

PENGARUH PERSEPSI IBU HAMIL TERHADAP TINGKAT KEPUASAN IBU HAMIL PADA *INTERPROFESSIONAL EDUCATION* FK UNDIP

Vinia Rahma Widyaningrum¹, Saekhol Bakri², Dea Amarilisa², Bambang Hariyana², Dian Puspita Dewi³

¹ Mahasiswa Program S-1 Ilmu Kedokteran, Fakultas Kedokteran, Universitas Diponegoro

² Staf Pengajar Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Diponegoro

³ Staf Pengajar Ilmu Parasitologi, Fakultas Kedokteran, Universitas Diponegoro
Jl. Prof. H. Soedarto, SH., Tembalang-Semarang 50275, Telp. 02476928010

ABSTRAK

Latar Belakang: *Interprofessional education* (IPE) adalah kegiatan pembelajaran dua mahasiswa atau lebih dengan disiplin ilmu yang berbeda dalam bidang kesehatan yang berupaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan melalui sebuah kolaborasi. Keberhasilan dari pelaksanaan IPE ini dapat dicerminkan melalui kepuasan ibu hamil terhadap program IPE.

Tujuan: Menganalisis persepsi ibu hamil terhadap tingkat kepuasan ibu hamil pada *Interprofessional education* (IPE) yang dilakukan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro terhadap pendampingan ibu hamil yang dilaksanakan pada semester 6.

Metode: Penelitian *cross-sectional*, responden ibu hamil sebanyak 83 sampel dengan metode *simple random sampling*. Peneliti memberikan kuesioner kepada subjek penelitian, hasil kuesioner tersebut diolah menggunakan SPSS 21 yang terdiri dari analisis univariat. Analisis univariat dengan distribusi frekuensi serta proporsinya, untuk melihat tingkat kepuasan ibu hamil terhadap IPE dengan faktor yang berhubungan dengan kepuasan ibu hamil.

Hasil: Hasil menunjukkan sebesar 51,8% ibu hamil merasa puas dan sebesar 48,2% ibu hamil merasa tidak puas pada pelaksanaan program IPE di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang, Semarang. Sedangkan, hasil perhitungan *Prevalance Rate* (PR) diperoleh 24,667 dengan nilai kemaknaan 0,000 yang artinya ibu hamil dengan persepsi yang baik memiliki tingkat kepuasan 25 kali lebih baik dibanding ibu hamil dengan persepsi yang kurang.

Kesimpulan: Persepsi ibu hamil yang baik terhadap program IPE menghasilkan tingkat kepuasan yang baik.

Kata Kunci: *Interprofessional Education*, Ibu hamil, Puskesmas Rowosari, Tingkat kepuasan.

ABSTRACT

THE EFFECT OF PREGNANT MOTHER'S PERCEPTION TOWARDS THE LEVEL OF PREGNANT MOTHER SATISFACTION TO INTERPROFESSIONAL EDUCATION OF MEDICAL FACULTY OF UNIVERSITAS DIPONEGORO

Background: Interprofessional education (IPE) is a learning activity of two or more students from different disciplines of health that seeks to improve health care through a collaboration. The success of IPE implementation can be demonstrated from the satisfaction of pregnant mother towards IPE.

Objective: To analyze the perception of pregnant mother related to the level of pregnant mother satisfaction to Interprofessional education (IPE) conducted by students of Medical Faculty of Diponegoro University by accompaniment to pregnant mother in 6th semester.

Methods: Cross-sectional study, using 83 samples of pregnant mother as the subjects of the research by simple random sampling method. The researcher gave questionnaire to the research subject, then the result of the questionnaire was processed using SPSS 21 which consist of univariate analysis. Univariate analysis with the frequency distribution and proportion, to see the level of pregnant mother satisfaction to IPE and factors related to pregnant mother satisfaction.

