

HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAAN MAHASISWA YANG PERNAH BEROBAT JALAN TERHADAP PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT KOTA PADANGSIDIMPUAN

Ulfah Hidayah Almadany, Mhd. Arsyad Elfiqah Rambe, Nur Arfah Nasution
Universitas Aufa Royhan Di Kota Padangsidimpuan
almadanyulfah@gmail.com,

ABSTRAK

Rumah sakit memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan pelayanan bagi pasiennya. Kepuasan merupakan perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap suatu produk dengan harapannya. Artinya kepuasan merupakan evaluasi perasaan pasien antara harapan dengan kenyataan. Namun saat ini di Indonesia masih banyak pasien yang mengeluh akibat ketidakpuasan pelayanan yang diterima saat berobat berjalan di Rumah Sakit Kota Padangsidimpuan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Teranalisisnya hubungan antara waktu tunggu pelayanan diinstalasi rawat jalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Kota Padangsidimpuan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Analitik yaitu penelitian yang dilakukan untuk melihat hubungan antara variabel satu dengan variabel yang lain dan menggunakan metode pendekatan *Cross Secstiona* dengan banyak sampel 96 yang memenuhi kriteria. kepuasan pasien yaitu sebanyak 50 responden (52,1 %) tidak puas terhadap pelayanan perawat di Rumah Sakit Umum Kota Padangsidimpuan.

Kata Kunci: Kepuasan paien, Rawat Jalan, Rumah Sakit

ABSTRACT

The hospital has a goal to provide service satisfaction for its patients. Satisfaction is a person's feeling of pleasure that comes from a comparison between their enjoyment of a product and their expectations. This means that satisfaction is an evaluation of the patient's feelings between expectations and reality. However, currently in Indonesia there are still many patients who complain due to dissatisfaction with the service they receive when seeking outpatient treatment at the Padangsidimpuan City Hospital. The aim of this research is to analyze the relationship between waiting time for outpatient installation services and patient satisfaction at Padangsidimpuan City Hospital. This research was carried out using the analytical method, namely research carried out to see the relationship between one variable and another and using the Cross Section approach method with a sample size of 96 that met the criteria. Patient satisfaction, namely 50 respondents (52.1%) were not satisfied with the nursing services at the Padangsidimpuan City General Hospital.

Keywords: Patient satisfaction, Outpatient, Hospital

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan pelayanan bagi pasiennya. Menurut Kotler (2004) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi dengan hasil suatu produk, Sedangkan menurut Nursalam (2013), Kepuasan merupakan perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap suatu produk dengan harapannya. Artinya kepuasan merupakan evaluasi perasaan pasien antara harapan dengan kenyataan. Namun saat ini di Indonesia masih banyak pasien yang mengeluh akibat ketidakpuasan pelayanan yang diterima.

Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2005), Menyebutkan rata-rata dari beberapa rumah sakit di Indonesia menunjukkan (67%) pasien mengeluh tidakpuas dalam menerima pelayanan

kesehatan. Hasil penelitian Bismizon (2009) di RSUD Kerinci, pasien yang tidakpuas dengan pelayanan sebesar (58,3%). Penelitian Manurung dkk, di salah satu RSUD Kota Bandung (2012) tingkat ketidakpuasan sebesar (87,27%). Dari penelitian diatas, keluhan pasien terhadap ketidakpuasan pelayanan yang diberikan dari tahun ketahun semakin meningkat.

Ketidakpuasan pasien tidak hanya disebabkan satu faktor, menurut Supriyanto& Ratna (2007) secara garis besar factor penyebab kepuasan dikategorikan dalam 5 kategori besar yaitu: 1. *Product Quality* (kualitas produk), 2. *Service Quality* (kualitas layanan), 3. *Emotional Factor* (faktor emosional), 4. *Price* (harga), 5. *Cost of Aquaring* (biaya yang dihabiskan). Dari kelima faktor, Schiffman and Kanuk (2004) menyatakan bahwa faktor kualitas pelayanan (*Service Quality*) merupakan hal terpenting, karena

peningkatan pada kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan pada waktu yang bersamaan dapat meningkatkan keuntungan bagi perusahaan. Sementara Irawan H. (2002) menjelaskan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang dapat mendorong kepuasan pelanggan serta mampu mengakomodasi dan mewakili obyek-obyek kualitas produk dan kualitas pelayanan dari produk yang di teliti.

