

Analisa Faktor-faktor yang Berhubungan Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Balai Laboratorium Kesehatan Semarang 2003

Ayun Sritmi ^{*)}, Karyono ^{)}, Kunsianah ^{***)}**

^{*)} Bagian AKK FKM Undip dan Program Magister IKM PPs Undip.

^{**)} Program Studi Ilmu Keperawatan FK Undip dan Program Magister Promosi Kesehatan PPs Undip.

^{***)} Dinas Kesehatan Propinsi Jawa Tengah.

ABSTRACT

Background : *Exploiting of service of health can be caused by need factor, factor of predisposing, situation of culture demography factor and enabling factor that are reachability, expense and price, time and distance, and also perception to quality of service. This research aim to know factors that having an effect on to exploiting of service of Laboratory Hall Health of Semarang.*

Method : *The type of this research is Explanatory Research that is explaining relation between independent variable and dependent variable through examination of hypothesizing using cross sectional study method. Research population is pasien visitor of Laboratory Hall Health counted 1.032 with 90 people of sample. Independent variable are age, work, level of education, and perception of dimention quality containing : direct evidence, understanding, reability, wmphathy, and service. Dpeendent Variable is exploiting of service. Data analyse with Chi Square statistical test and logistics regression.*

Result : *The result of research show there is no significant relation between age and exploiting of service. There is a relation between level of educatin and exploiting of service ($p=0,009$), work and exploiting of service ($p=0,015$), income and axploiting of service ($p=0,012$), perception and exploiting of service ($p=0,002$). Using Backward Conditional Method the result can be obtained that all independent variable is tested together using logistics regression method yielding three variables show the influence to exploiting of service : perception ($p=0,002$), level of education ($p=0,016$). The most dominant variable in giving influence to exploiting of service is perception. Third of the variable with good perception category (1), education more than 9 years (1), and income more or equal to UMK (1), ence possibility exploit service obtained equal to 86,6%.*

Keywodrs : *exploiting of service, laboratory hall health, perception.*

PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 1992 tentang kesehatan telah dicantumkan bahwa pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Pemerintah menyelenggarakan upaya kesehatan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan (Depkes, 1992).

Pembangunan kesehatan diarahkan untuk mempertinggi derajat kesehatan masyarakat dengan memberikan prioritas pada upaya peningkatan kesehatan masyarakat dan keluarga, serta pencegahan penyakit disamping upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Dalam melaksanakan upaya tersebut dibutuhkan pelayanan laboratorium kesehatan. Pelayanan laboratorium terdiri atas dua bentuk, yaitu : pelayanan laboratorium klinik dan laboratorium kesehatan masyarakat. Pelayanan laboratorium klinik yaitu pelayanan laboratorium yang terutama berkaitan dengan upaya penyembuhan dan pemulihan kesehatan. Pelayanan laboratorium kesehatan masyarakat yaitu pelayanan laboratorium yang terutama berkaitan dengan upaya peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit. Upaya untuk menunjang tujuan tersebut antara lain dengan peningkatan fungsi laboratorium kesehatan (Depkes, 1993).

Berdasarkan peraturan Daerah Propinsi Jawa Tengah Nomor 1 Tahun 2002 tentang Balai Laboratorium Kesehatan adalah Unit Pelaksana Teknis Daerah, merupakan unsur pelaksana operasional daerah yang dipimpin seorang Kepala Balai berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kesehatan. Balai

Laboratorium Kesehatan mempunyai tugas pokok :

1. Melaksanakan sebagian tugas teknis Dinas Kesehatan.
2. Melaksanakan kebijakan teknis operasional laboratorium kesehatan dan lingkungan.

Untuk menyelenggarakan tugas pokok Balai Laboratorium Kesehatan mempunyai fungsi (Anonim, 2002) :

1. Pelaksanaan penyusunan rencana teknis operasional laboratorium kesehatan dan lingkungan.
2. Pengkajian dan analisa teknis operasional laboratorium kesehatan dan lingkungan.
3. Pelaksanaan kebijakan teknis operasional laboratorium kesehatan dan lingkungan.
4. Pelaksanaan pemeriksaan komis, patologi, mikrobiologi, dan imunologi.
5. Pelaksanaan sistem rujukan laboratorium kesehatan dan lingkungan.
6. Pelaksanaan fasilitas laboratorium kesehatan dan lingkungan.
7. Pelayanan penunjang penyelenggara tugas dinas.
8. Pengelolaan ketatausahaan.

