

[ISSN 2597- 6052](#)

# MPPKI

## Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia

### The Indonesian Journal of Health Promotion

**Research Articles****Open Access**

## Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan

### *Factor Related to Patient Satisfaction in the Polyclinic Midwifery*

Ari Widyarni\*

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin

\*Korespondensi Penulis : [ari.widya99@gmail.com](mailto:ari.widya99@gmail.com)

#### Abstrak

Pelayanan rumah sakit secara umum cenderung belum mencapai kualitas optimal. Kualitas pelayanan kesehatan seperti di Rumah Sakit merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan kesehatan, kepuasan pasien merupakan keluaran (outcome) layanan kesehatan, sehingga kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan. Penelitian ini merupakan survei analitik dengan pendekatan Cross Sectional. Besar sampel sebanyak 84 responden dengan cara Accidental Sampling. Analisis data menggunakan statistik univariat dan bivariat uji Chi Square dengan nilai kemaknaan ( $\alpha$ ) 0,05. Hasil penelitian menyatakan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di Poliklinik Kebidanan. Analisis secara statistik menyatakan ada hubungan yang bermakna faktor pengetahuan ( $p$ -value=0,004) dan pendapatan keluarga ( $p$ -value=0,001) dengan kepuasan pasien di Poliklinik Kebidanan. Saran perlunya meningkatkan dari aspek fasilitas, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati, sehingga pasien mendapatkan kepuasan yang maksimal terhadap pelayanan di Poliklinik Kebidanan yang berakibat meningkatnya frekuensi kunjungan pasien setiap tahunnya dan pada akhirnya untuk mencapai tingkat derajat kesehatan yang paripurna.

**Kata Kunci :** Kepuasan; Pasien; Rumah Sakit

#### Abstract

Hospital services in general tend to have not reached optimal quality. The quality of health services such as in hospitals is a unique phenomenon, because the dimensions and indicators can differ among people involved in health services, patient satisfaction is the outcome of health services, so patient satisfaction is one of the goals of improving service quality health. This study aims to analyze factors related to patient satisfaction at the Obstetrics Polyclinic. This research is an analytical survey with a Cross Sectional approach. The sample size is 84 respondents by means of Accidental Sampling. Data analysis used univariate and bivariate statistics with Chi Square test with a significance value ( $\alpha$ ) of 0.05. The results of the study stated that most of the respondents stated that they were satisfied with the health services at the Midwifery Polyclinic. The statistical analysis stated that there was a significant relationship between the knowledge factor ( $p$ -value = 0.004) and family income ( $p$ -value = 0.001) with patient satisfaction at the Midwifery Polyclinic. Suggestions need to improve from the aspect of facilities, reliability, responsiveness, assurance and empathy, so that patients get maximum satisfaction with services at the Midwifery Polyclinic which results in an increase in the frequency of patient visits every year and in the end to achieve a complete level of health.

**Keywords:** Satisfaction; Patient; H

## PENDAHULUAN

Tujuan pembangunan kesehatan pada hakikatnya mewujudkan Indonesia sehat 2016 antara lain memuat harapan agar penduduk Indonesia memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu, adil dan merata. Untuk mewujudkan cita-cita tersebut telah dilaksanakan berbagai upaya pembangunan kesehatan dan telah menjangkau perubahan bermakna berupa peningkatan derajat kesehatan masyarakat namun demikian berbagai fakta menyadarkan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu ada dan merata itu masih jauh dari harapan masyarakat dan memerlukan upaya yang sungguh-sungguh untuk mencapainya (1).

Kualitas pelayanan merupakan tindakan seseorang kepada pihak lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan selera, harapan dan kebutuhan konsumen. Perusahaan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan yang diharapkan konsumen maka kualitas pelayanan perusahaan tersebut baik. Pelayanan yang baik tersebut akan memberikan dorongan kepada konsumen untuk melakukan pembelian ulang di perusahaan tersebut. Parasuraman (1998) mengemukakan konsep kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas pelayanan "RATER" (responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability) (2).

Pohan (2006) mengatakan bahwa salah satu dari kualitas pelayanan dapat diketahui dari kepuasan pasien, kepuasan pasien merupakan keluaran (outcome) layanan kesehatan, sehingga kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Ketidakpuasan pasien akan terjadi bila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapannya (3).