Kualitas Pelayanan yang kurang cepat dan tepat menjadi salah satu masalah pada pemberian pelayanan dirumah sakit sehingga mengakibatkan lamanya waktu tunggu pelayanan. Menurut Davis dan Heineke (1998) waktu tunggu konsumen terhadap layanan jasa menjadi hal yang terpenting pada interaksi awal antara konsumen dan penyedia layanan jasa. Waktu dipandang sebagai sebuah sumber daya yang mana harus berhati-hati dalam memakainya

McGuire *et al.* (2010). Artinya waktu tunggu menjadi hal utama yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan interaksi awal pada pasien.

Departemen Kesehatan RI (Depkes,2008)mengartikan waktu tunggu pasien sebagai waktu yang dipergunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat inap dan rawat jalan dari tempat pendaftaran sampai masuk keruang dokter, sedangkan Chao Dkk (2012)mendefenisikan lama waktu pelayanan sebagai waktu yang dihabiskan pasien untuk melakukan kontak langsung dengan penyedia pelayanan kesehatan meliputi: Anamnesa riwayat kesehatan, pemeriksaan fisik, persiapan, pelaksanaan prosedur tindakan, pencatatan, dan pelaporan, serta konserling, artinya waku tunggu dimulai sejak pasien mendaftar sampai mendapatkan pelayanan.

Dalam mendapatkan pelayanan sering kali pasien harus menunggu dengan waktu yang lama. *Survei terdahulu oleh Nabbuy et al. Disebuah rumah sakit Uganda (2011) menyebutkan pada pasien rawat jalan rumah sakit menjelaskan bahwa lama waktu tunggu lebih dari 2 jam.* Waktu tunggu di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Provisini Sulut masih tergolong lama >60 menit. Penelitian yang sama oleh Arieta (2012) di Departemen Gigi dan Mulut SPAD Gatot Subroto, Pada *penelitian oleh Herjunianto H. dkk(2014),* Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu tunggu 1 jam 33 menit melebihi SPM rumah sakit Menkes RI. (2008). Artinya lamanya waktu tunggu menjadi masalah yang sama dibeberapa daerah.

Waktu tunggu menjadi masalah yang dirasakan oleh seluruh pasien, terlebih pada pasien baru rawat jalan karena hal yang pertama dinilai oleh pasien saat sampai

kerumah sakit adalah pelayanan, yang merupakan interaksi awal pasien dengan petugas dan dari hal tersebut pasien akan menilai baik buruknya kualitas rumah sakit dari perbandingan antara harapan dengan kenyataan pelayanan yang diberikan rumah sakit. Berdasarkan hasil survey kepuasan pasien rawat jalan dibagian rekam Medik RSUD Sukarjo oleh Dewi U. & Aulia (2015), pada 30 pasien rawat jalan 43,3% orang tidakpuas terhadap waktu tunggu pendaftaran, 13% tidakpuas dengan kenyamanan lingkungan rumah sakit, dan 6% tidakpuas terhadap fasilitas rumah sakit. Selain itu dari hasil observasi peneliti diperoleh hasil sebanyak 63,3% waktu tunggu lebih dari 10 menit (Fitriah N., 2016).

Tidak hanya layanan pendaftaran dan rekam medis saja, namun saat menunggu konsultasi dokter dan farmakologi pasien sering kali mengeluh hal yang sama,

Penelitian oleh David dkk (2013) diinstalasi rawat jalan RS. Ahmad Dahlan Kota Kediri pada bulan November 2013 pada 48 orang pasien, Sebanyak 17 orang (45,8%) responden menjawab puas atas pernyataan “dokter spesialis selalu datang tepat waktu sesuai dengan jam praktek yang tertera, sedangkan 31 orang (64,6%) responden menyatakan tidak puas dengan kedatangan dokter spesialis untuk menangani pasien yang tergolong tidak tepat waktu.

Penelitian lain oleh Purwanto H. dkk (2015), yang dilakukan pada pasien rawat jalan di farmakologi RSUD Blambangan Bayuwangi, Jumlah resep pasien BPJS sekitar 74% dan umum 26% menunjukkan waktu tunggu antrian rata-rata obat jadi 1 jam 30 menit, dan obat racikan 2 jam 30 menit melebihi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan.

