

SKRIPSI
HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI POLI *EXECUTIVE SILOAM HOSPITALS*
KUPANG



SELFINCE TAROCI GA

202302061

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KATOLIK
ST. VINCENTIUS A PAULO
SURABAYA
2025

SKRIPSI
HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI POLI *EXECUTIVE SILOAM HOSPITALS*
KUPANG



SELFINCE TAROCI GA

202302061

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KATOLIK
ST. VINCENTIUS A PAULO
SURABAYA

2025

HALAMAN PERSYARATAN GELAR

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN

DI POLI *EXECUTIVE SILOAM HOSPITALS*

KUPANG

SKRIPSI

UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA KEPERAWATAN (S. KEP.)

DALAM PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN

SELFINCE TAROCI GA

202302061

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN

STIKES KATOLIK ST. VINCENTIUS A PAULO

SURABAYA

2025

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan:

Nama : Selfince Taroci Ga
Program Studi : Ilmu Keperawatan
NIM : 202302061
Tempat Tanggal Lahir : Kupang, 17 Januari 1992
Alamat : Jalan Bakti Karang, Oebobo, Kota Kupang

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**“Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Poli *Executive Siloam Hospitals*
Kupang”**

Adalah hasil pekerjaan saya pribadi, ide, pendapat atau materi-materi dari sumber lain telah dikutip sesuai dengan cara penulisan informasi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya termasuk pencabutan gelar Sarjana Keperawatan yang nanti akan saya dapatkan.

Kupang, 14 Januari 2025



Selfince Taroci Ga

202302061

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI PADA
TANGGAL 14 JANUARI 2025

Oleh:

Pembimbing 2



Sisilia Indriasari W., M. Kep., Ners

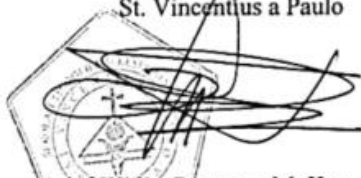
Pembimbing 1



Veronica Silalahi M. Kep., Ners

Mengetahui,

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Katolik
St. Vincentius a Paulo


Arief Widya Prasetya, M. Kep., Ners
Ketua

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan



Ni Luh Agustini Purnama, M. Kep., Ners

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Selfince Taroci Ga
NIM : 202302061
Program Studi : Ilmu Keperawatan
Judul : Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di
Poli Executive Siloam Hospitals Kupang



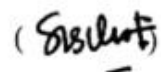
Skripsi ini telah diuji dan dinilai

Oleh Panitia Penguji Pada Program Studi Ilmu Keperawatan

STIKES Katolik St. Vincentius A Paulo Surabaya

Pada Tanggal 14 Januari 2025

Panitia Penguji,

- 1 Ketua Penguji : Marcellina R. Widayati, SST., M.Pd ()
- 2 Anggota Penguji 1 : Veronica Silalahi, M.Kep., Ners ()
- 3 Anggota Penguji 2 : Sisilia Indriasari W., M. Kep., Ners ()

MOTTO

*“ PERCAYALAH KEPADA TUHAN DENGAN
SEGENAP HATIMU DAN JANGANLAH
BERSANDAR PADA PENGERTIANMU SENDIRI ”*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas karuna yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien di Poli *Executive Siloam Hospitals Kupang*”** tepat pada waktunya. Adapun skripsi ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Poli *Executive Siloam Hospitals Kupang*.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dan masukan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Ibu Veronica Silalahi, M.Kep.,Ners selaku pembimbing 1 yang telah banyak meluangkan waktu untuk membantu, membimbing, membagi ilmu, mengarahkan, memberikan dorongan dan semangat selama menyelesaikan skripsi ini.
- 2) Ibu Sisilia Indriasari W., M. Kep., Ners selaku pembimbing 2 yang telah banyak meluangkan waktu untuk membantu, membimbing, membagi ilmu, mengarahkan, memberikan dorongan dan semangat selama menyelesaikan skripsi ini.
- 3) Ibu Marcellina R. Widayati.,SST.,M.Pd selaku penguji yang telah banyak memberi masukan dan arahan
- 4) Bapak Arief Widya Prasetya., M. Kep., Ners selaku Ketua STIKES Katolik St. Vincentius a Paulo Surabaya yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