Poliklinik merupakan bagian dari Rumah Sakit, Semakin bertambahnya jumlah poliklinik dirumah sakit di suatu daerah, maka akibatnya adalah timbulnya persaingan antar poliklinik pemerintah maupun swasta tersebut. Persaingan yang timbul antar poliklinik tersebut, antara lain adalah memperebutkan pasien yang akan dilayani (4).

Menurut Rahayuningsih dan Putra (2010) dalam penelitiannya menggunakan persamaan regresi menggambarkan hubungan variabel pengetahuan pasien tentang hak-hak pasien dengan variabel kepuasan pasien yang menunjukkan jika pengetahuan pasien akan haknya diabaikan maka tingkat kepuasan pasien sebesar 1,003. Jika pengetahuan pasien tentang haknya meningkat satu point maka kepuasan pasien akan naik 0,655 point. Nilai B hak positif 0,655 menunjukkan bahwa pengetahuan pasien akan haknya berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pasien. Nilai  $\beta$  sebesar 0,655 adalah signifikan (5).

Signifikan berarti bahwa pengetahuan pasien tentang hak-hak pasien mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien (5). Selain itu, dilihat dari perbandingan antara t-hitung dengan t-tabel maka dapat juga disimpulkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel pengetahuan pasien tentang hak-hak pasien dengan kepuasan pasien, karena t-hitungnya adalah 2,737 dan t-tabel untuk  $\alpha = 5\%$  dengan n-k = 95 adalah 1,658 yang menunjukkan bahwa t-hitung lebih besar dari t-tabel.

Tingkat tercapainya pelayanan medis juga ditentukan biaya yang meningkat, sehingga faktor ekonomi sebenarnya menjadi penyebab utama naik dan turunnya tingkat pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan. Dengan kata lain bahwa semakin tinggi penghasilan yang diperoleh maka semakin tinggi pula harapan atau keinginan yang lebih.

Berdasarkan studi pendahuluan didapatkan data kunjungan pasien di Poliklinik Kebidanan dalam pada kurun waktu 3 tahun terakhir didapatkan yaitu tahun 2016 sebanyak 388 pasien dan pada tahun 2017 sebanyak 428 pasien, sedangkan pada tahun 2018 sebanyak 518 pasien, maka dapat diartikan bahwa terjadinya peningkatan kunjungan pasien Poliklinik Kebidanan yang belum cukup signifikan dalam kurun waktu 3 tahun terakhir. Berdasarkan fenomena dan data tersebut, maka penulis perlu melakukan kajian dan penelitian mengenai "Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan".

## METODE

Penelitian ini merupakan survey analitik dengan pendekatan cross sectional. Besar sampel berjumlah 84 responden dengan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data primer dilakukan menggunakan kuesioner dengan teknik wawancara pada variabel kepuasan pasien, pengetahuan dan pendapatan keluarga. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat uji statistik Chi Square test dengan tingkat kepercayaan 95%. Ketentuan Ho ditolak, bila p-value  $\leq 0,05$  berarti ada hubungan yang bermakna secara statistik dan sebaliknya bila p-value  $> 0,05$  maka  $H_a$  diterima, berarti tidak ada hubungan bermakna secara statistik.

**HASIL****Karakteristik Responden****Tabel 1.** Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik	f	%
<b>Umur (Tahun)</b>		
Remaja	23	27,4
Dewasa Awal	42	50
Dewasa Akhir	16	19
Lansia Awal	3	3,6
<b>Pendidikan</b>		
Pendidikan Tinggi	33	39,3
Pendidikan Menengah	19	22,6
Pendidikan Dasar	32	38,1
<b>Status Pekerjaan</b>		
Tidak Bekerja	62	73,8
Bekerja	22	26,2
<b>Status Pelayanan</b>		
BPJS	76	90,5
Umum	8	9,5
<b>Jumlah</b>	<b>84</b>	<b>100</b>

Sumber Data Primer

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar karakteristik responden memiliki umur dewasa awal yaitu sebesar 50%, responden sebagian besar memiliki tingkat pendidikan tinggi yaitu sebesar 39,3%, responden sebagian besar memiliki status pekerjaan dengan tidak bekerja sebesar 73,8% dan responden sebagian besar dengan status pelayanan BPJS yaitu sebesar 90,5%.

