



## PERBEDAAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP KOMUNIKASI TERAPEUTIK ANTARA PERAWAT PEGAWAI TETAP DENGAN PERAWAT PEGAWAI KONTRAK DI RUANG DEWASA KELAS III RS. BAPTIS KEDIRI

Dian Taviyanda

### ABSTRACT

**Background** : Perception of the patients to wards the official nurse to apprentice nurse is influenced by an environment factor namely therapeutic communication, it is done by the nurse. The objective of this research is to analyze the difference perception of the patient to therapeutic communication between the official nurse and apprentice nurse in medical surgical ward of class III Baptis Hospital Kediri.

**Method** : This research was analytic comparison. The sample was all patients who taking care in medical surgical ward of class III who meet inclusion criterias. The number of the respondents were 58 using purposive sampling technique. The research used single variable, that was perception of the patients to therapeutic communication.

**Conclusion** : The conclusion of this research that was no difference perception of the patients to the therapeutic communication between the job Holder nurse with the contract officer nurse in Adult Room of Class III in Baptis Hospital Kediri.

**Keyword** : *Perception, Therapeutic Communication, Nurse*

### Pendahuluan

Persepsi adalah cara menangkap berbagai gejala di luar diri kita melalui 5 indera yang kita miliki atau bisa diartikan suatu proses diterimanya rangsangan (objek, kualitas, hubungan antara gejala maupun peristiwa) sampai rangsan itu disadari atau dimengerti (Chaplin, 1997; 71). Persepsi pasien merupakan suatu kesan atau tanggapan yang ditampilkan oleh pasien. Persepsi pasien ini dipengaruhi oleh faktor lingkungan sebagai faktor eksternal karena stimulus dari luar dapat mempengaruhi persepsi pasien (Walgito, 2003).

Faktor lingkungan yang mempengaruhi persepsi pasien bisa dari komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat. Perawat yang tidak bisa atau belum bisa menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik dalam bekerja akan membuat seseorang beranggapan bahwa perawat kurang ramah, kadang terlalu acuh, tidak peduli dengan pasien. Hal tersebut diperoleh dari hasil wawancara dengan pasien yang sedang rawat inap di ruang dewasa kelas III.

Data yang diperoleh dari *Medical Record* jumlah pasien yang rawat inap di Ruang Dewasa kelas III selama bulan Maret

2008 sampai dengan April 2008 sebanyak 302 pasien. Perawat dalam pelayanan kesehatan senantiasa menggunakan teknik komunikasi yang dikenal dengan komunikasi terapeutik, komunikasi terapeutik ini berfungsi untuk mendorong mengajarkan kerjasama antara perawat dan pasien melalui hubungan perawat dan pasien (Purwanto, 1995). Perawat yang bekerja di Ruang Dewasa Kelas III RS. Baptis Kediri terdapat 2 perawat yaitu perawat pegawai tetap dan perawat pegawai kontrak, dimana perawat pegawai tetap merupakan perawat yang sudah bekerja lebih dari 2 tahun dan sudah mempunyai cukup pengalaman dalam bekerja, sedangkan perawat pegawai kontrak merupakan perawat yang bekerja selama 1 tahun yang sudah lulus pendidikan jenjang DIII Keperawatan.

Dengan demikian dapat dilihat cara perawat baik perawat pegawai tetap maupun perawat pegawai kontrak dalam menerapkan komunikasi terapeutik terhadap pasien, sehingga dapat dilihat bagaimanakah persepsi pasien terhadap komunikasi terapeutik yang diberikan oleh perawat pegawai tetap maupun perawat pegawai kontrak. Jika perawat kurang bisa dalam menerapkan komunikasi terapeutik terhadap pasien maka akan berdampak terhadap persepsi pasien yaitu pasien kurang

mendapatkan informasi yang dibutuhkan, adanya rasa kurang percaya dan tidak kooperatif terhadap tindakan keperawatan (Hidayat, 2005). Kurangnya perawat dalam menerapkan komunikasi terapeutik bisa disebabkan karena kurangnya pengalaman bekerja bagi perawat pegawai kontrak atau terlalu padatnya jam kerja sehingga perawat jarang sekali berinteraksi dengan pasien.

Komunikasi terapeutik yang ditampilkan perawat sangatlah berperan dalam lingkungan kerja perawat di rumah sakit khususnya untuk pasien. Supaya hubungan seorang perawat terhadap pasien bisa tercipta suasana yang menyenangkan dan bisa terbina sebuah hubungan antara pasien dan perawat yang kooperatif, maka perawat harus bisa menerapkan komunikasi terapeutik. Dengan tujuan membantu pasien untuk memperjelas dan mengurangi beban perasaan dan pikiran serta dapat mengambil tindakan untuk mengubah situasi yang ada bila pasien percaya pada hal yang diperlukan, mengurangi keraguan, membantu dalam hal mengambil tindakan yang efektif dan mempertahankan kekuatan egonya, mempengaruhi orang lain, lingkungan fisik dan diri sendiri (Uripi, 2003). Dengan demikian komunikasi terapeutik harus tetap diterapkan oleh semua perawat baik perawat pegawai tetap maupun perawat pegawai kontrak, sehingga pasien akan merasa lebih nyaman dan tidak mempunyai prasangka buruk terhadap perawat supaya hubungan antara perawat dan pasien bisa terjalin dengan baik (Uripni, 2003).

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian adalah *Desain Studi Komparatif* yaitu jenis penelitian yang digunakan pada penelitian klinis maupun komunitas, desain ini difokuskan untuk mengkaji perbandingan terhadap pengaruh (efek) pada kelompok subyek tanpa adanya suatu perlakuan. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap di Ruang Dewasa Kelas III RS. Baptis Kediri selama 2 bulan terakhir yaitu sebanyak 302 pasien. Besar sampel dalam penelitian ini sebanyak 58 responden. Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *Purposive Sampling* artinya suatu teknik penetapan

sampel dengan cara memilih sampel diantara populasi sesuai dengan yang dikehendaki peneliti (Tujuan/ masalah dalam penelitian). Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal, yaitu persepsi pasien terhadap komunikasi terapeutik. Dalam penelitian ini, alat pengumpulan data dengan kuesioner. Uji statistik yang digunakan adalah uji “*Mann Whitney*” untuk mengetahui perbedaan antara persepsi pasien setelah diberikan teknik komunikasi terapeutik oleh perawat pegawai tetap dengan perawat pegawai kontrak.

### Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil uji statistik yang menggunakan *Mann Whitney*, sehingga diperoleh hasil dari persepsi pasien terhadap komunikasi terapeutik antara perawat pegawai tetap dengan perawat pegawai kontrak diperoleh nilai  $p = 0,570$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti tidak ada perbedaan persepsi pasien terhadap komunikasi terapeutik antara perawat pegawai tetap dengan perawat pegawai kontrak

#### 1. Data Khusus

##### 1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Persepsi Pasien Terhadap Komunikasi Terapeutik oleh Perawat Pegawai Tetap

Tabel 1

Tabel Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Persepsi Pasien Terhadap Komunikasi Terapeutik oleh Perawat Pegawai Tetap di RS. Baptis Kediri Tanggal 9 Juni 2008 - 9 Agustus 2008.

No.	Persepsi Pasien	Jumlah	Prosentase (%)
1.	Baik sekali	6	10 %
2.	Baik	45	78 %
3.	Cukup	7	12 %
4.	Kurang	0	0 %
5.	sekali	0	0 %
<b>Total</b>		<b>58</b>	<b>100</b>

Berdasarkan dari tabel diatas menunjukkan bahwa dari 58 responden di Ruang Dewasa Kelas III RS. Baptis Kediri menunjukkan bahwa sebagian besar adalah baik yaitu 45 responden (78 %) dan tidak ada

responden yang memiliki persepsi kurang maupun kurang sekali (0 %).

**1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Persepsi Pasien Terhadap Komunikasi Terapeutik oleh Perawat Pegawai Kontrak**

**Tabel 2**

**Tabel Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Persepsi Pasien Terhadap Komunikasi Terapeutik oleh Perawat Pegawai Kontrak di RS. Baptis Kediri Tanggal 9 Juni 2008 - 9 Agustus 2008.**

No.	Persepsi Pasien	Jumlah	Prosentase (%)
1.	Baik sekali	6	10 %
2.	Baik	42	73 %
3.	Cukup	10	17 %
4.	Kurang	0	0 %
5.	Kurang sekali	0	0 %
<b>Total</b>		<b>58</b>	<b>100</b>

Berdasarkan dari tabel diatas menunjukkan bahwa dari 58 responden di Ruang Dewasa Kelas III RS. Baptis Kediri sebagian besar adalah baik yaitu 42 responden (73 %) dan tidak ada responden yang memiliki persepsi kurang maupun kurang sekali (0%)

**1.3 Perbedaan Persepsi Pasien Terhadap Komunikasi Terapeutik antara Perawat Pegawai Tetap dengan Perawat Pegawai Kontrak**

**Tabel 3**

**Tabulasi Silang Perbedaan Persepsi Pasien Terhadap Komunikasi Terapeutik antara Perawat Pegawai Tetap dengan Perawat Pegawai Kontrak di RS. Raptis Kediri Tanggal 9 Juni 2008 - 9 Agustus 2008.**

Keterangan	Persepsi Pasien Terhadap Komunikasi Terapeutik										Total	
	Baik Sekali		Baik		Cukup		Kurang		Kurang Sekali		Σ	%
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
Perawat pegawai tetap	6	10%	45	8%	7	12%	0	0%	0	0%	58	100%
Perawat pegawai kontrak	6	10%	42	73%	10	17%	0	0%	0	0%	58	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 58 responden yang sudah diberikan komunikasi terapeutik oleh perawat pegawai tetap pasien yang berpersepsi baik sekali sebanyak 6 responden (10 %), berpersepsi baik sebanyak 45 responden (78 %), berpersepsi cukup sebanyak 7 responden (12 %) dan tidak ada responden yang berpersepsi kurang dan kurang sekali (0 %). Dari 58 responden juga yang diberikan komunikasi terapeutik oleh perawat pegawai kontrak pasien yang berpersepsi baik sekali sebanyak 6 responden (10 %), berpersepsi baik sebanyak 42 responden (73 %), berpersepsi sedangkan yang kurang sebanyak 10 responden (17 %). Dari data di atas juga didapat hasil analisa dengan menggunakan *Mann Whitney*,

sehingga diperoleh hasil dari persepsi pasien terhadap komunikasi terapeutik antara perawat pegawai tetap dengan perawat pegawai kontrak diperoleh nilai  $p = 0,570$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti tidak ada perbedaan persepsi pasien terhadap komunikasi terapeutik antara perawat pegawai tetap dengan perawat pegawai kontrak.

**Pembahasan**

**1. Persepsi Pasien Terhadap Komunikasi Terapeutik Perawat Pegawai Tetap di Ruang Dewasa Kelas III RS. Baptis Kediri pada Tanggal 9 Juni sampai dengan 9 Agustus 2008**

Dari hasil kuesioner diperoleh 58 responden yang sudah diberikan komunikasi terapeutik perawat pegawai tetap, pasien yang memiliki persepsi baik sekali sebanyak 6 responden (10 %), yang memiliki persepsi baik sebanyak 45 responden (78 %), yang memiliki persepsi cukup sebanyak 7 responden (12 %) dan tidak ada responden yang memiliki persepsi kurang dan kurang sekali. Hasil analisa dari persepsi pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat pegawai tetap menunjukkan bahwa sebagian besar pasien mempunyai persepsi baik terhadap perawat pegawai tetap yakni 45 responden (78 %).

Persepsi merupakan cara menangkap berbagai gejala di luar diri kita melalui 5 indera yang kita miliki atau bisa diartikan suatu proses diterimanya rangsang (objek, kualitas, hubungan antar gejala maupun peristiwa) sampai rangsang itu disadari dan dimengerti (Chaplin, 1998; 71). Dalam hal ini seorang pasien memiliki persepsi yaitu dari komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat. Komunikasi terapeutik yaitu komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien (Uripni, 2003). Perawat merupakan tenaga professional di bidang perawatan kesehatan yang berhubungan dan berinteraksi langsung dengan klien (individu, keluarga, kelompok khusus dan masyarakat) dalam rentang sehat sakit sepanjang daur kehidupan (Kusnanto, 2004; 93).

Data responden yang diperoleh dari persepsi pasien terhadap komunikasi terapeutik oleh perawat pegawai tetap menyatakan bahwa sebagian besar pasien mempunyai persepsi baik terhadap perawat pegawai tetap dalam hal berkomunikasi. Hal ini dapat dilihat mengapa perawat pegawai tetap dalam bekerja atau berinteraksi dengan pasien memerlukan cara atau sikap yang baik dalam berkomunikasi, karena semakin maju era globalisasi di bidang kesehatan maka setiap rumah sakit saling berlomba-lomba meningkatkan mutu pelayanan yang prima dan maksimal bagi setiap pasien supaya bisa memberikan kenyamanan bagi pasien. Mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat diwujudkan melalui komunikasi terapeutik yang dilakulkan oleh perawat pegawai tetap. tetapi dalam pemberian teknik komunikasi terapeutik ada juga pasien yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat

pegawai tetap. Hal tersebut disebabkan oleh beban kerja perawat yang sangat tinggi sehingga perawat lebih merasa lelah sehingga perawat merasa tidak perlu berkomunikasi lebih banyak dengan pasien atau memberikan perhatian kepada semua pasien. Dengan adanya kenyataan tersebut di atas sehingga pihak rumah sakit berupaya dengan cara memberikan kotak saran sebagai evaluasi kerja perawat untuk meningkatkan mutu dan meminimalkan kesalahan.

**2. Persepsi Pasien Terhadap Komunikasi Terapeutik Perawat Pegawai Kontrak di Ruang Dewasa Kelas III RS. Baptis Kediri pada Tanggal 9 Juni sampai dengan 9 Agustus 2008**

Dari hasil kuesioner diperoleh 58 responden yang sudah diberikan komunikasi terapeutik oleh perawat pegawai kontrak, pasien yang memiliki persepsi baik sekali sebanyak 6 responden (10 %), yang mempunyai persepsi baik sebanyak 42 responden (73 %), yang mempunyai persepsi cukup sebanyak 10 responden (17 %) dan tidak ada pasien yang mempunyai persepsi kurang dan kurang sekali. Hasil analisa dari persepsi pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat pegawai kontrak menunjukkan bahwa sebagian besar pasien mempunyai persepsi baik terhadap perawat pegawai kontrak yakni 42 responden (73 %).

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi professional yang mengarah pada tujuan yaitu penyembuhan pasien (Uripni, 2003). Komunikasi merupakan proses kompleks yang melibatkan perilaku dan memungkinkan individu untuk berhubungan dengan orang lain dan lingkungan sekitar dalam hal ini seorang perawat yang memberikan komunikasi terapeutik karena tujuan dari perawat dalam menurunkan komunikasi terapeutik untuk kesembuhan pasien karena perawat merupakan tenaga profesional di bidang perawatan kesehatan yang berhubungan dan berinteraksi langsung dengan klien (individu, keluarga maupun masyarakat) dalam rentang sehat sakit sepanjang daur kehidupan (Kusnanto, 2004; 93).

Dalam penerapan komunikasi terapeutik baik perawat pegawai kontrak maupun perawat pegawai tetap penerapan cara maupun teori yang sama terhadap pasien, tetapi dalam kenyatannya cara perawat dalam menerapkan komunikasi terapeutik berbeda dikarenakan masing-masing perawat memiliki cara yang berbeda dalam berkomunikasi terhadap pasien sehingga itu bisa menimbulkan berbagai persepsi pasien terhadap perawat. Terutama perawat pegawai kontrak dimana dalam hal pengalaman pekerjaan perawat pegawai kontrak belum mempunyai cukup pengalaman yang banyak dibanding dengan perawat pegawai tetap dimana mereka lebih senior. Hal tersebut bisa menjadi masalah dalam hal berinteraksi dengan pasien. Pada hasil yang diperoleh dari pernyataan beberapa responden menyatakan bahwa persepsi pasien terhadap perawat pegawai kontrak sebagian besar baik dan pasien juga tidak memiliki persepsi kurang atau kurang sekali. Hal ini dapat membuktikan bahwa teknik komunikasi terapeutik perawat pegawai kontrak sangatlah bagus, walaupun perawat pegawai kontrak kurang dalam pengalaman bekerja. Dalam hal ini juga membuktikan bahwa perawat pegawai kontrak dapat menerapkan ilmu yang baru diperoleh setelah lulus dan langsung diterapkan dalam lapangan kerja, karena mereka memperoleh pengalaman yang baru maka sebisa mungkin perawat pegawai kontrak melakukan pelayanan yang terbaik terhadap pasien. Dalam hasil juga didapat 10 responden yang memiliki persepsi cukup terhadap perawat pegawai kontrak. Hal ini disebabkan karena sebagian besar pasien memandang perawat pegawai kontrak kurang pengalaman dalam bekerja sehingga mereka merasa kurang percaya dengan kemampuan perawat pegawai kontrak dalam bekerja. Dengan demikian pihak rumah sakit supaya bisa mengontrol kegiatan perawat pegawai kontrak dalam bekerja pihak rumah sakit mengadakan penilaian terhadap semua perawat pegawai kontrak dilakukan pada tiap masing-masing ruangan supaya dapat meningkatkan kualitas kerja pada perawat pegawai kontrak.

**3. Membandingkan Perbedaan Persepsi Pasien Terhadap Komunikasi Terapeutik antara Perawat Pegawai Tetap dengan Perawat Pegawai Kontrak di Ruang Dewasa Kelas III RS. Baptis**

**Kediri pada Tanggal 9 Juni sampai dengan 9 Agustus 2008**

Hasil analisa yang diperoleh dari 58 responden persepsi pasien terhadap komunikasi terapeutik antara perawat pegawai tetap dengan perawat pegawai kontrak diperoleh nilai  $p = 0,570$ . Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan persepsi pasien terhadap komunikasi terapeutik antara perawat pegawai tetap dengan perawat pegawai kontrak.

Pada perawat pegawai tetap karena ditinjau dari segi pengalaman dalam bekerja dan mendapat menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik terhadap pasien, sehingga pasien tidak semuanya menganggap perawat pegawai tetap cenderung tidak memperdulikan pasien, walaupun ada yang kurang perhatian terhadap pasien, bila ditinjau secara menyeluruh oleh pasien perawat pegawai tetap sudah melakukan pekerjaan yang terbaik untuk pasien. Demikian juga dengan perawat pegawai kontrak walaupun mereka perawat yang baru lulus dengan pengalaman yang kurang dalam pekerjaan lapangan terutama berinteraksi dengan pasien, semua itu tidak menjadi penghalang dalam menerapkan komunikasi terapeutik secara baik terhadap pasien sehingga pasien juga bisa merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh semua perawat di Ruang Dewasa Kelas III tersebut tanpa melihat perawat pegawai tetap maupun perawat pegawai kontrak.

Berdasarkan dari uji *Mann Whitney* dapat dilihat hasil analisa dari persepsi pasien terhadap komunikasi terapeutik antara perawat pegawai tetap dengan perawat pegawai kontrak diperoleh nilai  $p = 0,570$ . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan persepsi pasien terhadap komunikasi terapeutik antara perawat pegawai tetap dengan perawat pegawai kontrak, karena dilihat dari tabel distribusi frekuensi di atas hampir semua responden memiliki persepsi yang baik terhadap perawat pegawai tetap dengan perawat pegawai kontrak. Sehingga apapun perbedaan yang dimiliki oleh perawat pegawai tetap maupun kontrak bukan menjadi penghalang bagi mereka dalam bekerja, karena mereka dapat menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik terhadap pasien.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat dirumuskan kesimpulan sebagai berikut :

1. Persepsi pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat pegawai tetap di Ruang Dewasa Kelas III RS. Baptis Kediri sebagian besar adalah baik yaitu 45 responden (78 %).
2. Persepsi pasien terhadap komunikasi terapeutik perawat pegawai kontrak di Ruang Dewasa Kelas III RS. Baptis Kediri sebagian besar adalah baik yaitu 42 responden (73 %).
3. Tidak ada perbedaan persepsi pasien terhadap komunikasi terapeutik antara perawat pegawai tetap dengan perawat pegawai kontrak di Ruang Dewasa Kelas III RS. Baptis Kediri, setelah dilakukan uji statistik *Mann Whitney* didapat hasil dengan nilai  $p = 0,570$  maka  $H_0$  ditolak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, (1998). *Prosedur Penelitian Studi Pendekatan Praktek*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. (2005). *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bimo, Walgito. (2003). *Psikologi Sosial*. Edisi Revisi. Yogyakarta : Andi Offset.
- Dempsey, Patricia Ann. (2002). *Riset Keperawatan*. Edisi 4. Jakarta: EGC.
- Ellis, Roger. (2000). *Komunikasi Interpersonal dalam Keperawatan*. Jakarta : EGC.
- Hidayat, A. (2003). *Riset Keperawatan dan Tehnik Penulisan Ilmiah*. Jakarta : Salemba Medika.
- Lita. (2008). *Ini Rumahku*. www.lita.health.com. Tanggal 23.03.2008 jam 10 am.
- Notoadmodjo, S. (2002). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurjanah, Intansari. (2001). *Hubungan Terapeutik Perawat dan Klien*. Yogyakarta : Program Study Ilmu Keperawatan FK.UGM.
- Nursalam dan Pariani, Siti. (2001). *Pendekatan Praktek Metodologi Riset Keperawatan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Nursalam. (2003). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- PPNI. (2007). *Komunikasi Perawat Secara Terapeutik*. www://http:inna-ppni.or.i/indeks. Tanggal 6-2-2008 jam 12 am.
- Purnomo, Windhu. (2005). *Penyusunan Instrumen dan Analisis Data pada Penelitian Kualitatif yang Disampaikan dalam Desiminasi Juknis Ujian Akhir Program (UAP)*. Surabaya : FKPKK.
- Rahmat. Jalahuddin. (2002). *Psikologi Komunikasi*. Edisi Revisi. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Siska. (2002). *Sikap Secara Psikologis*. www://http:kalbe.com/file. Tanggal 25.03.2008. jam 11 am.
- Sismanto. (2008). *Manusia, Kebudayaan dan Lingkungan*. www://http:Sismanto Multiple.com. tanggal 24.04-2008 jam 17.00 WIB.
- Sobur, Alex. (2003). *Psikologi Umum*. Bandung : Pustaka Setia.
- Soekanto. (1999). *Pengantar Sosiologi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2005). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Supartiknya. (1998). *Komunikasi Antar Pribadi*. Yogyakarta : Kanisius.
- Suyanto, Agus. (1996). *Psikologi Perkembangan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tamsuri, Anas. (2002). *Komunikasi dalam Keperawatan*. Jakarta : EGC.
- Walgito, Bimo. (2003). *Psikologi Sosial*. Edisi Revisi. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Widayatun, Tri Rusmi. (1999). *Ilmu Perilaku*. Jakarta : CV. Infomedika.