Mengenai Visi Balai Laboratorium Kesehatan adalah terwujudnya pusat laboratorium kesehatan dan laboratorium lingkungan Jawa Tengah dan bertumpu pada potensi daerah. Misi Balai Laboratorium Kesehatan adalah (Depkes, 1993) :

1. Menyelenggarakan pelayanan prima dengan harga terjangkau.
2. Menerima rujukan dari laboratorium kesehatan dan laboratorium lingkungan se-Jawa Tengah.
3. Memfasilitasi peningkatan mutu laboratorium kesehatan dan laboratorium lingkungan se-Jawa Tengah.
4. Menyelenggarakan pendidikan latihan bagi Sumber Daya Manusia (SDM) laboratorium kesehatan dan laboratorium lingkungan se-Jawa Tengah.

Pemanfaatan laboratorium kesehatan dapat dilihat dari jumlah pemeriksaan. Semakin banyak pemeriksaan maka semakin banyak masyarakat yang memanfaatkan Balai Laboratorium Kesehatan tersebut. Dalam tiga tahun terakhir ini Balai Laboratorium Kesehatan Semarang beberapa jenis pemeriksaan mengalami kecenderungan penurunan jumlah pemeriksaan, meskipun ada juga beberapa jenis pemeriksaan yang mengalami kenaikan. Jumlah pemeriksaan secara total pada tahun 2000 sebesar 76.681 pemeriksaan, tahun 2001 turun menjadi 70.641 pemeriksaan, sedangkan tahun 2002 turun kembali menjadi 69.220 pemeriksaan. Menurut asumsi peneliti sampai sekarang kajian mutu pelayanan kesehatan belum berorientasi pada penilaian mutu menurut persepsi pasien, salah satunya dengan kecenderungan terjadinya penurunan tingkat pemanfaatan atau kunjungan pasien di Balai Laboratorium Kesehatan Semarang. Hal ini dapat terlihat pada tabel sebagai berikut (Anonim, 2002) :

Tabel 1 Jumlah Pemeriksaan
Laboratorium Balai Laboratorium
Kesehatan Semarang Tahun 2000,
2001, 2002

No.	Kelompok pemeriksaan	2000	2001	2002
1	Mikrobiologi	21142	17676	18250
2	Kimia	20951	21221	20605
	Kesehatan	16233	17023	20959
3	Patologi	18355	14721	9406
4	Imunologi			
	Jumlah	76681	70641	69220

Beberapa factor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah faktor *need* (kebutuhan), factor *predisposing* seperti keadaan demografi, keadaan sosial dan kepercayaan serta *enabling* seperti pendapatan keluarga, ketersediaan, dan keterjangkauan pelayanan baik dari segi harga atau biaya pelayanan,

jarak dan waktu pelayanan (Andersen, 1974).

Balai Laboratorium Kesehatan adalah Unit Pelaksana Teknis Daerah yang merupakan satu-satunya laboratorium kesehatan milik pemerintah daerah propinsi. Sedangkan pada saat ini sudah banyak laboratorium kesehatan swasta yang ada di Semarang, yang sampai dengan saat ini jumlahnya sudah mencapai 30 buah (Profil Kesehatan Propinsi Jawa Tengah, 2002). Sebagian besar laboratorium swasta tersebut tidak jauh dari tengah-tengah kota sehingga mudah untuk dijangkau. Apalagi saat ini banyak sekali laboratorium swasta yang bersaing untuk memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan (Anonim, 2002).

Laboratorium yang sukses adalah laboratoirum yang mempunyai daya saing. Menurut Kotler (1995) bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan atau pengguna jasa melalui penyampaian produk atau jasa yang bermutu dengan harga saing (Kotler, 1995).