**Analisis Univariat****Tabel 2.** Distribusi Frekuensi Analisis Univariat

Variabel	f	%
<b>Kepuasan</b>		
Puas	59	70,2
Cukup+Kurang Puas	25	29,8
<b>Pengetahuan</b>		
Baik	74	88,1
Cukup+Kurang	10	11,9
<b>Pendapatan Keluarga</b>		
Tinggi	53	63,1
Rendah	31	36,9
<b>Jumlah</b>	<b>84</b>	<b>100</b>

Sumber Data Primer

Berdasarkan tabel 2, menunjukkan bahwa responden sebagian besar memiliki tingkat kepuasan dengan puas sebesar 70,2%, responden sebagian besar memiliki pengetahuan yang baik sebesar 88,1% dan responden dengan pendapatan keluarga sebagian besar memiliki pendapatan keluarga yang tinggi yaitu sebesar 63,1% terhadap pelayanan kesehatan di Poliklinik Kebidanan.

**Analisis Bivariat****Tabel 3.** Hubungan Pengetahuan dan Pendapatan Keluarga dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan

Variabel	Kepuasan Pasien				N	%	p-value
	Cukup+Kurang Puas		Puas				
	n	%	n	%			
<b>Pengetahuan</b>							
Baik	21	28,4	53	71,6	74	100	0,004

Cukup+Kurang	4	40	6	60	10	100	
<b>Pendapatan Keluarga</b>							
Tinggi	10	18,9	43	81,1	53	100	0,001
Rendah	15	48,4	16	51,6	31	100	
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>29,8</b>	<b>59</b>	<b>70,2</b>	<b>84</b>	<b>100</b>	

Sumber Data Primer

Berdasarkan tabel 3 didapatkan bahwa proporsi responden yang mempunyai pengetahuan baik dan puas sebesar 71,6% lebih besar dari responden yang mempunyai pengetahuan cukup+kurang sebesar 60% terhadap pelayanan kesehatan di Poliklinik Kebidanan. Responden pengetahuan cukup+kurang dan kepuasan pasien cukup+kurang puas sebesar 40% lebih besar dari responden yang mempunyai pengetahuan cukup+kurang dan kepuasan pasien cukup+kurang puas sebesar 28,4% terhadap pelayanan kesehatan di Poliklinik Kebidanan. Berdasarkan uji statistik hubungan antara pengetahuan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Poliklinik Kebidanan didapatkan  $p\text{-value} = 0,004$  dengan demikian  $p\text{-value}$  lebih kecil dari nilai  $\alpha$  (0,05), berarti secara statistik ada hubungan yang bermakna antara pengetahuan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Kebidanan.

Hasil analisis variabel pendapatan keluarga dengan kepuasan pasien didapatkan bahwa proporsi responden yang mempunyai pendapatan keluarga yang tinggi dan puas sebesar 81,1% lebih besar dibandingkan responden yang mempunyai pendapatan keluarga rendah dan puas sebesar 51,6%, sedangkan proporsi responden yang mempunyai pendapatan keluarga rendah dan kepuasan pasien dengan cukup+kurang puas sebesar 48,4% lebih besar dibandingkan responden yang mempunyai pendapatan keluarga tinggi dan kepuasan pasien dengan cukup+kurang puas sebesar 18,9%. Berdasarkan uji statistik hubungan antara pendapatan keluarga dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Poliklinik Kebidanan didapatkan  $p\text{-value} = 0,001$  dengan demikian  $p\text{-value}$  lebih kecil dari nilai  $\alpha$  (0,05), berarti secara statistik ada hubungan yang bermakna antara pendapatan keluarga dengan kepuasan pasien di Poliklinik Kebidanan.

## PEMBAHASAN

### Hubungan Pengetahuan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan

Berdasarkan tabel 3 didapatkan bahwa proporsi responden yang mempunyai pengetahuan baik dan puas sebesar 71,6% lebih besar dari responden yang mempunyai pengetahuan cukup+kurang sebesar 60% terhadap pelayanan kesehatan di Poliklinik Kebidanan. Responden pengetahuan cukup+kurang dan kepuasan pasien cukup+kurang puas sebesar 40% lebih besar dari responden yang mempunyai pengetahuan cukup+kurang dan kepuasan pasien cukup+kurang puas sebesar 28,4% terhadap pelayanan kesehatan di Poliklinik Kebidanan.

Uji statistik hubungan antara pengetahuan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Poliklinik Kebidanan didapatkan  $p\text{-value} = 0,004$  dengan demikian  $p\text{-value}$  lebih kecil dari nilai  $\alpha$  (0,05), berarti secara statistik ada hubungan yang bermakna antara pengetahuan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Kebidanan. Hal ini menunjukkan bahwa bahwa pengetahuan pasien tentang hak-hak pasien mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien. Pengetahuan seorang individu erat kaitannya dengan perilaku yang akan diambilnya, karena dengan pengetahuan tersebut ia memiliki alasan dan landasan untuk menentukan suatu pilihan (Edberg 2009).