Results: The result showed 51,8% of pregnant mother feel satisfied and 48,2% feel unsatisfied to IPE in Puskesmas Rowosari, Kecamatan Tembalang, Semarang. While, the Prevalence Rate (PR) calculation results is 24,667 with P value 0,000. It means the pregnant mother with good perception has a satisfaction level 25 times better than pregnant mother with bad perception.

Conclusion: The pregnant mother with good perception to IPE resulted high level of satisfaction.

Keywords: Interprofessional Education, Pregnant Mother, Puskesmas Rowosari, Level of Satisfaction.

PENDAHULUAN

AKI (Angka Kematian Ibu) merupakan salah satu indikator yang peka terhadap kualitas dan aksesibilitas fasilitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia (SDKI) tahun 2012, AKI (yang berkaitan dengan kehamilan, persalinan, dan nifas) sebesar 359 per 100.000 kelahiran hidup. Pada tahun 2007, ketika AKI di Indonesia mencapai 228 per 100.000 kelahiran hidup, AKI di Singapura hanya 6 per 100.000 kelahiran hidup, Brunei 33 per 100.000 kelahiran hidup, Filipina 112 per 100.000 kelahiran hidup, serta Malaysia dan Vietnam sama-sama mencapai 160 per 100.000 kelahiran hidup.¹

Data Angka Kematian Ibu (AKI) menurut profil Dinas Kesehatan Jawa Tengah pada tahun 2015 menunjukkan angka sebesar 111,16 per 100.000 kelahiran hidup. Kota Semarang

merupakan kota tertinggi ketiga untuk kasus Angka Kematian Ibu (AKI). Jumlah kematian ibu maternal di Kota Semarang menurut laporan Puskesmas pada tahun 2014 sebanyak 33 kasus dari 26.992 jumlah kelahiran hidup atau sekitar 122,25 per 100.000 kelahiran hidup. Kematian ibu tertinggi adalah karena eklampsia (48,48%), penyebab lainnya adalah karena perdarahan (24,24%), penyakit sebesar 18,18%, Infeksi sebesar 3,03% dan lain-lain sebesar 6,06%, dengan kondisi saat meninggal paling banyak pada masa nifas yaitu 54,55% diikuti waktu bersalin (27,2%).²

Penurunan AKI di Indonesia merupakan salah satu target dari Sistem Kesehatan Nasional (SKN) yang diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2012. SKN adalah pengelolaan kesehatan yang

diselenggarakan oleh semua komponen bangsa Indonesia secara terpadu dan saling mendukung untuk tercapainya peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Pengelolaan kesehatan memiliki komponen yang dikelompokkan dalam beberapa subsistem, salah satunya yakni sumber daya manusia kesehatan.³ *Interprofessional education* (IPE) merupakan program yang ditawarkan oleh *World Health Organization* (WHO) kepada mahasiswa kesehatan sebagai sumber daya manusia kesehatan.⁴

Interprofessional education (IPE) adalah kegiatan pembelajaran dua mahasiswa atau lebih dengan profesi yang berbeda dalam bidang kesehatan yang berupaya meningkatkan pengetahuan, kemampuan, komunikasi dan bersosialisasi di masyarakat untuk menciptakan tenaga kesehatan yang profesional sehingga peningkatan derajat kesehatan masyarakat di suatu negara dapat tercapai.⁴

IPE sudah mulai dikenal bahkan diterapkan di Indonesia, hal ini dibuktikan dengan keikutsertaan Indonesia dalam *Kobe University Interprofessional Education for Collaborating Working Center* (KIPEC) sebagai partner.⁵ Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro pun telah menerapkan metode pembelajaran IPE sejak tahun 2016. Dalam

pengembangannya di Universitas Diponegoro belum dilakukan penelitian tentang program *interprofessional education* (IPE) terhadap tingkat kepuasan ibu hamil di Kota Semarang.