Dimasa mendatang akan semakin banyak labortatorium yang menawarkan produk atau jasa yang bermutu. Hal ini disebabkan oleh karena selain tingkat persaingan dari labortorium yang telah ada ditambahkan dengan kehadiran laboratorium potensial yang akan turut meramaikan pasar dalam era industri laboratorium mendatang (Kotler, 1995).

Sementara itu seberapa besar pengaruh dari faktor tersebut terhadap menurunnya jumlah kunjungan belum diketahui secara jelas. Mutu pelayanan yang diharapkan pada saat ini meliputi : kelancaran pelayanan dari awal sampai akhir pemeriksaan, kemudahan, kelengkapan peralatan laboratorium hingga kelengkapan fasilitas lain. Dengan diketahui factor-faktor tersebut nantinya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam

membuat perencanaan strategi kemajuan laboratorium kesehatan. Berdasarkan data di atas penulis merasa tertarik untuk meneliti lebih lanjut factor-faktor yang berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan Balai Laboratorium Kesehatan Semarang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam penelitian *Explanatory Research*, yaitu menjelaskan hubungan variable bebas dan variabel terikat melalui pengujian hipotesa yang telah dirumuskan (M. Singarimbun, 1989).

Metode penelitian yang digunakan adalah survey dengan pendekatan *cross sectional study* atau studi belah lintang dimana dalam waktu yang bersamaan variabel bebas dan variabel terikat pada obyek penelitian diambil datanya (Sugiono, 2002)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Dari segi umur sebagian besar responden apabila dilihat dari karakteristik tingkat pendidikan, sebagian besar berada pada kategori pendidikan tinggi (lebih dari 9 tahun). Responden dengan kategori pendidikan tinggi (lebih dari 9 tahun) sebanyak 84,4 %. Sedangkan responden dengan kategori pendidikan rendah (kurang dari atau sama dengan 9 tahun) sebanyak 15,6 %. Responden dengan kategori pendidikan lebih dari 9 tahun lebih besar yang memanfaatkan pelayanan lebih dari satu kali (59,2 %) dibanding responden yang berpendidikan kurang atau sama dengan 9 tahun (21,4 %).

Apabila melihat data tersebut, dimana pemanfaatan pelayanan Balai Laboratorium Kesehatan lebih dari satu kali sebagian besar dari kategori pendidikan lebih dari 9 tahun. Hal itu dapat dipahami

bahwa pendidikan semakin tinggi maka akan mendorong untuk memanfaatkan pelayanan Balai Laboratorium Kesehatan dengan melakukan pemeriksaan laboratorium baik secara rutin maupun bila diperlukan.

Kemudian distribusi responden apabila dilihat dari pekerjaan, sebagian besar responden adalah bekerja. Responden yang bekerja adalah 80 % dari keseluruhan jumlah responden. Sedangkan responden yang tidak bekerja adalah 20 %. Hal ini dapat dipahami bahwa responden yang bekerja dan berpenghasilan sendiri, dapat mengupayakan pemeriksaan kesehatannya di Balai Laboratorium Kesehatan, dibandingkan responden yang tidak bekerja dan tidak mempunyai penghasilan sendiri.

Sedangkan distribusi responden apabila dilihat dari penghasilan keluarga, sebagian besar responden mempunyai penghasilan lebih dari atau sama dengan UMK (Rp. 386.500,-) 72,2 % dari keseluruhan jumlah responden. Sedangkan responden yang mempunyai penghasilan kurang dari UMK (Rp. 386.500,-) adalah 27,8 %. Hal ini dapat dipahami responden yang mempunyai penghasilan lebih dari atau sama dengan UMK (Rp. 386.500,-) akan mampu membayar biaya pemeriksaan di Balai Laboratorium Kesehatan dibandingkan responden yang mempunyai penghasilan kurang dari UMK (Rp. 386.500,-).

