

JURNAL PROMOTIF PREVENTIF

Hubungan Kompetensi Komunikasi dengan Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Kapten Ismail Tegal

Relationship between Communication Competence and Quality of Drug Service at Kapten Ismail Pharmacy Tegal

Wilyam Dwi Apri, Agus Susanto, Meliyana Perwita Sari

Politeknik Harapan Bersama

Article Info

Article History

Received: 23 Des 2022

Revised: 07 Jan 2023

Accepted: 17 Jan 2023

ABSTRACT / ABSTRAK

Pharmacy staff is one of the jobs that can apply communication competence, especially when providing drug information which will affect the quality of service to a patient. This study aimed to determine the relationship between communication competence and drug service quality. The research was carried out using the cross-sectional method using quota sampling using an instrument in the form of a questionnaire carried out in August - September 2022 with a sample of 100 people. The data was then analyzed using the Chi-Square test with $\alpha = <0.05$. This research was conducted at the Captain Ismail Pharmacy, Tegal City. The results obtained were in the category of quite good verbal communication, 88 (88.0%). Good non-verbal communication, 75 (75%), and the quality of drug services in the excellent category, 83 (83%). The chi-square test results were between verbal communication and drug service quality ($p = 0.015$) and non-verbal communication with drug service quality ($p = 0.003$). In conclusion, communication competence is related to the quality of drug services.

Keywords: *Quality, communication, verbal, non-verbal, drug service*

Petugas farmasi merupakan salah satu pekerjaan yang dapat menerapkan kompetensi komunikasi terutama pada saat pemberian informasi obat yang nantinya berpengaruh dalam hal kualitas pelayanan kepada seorang pasien. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan kompetensi komunikasi dengan kualitas pelayanan obat. Penelitian dilakukan dengan metode *cross sectional* secara *quota sampling* menggunakan *instrument* berupa kuisisioner yang dilakukan pada bulan Agustus - September tahun 2022 dengan *sample* sebesar 100 orang. Data tersebut kemudian dianalisis menggunakan uji *Chi-Square* dengan $\alpha = <0,05$. Penelitian ini dilakukan di Apotek Kapten Ismail Kota Tegal. Hasil yang didapatkan dengan kategori komunikasi verbal cukup baik sebanyak 88 (88,0%) komunikasi nonverbal baik sebanyak 75 (75%) dan kualitas pelayanan obat dalam kategori baik sebanyak 83 (83%). Hasil dari uji *chi-square* antara komunikasi verbal dengan kualitas pelayanan obat ($p = 0,015$) dan komunikasi nonverbal dengan kualitas pelayanan obat ($p = 0,003$). Kesimpulannya, kompetensi komunikasi berhubungan dengan kualitas pelayanan obat.

Kata kunci: Kualitas; komunikasi, verbal; non verbal; pelayanan obat

Corresponding Author:

Name : Agus Susanto

Affiliate : Program Studi D3 Farmasi, Politeknik Harapan Bersama

Address : Jl. Mataram No. 09 Pesurungan Lor, Mergadana, Kota Tegal, Jawa Tengah.

Email : agussus@yahoo.com

PENDAHULUAN

Pekerjaan kefarmasian saat ini telah mengalami pergeseran paradigma setelah dikeluarkannya Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2009. Peraturan itu menekankan bahwa pekerjaan farmasi yang semula menitikberatkan pada aspek produk (obat), beralih pada aspek pelayanan. Tenaga farmasi diharapkan lebih menjamin kualitas obat-obatan yang diberikan kepada pasien agar dikonsumsi dengan bijaksana. Konsumsi obat dengan bijak akan menunjang keberhasilan terapi pasien (Humas Dinas Kesehatan Kota Bandung 2018). Akibat dari diterbitkannya regulasi ini adalah diperlukannya kompetensi di luar keahlian dasar kefarmasian yang harus dimiliki oleh farmasis .

Kompetensi di luar bidang kefarmasian sering kali disebut sebagai *soft skill* yang melekat pada diri tenaga kefarmasian (Sim et al. 2020). Kompetensi di luar bidang kefarmasian tersebut berhubungan dengan daya tarik interpersonal, kecerdasan emosional, keterampilan komunikasi (Kusuma et al., 2022; Antari et al, 2019). Tenaga kefarmasian saat ini harus memiliki kemampuan memberikan informasi dan edukasi kepada pasien terkait dengan obat yang diberikan (Humas Farmasi UGM 2017).

Kegiatan komunikasi merupakan bagian yang penting dalam pekerjaan pelayanan, dikarenakan komunikasi yang tidak baik berdampak terhadap kinerja, misalnya konflik antar pegawai, sebaliknya komunikasi yang baik mampu meningkatkan rasa saling pengertian, kerjasama dan juga kepuasan (Rosmaini and Tanjung 2019; Kabu et al., 2020). Kompetensi komunikasi mengacu pada perilaku sosial yang tepat dan efektif dalam situasi tertentu, yang meliputi motivasi, pengetahuan dan keterampilan komunikasi (Mulyana, Zubair 2015). Tenaga Kefarmasian merupakan salah satu pekerjaan yang dapat menerapkan kompetensi komunikasi terutama pada saat pemberian informasi obat yang nantinya berpengaruh dalam hal kualitas pelayanan kepada seorang pasien.

Meskipun demikian, pergeseran paradigma ini sayangnya masih belum seutuhnya dilakukan oleh pelaku profesi kefarmasian. Pada beberapa penelitian terdahulu memperlihatkan fakta di lapangan yang mengindikasikan tenaga kefarmasian belum siap dengan perubahan paradigma ini. Farmasis masih belum secara aktif memberikan informasi kepada pasien. Sebagian besar tenaga kefarmasian hanya menyediakan informasi dan edukasi apabila pasien bertanya dan sebaliknya apabila pasien tidak bertanya, maka tenaga kefarmasian tersebut hanya memberikan informasi secukupnya saja (Astuti, Saibi, and Dasuki 2018; Mahananda and Rokhman 2015).

Demikian juga penelitian yang dilaksanakan oleh Siahaan & Handayani (2019) juga memperkuat kondisi ini. Riset yang dilakukan di empat provinsi yang terbagi menjadi Jawa Tengah, Bali, Kalimantan Selatan Sulawesi Selatan. Data yang diperoleh menggambarkan bahwa mayoritas tenaga kefarmasian sudah memberikan informasi obat kepada pasien. Namun, mutu informasi yang diberikan oleh tenaga kefarmasian masih dipandang kurang baik oleh pasien. Tentunya keadaan ini menjadi permasalahan dalam layanan kefarmasian dan harus segera dicarikan penyelesaiannya. Permasalahan yang terjadi tersebut dipengaruhi oleh banyak faktor. Faktor tersebut salah satunya adalah kurangnya keahlian komunikasi yang dimiliki oleh tenaga kefarmasian. Kekurangan tersebut seringkali berupa rendahnya rasa percaya diri dan ketidakmampuan untuk mendengarkan keluhan pasien (Jin et al., 2019).

Penelitian lain terkait dengan hubungan komunikasi dengan kualitas pelayanan seperti yang telah dilakukan pada penelitian *literature review* dengan target artikel rentang tahun terbit sejak 1 Januari 2016 – 8 Maret 2021. Hasil ulasan literatur tersebut mendapatkan menunjukkan bahwa hubungan yang baik antara perawat dan klien dapat dilakukan dengan komunikasi terapeutik, komunikasi perawat berpengaruh pada kualitas hidup pasien. Komunikasi yang baik akan membantu proses kesembuhan dari pasien (Puspitasari *et al.*, 2021). Hasil penelitian di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus juga menunjukkan kompetensi yang baik dari perawat berdampak pada tingkat kepuasan pasien yang tinggi. Hasil uji statistik fisher exact test menunjukkan hubungan signifikan komunikasi dengan kepuasan pasien ($p=0,001$) (Rusnoto *et al.*, 2019).