Menurut Rahayuningsih dan Putra (2010) dalam penelitiannya menggunakan persamaan regresi menggambarkan hubungan variabel pengetahuan pasien tentang hak-hak pasien dengan variabel kepuasan pasien yang menunjukkan jika pengetahuan pasien akan haknya diabaikan maka tingkat kepuasan pasien sebesar 1,003. Jika pengetahuan pasien tentang haknya meningkat satu point maka kepuasan pasien akan naik 0,655 point. Nilai B hak positif 0,655 menunjukkan bahwa pengetahuan pasien akan haknya berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pasien. Nilai  $\beta$  sebesar 0,655 adalah signifikan. Selain itu, dilihat dari perbandingan antara t-hitung dengan t-tabel maka dapat juga disimpulkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel pengetahuan pasien tentang hak-hak pasien dengan kepuasan pasien. karena t- hitungnya adalah 2,737 dan t-tabel untuk  $\alpha = 5\%$  dengan n-k = 95 adalah 1,658 yang menunjukkan bahwa t-hitung lebih besar dari t-tabel (5).

Hasil analisis peneliti bahwa tidak semua pasien yang mempunyai pengetahuan baik, akan tinggi juga ekspektasinya terhadap pelayanan kesehatan, akan tetapi pasien yang mempunyai pengetahuan yang baik memberikan kontribusi untuk puas terhadap pelayanan kesehatan sebesar 71,6%, yang berarti sebagian besar responden yang mempunyai pengetahuan baik terhadap pelayanan kesehatan di Poliklinik Kebidanan merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Pengetahuan pada dasarnya dipengaruhi beberapa oleh beberapa faktor yaitu seperti pendidikan, pekerjaan, umur, minat, pengalaman, kebudayaan lingkungan sekitar dan informasi. Berdasarkan factor tersebut, maka berbeda beda tingkat pengetahuan seseorang dalam mengetahui dan memahami pelayanan kesehatan di Poliklinik Kebidanan.

Pengetahuan adalah merupakan hasil tahu dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap objek tertentu. Penginderaan terjadi melalui panca indera manusia, yakni indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga (6).

Notoatmodjo (2010) menyimpulkan bahwa perubahan perilaku tidak selalu melewati 5 tahap yaitu *awareness* (kesadaran), *interest* (tertarik pada stimulus), *evaluation* (mengevaluasi atau menimbang baik tidaknya stimulus) dan *trial* (mencoba) serta *adoption* (subjek telah berperilaku baru). Apabila penerimaan perilaku baru atau adopsi perilaku didasari oleh pengetahuan, kesadaran dan sikap positif, maka perilaku tersebut akan bersifat langgeng (*long lasting*). Sebaliknya apabila perilaku tidak didasari oleh pengetahuan, dan kesadaran maka tidak akan berlangsung lama (6).

### Hubungan Pendapatan Keluarga dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan

Berdasarkan tabel 3, didapatkan bahwa proporsi responden yang mempunyai pendapatan keluarga yang tinggi dan puas sebesar 81,1% lebih besar dibandingkan responden yang mempunyai pendapatan keluarga rendah dan puas sebesar 51,6%, sedangkan proporsi responden yang mempunyai pendapatan keluarga rendah dan kepuasan pasien dengan cukup+kurang puas sebesar 48,4% lebih besar dibandingkan responden yang mempunyai pendapatan keluarga tinggi dan kepuasan pasien dengan cukup+kurang puas sebesar 18,9%.

Uji statistik hubungan antara pendapatan keluarga dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Poliklinik Kebidanan didapatkan  $p.value = 0,001$  dengan demikian  $p-value$  lebih kecil dari nilai  $\alpha (0,05)$ , berarti secara statistik ada hubungan yang bermakna antara pendapatan keluarga dengan kepuasan pasien di Poliklinik Kebidanan.