Untuk distribusi responden menurut persepsi terhadap mutu pelayanan laboratorium kesehatan, sebagian besar responden yaitu 64,4 % mempunyai persepsi yang kurang baik terhadap mutu pelayanan Balai Laboratorium Kesehatan. Sedangkan responden yang mempunyai persepsi baik adalah 35,6 %. Persepsi responden sangat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan dan penghasilan. Karena dengan tingkat pendidikan yang tinggi serta penghasilan keluarga lebih dari atau sama dengan UMK (Rp. 386.500,-) akan mempengaruhi

persepsi seseorang terhadap mutu pelayanan dalam pemanfaatan Balai Laboratorium Kesehatan. Sedangkan distribusi responden apabila dilihat dari jumlah kunjungan dalam memanfaatkan pelayanan Balai Laboratorium Kesehatan lebih dari satu kali. Responden yang memanfaatkan pelayanan lebih dari satu kali sebanyak 53,3 % dari keseluruhan jumlah responden. Sedangkan responden yang memanfaatkan pelayanan satu kali adalah 46,7 %. Responden yang memanfaatkan pelayanan lebih dari satu kali dipengaruhi oleh persepsi baik, tingkat penghasilan lebih dari atau sama dengan UMK (Rp. 386.500,-) dan tingkat pendidikan lebih dari 9 tahun.

B. Pengaruh Karakteristik Responden Terhadap Pemanfaatan Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap responden yang berjumlah 90 orang terdapat lima variabel bebas yaitu : umur, tingkat pendidikan, pekerjaan, penghasilan keluarga, dan persepsi mutu pelayanan. Dari ke lima variabel tersebut terdapat satu variabel yang tidak berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan Balai Laboratorium Kesehatan yaitu umur. Sedangkan keempat variabel yang lain berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan Balai Laboratorium Kesehatan.

Dengan menggunakan metode *Backward Conditional* (Gasperz, 1991) diperoleh bahwa lima variabel bebas tersebut secara bersama-sama apabila diuji dengan menggunakan metode regresi logistik diperoleh tiga variabel yang memperlihatkan pengaruh terhadap variabel terikat, yaitu variabel persepsi, tingkat pendidikan dan penghasilan keuangan keluarga. Dimana tingkat kemaknaan dari ketiga variabel terikat ini $< 0,05$. adapun ketiga variabel terikat ini dengan tingkat kemaknaan sebagai berikut :

1. Persepsi dengan tingkat kemaknaan 0,002.

2. Tingkat Pendidikan dengan tingkat kemaknaan 0,016.
3. Penghasilan keluarga dengan tingkat kemaknaan 0,026.

Diantara ketiga variabel bebas yang berpengaruh tersebut, persepsi merupakan variabel yang paling dominan dengan tingkat kemaknaan 0,002 dalam memberikan pengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan Balai Laboratorium Kesehatan. Variabel tingkat pendidikan dengan tingkat kemaknaan 0,016 menempati urutan kedua dan penghasilan keluarga dengan tingkat kemaknaan 0,026 menempati urutan ketiga.

C. Pemanfaatan Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang mempunyai persepsi baik maupun responden yang mempunyai persepsi kurang baik, lebih banyak yang memanfaatkan pelayanan Balai Laboratorium Kesehatan lebih dari satu kali yaitu 53,3 %. Pemanfaatan pelayanan Balai Laboratorium Kesehatan lebih dari satu kali oleh responden yang mempunyai persepsi baik sebanyak 75,0 % dan responden yang mempunyai persepsi kurang baik sebanyak 41,6 %. Persepsi responden sangat memberikan kontribusi atau faktor yang paling dominan dalam pemanfaatan pelayanan Balai Laboratorium Kesehatan.

Persepsi konsumen terhadap mutu pelayanan Balai Laboratorium Kesehatan dipengaruhi oleh beberapa factor, yaitu antara lain umur, jenis kelamin, pekerjaan, tingkat pendidikan, sosial ekonomi, budaya lingkungan fisik, serta kepribadian dan pengalaman pasien (Jacobalis, 2000).

Keputusan seseorang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan tergantung pada beberapa komponen yang salah satu diantaranya adalah *predisposing*. Dalam komponen *predisposing* ini termasuk didalamnya adalah sikap terhadap pelayanan kesehatan (Green, 1991).