Penelitian-penelitian di depan memperlihatkan bahwa komunikasi berkorelasi dengan peningkatan kepuasan pasien. Hanya saja masih belum banyak penelitian tentang kompetensi komunikasi yang dihubungkan dengan kualitas pelayanan di bidang farmasi. Penelitian ini secara khusus mengkaji tentang kompetensi komunikasi yang dimiliki oleh petugas farmasi, yang terdiri atas komunikasi verbal dan non verbal dan kualitas pelayanan obat di apotek. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis korelasi antara kompetensi komunikasi petugas farmasi dengan kualitas pelayanan obat.

BAHAN DAN METODE

Penelitian menggunakan pendekatan *cross sectional* yang dilakukan di Apotek Kapten Ismail, Kota Tegal. Pengambilan data penelitian dilakukan pada bulan Agustus – September 2022. Jumlah responden penelitian ini adalah sebanyak 100 orang yang didasarkan oleh kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi responden berusia diatas 17 tahun, pernah berobat di Apotek Kapten Ismail setidaknya satu kali dan bersedia menjadi responden penelitian serta mengisi *informed consent*. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah responden yang tidak mengisi kuesioner dengan lengkap. *Instrument* yang digunakan adalah kuisisioner yang berisi jawaban berupa sangat setuju dengan skor lima, setuju dengan skor empat, netral dengan skor tiga, tidak setuju dengan skor dua dan sangat tidak setuju dengan skor satu. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik pengambilan *quota sampling*. Analisis data penelitian dilakukan secara *univariat* dan *bivariat* menggunakan SPSS. Hasil analisis univariat disajikan dengan komponen frekuensi dan persentase, sedangkan analisis bivariat dilakukan dengan melakukan tabulasi silang antar variabel yang diuji. Uji korelasi antar variabel menggunakan uji *chi-square*. Jika hasil menunjukkan nilai p kurang dari 0,05 ($p < 0,05$), maka terdapat hubungan antara keduanya.

HASIL

Hasil penelitian meliputi karakteristik responden, hasil analisis univariat dan bivariat. Karakteristik responden penelitian ini menggali tentang umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan jenis pekerjaan. Secara detail data tentang karakteristik responden tersaji dalam tabel 1 berikut:

Tabel 1. Karakteristik responden

Karakteristik	f (n)	P %
Usia		
≤20	2	2,0%
21-30	15	15,0%
31-40	26	26,0%
41-50	19	19,0%
51-60	19	19,0%
>60	19	19,0%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	42	42,0%
Perempuan	58	58,0%
Pendidikan		
SD	4	4,0%
SMP	4	4,0%
SLTA	63	63,0%
Diploma	8	8,0%
D4/S1	21	21,0%
Pekerjaan		
Karyawan Swasta	12	12,0%
TNI/ Polri/ PNS	4	4,0%
Wirausaha	20	20,0%
IRT	36	36,0%
Pelajar/ Mahasiswa	15	15,0%
Tani/ Nelayan	4	4,0%
Lainnya	9	9,0%

Data pada Tabel 1 menunjukkan bahwa usia responden paling banyak adalah rentang usia antara 31-40 sebanyak 26 orang, dan paling sedikit dengan kelompok usia di bawah 20 tahun yaitu sebanyak 2 orang. Selanjutnya, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 58 orang. Berdasarkan latar pendidikan terakhir responden, paling banyak adalah berpendidikan SLTA sebesar 63%. Terakhir adalah karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan yang dimiliki, sebaran jenis pekerjaan paling banyak adalah ibu rumah tangga (IRT) sebanyak 36 orang atau 36%.

Data penelitian selanjutnya adalah hasil analisis deskriptif variabel komunikasi verbal, komunikasi non verbal dan kualitas pelayanan obat. Data tersebut tersaji dalam Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Analisis Deskriptif

Parameter	f (n)	%
Komunikasi Verbal		
Cukup baik	12	12,0%
Baik	88	88,0%
Komunikasi Nonverbal		
Cukup baik	25	25,0%
Baik	75	75,0%
Kualitas Pelayanan Obat		
Cukup baik	17	17,0%
Baik	83	83,0%

Pada tabel 2 terlihat bahwa variabel komunikasi verbal memperlihatkan hasil yang cukup sebanyak 12% dan baik sebanyak 88%. komunikasi non verbal mendapatkan hasil cukup sebanyak 25% dan baik sebanyak 75%. Pada tabel diatas terlihat pula bahwa pasien

menilai kualitas pelayanan obat di apotek memperoleh hasil cukup sebanyak 17% dan baik sebanyak 83%.

Tabel 3. Analisis Bivariat

Variabel	Keualitas Pelayanan Obat				<i>p-value</i>
	Cukup Baik		Baik		
	F	%	F	%	
Komunikasi Verbal					
Cukup baik	5	5	7	7	0,015
Baik	12	12	76	76	
Komunikasi Non Verbal					
Cukup baik	9	9	16	16	0,003
Baik	8	8	67	67	

Tabel 3 di atas memperlihatkan bahwa mayoritas responden menilai komunikasi verbal dan non verbal dalam kategori baik dan merasa puas, masing-masing sebesar 6% dan 67%. Uji korelasi antara variabel komunikasi verbal kepuasan pelayanan obat didapatkan *p-value* sebesar 0,015 dan *p-value* antara variabel komunikasi non-verbal sebesar 0,03. Hasil uji ini menunjukkan bahwa hubungan antara komunikasi verbal dan komunikasi non verbal dengan kepuasan pelayanan obat berada di bawah batas signifikansi 0,05 ($p < 0,05$).

PEMBAHASAN

Hasil penelitian variabel komunikasi verbal dalam penelitian ini berada pada kategori baik, yang berarti bahwa tenaga farmasi telah menyadari penting komunikasi verbal dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian. Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan di RSUD Kabupaten Buton. Penelitian tersebut menyatakan bahwa tenaga kesehatan telah menggunakan komunikasi verbal dengan baik (Yati 2016). Komunikasi verbal berhubungan erat dengan penggunaan simbol-simbol yang berupa kata-kata (bahasa). Komunikasi verbal yang efektif berhubungan dengan pemilihan kata-kata yang sesuai dengan kondisi pasien, dapat didengar dengan jelas dan kejelasan dalam makna dan tidak menimbulkan kebingungan (Anggraini 2022). Tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan obat perlu menyesuaikan kondisi pasien sehingga informasi obat yang diberikan mudah dipahami dan mendukung keberhasilan terapi.

Berdasarkan hasil uji korelasi antara komunikasi verbal dengan kualitas pelayanan obat mendapatkan *p-value* di bawah batas signifikansi 0,05, yang berarti adanya hubungan secara statistik antara kedua variabel. Komunikasi verbal berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan obat. Hasil ini sejalan dengan hasil *literatur review* yang dilakukan oleh Sari *et.al* (2021). Hasil studi tersebut menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif dapat mendukung pengembangan program pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan memberikan pelayanan prima. Pelayanan prima dalam konteks bisnis rumah sakit diberikan kepada pasien berdasarkan standar mutu untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya, untuk menimbulkan kepuasan mereka, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan mereka terhadap rumah sakit (Sari *et. al*, 2021).

Hasil analisis komunikasi non-verbal yang pada penelitian menunjukkan bahwa tenaga kefarmasian telah menggunakan komunikasi non-verbal dengan baik dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian. Hal ini berarti tenaga kefarmasian telah menyadari bahwa komunikasi non verbal menunjang keberhasilan pelayanan obat. Komunikasi non verbal dalam pelayanan kefarmasian dapat diwujudkan dalam bentuk waktu bicara tenaga

kesehatan yang lama atau nada suara yang dominan, misalnya, memiliki dampak negatif pada kepuasan. Selain itu, telah ditunjukkan bahwa perilaku nonverbal tenaga kesehatan yang mengekspresikan kepedulian, misalnya, melalui kontak mata yang sering, ekspresi wajah yang peduli, atau jarak interpersonal yang dekat, menyebabkan lebih banyak kepercayaan pasien daripada perilaku tenaga kesehatan yang menyampaikan lebih banyak jarak (Schmid *et al.*, 2013). Mengenai kepatuhan pasien, telah terbukti bahwa sentuhan tenaga kesehatan terhadap pasien meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan mereka (Ahmed 2020).