Mengingat pentingnya model IPE dalam meningkatkan mutu pendidikan dan pelayanan kesehatan untuk menghasilkan tenaga kesehatan yang profesional maka diperlukan penelitian lebih mendalam agar manfaat program IPE FK UNDIP dapat dirasakan khususnya bagi ibu hamil di wilayah kerja Puskesmas Rowosari. Keberhasilan pelaksanaan IPE ini dicerminkan melalui tingkat kepuasan ibu hamil yang dapat dinilai dari beberapa faktor, salah satunya adalah melalui persepsi ibu hamil terhadap program IPE. Berdasarkan rumusan masalah tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Persepsi Ibu Hamil Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Pada *Interprofessional Education* (IPE).”

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang dilakukan secara *cross-sectional* dengan menggunakan ibu hamil sebagai subjek penelitian. Penelitian dilaksanakan di wilayah kerja Puskesmas Rowosari. Jumlah seluruh populasi ibu

hamil yang ikut serta pelaksanaan IPE tahun 2017 berjumlah 105, kemudian diambil sebanyak 83 sampel dengan metode *simple random sampling* sesuai kriteria inklusi yaitu ibu hamil yang bertempat tinggal di wilayah kerja Puskesmas Rowosari, Ibu hamil dan mendapatkan IPE FK Undip.

Peneliti melakukan *informed consent* dan memberikan kuesioner kepada subjek penelitian, hasil kuesioner tersebut diolah menggunakan SPSS 21.0. Dilakukan analisis univariat yang menghasilkan distribusi frekuensi serta proporsinya dengan melihat tingkat

kepuasan ibu hamil terhadap IPE dengan faktor yang berhubungan dengan kepuasan ibu hamil.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang, Semarang dimulai bulan Juli 2017 dengan menggunakan kuesioner penelitian kepada 83 ibu hamil yang telah mendapat IPE di wilayah kerja Puskesmas Rowosari Semarang. Berikut adalah karakteristik responden dalam penelitian ini:

Tabel 1. Karakteristik Responden

	Kriteria	Frekuensi	Persentase
Usia	< 20 tahun	3	3,6%
	20 – 35 tahun	74	89,2%
	> 35 tahun	6	7,2%
Pendidikan	Rendah	33	39,8%
	Tinggi	50	60,2%
	IRT	58	69,9%
Pekerjaan	Buruh	5	6,0%
	Swasta	12	14,5%
	Guru	1	1,2%
	Wiraswasta	7	8,4%

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 1 bahwa usia responden terbanyak berada pada rentang usia 20-35 tahun dengan persentase sebesar 89,2%. Sedangkan

responden yang berusia lebih dari 40 tahun merupakan rentang usia tersedikit dengan persentase sebesar 1,2%. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada Tabel 1 bahwa responden

sebagian besar berpendidikan tinggi yaitu sebesar 60,2%. Sedangkan responden yang berpendidikan rendah hanya sebesar 39,8%. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 1 bahwa pekerjaan responden terbanyak yaitu sebagai ibu rumah tangga dengan persentase sebesar 69,9%. Sedangkan pekerjaan responden tersedikit

yaitu sebagai guru dengan persentase sebesar 1,2%.

Setelah data penelitian terkumpul, dilakukan serangkaian uji statistik pada data yang telah ditabulasi. Uji pertama yang dilakukan adalah uji normalitas data dengan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas Data dengan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Variabel	Sig.	Keterangan
Tingkat Kepuasan Ibu Hamil	0,001	Tidak normal
Persepsi Ibu Hamil	0,025	Tidak normal

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa nilai Sig. pada variabel tingkat kepuasan dan persepsi ibu hamil kurang dari 0,05 artinya data pada masing-masing variabel tersebut memiliki persebaran yang berdistribusi tidak normal maka pembagian yang digunakan adalah *median*. Uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* yang dipilih karena jenis

statistik adalah non parametrik dan memiliki jumlah sample > 50.