Menurut tingkat pendidikan, pemanfaatan pelayanan Balai Laboratorium Kesehatan lebih dari satu kali sebagian besar berasal dari kategori responden yang mempunyai tingkat pendidikan lebih dari 9 tahun yaitu 59,2 %, sedangkan kategori responden yang mempunyai tingkat pendidikan kurang dari atau sama dengan 9 tahun sebanyak 21,4 %. Pemanfaatan pelayanan Balai Laboratorium Kesehatan sebagian besar berasal dari responden dengan kategori pendidikan lebih dari 9 tahun. Tingkat pendidikan merupakan faktor yang berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan Balai Laboratorium Kesehatan.

Menurut tingkat penghasilan keluarga responden, pemanfaatan pelayanan Balai Laboratorium Kesehatan lebih dari satu kali sebagian besar berasal dari kategori responden yang mempunyai penghasilan keluarga lebih atau sama dengan UMK (Rp. 386.500,-) yaitu 61,5 %, sedangkan kategori responden yang mempunyai penghasilan kurang dari UMK (Rp. 386.500,-) 32,0 %. Tingkat penghasilan memberi kontribusi atau pengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan Balai Laboratorium Kesehatan. Tingkat penghasilan keluarga merupakan suatu ukuran untuk mengukur kemampuan membayar individu ataupun anggota keluarga terhadap pelayanan kesehatan mereka. Hal ini untuk mengukur kemampuan membayar individu dan keluarga terhadap pelayanan kesehatan mereka.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat dilihat bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan di Balai Laboratorium Kesehatan Semarang adalah variabel persepsi dimensi mutu pelayanan, tingkat pendidikan dan tingkat penghasilan. Dengan kategori persepsi baik, tingkat pendidikan lebih dari 9 tahun, dan penghasilan lebih besar atau sama dengan UMK (Rp. 386.500,-), sehingga diperoleh kemungkinan pemanfaatan pelayanan di Balai Laboratorium

Kesehatan Semarang dimanfaatkan oleh responden tingkat menengah atau atas. Namun hasil penelitian menunjukkan bahwa presentase terbesar responden mempunyai persepsi kurang baik (64,4 %). Sebagian besar persepsi dimensi mutu yang dirasakan kurang baik oleh responden yaitu persepsi mutu bukti langsung, persepsi mutu daya tanggap, persepsi mutu kenyamanan dan persepsi mutu empathy. Sedangkan persepsi dimensi mutu yang dirasakan baik yaitu persepsi dimensi mutu keterhandalan. Responden dengan persepsi kurang baik lebih banyak yang memanfaatkan pelayanan Balai Laboratorium Kesehatan satu kali.

Dengan melihat kondisi tersebut, bahwa yang memanfaatkan pelayanan Balai Laboratorium Kesehatan adalah responden dari tingkat menengah atau atas, maka hal yang dapat dilakukan kaitannya dengan promosi dalam pemanfaatan pelayanan Balai Laboratorium Kesehatan yaitu memberikan kemudahan bagi pasien atau pengguna Balai Laboratorium Kesehatan yang menginginkan adanya fasilitas jasa pengantar hasil pemeriksaan laboratorium, dan memperbaiki persepsi dimensi mutu bukti langsung, persepsi dimensi mutu daya tanggap, persepsi dimensi mutu kenyamanan, dan persepsi dimensi mutu empathy. Begitu pula meningkatkan persepsi dimensi mutu keterhandalan.

Dengan persentase terbesar responden mempunyai persepsi kurang baik (64,4 %), responden yang memanfaatkan pelayanan lebih dari satu kali lebih banyak daripada yang memanfaatkan pelayanan satu kali. Hal itu disebabkan karena mudah dijangkau. Keterjangkauan ini terutama dari sudut biaya, sehingga dapat diupayakan sesuai dengan kemampuan, karena Balai Laboratorium Kesehatan merupakan satu-satunya laboratorium kesehatan milik pemerintah.

