

DETERMINAN MOTIVASI BIDAN DALAM MEMATUHI SOP PERTOLONGAN PERSALINAN DI KABUPATEN BANYUASIN DAN KOTA PALEMBANG PROVINSI SUMATERA SELATAN TAHUN 2010

Ekowati Retnaningsih

ABSTRAK

Di provinsi Sumatera Selatan masih terdapat 32,9% tenaga kesehatan kebidanan yang belum patuh terhadap standart operasional prosedur. Salah satu faktor yang berhubungan dengan tingkat kepatuhan adalah motivasi kerja. Motivasi dipengaruhi oleh faktor internal individu dan faktor eksternal. Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui determinan yang berhubungan dengan motivasi bidan dalam penerapan SOP pertolongan persalinan. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan desain kros sektional dan jumlah sampel 73 orang yang diambil secara simple random sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Sebagian besar (63%) bidan mempunyai motivasi dalam kategori baik, 2) terdapat 2 variabel yang berhubungan dengan tingkat motivasi bidan adalah sikap dan status pelatihan APN, dan 3) variabel yang paling dominan hubungannya dengan tingkat motivasi bidan adalah sikap ($p=0,001$; OR:10,2). Kesimpulannya adalah kelompok bidan yang mempunyai sikap baik terhadap kepatuhan menerapkan SOP pertolongan persalinan mempunyai tingkat motivasi 10,2 kali dari kelompok yang mempunyai sikap kurang.

Kata Kunci : motivasi, kinerja, karakteristik bidan, faktor eksternal.

ABSTRACT

There was 32,9% of midwives that they do their job for help patient to parturition did not according to the standart operating procedure (SOP). One of factors which has relation with level of obidience is work motivation. The motivation itself is influenced by internal and external factors. The aim of the research was to know the determinant which relates to the midwives motivation in applying SOP of parturition help. The research as quantitative paradigm and it used cross sectional design. The number of sample was 73 persons who are selected by using simple random sampling. The result research was: 1) big of part (63%) of midwifes has good motivation, 2) there were two variables that it has relation with motivation. That are attitude and APN training variable, and 3) dominant variable that has relation with motivation that was attitude ($p=0,001$; OR:10,2). The conclusion this research was the groups of midwives who have good attitude of parturition help has level of motivation was 10,2 frequencies than the group of midwives which has lack of attitude.

Key words: motivation, performance, midwives characteristic, external factor.

Tanggal masuk naskah : 25 Maret 2012
Tanggal disetujui : 26 April 2012

*Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah
Provinsi Sumatera Selatan
Jl. Demang Lebar Daun no.4864 Telp. (0711) 374456
email : eko_promkes2003@yahoo.com

PENDAHULUAN

Salah satu sasaran dalam Millenium Development Goal (MDG's) adalah meningkatkan kesehatan ibu antara lain melalui penurunan Angka Kematian Ibu (AKI). Kematian ibu di Indonesia masih merupakan masalah kesehatan yang memerlukan perhatian. Survei Demografi Kesehatan Indonesia (SDKI) tahun 1994 menunjukkan Angka Kematian Ibu (AKI) 390 per 100.000 kelahiran hidup, pada tahun 1997 menjadi 334 per 100.000 kelahiran hidup dan pada tahun 2002/2003 menjadi 307 per 100.000 kelahiran hidup, sementara pada tahun 2010 ditargetkan menjadi 125 per 100.000 kelahiran hidup ⁽¹⁾.

Menurut data SKRT tahun 2001, penyebab kematian ibu di Indonesia adalah sebagai berikut : perdarahan (28%), eklamsia (8%), infeksi (11%), komplikasi puerperium (8%), persalinan macet (5%), abortus (5%), trauma obstetrik (3%), embilio obstetrik (3%) dan penyebab lain (11%) ⁽²⁾.