- 5) Ibu Ni Luh Agustina Purnama, M. Kep., Ners selaku Ketua Program Studi Keperawatan yang telah memberikan kesempatan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 6) Direktur Siloam *Hospitals* Kupang yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Siloam *Hospitals* Kupang.
- 7) Ibu Yohana Nale, S. Kep., Ners selaku Kepala Keperawatan dan Ibu Melian Henuk, S. Kep selaku kepala ruangan yang telah memberikan dukungan dalam proses menyelesaikan skripsi.
- 8) Teman- teman di poli *Executive* yang telah memberikan inspirasi dan bantuan dalam skripsi.
- 9) Seluruh pasien yang bersedia menjadi responden sehingga proses penelitian dapat berjalan lancar
- 10) Kedua orang tua terkasih Ibu Tersia Rohi, Bapak Ruben Dudu Ga, kedua anak tersayang Darissa Dude dan Benedicto Dude, dan ketiga saudara saya yang selalu mendoakan, mendampingi serta mendukung dalam proses menyelesaikan skripsi.
- 11) Teman-teman seperjuangan RPL 2023 yang sudah banyak membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan masukan dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini.

Kupang, 14 Januari 2025

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS

AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika STIKES Katolik St. Vincentius A Paulo Surabaya,
saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Selfince Taroci Ga

NIM : 202302061

Program Studi : Ilmu Keperawatan

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STIKES Katolik St. Vincentius A Paulo Surabaya Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalti- Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Poli *Executive Siloam Hospitals* Kupang.

Beserta perangkat yang diperlukan. Dengan hak bebas Royalti Noneksklusif ini STIKES Katolik St.Vincentius A Paulo Surabaya berhak menyimpan, merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Kupang, 14 Januari 2025

Yang menyatakan,



(Selfince Taroci Ga)

ABSTRACT

CORELLATION BETWEEN WAITING TIME AND PATIENT SATISFACTION AT THE EXECUTIVE POLYCLINIC OF SILOAM HOSPITALS KUPANG

SELFINCE TAROCI GA
202302061

The more practice days and doctor service hours, it became faster of the patient waiting time. The phenomenon observed at the research site is that patients sometimes feel dissatisfied due to waiting for a long time, often up to 60 minutes. This could occur for several reasons, such as the doctor still being in surgery or the doctor arriving late. The aim of this study is to identify the relationship between waiting time and patient satisfaction at the Executive Polyclinic of Siloam Hospitals Kupang. This study uses a correlation research design, with a questionnaire as the instrument. The sampling technique employed was total sampling, where the population consisted of all patients visiting the Executive Polyclinic, with a total of 60 respondents. The results show that 39 (75.0%) respondents experienced short waiting times. Based on the ASDPP, the level of patient satisfaction at the Executive Polyclinic of Siloam Hospitals Kupang indicated that 41 (78.8%) respondents were quite satisfied. Statistical testing using Spearman's rank correlation test yielded a significant p-value of 0.001, where $p < \alpha$ and the correlation coefficient (r) was 0.472, indicating a moderate relationship between the two variables. Therefore, it can be interpreted that the faster the waiting time for patients, the more satisfied they will be. To improve waiting times and patient satisfaction, it is necessary to evaluate the patient registration flow.

Keywords: Waiting time, patient satisfaction

ABSTRAK

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLI *EXECUTIVE SILOAM HOSPITALS KUPANG*