Persyaratan pokok pelayanan kesehatan yang baik supaya dapat dimanfaatkan secara maksimal antara lain (Azwar, 1996) :

1. Tersedia dan berkesinambungan.
2. Dapat diterima dengan wajar.
3. Mudah dicapai.
4. Mudah dijangkau.
5. Bermutu.

SIMPULAN

1. Terdapat 48 responden (53,3 %) yang memanfaatkan pelayanan lebih dari satu kali, dan 42 responden (46,7 %) yang memanfaatkan pelayanan satu kali.
2. Di dalam penelitian ini didapatkan bahwa dari segi umur sebagian besar responden termasuk kategori berumur lebih dari atau sama dengan 30 tahun (88,9%), bekerja (80 %), pendidikan lebih dari 9 tahun (84,4 %), penghasilan keluarga lebih atau sama dengan UMK (72,2 %) mempunyai persepsi kurang baik. (64,4 %)
3. Terdapat 32 responden yang mempunyai persepsi baik dan 58 responden yang mempunyai persepsi kurang baik terhadap mutu pelayanan Balai Laboratorium Kesehatan Semarang.
4. Tidak ada hubungan yang bermakna antara umur dengan pemanfaatan pelayanan Balai Laboratorium Kesehatan Semarang.
5. Ada hubungan yang bermakna antara variabel pekerjaan dengan pemanfaatan pelayanan Balai Laboratorium Kesehatan Semarang.
6. Ada hubungan yang bermakna antara variabel pendidikan dengan pemanfaatan pelayanan Balai Laboratorium Kesehatan Semarang.
7. Ada hubungan yang bermakna antara variabel penghasilan keluarga dengan pemanfaatan pelayanan Balai Laboratorium Kesehatan Semarang.
8. Ada hubungan yang bermakna antara persepsi dengan pemanfaatan pelayanan

Balai Laboratorium Kesehatan Semarang.

9. Adanya pengaruh variabel tingkat pendidikan, penghasilan, dan persepsi mutu pelayanan terhadap pemanfaatan pelayanan Balai Laboratorium Kesehatan Semarang.
10. Faktor yang paling dominan dalam memberikan pengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan adalah persepsi terhadap mutu pelayanan.
11. Dengan persepsi baik, tingkat pendidikan lebih dari 9 tahun, dan penghasilan lebih dari atau sama dengan UMK (Rp. 386.500,-), maka akan diperoleh kemungkinan pemanfaatan pelayanan di Balai Laboratorium Kesehatan Semarang sebesar 86,6 % yang dipengaruhi oleh ketiga faktor tersebut.

KEPUSTAKAAN

- Anonim. 2002. Laporan Kegiatan Tahunan . Balai Laboratorium Kesehatan. Semarang.
- Anonim. 1992. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan Depkes RI. Jakarta.
- Anonim. 1993. Standar Pelayanan Balai Laboratorium Kesehatan. Pusat Laboratorium Kesehatan, Depkes RI. Jakarta.
- Anonim. 2002. Profil Kesehatan Propinsi Jawa Tengah. Dinas Kesehatan Propinsi Jawa Tengah. Semarang.
- Andersen R. 1974. A Behavioral of Families of Health Service Research Series 25. University of Chicago.
- Azwar Azrul. 1996. Pengantar Administrasi Kesehatan. Edisi Ketiga. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Gasperz Vincent. 1991. Teknik Penarikan Contoh untuk Penelitian Survei, Penerbit Tarsito. Bandung.

- Jacobalis. 2000. Kumpulan Tulisan Terpilih tentang Rumah Sakit di Indonesia dalam Sejarah Transformasi. Globalisasi dan Krisis Nasional. Yayasan Penerbit IDI. Jakarta.
- Kotler P. 1995. Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian. Edisi Bahasa Indonesia. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler P. 1997. Marketing Manajemen 9e. Prentice Hall, Inc New Jersey, Hendra Teguh, dkk (alih bahasa), Manajemen Pemasaran, jilid I. PT Premhalindo, Jakarta.
- Lawrence WG & Marshall W Kreuter. 1991. Health Promotion Planning An Education dan Environmental Approach. second edition. Mayfield Publishing.
- Singarimbun M & Effensi S. 1989. Metodologi Penelitian Survey. LP3ES. Jakarta.
- Sugiyono. 2002. Statistik untuk Penelitian. CV Alfa Beta. Bandung.