

Article

HUBUNGAN TANGIBLES DAN RELIABILITY PETUGAS DENGAN TINGKAT KEPUASAN AKSEPTOR KB MKJP

*Verawati Pulungan**, *Widya Cahya Rani Fabilla*, *Lia Artika Sari*, *Nurmisih*

Departemen Kebidanan, Poltekkes Kementerian Kesehatan Jambi, Indonesia

SUBMISSION TRACK

Received: December 03, 2023

Final Revision: December 17, 2023

Available Online: December 20, 2023

KEYWORDS

Acceptors, Contraception, Satisfaction, Service Quality

CORRESPONDENCE

E-mail: verawatipulungan@gmail.com

A B S T R A C T

The Reproductive Health Program is expected to improve the health and welfare of mothers, children and families. Based on an initial survey of 10 family planning acceptors, the results showed that 70% of family planning acceptors were dissatisfied with the services provided by Simpang Limbur Health Center health workers. Related to acceptor dissatisfaction due to limited space and time as well as lack of communication from midwives in explaining contraception. This study aims to determine the relationship between customer service and officer reliability with the level of satisfaction of MKJP contraceptive acceptors. This research is an analytical research with a cross sectional research design. The population is 105 MKJP family planning acceptors. The sample was 56 respondents. The instrument used was a questionnaire sheet. Data were analyzed using the Chi Square Test. The research was carried out from 1 to 12 July 2022 in Pinang Merah Village, Simpang Limbur Health Center Working Area, West Pamenang District. The results of the research show that there is a relationship between physical evidence and MKJP family planning acceptor satisfaction ($p = 0.000$), and there is a relationship between reliability and acceptor satisfaction with a value of $p = 0.000$. Service quality has a close relationship with acceptor satisfaction because service quality provides an encouragement to acceptors to establish strong relationships with the Community Health Center. As society's demands for quality health services increase, service functions need to be improved to provide acceptor satisfaction.

I. PENDAHULUAN

Prevalensi KB dan angka fertilitas merupakan variable yang penting dalam program kependudukan dan keluarga berencana. Penggunaan kontrasepsi merupakan salah satu

upaya dalam keluarga berencana untuk pengendalian fertilitas dan menekan pertumbuhan penduduk yang paling efektif, dalam pelaksanaannya, metode kontrasepsi yang ditawarkan kepada masyarakat

diharapkan memiliki manfaat yang optimal dan memiliki efek samping yang minimal. Metode Kontrasepsi Jangka Panjang (MKJP) merupakan metode kontrasepsi yang dianjurkan oleh pemerintah karena dianggap mempunyai peranan yang penting dalam penurunan angka fertilitas (Handayani & Rahmawati, 2016).

Metode Kontrasepsi Jangka Panjang merupakan kontrasepsi yang dapat dipakai dalam jangka waktu lebih dari satu tahun, efektif dan efisien untuk tujuan pemakaian menjarangkan kelahiran lebih dari tiga tahun atau mengakhiri kehamilan atau sudah tidak ingin menambah anak lagi. MKJP mempunyai keuntungan karena efektifitas atau daya perlindungan terhadap kehamilan yang tinggi, serta angka kejadian drop out dari kesertaan KB yang rendah. Angka kegagalan MKJP yang terjadi sebesar 0-2 per 1000 pengguna, sedangkan non MKJP sebesar 10 per 1000 pengguna. Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa MKJP lebih efektif dalam mencegah terjadinya kehamilan ariable non MKJP (Koba et al., 2019).

Aspek penerimaan metode kontrasepsi, pengguna pelayanan cenderung memilih metode non MKJP. Keikutsertaan akseptor KB dipengaruhi oleh ariab keterbatasan akses, minimnya pengetahuan, ketakutan akan efek samping, serta masalah ariab budaya dan agama (Anisak, 2010)

Menurut hasil dari Profil Kesehatan Nasional Tahun 2020 melalui Pendataan Keluarga, BKKBN (2020) pola pemilihan jenis alat kontrasepsi pada tahun 2020 menunjukkan bahwa sebagian besar akseptor memilih menggunakan metode suntik sebesar 72,9%, pil sebesar 19,4%, IUD/AKDR sebesar 8,5%, Implant sebesar 8,5%, MOW sebesar 2,6%, Kondom sebesar 1,1%

dan MOP sebesar 0,6%. Jika dilihat dari efektivitas, suntik dan pil termasuk metode kontrasepsi jangka pendek sehingga tingkat efektivitas dalam pengendalian kehamilan lebih rendah dibandingkan jenis kontrasepsi lainnya. Pola ini terjadi setiap tahun, dimana peserta lebih banyak memilih metode kontrasepsi jangka pendek dibandingkan metode kontrasepsi jangka panjang (IUD, Implant, MOW dan MOP). Selanjutnya, BKKBN dalam Rencana Strategi Pembangunan Kependudukan dan Keluarga Berencana Tahun 2010-2014 menetapkan target peserta aktif MKJP sebesar 27,5% (Jasa et al., 2021).