Kebijakan Departemen Kesehatan untuk mempercepat penurunan AKI adalah mengupayakan agar setiap persalinan ditolong minimal didampingi oleh bidan atau tenaga kesehatan terlatih. Agar tenaga penolong yang terlatih tersebut (bidan atau dokter) dapat memberikan pelayanan yang bermutu, maka diperlukan adanya

standar pelayanan, karena dengan standar pelayanan para tenaga kesehatan mengetahui kinerja apa yang diharapkan dari mereka, apa yang harus mereka lakukan pada setiap tingkat pelayanan serta kompetensi apa yang diperlukan.

Standar pelayanan kebidanan di atas merupakan pedoman bagi bidan di Indonesia dalam melaksanakan tugas, peran dan fungsinya sesuai dengan kompetensi dan kewenangan yang diberikan. Standar ini dilaksanakan oleh bidan di setiap tingkat pelayanan kesehatan baik di Rumah Sakit, Puskesmas maupun tatanan pelayanan kesehatan lain di masyarakat. Standar Asuhan Persalinan Normal (APN) merupakan bagian dari Standar Pelayanan Kebidanan.

Implementasi Standar Pelayanan Kebidanan yang baik, akan menunjukkan konsistensi hasil kinerja, hasil produk dan proses pelayanan yang kesemuanya mengacu pada kemudahan petugas kesehatan dan kepuasan pasien. Di Indonesia Standar Pelayanan selalu dijadikan sebagai acuan dalam melaksanakan tugas bagi pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku dan target kinerja yang telah ditentukan yang selalu dimonitor dan ditinjau ulang setiap periode tertentu untuk mengakomodasi dan mengantisipasi

dinamika tugas. Disisi lain Standar Pelayanan juga sekaligus menjadi *feedback* guna penyesuaian antara kondisi yang dipersyaratkan dalam Standar Pelayanan dengan kondisi riil yang ada guna mencapai kinerja individu dan kinerja organisasi yang optimal.

Hasil studi yang dilaksanakan Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Daerah bersama Ikatan Bidan Indonesia (IBI) provinsi Sumatera Selatan di Kabupaten Banyuasin dan Kota Palembang menunjukkan bahwa masih terdapat 32,9% tenaga kesehatan yang belum patuh terhadap standart operasional prosedur. Kinerja bidan antara lain dapat dilihat dari tingkat kepatuhannya terhadap SOP yang telah ditetapkan. Semakin patuh maka dapat dinilai bahwa kinerjanya semakin bagus. Menurut Kopelman dalam Ilyas (2002), kinerja dipengaruhi oleh motivasi dan kemampuan ⁽³⁾. Salah satu faktor yang berhubungan dengan tingkat kepatuhan adalah motivasi kerja ⁽⁴⁾. Motivasi dipengaruhi oleh faktor internal individu dan faktor eksternal ⁽⁵⁾.

Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui determinan yang berhubungan dengan motivasi bidan dalam penerapan SOP pertolongan persalinan.

BAHAN DAN CARA

Penelitian ini menggunakan paradigma kuantitatif dengan pendekatan rancangan penelitian kros sektional (potong lintang). Variabel dependen adalah motivasi sedangkan variabel independen adalah: Fator internal (umur, lama bekerja, pendidikan, status pelatihan APN, status kawin, pendapatan, pengetahuan, sikap) dan Faktor eksternal (sarana, dukungan teman, dukungan keluarga).

Populasi penelitian adalah seluruh bidan yang bertugas menangani proses persalinan baik di rumah sakit, puskesmas dan bidan praktek mandiri di kota Palembang dan kabupaten Banyuasin Provinsi Sumatera Selatan, sejumlah 397 orang bidan. Dipilih kabupaten Banyu Asin karena menurut data yang ada, mempunyai AKI yang relatif tinggi sedangkan kota Palembang mempunyai AKI paling kecil.

