



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

Analisis Kebutuhan Tenaga Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Otak Dr. Drs. M. Hatta Bukittinggi

Analysis of Pharmaceutical Staffing Needs in the Outpatient Pharmacy Department at Dr. Drs. M. Hatta Brain Hospital in Bukittinggi

Ratna Sari Dewi¹, Khairil Armal², Ril Aisyah Nurhawa³, Elvi Nurjanah⁴, Maulin Rahmawati⁵, Salsabila Zahirah Ananda⁶, Abrar Hafidz Qalbi⁷, Amanda Liesdia Putri⁸, Shakynna Suandha⁹, Rahmi Luffia Rezki¹⁰, Salsabila Alhamdania Balqis¹¹, Rachel Margareta Ricini¹²

^{1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12} Program Studi Pendidikan Profesi Apoteker, Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Riau - Indonesia

*Corresponding Author: E-mail: ratnasaridewi@stifar-riau.ac.id¹, rilaisyahnurhawa@gmail.com², elvinurjanah19@gmail.com³, maulinrahmawati38@gmail.com⁴, salsazahirah1@gmail.com⁵, abrarhafidzqalbi@gmail.com⁶, amandaliesdiaa@gmail.com⁷, shakynnasuandha8@gmail.com⁸, rahmiluffia1@gmail.com⁹, sbalqis209@gmail.com¹⁰, rachelmargaretaricini01@gmail.com¹¹

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 27 Mar, 2026

Revised: 13 May, 2026

Accepted: 22 May, 2026

Kata Kunci:

Rumah Sakit, Instalasi Farmasi, Sumber Daya Manusia, Beban Kerja, WISN.

Keywords:

Hospitals, Pharmacy Departments, Human Resources, Workload, WISN.

DOI: [10.56338/jks.v9i5.11078](https://doi.org/10.56338/jks.v9i5.11078)

ABSTRAK

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan secara paripurna, termasuk pelayanan kefarmasian yang diselenggarakan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS). Pelayanan kefarmasian yang optimal memerlukan dukungan sumber daya manusia (SDM) yang mampu baik dari segi jumlah maupun kompetensi. Perencanaan kebutuhan tenaga kefarmasian menjadi hal penting untuk menjamin efektivitas dan efisiensi pelayanan kesehatan di rumah sakit. Salah satu metode yang digunakan dalam perencanaan kebutuhan SDM kesehatan adalah metode *Workload Indicators of Staffing Need* (WISN), yaitu metode perhitungan kebutuhan energi berdasarkan beban kerja nyata. Metode ini dinilai lebih rasional, realistis, dan mudah diterapkan dalam menentukan jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan sesuai dengan aktivitas pelayanan yang dilakukan. Dengan penerapan metode WISN, rumah sakit dapat mengetahui keseimbangan antara jumlah tenaga kefarmasian dengan beban kerja yang ada sehingga dapat meminimalisir terjadinya kekurangan maupun kelebihan tenaga kerja. Oleh karena itu, analisis kebutuhan tenaga kefarmasian menggunakan metode WISN penting dilakukan guna meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian serta mendukung tercapainya tujuan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

ABSTRACT

Hospitals, as healthcare institutions, play a vital role in providing comprehensive healthcare services, including pharmaceutical services delivered by the Hospital Pharmacy Department (IFRS). Optimal

pharmaceutical services require the support of human resources (HR) that are adequate in both number and competence. Planning for pharmaceutical staffing needs is essential to ensure the effectiveness and efficiency of healthcare services in hospitals. One method used in planning healthcare HR needs is the Workload Indicators of Staffing Need (WISN) method, which calculates staffing requirements based on actual workload. This method is considered more rational, realistic, and easy to apply in determining the number of staff required based on the healthcare activities performed. By implementing the WISN method, hospitals can determine the balance between the number of pharmacy staff and the existing workload, thereby minimizing staff shortages or surpluses. Therefore, analyzing pharmaceutical staffing needs using the WISN method is essential to improve the quality of pharmaceutical services and support the achievement of healthcare objectives within the hospital.

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes, 2020). Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan 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). Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) adalah suatu unit di rumah sakit tempat penyelenggaraan semua kegiatan pekerjaan kefarmasian yang ditujukan untuk keperluan rumah sakit dan pasien.

Pekerjaan kefarmasian yang dimaksud adalah kegiatan yang menyangkut pembuatan, pengendalian mutu sediaan farmasi, pengelolaan perbekalan farmasi (perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, distribusi, pencatatan, pelaporan, pemusnahan/penghapusan), pelayanan resep, pelayanan informasi obat, konseling, dan farmasi klinik di ruangan pasien (Rusli, 2016). Sumber daya manusia merupakan elemen organisasi yang sangat penting. Sumber daya manusia merupakan pilar utama sekaligus penggerak roda organisasi dalam upaya mewujudkan visi dan misinya. Karenanya harus dipastikan sumber daya ini dikelola dengan sebaik mungkin agar mampu member kontribusi secara optimal. Maka diperlukanlah sebuah pengelolaan secara sistematis dan terencana agar tujuan yang diinginkan dimasa sekarang dan masa depan bisa tercapai yang sering disebut sebagai manajemen sumber daya manusia. Tujuan manajemen sumber daya manusia adalah mengelola atau mengembangkan kompetensi personil agar mampu merealisasikan misi organisasi dalam rangka mewujudkan visi (Purnamasari & Kapalawi, 2013).

Tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan atau keterampilan melalui pendidikan formal di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan dalam melakukan upaya kesehatan (Depkes, 2004). Perencanaan SDM adalah proses estimasi terhadap jumlah sumber daya manusia berdasarkan tempat, keterampilan, dan perilaku yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan kesehatan (Ilyas, 2004).

Keputusan menteri kesehatan RI Nomor 81/MENKES/SK/I/2004 tentang pedoman penyusunan SDM kesehatan di Tingkat Provinsi, Kabupaten/Kota serta Rumah sakit merupakan pedoman yang digunakan untuk perencanaan penyediaan dan kebutuhan SDM di institusi pelayanan kesehatan. Pedoman tersebut menggunakan *metode Workload Indicator Staffing Need* (WISN). Metode perhitungan kebutuhan berdasarkan beban kerja (WISN) adalah indikator yang menunjukkan besarnya kebutuhan tenaga pada sarana kesehatan berdasarkan beban kerja, sehingga alokasi/relokasi tenaga akan lebih mudah dan rasional. Kelebihan metode ini mudah dioperasikan, mudah digunakan, secara teknis mudah diterapkan, komprehensif dan realistis (Depkes, 2004).

Dengan adanya metode *Workload Indicators of Staffing Need* (WISN) ini, rumah sakit dapat menentukan kebutuhan tenaga berdasarkan beban kerja riil/nyata dari pekerjaan tersebut secara lebih jelas dan terukur, sehingga apabila hal ini dikaitkan dengan standar pemerintah, maka rumah sakit dapat membuat target agar kebutuhan sejumlah tenaga kerja yang distandarisasi tersebut sesuai dengan operasional perusahaan, salah satunya adalah dengan meningkatkan operasional rumah sakit, sehingga tidak mengalami kelebihan tenaga kerja (Yulaika & Dzykryanka, 2018)

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis kebutuhan tenaga kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Otak Dr. Drs. M. Hatta Bukittinggi berdasarkan metode *Workload Indicators of Staffing Need* (WISN). Penelitian dilakukan di depo farmasi rawat jalan Rumah Sakit Otak Dr. Drs. M. Hatta Bukittinggi. Data yang digunakan merupakan data sekunder yang diperoleh secara retrospektif dari dokumen dan laporan kegiatan pelayanan kefarmasian, meliputi jumlah pasien, jumlah resep, uraian tugas tenaga kefarmasian, waktu kerja, serta data ketenagaan apoteker dan tenaga teknis kefarmasian (TTK).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi terhadap arsip dan laporan pelayanan farmasi yang tersedia di instalasi farmasi rumah sakit. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode WISN sesuai pedoman Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 81/Menkes/SK/I/2004.

Tahapan analisis meliputi:

1. Penetapan waktu kerja tersedia
2. Penyusunan standar beban kerja
3. Penyusunan standar kelonggaran
4. Perhitungan kebutuhan tenaga kefarmasian berdasarkan beban kerja actual

Perhitungan kebutuhan tenaga dilakukan terhadap kategori tenaga apoteker dan tenaga teknis kefarmasian di depo farmasi rawat jalan. Hasil perhitungan kemudian dibandingkan dengan jumlah tenaga yang tersedia di rumah sakit untuk mengetahui kesesuaian kebutuhan tenaga berdasarkan beban kerja actual.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perhitungan Jumlah Apoteker Di Apotek Rawat Jalan

Perhitungan waktu kerja tersedia bagi apoteker dilakukan berdasarkan jumlah hari kerja dalam satu tahun dengan mempertimbangkan cuti tahunan dan hari libur nasional. Cuti tahunan yang diperoleh apoteker adalah sebanyak 12 hari, sedangkan jumlah hari libur nasional sebanyak 25 hari. Waktu kerja ditetapkan selama 6 jam per hari dengan ketentuan 5 hari kerja

dalam satu minggu. Perhitungan hari kerja dilakukan dengan mengurangi 30 hari dalam satu bulan dengan 8 hari libur mingguan sehingga diperoleh 22 hari kerja per bulan. Jumlah tersebut kemudian dikalikan 12 bulan sehingga diperoleh total hari kerja sebanyak 264 hari per tahun.

Selanjutnya, hari kerja tersedia dihitung dengan mengurangi jumlah hari kerja tahunan dengan cuti tahunan dan hari libur nasional, yaitu 264 hari dikurangi 12 hari libur nasional dan 25 hari libur nasional, sehingga diperoleh 227 hari kerja tersedia dalam satu tahun. Waktu kerja efektif apoteker adalah 6 jam per hari atau setara dengan 360 menit per hari karena tidak terdapat pengurangan waktu istirahat dalam perhitungan. Dengan demikian, waktu kerja apoteker diperoleh dari hasil perkalian antara 227 hari kerja tersedia dengan 6 jam kerja efektif per hari, sehingga diperoleh total waktu kerja tersedia sebesar 1.362 jam per tahun.

Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK)

Perhitungan waktu kerja yang tersedia bagi Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) dilakukan dengan pendekatan yang sama seperti pada apoteker. TTK memperoleh potongan tahunan sebanyak 12 hari dan hari libur nasional sebanyak 25 hari. Waktu kerja ditetapkan selama 6 jam per hari dengan sistem kerja 5 hari dalam satu minggu. Jumlah hari kerja dalam satu bulan dihitung dengan mengurangi 30 hari kalender dengan 8 hari libur mingguan sehingga diperoleh 22 hari kerja per bulan. Jumlah hari kerja tersebut kemudian dikalikan 12 bulan sehingga menghasilkan 264 hari kerja dalam satu tahun.

Hari kerja tersedia diperoleh dengan mengurangi total hari kerja tahunan dengan jumlah cuti tahunan dan hari libur nasional, yaitu 264 hari dikurangi 12 hari libur nasional dan 25 hari libur nasional, sehingga diperoleh 227 hari kerja tersedia per tahun. Waktu kerja efektif TTK adalah 6 jam per hari atau setara dengan 360 menit per hari karena tidak terdapat pengurangan waktu istirahat dalam perhitungan. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, waktu kerja tersedia TTK diperoleh dari hasil perkalian antara 227 hari kerja tersedia dengan 6 jam kerja efektif per hari, sehingga diperoleh total waktu kerja tersedia sebesar 1.362 jam per tahun.

Perhitungan Jumlah Apoteker Di Depo Rawat Jalan

1. Standar Beban Kerja Apoteker Depo Rawat Jalan

Tabel 1. Perhitungan Jumlah Apoteker Di Rawat Jalan

No	Uraian Tugas	Beban Tugas	SKR	WPT
1.	Mengkaji resep dimulai dari skrining administratif, farmasetis dan klinis	180 pasien/hari	2 menit/pasien	360 menit
2.	Mengawasi dispensing obat untuk pasien rawat jalan	180 pasien/hari	2 menit/pasien	360 menit
3.	Memastikan obat dan jumlah obat yang diberikan kepada pasien tepat, disertai dengan penyerahan dan pemberian informasi obat	180 pasien/hari	2 menit/pasien	360 menit

4.	Memantau persediaan obat, Alkes dan BMHP di depo rawat jalan			60 menit
5.	Mengawasi kegiatan pencatatan dan pelaporan depo rawat jalan			60 menit
6.	Membuat daftar dinas petugas depo rawat jalan			20 menit
Σ WPT				1220 menit

Standar Kelonggaran Depo Rawat Jalan

Menghitung faktor-faktor kelonggaran bertujuan mengetahui waktu untuk menyelesaikan kegiatan diluar kegiatan pokok. Adapun rumusnya sebagai berikut:

Berdasarkan tabel 2. tersebut dapat diketahui bahwa nilai AVE setiap variabel adalah lebih besar dari 0,5 sehingga konstruk dalam penelitian ini dinyatakan memenuhi kriteria validitas. Selain itu, pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* pada seluruh variabel berada di atas 0,70. Hal ini mengindikasikan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang baik dan telah memenuhi syarat untuk dapat dikatakan reliabel, sehingga dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

$$\text{Standar Kelonggaran} = \frac{\text{Total Waktu Per Tahun}}{\text{Waktu Kerja Tersedia}}$$

Tabel 2. Standar Kelonggaran Apoteker Depo Rawat Jalan

No	Faktor Kelonggaran	Rata-Rata Waktu (Menit)	Frekuensi/ Tahun	Total Waktu (Menit/Tahun)	Standar Kelonggaran
1.	Rapat	120	24	2880	2,11
2.	Seminar dan Pelatihan	0	0	0	0
3.	Menginput laporan narkotika dan psikotropika	30	12	360	0,26
Total					2,37

Keterangan :

1. Beban kerja / beban tugas adalah banyaknya jenis pekerjaan yang harus diselesaikan oleh tenaga kesehatan profesional dalam satu tahun/hari dalam satu sarana pelayanan kesehatan
2. Standar kemampuan rata-rata (SKR) adalah kemampuan rata-rata yang dibutuhkan tiap petugas untuk menyelesaikan satu jenis tugasnya Waktu penyelesaian tugas (WPT) adalah total waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan satu jenis tugas

sesuai dengan total jumlah pasien

Jumlah apoteker yang dibutuhkan

$$\frac{\sum WPT}{Waktu Kerja Efektif + standar kelonggaran \times 1 orang}$$

$$= \frac{1220 \text{ menit}}{360 \text{ menit}} + 2,37 \times 1 = 5,75 \text{ orang}$$

360 menit

(Dibulatkan menjadi 6 orang)

Berdasarkan waktu 1 tahun

$$\frac{1220 \text{ menit}}{360 \text{ menit}} \times \frac{227 \text{ hari}}{227 \text{ hari}} + 2,37 \times 1 = 5,75 \text{ (dibulatkan menjadi 6 orang)}$$

Perhitungan Jumlah Tenaga Teknis Kefarmasian di Depo Rawat Jalan

1. Standar Beban Tenaga Teknis Kefarmasian Depo Rawat Jalan

Menghitung faktor-faktor kelonggaran bertujuan mengetahui waktu untuk menyelesaikan kegiatan diluar kegiatan pokok. Adapun rumusnya sebagai berikut:

$$\text{Standar Kelonggaran} = \frac{\text{Total Waktu Per Tahun}}{\text{Waktu Kerja Tersedia}}$$

Tabel 4. Standar Kelonggaran Tenaga Teknis Kefarmasian Depo Rawat Jalan

No.	Faktor Kelonggaran	Rata-Rata Waktu (Menit)	Frekuensi / Tahun	Total Waktu (Menit/Tahun)	Standar Kelonggaran
1.	Stok Opname	240	12	2880	2,11
2.	Membuat permintaan obat ke gudang	30	12	360	0,26
3.	Menyusun perbekalan farmasi dari gudang	60	12	720	0,52
4.	Membuat laporan mutasi perbekalan farmasi	1	400	400	0,29

5.	Mengambil obat dari gudang	30	12	360	0,26
Total					3,44

Jumlah Tenaga Teknis Kefarmasian yang dibutuhkan

$$\frac{\sum WPT}{\text{Waktu Kerja Efektif}} + \text{standar kelonggaran} \times 1 \text{ orang}$$

$$= \frac{2412 \text{ menit}}{360 \text{ menit}} + 3,44 \times 1 = 10,14 \text{ orang}$$

(dibulatkan menjadi 10 orang)

Berdasarkan waktu 1 tahun

2412 menit 227 hari

$$\frac{2412 \text{ menit}}{360 \text{ menit}} \times \frac{227 \text{ hari}}{360 \text{ hari}} + 3,44 \times 1$$

360 menit 227 hari

= 10,14 (dibulatkan menjadi 10 orang)

PEMBAHASAN

Menurut Kepmenkes RI Nomor 81 tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Sumber Daya Manusia Kesehatan di rumah sakit menyatakan bahwa metode perhitungan kebutuhan SDM berdasarkan beban kerja (WISN) adalah suatu metode perhitungan kebutuhan SDM kesehatan berdasarkan pada beban pekerjaan nyata yang dilaksanakan oleh tiap kategori SDM kesehatan pada tiap unit kerja di fasilitas kesehatan. Kelebihan metode WISN adalah mudah dioperasikan, mudah digunakan, secara teknis mudah diterapkan, komprehensif dan realistis.

Sumber Daya Manusia adalah salah satu faktor penting untuk dapat memberikan pelayanan bermutu dan komprehensif dalam pelayanan kesehatan dan kunci penentu besarnya tarif dan kualitas pelayanan. Dalam pengelolaan SDM, diperlukan suatu proses untuk mencapai efektivitas pekerja yaitu manajemen sumber daya manusia. Kekurangan tenaga akan mengakibatkan beban kerja yang berlebihan dan menurunnya mutu pelayanan ditandai dengan tidak tercapainya indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) serta meningkatnya angka *medication errors*. Maka dari itu diperlukan Tenaga Apoteker dan TTK yang sesuai dengan beban kerjanya.

Perencanaan kebutuhan SDM bukanlah kegiatan yang ringan, hal ini dikarenakan perhitungan kebutuhan SDM harus menggunakan metode perhitungan yang berdasarkan pada beban pekerjaan nyata yang dilaksanakan oleh tiap kategori SDM kesehatan pada tiap unit kerja di fasilitas pelayanan kesehatan. Metode tersebut haruslah mudah dioperasikan, mudah digunakan, secara teknis mudah diterapkan, komprehensif, dan realistis. Metode yang sesuai

dengan kondisi tersebut adalah metode perhitungan kebutuhan SDM berdasarkan beban kerja (WISN).

Berdasarkan perhitungan kebutuhan tenaga farmasi di instalasi farmasi rawat jalan dengan metode WISN, di dapatkan kebutuhan tenaga kerja di depo farmasi rawat jalan sebanyak 6 orang apoteker dan 10 tenaga teknis kefarmasian sedangkan saat ini tenaga kerja yang sudah ada berjumlah 1 orang apoteker dan 11 orang tenaga teknis kefarmasian yang artinya pada depo farmasi rawat jalan ini masih membutuhkan tambahan 5 orang apoteker lagi untuk menunjang pelayanan kefarmasian.

Kategori SDM pada depo farmasi rawat jalan yaitu tenaga kefarmasian dan tenaga penunjang. Tujuan ditetapkannya unit kerja dan kategori SDM yaitu diperolehnya unit kerja dan kategori SDM yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan resep. Hal ini menunjukkan depo farmasi rawat jalan masih membutuhkan penambahan apoteker sebanyak 5 orang. Kondisi ini dapat mengakibatkan pengaruh buruk bagi pelayanan kefarmasian karena beban kerja yang berlebih dapat mengakibatkan stress kerja yang berakibat buruk terhadap keselamatan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis kebutuhan tenaga kefarmasian menggunakan metode *Workload Indicators of Staffing Need* (WISN) di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Otak DR. Dr. M. Hatta Bukittinggi, diketahui bahwa kebutuhan tenaga kefarmasian di depo rawat jalan belum sepenuhnya sesuai dengan jumlah tenaga yang tersedia. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa kebutuhan apoteker di depo rawat jalan adalah sebanyak 6 orang, sedangkan jumlah apoteker yang tersedia hanya 1 orang sehingga kebutuhan apoteker belum terpenuhi. Sementara itu, kebutuhan Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) berdasarkan perhitungan WISN adalah sebanyak 10 orang, sedangkan jumlah TTK yang tersedia di rumah sakit sebanyak 11 orang. Hal tersebut menunjukkan bahwa jumlah tenaga teknis kefarmasian di depo rawat jalan telah melebihi kebutuhan yang dihitung berdasarkan metode WISN

DAFTAR RUJUKAN

- Ilyas, Yaslis. (2004). *Perencanaan SDM Rumah Sakit*. Jakarta: FKM UI.
- Keputusan Menteri Kesehatan, Nomor: 81/Menkes/SK/I/2004 tentang Pedoman Penyusunan Sumber Daya Manusia Kesehatan di Tingkat Provinsi, Kabupaten/Kota, serta Rumah Sakit
- Purnamasari, I., & Kapalawi, I. (2013). Analisis proses manajemen sumber daya manusia di Rumah Sakit Stella Maris Makassar. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, Volume 9 No. 2, hal. 120-124.
- Permenkes, 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Permenkes, 2020. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia

- Rusli, 2016. *Farmasi Rumah Sakit dan Klinik*. Jakarta: Pusdik SDM Kesehatan
- Yulaika, N. and Dzykryanka, S.M., 2018. Perencanaan tenaga teknis kefarmasian berdasarkan analisis beban kerja menggunakan metode WISN di RSIA KM. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, Volume 6 No. 1, hal. 46-52.