Hasil uji korelasi antara komunikasi non verbal dengan kualitas pelayanan obat berkorelasi secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi komunikasi non verbal berperan dalam pembentukan kualitas pelayanan obat. Temuan penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian di Afrika Tengah. Pada penelitian tersebut mendapatkan hasil bahwa peningkatan komunikasi non verbal dalam pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan reputasi dari layanan kesehatan (Wanko *et al.*, 2022). Hal ini berarti bahwa semakin baik kemampuan komunikasi non verbal tenaga kesehatan maka akan meningkatkan kualitas dan reputasi pelayanan kesehatan.

Kompetensi komunikasi baik komunikasi verbal dan non verbal merupakan poin penting dalam kegiatan pelayanan kesehatan. Tenaga kesehatan (kefarmasian) yang memiliki kompetensi komunikasi yang baik akan berdampak pada penggunaan simbol-simbol komunikasi yang efektif. Penggunaan simbol komunikasi verbal dan non verbal secara bersamaan akan meningkatkan kualitas pesan yang disampaikan oleh komunikator sehingga akan memperkecil terjadinya kesalahpahaman (missinterpretasi) pesan. Oleh karena itu, tenaga kefarmasi perlu memiliki kemampuan komunikasi verbal dan non-verbal dalam melaksanakan pelayanannya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kompetensi komunikasi yang dilakukan petugas farmasi yang mencakup komunikasi verbal dan non verbal memiliki hubungan yang signifikan dengan dengan kualitas dalam pelayanan obatnya.

Peneliti menyarankan kepada tenaga kefarmasian untuk terus meningkatkan kompetensi komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan obat. Selain itu tenaga kefarmasian perlu untuk mengombinasikan simbol verbal dan non verbal dalam memberikan informasi obat kepada pasien pada melakukan pelayanan obat sehingga dapat memperkuat dan memperjelas informasi tentang obat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, Hamdia Mirkhan. 2020. "Role of Verbal and Non-Verbal Communication of Health Care Providers in General Satisfaction with Birth Care : A Cross- Sectional Study in Government Health Settings of Erbil City , Iraq," 1–9.
- Anggraini, Elya Siska. 2022. "Membangun Komunikasi Efektif Verbal Dan Non Verbal Dalam Pembelajaran Anak Usia Dini Di Kelurahan Negeri Baru." *Jurnal Usia Dini* 8 (1): 26. <https://doi.org/10.24114/jud.v8i1.36190>.
- Antari, Ni Putu Udayana, Herleeyana Meriyani, and Ni Made Dharma Sahantini Suena. 2019. "Faktor-Faktor Komunikasi Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Terhadap Tenaga Teknis Kefarmasian." *Jurnal Ilmiah Medicamento* 5 (2).