Berdasar hasil perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus dibawah (6), didapatkan jumlah sampel minimal 73 orang.

$$d = Z_{1-\alpha/2} \sqrt{\frac{P.(1-P)}{n}}$$

Pengambilan sampel dilakukan dengan cara simple random sampling.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Motivasi adalah diukur dari beberapa indikator yang menggambarkan segala sesuatu yang membuat tenaga kesehatan/ bidan bekerja dengan baik untuk melakukan pertolongan persalinan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 63% motivasi responden sudah baik dan 37% motivasi responden masih kurang seperti terlihat pada tabel 1.

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Responden Berdasar Tingkat Motivasi dalam Menjalankan Standar Operasional Persalinan Pertolongan Persalinan

Tingkat Motivasi	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Baik	46	63
Kurang	27	37
Total	73	100

Motivasi berasal dari bahasa latin yang berarti *to move*. Secara umum mengacu pada adanya kekuatan dorongan yang menggerakkan kita untuk berperilaku tertentu. Menurut John Elder et.al dalam Notoatmodjo⁽⁷⁾ mendefinisikan motivasi sebagai interaksi antara perilaku dan lingkungan sehingga dapat meningkatkan, menurunkan atau mempertahankan perilaku.

Motivasi merupakan hasil interaksi antara individu dan situasinya, sehingga setiap manusia mempunyai

motivasi yang berbeda antara yang satu dengan yang lain. Motivasi mempunyai arti mendasar sebagai inisiatif penggerak perilaku seseorang secara optimal, hal ini disebabkan karena motivasi merupakan kondisi internal kejiwaan dan mental manusia seperti aneka keinginan, harapan, kebutuhan, dorongan dan kesukaan, yang mendorong individu untuk berperilaku kerja sehingga tercapai tujuan yang dikehendaki atau mendapatkann kepuasan atas perbuatannya⁽⁴⁾.

Dalam motivasi, ada dua jenis motif, yaitu motif biologis dan motif sosial. Motif biologis adalah motif yang tidak kita pelajari dan sudah ada sejak lahir, misalnya rasa lapar, haus dan seks. Sedangkan motif sosial adalah motif yang kita pelajari, atau tidak kita bawa sejak lahir misalnya motif untuk mendapatkan penghargaan, motif untuk berkuasa, dll⁽⁴⁾. Motivasi untuk berkinerja tinggi termasuk jenis motif sosial sehingga banyak dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal individu tersebut.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah: 1) Fator internal terdiri dari variabel umur, lama bekerja, pendidikan, status pelatihan APN, status kawin, pendapatan, pengetahuan, sikap dan 2) Faktor eksternal terdiri dari variabel sarana, dukungan teman, dan dukungan keluarga.

Faktor Internal.

Umur Responden adalah umur tenaga kesehatan yaitu bidan yang menjalankan SOP pertolongan persalinan saat penelitian dilakukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata usia responden adalah 40 tahun, usia termuda adalah 22 tahun dan usia tertua adalah 65 tahun. Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna secara statistik ($p= 0,57$) antara umur dengan motivasi bidan dalam penerapan SOP pertolongan persalinan. Hal tersebut kemungkinan disebabkan seluruh responden termasuk kelompok umur dewasa walaupun usia dalam tahun bervariasi. Kelompok dewasa tersebut pada umumnya mempunyai motivasi yang hampir sama satu dengan lainnya karena pada umumnya kebutuhan utamanya juga relatif sama.

Lama kerja adalah Lamanya responden bekerja sebagai bidan dalam menolong persalinan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata lama kerja bidan adalah 16 tahun, paling rendah lama kerja satu tahun dan paling lama 39 tahun. Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna secara statistik ($p= 0,57$) antara lama kerja dengan motivasi bidan dalam penerapan SOP pertolongan persalinan.

Hasil penelitian ini berbeda dengan beberapa penelitian terdahulu. Menurut Anderson dalam Yuliza⁽⁸⁾, pada umumnya seseorang yang sudah lama bekerja pada bidang tugasnya, makin mudah ia memahami tugasnya tersebut, sehingga memberi peluang orang tersebut untuk meningkatkan prestasi serta beradaptasi dengan lingkungan dimana ia berada. Dengan demikian, lama kerja dapat meningkatkan motivasi untuk mencapai kinerja tinggi.