Peneliti melakukan analisa deskripsi variabel. Analisa deskripsi variabel dapat di analisis berdasarkan dari pernyataan yang diajukan kepada responden melalui kuesioner. Selanjutnya dapat dilihat pada tabel 3 berikut:

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Variabel

	Valid	Frequency	Percent
Persepsi Ibu Hamil	Kurang	38	45,8
	Baik	45	54,2
Kepuasan Ibu Hamil	Tidak Puas	40	48,2
	Puas	43	51,8

Pada variabel independen persepsi ibu hamil, sebesar 45,8% ibu hamil yang

mendapat IPE di wilayah kerja Puskesmas Rowosari Semarang memiliki persepsi ibu

hamil kurang dan sebesar 54,2% memiliki persepsi ibu hamil baik pada ibu hamil yang mendapat IPE di wilayah kerja Puskesmas Rowosari Semarang.

Pada variabel dependen tingkat kepuasan ibu hamil, didapatkan hasil sebesar 48,2% ibu hamil yang mendapat IPE di wilayah kerja Puskesmas Rowosari Semarang memiliki tingkat kepuasan tidak

baik dan sebesar 51,8% memiliki tingkat kepuasan baik pada ibu hamil yang mendapat IPE di wilayah kerja Puskesmas Rowosari Semarang.

Kemudian peneliti mencari hubungan antara variabel independen dengan variabel tingkat kepuasan ibu hamil menggunakan uji *Chi-square* didapatkan hasil:

Tabel 4. Hubungan antara variabel independen dengan variabel tingkat kepuasan ibu hamil

		Tingkat Kepuasan		p	PR	CI 95%	
		Tidak baik	Baik			Lower	Upper
Persepsi Ibu Hamil	Kurang	32	6	0,000	24,66	7,737	78,641
	Baik	8	37	*	7		

*sig. < 0,05 atau p-value < 0,05

Pada variabel independen persepsi ibu hamil mengenai IPE, hasil penelitian setelah diuji dengan *Chi-Square*, didapatkan nilai kemaknaan P sebesar 0,000. Hal tersebut menunjukkan terdapat hubungan bermakna antara persepsi ibu hamil dengan tingkat kepuasan ibu hamil di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang, Semarang. Hasil perhitungan *Prevalance Rate* (PR) diperoleh 24,667 dan *Confidence Interval* (CI) 95% = 78,641 – 7,737 yang artinya ibu hamil dengan persepsi ibu hamil pada pelaksanaan IPE yang baik memiliki 25 kali hasil kepuasan yang lebih baik

dibanding mahasiswa dengan persepsi ibu hamil pada IPE yang kurang.

PEMBAHASAN

World Health Organization (WHO) mencetuskan model pembelajaran interprofesi atau *Interprofessional Education* sebagai sistem pendidikan yang terintegrasi untuk menyiapkan *Interprofessional Education* atau IPE.⁶ IPE merupakan proses dimana sekelompok mahasiswa dengan disiplin ilmu yang berbeda belajar bersama dalam jangka waktu tertentu pada masa pendidikan, untuk berkolaborasi dalam penyediaan layanan preventif, promotif, rehabilitatif,

dan pelayanan kesehatan lainnya.¹⁰ WHO menyajikan hasil penelitian dari 42 negara tentang dampak dari penerapan *collaborative practice* dalam dunia kesehatan. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan hasil bahwa *collaborative practice* dapat meningkatkan keterjangkauan serta koordinasi layanan kesehatan, penggunaan sumber daya klinis spesifik yang sesuai, outcome kesehatan bagi penyakit kronis, dan pelayanan serta keselamatan pasien.⁷

Salah satu upaya dalam mewujudkan kolaborasi yang efektif antar profesi adalah dilaksanakannya praktik kolaborasi sejak dini melalui proses pembelajaran. Kemampuan bekerjasama (*teamwork*) secara interprofesi tidak muncul begitu saja, melainkan ditemukan dan dilatih sejak dini mulai dari tahap perkuliahan agar mahasiswa memiliki bekal serta pengetahuan mengenai cara bekerjasama secara tim yang baik antar profesi kesehatan sebelum terjun ke dunia kerja sehingga berdampak pula pada kualitas pelayanan kesehatan pasien agar menjadi optimal dan pasien merasa puas atas layanan yang diberikan.⁶