SELFINCE TAROCI GA
202302061

Semakin banyak hari praktik dan jam pelayanan dokter, semakin cepat waktu tunggu pasien. Fenomena yang terjadi di tempat penelitian pasien kadang tidak puas karena harus menunggu 60 dokter lama. Ini dapat terjadi karena beberapa alasan, seperti dokter yang masih menjalani operasi atau dokter yang datang tidak sesuai waktu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Poli *Executive* Siloam Hospitals Kupang. Penelitian ini menggunakan desain penelitian korelasi, instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Teknik pengambilan sampling adalah total sampling dimana populasi adalah semua pasien yang berobat ke poli *Executive* dengan dengan jumlah 60 responden. Hasil penelitian didapatkan 39 (75,0%) responden yang memiliki waktu tunggu tidak lama. Berdasarkan ASDPP tingkat kepuasan pasien di Poli *Executive* Siloam Hospital Kupang yang merasa cukup puas 41 (78.8%) responden. Uji statistik menggunakan uji korelasi rank spearman dengan nilai signifikan p-value = 0,001 dimana $p < \alpha$ nilai r sebesar 0,472 yang artinya hubungan kedua variabel cukup kuat, dengan demikian dapat diartikan semakin cepat waktu tunggu pasien maka pasien akan semakin puas. Untuk meningkatkan waktu tunggu pasien dan kepuasan pasien maka perlu adanya evaluasi mengenai alur pendaftaran pasien.

Kata kunci: Waktu tunggu, kepuasan pasien

DAFTAR ISI

Sampul Depan	i
Sampul Dalam.....	ii
Halaman Persyaratan Gelar.....	iii
Halaman Pernyataan Orisinalitas	iv
Lembar Pengesahan	v
Lembar Pengesahan Panitia Penguji Skripsi.....	vi
Kata Pengantar	viii
<i>Abstract</i>	xi
Abstrak	xii
Daftar Isi.....	xiii
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar.....	xix
Daftar Lampiran	xx
Daftar Diagram.....	xxii
Daftar Singkatan.....	xxii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Waktu Tunggu.....	6
2.1.1 Pengertian.....	6
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu	6
2.1.3 Penilaian Waktu Tunggu Pasien	7
2.1.4 Indikator Lama Waktu Tunggu Pasien	8
2.2 Kepuasan Pasien.....	9
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pasien	9
2.2.2 Dimensi Kepuasan	9
2.2.3 Manfaat Kepuasan Pasien	10
2.2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	10
2.2.5 Penyebab Ketidakpuasan Pasien.....	15
2.2.6 Dampak Ketidakpuasan	16
2.2.7 Indikator Kepuasan	17
2.2.8 Cara Menilai Kepuasan	17
2.3 Kerangka Konseptual	18
2.4 Hipotesis Penelitian.....	20

BAB 3 METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Desain Penelitian.....	21
3.2 Kerangka Kerja	21
3.3 Identifikasi Variabel.....	23
3.4 Definisi Operasional.....	23
3.5 Populasi Sample Dan Sampling	25
3.5.1 Populasi	25
3.5.2 Sampel.....	25
3.5.3 Sampling	26
3.6 Pengumpulan Data Dan Analisis Data.....	26
3.6.1 Pengumpulan Data	26
3.7 Etika Penelitian	33
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Hasil Penelitian	34
4.1.1 Karakteristik Lokasi Penelitian	34
4.1.2 Data Umum	34
4.1.3 Data Khusus	36
4.2 Pembahasan.....	38
4.2.1 Waktu Tunggu.....	38
4.2.2 Kepuasan Pasien.....	39
4.2.3 Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien	40
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....	42
5.1 Simpulan	42
5.2 Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN.....	45