Hasil penelitian Yuliza⁽⁸⁾ menunjukkan bahwa lama kerja petugas kesehatan yang sudah lama menunjukkan tindakan kepatuhan yang lebih baik dibandingkan dengan petugas kesehatan yang baru bekerja. Selanjutnya dikatakan bahwa lama kerja akan membuat seorang petugas kesehatan meningkatkan efektifitas karena sudah sering dan terlatih dalam menerapkan standar operasional prosedur. Hal tersebut dapat terjadi karena seseorang patuh terhadap SOP tidak selalu linier dengan motivasi. Kepatuhan dapat digerakkan oleh motivasi namun dapat juga digerakkan oleh supervisi yang ketat atau pun faktor lainnya.

Pendapatan dalam penelitian ini diukur sebagai penghasilan yang diterima oleh tenaga kesehatan dalam menolong persalinan setiap bulannya.

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa rata-rata pendapatan perbulan adalah Rp. 4.685.616,- , pendapatan terendah adalah Rp. 500.000,- dan pendapatan tertinggi adalah Rp. 25.000.000,- . Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna secara statistik ($p= 0,75$) antara besar pendapatan dengan motivasi bidan dalam penerapan SOP pertolongan persalinan.

Hal tersebut kemungkinan dikarenakan pada umumnya pasien memilih penolong persalinan tidak berdasarkan kepatuhannya terhadap SOP. Dapat terjadi bahwa bidan yang patuh terhadap SOP justru mempunyai jumlah pasien sedikit sehingga jumlah pendapatannya juga tidak terlalu besar. Kondisi ini yang menyebabkan motivasi bidan untuk mematuhi SOP tidak linier dengan jumlah pasien yang ditolong dan pendapatan yang diterima.

Pengetahuan adalah Segala hal yang diketahui responden tentang kegiatan persalinan normal. Hasil penelitian didapatkan rata-rata skor pengetahuan 92,8; nilai terendah adalah 60 dan nilai tertinggi mencapai skor 100. Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna secara statistik ($p= 0,20$) antara tingkat pengetahuan dengan

motivasi bidan dalam penerapan SOP pertolongan persalinan.

Pengetahuan merupakan hasil "tahu" dan hal ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Penginderaan terjadi melalui panca indera manusia, yaitu indra penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar pengetahuan diperoleh melalui mata dan telinga ⁽⁷⁾. Sedangkan motivasi merupakan kondisi internal kejiwaan dan mental manusia seperti aneka keinginan, harapan, kebutuhan, dorongan dan kesukaan ⁽⁴⁾. Dapat dibandingkan bahwa pengetahuan lebih berhubungan dengan pemikiran sedangkan motivasi berhubungan dengan jiwa manusia. Berdasarkan hal tersebut, maka pengetahuan tidak berhubungan dengan motivasi dalam penelitian ini.

Tingkat pendidikan responden adalah jenjang pendidikan yang telah diselesaikan oleh tenaga kesehatan. Tingkat pendidikan responden sebagian besar masih lulusan D-3 kebidanan yaitu 80,8 % dan yang sudah mencapai pendidikan sarjana ada 19,2 %. Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna secara statistik ($p= 0,91$) antara tingkat pendidikan dengan motivasi bidan dalam penerapan SOP pertolongan persalinan.

Tidak adanya perbedaan / hubungan antara tingkat pendidikan dengan motivasi dalam menjalankan SOP persalinan bisa disebabkan karena beberapa faktor. Kemungkinan karena mereka walaupun pendidikannya masih D-3 tetapi didalam kurikulum pendidikan sudah mendapat materi kuliah tentang asuhan persalinan normal secara umum, sama dengan materi kuliah yang diterima S1. Hal lain adalah, ada sebagian responden yang mempunyai pendidikan S1 bukan jurusan kebidanan sehingga dalam bekerja menggunakan ilmu kebidanan yang diterima pada saat D3. Kemungkinan juga karena sebagian besar responden telah mengikuti pelatihan APN sehingga dapat mengaburkan tingkat pendidikan. Hasil pengumpulan data menunjukkan bahwa terdapat 74,6% responden pendidikan D-3 telah mengikuti APN dan 64,3% responden pendidikan S-1 yang telah mengikuti APN.

