

**PERILAKU PROFESIONAL TENAGA KESEHATAN DAERAH PESISIR PADA
PELAYANAN KESEHATAN PRIMER WILAYAH PUSKESMAS ALAI
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI
TAHUN 2014**

Yolanda Nurliza

Dedi Afandi

Fifia Chandra

yolanda.nurliza@yahoo.com

ABSTRACT

ABSTRACT

The professional behaviors is a vision of healthy Indonesian in improving the health services, therefore the medical-care need to improve their professional behaviors. The aim of this research was to describe the professional behaviors of the healthcare medical-care that assessed based on the six elements of professionalism. The success of the effort of the health services is not separated from the professional behaviors of the medical-care themselves. This research used exploration method with a qualitative approach in six community health center's staff selected by Snowball sampling. The data were collected by using interviews and recorded with an audio recorder. The results showed that all informants contain altruism, accountability, duty, honor and integrity, respect for others and one of the six informants did not contain excellence. Based on the results of this research, the value of altruism, accountability, duty, honor and integrity, excellence, respect for others in Puskesmas Alai Kabupaten Kepulauan Meranti staff can be seen from the statements and the attitude of the health workers everyday.

Key word : *professional behavior, health workers, altruism, accountability, duty, honor and integrity, excellence, respect for others*

PENDAHULUAN

Perilaku profesional merupakan salah satu visi Indonesia sehat dalam meningkatkan pelayanan kesehatan, maka dari itu tenaga medis perlu meningkatkan perilaku profesional. Perilaku profesional menurut Notoatmodjo S adalah tindakan atau perbuatan yang dilakukan oleh anggota profesi terkait dengan tugas dan fungsinya.¹ Perilaku profesional tenaga kesehatan dicerminkan dari profesionalismenya. Terdapat enam unsur profesionalisme yang harus dimiliki yaitu altruisme (*alturism*), akuntabilitas (*accountability*), keunggulan (*exellence*), tugas atau kewajiban (*duty*), kehormatan

dan integritas (*honor and integrity*), menghormati orang lain (*respect to others*).²

Keberhasilan upaya pelayanan kesehatan tidak terlepas dari perilaku profesional tenaga kesehatan itu sendiri. Oleh karena itu tenaga kesehatan yang memiliki perilaku profesional dibutuhkan terutama di daerah terpencil dan daerah pesisir. Hal itu dikarenakan derajat kesehatan di daerah pesisir masih tergolong rendah disebabkan sarana prasarana yang masih kurang sehingga dibutuhkan perilaku profesional tenaga kesehatan untuk menunjang derajat kesehatan yang rendah.³

Kepulauan Meranti adalah salah satu termasuk daerah dataran rendah atau wilayah pesisir di Provinsi Riau. Kabupaten Kepulauan Meranti terdiri dari beberapa kecamatan, salah satunya Kecamatan Tebing Tinggi Barat. Tingkat kesehatan wilayah pesisir ini tergolong rendah, ini dinilai dari sarana kesehatan yang tersedia. Seperti kondisi air bersih, gizi buruk, serta sanitasi dasar masih meningkat di Tebing Tinggi Barat.⁴

Kecamatan Tebing Tinggi Barat memiliki satu puskesmas yaitu Puskesmas Alai. Puskesmas Alai merupakan puskesmas rawat inap. Pada puskesmas ini terdiri 19 orang tenaga kesehatan yaitu dua orang dokter umum, satu orang dokter gigi, tujuh orang perawat dan sembilan orang bidan, dengan jumlah penduduk 15.126 jiwa dengan rasio dokter dan penduduk setempat sekitar 1:3044. Namun fasilitas yang terdapat di puskesmas ini masih kurang memadai kurangnya beberapa alat kesehatan sehingga dibutuhkan tenaga kesehatan profesional untuk menunjang pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Alai.⁴

Penelitian mengenai perilaku profesional tenaga kesehatan daerah pesisir ini belum banyak dilakukan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk menganalisis bagaimana gambaran perilaku profesional tenaga kesehatan pada pelayanan primer daerah pesisir Riau.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan metode eksplorasi dengan pendekatan kualitatif.⁵ Metode eksplorasi ini digunakan agar peneliti dapat menggali lebih dalam informasi dan data yang ingin didapatkan yaitu gambaran akan perilaku profesional petugas kesehatan pada pelayanan kesehatan primer. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Alai Kabupaten Kepulauan Meranti pada bulan Februari-Maret tahun 2014 dan telah dinyatakan lolos kaji etik oleh Unit Etik Penelitian Kedokteran dan Kesehatan Fakultas

Kedokteran Universitas Riau dengan nomor 236/UN19.1.28/UEPKK/2013.