Pelaksanaan pendampingan ibu hamil melalui IPE yang dilakukan oleh mahasiswa dari 3 disiplin ilmu kesehatan yaitu kedokteran, keperawatan dan ilmu

gizi, kegiatan ini akan membentuk sebuah pengalaman baru bagi mahasiswa kesehatan untuk bekerjasama interprofesi untuk meningkatkan persepsi Ibu hamil terhadap program IPE. Pendampingan dilaksanakan dengan metode diskusi dan bertukar pengalaman antar Ibu hamil dengan menggunakan media cetak maupun elektronik. Konsep promosi kesehatan bahwa dalam proses pendidikan selain dipengaruhi oleh bahan belajar dan fasilitas belajar, penggunaan metode dan alat bantu pendidikan kesehatan akan memengaruhi hasil yang dicapai. Penggunaan alat bantu media akan lebih menarik perhatian dan memberikan pengertian baru yang merupakan faktor pendorong untuk melakukan sesuatu.⁸

Sebagian besar responden merasa puas dengan pelaksanaan pendampingan ibu hamil secara interprofesi dibandingkan dengan yang uniprofesi. Kelebihan pendidikan interprofesi yang dirasakan ibu hamil adalah kejelasan informasi yang diberikan oleh mahasiswa ketika pelaksanaan penyuluhan, penguasaan materi yang diberikan sesuai dengan kompetensi profesinya, keramahan dan kesiapan dalam pelaksanaan pendampingan. Hasil ini sama dengan penelitian yang dilakukan MacDonald (2010), bahwa dengan praktik kolaborasi

kepuasan pasien meningkatkan pelayanan dan hasil kesehatan yang lebih baik.⁹

Berdasarkan penelitian MacDonald (2010), praktik di masyarakat merupakan salah satu bentuk model pembelajaran dengan pendekatan intradisiplin. Model pendekatan ini diharapkan para mahasiswa mempelajari dan memahami hubungan antara berbagai subdisiplin yang berbeda, keterkaitannya dengan kenyataan yang ada di dunia kerja. Model pendekatan ini memadukan keterampilan, pengetahuan, sikap dan perilaku, sehingga dengan praktik di masyarakat diharapkan mahasiswa dapat menyelesaikan permasalahan yang muncul dengan berkolaborasi bersama sesuai dengan kompetensi masing-masing profesi.⁹

Variabel persepsi ibu hamil mengenai IPE berpengaruh terhadap tingkat kepuasan ibu hamil dalam pelaksanaan kegiatan *Interprofessional Education* di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang, Semarang. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Eka Fitri dan Setya Haksama yang menyatakan bahwa persepsi dan harapan terhadap kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh pada kepuasan pasien.¹² Hasil perhitungan *Prevalance Rate* (PR) diperoleh 24,667 dan *Confidence Interval* (CI) 95% = 78,641-7,737 yang artinya ibu

hamil dengan persepsi yang baik memiliki 25 kali hasil kepuasan yang lebih baik dibanding ibu hamil dengan persepsi yang kurang. Persepsi ibu mengenai IPE akan mempengaruhi sikap atau perilaku ibu dalam merespon pemberian IPE oleh mahasiswa FK UNDIP. Persepsi ibu selanjutnya akan mempengaruhi pengambilan keputusan terhadap penerimaan atau penolakan pemberian program IPE dan hal ini juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan ibu.

Pada variabel independen persepsi ibu hamil, sebesar 45,8% ibu hamil yang mendapat IPE di wilayah kerja Puskesmas Rowosari Semarang memiliki persepsi yang kurang pada program IPE. Sedangkan, sebesar 54,2% memiliki persepsi ibu hamil yang baik pada program IPE.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, hasil analisis menunjukkan sebesar 51,8% ibu hamil merasa puas dan sebesar 48,2% ibu hamil merasa tidak puas pada pelaksanaan IPE di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang, Semarang. Hal ini juga diungkapkan oleh Woodside et al bahwa kepuasan pelanggan merupakan *variable intervening* antara kualitas pelayanan dan keinginan memakai layanan kembali, artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keinginan

memakai layanan kembali karena merasa puas pada pengalaman sebelumnya.¹¹

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan ibu hamil terhadap kualitas mahasiswa sebagian besar adalah baik.
2. Terdapat hubungan antara persepsi ibu hamil dan tingkat kepuasan ibu hamil pada pelaksanaan kegiatan *Interprofessional Education* tahun 2017.

Saran

1. Memberikan kuliah pengantar dan materi sesuai program studi masing-masing dalam observasi dan penatalaksanaan keluarga yang dikunjungi, guna meningkatkan pemahaman mahasiswa sehingga mengetahui tujuan dan maksud diadakannya *Interprofessional Education*.
2. Menekankan nilai kesopanan pada mahasiswa FK Undip ketika melakukan kunjungan ke rumah ibu hamil.
3. Meningkatkan sikap dan kemampuan tim dalam melakukan kerjasama dan kolaborasi melalui kegiatan diluar jam

kuliah seperti *outbond* atau kegiatan bersama antar program studi.

4. Diperlukan penelitian lebih lanjut guna mengetahui faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi tingkat kepuasan ibu hamil pada kegiatan *Interprofessional Education*.
5. Diperlukan penelitian lebih lanjut secara kualitatif seperti wawancara agar mendapatkan informasi yang lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kementrian kesehatan RI. Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2015 [Internet]. ed. 2016. Available from: www.depkes.go.id/.../profil-kesehatan-indonesia/profil-kesehatan-indonesia-2015.pdf%0A.
2. Profil Kesehatan Kota Semarang. 2014; Available from: www.depkes.go.id/.../profil...kota.../3374_Jateng_Kota_Semarang_2014.pdf%0A.
3. Direktorat Jendral Kefarmasian dan Alat Kesehatan. Sistem Kesehatan Nasional.2012;Available.from:binfar.kemkes.go.id/?wpdmact=process&did=MTE0LmhvdGxpbnms=
4. Monkeytree L, Design C. Human Resources for Health Framework for Action on Interprofessional Education

- & Collaborative Practice. Hopkins D, editor. Geneva: Health Professions Network Nursing and Midwifery Office within the Department of Human Resources for Health.; 2010.
5. HPEQ-Project. Mahasiswa Kesehatan harus Tahu! [Internet] 2011. Available from: <https://issuu.com/hpeqstudent/docs/bukumahasiswaharustahu>.
 6. World Health Organization. Framework for Action on Interprofessional Education & Collaborative Practice. Practice [Internet]. 2010;1–63. Available from: http://www.who.int/hrh/resources/framework_action/en/
 7. HPEQ- Project. Mahasiswa kesehatan harus tahu! : Berpartisipasi dan berkolaborasi dalam sistem pendidikan tinggi ilmu kesehatan. Jakarta : Dikti-Kemendikbud;2011.
 8. Kartikawati SL, Sutedja E, Dzulfikar. Pengaruh kelas ibu Balita terhadap peningkatan pengetahuan, sikap, dan perilaku Ibu Balita dalam merawat balita di Wilayah kerja Puskesmas Sukarasa Kota Bandung. Bhakti Kencana Medika. 2014; 1(4): 27-8.
 9. MacDonald MB, Bally JM, Ferguson LM, Murray BE, Kerry S.E.F, Anonson J.M.S. Knowledge of the professional role of others: A key interprofessional competency. Nurse Education in Practice. 2010;10:238–42.
 10. World Health Organization. Working together for health, the world health report 2006.WHO;2013. http://www.who.int/whr/2006/whr06_en.pdf diakses pada tanggal 19 November 2017
 11. Woodside, Arch G., Lisa L. Frey and Robert T.1989. Linking Service Quality, Costumer Satisfaction and Behavioral Intention, Journal of Health Care marketing, 9 December, 5-17.
 12. Eka F. Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi Dan Harapan Pasien Di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya. 2013;1:9–20.