Status mengikuti pelatihan APN adalah status tenaga kesehatan yang sudah atau belum mengikuti pelatihan APN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga kesehatan 72,6 % sudah mengikuti pelatihan APN dan hanya 27,4 % tenaga kesehatan yang belum mengikuti pelatihan APN. Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa terbukti ada hubungan yang

bermakna secara statistik ($p= 0,05$) antara status pelatihan APN dengan motivasi bidan dalam penerapan SOP pertolongan persalinan. Artinya, bidan yang telah mendapat pelatihan APN mempunyai motivasi lebih baik dibandingkan dengan yang belum mendapat pelatihan APN. Hal tersebut kemungkinan dikarenakan dalam pelatihan APN bukan hanya diberikan pengetahuan dan keterampilan tetapi juga dilakukan pembekalan secara kejiwaan yang akan meningkatkan motivasi mereka.

Sebagian besar tenaga kesehatan sudah menikah (kawin) yaitu sebesar 86,3 %, sebanyak 8,2 % belum menikah dan 5,5 % cerai mati. Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna secara statistik ($p= 0,17$) antara status menikah dengan motivasi bidan dalam penerapan SOP pertolongan persalinan.

Sikap adalah Respon terhadap pernyataan yang diajukan tentang kegiatan pertolongan persalinan normal. Pada tabel 2 menunjukkan bahwa sikap responden yang sudah baik ada 41,1 %, dan sikap kurang ada 58,9 %. Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa terbukti ada hubungan yang bermakna secara statistik ($p= 0,01$) antara sikap dengan motivasi bidan dalam penerapan SOP pertolongan persalinan.

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Responden Berdasar
Beberapa Variabel Faktor Internal Responden

Variabel	Kategori	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Tingkat pendidikan	D 3	59	80,8
	D 4 atau S1	14	19,2
	Total	73	100
Status Kawin	Kategori	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
	Belum kawin	6	8,2
	Kawin	63	86,3
	Janda	4	5,5
	Total	73	100
Sikap	Kategori	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
	Baik	30	41,1
	Kurang	43	58,9
	Total	73	100
Status Pelatihan APN	Kategori	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
	Sudah	53	72,6
	Belum	20	27,4
	Total	73	100

Faktor Eksternal.

Dukungan sarana adalah Jumlah sarana dan prasarana yang tersedia ditempat praktek yang digunakan responden dalam menjalankan tugasnya sebagai penolong persalinan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 97,3 % responden telah tersedia sarana untuk menjalankan tugasnya sebagai tenaga kesehatan dalam menolong persalinan dan 2,7 % tenaga kesehatan yang belum tersedia sarana. Hasil analisis

bivariat menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna secara statistik ($p= 0,99$) antara sarana dengan motivasi bidan dalam penerapan SOP pertolongan persalinan.

Dukungan teman adalah Dukungan yang diberikan teman dan lingkungannya terhadap responden dalam menjalankan tugasnya sebagai penolong persalinan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 100 % teman memberikan dukungan kepada

responden dalam menjalankan tugasnya sebagai tenaga kesehatan untuk menolong persalinan.

Dukungan keluarga adalah Dukungan yang diberikan keluarga terhadap responden dalam menjalankan tugasnya sebagai penolong persalinan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 100% keluarga memberikan dukungan kepada responden dalam menjalankan

tugasnya sebagai tenaga kesehatan untuk menolong persalinan.

Variabel yang dominan.

Hasil analisis multivariat regresi logistik untuk melihat variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap motivasi bidan dalam penerapan SOP pertolongan persalinan seperti tampak pada tabel berikut.