Populasi penelitian ini adalah seluruh tenaga kesehatan Puskesmas Alai Kabupaten Kepulauan Meranti. Subjek pada penelitian ini adalah tenaga kesehatan (dokter, dokter gigi, bidan, perawat dan lain-lain) yang dipilih dengan menggunakan *snowball sampling*⁶ yaitu pemilihan subyek penelitian berdasarkan suatu pertimbangan, yang memahami dan memiliki informasi yang diinginkan. Besar sampel tidak dipersoalkan dalam penelitian ini dan penelitian dihentikan apabila tidak lagi ditemukan variasi informasi. Awalnya peneliti menetapkan sampel awal dimana dalam penelitian ini *key informan* awal adalah kepala puskesmas selanjutnya ditentukan oleh *key informan* lanjutan.⁶

Penelitian ini dilakukan dengan mewawancarai subjek penelitian secara mendalam menggunakan panduan pertanyaan yang telah dipersiapkan dan direkam menggunakan alat perekam. Lalu dilakukan proses validitas dan reabilitas data dengan cara *credibility*, *transferability*, *dependability* dan *confirmability*. Data ditranskrip, dikoding dan dilakukan pengkategorisasian dengan menggunakan *perspective codes* taksonomi Bogdan dan Biklen. Data selanjutnya disajikan dalam bentuk tekstual.^{7,8}

HASIL PENELITIAN

Deskripsi umum tempat penelitian

Puskesmas Alai terletak di Kecamatan Tebing Tinggi Barat Kabupaten Kepulauan Meranti dengan jarak tempuh 4 jam 30 menit dari Kota Pekanbaru melalui transportasi laut, darat dan transportasi laut kembali dari Pekanbaru-Meranti, kemudian jalan darat 45 menit Meranti-Tebing Tinggi Barat. Wilayah kerja meliputi keseluruhan wilayah Kecamatan Tebing Tinggi Barat dengan luas 586,83 km² yang terdiri dari 10 desa. Jumlah penduduk Kecamatan Tebing Tinggi Barat pada tahun 2013

sebesar 15.126 jiwa yang terdiri dari 3.447 jiwa laki-laki dan 7.849 jiwa perempuan. Waktu kerja tenaga kesehatan dan pegawai Puskesmas Alai dari hari Senin-Kamis dan Sabtu dengan jam kerja dimulai pukul 08.00-14.00. Pada hari Jum'at jam kerja dimulai pada pukul 08.00-11.00.

Berdasarkan unsur-unsur yang dinilai peneliti sebagai berikut:

Altruisme

Nilai altruisme tergambar dari pernyataan-pernyataan informan yang disesuaikan dengan kata kunci “mengutamakan kepentingan pasien diatas kepentingan diri sendiri dan memiliki inisiatif untuk melakukan pertolongan segera” seperti :

Informan 1: “Jam 2 masih dilayani , walaupun ga emergency masih bisa dilayani karna kita 24 jam, saya juga *on call* kalau pasien gawat darurat.....”

Informan 2: “Kalau kita kerja dari jam 08.00-13.30 tanpa istirahat siang, kalau dengan istirahat siang 14.30. Masih tapi jarangkan emergency biasanya, pasien biasa jarang, karna kami udah kasih tau masyarakat karna disini sedikit perawat 2 bidan 1 jadi kalau udah siang kewalahan, tergantung sakitnya kalau sakitnya bisa ditunda kami tunda tapi kalau emergency ditangani langsung”

Informan-informan menyatakan bahwa mereka siap bersedia datang untuk melayani pasien jika menerima panggilan mendadak di akhir jam kerja dan bagi yang membutuhkan penanganan segera mereka akan melakukan tindakan. Jika pasien yang datang di luar jam kerja maka pelayanan yang akan dilakukan dialihkan ke IGD 24

jam dengan mengikuti peraturan puskesmas yang ada. Informan juga menyatakan bahwa jika mereka yang bertugas di pelayanan IGD 24 jam menyatakan tidak akan membiarkan pasien yang datang di luar jam *shift* mereka, walaupun jam *shift* berikutnya belum datang.

