

HUBUNGAN BEBAN KERJA DENGAN WAKTU TANGGAP PERAWAT GAWAT DARURAT MENURUT PERSEPSI PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RSU PANDAN ARANG BOYOLALI

Panggah Widodo *
Arum Pratiwi **

Abstract

Background : Service of emergency patient is needed quick, right, and responsive to prevent immortality and disability. One of quality service indication is time response. Patient entering to Emergency Room cannot be guessed their condition, time and amount. Average patients on every shift a year is 18 patients. There is an appropriate number of nurses between situation and condition. While nursing on Emergency Room, nurses have also taken care patients on hospitalization installation capacity 13 patients. Emergency Room nurses always get complaints that there is a slow service on emergency room. Whereas, the researcher want to know the relation between job duty with emergency nurse's time response based on patient perception on Emergency Room of Pandan Arang general hospital Boyolali

Method: This research use correlation model with cross sectional. Sample for variable job duty is 16 nurses, taken by total sampling technique. Sample for time variable nurse response according to patients perceptions are 16 patients, taken by purposive sampling technique. A patient had taken service of nurse values that a nurse using questionnaires. Data collected is the analysis by using statistic test Product Moment.

Conclusion: Result of the study shows that (1) Nurses' job duty of Emergency Room is categorized hard. (2) Time response emergency nurses according to patients' perception is slow and quickly. (3) There is a relationship between physical job duty with nurses' time response of Emergency Room. (4) There is no relationship between psychological job duty with nurses' time response of Emergency Room. (5) There is no relationship between social job duty with nurses' time response of Emergency Room. (6) There is no relationship between totality job duty (physical, psychology and social) with nurses' time response of Emergency Room according to patients' perception on emergency room of Pandan Arang general hospital Boyolali.

Keywords: job duty, emergency room nurses' time response, patients perception

* Panggah Widodo : Perawat RSU Pandan Arang Boyolali, Jl. Kantil No. 14 Boyolali

** Arum Pratiwi : Dosen Keperawatan FIK UMS Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Kartasura

PENDAHULUAN

Saat ini telah disusun standar tenaga keperawatan di rumah sakit yang diharapkan dapat digunakan untuk menetapkan kebutuhan tenaga keperawatan berdasarkan kualifikasi dan jenis pelayanan keperawatan di rumah sakit. Kebutuhan tenaga keperawatan harus memperhatikan unit kerja yang ada di rumah sakit. Rumah Sakit Umum Pandan Arang Boyolali merupakan rumah sakit umum tipe C milik daerah.

Pelayanan pasien gawat darurat adalah pelayanan yang memerlukan pelayanan segera, yaitu cepat, tepat, dan cermat untuk mencegah kematian dan kecacatan. Pelayanan pasien gawat darurat memegang peranan yang sangat penting (*time saving is life saving*) bahwa waktu adalah

nyawa. Salah satu indikator mutu pelayanan berupa *respon time* (waktu tanggap), di mana merupakan indikator proses untuk mencapai indikator hasil yaitu kelangsungan hidup (Depkes, 2004).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan penulis pada tanggal 7 April 2006, didapatkan data jumlah pasien yang masuk IGD RSU Pandan Arang Boyolali selama tahun 2005 adalah 19.346 pasien. Rata-rata jumlah pasien setiap hari setiap shif yang masuk IGD RSU Pandan Arang Boyolali berjumlah 18 pasien (Rekam Medis RSU Pandan Arang Boyolali, 2006).

Data tenaga perawat yang dinas di IGD RSU Pandan Arang Boyolali berjumlah 17 orang. Pembagian jadwal dinas diatur oleh kepala ruang IGD dengan pembagian sebagai berikut: pada shif

pagi perawat yang dinas berjumlah 6 orang, pada shif siang selalu 3 orang, dan shif malam selalu 3 orang. Shif pagi yang dinas tidak selalu 6 orang perawat karena kadang-kadang ada pegawai yang mengambil libur ekstra atau mengambil cuti tahunan, sedangkan menurut hasil penghitungan kebutuhan jumlah tenaga perawat IGD berdasarkan rumus dari Depkes (2002), kebutuhan jumlah perawat di IGD RSUD Pandan Arang Boyolali adalah 38 perawat.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik melakukan penelitian "Hubungan beban kerja dengan waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Pandan Arang Boyolali". Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui hubungan beban kerja dengan waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di IGD RSUD Pandan Arang Boyolali.

METODE PENELITIAN

1. Desain penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian *kuantitatif non eksperimental* menggunakan desain korelasional dengan pendekatan secara *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di IGD RSUD Pandan Arang Boyolali pada tanggal 30 Januari sampai 7 Februari 2007.

2. Populasi dan sampel

Populasi untuk variabel beban kerja adalah semua perawat yang bertugas di IGD RSUD Pandan Arang Boyolali, sedangkan populasi untuk variabel waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien adalah semua pasien yang masuk ke IGD RSUD Pandan Arang Boyolali. Jumlah sampel untuk variable beban kerja adalah 16 perawat, teknik pengambilan sampel secara *total sampling*, dengan kriteria inklusi perawat tidak sedang menjalani cuti, dan bersedia menjadi responden yang dibuktikan dengan menandatangani tanda bukti yang disiapkan oleh peneliti. Jumlah sampel untuk variabel waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien adalah 16 pasien, teknik pengambilan secara *purposive sampling*.

3. Cara pengambilan data

Pengambilan data menggunakan kuesioner yang terdiri dari kuesioner beban kerja dan kuesioner waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien. Pengambilan data dimulai dengan membagikan kuesioner beban kerja kepada perawat IGD. Kuesioner diberi kode angka 1 sampai 16. Selanjutnya pengumpulan data waktu

tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien yang dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada pasien-pasien yang masuk ke IGD dengan kriteria label kuning dan hijau. Kuesioner diberikan sesaat setelah pasien dipindah ke bangsal atau sebelum diperbolehkan pulang apabila rawat jalan. Kuesioner waktu tanggap juga diberi kode angka 1 sampai 16. Perawat dengan kode angka 1 dinilai oleh kuesioner pasien dengan angka 1 pula karena pasien dengan kode angka 1 dilayani oleh perawat dengan kode angka 1, demikian seterusnya sampai jumlah responden perawat maupun pasien mencapai 16. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan uji statistik korelasi *Product Moment*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Univariat

a. Beban kerja perawat

Beban kerja perawat dalam penelitian ini merupakan variabel independen yang terdiri dari tiga yaitu beban kerja fisik, psikis, dan sosial. Hasil analisis terhadap variabel beban kerja disajikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 3. Deskripsi beban kerja fisik perawat IGD RSUD Pandan Arang Boyolali.

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Ringan	4	25
2.	Berat	12	75
Jumlah/Total		16	100

Berdasarkan tabel di atas, mayoritas perawat IGD RSUD Pandan Arang Boyolali yakni 12 orang (75%) menilai bahwa beban kerja fisik dalam kategori berat, dan hanya 4 orang (25%) yang menilai beban kerja fisik dalam kategori ringan. Beban kerja fisik perawat terdiri dari kegiatan 5 langsung perawat dan kegiatan tidak langsung.

Menurut Ilyas (2000), kegiatan langsung adalah kegiatan yang langsung berhubungan dengan kebutuhan pasien, misalnya memasang infus, memberikan kompres dll. Kegiatan tidak langsung adalah kegiatan yang dilakukan oleh perawat yang berkaitan dengan fungsinya, tetapi tidak berkaitan langsung dengan pasien, misalnya menulis rekam medis, menyeteril alat dll.

Tabel 4. Deskripsi beban kerja psikologis perawat IGD RSUD Pandan Arang Boyolali

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Ringan	4	25
2.	Berat	12	75
Jumlah/Total		16	100

Berdasarkan 4, mayoritas perawat IGD RSUD Pandan Arang Boyolali yakni 10 orang (62,5%) menilai bahwa beban kerja psikologis dalam kategori berat, dan 6 orang (37,5%) menilai beban kerja dalam kategori ringan.

Tabel 5. Deskripsi beban kerja sosial perawat IGD RSUD Pandan Arang Boyolali

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Ringan	4	25
2.	Berat	12	75
Jumlah/Total		16	100

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar perawat IGD RSUD Pandan Arang Boyolali yakni 9 orang (56,3%) menilai bahwa beban kerja sosial dalam kategori berat, dan 7 orang (43,8%) menilai beban kerja dalam kategori ringan.

Beban kerja sosial merupakan beban kerja yang berkaitan dengan hubungan seorang pekerja dengan lingkungan kerjanya. Beban ini berupa interaksi seorang perawat dengan teman sejawat, tenaga kesehatan yang lain, pasien, dan keluarga pasien. Seorang perawat adalah profesi yang dituntut untuk berpenampilan ramah, murah senyum dalam memberikan pelayanan kepada pasien (Kariyoso, 1994).

Tabel 6. Deskripsi beban kerja total perawat IGD RSUD Pandan Arang Boyolali.

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Ringan	4	25
2.	Berat	12	75
Jumlah/Total		16	100

Berdasarkan tabel 6, mayoritas perawat IGD RSUD Pandan Arang Boyolali yakni 11 orang (68,8%) menilai bahwa beban kerja total dalam kategori berat, dan hanya 5 orang (31,3%) yang menilai beban kerja total dalam kategori ringan. Beban kerja tersebut meliputi beban kerja fisik, psikis, dan sosial.

Menurut standar dari Depkes (2002), kebutuhan perawat IGD RSUD Pandan Arang Boyolali seharusnya 38 orang, sedangkan jumlah perawat yang ada sekarang hanya 15 orang. Selain itu, perawat IGD masih diberi tanggung jawab merawat pasien di ruang rawat inap tunggu sehingga keadaan tersebut semakin membuat beban kerja menjadi berat.

b. Waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien. Waktu tanggap perawat gawat darurat dalam penelitian ini merupakan variabel dependen. Hasil analisis terhadap variabel waktu

tanggap perawat gawat darurat disajikan dalam tabel 7 :

Tabel 7. Deskripsi waktu tanggap perawat gawat darurat di IGD RSUD Pandan Arang Boyolali

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1.	Ringan	4	25
2.	Berat	12	75
Jumlah/Total		16	100

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari 16 pasien yang masuk ke IGD RSUD Pandan Arang Boyolali, 8 orang (50%) mempunyai penilaian bahwa pelayanan di IGD cepat dan 8 orang (50%) mempunyai penilaian pelayanan di IGD lambat.

2. Uji Kenormalan Data

Uji kenormalan data menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Hasil yang diperoleh disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 8. Hasil uji kenormalan data

Variabel	p
Beban kerja fisik	0,216
Beban kerja sosial	0,227
Beban kerja psikologis	0,888
Beban kerja total	0,080
Waktu tanggap perawat	0,956

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai p untuk semua variabel lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan data tersebut berdistribusi normal dan dapat diuji dengan *Statistik Parametris*.

3. Analisis Bivariat

Analisis *bivariat* untuk mengetahui hubungan beban kerja perawat dengan waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien menggunakan uji korelasi parametrik *Product Moment*, dengan taraf signifikansi 0,05. Adapun hasil analisisnya adalah sebagai berikut:

a. Beban kerja fisik dengan waktu tanggap
Hasil analisis hubungan beban kerja fisik dengan waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien disajikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 9. Hubungan beban kerja fisik dengan waktu tanggap perawat gawat darurat di IGD RSUD Pandan Arang Boyolali

		Waktu tanggap		Total	r	p
		cepat	lambat			
Beban Kerja	Ringan	75,0 %	25,0 %	100%	-0,54	0,028
	Berat	41,7 %	58,3 %	100%		

Berdasarkan tabel 9 dapat dilihat bahwa dari perawat dengan beban kerja fisik ringan, 75% pasien menilai waktu tanggap perawat cepat dan hanya 25% pasien yang menilai waktu tanggap perawat lambat. Perawat dengan beban kerja fisik berat, 58,3% pasien menilai waktu tanggap perawat lambat, dan 41,7% pasien menilai waktu tanggap perawat lambat. Hubungan antara beban kerja fisik dengan waktu tanggap perawat gawat darurat mempunyai nilai $r = -0,548$. Harga r hitung lebih besar dari r tabel. Artinya, ada hubungan antara beban kerja fisik dengan waktu tanggap perawat gawat darurat, dan masuk ke dalam kekuatan hubungan yang cukup kuat, di mana nilai $p : 0,028$ maka hubungan keduanya bermakna. Variabel beban kerja fisik cukup kuat dalam mempengaruhi cepat/lambatnya waktu tanggap perawat gawat darurat, yaitu semakin ringan beban kerja fisik perawat, semakin cepat waktu tanggap perawat, dan semakin berat beban kerja perawat, semakin lambat pula waktu tanggap perawat.

b. Beban kerja psikologis dengan waktu tanggap
 Hasil analisis hubungan beban kerja psikologis dengan waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien disajikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 10. Hubungan beban kerja psikologis dengan waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di IGD RSU Pandan Arang Boyolali.

		Waktu tanggap		Total	r	p
		cepat	lambat			
Beban Kerja	Ringan	33,3 %	66,7 %	100 %	- 0,076	0,780
	Berat	60,0 %	40,0 %	100 %		

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari perawat dengan beban kerja psikologis ringan, 66,7% pasien menilai waktu tanggap perawat lambat dan 33,3% pasien menilai waktu tanggap perawat cepat. Perawat dengan beban kerja psikologis berat, 60% pasien menilai waktu tanggap perawat cepat, dan 40% pasien menilai waktu tanggap perawat lambat. Hubungan antara beban kerja psikologis dengan waktu tanggap perawat gawat darurat mempunyai nilai $r : 0,076$ sehingga hubungan antara kedua variable tersebut lemah dan masuk ke dalam kekuatan hubungan yang sangat rendah, di mana nilai $p : 0,780$ maka hubungan keduanya tidak bermakna. Variabel beban kerja psikologis tidak cukup kuat dalam

mempengaruhi cepat/lambatnya waktu tanggap perawat gawat darurat. Masa kerja perawat IGD mayoritas sudah lebih dari 4 tahun, sehingga sudah mempunyai banyak pengalaman dalam menghadapi pasien. Jadi dengan pengalaman kerja yang cukup ini membuat kondisi psikologis perawat IGD RSU Pandan Arang Boyolali sudah terbiasa dengan *stressor* yang timbul sehingga tidak ada hubungan antara beban kerja psikologis dengan waktu tanggap perawat.

c. Beban kerja sosial dengan waktu tanggap

Hasil analisis hubungan beban kerja sosial dengan waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien disajikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 11. Hubungan beban kerja sosial dengan waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di IGD RSU Pandan Arang Boyolali.

		Waktu tanggap		Total	r	p
		cepat	lambat			
Beban Kerja	Ringan	57,1 %	42,9 %	100 %	- 0,191	0,478
	Berat	44,4 %	55,6 %	100 %		

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari perawat dengan beban kerja sosial ringan, 57,1% pasien menilai waktu tanggap perawat cepat, dan 42,9% pasien menilai waktu tanggap perawat lambat. Perawat dengan beban kerja sosial berat, 44,4% pasien menilai waktu tanggap perawat cepat, dan 55,6% pasien menilai waktu tanggap perawat lambat. Hubungan antara beban kerja sosial dengan waktu tanggap perawat gawat darurat mempunyai nilai $r : -0,191$ sehingga hubungan antara kedua variabel tersebut lemah dan masuk ke dalam kekuatan hubungan yang sangat rendah, di mana nilai $p : 0,478$ maka hubungan keduanya tidak bermakna. Variabel beban kerja sosial tidak cukup kuat dalam mempengaruhi cepat/lambatnya waktu tanggap perawat gawat darurat.

Beban kerja sosial merupakan beban kerja yang berkaitan dengan hubungan seorang pekerja dengan lingkungan kerjanya. Kondisi demikian sudah menjadi tantangan setiap hari bagi seorang perawat bahwa harus senantiasa ramah, murah senyum, komunikatif dalam memberikan pelayanan. Hal inilah yang menyebabkan tidak ada

hubungan antara beban kerja sosial dengan waktu tanggap perawat.

4. Pengujian Hipotesis

Analisis data yang digunakan untuk pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis Korelasi *Product Moment*, dengan taraf signifikansi 5% dengan derajat kebebasan N-1.

Analisis data menggunakan perangkat komputer program SPSS 11. Hasil analisis disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 12. Hubungan beban kerja dengan waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di IGD RSUD Pandan Arang Boyolali.

		Waktu tanggap		Total	r	p
		cepat	lambat			
Beban Kerja	Ringan	80,0%	20,0%	100%	-0,482	0,059
	Berat	36,4%	63,6%	100%	82	

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari perawat dengan beban kerja ringan, 80% pasien menilai waktu tanggap perawat cepat, dan 20% pasien menilai waktu tanggap perawat lambat. Perawat dengan beban kerja berat, 36,4% pasien menilai waktu tanggap perawat cepat, dan 63,6% pasien menilai waktu tanggap perawat lambat. Hubungan antara beban kerja dengan waktu tanggap perawat gawat darurat mempunyai nilai $r : - 0,482$, sehingga hubungan antara kedua variabel tersebut lemah dan masuk ke dalam kekuatan hubungan yang rendah, sedangkan nilai $p : 0,059$, maka hubungan keduanya tidak bermakna.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan tersebut dapat diketahui bahwa hipotesis noll (H_0) yang berbunyi “tidak ada hubungan antara beban kerja dengan waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di instalasi gawat darurat RSUD Pandan Arang Boyolali” terbukti. Secara statistik tidak ada hubungan antara beban kerja dengan waktu tanggap perawat, namun secara deskriptif terdapat hubungan antara kedua variabel tersebut yakni semakin ringan beban kerja, semakin cepat waktu tanggap perawat, dan semakin berat beban kerja, semakin lambat waktu tanggap perawat gawat darurat.

Menurut Gillies (1994), faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja di antaranya jumlah pasien yang dimasukkan ke unit tiap hari/bulan dan tahun, kondisi pasien di dalam unit, rata-rata lama pasien tinggal di IGD, tindakan keperawatan langsung dan tidak langsung,

frekuensi masing-masing tindakan, dan rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk pelaksanaan masing-masing tindakan.

Menurut Sunarto (2004), faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi ada 3 yaitu pelaku persepsi, target obyek, dan situasi. Pelaku persepsi meliputi pribadi dari perilaku persepsi individu. Karakteristik pribadi yang lebih relevan yang mempengaruhi persepsi adalah sikap, motif, kepentingan atau minat, pengalaman masa lalu, dan pengharapan. Target obyek yang dimaksud adalah karakteristi-karakteristik dari target yang akan diamati dapat mempengaruhi apa yang dipersepsikan. Misalnya perawat yang sedang tugas berpenampilan rapi, cantik dan ramah maka pasien akan menilai bahwa perawat tersebut cepat dalam melayani pasien, sebaliknya jika perawat yang sedang tugas berpenampilan kurang rapi, cemberut dan tidak punya senyum, mungkin pasien akan menilai pelayanan pasien tersebut lambat. Keadaan inilah yang dapat mempengaruhi persepsi pasien sehingga tidak ada hubungan antara beban kerja dengan waktu tanggap perawat gawat darurat di IGD RSUD Pandan Arang Boyolali.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian hubungan beban kerja dengan waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di IGD RSUD Pandan Arang Boyolali yaitu :

1. Beban kerja perawat IGD RSUD Pandan Arang Boyolali dalam kategori berat.
2. Waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di IGD RSUD Pandan Arang Boyolali dalam kategori yang sama yaitu cepat dan lambat.
3. Ada hubungan antara beban kerja fisik dengan waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di IGD RSUD Pandan Arang Boyolali.
4. Tidak ada hubungan antara beban kerja sosial dengan waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di IGD RSUD Pandan Arang Boyolali.
5. Tidak ada hubungan antara beban kerja psikologis dengan waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di IGD RSUD Pandan Arang Boyolali.
6. Tidak ada hubungan antara beban kerja total (fisik, psikologis, dan sosial) dengan waktu tanggap perawat gawat darurat menurut persepsi pasien di IGD RSUD Pandan Arang Boyolali.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian, peneliti memberikan beberapa saran/masukan sebagai berikut:

1. Bagi Instansi RSU Pandan Arang Boyolali Perlu dipertimbangkan penambahan tenaga, baik tenaga non medis yang bertugas memindah pasien ke bangsal maupun tenaga perawat IGD sehingga beban kerja fisik perawat IGD menjadi berkurang yang mana ternyata beban kerja fisik terbukti dapat mempengaruhi waktu tanggap perawat dalam melayani pasien gawat darurat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya Penelitian ini dapat dijadikan bahan dasar untuk mengembangkan penelitian selanjutnya, misalnya meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tanggap pelayanan keperawatan gawat darurat di IGD RSU Pandan Arang Boyolali.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta : Jakarta.

Keliat, Anna, B. 1999. *Penatalaksanaan Stres*. EGC : Jakarta.

Kusmiati. 2003. *Hubungan Persepsi Beban Kerja dengan Stres Kerja Perawat*. Skripsi. (tidak diterbitkan). Fakultas Kedokteran, Universitas Gajah Mada : Yogyakarta.

Notoatmodjo, S. 2002. *Metode Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta : Jakarta.

Purwandari. 2000. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja Perawat di Instalasi Rawat Intensif RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta*, Skripsi, (tidak diterbitkan). PSIK. FK. UGM : Yogyakarta.

Purwanto, N. 1985. *Pengantar Perilaku Manusia untuk Keperawatan*. EGC : Jakarta.

Rahmat, J. 1993. *Psikologi Komunikasi*. PT Remaja Rosdakarya : Bandung.

Singarimbun, M. 1989. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES : Jakarta.