Tabel 3.
Hasil Uji Regresi logistik

No	Variabel Independen	Tahap I (p)	Tahap II (p)	Tahap III (p)
1	Status kawin	0,151	0,144	0,188
2	Pengetahuan	0,843	-	-
3	Sikap	0,001	0,001	0,001
4	Status pelatihan APN	0,151	0,153	-

Keterangan: OR sikap: 10,2

Variabel sikap terbukti merupakan variabel yang paling dominan hubungannya ($p=0,001$; OR:10,2) dengan motivasi bidan dalam penerapan SOP pertolongan persalinan. Kelompok bidan yang mempunyai sikap baik terhadap kepatuhan menerapkan SOP pertolongan persalinan mempunyai tingkat motivasi 10,2 kali dari kelompok yang mempunyai sikap kurang.

Sikap adalah suatu cara bereaksi terhadap suatu perangsang. Suatu kecenderungan untuk bereaksi dengan cara tertentu terhadap suatu perangsang atau situasi yang dihadapi. Menurut

Bogardus dikutip oleh Azwar⁽⁹⁾ menyatakan bahwa sikap merupakan suatu kesiapan untuk bereaksi terhadap suatu objek dengan cara tertentu. Dapat dikatakan bahwa kesiapan yang dimaksud merupakan kecenderungan potensial untuk bereaksi dengan cara tertentu apabila individu dihadapkan pada suatu stimulus yang menghendaki adanya respons.

Penelitian ini sejalan dengan hasil temuan Sudjarwo dalam Azwar⁽⁹⁾, menyatakan bahwa sikap yang positif terhadap sesuatu mencerminkan perilaku yang positif. Ada beberapa alasan yang

menyebabkan untuk berperilaku negatif, peneliti menduga bahwa karakteristik individu berperan dalam pembentukan perilaku seseorang, namun juga dipengaruhi oleh faktor lingkungan seperti ada tidaknya sarana yang mendukung.

KESIMPULAN

Melihat seluruh hasil penelitian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Sebagian besar (63%) bidan mempunyai motivasi dalam kategori baik.
2. Variabel yang berhubungan dengan tingkat motivasi bidan adalah sikap dan status pelatihan APN.
3. Variabel yang paling dominan hubungannya dengan tingkat motivasi bidan adalah sikap.

DAFTAR PUSTAKA

1. UNFPA dan BPS. Laporan Indikator Data Base 2004, BPS dan UNFPA; Jakarta, 2005.
2. Martaadisoebrata D, et.al., Martaadisoebrata D. Et.al. (editor). Strategi Pendekatan Resiko; Bunga Rampai Obstetri dan Ginekologi Sosial, Yayasan Bina Pustaka

Sarwono Prawirohardjo; Jakarta, 2005.

3. Ilyas, Yaslis., Kinerja, Teori, Penilaian, dan Penelitian, FKM Universitas Indonesia; Depok, 2002.
4. Retnaningsih, Ekowati.,dkk. Laporan Penelitian Kepatuhan Tenaga Kesehatan Terhadap SOP Pertolongan Persalinan untuk Menurunkan Angka Kematian Ibu di Provinsi Sumatera Selatan, Balitbangnovda; Palembang, 2011.
5. Minor, Michael., John C Mowen. Perilaku Konsumen, Penerbit Erlangga; Jakarta, 2002.
6. Ariawan, Iwan. Besar dan Metode Sampel pada Penelitian Kesehatan, FKM Universitas Indonesia; Depok, 1998.
7. Notoadmodjo. Pendidikan dan Perilaku Kesehatan, Rineka Cipta; Jakarta, 2003.
8. Yuliza, Hayat. Analisis Kepatuhan Bidan di Desa Terhadap SOP Layanan Antenatal di Polindes Kabupaten Muara Enim, Tesis Program Studi Pasca Sarjana IKM Universitas Indonesia; Depok, 2005.
9. Aswar, Azsrul. Program Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah, Yayasan Penerbit IDI; Jakarta, 1998.