Berdasarkan seluruh pernyataan dari informan ini menunjukkan bahwa seluruh jawaban informan memenuhi kata kunci dari nilai altruisme. Hasil *cross check* terhadap *key informan* awal dan *key informan* lanjutan didapatkan bahwa informan siap untuk melakukan pertolongan ketika jam kerja telah selesai. Hasil *cross check* yang dilakukan kepada masyarakat serta observasi langsung oleh peneliti ditemukan kesesuaian dengan jawaban informan bahwa seluruh tenaga kesehatan di Puskesmas Alai mendahulukan kepentingan pasien dibanding diri sendiri.

Akuntabilitas

Nilai akuntabilitas yang merupakan salah satu unsur profesionalisme dapat diketahui dengan menyesuaikan kata kunci “menanggapi apa yang dibutuhkan pasien, mengikuti kode etik standar praktik dan prosedur dalam pelaksanaan praktik serta berpartisipasi dalam pencapaian kesehatan masyarakat” dan pernyataan-pernyataan dari informan seperti :

Informan 1: “Pasien umum tidak begitu banyak di sini jarang sekali malahan, karena ditambahin retribusi daerah juga, di sini pasien ditangani dulu baru uang belakangan, masih banyak di sini yang gratis karna dilihat dari faktor ekonominya. Setelah dirujuk akan dilakukan tindakan kontrol...”

Informan2: “Di sini rata-rata ditanggung, yang bayar umum tapi jarang, udah terpantau semua udah pakai jamkesda. Puskesmas

yang berbahaya langsung dirujuk, tindak alatnya belum memadai langsung ke RS, alat *emergency* belum memadai di sini. RS tidak memberi rujukan balik jadi kami susah memantau, paling kami cuma dengar kabar aja cerita, tapi jarang paling cuma dekat baru dipantau, harusnyakan RS kasih rujukan balik....”

Pada penelitian ini ditemukan pernyataan informan tanpa variasi jawaban. Kemudian peneliti melakukan triangulasi dengan cara *cross check* kepada *key informan* awal dan *key informan* akhir. Peneliti mendapatkan kesesuaian jawaban. Peneliti juga melakukan *cross check* terhadap anggota masyarakat. Anggota masyarakat membenarkan pernyataan-pernyataan informan. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh informan yang merupakan tenaga kesehatan Puskesmas Alai Kabupaten Kepulauan Meranti mengandung nilai unsur akuntabilitas.

Keunggulan

Nilai keunggulan sebagai salah satu unsur profesionalisme dapat dilihat dari pernyataan-pernyataan informan yang sesuai dengan kata kunci “mengikuti pelatihan seminar demi meningkatkan standar dan memperluas pengetahuan dengan mencari sumber bacaan”. Pada unsur ini ditemukan bahwa seluruh informan memenuhi kandungan dari nilai keunggulan, yaitu :

Informan 1: “Setahun setiap pelatihan 5 sampe 6 kali biasanya yang diadakan. Dokter lakukan kalau tidak yakin buka buku dulu untuk lebih yakin lagi.....”

Informan 2: “ya kalau kami disini dibagi ada berapa orang ada terus

ikut pelatihan, biasanya pelatihan yang diadakan oleh pemerintah ada 4 kali dalam setahun. Jelaslah suka tiap hari saya main internet, kalau kurang yakin ya tinggal cari diinternet....”

Terdapat variasi jawaban dimana tidak seluruhnya mengandung nilai keunggulan yang sesuai dengan kata kunci. Peneliti melakukan triangulasi terhadap pernyataan-pernyataan informan dengan melakukan *cross check* terhadap *key informan* awal dan *key informan* lanjutan mengenai pernyataan informan tersebut. Peneliti mendapatkan hasil yang sama dengan jawaban informan bahwa tidak semua informan yang rutin mengikuti pelatihan atau seminar.

Tugas atau kewajiban

Nilai tugas atau kewajiban yang merupakan salah satu unsur profesionalisme tergambar sesuai kata kunci “Tetap memberikan pelayanan terbaik meski pasien tidak mampu membayar dan merujuk apabila tidak mampu menangani” yang dilihat :

Informan 1: “Pasien umum tidak begitu banyak di sini jarang sekali malahan, karena di tambahkan retribusi daerah juga, di sini pasien ditangani dulu baru uang belakangan, masih banyak di sini yang gratis karna dilihat dari faktor ekonominya. Setelah dirujuk akan dilakukan tindakan kontrol...”