Standar pelayanan minimal untuk waktu tunggu sebenarnya sudah ditetapkan dalam undang-undang oleh Kemenkes No. 129/Menkes/ SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Untuk pendaftaran atau rekam medis adalah <10 menit, sedangkan waktu tunggu poliklinik atau waktu tunggu dokter adalah <60 menit dan untuk waktu tunggu obat jadi <30 menit, obat racikan <60 menit, dengan tidak adanya hasil kejadian kesalahan pemberian obat sebesar 100%, Dan standar ini dibuat sebagai acuan penerapan pelayanan di rumah sakit (Kemenkes, 2008).

Standar pelayanan minimal juga diterapkan dalam rumah sakit umum maupun daerah sesuai dalam Pasal 27 PP No.23 tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum dengan tujuan Standar Pelayanan BLU menggunakan standar pelayanan minimum

yang ditetapkan oleh menteri/pimpinan lembaga/gubernur/bupati/walikota sesuai dengan kewenangannya, harus mempertimbangkan kualitas layanan, pemerataan dan kesetaraan layanan, biaya serta kemudahan untuk mendapatkan layanan. Rumah sakit daerah menjadi tolak ukur penilaian kesehatan masyarakat di daerahnya (PPRI, 2005)

Nursalam (2015), menyebutkan Waktu tunggu yang lama akan berdampak buruk bagi stabilitas rumah sakit, kepuasan pasien, dan juga menimbulkan kerugian bagi pasien. Oleh karena itu, peneliti tertarik menganalisis perbandingan lamanya waktu tunggu pelayanan rekam medik, poliklinik dan farmakologi terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Kota Padangsidempuan tahun 2024.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Analitik yaitu

penelitian yang dilakukan untuk melihat hubungan antara variabel satu dengan variabel yang lain dan menggunakan metode pendekatan *Cross Secstional*. Penelitian ini akan melihat hubungan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di salah satu rumah sakit di Kota Padangsidempuan 2024. Tingkat kepuasan pasien dan waktu tunggu diukur dalam waktu yang bersamaan. Penelitian ini secara tidak langsung juga mengamati mutu kualitas pelayanan yang diberikan pelayan kesehatan pada pasien (Notoatmojo, 2010). Jumlah populasi yang diambil adalah jumlah pasien satu bulan terakhir (Desember 2023) adalah 113 orang pasien yang mengisi kuesioner di google drive. Sampel pada penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus penentuan besar sampel menurut teori *Slovin* dengan tingkat kesalahan 0,05% dan jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 96 orang pasien.

3. HASIL

Selama masa penelitian Januari- Maret 2024 terdapat 96 responden. Berdasarkan penelitian yang dilakukan didapatkan frekuensi dan persentase tingkat kepuasan pasien di salah satu rumah sakit di Kota Padangsidempuan.

Pasien	VIP Puas		Bangsal Tidak Puas	
	N	%	N	%
1. 96 Pasien	46	47.9	50	52.1

Berdasarkan tabel diatas mayoritas kepuasan pasien yaitu sebanyak 50 responden (52,1 %) tidak puas terhadap pelayanan perawat di Rumah Sakit Kota Padangsidempuan

4. PEMBAHASAN

Analisis kepuasan pasien pada penelitian ini merupakan analisis tingkat kepuasan berdasarkan metode *Serviquial*. Penelitian ini membandingkan harapan dengan kenyataan pelayanan rawat jalan yang diterima oleh pasien. Jika hasil persentasi perbandingan antara kenyataan dengan harapan melebihi

batas puas yang ditentukan Kemenkes RI (95%), maka pasien akan puas terhadap pelayanan namun jika yang didapatkan kurang dari (95%) maka pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian tentang kepuasan pasien, dimana sebagian besar responden menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 50 orang (52,1%) dan sebagian responden menyatakan puas yaitu sebanyak 46 orang (20,8%), Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan dari pasien setelah membandingkan nilai harapan dengan kenyataan yang di terimanya (Umar, 2019).

Kepuasan pasien akan menunjukkan tingkat kesempurnaan kualitas pelayanan yang diberikan, semakin sempurna kualitas layanan yang diberikan semakin tinggi pula kepuasan yang pasien rasakan. Tinggi rendahnya kepuasan pasien tergantung dapat atau tidaknya pihak pelayanan memenuhi

kebutuhan dan harapan pasien secara konsisten. Kepuasan pasien adalah emosi, perasaan, dan persepsi pasien tentang layanan kesehatan yang diberikan. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai ukuran hasil yang dilaporkan pasien. Sementara itu, struktur dan proses perawatan dapat diukur dengan pengalaman yang dilaporkan pasien. Kepuasan pasien sebagian besar muncul untuk mewakili sikap terhadap perawatan atau aspek perawatan (Swarjana, 2022).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di ruang rawat jalan disalah satu rumah sakit di kota Padangsidimpuan, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien yang dirasakan *tangible*, *emphaty*, *reliability*, dan *assurance* Rumah Sakit Umum Kota Padangsidimpuan belum sesuai dengan

harapan dan kebutuhan pasien sehingga pasien merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan.

Saran

1. Bagi seluruh Rumah Sakit di Kota Padangsidimpuan

Rumah Sakit diharapkan pelayanan keperawatan meliputi *tangible* (fisik), *emphaty* (empati), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan) di ruang rawat jalan Rumah Sakit di Kota Padangsidimpuan perlu selalu ditingkatkan dan secara berkala dilakukan survey kepuasan pasien agar dapat diketahui penilaian pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit di Kota Padangsidimpuan.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Untuk institusi pendidikan terutama bidang kesehatan diharapkan dapat mengajarkan dan memberikan contoh yang sesuai standar dalam memberikan

pelayanan, serta menjadikan hasil penelitian ini sebagai data dasar dan referensi untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dibidang kesehatan.

3. Untuk Peneliti Selanjutnya

Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat menindak lanjuti hasil penelitian ini dan dijadikan sebagai referensi dan daftar pustaka untuk peneliti selanjutnya dengan berbagai variabel yang baik.

6. REFERENSI

- Annisa V. Putri RS, & Yuristo E. (2012). *Program pendidikan dokter layanan primer dan implikasinya pada dinamika pendidikan kedokteran di Indonesia*. Manado : ISMKI, pp: 1.
- Arieta R. (2012). *Analisis Waktu Tunggu Pasien di Departemen Gigi dan Mulut. RSPAD Gatot Subroto*. Skripsi Universitas Islam Negeri Jakarta.
- Aulia U. dkk. (2015). *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo*. Fakultas Ilmu Kesehatan. Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Azwar, A. (1996). Program menjaga mutu pelayanan kesehatan. *Aplikasi prinsip lingkaran pemecahan masalah menuju pelayanan kesehatan yang lebih bermutu*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Bustani, N.M., Rattu, A.J. & Saerang, J.S.M.,(2015). *Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Propinsi Sulawesi Utara*.30. Diakses tanggal 7 Juli 2017 dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/ebiomedik/article/view/10456>
- Citra T., Siti KN., fauzi (2009). *Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSU. dr. Zainoel Abidin Banda Aceh*. Skripsi Universitas Syahkuala Aceh.
- Depkes RI (2008). *Kemenkes Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta.
- Dahlan, M.S. (2012) *Statistik Untuk Kedokteran Dan Kesehatan* . Edisi 5, jakarta : Salemba Medika.
- Dahlan, M.S.(2013). *Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.