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah dalam peningkatan derajat kesehatan adalah didirikannya Puskesmas. Berdasarkan Permenkes RI No. 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat, mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu, hidup dalam lingkungan sehat dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat (Siswanto & Farich, 2015).

Mutu pelayanan mencakup dua dimensi, yaitu klien dan petugas pelayanan. Dari dimensi klien, pelayanan dianggap bermutu apabila pelayanan mampu memberikan kepuasan kepada klien (*client*

satisfaction). Dengan kata lain, pelayanan yang bermutu adalah pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan tuntutan serta hak-hak klien. Dari dimensi penyedia layanan, pelayanan yang bermutu adalah pelayanan yang sesuai dengan kode etik dan memenuhi standar profesi pelayanan yang telah ditetapkan (Mulyani & Purwati, 2017).

Program menjaga mutu dapat dilaksanakan banyak manfaat yang akan diperoleh, yaitu dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, penerimaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, dan dapat melindungi pelaksana pelayanan dari kemungkinan munculnya gugatan hukum. Untuk menerapkan program menjaga mutu pelayanan kesehatan diperlukan strategi program menjaga mutu pelayanan kesehatan. Faktor-faktor pendorong penerapan program menjaga mutu pelayanan kesehatan, yaitu faktor profesi seperti etika profesi, berkembangnya otonomi profesi, pertanggungjawaban profesi, hubungan antar profesi dan masalah moral; faktor ekonomi seperti perubahan demografi dan distribusi sumber daya; faktor sosial politik seperti kesadaran masyarakat, harapan masyarakat, peraturan perundang-undangan, keputusan Menteri Kesehatan, akreditasi, dan tekanan internasional (Alifariki L.O, Kusnan & Afrini, 2019).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di wilayah Kerja Puskesmas Simpang Limbur Desa Pinang Merah Kecamatan Pamenang Barat pada tahun 2021 akseptor KB MKJP sebanyak 105 akseptor. Implant sebanyak 81 (77,14%) akseptor, IUD sebanyak 24 (22,85%) akseptor.

Hasil wawancara terhadap 10 akseptor KB mengenai kepuasan ibu terhadap pelayanan kontrasepsi dari petugas kesehatan, didapatkan 70%

akseptor KB yang tidak puas dengan pelayanan petugas kesehatan disebabkan karena keterbatasan ruang dan waktu serta kurangnya komunikasi dari bidan dalam menjelaskan tentang kontrasepsi.

Berdasarkan latar belakang di atas, menarik judul penelitian tentang "Hubungan tangibles dan reliability dengan tingkat kepuasan akseptor KB MKJP di Desa Pinang Merah Wilayah Puskesmas Simpang Limbur Kecamatan Pamenang Barat Kabupaten Merangin ?".

II. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan desain penelitian *cross sectional* yaitu pengukuran variabel bebas dan variabel terikat dalam waktu yang bersamaan, yang telah dilaksanakan di Desa Pinang Merah Wilayah Puskesmas Simpang Limbur Kecamatan Pamenang Barat pada bulan Juli 2022 yang melibatkan 56 orang, terdiri dari 42 akseptor KB Implant dan 14 akseptor KB IUD.

Variabel independen penelitian 2 yakni dimensi *Tangible* (Penampilan Fisik) adalah dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen, dengan indikator seperti fasilitas kantor, kebersihan dan kenyamanan ruangan, penampilan petugas, peralatan alat komunikasi. Kedua adalah *reliability* yakni kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat dengan indikator penyediaan alat KB, penyelesaian dan masalah harga serta memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.

Variabel dependen adalah tingkat kepuasan akseptor KB MKJP adalah hasil pendapat dan penilaian akseptor KB terhadap kinerja pelayanan KB yang diberikan petugas kesehatan.

Data yang diperoleh dari hasil pengumpulan data disajikan dalam bentuk tabel distribusi dan frekuensi yang meliputi gambaran variabel independen dan variabel dependen. Analisa bivariat merupakan analisa yang digunakan untuk melihat hubungan dua variabel bebas dan satu variabel terikat yang berkorelasi. Uji yang digunakan adalah uji *chi square*

menggunakan aplikasi SPSS versi 16.0.

III. HASIL

Data penelitian yang telah dikompilasi kemudian diolah dan dianalisis dan disajikan menggunakan tabel sebagai berikut.

Tabel 1. Distribusi Variabel Penelitian

Variabel	n	%
Tangibles		
Kurang Baik	14	25
Baik	42	75,0
Reliability		
Kurang Baik	7	12,5
Baik	46	82,1
Tingkat Kepuasan Akseptor KB		
Puas	49	87,5
Tidak Puas	7	12,5

Tabel 1 menunjukkan bahwa berdasarkan dimensi *Tangibility* kualitas pelayanan di Desa Pinang Merah Wilayah Kerja Puskesmas Simpang Limbur sebagian besar memiliki kategori baik dengan hasil 42 responden atau sebesar 75,0% dan kategori kurang baik sebanyak 14 (25%) responden. Dimensi *Reliability* kualitas pelayanan di Desa Pinang Merah Wilayah Kerja Puskesmas

Simpang Limbur kategori pelayanan baik sebanyak 46 (82,1%) responden dan kategori pelayanan kurang baik sebanyak 7 (12,5%). Sebagian besar responden 49 (85,7%) merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan 7 (12,5%) responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Tabel 2. Hubungan Kualitas Pelayanan Kontrasepsi Dimensi Tangibility Dengan Tingkat Kepuasan Akseptor KB MKJP

	Kepuasan Pasien				Jumlah		p-value
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Tangibility							
Baik	43	76,8	3	5,4	46	82,2	0,015
Kurang Baik	6	10,7	4	7,1	10	17,8	
Reliability							
Baik	49	87,5	5	8,9	54	87,5	
Kurang Baik	0	0	2	3,6	2	12,5	

Tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 43 (76,4%) responden menilai kualitas pelayanan dimensi *tangibility* baik dengan kepuasan terhadap pelayanan mengatakan puas. Sedangkan sebanyak 6 (10,7%) responden menilai kualitas pelayanan kurang baik dengan kepuasan terhadap pelayanan mengatakan puas. Selanjutnya, ada 3 (5,4%) menilai kualitas pelayanan kurang baik dengan kepuasan pelayanan mengatakan tidak puas. Sedangkan sebanyak 4 responden atau sebesar 7,1% menilai kualitas pelayanan kurang baik dengan kepuasan pelayanan mengatakan tidak puas. Berdasarkan analisa data yang telah dilakukan, maka diketahui hasil *p-value* $0,015 < 0,05$ atau nilai *p* lebih kecil dari α yaitu 0,05 sehingga H_0 di tolak yang artinya ada hubungan kualitas pelayanan kontrasepsi dimensi *Tangibility* dengan tingkat kepuasan akseptor KB MKJP.

Mayoritas responden sebanyak 49 atau sebesar 87,5% menilai kualitas pelayanan dimensi *Realibility* baik dengan kepuasan terhadap pelayanan mengatakan puas. Sedangkan sebanyak 5 (5,3%) responden menilai kualitas pelayanan baik dengan kepuasan terhadap pelayanan mengatakan tidak puas. Selanjutnya, ada 2 (3,6%) responden menilai kualitas pelayanan kurang baik dengan kepuasan pelayanan mengatakan tidak puas. Berdasarkan analisa data yang telah dilakukan, maka diketahui hasil *P-value* $0,014 < 0,05$ atau nilai *p* lebih kecil dari α yaitu 0,05 sehingga H_0 di tolak yang artinya ada hubungan kualitas pelayanan kontrasepsi dimensi *Reliability* dengan tingkat kepuasan akseptor KB MKJP.

IV. DISCUSSIONS

Indikator kualitas pelayanan KB diantaranya bukti langsung pelayanan KB, keandalan pelayanan KB, daya

tanggap pelayanan KB, jaminan pelayanan KB dan perhatian petugas medis. Dari lima indikator tersebut di jumlahkan dan menghasilkan penilaian kualitas pelayanan KB. Kualitas pelayanan KB menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian petugas medis KB. Jika kualitas pelayanan yang dirasakan lebih kecil dari harapan akseptor KB maka akan menurunkan level kepuasan akseptor KB, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang dirasakan lebih besar dari harapan maka akan meningkatkan level kepuasan akseptor KB. Harapan, kebutuhan, emosional dan kinerja pelayanan kesehatan bagi akseptor KB merupakan bagian dari kepuasan pasien yang diyakini mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas pelayanan KB. Pada dasarnya ada hubungan erat penentuan kualitas pelayanan KB dengan level kepuasan akseptor KB (Shaliha & Puspitasari, 2022).

Hal ini sesuai dengan penelitian Budiastuti bahwa kepuasan akseptor KB ditentukan oleh kualitas pelayanan KB, akseptor KB akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapan. Hasil penelitian Isnaini (2014) didapat bahwa lebih dari separuh yaitu 53 responden (60,4%) menilai baik pada pelayanan yang diberikan dan sisanya menilai cukup baik 39,6% (sebanyak 21 responden).

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa sebagian besar tingkat kepuasan akseptor KB MKJP di Desa Pinang Merah Wilayah Kerja Puskesmas Simpang Limbur Kecamatan Pamenang Barat adalah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian ini rata-rata responden mengatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan seperti bidang ramah dalam melakukan komunikasi,

penjelasan bidan mudah dimengerti, cepat dalam pelayanan yang diberikan, bidan memberikan penuh rasa kekeluargaan, dan dengan harga yang masih terjangkau sehingga akseptor merasa nyaman dengan pelayanan tersebut. Selain itu tempat pengaduan tersedia dan dikelola dengan baik, tetapi sebagian merasa kurang puas seperti waktu dalam memberikan pelayanan.

Hal ini sesuai dengan hasil survei yang dilakukan (Isnaini et al., 2014) terhadap 4000 pasien pada lima Puskesmas di Provinsi Jawa Tengah, di hasilkan bahwa pasien yang menyatakan pendapatnya tentang berbagai hal yang berhubungan dengan kepuasan pasien, ternyata 95% dari mereka menyatakan "Merasa Puas" dan hanya 5% yang menyatakan "Hampir Puas" terhadap pelayanan kesehatan yang diperoleh sewaktu berobat ke Puskesmas.

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan efektif. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan merupakan faktor penting yang mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien. Tingkat kepuasan yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah hasil (outcome) yang dirasakan atas penggunaan jasa pelayanan, sesuai atau melebihi harapan yang diinginkan (Putri et al., 2022).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan petugas dengan tingkat kepuasan akseptor KB MKJP di Desa Pinang Merah Wilayah Puskesmas Simpang Limbur Kecamatan Pamenang

Barat. Hal ini membuktikan pelayanan KB MKJP berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan akseptor KB MKJP yang berarti semakin baik pelayanan yang diterima responden maka tingkat kepuasan akseptor semakin puas. Hal ini menunjukkan semakin baik pelayanan yang diberikan pada responden maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan responden dan semakin kurang pelayanan yang diberikan pada responden maka tingkat kepuasan responden semakin tidak puas. Adanya hubungan ini juga berguna untuk meningkatkan pelayanan kesehatan untuk dapat memahami dan melaksanakan pelayanan yang sesuai standar guna meningkatkan kepuasan pasien.

Didukung dengan penelitian sebelumnya Nia Wahyuningrum dengan judul "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan KB AKBK (Alat Kontrasepsi Bawah Kulit)" di Puskesmas Wonosobo I Kecamatan Wonosobo Kabupaten Wonosobo, telah responden dengan hasil analisis menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan KB AKBK di Puskesmas Wonosobo I dengan presentase sebesar 77,70% (Sidabukke & Siahaan, 2021).

Pelayanan yang baik bagi klien biasanya dikaitkan dengan terpenuhinya kebutuhan pasien dalam pelayanan kontrasepsi. Sebaliknya, akseptor akan menganggap pelayanan jelek apabila menurut akseptor tersebut pelayanan tidak sesuai keinginan seperti antrian lama. Ada beberapa akseptor masih merasa pelayanan yang diberikan kurang baik dikarenakan status pendidikan akseptor yang lebih tinggi.

Hasil analisis penelitian didapat bahwa masih ada sebagian kecil terdapat kualitas pelayanan kurang baik, namun responden merasa puas. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan akseptor tidak hanya berdasarkan kualitas

pelayanan yang diberikan namun dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor lainnya. Menurut (Dwi Wulansary, 2019) terdapat beberapa variabel nonmedik yang juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien, diantaranya yaitu : tingkat pendidikan, sosial ekonomi, budaya, lingkungan fisik, pekerjaan, kepribadian dan lingkungan hidup, juga dipengaruhi oleh karakteristik pasien yaitu umur, pendidikan, pekerjaan, etnis, sosial ekonomi.

Pelayanan menurut akseptor atau klien berkaitan dengan kepuasan. Dalam melaksanakan peningkatan pelayanan dan kinerja perlu adanya prinsip yaitu antara lain dimulai dengan data, komitmen dan konsisten serta berkesinambungan, konseling yang baik, bekerja sesuai standar dan berfokus pada kepuasan akseptor atau klien. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan KB, diperlukan peningkatan pelatihan dan pembinaan bagi petugas agar dapat meningkatkan keterampilannya dalam memberikan pelayanan KB sehingga mampu meningkatkan kepuasan akseptor.

V. CONCLUSION

Kesimpulan penelitian ini bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan kontrasepsi dengan tingkat kepuasan akseptor KB MKJP di Desa Pinang Merah Wilayah Kerja Puskesmas Simpang Limbur Kecamatan Pamenang Barat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alifariki L.O, Kusnan, A., & Afrini, I. M. (2019). Penggunaan Kontrasepsi Hormonal dan Produksi Air Susu Ibu di Puskesmas Poasia. *Jurnal Penelitian Kesehatan" SUARA FORIKES"(Journal of Health Research" Forikes Voice)", 11(1), 91–96.*
- Dwi Wulansary, M. (2019). *Hubungan Pemakaian kb suntik 3 bulan dengan kecukupan asi eksklusif pada ibu yang mempunyai anak 7-23 bulan di PMB Palangka Raya.* POLTEKKES KEMKES PALANGKARAYA.
- Handayani, B., & Rahmawati, N. I. (2016). Tingkat Pendidikan PUS Berhubungan dengan Pemilihan Jenis Alat Kontrasepsi tetapi Tidak Berhubungan dengan Keikutsertaan KB di Desa Argomulyo, Sedayu, Bantul, Yogyakarta. *JNKI (Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia)(Indonesian Journal of Nursing and Midwifery), 4(1), 11–18.*
- Isnaini, Y. N., Setyaningsih, R. D., & Wibowo, T. H. (2014). Hubungan Kualitas Pelayanan Kontrasepsi Dengan Tingkat Kepuasan Akseptor KB. *Viva Medika: Jurnal Kesehatan, Kebidanan Dan Keperawatan, 7(1).*
- Jasa, N. E., Listiana, A., & Risneni, R. (2021). Paritas, Pekerjaan Dan Pendidikan Berhubungan Dengan Pemilihan Alat Kontrasepsi MKJP Pada Akseptor KB. *Jurnal Kebidanan Malahayati, 7(4), 744–750.*
- Koba, M. T. E., Mado, F. G., & Kenjam, Y. (2019). Hubungan Tingkat Pengetahuan Akseptor Keluarga Berencana dan Peran Tenaga Kesehatan dengan Minat Penggunaan Kontrasepsi Jangka Panjang (MKJP). *Media Kesehatan Masyarakat, 1(1), 1–7.*
- Mulyani, H., & Purwati, Y. (2017). *Pengaruh konseling kontrasepsi terhadap minat pemilihan mkjp iud di puskesmas gamping I sleman.* Universitas' Aisyiyah Yogyakarta.
- Putri, F., Katmawanti, S., & Fanani, E. (2022). Hubungan penggunaan KB dengan pemberian ASI eksklusif di Indonesia (Analisis data SDKI tahun 2017). *Sport Science and Health, 4(1), 12–23.*

- Shaliha, F., & Puspitasari, N. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan konseling pranikah dan pemahaman materi keluarga berencana terhadap sikap calon pengantin dalam menggunakan alat kontrasepsi di kecamatan sempu, banyuwangi. *Promotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(2), 191–200.
- Sidabukke, I., & Siahaan, J. M. (2021). Hubungan Pengetahuan dan Kualitas Pelayanan KB dengan Pemilihan Metode Kontrasepsi Jangka Panjang (MKJP) di Klinik Kesuma Bangsa Kecamatan Perbaungan Tahun 2020. *Jurnal Teknologi Kesehatan Dan Ilmu Sosial (Tekesnos)*, 3(1), 278–285.
- Siswanto, R., & Farich, A. (2015). Faktor pemilihan metode kontrasepsi jangka panjang (MKJP) pada pasangan usia subur (PUS) di wilayah kerja puskesmas segala mider Kota Bandar Lampung. *Jurnal Dunia Kesmas*, 4(3).