Informan 2: “Di sini rata-rata ditanggung, yang bayar umum tapi jarang. Puskesmas yang berbahaya langsung dirujuk, tindak alatnya belum memadai

langsung ke RS, alat *emergency* belum memadai di sini. RS tidak memberi rujukan balik jadi kami susah memantau, paling kami cuma dengar kabar aja cerita, tapi jarang paling cuma dekat baru dipantau, harusnyakan RS kasih rujukan balik....”

Seluruh pernyataan informan diatas mengandung nilai tugas atau kewajiban sesuai dengan kata kunci. Peneliti melakukan triangulasi dengan cara *cross check* atas jawaban informan kepada *key informan* awal dan *key informan* lanjutan serta observasi pasien. Peneliti mendapat hasil yang sama sesuai dengan jawaban informan, bahwa tidak terdapat pemungutan biaya ketika pasien datang ke puskesmas.

Kehormatan dan integritas

Nilai Kehormatan dan Integritas yang merupakan salah satu unsur profesionalisme tergambar dari pernyataan-pernyataan informan yang sesuai dengan kata kunci “membaktikan tugas dan kewajiban seperti menjaga rahasia pasien serta adil dan jujur dalam praktik profesi”, seperti :

Informan 1: “ya jika saya diminta dari polisi saya akan mem-berikan keterangan. Ya saya tidak mungkin membocorkan rahasia pasien saya...”

Informan 2: “kalau kita prosedurnya biasanya lapor polisi dahulu baru sama polisi perginya memang sudah dapat kabar biasanya, polisi duluan yang tahu apalagi ada yang dicurigai biasanya....”

Nilai kehormatan dan integritas tergambar dari jawaban-jawaban informan

dan disesuaikan dengan kata kunci. Peneliti kemudian melakukan triangulasi dengan cara *cross check* terhadap *key informan* awal dan *key informan* lanjutan. *Key informan* mengatakan bahwa terkadang ada yang menyebutkan identitas pasien tetapi mereka sama-sama saling menjaga dengan tidak menyebarluaskan. Ini menunjukkan bahwa para informan memiliki unsur kehormatan dan integritas.

Menghormati orang lain

Nilai Menghormati orang lain yang merupakan salah satu unsur profesionalisme tergambar sesuai kata kunci “menghormati pasien dan keluarga pasien, menghormati teman sejawat serta menghormati masyarakat” dari jawaban para informan yang dapat kita lihat sebagai berikut :

Informan 1: “Komunikasi dengan penyuluhan mau mendengar tapi untuk mengubah perilaku membutuhkan waktu yang lama, tidak semudah membalikkan telapak tangan. Masyarakat disini masih banyak yang percaya pengobatan tradisional dibanding dokter. Masyarakat di sini kurang respect karna pengetahuannya kurang, karna melibatkan kepala desa untuk bisa ke puskesmas. Kerja sama dengan staf bagus.....”

Informan 2: “Jaranglah tak ada, masyarakat pendidikan masih kurang, ga banyak komentar, komplain jarang hampir tidak pernah malahan. Kerja di sini nyaman....”

Peneliti melakukan triangulasi terhadap jawaban informan tersebut dengan cara *cross check* jawaban informan terhadap *key informan* awal, *key informan* lanjutan serta terhadap anggota masyarakat. Terdapat kesesuaian jawaban

antara hasil *cross check* dengan jawaban informan. Berdasarkan hasil triangulasi dan *cross check* bahwa informan menjalankan kerja sama sesama tenaga kerja tidak ada terjadi kesalahpahaman. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kesehatan memiliki unsur menghormati orang lain.

PEMBAHASAN

Nilai altruisme ini tidak hanya dapat dilihat dari pernyataan informan saja tetapi juga dari sikap informan dalam menjalankan profesi kerjanya sehari-hari. Peneliti mendapat bahwa setiap informan akan tetap melayani pasien walaupun jam pelayanan mereka telah berakhir dan mereka juga menerima seandainya dipanggil kerumah pasien tengah malam jika pada keadaan yang mendesak seperti partus atau keadaan gawat darurat bersedia. Penelitian yang dilakukan oleh Baston mengenai altruisme bahwa seseorang yang mempunyai keinginan untuk selalu menolong orang lain. Altruisme tersebut muncul karena memiliki motivasi dan kepuasan diri sendiri karena ada alasan internal didalam dirinya yang menimbulkan *positive feeling* sehingga didiri timbul ingin selalu menolong orang lain.⁹

Nilai akuntabilitas terkandung dalam pernyataan-pernyataan informan. Informan bertanggung jawab memberikan penjelasan mengenai diagnosis dan prognosis terhadap pasien dan menjawab apapun pertanyaan pasien sesuai dengan keilmuan yang dimiliki. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ningrum dalam akuntabilitas kinerja pelayanan mendapatkan hasil bahwa bagaimana akuntabilitas terhadap profesi tenaga medis yaitu dengan sumber daya manusia yang dilihat berdasarkan dengan profesionalisme tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Sarana prasarana yang dilihat berdasarkan dengan kelengkapan sesuai yang dibutuhkan sudah sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pasien

membutuhkan pelayanan yang lebih saat sarana prasarana kurang memadai, sehingga menutupi kekurangan dari sarana prasarana tersebut.¹⁰ Untuk itu tenaga kesehatan sebagai pelayan publik harus memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan mengurangi prosedur diagnosa dan terapi yang tidak diperlukan.¹¹

Nilai dari keunggulan berdasarkan wawancara bahwa pernyataan informan mengenai unsur yang diaplikasikan dengan belajar sepanjang hayat disesuaikan dengan kata kunci terus menerus belajar dan memiliki komitmen belajar sepanjang hayat dan terus meng *upgrade* ilmu seperti mengikuti seminar, maupun pelatihan menemukan kesesuaian jawaban. Para informan menyadari akan pentingnya *update* ilmu untuk diri mereka sendiri. Pentingnya untuk mengikuti perkembangan ilmu ini juga dijelaskan oleh dilakukan oleh Chris Holmes dkk yang menyatakan bahwa tenaga kesehatan harus berkomitmen untuk belajar sepanjang hayat dan meningkatkan kemampuan untuk melayani pasien agar melebihi kualitas kerja yang diharapkan.¹²

Seluruh informan dalam penelitian ini mengandung nilai tugas dan kewajiban dimana mereka menyadari kewajiban mereka untuk menolong terlepas dari masalah tidak mampu membayar. Berdasarkan hasil wawancara berdasarkan pernyataan-pernyataan informan bahwa para informan mengandung nilai tugas dan kewajiban dengan kata kunci “tetap memberikan pelayanan meski pasien tidak mampu membayar” yang merupakan gambaran dari tugas atau kewajiban. Ini dikarenakan adanya program pemerintah yang membebaskan masyarakat Kabupaten Kepulauan Meranti dari biaya berobat ke Puskesmas kecuali jika masyarakat berobat ke tempat praktik pribadi. Menurut mereka itu sudah merupakan kewajiban sebagai pelayan masyarakat ditambah lagi mereka juga sudah menerima *reward* yang merupakan hak mereka dari pemerintah.

Karena yang dilakukan informan selain menjalankan kewajiban juga

merupakan faktor kemanusiaan yang dimilikinya. Hal ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Afandi terhadap 400 dokter wilayah IDI yang ada di DKI Jakarta 64 % setuju dengan pernyataan “Saya bersedia membebaskan biaya pasien yang saya rujuk tanpa saya beri terapi” disini dapat dilihat bahwa materi bukanlah segalanya dalam menjalankan profesi.¹³

Hasil wawancara menunjukkan seluruh pernyataan informan mengandung unsur kehormatan dan integritas. Informan mengatakan bersedia dan akan kooperatif dalam memberikan keterangan apapun sejujur-jujurnya tanpa ada yang ditutupi untuk kepentingan ahli forensik dan menjaga kerahasiaan pasien. Hampir seluruh tenaga kesehatan di Puskesmas Alai memahami pentingnya menjaga rahasia pasien dan berlaku jujur dalam melakukan tindakan profesi. berdasarkan KODEKI maupun kode etik tenaga kesehatan pasal 12 “dokter wajib merahasiakan segala sesuatu yang diketahuinya tentang seorang penderita bahkan juga setelah pasien meninggal dunia”. Seluruh tenaga kesehatan di Puskesmas Alai menjunjung tinggi apa yang menjadi standar profesi mereka masing-masing.¹⁴