- David F. Aisyah, Azizah, dkk. (2014). *Doktors' delays on arrival to patient satisfaction relationship in outpatient unit rumah sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri. Jurnal Manajemen*. Diakses tanggal 10 juni 2017
<http://repositoryl.uad.ac.id/indeks.php/PH/2439/18>. Fakultas Keperawatan Universitas Andalas. (2012). *Pedoman Penulisan Skripsi*, Padang.
- Effendi, T. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra institusi terhadap kepuasan pengguna jasa RSUD kota madiun. *Jurnal management pemasaran*. Skripsi Jurusan Akutansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang.
- Gerson, R.F. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan Panduan Menciptakan Pelayanan bermutu*. PPM. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Gerson, R. (2010). *Mengukur Kepuasan pelanggan*. PPM. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Harviderjit, (2016). *SERVQUAL: A Tool for Measuring Patient's Opinions of Hospital Service quality in malaysia*. Total Quality Management, *International Journal Of Asian*. Vol 8 (4). pp.145-52.
- Huang x-m. (2010). Patient Attitude Towards Waiting In An Outpatient Clinic And Its Applications. *Health Services Management Reseach*. 2010:7(1):2-8
- Irawan & Handi. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo: Jakarta
- Jafar Hadi. (2009). *Pemasaran Jasa Dan Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua, Andi Publised, Yogyakarta
- Kementrian Kesehatan RI. (2009). *Standar Minimal Pelayanan Rumah Sakit* Kemenkes RI. Jakarta
- Kemenkes RI. (2015). *Profil kesehatan Indonesia*. Diakses 04 Agustus 2017 melalui <http://www.depkes.go.id/resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/profil-kesehatan-Indonesia-2015.pdf>
- Kementrian Kesehatan RI. (2016). *Standar Minimal Pelayanan Rumah Sakit*. Kemenkes RI. Jakarta: Litbang
- Kotler,P. (2003). *Marketing Management*. 11th Edition. Prentice Hall. Inc. New Jersey.
- Kotler dan Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12, Jilid 1. PT. Indeks. Jakarta
- Kotler,P.(2005). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 11, Jilid I. Jakarta : PT.Indeks.
- Kusumawati, Yuli. (2006). *Hubungan tingkat kecemasan dengan waktu tunggu pelayanan pasien di rekam medik kebidanan dan kandungan*

- RSUD Kota Surakarta. Skripsi Universitas Diponegoro. Diakses tanggal 10 Januari 2018 <http://eprints.undip.ac.id/15334/2018>
- Latupono, A., Alimin., & Andi Z.(2014). Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Masohi. *Jurnal Kesehatan*. JST Kesehatan 2015 ; Vol : 5 No.1
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Lovise, B.R., Ibaka, Y. & Cara D. (2008). How much time be pasien spend on out patients visit: the amerika use time use survive the patten. 1(3) *Nursing: Research, theory & practice*. Coonecticut: Appleton and Lange. USA.
<http://search.proquest.com/docview/225163286>.
- Lintang, Marfilia G. dkk. (2017). *Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih Gmim Manado*. Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Diakses tanggal 18 Oktober 2017 dari <https://Ejournalusm.Com/Index.Php/Medkes/Article/View/339/330>
- Manurung, I, dkk, (2012). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pasundan Kota Bandung Tahun 2012*. Skripsi Ilmu Keperawatan Universitas Padjajaran Bandung, Jawa Barat. Diakses tanggal 20 agustus 2017 <http://journals.unpad.ac.id/ejournal/skripsi/2012>.
- Marno. (2012) *Kategori Waktu Tunggu Pelayanan*, Diakses tanggal 12 juni 2017.
- Marno, (2002). *Konsep Dasar Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan*. Skripsi Universitas Pandanaran. Diakses tanggal 09 April 2017. pada <http://up.ub.ac.id/indeks.php/unj/skripsi/view/download/2017>
- Muninjaya, (2011). *Manajemen Kesehatan*. EGC, Jakarta.
- Muthiah & Fakhruddin (2017). *Analisa kualitas pelayanan rumah sakit terhadap pasien menggunakan Pendekatan Lien Servpert di RSUD. Jombang*. Skripsi Universitas Negeri Jakarta Diakses pada 15 Januari 2018 pada <http://unj.ub.ac.id/indeks.php/unj/downloadskripsi/view/1634>
- Nabbuye-Sekandi J, et al. Patient Satisfaction with Services in Outpatient Clinics at Mulago Hospital, Uganda. *International Journal for Quality in Health Care*. 2011; 23(5): 516-523
- Nursalam, (2008). *Proses dan Dokumentasi Keperawatan Konsep dan Praktek*.

Edisi kedua. Salemba Medika.
Jakarta.

Nursalam, (2013) *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika.

Nursalam, (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika.

Nursalam, (2015). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 5*. Jakarta: Salemba Medika.

Notoatmodjo S. (2002). *Metodeologi Penelitian Kesehatan* .Jakarta: Rineka Cipta.

Notoatmodjo S. (2003). *Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan* . Jakarta: Rineka Cipta.

Notoatmodjo, S. (2007). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta

Notoatmodjo,S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta