pengulangan konsumen (Maulidina, 2013).

Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran, meliputi peserta Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI) yaitu fakir miskin dan orang tidak mampu, dengan penetapan peserta sesuai ketentuan peraturan perundangundangan dan peseta Bukan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (Non PBI) yaitu peserta yang tidak tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu. Peserta Non PBI Mandiri meliputi pekerja bukan penerima upah dan bukan pekerja. Tahapan

kepesertaan JKN dibagi menjadi dua tahap, tahapan yang pertama dimulai pada tanggal 1 Januari 2014 yaitu PBI (Jamkesmas), TNI/POLRI, askes sosial, JPK jamsostek (Azinar, 2018).

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan pendekatan *Crosssectioal Study,* Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Perbedaan Tingkat Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Jalan Dan Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit Toto Kabila. Analisis data pada penelitian ini di analisi dengan *Independent sample t-test* untuk membandingkan rata-rata dua grup yang tidak saling berpasangan atau tidak saling berkaitan. Tidak saling berpasangan dapat diartikan bahwa penelitian dilakukan untuk dua subjek sampel yang berbeda. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke RSUD Toto Kabila 3 bulan terakhir yang berjumlah 1136

Pasien teridiri dari pasien rawat inap dan jalan. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi dan wawancara, dimana peneliti melakukan tanya jawab menggunakan kuisioner untuk memperoleh data relevan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel 1. Analisis perbedaan kualitas pelayanan pada pasien rawat inap dan jalan peserta jaminan Kesehatan nasional berdasarkan layanan administrasi di RSUD toto kabila tahun 2024**.**

	Jenis Pasien	n	Mean	Std Deviasi	Sig. (2-tailed)
Pelayanan Administrasi	Rawat Inap	48	74.17	7.410	0.000
	Rawat Jalan	48	80.23	5.376	

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa pada perhitungan uji-t nilai sig. (2-tailed) = 0,000 yang berarti p<0,05. Dengan ini terdapat adanya perbedaan kualitas pelayanan yang signifikan pada pasien rawat inap dan jalan peserta Jaminan Kesehatan Nasional berdasarkan layanan administrasi dan Hipotesis diterima.

Tabel 2. Analisis perbedaan kualitas pelayanan pada pasien rawat inap dan jalan peserta jaminan Kesehatan nasional berdasarkan layanan Keperawatan di RSUD toto kabila tahun 2024.

	Jenis Pasien	n	Mean	Std Deviasi	Sig. (2-tailed)
Pelayanan Keperawatan	Rawat Inap	48	53.69	4.268	0.000
	Rawat Jalan	48	56.75	3.938	

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa pada perhitungan uji-t nilai sig. (2-tailed) = 0,000 yang berarti p<0,05. Dengan ini terdapat adanya perbedaan kualitas pelayanan yang signifikan pada pasien

rawat inap dan jalan peserta Jaminan Kesehatan Nasional berdasarkan layanan keperawatan dan Hipotesis diterima

Tabel 3. Analisis perbedaan kualitas pelayanan pada pasien rawat inap dan jalan peserta jaminan Kesehatan nasional berdasarkan layanan Penunjang Medis di RSUD toto kabila tahun 2024.

Pelayanan Penunjang Medis	Jenis Pasien	n	Mean	Std Deviasi	Sig. (2-tailed)
	Rawat Inap	48	56.98	3.944	0.000
	Rawat Jalan	48	61.33	4.023	

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan 4.27 dapat diketahui bahwa pada perhitungan uji-t nilai sig. (2-tailed) = 0,000 yang berarti p<0,05. Dengan ini terdapat adanya perbedaan kualitas pelayanan yang signifikan pada pasien rawat inap dan jalan peserta Jaminan Kesehatan Nasional berdasarkan pelayanan penunjang medis dan Hipotesis diterima.

Pembahasan

1. Anaslisis perbedaan kualitas pelayanan Kesehatan pada pasien rawat inap dan jalan peserta jaminan Kesehatan nasional berdasarkan layanan administrasi

Hasil penelitian Kualitas pelayanan berdasarkan Tabel 1 pelayanan administratif pada pekerja di RSUD Toto kabila, terdapat sebanyak 66 pasien yang Baik kualitas layanannya, hasil ini menunjukan bahwa pasien puas ketika melihat dari seluruh aspek penilaian yaitu pelayanan yang diberikan rumah sakit dilihat dari ketanggapan, jaminan serta empati petugas layanan administrasi dari pasien bertanya tentang alur pelayanan administrasi terkait petunjuk dan informasi, memberikan arahan dengan menggunakan bahasa yang tepat dan dapat di mengerti sehingga pernyataan pasien positif terkait layanan admnistrasi yang di terima. ada hasil uji *Independent Sample t-test* SPSS 16 di dapatkan hasil p<0.05 yakni 0.000 yang berarti terdapat perbedaan tingkat kualitas pelayanan yang signifikan berdasarkan pelayanan administratif antara pasien rawat inap dan jalan peserta Jaminan Kesehatan Nasional. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Chotimah,(2008), Tanggapan pengguna jamkesmas terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit Haji medan baik itu dari segi fasilitas atau sarana dan prasarana pelayanan medis maupun pelayanan administrasi adalah positif. Menurut Abdusamad,(2016) Pelaksanaan pelayanan administrasi dapat dilakukan melalui penataan system manajemen serta harus mengadakan pembinaan oleh lembaga institusi dikarenakan tingkat kepuasan yang diterima oleh pengguna layanan tentunya akan terus berubah seiring dengan baiknya tingkat Pendidikan.

2. Anaslisis perbedaan kualitas pelayanan Kesehatan pada pasien rawat inap dan jalan peserta jaminan Kesehatan nasional berdasarkan layanan Keperawatan.

Hasil penelitian Kualitas pelayanan berdasarkan Tabel 2 pelayanan keperawatan pada pekerja di RSUD Toto kabila, terdapat sebanyak 66 pasien yang kualitas pelayanannya baik, dikarenakan pasien sudah puas dengan sumber daya petugas pelayanan keperawatan yang ada di rumah sakit toto kabila berdasarkan hasil ini salah satu alasan pasien rawat inap yakni pada saat pasien membutuhkan petugas

Kesehatan pihak rumah sakit terutama bagian keperawatan langsung mendatangkan petugas yang dibutuhkan pasien, sedangkan pasien rawat jalan lebih mengutamakan kualitas pelayanan keperawatan secara individual maksudnya pasien rawat jalan tidak melihat sisi kualitas pelayanan perawat dari sumberdaya keperawatan yang ada melainkan sikap dan sifat yang dirasakan pasien pada saat petugas pelayanan keperawatan melakukan tindakan. Pada hasil uji *Independent Sample t-test* SPSS 16 di dapatkan hasil p<0.05 yakni 0.000 yang berarti terdapat perbedaan kualitas pelayanan yang signifikan berdasarkan pelayanan keperawatan antara pasien rawat inap dan jalan.

Penelitian ini sebanding dengan yang dilakukan oleh Oktavioni, (2015) tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batua Makassar, bahwa 95,5% responden merasa puas dengan pelayanan keperawatan. Namun, dalam penelitian ini responden merasa puas terhadap penggunaan bahasa yang digunakan oleh perawat. Bahasa yang digunakan oleh perawat mudah dimengerti oleh pasien, sehingga penjelasan atau informasi yang diberikan oleh perawat dapat pahami dengan baik oleh pasien.

3. Anaslisis perbedaan kualitas pelayanan Kesehatan pada pasien rawat inap dan jalan peserta jaminan Kesehatan nasional berdasarkan layanan Penunjang Medis.

Hasil penelitian Kualitas pelayanan berdasarkan Tabel 4.15 pelayanan penunjang medis pada pekerja di RSUD Toto kabila, terdapat sebanyak 58 pasien yang menyatakan baik kualitas pelayanannya, hasil ini menunjukan pasien rawat inap pelayanan baiknya paling banyak dikarenakan pasien sudah merasakan fasilitas penunjang medis secara gratis sedangkan untuk rawat jalan dapat merasakan kelengkapan fasilitas penunjang medis yang ada di rumah sakit toto akan tetapi perlu mengeluarkan biaya untuk mendapatkan jaminan pelayanan Kesehatan lainnya.

Pada hasil uji *Independent Sample t-test* SPSS 16 di dapatkan hasil p>0,05 yakni 0.000 yang berarti terdapat perbedaan kualitas pelayanan yang signifikan berdasarkan efektifitas layanan antara pasien rawat inap dan jalan peserta Jaminan Kesehatan Nasional.

Sesuai dengan pasal 29 PERMENKES 983/1992 Tentang reformasi bidang kesehatan. Pelayanan penunjang medis merupakan peralatan yang dimiliki rumah sakit dimana harus memenuhi standar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sesuai dengan fungsi klinis dan fungsi manajerial untuk menjamin mutu pelayanan yang baik. masing masing instalasi mempunyai tugas dan tanggung jawab langsung terhadap direktur medik dan keperawatan sehingga pelayanan penunjang medis merupakan bagian integral yang penting dan menentukan baik tidaknya pelayanan rumah sakit.

KESIMPULAN

1. Ada perbedaan kualitas pelayanan berdasarkan pelayanan administrasi yang signifikan antara pasien rawat inap dan jalan dengan nilai p-*value*=0,000 yakni ≤0,05

2. Ada perbedaan kualitas pelayanan berdasarkan pelayanan keperawatan yang signifikan antara pasien rawat inap dan jalan dengan nilai p-*value*=0,000 yakni ≤0,05.
3. Ada perbedaan kualitas pelayanan berdasarkan layanan penunjang medis yang signifikan antara pasien rawat inap dan jalan dengan nilai p-*value*=0,000 yakni ≤0,05.

DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad, Y. 2016. *Sistem Pelayanan Administrasi*. Gorontalo:UNG Fakultas Ekonomi

Aditama. 2015. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Jakarta: Ul-Press.

Alamsyah, D. 2012. Manajemen Pelayanan Kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika.

Asmita, Putri. 2008 Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang Tahun 2008. Tesis, Universitas Diponegoro Semarang

Azinar, A. K. 2018. Kepesertaan Masyarakat Dalam Jaminan Kesehatan Nasional Secara Mandiri. *Higeia*.

Davy, C., Harfield, S., McArthur, A., Munn, Z., & Brown, A. (2016). *Access to primary healthcareservices forIndigenous peoples: A framework synthesis. International Journal for Equity in Health,* 15(1), 1–9

Departemen Kesehatan RI. 2008. Profil kesehatan Indonesia 2007. Jakarta : Depkes RI Jakarta .

Fandy Tjiptono. 2018. Service Management, Mewujudkan Layanan Prima.Edisi 3. Yogyakarta: CV Andi.

Gulom, Muhammad. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Anuntaloko Parigi. Jurnal Kiat Universitas Alkhairaat. Vol.8. No.1.

Henny, S. 2018. Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Klinik SPOG Rumah Sakit DR. Pringadi Medan Tahun 2016. *Skripsi*.

Husein, H. 2015. *Administrasi Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: Deepublish.

Immas, Happy, A, P., Saryadi., Dewi, Reni, S., 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. *Jurnal Berkala Administrasi Bisnis*.

Indonesia, R. 2013. Peraturan Presiden Republik sIndonesia Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan.

Irwan. 2022 Metode Penulisan Ilmiah Untuk Mahasiswa Kesehatan *Book*. Yogyakarta:Zahir *Publishing*

Krowinski, William J, Steiber SR, 1996, Measuring and Managing Patient Satisfaction, American Hospital Publishing Inc

Latifah, D. A. 2017. Persepsi Pasien Peserta Jaminan Kesehatan NAsional Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap Sa'ad Ibnu Abi Waqqash Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

Maulany, R. F., Dianingati, R. S., & Annisa, E. 2021. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Akses Kesehatan. *Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product*, 04(02), 142–149.

Maulidina, F. A. 2013. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit X Medan. *Jurnal Bisnis Administrasi*, 61-69.

Menkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 147/Menkes/Per/I/2010 tentang Perizinan Rumah Sakit. Jakarta: Kemenkes RI; 2010.

Nasir, A. 2013. *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan : Konsep Pembuatan Karya Tulis dan Tesis untuk Mahasiswa Kesehatan.* Yogyakarta: Nuha Medika.

Notoatmodjo. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan.* Jakarta: Rineka Cipta.

Notoatmojo, S. 2007. *Kesehatan Masyarakat : Ilmu dan Seni.* Jakarta: Rineka Cipta.

Nur'aini. (2019). Pengaruh Daya Tanggap Dan Empati Para Medis Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Simplex*, 2(1), 80–89.

Oktafioni Y. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bawan Kecamatan Ampek Nagari Kabupaten Agam. J Online Mhs FISIP [Internet]. 2015;2(1):1–15. Available from: https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/4929

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64, 1240.

PERMENKES. 1992. Tentang Reformasi Bidang Kesehatan. Pasal 29/983/1992.

Prastowo, A. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian.* Yogyakarta: Ar-ruzz Media.

Prof. J. Supranto, M. 2012. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar.* Jakarta: Rineka Cipta.

Retnaningsih, E. 2013. *Akses Layanan Kesehatan.* Jakarta: Rajawali Pers.

Republik Indonesia. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan

Sabarguna, B. S. 2013. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit Edisi Revisi.* Jakarta: CV. Sagung Seto.

Riyanto, A. 2011. *Metodologi Penelitian Kesehatan.* Yogyakarta:Nuha Medika

Sondakh, Billy Rolly, R.E Tampi, Johny & M. Tumbel, Tinneke 2019, 'Pengaruh Bukti Langsung, Kehandalan, Jaminan, Daya Tanggap dan Empati, Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas', *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, vol. 9, no. 3, pp. 101-111.

Supartiningsuh, S. 2016. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada PAsien RAwat Jalan. *Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*.

Yunevy, E, Haksama, S. Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi Pasien dan Harapan di Puskesmas Medokan Ayu. Jurnal Kesehatan Indonesia. 2013; 1(1): 9-20.