

GAMBARAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DI PUSKESMAS MARGADANA

Siti Suhaibah¹, Heru Nurcahyo,² Heni Purwantiningrum³

Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama

E-mail: situsuhaibah200@gmail.com

Article Info

Article history:

Submission 16 Maret 2021

Accepted 16 Maret 2021

Publish 16 Maret 2021

Abstrak

Suhaibah, Siti. Nurcahyo, heru. Purwantiningrum, Heni. 2020. Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Puskesmas Margadana.

Waktu tunggu pelayanan resep memiliki peran penting dalam pelayanan kesehatan, hal ini dikarenakan waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan kendala pasien di beberapa tempat pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Margadana.

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel penelitian menggunakan teknik purposive sampling dengan pengamatan langsung di tempat penelitian untuk mendapatkan data. Data yang diperoleh menggunakan lembar observasi dengan jumlah sampel 100 resep, meliputi resep racikan dan resep non racikan.

Hasil penelitian memperoleh bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan adalah 14 menit 59 detik dan resep obat non racikan adalah 09 menit 39 detik. Sedangkan rata-rata waktu tunggu pelayanan resep berdasarkan jumlah item obat yaitu pada 1-2 item obat resep racikan adalah 08 menit 25 detik dan resep non racikan adalah 07 menit 36 detik, waktu tunggu pelayanan resep dengan jumlah 3-4 macam obat resep racikan adalah 16 menit 05 detik dan resep non racikan adalah 09 menit 43 detik, dan waktu tunggu yang lebih dari 5 macam obat resep racikan adalah 14 menit 24 detik dan resep non racikan adalah 14 menit 18 detik. Kesimpulan dari data tersebut waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Margadana pada obat racikan maupun obat non racikan sudah sesuai dengan standar Kepmenkes No.129/Menkes/SK/II/2008, dikatakan sesuai apabila waktu tunggu pelayanan resep racikan <60 menit dan waktu tunggu pelayanan resep non racikan <30 menit.

Kata kunci— waktu tunggu, pelayanan resep, resep racikan, resep non racikan

Ucapanterimakasih:

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat iman dan islam serta rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir. Pada kesempatan ini penulis menyadari

Abstract

Suhaibah, Siti. Nurcahyo, Heru. Purwantiningrum, Heni. 2020. Description of Waiting Time for Prescription Services at Margadana Health Center.

The waiting time for prescription services has an important role in health services, this is because waiting time is a problem that often causes problems for patients in several health care centers. This study aims to determine the average waiting time for prescription services at Margadana Health Center.

This research uses descriptive research methods with a quantitative approach. The research sampling technique used purposive sampling technique with direct observation at the research site to obtain data. The data obtained using

bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sulit bagi saya untuk menyelesaikan Tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Nizar Suhendra, Amd, S.E, MPP selaku ketua Direktur Politeknik Harapan Bersama
2. Ibu apt. Sari Prabandari, S.Farm, MM selaku Ketua Program Studi Diploma III Farmasi.
3. Bapak apt. Heru Nurcahyo, S.Farm, M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu, waktu, dan tenaga dalam penelitian ini.
4. Ibu apt. Heni Purwantiningrum, M.Farm selaku dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu, waktu, dan tenaga dalam penelitian ini.
5. Kepada kedua orang tua saya tercinta yang telah memberikan kasih sayang dan doa yang tidak pernah henti serta dukungannya.

an observation sheet with a sample size of 100 doctor prescriptions focusing on two types of the prescriptions which are concocted and non-concocted prescriptions.

The results showed that the average waiting time for concocted prescription drug services was 14 minutes 59 seconds and non-concocted prescription drugs was 09 minutes 39 seconds. While the average waiting time for prescription services based on the number of medicinal items, namely 1-2 items of concocted prescription drugs is 08 minutes 25 seconds and non-concocted prescriptions is 07 minutes 36 seconds. The waiting time for prescription services with a total of 3-4 kinds of concocted prescription drugs is 16 minutes 05 seconds and non-concocted recipes are 09 minutes 43 seconds. The waiting time for more than 5 kinds of concocted prescription drugs is 14 minutes 24 seconds and non-concocted recipes are 14 minutes 18 seconds. Therefore the conclusion from the data is that the waiting time for prescription services at Margadana Health Center for both types of prescriptions is in accordance with the government standard, it is considered to be appropriate if the waiting time for concoction recipe services is <60 minutes and the waiting time for non-concocted recipe services is <30 minutes.

Keyword – *waiting time, prescription service, concoction recipe, non concoction recipe*

A. Pendahuluan

Waktu tunggu pelayanan resep memiliki peran penting dalam pelayanan kesehatan, hal ini dikarenakan waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan kendala pasien di beberapa tempat pelayanan kesehatan. Waktu pelayanan merupakan salah satu faktor yang digunakan untuk mengukur efektifitas suatu organisasi yang terdiri dari ketepatan waktu dan kecepatan waktu (Hamid dkk, 2013). Pelayanan farmasi juga dikatakan baik apabila lamanya pelayanan obat dari pasien menyerahkan resep sampai pasien menerima obat dan informasi obat diukur dengan waktu, dan melakukan kegiatan kefarmasian berdasarkan prosedur tetap yang telah ditetapkan (Mashuda, 2011).

Berdasarkan hasil *survey* awal oleh peneliti, terdapat pasien yang mengeluh saat menebus obat di ruang farmasi dimana pasien harus menunggu lama karena lamanya waktu penyiapan obat. Banyaknya permintaan obat oleh pasien, tentunya akan meningkatkan waktu pelayanan obat yang harus disiapkan dan meningkatkan waktu tunggu pembeli. Standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Permenkes No. 129/ Menkes/ SK/II/2008 adalah waktu tunggu pelayanan resep racikan ≤ 60 menit dan waktu tunggu pelayanan resep non racikan ≤ 30 menit. Waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan lebih cepat dibandingkan dengan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan karena waktu pelayanan obat non racikan tidak melalui proses peracikan (Nurjanah dkk., 2016).

Berdasarkan latar belakang tersebut sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait “Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Puskesmas Margadana.

B. Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggambarkan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan obat non racikan, di lihat dari rata-rata waktu tunggu pelayanan resep yang diperoleh ketika mencatat waktu tunggu ketika resep di terima sampai dengan obat diserahkan kepada pasien. Rata-rata waktu tunggu disesuaikan dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh

Permenkes No. 129/ Menkes/ SK/II/2008 adalah waktu tunggu pelayanan resep racikan ≤ 60 menit dan waktu tunggu pelayanan resep non racikan ≤ 30 menit. Data penelitian ini diambil pada bulan Januari 2021 di Puskesmas Margadana. Penelitian dari bulan September 2020 – Februari 2021.

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah resep pada bulan Desember 2020 yaitu sebanyak 956 resep, untuk mengetahui jumlah sampel menggunakan rumus slovin dengan batas toleransi kesalahan 10% sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 resep, dari jumlah sampel tersebut dibagi dengan perbandingan 1:1 antara resep racikan dengan resep non racikan, 50 resep racikan dan 50 resep non racikan. Teknik pengambilan sampel berdasarkan *Purposive Sampling*.

Cara pengumpulan data :

1. Peneliti melakukan pengamatan langsung resep obat racikan dan resep obat non racikan di ruang Farmasi Puskesmas Margadana
2. Peneliti mencatat jam datang (penerimaan resep) dan jam pulang (jam diserahkan obat).
3. Peneliti mencatat hasil penelitian pada lembar data formulir waktu tunggu pasien.

C. Hasil dan Pembahasan

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes RI, 2016).

Pelayanan obat adalah penyerahan obat kepada pasien yang benar, dalam jumlah dan dosis yang diresepkan secara rasional, dengan petunjuk yang jelas dan dalam wadah yang dapat memelihara khasiat obat dengan disertai informasi yang diperlukan.

Pelayanan resep di Puskesmas Margadana sudah menggunakan sistem komputer dengan alur pelayanan resep sebagai berikut:

1. Petugas menerima resep pasien melalui sistem komputer
2. Mencetak resep dan etiket

3. Mengecek obat apakah sudah jelas dan obat tersedia jika tidak, konfirmasi pada penulis resep
4. Melakukan peracikan obat dan memberi etiket
5. Meneliti kembali obat yang telah diracik sebelum diberikan kepada pasien
6. Menyerahkan dan menjelaskan obat pada pasien.

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti karakteristik berdasarkan usia didapatkan jumlah terbanyak yaitu pada usia 1-20 tahun sebanyak 56,0% (56 responden). Pada saat penelitian pasien yang berkunjung ke Puskesmas Margadana rentang usia 1-20 tahun. Data lengkap dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1 Karakteristik Berdasarkan Usia

Umur (tahun)	Jumlah	Presentase (%)
1-20	56	56,0
21-40	16	16,0
41-60	17	17,0
61-80	11	11,0
Total	100	100

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin didapatkan jumlah terbanyak yaitu pada perempuan sebanyak 58,0% (58 responden). Berdasarkan data tersebut dilihat bahwa pasien yang berkunjung ke Puskesmas Margadana lebih banyak pasien perempuan dibandingkan pasien laki-laki. Data lengkap dapat dilihat pada tabel 1.2.

Tabel 1.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	42	42,0
Perempuan	58	58,0
Total	100	100

2. Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Waktu tunggu pelayanan resep terbagi menjadi dua, yaitu waktu tunggu pelayanan resep racikan dan waktu tunggu

pelayanan resep non racikan. Waktu tunggu pelayanan resep merupakan tenggang waktu mulai dari pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat diukur dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Permenkes No. 129/ Menkes/ SK/II/2008 adalah untuk obat non racikan ≤ 30 menit dan obat racikan ≤ 60 menit.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yaitu menggambarkan waktu tunggu pelayanan resep dengan menghitung rata-rata waktu tunggu, dilihat dari waktu yang diperoleh ketika resep diterima sampai dengan obat di serahkan kepada pasien.

Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 resep, dari jumlah sampel tersebut dibagi dengan perbandingan 1:1 antara resep racikan dengan resep non racikan. Terdiri dari 50 resep racikan dan 50 resep non racikan. Peneliti mengumpulkan suatu data dengan cara menghitung waktu tunggu pelayanan resep dengan mencatat jam datang (penerimaan resep) dan jam pulang (jam obat diserahkan). Persentase resep racikan dan resep non racikan dapat dilihat pada tabel 2.1.

Tabel 2.1. Jumlah Sampel Berdasarkan Jenis Resep Racikan Dan Non Racikan

No	Jenis Resep	Jumlah Resep	Persentase (%)
1	Racikan	50	50
2	Non racikan	50	50
	Jumlah	100	100

Berdasarkan penelitian ini dapat diketahui bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep untuk obat racikan yaitu 14 menit 59 detik dan obat non racikan 09 menit 39 detik. Data lengkap dapat dilihat pada tabel 2.2.

Tabel 2.2 Hasil Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan dan Resep Non Racikan

No	Jenis Resep	Jumlah Resep	Rata-rata (menit)	Nilai Standar	Keterangan
1	Racikan	50	14:59	≤ 60	Sesuai
2	Non Racikan	50	09:39	≤ 30	Sesuai

Berdasarkan tabel 2.2 dapat diketahui bahwa rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep obat racikan 14 menit 59 detik. Sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep obat non racikan 09 menit 39 detik. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Margadana sudah sesuai dengan Standar Kepmenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008, yaitu ≤ 60 menit untuk resep racikan dan ≤ 30 menit untuk resep non racikan, resep yang memenuhi standar waktu tunggu pelayanan resep obat sebanyak 50 resep racikan dan 50 resep non racikan.

Pada masing-masing resep waktu tunggu obat berbeda-beda sesuai dengan jumlah item obat yang diresepkan. Berikut rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat racikan dan resep obat non racikan berdasarkan jumlah item obat. Waktu tunggu pelayanan resep berdasarkan jumlah item obat dapat dilihat pada tabel 2.3 dan tabel 2.4.

Tabel 2.3. Hasil Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep Racikan Berdasarkan Jumlah Item Obat

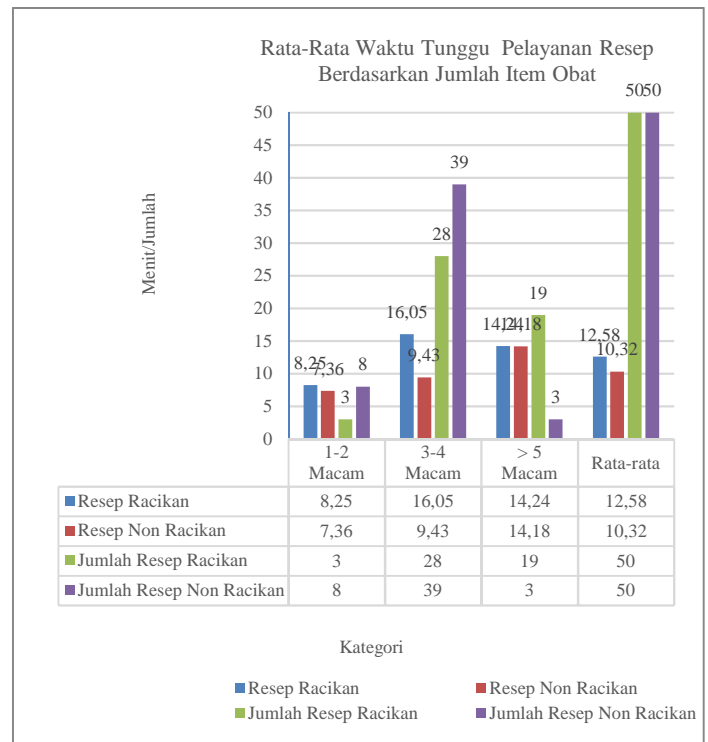
No	Jumlah Item Obat	Jumlah Resep	Rata-rata Waktu Tunggu
1	1-2 Macam	3	00:08:25
2	3-4 Macam	28	00:16:05
3	≥ 5 Macam	19	00:14:24
Jumlah		50	00:12:58