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional	23
Tabel 3.2	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi...	31
Tabel 4.1	Karakteristik Responden di Poli Executive.....	34
Tabel 4.2	Tabulasi Silang Antara Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Poli <i>Executive Siloam Hospitals</i> Kupang.....	36
Tabel L-1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Di Poli <i>Executive Siloam Hospitals</i> Kupang 10 September – 10 Oktober 2024...	62
Tabel L-2	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Di Pol <i>Executive Siloam Hospitals</i> Kupang 10 September – 10 Oktober 2024.....	62
Tabel L-3	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Di Poli <i>Executive Siloam Hospitals</i> Kupang 10 September – 10 Oktober 2024.....	62
Tabel L-4	Karakteristik Berdasarkan Poli Yang Dikunjungi Di Poli <i>Executive Siloam Hospitals</i> Kupang 10 September – 10 Oktober 2024.....	62
Tabel L-5	Karakteristik Berdasarkan Harus Membuat Janji Terlebih Dahulu Saat Berkunjung Di Poli <i>Executive Siloam Hospitals</i> Kupang 10 September – 10 Oktober 2024.....	63
Tabel L-6	Karakteristik Berdasarkan Kehadiran Dokter Tepat Waktu Di Poli <i>Executive Siloam Hospitals</i> Kupang 10 September – 10 Oktober 2024.....	63
Tabel L-7	Karakteristik Berdasarkan Waktu Pelayanan Poli Selalu Tepat Waktu Di Poli <i>Executive Siloam Hospitals</i> Kupang 10 September – 10 Oktober 2024.....	63
Tabel L-8	Karakteristik Berdasarkan Harus Mengantri Lama Saat Mendaftar Di Poli <i>Executive Siloam Hospitals</i> Kupang 10 September – 10 Oktober 2024.....	63
Tabel L-9	Karakteristik Berdasarkan Komunikasi Yang Baik Dari Perawat, Dokter dan Petugas Lain Di Poli <i>Executive Siloam Hospitals</i> Kupang 10 September – 10 Oktober 2024.....	63

Tabel L-10	Karakteristik Berdasarkan Fasilitas Yang Memadai Di Poli <i>Executive Siloam Hospitals</i> Kupang 10 September – 10 Oktober 2024.....	63
Tabel L-11	Karakteristik Berdasarkan Pelayanan Cepat, Tanggap, Ramah Bila Ada Keluhan Pasien Di Poli <i>Executive Siloam Hospitals</i> Kupang 10 September–10 Oktober 2024.....	64
Tabel L-12	Tabulasi Silang Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Dengan Waktu Tunggu Di Poli <i>Executive Siloam Hospitals</i> Kupang 10 September – 10 Oktober 2024.....	64
Tabel L-13	Tabulasi Silang Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dengan Waktu Tunggu Di Poli <i>Executive Siloam Hospitals</i> Kupang 10 September – 10 Oktober 2024.....	64
Tabel L-14	Tabulasi Silang Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Dengan Waktu Tunggu Di Poli <i>Executive Siloam Hospitals</i> Kupang 10 September – 10 Oktober 2024.....	64
Tabel L-15	Tabulasi Silang Karakteristik Responden Berdasarkan Poli Yang Dikunjungi Dengan Waktu Tunggu Di Poli <i>Executive Siloam Hospitals</i> Kupang 10 September – 10 Oktober 2024...	65
Tabel L-16	Tabulasi Silang Karakteristik Responden Berdasarkan pasien harus membuat janji Dengan Waktu Tunggu Di Poli <i>Executive Siloam Hospitals</i> Kupang 10 September – 10 Oktober 2024.....	65
Tabel L-17	Tabulasi Silang Karakteristik Responden Berdasarkan Kehadiran Dokter Tepat Waktu Dengan Waktu Tunggu Di Poli <i>Executive Siloam Hospitals</i> Kupang 10 September – 10 Oktober 2024.....	65
Tabel L-18	Tabulasi Silang Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Pelayanan Poli Selalu Tepat Waktu Dengan Waktu Tunggu Di Poli <i>Executive Siloam Hospitals</i> Kupang 10 September – 10 Oktober 2024.....	65
Tabel L-19	Tabulasi Silang Karakteristik Responden Berdasarkan Harus Mengantri Lama Saat Mendaftar Dengan Waktu Tunggu Di Poli <i>Executive Siloam Hospitals</i> Kupang 10 September – 10 Oktober 2024.....	66
Tabel L-20	Tabulasi Silang Karakteristik Responden Berdasarkan Komunikasi Yang Baik Dari Perawat, Dokter dan Petugas Lain Dengan Waktu Tunggu Di Poli <i>Executive Siloam Hospitals</i> Kupang 10 September – 10 Oktober 2024.....	66

