

PERAN PERAWAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI POLI UMUM DI PUSKESMAS TEPO PATAMPAWA KABUPATEN PINRANG

*The Role of Nurses Against Health Service in Poly's Public Clinics Teppo Patampanua
Pinrang Regency*

Zaenal

Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Islam Makassar

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan adalah sebuah konsep yang digunakan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran perawat terhadap pelayanan kesehatan di poli umum puskesmas teppo patampanua kabupaten pinrang. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional*. Besar Populasi 169 orang sedangkan jumlah sampel yang mengisi kuesioner 45 orang, pengambilan sampel dengan cara *accidental sampling*. Sedangkan responden yang dilakukan wawancara 5 orang. Data dikumpulkan dengan kuesioner serta wawancara terhadap subjek penelitian yaitu Masyarakat yang berkunjung ke Poli Umum Puskesmas Teppo Patampanua, Kab. Pinrang. Penelitian ini dilakukan pada minggu ke 2 dan ke 3 bulan April-Mei 2015. Hasil secara kuantitatif menunjukkan bahwa : (a) Persepsi terhadap peran perawat sebagai pelaksana adalah baik (80,79%), namun pada item perawat sebaiknya menentukan penyakit dan memberikan pengobatan hasilnya kurang baik (48,9%). (b) Persepsi terhadap peran perawat sebagai pendidik adalah baik (87,17%). Hasil secara kualitatif menunjukkan persepsi masyarakat pengguna pelayanan kesehatan terhadap peran perawat secara umum sudah baik. Persepsi terhadap peran perawat sebagai pelaksana juga sudah baik akan tetapi mereka masih banyak yang menganggap perawat berperan mengobati pasien. Sedangkan sebagai pendidik persepsi mereka juga baik.

Kata kunci: Peran Perawat Masyarakat dan Pengguna Pelayanan Kesehatan.

ABSTRACT

Health care is a concept that is used in providing health services to the community. This research aims to know the role of nurses against health service in public health centers poly teppo patampanua Pinrang Regency. The type of research used descriptive research approach that is cross-sectional. A large population of 169 people while the number of samples that fill out questionnaires 45 people, sampling by means of accidental sampling. While the respondent conducted interviews 5 people. Data collected by questionnaire and interview against the subject, namely the community visiting Public Clinics Poly Teppo Patampanua, Kab. Pinrang. This research was conducted in week 2 and 3 April-May 2015. The results quantitatively demonstrates that: (a) the perception of the role of nurses as executor is good (80,79%), but the nurse on the item should determine the disease and provide treatment outcome is less good (48.9%). (b) the perception of the role of the nurse as educator is good (87,17%). Qualitative results showed the public perception of the role of health service users nursing in General is already good. The perception of the role of nurses as executor also had good will but they still assume the role nurses treat patients. Meanwhile, as their perception of the educator is also good.

Keywords: *The role of Community Nursing and Health Services Users*

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan telah mengalami perubahan orientasi, baik tata nilai maupun pemikiran, terutama mengenai upaya pemecahan masalah dibidang kesehatan yang dipengaruhi oleh politik, ekonomi, sosial budaya serta perkembangan ilmu pengetahuan. Perubahan besar tersebut terjadi

akibat diberlakukannya kebijakan desentralisasi sejak tahun 2005 dan untuk mencapai Indonesia Sehat 2012, yang dilaksanakan dengan merumuskan kembali dan menyelenggarakan dengan benar Sistem Kesehatan Nasional.

Dalam tatanan desentralisasi SKN yang bersifat umum tentu tidak dapat diterapkan begitu

saja didaerah-daerah. Otonomi daerah justru mengandung semangat untuk memperhatikan masalah-masalah spesifik daerah, kebutuhan dan aspirasi daerah, dengan mengacu kepada SKN maka setiap daerah harus merumuskan dan melaksanakan sistem kesehatan provinsi dan setiap daerah kabupaten/kota harus merumuskan dan melaksanakan sistem kesehatan kabupaten/kotanya (Depkes RI, 2011).

Sarana pelayanan kesehatan yang paling banyak dikunjungi masyarakat adalah Puskesmas, walaupun hanya 27,8%. Sarana berikutnya adalah dukun, dokter praktik swasta dan 10% lainnya memilih berobat sendiri. Pada pelayanan kesehatan dasar, konstribusi tenaga keperawatan sangat dominan, khususnya di Posyandu, Puskesmas pembantu, dan Puskesmas. Pada sisi lain, meskipun jumlah tenaga keperawatan meningkat, namun dari sisi kualitas menurut berbagai hasil penelitian pihak pengguna baik organisasi maupun konsumen masih merasakan banyak kekurangan, misalnya kurangnya kemandirian akuntabilitas dan daya saing serta kompetensi yang belum memenuhi permintaan pelayanan kesehatan yang terus berkembang (Depkes RI, 2013).

Puskesmas Teppo Kec. Patampanua merupakan 1 dari 23 Pukesmas yang ada di Kabupaten Pinrang, Sulawesi Selatan terdiri dari 5 desa dan 4 kelurahan binaan dengan luas wilayah 119,60 km² dan merupakan kecamatan terkecil dengan kepadatan penduduk tertinggi yaitu 157,83/km³. Jumlah penduduk pada tahun 2013 adalah 24.349 jiwa (Profil Puskesmas Teppo Patampanua, 2014).

Perawat sebagai tenaga fungsional dalam memberikan pelayanan kesehatan menghadapi berbagai fenomena. Fenomena perawat sebagai ujung tombak pelayanan di masyarakat sehingga

sangat memungkinkan memberikan pengobatan. Berdasarkan hasil penelitian Sciortino (2010), Perawat biasanya aktif dibalai pengobatan, jika kegiatan perawat diperhatikan secara cermat, bisa dilihat bahwa perawat memeriksa dan mendiagnosis pasien, merencanakan dan melakukan pengobatan (termasuk menyuntik pasien), mengambil keputusan tentang pengobatan yang pasien perlukan di rumah dan menulis resep untuk mengambil obat di apotek Puskesmas. Meskipun perawat senang melakukan kegiatan medis, mereka menyadari bahwa apa yang mereka kerjakan bukan merupakan peran dan tugas perawat.

Pelayanan kesehatan adalah sebuah konsep yang digunakan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. menurut Prof. Dr. Soekidjo Notoatmojo adalah sebuah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat. Pelayanan Kesehatan Adalah upaya yang diselenggarakan sendiri/secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan mencembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat. Definisi Pelayanan Kesehatan menurut Depkes RI (2009), adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atupun masyarakat. Sesuai dengan batasan seperti di atas, mudah dipahami bahwa bentuk dan jenis pelayanan kesehatan yang ditemukan banyak macamnya. Karena kesemuanya ini ditentukan oleh Pengorganisasian pelayanan, apakah dilaksanakan

secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi dan Ruang lingkup kegiatan, apakah hanya mencakup kegiatan pemeliharaan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit, pemulihan kesehatan atau kombinasi dari padanya.

Menyadari pentingnya profesionalisme, terutama mengenai peran perawat khususnya di Poli umum Puskesmas diperlukan komitmen perawat, pengambil kebijakan serta dukungan dari masyarakat pengguna pelayanan kesehatan. Salah satu faktor dari masyarakat yang harus diperhatikan adalah persepsi masyarakat pengguna pelayanan kesehatan. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan sangat mempengaruhi pelayanan yang akan diberikan oleh tenaga kesehatan dalam hal ini perawat. Bila persepsi masyarakat masih menganggap bahwa perawat terutama di Poli Umum masih salah maka akan mempengaruhi pelayanan yang akan diberikan. Berdasarkan hal di atas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan di Poli Umum Puskesmas Teppo Patampanua, Kab. Pinrang.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode diskriptif dengan rancangan *cross sectional*, untuk mengetahui peran perawat terhadap pelayanan kesehatan di Poli umum Puskesmas Teppo Patampanua. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuantitatif dilengkapi dengan kualitatif.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Poli Umum Puskesmas Teppo Patampanua , Kabupaten Pinrang, Sulawesi Selatan, waktu penelitian dari bulan Februari sampai dengan bulan Maret 2016.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke Poli Umum Puskesmas Teppo Patampanua pada minggu ke 3 dan ke 4 bulan April 2015. Sampel penelitian adalah masyarakat yang berkunjung ke Poli Umum Puskesmas Teppo Patampanua pada minggu ke 3 dan ke 4 bulan Februari 2015, dengan kriteria inklusi : bersedia menjadi responden, umur 15 tahun ke atas, bisa membaca dan menulis, dapat berkomunikasi secara lisan, pernah berkunjung ke Poli Umum minimal 2 kali dalam 1 tahun terakhir. Sedangkan kriteria eksklusi penelitian adalah pasien sakit berat, pasien yang dirujuk ke rumah sakit.

Cara Pengumpulan Data

Penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Pada saat pendaftaran di loket peneliti mengidentifikasi mana yang sesuai dengan kriteria inklusi. Responden diberi penjelasan tentang tujuan penelitian, selanjutnya responden diminta menandatangani *informed consent*, kuesioner diberikan kepada responden, selanjutnya responden mengisi kuesioner sesuai petunjuk pengisian dan setelah selesai dikembalikan langsung kepada peneliti.

Untuk melengkapi instrumen kuesioner dan mendapat data tentang persepsi masyarakat pengguna pelayanan kesehatan terhadap peran perawat secara umum di Poli Umum peneliti melakukan triangulasi dengan wawancara kepada 5 responden yang dipilih dari 45 orang yang mengisi kuesioner. Pelaksanaan wawancara dilakukan berdasarkan pedoman wawancara yang telah disusun, dengan menggunakan alat bantu *tape recorder* setelah meminta izin kepada responden, alat tulis dan *note book* untuk mencatat tanggapan dan pendapat responden.

Pengolahan dan Analisis Data

Jenis data yang ditampilkan adalah dari kuesioner atau data primer dimana data hanya didapatkan langsung dari responden dan masih dalam keadaan mentah, oleh karena itu perlu diolah agar dapat memberikan arti dalam menyimpulkan problem penelitian. Hasil pengolahan data disajikan dalam bentuk tabel dan narasi. Adapun langkah-langkah pengolahan dan analisa data kuantitatif adalah Seleksi data, pengkodean dan Tabulasi data.

HASIL

Tabel 1 menunjukkan responden yang mengisi kuesioner 60% berjenis kelamin laki-laki, sebagian besar berpendidikan SMA (55,56%), 62,22% berusia 23-45 tahun dan sebagian besar (57,78%) dalam 1 tahun terakhir pernah berkunjung lebih dari 2 kali.

Tabel 1. Distribusi karakteristik responden kuesioner di Poli Umum Puskesmas Teppo Patampanua, Kabupaten Pinrang tahun 2015 (N = 45)

No	Karakteristik	Jumlah	Percentase
1.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	27	60
	Perempuan	18	40
2.	Tingkat Pendidikan		
	SD	3	6,67
	SMP	5	11,11
	SMA	25	55,56
	Diploma	7	15,56
	S1	5	11,11
3.	Usia		
	15-22 tahun	5	11,11
	23-45 tahun	28	62,22
	45 tahun	12	26,67
4.	Kunjungan ke		
	2 kali	19	42,22
	Lebih dari 2 kali	26	57,78

Sumber : data primer diolah

Tabel 2 menunjukkan sebagian besar berjenis kelamin laki-laki (60%), berpendidikan SD sampai tingkat S1 masing-masing 20%, dan sebagian besar (80%) dalam 1 tahun terakhir pernah berkunjung lebih dari 2 kali.

Tabel 2. Distribusi karakteristik responden wawancara di Poli Umum Puskesmas Teppo Patampanua, Kab. Pinrang tahun 2015 (N = 5)

No	Karakteristik	Jumlah	Percentase
1.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	3	60
	Perempuan	2	40
2.	Tingkat Pendidikan		
	SD	1	20
	SMP	1	20
	SMA	1	20
	Diploma/S1	1	20
	S1	1	20
3.	Umur		
	15-22 tahun	1	20
	23-45 tahun	3	60
	> 45 tahun	1	20
4.	Kunjungan ke		
	2 kali	1	20
	Lebih dari 2 kali	4	80

Sumber : data primer diolah

Tabel 3 menunjukkan persepsi masyarakat pengguna pelayanan kesehatan terhadap peran perawat secara umum sudah baik dan sesuai, seperti yang disampaikan oleh responden berikut :

“Menurut saya peran perawat menanyakan keluhan yang saya rasakan, mengukur tekanan, menyiapkan ruang periksa agar pasien jadi nyaman, kalau nimbang saya rasa tidak terlalu perlu, kalau mengobati lebih baik dokter”.

“..Ya... sudah sesuai sekali! mereka menanyakan keluhanku, mengukur tekanan darah dan memberikan pengobatan o...o kepada aku, sesuai sekali tu.!”

Responden juga ada yang mempersepsikan bahwa peran perawat menentukan penyakit dan belum sesuai, seperti hasil wawancara pada beberapa responden berikut :

“Ya memeriksalah, menentukan penyakit dan ngasih obat gitu, buat reseplah, menjelaskan penyakit.

“..Ya... justru yang memeriksa kalau tanjung puri perawat. Dokternya biasanya dokter perempuan di poli anak bu Veron, jadi kalau dikatan sesuai, seperti disini belum.

Tabel 3. Hasil Wawancara Persepsi Masyarakat Pengguna Pelayanan Kesehatan terhadap Peran Perawat secara umum di Poli Umum Puskesmas Teppo Patampanua, Kab. Pinrang tahun 2015

Topik	Core Categories
Peran perawat secara umum	<ul style="list-style-type: none"> - Peran perawat baik dan sudah sesuai - Peran perawat belum sesuai, masih ada yang mempersepsikan peran perawat adalah mengobati.

Tabel 4 tersebut menunjukkan bahwa persepsi masyarakat pengguna pelayanan kesehatan yang berkunjung ke Poli Umum Puskesmas Teppo Patampanua, terhadap peran perawat sebagai pelaksana 80,79% dikategorikan baik. Aspek yang dikategorikan cukup yaitu mengukur tinggi badan sebaiknya dilakukan oleh perawat sebanyak 74,44%, sedangkan aspek yang dikategorikan kurang baik adalah di kamar periksa perawat sebaiknya menentukan penyakit dan memberikan pengobatan kepada pasien sebanyak 48,89% dari 45 orang.

Tabel 4. Hasil Kuesioner Persepsi Masyarakat Pengguna Pelayanan Kesehatan terhadap Peran perawat sebagai pelaksana

No	Aspek yang dinilai	Nilai Jawaban				Σx	%	Nilai
		4	3	2	1			
1.	Perawat berperan mena-nyakan keluhan yang saya rasakan saat berkunjung ke kamar periksa.	26	18	1	0	160	88,89	Baik
2.	Di ruang periksa, perawat memeriksa tekanan darah.	21	24	0	0	156	86,67	Baik
3.	Di ruang periksa, perawat mengukur panas	15	24	6	0	144	80	Baik
4.	Di ruang periksa, perawat menghitung denyut nadi	19	23	3	0	151	83,89	Baik
5.	Menimbang berat badan, sebaiknya dilakukan oleh perawat.	13	27	4	1	142	78,89	Baik
6.	Mengukur tinggi badan sebaiknya dilakukan oleh perawat.	9	29	4	3	134	74,44	Cukup
7.	Sebelum melakukan pemeriksaan, perawat mengatur ruangan periksa (menutup gordern).	10	31	4	0	141	78,33	Baik
8.	Perawat menjelaskan prosedur dan tindakan yang akan dilakukan	17	26	1	1	149	82,78	Baik
9.	Perawat memberikan rasa nyaman	21	24	0	0	156	86,67	Baik
10.	Tidak menceritakan kepada orang lain, apa yang dilihat waktu memeriksa pasien.	32	9	4	0	163	90,56	Baik
11.	Hasil pemeriksaan dicatat dan disimpan untuk menjaga kerahasiaan pasien.	31	11	1	2	161	89,44	Baik
12.	Di kamar periksa perawat sebaiknya menentukan penyakit dan memberikan pengobatan kepada pasien.	3	7	20	15	88	48,89	Kurang Baik

Sumber : data primer diolah

PEMBAHASAN

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat tentang peran perawat secara umum baik dan sudah sesuai, namun masih ada responden yang mempersepsikan peran perawat di Poli Umum Puskesmas Induk Teppo Patampanua belum sesuai.

Persepsi masyarakat yang demikian terbentuk karena pengalaman sebelumnya pada saat mereka berkunjung. Hal ini sesuai dengan pendapat Wilson & Hill (2011), yang menyebutkan salah satu faktor dari dalam yang mempengaruhi persepsi adalah *assumptions*, yang mempengaruhi persepsi sesuai dengan pengalaman melihat, merasakan dan lain-lain. Menurut Rahmat (2012), faktor-faktor personal yang mempengaruhi persepsi interpersonal salah satunya adalah: pengalaman, seseorang yang telah mempunyai pengalaman tentang hak-hak tertentu akan mempengaruhi kecermatan seseorang dalam memperbaiki persepsi.

Menurut Kusnanto (2010), peran merupakan seperangkat tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang, sesuai kedudukannya dalam suatu system. Peran perawat dipengaruhi oleh keadaan sosial baik dari dalam maupun dari luar profesi keperawatan dan bersifat konstan, oleh karena itu bila peran yang dilakukan tidak sesuai dapat menimbulkan salah persepsi.

Pernyataan peran pelaksana lainnya yaitu perawat mengatur ruangan, menjelaskan prosedur dan tindakan yang dilakukan, memberikan rasa nyaman, perawat tidak menceritakan kepada orang lain apa yang dilihat, hasil pemeriksaan dicatat dan disimpan didapatkan hasil bahwa sebagian besar menyatakan setuju, namun ada sebagian kecil yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Sesuai pernyataan-pernyataan tersebut

menunjukkan bahwa responden sangat membutuhkan kenyamanan dan keamanan dalam mendapat pelayanan oleh perawat. Persepsi ini sesuai dengan apa yang dikemukakan Gaffar (2012), bahwa sebagai pelaksana perawat berperan sebagai *comforter*, yaitu perawat berusaha memberi kenyamanan dan rasa aman kepada klien.

Memberikan pelayanan pengobatan bukan peran perawat sebagai pelaksana, tetapi karena ketidakjelasan uraian tugas dan perawat berpendidikan Sekolah Perawat Kesehatan/SPK masih banyak, yaitu sekitar 86,53 persen. "Di satu sisi, kondisi tenaga kesehatan di Puskesmas masih terbatas dan di sisi lain tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan Puskesmas yang bermutu, merata dan terjangkau semakin meningkat," (Herawani, 2011). Karena itu, diperlukan kejelasan peran dan fungsi setiap tenaga kesehatan di Puskesmas, termasuk perawat.

Direktur Keperawatan dan Keteknisan Medik, Herawani (2013), mengatakan, berdasarkan kompetensi, seharusnya tanggung jawab perawat di puskesmas adalah pada upaya *promotif* dan *preventif*. "Ini dilakukan pada semua tingkat pencegahan (*levels of prevention*) tanpa mengabaikan upaya kuratif dan rehabilitatif. Tapi kenyataannya di lapangan, perawat justru lebih banyak melaksanakan tugas-tugas di luar kewenangannya."

Ditinjau dari legalitas sesuai yang tertera dalam Undang Undang Kesehatan No.23 tahun 1992 pasal 32 ayat 3 menyatakan bahwa "Pengobatan dan atau perawatan dapat dilakukan berdasarkan ilmu kedokteran dan ilmu keperawatan", dan ayat 4 menyatakan "Pelaksanaan pengobatan dan atau perawatan berdasarkan ilmu kedokteran dan ilmu keperawatan hanya dapat dilakukan oleh tenaga kesehatan yang

mempunyai keahlian dan kewenangan untuk itu. Sesuai dengan penjelasan pasal tersebut bahwa tugas perawat secara primer adalah perawatan, sedangkan dokter adalah pengobatan.

Untuk memfasilitasi persepsi masyarakat tersebut dan mengaplikasikan Undang Undang bahwa perawat mempunyai tugas perawatan sedangkan kenyataan dilapangan bahwa perawat masih melakukan pengobatan. Sedangkan pengobatan merupakan tugas primer dari medis, untuk itu perlu adanya fungsi pendeklegasian yang jelas dari medis kepada perawat mengenai tindakan-tindakan yang boleh dilakukan oleh perawat sehingga dalam malaksanakannya secara legal ada yang bertanggung jawab. Agar kondisi ini dapat dilaksanakan tentunya diperlukan keterlibatan berbagai pihak seperti : Kepala Puskesmas, Organisasi Profesi dan Dinas Kesehatan.

Melihat kondisi tenaga perawat Puskesmas seperti saat ini, maka minimal perawat di Puskesmas memiliki peran dan fungsi sebagai berikut : mereka menjadi pendidik/penyuluhan kesehatan, pemberi pelayanan kesehatan, penemu kasus, konselor, koordinator dan penghubung "Artinya, perawat di Puskesmas diharapkan dapat menjadi koordinator pelayanan kesehatan yang dilakukan di keluarga, kelompok maupun masyarakat".

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat pengguna pelayanan kesehatan terhadap peran perawat secara umum di Poli Umum Puskesmas Teppo Patampanua adalah baik. Persepsi masyarakat pengguna pelayanan kesehatan terhadap peran perawat sebagai pelaksana baik, akan tetapi pada pernyataan bahwa di Poli Umum

Puskesmas perawat menentukan penyakit dan memberikan pengobatan didapatkan sebagian besar masyarakat mempersepsikan sebagai peran perawat, dan mereka tidak mempersoalkan bila perawat yang melakukan. Disarankan agar membandingkan persepsi yang pertama kali berkunjung dengan yang sering berkunjung, sehingga dapat menggambarkan bagaimana pengaruh seringnya berkunjung terhadap persepsi.

DAFTAR PUSTAKA

- Depkes RI. (2009). *ARRIME, Pedoman Manajemen Puskesmas*, Proyek Kesehatan dan Gizi, Jakarta.
- Depkes RI. (2013). *Undang-Undang Kesehatan No. 23 tahun 1992*, Jakarta.
- Depkes RI. (2011). *Informasi Singkat Penyelenggaraan Puskesmas di Era Desentralisasi*, Dirjen Binkesmas, Jakarta.
- Gaffar L.J. (2012). *Pengantar Keperawatan Profesional*, EGC, Jakarta.
- Herawani. (2011). *Perjelas Fungsi Perawat di Puskesmas*, www. Republika. Co. Id, Tanggal akses 22 November 2011.
- Kusnanto. (2010). *Pengantar Profesi dan Praktek Keperawatan Profesional*, EGC, Jakarta.
- Puskesmas Teppo Patampanua. (2014). *Profil Puskesmas Teppo Patampanua 2015*, Kab. Pinrang.
- Rahmat J. (2012). *Psikologi Komunikasi*, Edisi Revisi, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Sciortino. (2010). *Perawat Puskesmas antara Kebijakan dan Praktek*, Jurnal JEN, No.2, Jakarta.
- Wilson D. & Hill G. (2011). *Perception A General Definition*, www.Ciadvertising.org/studentaccount/fall2000/adv382J/derrelwilson/perception.html. 3 Mei 2011.