Tabel 2.4. Hasil Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Non Racikan Berdasarkan Jumlah Item Obat

No	Jumlah Item Obat	Jumlah Resep	Rata-rata Waktu Tunggu
1	1-2 Macam	8	00:07:36
2	3-4 Macam	39	00:09:43
3	≥ 5 Macam	3	00:14:18
Jumlah		50	00:10:32

Berdasarkan tabel 2.3 dan 2.4 perhitungan waktu tunggu resep disesuaikan dengan kategori jumlah obat dalam 1 resep sebagai berikut: kategori 1 terdiri dari 1-2 macam obat dalam 1 resep, kategori 2 terdiri dari 3-4 macam obat dalam 1 resep, dan kategori 3 terdiri lebih dari 5 macam obat dalam 1 resep.

Berikut gabungan dari hasil observasi pada tabel 2.3 dan 2.4 apabila disajikan dalam bentuk diagram batang sebagai berikut:



Gambar 2.1 Diagram Rata-rata Waktu Tunggu Pelayanan Resep Berdasarkan Jumlah Item Obat

Rata-rata waktu tunggu berdasarkan jumlah item obat yang diambil sebanyak 50 resep pada masing-masing resep obat racikan dan resep obat non racikan. Jumlah item obat terdiri dari 1-2 macam obat resep racikan sebanyak 3 resep dan resep non racikan sebanyak 8 resep, 3-4 macam obat resep racikan sebanyak 8 resep dan resep non racikan sebanyak 39 resep. Lebih dari 5 macam obat resep racikan sebanyak 19 resep dan resep non racikan sebanyak 3 resep.

Dapat diketahui bahwa waktu tunggu pelayanan resep berbeda-beda sesuai dengan jumlah item obat yang diresepkan, semakin banyak jumlah item obat yang di resepkan maka semakin lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan resep.

Waktu tunggu pelayanan resep obat non racikan lebih cepat dibandingkan dengan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan karena pelayanan resep obat non racikan tidak melalui proses peracikan. Obat racikan membutuhkan waktu lebih lama pada saat proses peracikan obatnya karena resep obat

racikan melalui beberapa proses mulai dari perhitungan dosis, penimbangan bahan dan proses peracikan baik sediaan puyer, kapsul dan sebagainya hal inilah yang menyebabkan waktu tunggu pelayanan menjadi lebih lama.

D. Simpulan Dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Ruang Farmasi Puskesmas Margadana, bahwa waktu tunggu pelayanan resep di Puskesmas Margadana sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal baik resep racikan maupun resep non racikan. Dikatakan sesuai apabila rata-rata waktu tunggu pelayanan resep racikan (≤ 60 menit) dan resep non racikan (≤ 30 menit). Waktu tunggu pelayanan resep racikan adalah 14 menit 59 detik sesuai dengan standar Kepmenkes (≤ 60 menit) dan resep non racikan adalah 09 menit 39 detik sesuai dengan standar Kepmenkes (≤ 30 menit).

Saran pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kepada petugas di Ruang Farmasi Puskesmas Margadana untuk selalu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan waktu tunggu pelayanan resep yang sudah sesuai dengan kategori dari Permenkes RI no. 129 tahun 2008.
2. Kepada peneliti selanjutnya agar menghubungkan waktu tunggu pelayanan resep dengan faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan resep.

Pustaka

- [1] Athfaal, T. 2019. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di RSI PKU Muhammadiyah Singkil Kabupaten Tegal. *Karya tulis Ilmiah*. Tegal. Politeknik Harapan Bersama Tegal.
- [2] Departemen Kesehatan RI, 2004. Keputusan Menteri Kesehatan RI No.128/MENKES/PER/II/2004 *Tentang Puskesmas*. Jakarta
- [3] ———. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008, *Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah*.
- [4] ———. 2009. Undang-undang RI Nomor 44 Tahun 2009 *Tentang Rumah sakit*, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- [5] Effendi F dan Mahfudli, 2009. Keperawatan Kesehatan Komunitas: Teori dan Praktik dalam Keperawatan, Salemba Medika, Jakarta.
- [6] Elizabet, Y., 2016 Gambaran Sistem Pelayanan Resep Pasien Di Instalasi Farmasi Rawat jalan Rs Karya Bhakti Pratiwi Tahun 2016. *Skripsi*. Bogor. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- [7] Esti, A., Puspitasari, Y., Rusmawati, A., 2015. Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien Terhadap Tingkat kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Sukorame Kota Kediri.
- [8] Hamid, Rachmadani, Darmawansyah, & Balqis, 2013. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Batua Kota Makassar Tahun 2013. Makassar: Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan FKM UNHAS.
- [9] Hayati, I.N., 2018. Gambaran Standar Waktu Pelayanan Di Ruang Obat Puskesmas Adiwerna Kabupaten Tegal *Karya Tulis Ilmiah*. Program Studi DIII Farmasi. Politeknik Harapan Bersama Tegal, Tegal.
- [10] Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2008. Peraturan Nomor 129/MENKES/SK/II/2008. *Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- [11] ———. 2014. Peraturan Nomor 30 Tahun 2014 *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*.
- [12] ———. 2016. Peraturan Nomor 74 Tahun 2016 *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*.
- [13] Kurniawati, H., Hapsari, I.G., Arum, M., Aurora, A., Wahyono, N., 2016. Evaluasi Pelaksanaan satandar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi Kategori Lama Waktu

- Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan Di RSUD Kota Salatiga. Kartika j, IIm. Farm.
- [14] Maftuhah, A., susilo, R., 2016. Waktu Tunggu Pelayanan Resep Rawat Jalan Depo Farmasi RSUD Gunung Jati Kota Cirebon Tahun 2016.
- [15] Margiluruswati, P., 2017. Analisis Ketepatan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien JKN Dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit 2017. J. Manaj. Kesehat. Yayasan RS Dr soetomo 3, 238. <https://doi.org/10.29241/jmk.v3i1.84>
- [16] Maria, N. 2019. Kualitas Pelayanan Resep Obat Berdasarkan Waktu Tunggu di Puskesmas Lambunga Kabupaten Flores Timur. <http://reository.poltekeskupang.ac.id/2082/>
- [17] Mashuda, A., 2011, *Pedoman Cara Pelayanan Kefarmasian Yang Baik*, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- [18] Yuliani, Ni Nyoman. Analisis Waktu tunggu Pelayanan Resep di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang Bulan April Tahun 2018. Jurnal Inovasi Kebijakan vol. iv no.1 2019.
- [19] Notoatmodjo, S. 2010. *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- [20] Nurayati, I. 2018. Gambaran Standar waktu Pelayanan di Ruang Obat Puskesmas Adiwerna Kabupaten Tegal. *Karya Tulis Ilmiah*. Tegal. Politeknik Harapan Bersama Tegal
- [21] Nurjanah, I., Maramis, F.R.R., Engkeng, S., 2016. Hubungan Antara waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan kepuasan Pasien di apotek Pelengkap kimia farma BLU Prof. Dr. R.D. Kandou Manado
- [22] Riasari, R. P., 2018. Gambaran Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Waktu Tunggu Penyelesaian Resep Rawat Jalan di RSUD dr. Soeselo Slawi. Karya Tulis Ilmiah. Tegal. Politeknik Harapan Bersama Tegal
- [23] Rokhayatun, 2019. Waktu Tunggu Pelayanan Obat Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah sakit Mitra Siaga Tegal. *Karya Tulis Ilmiah*. Tegal. Politeknik Harapan Bersama Tegal
- [24] Sugiyono,. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung. CV Alfabeta
- [25] ———. 2017. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta
- [26] Sukmadinata, Nana Syaodih. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [27] Widiyari, E. 2009. Analisa Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Tugu Ibu Depok Tahun 2009. *Skripsi*. Universitas Indonesia Jakarta.