- Astuti, Sri Puji, Yardi Saibi, and Asep Dasuki. 2018. "Pelayanan Konseling Pasien Oleh Apoteker Di Kota Medan Patient Counseling Service by Pharmacist in Medan City." *Farmasains: Jurnal Ilmiah Ilmu Kefarmasian* 5 (1): 21–25. <https://doi.org/10.22236/FARMASAINS.V5I1.3630>.
- Humas Dinas Kesehatan Kota Bandung. 2018. "Apoteker Harus Terampil Berkomunikasi ." December 20, 2018. <https://dinkes.bandung.go.id/apoteker-harus-terampil-berkomunikasi/>.
- Humas Farmasi UGM. 2017. "Mengubah Paradigma Praktik Kefarmasian | Fakultas Farmasi UGM." *Humas Farmasi UGM*. September 27, 2017. <https://farmasi.ugm.ac.id/id/mengubah-paradigma-praktik-kefarmasian/>.
- Kabu, Safinal Rasyad, Rudianto, and Ribut Priadi. 2020. "Kompetensi Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Di Kementerian Agama Kabupaten Nias Utara." *Persepsi: Communication Journal* 3 (1): 1–11. <https://doi.org/10.30596/persepsi.v3i1.4370>.
- Kusuma, Febriana Adrimia Litany, Agus Susanto, and Heru Nurcahyo. 2022. "Hubungan Kecerdasan Emosional Dan Daya Tarik Interpesona Dengan Kepuasan Pelayanan Obat Di Apotek Goge Farma." In *Prosiding Seminar Nasional Unimus Volume 5*, 5:1049–56. Semarang: Universitas Muhammadiyah Semarang. <https://prosiding.unimus.ac.id/index.php/semnas/article/view/1273>.
- Mahananda, Ardea, and M. Rifki Rokhman. 2015. "Kesiapan Apoteker Komunitas Kota Yogyakarta Dalam Memberikan Komunikasi Informasi Dan Edukasi (KIE) Obat Pada Pasien Dengan Penyakit Kronis." Yogyakarta: Univeristas Gadjah mada. <http://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/78700>.
- Mulyana, Deddy, and Agustina Zubair. 2015. "Intercultural Communication Competence Developed by Chinese in Communicating With Malays in Bangka Island, Indonesia *" 12 (4): 299–309. <https://doi.org/10.17265/1539-8072/2015.04.009>.
- Puspitasari, A D, S Istinengtiyas Tirta, and S Riyana. 2021. "Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kualitas Hidup Pada Pasien Yang Menjalani Hemodialisa: Literature Review."
- Rosmaini, and Hasrudy Tanjung. 2019. "Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai." *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 2 (1): 1–15. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3366>.
- Rusnoto, Muhammad Purnomo, and Tri Puji Utomo. 2019. "Hubungan Komunikasi Dan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien." *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan* 10 (2): 343. <https://doi.org/10.26751/jikk.v10i2.737>.
- Sari, Dwi Ratna, Dhian Kartikasari, and Nurnaningsih Herya Ulfah. 2021. "Impact of Effective Communication on the Quality of Excellent Service and Patient Satisfaction in the Outpatient Department." *KnE Life Sciences*, March. <https://doi.org/10.18502/KLS.V0I0.8883>.
- Schmid Mast, Marianne, and Gaëtan Cousin. 2013. "The Role of Nonverbal Communication in Medical Interactions: Empirical Results, Theoretical Bases, and Methodological Issues," October. <https://doi.org/10.1093/OXFORDHB/9780199795833.013.021>.
- Sim, Tin Fei, H. Laetitia Hattingh, Bruce Sunderland, and Petra Czarniak. 2020. "Effective Communication and Collaboration with Health Professionals: A Qualitative Study of Primary Care Pharmacists in Western Australia." *PLOS ONE* 15 (6): e0234580. <https://doi.org/10.1371/JOURNAL.PONE.0234580>.

- Wanko Keutchafo, Esther L., Jane Kerr, and Olivia B. Baloyi. 2022. "A Model for Effective Nonverbal Communication between Nurses and Older Patients: A Grounded Theory Inquiry." *Healthcare* 10 (11): 2119. <https://doi.org/10.3390/healthcare10112119>.
- Yati, Mimi. 2016. "Hubungan Komunikasi Verbal Dan Non Verbal Perawat Dengan Kepuasan Pasien Post Operasi Di Ruang Inap Bedah RSUD Kabupaten Buton Tahun 2014." *TERAPEUTIK JURNAL : Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan Dan Kedokteran Komunitas* 2 (01): 14-23. <https://stikesks-kendari.e-journal.id/TJ/article/view/310>.