Seluruh pernyataan informan dalam penelitian ini mengandung nilai menghormati orang lain. Pada penelitian ini tidak ditemukan variasi jawaban untuk nilai menghormati orang lain. Para informan menyatakan bahwa didalam Puskesmas mereka sangat dekat satu sama lain bahkan seperti keluarga. Ini dapat dilihat dari terjalinnya komunikasi antar pegawai dengan baik. Penelitian yang telah dilakukan oleh Subekti bahwa seorang dokter wajib bersikap kooperatif terhadap pasiennya. Tenaga kesehatan diharapkan lebih fleksibel dalam memberikan pelayanan dengan tidak membedakan status sosial terhadap semua pasien. Subekti memaparkan disini perawat sebagai objeknya, bahwa sebagai mitra

dokter dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien yang datang. menyelesaikannya dan tidak membuat itu menjadi hambatan.¹⁵

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan bahwa informan yang merupakan tenaga kesehatan Puskesmas Alai Kabupaten Kepulauan Meranti mengandung nilai-nilai altruisme, akuntabilitas, keunggulan, tugas atau kewajiban, kehormatan dan integritas serta menghormati orang lain yang dapat dilihat dari pernyataan maupun sikap informan dalam profesi maupun kehidupan sehari-hari.

Penelitian ini belum dapat memberi gambaran menyeluruh mengenai perilaku profesional dan belum dapat menyimpulkan bagaimana perilaku profesional tenaga kesehatan jadi diperlukan penelitian lebih lanjut dengan metode yang berbeda sehingga nantinya dapat digunakan untuk meningkatkan profesionalisme tenaga kesehatan. Untuk instansi terkait seperti puskesmas dapat memberikan penyuluhan mengenai peranan tenaga kesehatan sebagai *role model* di bidang kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Notoatmodjo S. Etika perilaku. Jakarta: Universitas Respati Indonesia; 2011.
2. Yusoff MSB. Proffesional behaviour: what does it means?. Malaysia: Medical Education Department, School of Medical Sciences, Universiti Sains Malaysia; 2009.
3. Rahmawati E. Faktor- faktor ketidakpuasan pelanggan (pasien) askes pada pelayanan RSUD Ulin Banjarmasin. Malang: UMM: 2010.
4. Direktorat Kesehatan dan Gizi Masyarakat Deputri Bidang Sumber

- Daya Manusia dan Kebudayaan Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. 2005. Laporan Kajian Perencanaan Tenaga Kesehatan. Jakarta : Bappenas.
5. Australian Medical Council. Good medical practice: a code of conduct for doctor in Australia. Australia: Australian Medical Council; 2009.
 6. Irawan P. Penelitian Kualitatif dan kuantitatif untuk ilmu – ilmu sosial. Jakarta : DIA FISIP UI; 2006
 7. Madiyono B, Moeslichan S, Sastroasmoro S, Budiman I, Purwanto SH. Perkiraan besar sampel. Dalam : Sastroasmoro S, Ismael S. Dasar – dasar metodologi penelitian klinis Edisi ke – 2. Jakarta : CV. Sagung Seto; 2002:259-86
 8. Sastroasmoro S. Pemilihan subyek penelitian. Dalam Sastroasmoro S, Ismael S (editor). Dasar – dasar metodologi penelitian klinis. Jakarta : Sagung Seto; 2002: 67 – 78.
 9. Baston CD. Empathy-induced Altruistic Motivation. Department of Psychology. University of Kansas; 2008
 10. Ningrum NS. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Bagi Peserta JAMKESMAS di RSUD Kab Sidoarjo. Surabaya: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Pembangunan Nasional; 2011
 11. Erfina, Alwi, Farid M. Akuntabilitas Manajemen Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin di Kabupaten Sidenreng Rappang. Makassar : Universitas Hasanuddin; 2013.
 12. Chrisholm MA, Cobb H, Duke L, McDuffie C, Kennedy WK. Instructional Design and Assessment : Development of an Instrument to Measure Professionalism. American journal of Pharmaceutical Education; 2006
 13. Maryani T. Gambaran altruisme pada kader posyandu. Jawa Barat: Fakultas Psikologi Universitas Gunadarma; 2011
 14. IDI. Kode Etik Kedokteran Indonesia dan Pedoman Pelaksanaan Kode Etik Kedokteran Indonesia. Jakarta. Fakultas Kedokteran Univesitas Sumatera Utara; 2006
 15. Subekti D. Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan BP Umum Puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya tahun 2009. Semarang. Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro; 2009.