Jacobalis (2000) menyatakan bahwa penghasilan seseorang merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang. Seseorang dengan penghasilan tinggi memiliki tuntutan dan harapan yang lebih besar terhadap pelayanan kesehatan yang dibutuhkannya karena seseorang dengan penghasilan tinggi mampu secara finansial, sedangkan responden dengan penghasilan rendah umumnya lebih tergantung pada fasilitas kesehatan yang lebih murah sehingga dengan penghasilan yang dimiliki tetap dapat menerima pelayanan kesehatan yang terjangkau. Penghasilan pasien menentukan kepuasan yang dirasakan karena bila pendapatan yang diperoleh kecil cenderung pelayanan kesehatan yang diterima lebih sedikit atau minimal (7). Menurut Kirilmaz (2013) menyatakan bahwa pasien dengan penghasilan yang baik akan dapat memenuhi beberapa kebutuhan mereka dengan lebih baik dibandingkan mereka yang berpenghasilan rendah, sehingga orang yang berpenghasilan rendah cenderung memiliki harapan yang kurang terhadap pelayanan kesehatan (8).

Oleh karena itu, seseorang dengan penghasilan tinggi akan memiliki tuntutan dan harapan yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan dibandingkan dengan seseorang yang berpenghasilan rendah. Hal ini dikarenakan seseorang dengan penghasilan tinggi akan merasa mampu secara finansial dalam pemenuhan kebutuhannya akan pelayanan kesehatan, sehingga orang yang berpenghasilan tinggi cenderung akan menggunakan penghasilannya untuk membayar pelayanan yang dianggapnya memenuhi harapan dan memberikan kepuasan kepadanya. Sedangkan seseorang dengan penghasilan rendah cenderung bergantung pada pelayanan kesehatan yang murah sehingga dengan penghasilan yang dimilikinya akan tetap dapat menerima pelayanan yang dianggap terjangkau dari segi biaya tanpa tuntutan dan harapan yang lebih.

### KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan berdasarkan hasil analisis karakteristik responden menunjukkan bahwa sebagian besar karakteristik responden memiliki umur dewasa awal yaitu sebesar 50%, responden sebagian besar memiliki tingkat pendidikan tinggi yaitu sebesar 39,3%, responden sebagian besar memiliki status pekerjaan dengan tidak bekerja sebesar 73,8% dan responden sebagian besar dengan status pelayanan BPJS yaitu sebesar 90,5%. Analisis secara univariat menunjukkan bahwa responden sebagian besar memiliki tingkat kepuasan dengan puas sebesar 70,2%, responden sebagian besar memiliki pengetahuan yang baik sebesar 88,1% dan responden dengan pendapatan keluarga sebagian besar memiliki pendapatan keluarga yang tinggi yaitu sebesar 63,1% terhadap pelayanan kesehatan di Poliklinik Kebidanan. Kemudian hasil analisis dengan *Chi Square* didapatkan uji statistik ada hubungan yang bermakna antara pengetahuan ( $p-value=0,004$ ) dan pendapatan keluarga ( $p-value=0,001$ ) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Poliklinik Kebidanan.

### SARAN

Peneliti menyarankan mengenai kepuasan pasien dalam aspek pelayanan lebih mendalam lagi, karena ada variabel yang kemungkinan berpotensi cukup andil dalam mencapai kepuasan pasien seperti sikap petugas atau empati petugas dan sarana prasarana kesehatan, karena dengan adanya sikap petugas yang ramah dan baik atau

empati petugas yang baik, diharapkan pasien mendapatkan kepuasan yang maksimal terhadap pelayanan di poliklinik yang berakibat meningkatnya frekuensi kunjungan pasien setiap tahunnya dan pada akhirnya untuk mencapai tingkat derajat kesehatan yang paripurna.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Hasan A. Pengaruh Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Puskesmas Sungai Saria Kabupaten Padang Pariaman. *J Ilm Dikdaya*. 2021;11(1):85–9.
2. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988. 1988;64(1):12–40.
3. Pohan I. Jaminan mutu layanan kesehatan, EGC. Jakarta; 2006.
4. Situmorang NIP. Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Haji Medan. Institut Kesehatan Helvetia; 2019.
5. Rahayuningsih SI, Putra A. Pengaruh pengetahuan pasien tentang haknya terhadap kepuasan pasien di RSUDZA. *Idea Nurs J*. 2010;1(1):39–46.
6. Notoatmodjo S. Promosi kesehatan. 2010;
7. Jacobalis S. Kumpulan tulisan terpilih tentang rumah sakit Indonesia dalam dinamika sejarah, transformasi, globalisasi, dan krisis nasional. Yayasan Penerbitan IDI; 2000.
8. Kırılmaz H. An investigation of factors affecting patient satisfaction in the framework of performance management: a field study on polyclinic patients. *J Acıbadem Univ Heal Sci*. 2013;4:11–21.