Tabel L-21	Tabulasi Silang Karakteristik Responden Berdasarkan Fasilitas Yang Memadai Dengan Waktu Tunggu Di Poli <i>Executive Siloam Hospitals</i> Kupang 10 September – 10 Oktober 2024.....	66
Tabel L-22	Tabulasi Silang Karakteristik Responden Berdasarkan Pelayanan Cepat, Tanggap, Ramah Bila Ada Keluhan Pasien Dengan Waktu Tunggu Di Poli <i>Executive Siloam Hospitals</i> Kupang 10 September – 10 Oktober 2024.....	66
Tabel L-23	Tabulasi Silang Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Dengan Kepuasan Pasien Di Poli <i>Executive Siloam Hospitals</i> Kupang 10 September – 10 Oktober 2024.....	66
Tabel L-24	Tabulasi Silang Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dengan Kepuasan Pasien Di Poli <i>Executive Siloam Hospitals</i> Kupang 10 September – 10 Oktober 2024.....	67
Tabel L-25	Tabulasi Silang Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli <i>Executive Siloam Hospitals</i> Kupang 10 September – 10 Oktober 2024...	67
Tabel L-26	Tabulasi Silang Karakteristik Responden Berdasarkan Poli Yang Dikunjungi Dengan Kepuasan Pasien Di Poli <i>Executive Siloam Hospitals</i> Kupang 10 September – 10 Oktober 2024...	67
Tabel L-27	Tabulasi Silang Karakteristik Responden Berdasarkan Komunikasi Yang Baik Dari Perawat, Dokter dan Petugas Lain Dengan Kepuasan Pasien Di Poli <i>Executive Siloam Hospitals</i> Kupang 10 September – 10 Oktober 2024.....	68
Tabel L-28	Tabulasi Silang Karakteristik Responden Berdasarkan Fasilitas Yang Memadai Dengan Kepuasan Pasien Di Poli <i>Executive Siloam Hospitals</i> Kupang 10 September – 10 Oktober 2024.....	68
Tabel L-29	Tabulasi Silang Karakteristik Responden Berdasarkan Pelayanan Cepat, Tanggap, Ramah Bila Ada Keluhan Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Poli <i>Executive Siloam Hospitals</i> Kupang 10 September – 10 Oktober 2024.....	68
Tabel L-30	Tabulasi Silang Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Poli <i>Executive Siloam Hospitals</i> Kupang 10 September – 10 Oktober 2024.....	68

Tabel L-31	Uji Hipotesis Antara Hubungan Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Poli <i>Executive Siloam Hospitals</i> Kupang 10 September – 10 Oktober 2024.....	69
------------	--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konsep	18
Gambar 3.1	Kerangka Kerja	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Ijin Survey Pendahuluan.....	44
Lampiran 2	Persetujuan Ijin Survey Pendahuluan.....	45
Lampiran 3	Sertifikat Layak Etik.....	46
Lampiran 4	Permohonan Ijin Penelitian.....	47
Lampiran 5	Persetujuan Ijin Penelitian.....	48
Lampiran 6	Lembar Persetujuan Menjadi Responden.....	49
Lampiran 7	Kuesioner Penelitian.....	50
Lampiran 8	Rekapitulasi Data.....	54
Lampiran 9	Tabulasi Silang dan Uji Hipotesis.....	62
Lampiran 10	Lembar Konsultasi Pembimbing 1.....	70
Lampiran 11	Lembar Konsultasi Pembimbing 2.....	73
Lampiran 12	Lembar Konsultasi Ketua Penguji.....	75
Lampiran 13	Bukti Uji Turnitin.....	76

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1	Waktu Tunggu pasien di Poli <i>Executive</i> Siloam <i>Hospitals</i> Kupang tanggal 11 September 2024 – 10 Oktober 2024	35
Diagram 4.2	Kepuasan pasien di Poli <i>Executive</i> Siloam <i>Hospitals</i> Kupang tanggal 11 September 2024 - 10 Oktober 2024....	36

DAFTAR SINGKATAN

ASDPP	:	Analisa Statistik Deskriptif Proporsi Persentase
H_a / H_1	:	Hipotesis Alternatif
H_0	:	Hipotesis <i>Null</i>
Menkes	:	Menteri Kesehatan
Permenkes	:	Peraturan Menteri Kesehatan
RI	:	Republik Indonesia
SK	:	Surat Keputusan
SPSS	:	<i>Statistical Product and Service Solution</i>
WHO	:	<i>World Health Organization</i>
STIKES	:	Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan